

# **Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



## **Klient v roli zaměstnavatele osobního asistenta**

Kristýna Kinkalová

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Šámalová

**Praha 2013**

**Prague college of psychosocial studies**



**Client as an employer of a personal assistant**

Kristýna Kinkalová

The Diploma Thesis Work Supervisor: PhDr. Kateřina Šámalová

**Praha 2013**

## ANOTACE

**KINKALOVÁ, Kristýna.** Klient v roli zaměstnavatele osobního asistenta. Bakalářská práce. Pražská vysoká škola psychosociálních studií. Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Šámalová.

**Klíčová slova:** sociální služba, osobní asistence, osobní asistent, klient, poskytovatel, zaměstnavatel, Independent Living

Tato bakalářská práce se zabývá možnostmi využívání osobní asistence od různých poskytovatelů služeb sociální péče. Porovnává případy, kdy klient čerpá služby od registrovaného poskytovatele a kdy se uživatel služby sám stává zaměstnavatelem osobního asistenta.

Teoretická část přibližuje historický vývoj služeb osobní asistence. Zabývá se osobní asistencí jako sociální službou, určuje její hlavní principy a limity. Dále se zaměřuje na vzájemný vztah osobního asistenta a uživatele služby, definuje jejich hlavní práva a povinnosti. Poslední kapitola, na kterou navazuje praktická část práce, přibližuje možnost zaměstnávání osobního asistenta samotným uživatelem služby. Vytýčuje hlavní výhody a nevýhody této možnosti, zabývá se pracovněprávním vztahem mezi klientem-zaměstnavatelem a osobním asistentem.

Praktická část navazuje na poslední kapitulu teoretické části. Prostřednictvím kazuistik jsou zde porovnány možnost čerpání osobní asistence od poskytovatele služby s možností stát se zaměstnavatelem osobních asistentů. Tato část práce přibližuje problematiku vztahu mezi osobním asistentem a klientem-zaměstnavatelem z pohledu asistenta.

## **ANNOTATION**

**KINKALOVÁ, Kristýna.** Client as an employer of a personal assistant. Bachelor's thesis. Pražská vysoká škola psychosociálních studií. Thesis supervisor: PhDr. Kateřina Šámalová

**Key words:** social services, personal assistance, personal assistant, client, provider, employer, Independent Living

This bachelor's thesis deals with the possibilities of the use of personal assistance from various providers of social care services. It compares cases where the client utilizes offered services from a registered service provider and the service user himself becomes the employer of his personal assistant.

The theoretical part describes the historical development of personal assistance services. It mentions personal assistance as a social service and determines its main principles and limits. It also focuses on the relationship between a personal assistant and the service user and defines their main rights and responsibilities. The last chapter, followed by the practical part, highlights the possibility of the user directly employing the personal assistant. It sets out the main advantages and disadvantages of this option, and discusses the labour-law relations between the client/employer and the personal assistant.

The practical part follows after the last chapter. Through case studies, I have compared the ability to draw personal assistance service from a provider with the opportunity to become the actual employer of personal assistants. This section also approaches the issue of the relationship between a personal assistant and client/employer from the perspective of an assistant.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením PhDr. Kateřiny Šámalové. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem čerpala, uvádím v seznamu použité literatury.

V Praze dne .....

.....  
Kristýna Kinkalová

**Poděkování**

Ráda bych poděkovala své vedoucí práce PhDr. Kateřině Šámalové za její trpělivost a cenné rady při vypracování mé bakalářské práce.

# **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>10</b>
<b>1 OSOBNÍ ASISTENCE JAKO SOCIÁLNÍ SLUŽBA.....</b>	<b>11</b>
1.1 Historie osobní asistence .....	11
1.2 Definice osobní asistence, její principy a limity .....	13
1.3 Okruh činností zabezpečovaných službou osobní asistence .....	15
1.4 Typologie osobní asistence .....	16
<b>2 OSOBNÍ ASISTENT A KLIENT .....</b>	<b>20</b>
2.1 Předpoklady pro vykonávání osobní asistence.....	20
2.2 Práva a povinnosti osobního asistenta.....	21
2.3 Práva a povinnosti klienta .....	23
2.4 Etický kodex.....	24
<b>3 KLIENT V ROLI ZAMĚSTNAVATELE OSOBNÍHO ASISTENTA.....</b>	<b>26</b>
3.1 Podmínky a prostředí poskytování .....	26
3.2 Pracovněprávní analýza vztahu klient – osobní asistent .....	27
3.3 Porovnání s ostatními způsoby poskytování osobní asistence .....	30
<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>33</b>
<b>4 MOŽNOSTI VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB OSOBNÍ ASISTENCE.....</b>	<b>34</b>
4.1 Kazuistika zaměřená na problematiku klienta nevyužívajícího služeb osobní asistence od registrovaného poskytovatele.....	35
4.2 Kazuistika zaměřená na postavení osobního asistenta ve vztahu klient- „zaměstnavatel" .....	40
4.3 Kazuistika zaměřená na poskytování osobní asistence od registrovaného poskytovatele sociální služby .....	44
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>49</b>
<b>SEZNAM LITERATURY.....</b>	<b>51</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>I</b>

## ÚVOD

Osobní asistence je sociální službou, která nemá v České republice dlouhou historii. Její počátky můžeme najít až po přelomovém roce 1989. Za dvacet let poskytování služby došlo k velkým změnám, které si žádaly mnoho úsilí a vytrvalosti. Změny v oblasti osobní asistence probíhají neustále. Stále se hledají nové cesty a možnosti, jak osobní asistenci co nejvíce přizpůsobit potřebám uživatelů těchto služeb.

Neustále se vede boj za lepší životní podmínky a rovnost příležitostí pro osoby se znevýhodněním. Vedou se debaty o možnostech návratu klientů služeb ústavní péče do jejich přirozeného sociálního prostředí. Přáním osob se znevýhodněním je vést život dle svých představ bez ohledu na své znevýhodnění. Jednou z efektivních možností, jak naplnit své představy, je stát se zaměstnavatelem osobního asistenta. A právě o této možnosti pojednává tato bakalářská práce.

Důvodem pro volbu tohoto tématu byla má zkušenost s osobní asistencí, která pro mne byla velmi cenná, protože jsem se přiblížila prožívání osoby se znevýhodněním. Při své práci jsem cítila touhu klienta, aby mohl řídit svůj život sám, bez rozhodování a zásahů druhých. A právě možnost zaměstnávat osobní asistenty přímo klienty samotnými se mi zdá jako nejvhodnější cesta ke klientovu sebeurčení.

Ve své bakalářské práci popíši osobní asistenci jako sociální službu. Budu se zabývat jejími hlavními principy, limity a vztahem mezi klientem a osobním asistentem. Především se však budu věnovat srovnání využívání služeb od registrovaného poskytovatele s možností zaměstnávat osobní asistenty uživatelem služby.

V teoretické části své práce se budu nejprve věnovat historii osobní asistence. Dále se zaměřím na asistenci jako sociální službu, vymezím její definici, principy a limity. Přiblížím okruh činností zabezpečovaných osobní asistencí a také se budu věnovat typologii této služby.

V další části se budu zabývat vztahem mezi klientem a osobním asistentem. Budu se věnovat předpokladům pro výkon povolání osobního asistenta. Určím základní práva a povinnosti jak asistenta, tak klienta. Pozornost bude věnována také etickému kodexu osobních asistentů.

V poslední části své teoretické práce bude hlavním tématem klient v roli zaměstnavatele osobního asistenta. Určím podmínky a prostředí poskytování osobní



asistence. V závěru se zaměřím na porovnání s ostatními způsoby poskytování osobní asistence.

Praktická část bakalářské práce pak přináší vhled do problematiky možnosti zaměstnávání osobních asistentů klientem. Porovnávám zde postavení klienta, který nečerpá služeb asistence od registrovaného poskytovatele a postavení klienta využívající osobní asistence od poskytovatele. Srovnání je uskutečněno pomocí kazuistik. Praktická část tak přináší vhled do problematiky pomocí příběhů klientů, kteří služby osobní asistence čerpají každý den.

V této části se také budu věnovat postavení osobního asistenta ve vztahu klient - zaměstnavatel. Prostřednictvím kazuistiky přiblížím jeho vnímání a prožívání povolání osobního asistenta.

# TEORETICKÁ ČÁST

# 1 OSOBNÍ ASISTENCE JAKO SOCIÁLNÍ SLUŽBA

V první kapitole se budu zabývat historií vývoje osobní asistence, přiblížím hnutí, jež vývoj této služby velmi ovlivnilo. Dále se zaměřím na osobní asistenci jako sociální službu, popíši její principy a limity a také určím její definici. Poté shrnu okruh činností, jež tato služba zabezpečuje. Nakonec popíši typy osobní asistence, se kterými se v jejím poskytování můžeme setkat.

## 1.1 Historie osobní asistence

Velkým mezníkem v historii sociálních služeb je rok 1948 a Všeobecná deklarace lidských práv. Ta určuje důstojnost každého lidského života jako cíl sociální politiky státu. Oproti předchozím etapám tak osobám se znevýhodněním vzniká nárok na ochranu.

V šedesátých letech dvacátého století pak dochází ke kritice ústavní péče. Hledají se nové alternativy, vznikají stacionáře a komunitní centra. Právě v této době můžeme spatřit počátky osobní asistence. Ta byla určena zejména pro lidi s tělesným a mentálním postižením. Nastává doba rozvoje v poskytování sociálních služeb.<sup>1</sup>

Období šedesátých let je významné pro rozvoj osobní asistence zejména díky vzniku hnutí Independent Living, jehož zásady jsou shrnuty v kapitole 1.2. Pro přiblížení definice Independent Living využiji vyjádření člena Adolfa Ratzka: „*Independent Living je filosofií a hnutím osob se zdravotním znevýhodněním, kteří se prosazují o sebeurčení, rovné příležitosti a sebeúctu. Independent Living neznamena, že chceme dělat všechno sami a že nikoho nepotřebujeme, nebo že chceme žít v izolaci. Independent Living znamená, že požadujeme kontrolu nad vlastními životy a stejné možnosti, které naši zdraví bratři a sestry, sousedé a přátelé považují za samozřejmost. Chceme vyrůstat v našich rodinách, chodit do školy v sousedství, používat stejný autobus jako naši sousedé, pracovat v zaměstnáních, která jsou v souladu s naším vzděláním a zájmy a zakládat vlastní rodiny.*“<sup>2</sup>[vlastní překlad autorky této práce]

Toto hnutí tedy vychází z hlavního přesvědčení, že život by si měl řídit klient sám. Nepopírá potřebu osob se zdravotním znevýhodněním pomoci od jiných, ale snaží se o to, aby ve světě nastaly rovné podmínky pro každého. Hnutí bylo založeno na Kalifornské

---

<sup>1</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. s. 27

<sup>2</sup> INDEPENDENT LIVING INSTITUTE. Independent Living Institute (ILI). *Independent.org* [online]. 2005 [cit. 2013-07-30].

univerzitě v Berkeley Edem Robertsem a jeho přáteli, kteří byli známí pod označením Rolling Quads - Valící se kvadrrouši.<sup>3</sup>

V roce 1962 se Ed Roberts odstěhoval na kolej Kalifornské univerzity v Berkeley. Přístup na koleje však nebyl přizpůsobený vozíčkářům. Z toho důvodu se odstěhoval do nemocnice Cowell. Tento krok upoutal pozornost médií a na univerzitu přilákal další studenty se zdravotním postižením. Vznikla skupina Rolling Quads, jež bojovala za možnost, aby se tělesně postižení mohli bez problémů dostat a pohybovat se po areálu školy.

V roce 1972 bylo na univerzitě v Berkeley otevřeno Centrum pro nezávislé žití. Toto centrum řídili sami zdravotně znevýhodnění, protože věřili, že oni nejlépe vědí, co potřebují a jaké služby mají zájem využívat. Právě zde můžeme spatřovat počátky filosofie Independent Living. V roce 1978 bylo k tomuto centru připojeno ještě právní centrum pro postižené, které se o rok později stalo samostatnou jednotkou s názvem Disability Rights Education and Defense Fund - Fond pro obranu, vzdělávání a práva postižených. Model hnutí Independent Living byl tak úspěšný, že v roce 1995 bylo více než 400 podobných center v USA, Evropě, Austrálii, Japonsku, Jižní Africe a i v několika státech bývalého Sovětského Svazu.<sup>4</sup>[vlastní překlad autorky této práce]

Zatímco ve světě můžeme sledovat rozvoj sociálních služeb, Česká republika byla v jejich vývoji značně pozadu. To bylo dáno vlivem socialismu. Jeho cílem nebyl rozvoj služeb sociální péče, nýbrž udržení moci státu. Rozvoj těchto služeb u nás můžeme sledovat až po roce 1989. Vzniká velký počet nestátních neziskových organizací poskytujících sociální služby.<sup>5</sup> Změny nastávají také v ústavní péči, ale jak je patrné z dnešní situace, vyrovnáváme se s touto záležitostí ještě dnes.

O rozšíření služeb osobní asistence u nás se zasloužila Pražská organizace vozíčkářů. V roce 1991 začali poskytovat osobní asistenci několika málo klientům. Vzorem pro poskytování služby jim byly švédské a holandské zkušenosti. Tato organizace se začala snažit o rozšiřování osobní asistence po celé České republice a také vyvíjeli iniciativu, aby tato služba byla uzákoněna.<sup>6</sup> Právě tato organizace je velkým zastáncem principů hnutí Independent Living a snaží se o jejich prosazení i mezi další poskytovatele služeb osobní asistence.

---

<sup>3</sup> NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. s. 69

<sup>4</sup> PELKA, F. *What we have done*. s. 197-198

<sup>5</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. s. 30

<sup>6</sup> HRDÁ, J. Osobní asistence, poradenství a zprostředkování. In: *Apzp.cz* [online]. 2006 [cit. 2013-07-30].

## 1.2 Definice osobní asistence, její principy a limity

Není pochyb o tom, že osobní asistence patří mezi služby sociální péče. Sociální služby jsou takové služby, které jsou poskytovány lidem se znevýhodněním (společenským či zdravotním) za účelem navrátit je do společnosti, zlepšit kvalitu jejich života, nebo se jedná o takové služby, které chrání společnost před riziky, která můžeme najít u některých sociálně znevýhodněných osob.<sup>7</sup> Osobní asistence je bezesporu službou, která napomáhá lidem se znevýhodněním k návratu do společnosti. V dnešní době, kdy se neustále debatuje o transformaci ústavní péče, je téma osobní asistence velmi aktuální, protože právě tato služba může být nástrojem k deinstitucionalizaci v České republice.

Služba osobní asistence je zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách dle §39 definována takto: „*Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje*“.<sup>8</sup>

Osobní asistence je tedy takovou službou, která se snaží o zachování celistvosti člověka, bez ohledu na jeho znevýhodnění. Díky osobní asistenci může uživatel služby naplňovat své základní potřeby a to jak biologické, tak sociální.<sup>9</sup> Mnozí lidé se znevýhodněním by nemohli vést životy v domácnostech, nebýt této služby. Umožnit život klientovi v domácím prostředí a umožnit klientům návrat z ústavní péče do běžného života je jedním z hlavních účelů služby osobní asistence.<sup>10</sup>

Při osobní asistenci se v dnešní době naplňují principy hnutí Independent Living, jenž nazýváme tzv. čtyři „D“. Jedná se tedy o: „*Demedikalizaci - lékařskou pomoc vyhledává člověk s postižením pouze v případě zdravotních těžkostí, není tedy pouhým předmětem lékařské péče. Delimitaci - osobní asistence není vymezena taxativně určenými výkony, jež mají být prováděny v daném čase. Deprofesionalizaci - klient instruuje své asistenty sám, asistenti nejsou profesionály. Deinstitucionalizaci - uživatel osobní asistence má možnost žít ve svém bytě a řídit osobní asistenci přímo, bez mezičlánku*“.<sup>11</sup> Z těchto principů vyplývá, že nejdůležitější zásadou v poskytování

<sup>7</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. s. 9

<sup>8</sup> ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online]. 2009, částka 61.

<sup>9</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 9

<sup>10</sup> JAROŠOVÁ, D. *Úvod do komunitního ošetřovatelství*. s. 36

<sup>11</sup> HRDÁ, J. *Osobní asistence, poradenství a zprostředkování*.

osobní asistence je vnímat klienta jako rovnocenného partnera a tím projevovat respekt k jeho osobě. Pokud bychom ke klientovi přistupovali jako k nemohoucímu, pak bychom ho zcela jistě devalvovali a nepřispívali k rozvoji jeho přirozených sil a schopností. Osobní asistenti nemohou o klienty pečovat s mateřskou láskou, nemohou rozhodovat za ně samotné, nesmí činit to, co by klient mohl vykonat sám. Osobní asistent se nesmí chovat ke klientovi jako odborník. Kdo jiný může být lepším odborníkem na svůj život než člověk, který ho sám žije. Z této myšlenky vyplývá, že osobní asistence je zaměřena na konkrétní problémy konkrétního klienta, jednotlivce, což znamená, že tato služba je pružná v reagování na jeho potřeby, čímž přispívá ke klientovu rozvoji.<sup>12</sup>

Asistence je službou sloužící k rozvoji klienta, ale i ona má své limity, které ho mohou v užívání služby omezovat. Nejvýraznějším limitem je financování osobní asistence. Služba by měla být hrazena z příspěvku na péči, jenž je poskytován osobám, které jsou odkázány na pomoc druhých. Výši příspěvku určuje věk a míra závislosti na pomoci.<sup>13</sup> Příspěvek ale často na proplacení asistence nestačí. Stává se, že klient, který potřebuje téměř celodenní péči, musí z finančních důvodů využívat služeb asistence mnohem méně, než by potřeboval. Finance nejsou limitem jen pro uživatele služby, ale také pro poskytovatele. Financování osobní asistence není ošetřeno zákonem, poskytovatelům tak nezbyvá nic jiného, než žádat o dotace a granty a přijímat platby od svých klientů.

Dalším limitem jsou možnosti samotných uživatelů služeb. Každý uživatel musí svého asistenta školit, učit ho nové věci a kontrolovat kvalitu služby. Službu pouze pasivně nepřijímá, ale aktivně se na její podobě podílí. Uživatel služby si tak musí uvědomit, že se nejedná o službu pečovatelskou. Z toho důvodu není osobní asistence vhodná pro osoby, jejichž zdravotní stav vyžaduje odbornou péči, odborná lékařská ošetření, není vhodná pro osoby připoutané na lůžko a osoby nespolupracující.<sup>14</sup>

Limity také můžeme spatřovat v dostupnosti služeb osobní asistence a služeb sociální péče všeobecně. *„Největší počet SSP zajišťovali poskytovatelé sídlící ve Středočeském kraji (345 služeb sociální péče), Moravskoslezském kraji (337 služeb) a Hlavním městě Praze (298). Nejnižší počet SSP zajišťovali poskytovatelé sídlící na území*

---

<sup>12</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. s. 116

<sup>13</sup> OCHRANA, F. a kol. *Veřejný sektor a veřejné finance*. s. 168

<sup>14</sup> KALVACH, Z. a kol. *Křehký pacient a primární péče*. s. 198

*Karlovarského kraje (82 služeb)."*<sup>15</sup> Uvedené údaje o rozložení poskytovatelů služeb v České republice ilustrují, že dostupnost služeb v krajích České republiky není jednotná a v některých krajích nemusí být různé typy služeb sociální péče dostupné.

### **1.3 Okruh činností zabezpečovaných službou osobní asistence**

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách dle §39 vymezuje základní činnosti, které by služba měla zajišťovat. Patří sem:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>16</sup>

Pokud se podíváme, jak zákon vymezuje pečovatelskou službu, zjistíme, že její vymezení je osobní asistenci velmi podobné. Jak jsem se výše zmínila, stává se, že si klienti neuvědomují rozdíl mezi osobní asistencí a pečovatelskou službou. Zatímco osobní asistence vyžaduje klientovu aktivitu a korigování služby, u služby pečovatelské můžeme vnímat spíše klientovu pasivitu. Pečovatelská služba zabezpečuje poskytování úkonů. To znamená, že klient si objedná určitý úkon, například pomoc při hygieně. Při osobní asistenci si klient objedná spíše čas, kdy se spolu s asistentem aktivně podílí na jeho vyplnění.<sup>17</sup>

Z přehledu zákonem vymezených okruhů činností zjistíme, že potřeby lidí se znevýhodněním se v žádném případě neliší od potřeb ostatních lidí. Rozdíl je pouze v tom, jakým způsobem své potřeby naplňují. U klientů se můžeme setkat s různými požadavky a návyky. Osobní asistent by neměl činnost vykonávat rutinně, ale vždy by měl mít na paměti potřeby konkrétního klienta. Nesmíme zapomínat, že osobní asistence je zaměřena na jednotlivce a tím na asistenta klade nemalé nároky. Asistent musí být schopen se přizpůsobit požadavkům několika klientů. To ale neznamená, že by měl slepě

---

<sup>15</sup> HRKAL, J. a kol. Analýza kapacit a sítě poskytovatelů dlouhodobé péče. In: *Podporaprocessu.cz* [online]. 2011 [cit. 2013-07-30].

<sup>16</sup> ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online]. 2009, částka 61.

<sup>17</sup> MINISTERSTVO PRÁCE SOCIÁLNÍ VĚCI. Pečovatelská služba. *Mpsv.cz* [online]. 2013. [cit. 2013-07-30].

naslouchat všem pokynům. Vždy, když asistentovi není něco jasné, nebo zná lepší postup činnosti, měl by s klientem diskutovat a hledat společná řešení. Tyto kompromisy totiž mohou obohatit oba. Pro toto vyjasňování však nebývá nejvhodnější chvíle tehdy, kdy určitou činnost vykonáváme. Mohlo by dojít ke zmatku, konfliktu s klientem. Proto je mnohem lepší, pokud asistentům klient své postupy vysvětlí hned na začátku spolupráce, kdy mají dostatek času pro případnou diskusi, či dotazy.<sup>18</sup>

Klient asistentovi často odhaluje svá nejintimnější místa, což pro něj jistě není příjemné. Často se zcela odevzdává do asistentových rukou, a tak může cítit bezmoc, strach. Proto musí asistent dbát na to, aby službu vykonával s důstojností a jistotou. Jistotu může asistent získávat nácvikem činnosti. Je dobré, pokud asistentům předá informace zkušenější asistent. Zabrání se tak možným úrazům. Zároveň je důležité seznámit se se všemi pomůckami, jež klient využívá. Ačkoli by se jejich použití mohlo zdát zcela jednoduché, nikdy asistent nezkaží nic tím, pokud si vše předem vyzkouší.

Osobní asistence klade nároky i na klienta. Ten by měl přesně vědět, co chce a jak má činnost probíhat. Důvodem pro tyto nároky může být, že asistent uživatele rychleji pochopí, pokud bude zadání jasné a přehledné. A tím uživatel také ušetří čas, který je pro něj drahocenný, a může ho využít pro další činnost. Tak, jako se liší klient od klienta, liší se i asistent od asistenta. Ne každý asistent je stejně zručný. Proto je důležité, aby se uživatel s asistentem měli možnost poznat.

Asistence je službou, která má sloužit k rozvoji schopností člověka se znevýhodněním. Z toho důvodu je skutečně velmi důležité, aby asistenti nekonali za klienty ty činnosti, které klient zvládne sám. Správnou cestou je, pokud společná práce klienta a asistenta směřuje k osvojení nových schopností uživatele služby.

## **1.4 Typologie osobní asistence**

Každý z nás má jiné potřeby a nejinak je tomu u osob se znevýhodněním. Dle typologie se osobní asistence dělí na řízenou a sebeurčující. Do obou typů služeb zasahuje stát, ale v odlišné míře. Nástrojem pro kontrolu služby se stává přidělení příspěvku na péči. Jakou měrou stát do služeb zasahuje, přiblížím níže.

Řízená osobní asistence je taková, při které osobní asistenty nekoordinuje sám uživatel služby, nýbrž je koordinována zvenčí a to poskytovatelem služeb sociální péče.

---

<sup>18</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 34



Poskytovatele služby sociální péče uvádí klient v žádosti o příspěvek na péči. Poskytovatelem může být fyzická či právnická osoba, jež má státem dané oprávnění službu poskytovat. Jelikož poskytovatel je registrovaný, má státem určené podmínky, které musí plnit a na jejichž plnění stát také dohlíží. Poskytovatel je povinen plnit požadavky vyplývající ze standardů kvality služby. Kontrolu poskytovatele provádí orgán, jenž příspěvek přiznává. Matoušek uvádí: „*Orgán, který příspěvek přiznává, tedy obecní úřad obce s rozšířenou působností, kontroluje, zda se příspěvek skutečně využívá k účelu, na který byl poskytnut. Nejedná se však o kontrolu příjemce příspěvku, ale poskytovatele sociálních služeb, jemuž příjemce z příspěvku služby hradí.*“<sup>19</sup> Uživatel služby má tedy záruku, že služby, jež využívá, odpovídají předepsaným pravidlům. To může být pro klienty uklidňující, protože vědí, že se svěřují do péče někomu, kdo pro to má náležitou odbornost.

Odbornost je očekávána i u osobních asistentů. Jelikož se jedná o zaměstnance registrovaného poskytovatele, je od nich vyžadováno zákonem předepsané vzdělání. Pro uživatele služby z toho plyne, že osobní asistent k nim přichází jako odborník na danou problematiku, který nese zodpovědnost za průběh služby. Asistenti nejsou vypláceni přímo uživatelem služby, ale svým zaměstnancem - poskytovatelem služby. Tím se řízená asistence principiálně liší od zásad hnutí Independent Living, které za odborníka považuje uživatele služby. Řízená osobní asistence je vhodná pro osoby, jež z jakýchkoli důvodů nejsou schopni určovat a korigovat průběh služby.

Seburčující osobní asistence naopak zásadám hnutí Independent Living zcela odpovídá a v dnešní době je často prosazována. Do koordinace služby nezasahuje nikdo zvenčí, neboť službu si určuje a řídí klient sám. Vystupuje tak jako odborník na svůj život. Z tohoto postavení si pak sám vybírá a školí své osobní asistenty, kteří nemusí mít žádné předepsané vzdělání. Vše potřebné asistenty naučí klient. Při výběru asistentů se však musí řídit podmínkami státu, které uvádím níže.

Důležité je, že za průběh služby je zodpovědný sám uživatel. Stát v tomto případě nemá téměř žádné nástroje, jak zajišťovat kvalitu služby. Možnost mít takovouto péči je zakotvena v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v §24, 29, 83.

§24 říká: „*Žádost o příspěvek musí kromě náležitostí stanovených správním řádem dále obsahovat:*

---

<sup>19</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. s. 41

- a) označení osoby blízké nebo jiné fyzické osoby anebo právnické osoby, která osobě poskytuje nebo bude poskytovat pomoc, způsob pomoci a písemný souhlas osoby blízké anebo jiné fyzické osoby nebo právnické osoby s jejím poskytováním,
- b) určení, jakým způsobem má být příspěvek vyplácen.<sup>20</sup>

Další náležitost určuje §29, jenž hovoří o kontrole využívání příspěvku. Kontrolováno je využití příspěvku k zajištění pomoci. Kontrola se zaměřuje na to, zda je pomoc poskytována osobou uvedenou v §83 (tento paragraf hovoří o tom, v jakých případech se registrace nevyžaduje) a zda je pomoc poskytována tím, kdo byl uveden v žádosti o příspěvek.<sup>21</sup>

Žádost o příspěvek na péči obsahuje přílohu - oznámení o poskytovateli pomoci. Zde klient uvede osobu, která o něj pečuje. Osoba závislá na pomoci druhých může mít více pečujících osob. Pečující osobou může být osoba blízká - rodinný příslušník, nebo asistent sociální péče. V případě asistenta sociální péče určuje zákon podmínky, které musí tato osoba splnit.

Osoba musí být starší osmnácti let. Asistentem sociální péče může být kdokoli jiný, než osoba blízká a nesmí být registrovaným poskytovatelem služby. S klientem uzavírá smlouvu o poskytnutí pomoci, která určuje rozsah, místo a čas pomoci. Asistenta péče hradí sám klient z příspěvku na péči, přičemž tuto skutečnost musí také nahlásit v oznámení o poskytovateli. Další důležitou podmínkou, jež určuje zákon, je zdravotní způsobilost.<sup>22</sup> Zdravotní způsobilost je vymezena zákonem o sociálních službách v §29. Ten říká: „V případě, kdy je pomoc poskytována osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou uvedenou v § 83, je tato osoba zdravotně způsobilá; za zdravotně způsobilou osobu k poskytování pomoci se nepovažuje osoba, která má sama nárok na příspěvek, ledaže lékařským posudkem ošetřujícího lékaře doloží, že je schopna tuto pomoc poskytovat.“<sup>23</sup>

Za takto registrovaného asistenta poté pojistné platí stát. Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, §7 říká, že stát je plátcem pojistného v případě, kdy se

---

<sup>20</sup> ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online]. 2009, částka 61.

<sup>21</sup> ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online]. 2009, částka 61.

<sup>22</sup> PORTÁL SOCIÁLNÍ PÉČE VE MĚSTĚ. Kdo je žadatelem o příspěvek na péči a kdo je pečující osoba? *Sociální péče. brno.cz* [online]. 2009 [cit. 2013-07-30].

<sup>23</sup> ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online]. 2009, částka 61.

jedná o osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby.<sup>24</sup> Stejně pravidlo platí i u sociálního pojištění.<sup>25</sup>

Tento typ osobní asistence klade velké nároky na klienta. Klient by si měl rozmyslet, zda má o tento typ zájem, protože ačkoli přináší nesporné výhody, především v tom, že s uživatelem asistent jedná z pozice partnera, nikoli odborníka, je tento typ pro klienta velmi náročný. Nejenže výběr a školení asistentů spočívá na jeho bedrech, ale musí zvážit své možnosti a schopnosti, jelikož si sám zajišťuje průběh celé služby.

---

<sup>24</sup> ČESKO. Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online]. 1997, částka 16.

<sup>25</sup> ČESKÁ PRŮMYSLOVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA. Za koho platí pojistné stát. *Cpzp.cz* [online]. 2009 [cit. 2013-07-30].

## 2 OSOBNÍ ASISTENT A KLIENT

Vztah mezi osobním asistentem a klientem je poměrně těžko definovatelný. Nemůžeme zde hovořit o zaměstnaneckém vztahu, jelikož ani jeden z účastníků vztahu by neměl vystupovat z pozice moci. Nejblíže se tento vztah dá popsat jako partnerský. Jako vztah, který by měl být plný respektu a porozumění.<sup>26</sup>

I v tomto vztahu však platí pravidla, která by měly obě strany dodržovat. Ve druhé kapitole své práce se proto budu věnovat předpokladům pro vykonávání osobní asistence. Poté se zaměřím na práva a povinnosti osobního asistenta, ale neopomenu ani práva a povinnosti klienta. V závěru kapitoly rozeberu etický kodex, jímž by se měli osobní asistenti řídit.

### 2.1 Předpoklady pro vykonávání osobní asistence

Každý, kdo by chtěl s osobní asistencí začít, by si měl předem promyslet, zda je právě pro něho tato činnost vhodná. Na počátku může být dobrý úmysl pomáhat lidem, na konci se však můžeme setkat s člověkem, který přecenil své síly. Osobní asistence není činnost pro každého. Je namáhavá jak psychicky, tak fyzicky. Asistence není pouze o úklidu domácnosti, ale je doprovázením klienta. Setkávají se zde dvě osoby, jež navzájem formují a obohacují svůj život.<sup>27</sup>

Nejviditelnějším předpokladem pro výkon osobní asistence jsou tělesné předpoklady. Asistent si musí uvědomit, že bude muset klienta často zvedat, pomáhat mu s přesunem. Důležitou roli hraje samotná hmotnost klienta. Asistent by měl mít tedy takovou tělesnou kondici, aby dokázal vykonávat činnosti, jež po něm bude klient vyžadovat. Vykonávání osobní asistence by nemělo ohrožovat zdraví asistenta, měl by proto být v dobré zdravotní kondici.<sup>28</sup> Osobní asistent by se měl naučit naslouchat svému tělu, aby ho vykonávání úkonů nepřetěžovalo.

Velmi důležitým předpokladem je duševní stav uchazeče. Bude-li uchazeč v dobré psychické formě, zvládne výkon osobní asistence lépe. Při osobní asistenci se může asistent setkat s mnoha těžkostmi klientů, které se ho budou hluboce dotýkat. Je proto důležité, aby ani asistent nezapomínal na svoje potřeby a pečoval o svoji duševní hygienu.

---

<sup>26</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 10

<sup>27</sup> VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. s. 67

<sup>28</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 10

Uchazeč by měl být také vyrovnaný a měl by znát své pohnutky, které ho k tomuto zaměstnání vedou. Pouze touha pomáhat nestačí.

Velmi důležitou dovedností je empatie a otevřenost. Osobní asistent by měl umět naslouchat druhému, protože ve svém povolání tak bude činit často. Neměl by však být přecitlivělý a projevovat nadměrnou lítost. Klienti nestojí o lítost, stojí o asistenta, kterému budou moci důvěřovat. Člověk by si mohl položit otázku, proč být empatický, vždyť se jedná pouze o pomoc v domácnosti, s hygienou, doprovázení na úřady. Ale tak tomu není. Do osobní asistence vstupují dva lidé. Lidé, kteří se navzájem poznávají a vytváří si vztah. Čím pevnější tento vztah je, tím se setkáme s větší otevřeností, která odhaluje mnohá bolavá místa duše.

Uchazeč o povolání osobního asistenta by si měl uvědomit, že se nejedná o klasické zaměstnání. Osobní asistence je o vztahu klienta a asistenta. Vztah, který zde vzniká je křehký a troufám si říci, že svou povahou výjimečný. Srovnáme-li osobní asistenci s jinými typy sociálních služeb, málokde se setkáme s tak výrazným prolínáním hranic, jako u osobní asistence. Asistent musí být profesionální, ale zároveň nesmí zapomínat na svoji lidskost.

Dalším důležitým předpokladem pro výkon povolání je zodpovědnost, bez které by se osobní asistence nedala vykonávat. Klienti jsou na asistenční pomoc odkázáni a toho by si asistent měl být vědom.

Neméně důležitá je také schopnost učit se novému a nelpět na zaběhnutých způsobech. S tím souvisí i schopnost sebepoznání. Čím více se člověk zná, tím lépe je pak schopen jednat s druhými lidmi. Nejdůležitějším předpokladem pro vykonávání osobní asistence je schopnost respektovat klienta a být tolerantní.

## **2.2 Práva a povinnosti osobního asistenta**

Znalost práv a povinností může asistentovi pomoci orientovat se ve svém povolání a získat pevnou pozici. Každý z nás by měl svá práva znát, protože jejich znalost nám umožňuje vymezit se, odmítnout požadavky, pomáhá nám hledat možnosti, kde získat zastání a kam se obracet o pomoc.

Základním právem každého asistenta je zajištění odpovídajících podmínek - možnost stravování, hygieny a odpočinku. I asistent má své základní potřeby, které musí naplňovat. K tomu potřebuje vhodné prostředí. Dále má právo využívat kompenzační pomůcky, aby mohl šetřit své síly a nedocházelo k přetěžování těla. Někteří uživatelé

mohou mít speciální potřeby, pro jejichž uspokojování nestačí zaškolení jen od klienta. Asistent má právo na vyškolení v dovednostech, jejichž zvládnání je k péči o klienta nezbytné.

Ze strany poskytovatele vyplývají povinnosti, které určují další práva asistentů. Asistent má právo získávat od poskytovatele veškeré důležité informace. Má právo na konzultace a velmi důležitým právem je právo na supervizi. Poskytovatel je povinen umožnit svým zaměstnancům docházet na supervizi.<sup>29</sup> Toto právo hodnotím jako velmi podstatné, jelikož osobní asistence je z psychické stránky velmi náročným povoláním a osobní asistenti si zaslouží všestrannou péči. „*Prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka. Ošetřuje zejména tyto oblasti: rozšiřování dovedností, získávání nových dovedností, pomoc při řešení obtížných případů, zvládnání emočně náročných, stresujících situací, vzdělávací funkce, především u studentů a začínajících pracovníků.*“<sup>30</sup>

Nejen uživatel služby, ale i asistent má právo na mlčenlivost. Zaměstnavatel a klient mají povinnost mlčenlivosti ohledně všech osobních dat, která od asistenta získají.<sup>31</sup> Není překvapením, že mlčenlivostí je vázán zaměstnavatel. Překvapující může být, že by touto povinností měl být vázán i klient. Ale i ten se o asistentech dozvídá důvěrné informace, které by neměly být šířeny dál.

Další právo vymezuje způsoby, jakými se dá řešit konflikt mezi asistentem a uživatelem. Z principu služby by měla být prvním krokem otevřená rozmluva obou stran, kdy se pokusí o urovnání sporu. Mohou ale nastat situace, kdy k urovnání nedojde. Tehdy má asistent právo na prostředníka. Ten prozkoumá situaci ze třetí strany a poté se snaží hledat řešení, jež by vyhovovalo oběma stranám. Asistent má právo ukončit spolupráci s klientem, který nedodrží závazky, nebo asistenta nerespektuje jako osobu. Tím jsou myšleny agresivní útoky na osobního asistenta. Pokud dojde k nedodržení závazků ze strany zaměstnavatele, má asistent právo podat oficiální stížnost.<sup>32</sup> Každá stížnost by měla být dle platného řádu poskytovatele služby prošetřena.

Nejen zaměstnavatel a klient mají vůči asistentům závazky, ale i asistent je povinen plnit mnohé náležitosti vyplývající z jeho postavení. Mezi nejdůležitější povinnosti patří respektovat soukromí klienta a mlčenlivost. Asistenti se o klientovi dozvídají velmi osobní

---

<sup>29</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 29

<sup>30</sup> VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*. s.86

<sup>31</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 29

<sup>32</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 29

informace, které se týkají nejen národností, ale také velkého množství informací z klientova života, které by mohly být zneužity.

Ze smlouvy, kterou asistent uzavřel, vyplývají následující povinnosti. Osobní asistent musí plnit činnosti, jež jsou smluvně dané. Pokud je zaměstnán u registrovaného poskytovatele, má zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. určené vzdělání, kterého musí dosáhnout. Zaměstnavateli musí také každý měsíc vykazovat počet odpracovaných hodin. Pokud má asistent s klientem individuální plán, měl by plán každý měsíc zhodnocovat a informovat zaměstnavatele.

Asistent je především povinen přistupovat ke své práci zodpovědně, vykonávat předepsané činnosti podle svých možností a schopností a vykonávat činnost v určenou dobu. Měl by dbát o svoji i klientovu bezpečnost. A především by s klientem měl jednat tak, aby byla zachována klientova důstojnost.

### **2.3 Práva a povinnosti klienta**

Osobní asistence jakožto služba sociální péče by měla respektovat základní lidská práva. Uživatel služby je často na osobní asistenci zcela odkázán, proto by každý asistent měl cítit jeho práva, aby nedocházelo k jakýmkoli újmám.

Klient má právo na osobní svobodu. Ačkoli je odkázán na pomoc druhých, i on potřebuje svůj osobní prostor a možnost volného pohybu. Asistent v žádném případě nesmí klientovi zabraňovat ve volném pohybu a nesmí mu bránit v projevení svobodné vůle. Asistent musí respektovat soukromí uživatele. Pouze klient rozhoduje o způsobu svého života.

Mohlo by se zdát, že klient musí přijímat jakéhokoli asistenta a nechávat ho vykonávat veškeré činnosti. Ale klient má právo rozhodovat o tom, kdo bude jakou činnost vykonávat, například kdo bude zajišťovat pomoc při osobní hygieně. Toto právo podporuje další, kterým je právo na důstojné zacházení. Ačkoli je uživatel odkázán na pomoc druhých, i on je lidská bytost, se kterou se musí jednat s respektem a úctou.<sup>33</sup>

Uživatel má právo na poskytování služeb, které byly stanoveny ve smlouvě s poskytovatelem. Má právo na poskytování služeb v takovém rozsahu a čase, který byl předem ujednáno. Dále má také právo podávat stížnost na průběh služby, ale i osobní asistenty. Podávání stížností podléhá platnému řádu poskytovatele osobní asistence.

---

<sup>33</sup> LEDAX. Ochrana práv uživatelů Osobní asistence Ledax o.p.s. In. *Ledax.cz* [online]. 2013 [cit. 2013-07-30].

Nejen poskytovatel a osobní asistent musí dodržovat smlouvu, ale smlouvou je vázán i klient. Neměl by po asistentovi vyžadovat činnosti, které jsou nad rámec smluvených činností. Klient má povinnost zohledňovat schopnosti a možnosti asistentů. Jeho povinností je podávat asistentům o práci a požadavcích na ni takové informace, aby si asistenti dokázali udělat představu a odhadnout své síly.<sup>34</sup>

## 2.4 Etický kodex

Každý z nás by měl bez ohledu na povolání jednat dle etických zásad. Pokud si člověk zvolí povolání v oblasti osobní asistence, měl by se seznámit s etickým kodexem. „*Etický kodex se snaží vyjádřit povinnosti pracovníků a zdůraznit jejich roli v ochraně často zranitelných klientů. Stanovuje limity profesionální odpovědnosti. Jeho úkolem je ochraňovat a dodržovat standardy a regulovat profesionální chování.*“<sup>35</sup>

V souladu se standardy kvality sociálních služeb by měl každý poskytovatel mít etický kodex osobního asistenta. Při jeho formulaci vycházejí poskytovatelé často z Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR. Ačkoli pro etický kodex osobních asistentů bývá vzorem tento jednotný kodex, můžeme se setkat s rozdílnostmi. Ty jsou dány tím, že každý poskytovatel vkládá do tohoto dokumentu náležitosti, jež uzná za vhodné. Často se přidávají pravidla, která se vztahují k vykonávání služby, která může být pro danou organizaci specifická a kterou nenalezneme u jiného poskytovatele.<sup>36</sup> Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR příkládám v Příloze II. Pro přiblížení této problematiky využiji etický kodex osobních asistentů občanského sdružení Prosaz.

Zde nalezneme nejprve pojednání o obecných etických principech. Asistent by měl ke svým klientům přistupovat bez předsudků a brát ho takového, jaký je. To udává povinnost respektovat právo na jedinečnost každého člověka. Asistent respektuje právo na klientovo sebeurčení. Nerozhoduje za klienta, ale naopak ho podporuje ve vlastní volbě a růstu odpovědnosti. Osobní asistent podporuje klienta v jeho seberealizaci a podněcuje ho k účasti na veřejném dění.

Další část kodexu se zabývá principy jednání osobního asistenta ke klientovi. Důležité je, aby si pracovník uvědomil, že svou pomoc poskytuje pouze v případě, kdy s ní uživatel služby souhlasí. Výjimku tvoří situace, kdy se klient ocitá v akutním ohrožení.

---

<sup>34</sup> HRDÁ, J. Osobní asistence-příručka postupů a rad pro klienty. In: *Pecujici.cz* [online]. 2008. [cit. 2013-07-30].

<sup>35</sup> MAHROVÁ, G. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. s. 83

<sup>36</sup> UZLOVÁ, I. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním*. s. 31



Dalším principem je individuální přístup. Ke každému klientovi musí asistent přistupovat jako ke svébytné osobnosti, která má své specifické potřeby. Dále je zde pojednááno o vztahu, který nemá být mocenský, ale partnerský. Asistent by měl podporovat sebevědomí klienta, doprovázet a pomáhat mu v jeho růstu.

Osobní asistent si nevytváří vztah pouze ke klientovi, ale i ke svému zaměstnavateli a kolegům. I tuto problematiku etický kodex ošetřuje. Ve vztahu k zaměstnavateli je povinen plnit své povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy, z čehož vyplývá i povinnost v uplatňování etického přístupu na pracovišti. Každý zaměstnanec svým jednáním reprezentuje organizaci. Ve vztahu ke svým kolegům respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů, respektuje odlišnost názorů a především se snaží společnými silami dosáhnout zlepšování služeb pro klienty.

Etický kodex však nezapomíná ani na vztah asistenta k sobě samému. Měl by rozvíjet své schopnosti a vědomosti, spolupracovat s odborníky, doplňovat si informace z oboru tak, aby docházelo ke zvyšování jeho kompetencí. Měl by pracovat na svém sebepoznání a rozvíjet schopnost sebereflexe.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> OBČANSKÉ SDRUŽENÍ PROSAZ. Etický kodex pracovníka osobní asistence. In: *Prosaz.cz* [online]. 2007-2009 [cit. 2013-07-30].

### **3 KLIENT V ROLI ZAMĚSTNAVATELE OSOBNÍHO ASISTENTA**

V České republice je nejčastějším zaměstnavatelem osobního asistenta poskytovatel služby sociální péče. Dnes je ojedinělé, aby zaměstnavatelem byl sám uživatel. Přesto se očekává, že tato situace se stane běžnou, jelikož je hodnocena jako nejefektivnější možnost využívání osobní asistence.<sup>38</sup>

V této kapitole se budu věnovat specifikům tohoto typu způsobu zaměstnávání osobních asistentů. Přiblížím podmínky a prostředí zaměstnávání asistentů samotnými klienty. Budu se věnovat pracovně právní analýze vztahu klient-osobní asistent a v závěru kapitoly provedu srovnání s ostatními způsoby poskytování osobní asistence.

#### **3.1 Podmínky a prostředí poskytování**

Ačkoli od pádu komunismu uplynulo přes dvě desítky let, v lidech jsou stále pevně zakořeněny předsudky o osobách se znevýhodněním. V dnešní době, kdy se vedou debaty a určují kroky, které by měly vést k deinstitucionalizaci sociálních služeb, se stále setkáváme s přesvědčením, že o osoby se znevýhodněním bude nejlépe postaráno pomocí ústavní péče, protože o svém životě nedokážou rozhodovat sami. Ale opak je samozřejmě pravdou. Přáním klientů je návrat do domácího prostředí a možnost řídit svůj život dle vlastní svobodné vůle.

Pokud se klient rozhodne postavit do role zaměstnavatele, měl by si určit, zda je pro něj tato možnost nejvhodnější. Měl by si uvědomit náročnost této role. Klient si musí shánět asistenty zcela sám, sám si je vybírá a školí, sám si vede účetnictví a potřebnou dokumentaci. Sám osobní asistenty platí.<sup>39</sup> Hlavní podmínkou vzniku tohoto vztahu je, aby byl klient schopen na sebe převzít veškerou zodpovědnost, kterou role zaměstnavatele přináší.

Tím, kdo určuje podmínky a průběh osobní asistence je sám klient. Neexistuje zde žádný zprostředkovatel služby, který by mohl rozhodovat za klienta. Uživatel - zaměstnavatel sám zodpovídá za organizaci péče o jeho osobu. Musí si proto uvědomit, že koordinace osobní asistence mu zabere mnoho času. *„Při koordinaci jde o vzájemné*

---

<sup>38</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 31

<sup>39</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 31

*sladění jednotlivých aktivit v systému dělby práce s ohledem na nadřazený celkový cíl.*"<sup>40</sup>

Hlavním cílem koordinace osobních asistentů je pokrytí péče v takovém rozsahu, v jakém ji klient potřebuje. Klient je na pomoc asistentů často odkázán a tak bude muset mít předem připravené kroky pro situace, kdy osobní asistent náhle vypadne.

Klient má volnou ruku při výběru osobních asistentů. Záleží jen na něm, jaké podmínky určí. Zatímco v případě zaměstnání asistenta poskytovatelem služby musí mít asistent požadované vzdělání, v tomto případě záleží rozhodnutí na klientovi. Klient musí být schopen vyškolit osobního asistenta ve všech činnostech, jejichž ovládání je pro zvládnutí péče o jeho osobu nutné.

Jelikož klient hradí asistenty sám, rozhoduje o výši odměny (zákon udává maximální výši ceny za hodinu poskytované osobní asistence 100 Kč). Musí však určit takové platové podmínky, které by byly pro osobní asistenty atraktivní. Osobní asistent má také právo být předem informován o činnostech, které bude vykonávat. Asistent by měl být informován také o rozsahu a trvání služby. S asistentem by si měl hned na počátku vyjasnit všeobecné podmínky spolupráce.

Prostředí, ve kterém klient - zaměstnavatel čerpá služby osobní asistence, se nijak neliší od prostředí, ve kterém ji poskytuje registrovaný poskytovatel. Osobní asistence je definována jako terénní služba, což znamená, že je poskytována v přirozeném sociálním prostředí klienta.<sup>41</sup>

### **3.2 Pracovněprávní analýza vztahu klient – osobní asistent**

V situaci, kdy se klient stává zaměstnavatelem, na sebe bere zodpovědnost nejen ve smyslu řízení chodu osobní asistence, ale také povinnost plnit závazky, jež mu určuje zákon. Každý zaměstnavatel je povinen přihlásit se do registru zaměstnavatelů.

Zaměstnavatelem se může stát fyzická či právnická osoba. Uživatel v roli zaměstnavatele vede účetnictví a dokumentaci týkající se osobní asistence.<sup>42</sup>

*„Zaměstnavatelem zákon rozumí právnickou nebo fyzickou osobu, která zaměstnává alespoň jednoho zaměstnance, a organizační složku státu, v níž jsou zařazeni zaměstnanci*

---

<sup>40</sup> TOMEK, G. a V. VÁVROVÁ. *Řízení výroby a nákupu*. s. 349

<sup>41</sup> ČEVELA, R. a kol. *Sociální gerontologie*. s. 157

<sup>42</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 31

*v pracovním poměru nebo činní na základě dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr.*"<sup>43</sup>

Klient své asistenty sám proplácí. Pokud by asistenty proplácel z příspěvku na péči, musel by je uvést při žádosti o příspěvek a zde by nevznikl zaměstnanecký poměr v pravém slova smyslu, jelikož uživatel by neměl žádné povinnosti vyplývající z role zaměstnavatele. V tomto případě by se jednalo o situaci popsanou v kapitole 1.4. Uživatel také nevystupuje z pozice poskytovatele služeb sociální péče, jelikož on sám je jejím příjemce.

Aby se mohl uživatel stát zaměstnavatelem, měl by mít živnostenské oprávnění. Bez tohoto oprávnění není možné zaměstnávat jiné fyzické osoby. *„Způsobilost fyzických osob jako zaměstnanců uzavírat pracovní smlouvy vzniká dnem, kdy fyzická osoba dosáhne věku patnácti let. Jako den nástupu do práce však nesmí být sjednán den, který by předcházel dni, kdy fyzická osoba ukončí povinnou školní docházku. Zaměstnavatelem může být fyzická osoba (jak podnikatel, tak i fyzická osoba zaměstnávající zaměstnance pro osobní potřebu) nebo právnická osoba, za kterou právní úkony činí statutární orgán.*"<sup>44</sup>

Existuje několik typů pracovních smluv, které se od sebe podstatně liší. Pokud by s asistentem uzavřel smlouvu na hlavní pracovní poměr, musel by za zaměstnance odvádět zdravotní a sociální pojištění. To by však nemuselo být zcela výhodné pro osobního asistenta, jelikož jeho mzda by se tak velmi snížila. Vezmeme-li v potaz, že osobními asistenty se často stávají studenti a tato činnost je pro ně přivýdělkem při studiu, nabízí se jako výhodná varianta dohoda o provedení práce. Ta určuje maximální počet 300 hodin za rok. Při měsíčním výdělku do 10 000 Kč pak nevzniká povinnost odvádět zdravotní a sociální pojištění. Odvádí se jen 15% zálohovaná nebo srážková daň.<sup>45</sup>

Zákoník práce udává zaměstnavateli při uzavření smlouvy se zaměstnancem tyto povinnosti: *„Seznámit před uzavřením pracovní smlouvy fyzickou osobu s právy a povinnostmi, které by pro ni z pracovní smlouvy, popřípadě ze jmenování na pracovní místo vplynuly, a s pracovními podmínkami a podmínkami odměňování, za nichž má práci konat, a povinnostmi, které vyplývají ze zvláštních právních předpisů vztahujících se*

---

<sup>43</sup> ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. Přehled povinností zaměstnavatele. Csz.cz [online] 31.12.2012 [cit. 2013-07-30].

<sup>44</sup> TOMEK, M. Pracovní smlouva. In: *Pravniradce.ihned.cz* [online] 23.9.2009 [cit. 2013-07-30].

<sup>45</sup> KUČEROVÁ, D. Dohoda o provedení práce v praktických příkladech. In: *Podnikatel.cz* [online] 14. 9. 2012 [cit. 2013-07-30].

*k práci, která má být předmětem pracovního poměru. Zajistit, aby se fyzická osoba před uzavřením pracovní smlouvy podrobila vstupní lékařské prohlídce v případech stanovených zvláštním právním předpisem. Vydat zaměstnanci v den nástupu do práce písemný mzdový výměr, který obsahuje údaje o způsobu odměňování, o termínu a způsobu odměňování, o termínu a místě výplaty mzdy, jestliže tyto údaje neobsahuje pracovní smlouva nebo vnitřní předpis. Informovat písemně zaměstnance o právech a povinnostech vyplývajících z pracovního poměru nejpozději do 1 měsíce ode dne vzniku pracovního poměru, pokud je neobsahuje pracovní smlouva, a o jejich případných změnách.*<sup>46</sup>

Zákoník práce také vymezuje povinnosti zaměstnavatele vůči zaměstnanci. Mezi ně patří povinnost zajistit bezpečné pracovní prostředí. Také určuje závazky směřující k péči o zaměstnance, kdy by zaměstnavatel měl dbát na péči o odborný rozvoj zaměstnance, zaškolit ho a zaučit. Dále je povinen ochraňovat soukromí a osobnost zaměstnance a zamezit jakékoli diskriminaci.<sup>47</sup> Do těchto povinností by mohla být zařazena i povinnost umožnit asistentovi docházet na supervize. Avšak tento bod je sporný, jelikož klient - zaměstnavatel, by musel mít dostatek finančních prostředků, aby mohl tuto službu platit. A finanční situace osob se znevýhodněním nebývá vždy nejlepší.

Na roli zaměstnavatele se váže mnoho povinností, jejichž plnění vyžaduje od klienta velké znalosti z oblasti pracovního práva a orientaci v problematice zaměstnávání fyzických osob. Stává se tak, že klient zaměstnává osobní asistenty, ale neplní žádné povinnosti zaměstnavatele. V tomto případě se pak jedná o práci na černo. Důvodem, proč tato situace nastává, bývá velmi často právě finanční situace uživatele služby. Jelikož si on sám určuje podmínky služby, může si také určit platové podmínky, které si může uzpůsobit tak, aby pro něj byly výhodné a aby byl své asistenty schopen zaplatit.

Na počátku této kapitoly jsem zmínila fakt, že tento typ poskytování osobní asistence je vnímán jako nejefektivnější. Právě tento typ zcela odpovídá zásadám hnutí Independent Living. Klient ve všech směrech svého života rozhoduje sám. Bere na sebe veškerou zodpovědnost, kterou tato pozice přináší. Jedná se o seburčující typ asistence ve své ryzí podobě. Uživatelé se setkávají se situacemi, kdy se za ně snaží rozhodnout někdo jiný, protože většinová společnost je často vnímá jako lidi, kteří potřebují pomoc

---

<sup>46</sup> KARLOVARSKÝ KRAJ. Povinnosti zaměstnavatele související s uzavřením pracovní smlouvy. *Podnikatele.karlovyvary-region.eu* [online]. [cit. 2013-07-30].

<sup>47</sup> KARLOVARSKÝ KRAJ. Povinnosti zaměstnavatele vůči zaměstnancům. *Podnikatele.karlovyvary-region.eu* [online]. [cit. 2013-07-30].

v rozhodování. Často pak užívají argument, že jednájí v zájmu klienta. Ale jen klient má výsostné právo rozhodovat o tom, co je skutečně v jeho zájmu. A tak se možnost zaměstnávat osobní asistenty bez zásahu dalších institucí jeví jako cesta k tomu, aby na osoby se znevýhodněním bylo nahlíženo jako na rovnocenné občany.

### **3.3 Porovnání s ostatními způsoby poskytování osobní asistence**

Nejčastějším poskytovatelem osobní asistence jsou v dnešní době poskyvatelé služeb sociální péče, nestátní neziskové organizace. Aby mohla organizace poskytovat služby sociální péče, musí získat oprávnění k poskytování služeb. Toto oprávnění vznikne rozhodnutím o registraci. Podmínky registrace určuje §79 zákona o sociálních službách.

*„Podmínkou registrace je:*

- a) podání písemné žádosti o registraci, která obsahuje náležitosti uvedené v odstavci 5,*
- b) bezúhonnost a odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby,*
- c) zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb,*
- d) vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby,*
- e) zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb,*
- f) skutečnost, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno konkursní nebo vyrovnací řízení anebo nebyl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku.“<sup>48</sup>*

Poskytovatel je povinen dodržovat standardy kvality služeb. Jeho činnost je kontrolována. *„Kontrola poskytování sociálních služeb je prováděna prostřednictvím inspekce sociálních služeb formou státní kontroly. Kontroly jsou oprávněny provádět: krajské úřady vůči subjektům, které registrovaly; Ministerstvo práce a sociálních věcí vůči subjektům, které jsou zřízeny či založeny kraji.“<sup>49</sup>* Kontroluje službu jako celek. Poskytovatel pak kontroluje přímo činnost, která se odehrává mezi klientem a asistentem. Užívá-li klient službu od poskytovatele, má jistotu, že existuje dohled jak nad kvalitou

---

<sup>48</sup> ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online]. 2009, částka 61.

<sup>49</sup> MALÍKOVÁ E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. s. 64

služby, tak nad jejím průběhem. Tím, že uživatel využívá asistenci od poskytovatele, má také jasně dané záruky. Jsou jasně definovaná jeho práva a povinnosti a v případě problému má odvolání. Pokud například vznikne konflikt mezi asistentem a klientem, mohou oba požádat poskytovatele služby o pomoc s řešením této situace.

Poskytovatel určuje pravidla, která jsou pro klienta závazná a která musí dodržovat. Každá organizace má svá vlastní pravidla, podle kterých vybírá a školí své asistenty.<sup>50</sup> Klient nemá zcela svobodnou volbu ve výběru osobního asistenta. Organizace se většinou snaží uživatelům vyjít vstříc a poskytovat jim služby takových asistentů, kteří uživatelům co nejvíce vyhovují. Avšak může se stát, že je klientovi přidělen asistent, který mu zcela nevyhovuje. Klient je však nucen jej přijmout, jelikož žádný jiný asistent není k dispozici a on je na osobní asistenci závislý. Přitom by mělo platit, že osobního asistenta si vybírá klient sám. Je důležité, aby klient byl s asistentem maximálně spokojen, neboť mu musí důvěřovat. Vkládá přeci svůj život do jeho rukou. A každý z nás by si jistě rád vybral, kdo se o něj bude starat.

Velkou roli při využívání služeb od poskytovatele hraje čas, který je klientovi určen. Ten může být dosti omezen. Mnohdy mají osobní asistenti více klientů najednou a svůj čas mezi ně musí rozdělit. S každým klientem pak musí dodržovat předem vymezenou časovou dotaci služby. Střídání osobních asistentů však může přinášet i své výhody. Může totiž zabránit stereotypu, který výkon osobní asistence provází.<sup>51</sup>

Důležitou výhodou při využívání služeb od poskytovatele může být i to, že vztah klienta a osobního asistenta není zatížen zaměstnaneckým vztahem. Ani asistent ani klient by neměli nad druhým projevovat moc. V osobní asistenci hraje hlavní roli vzájemný respekt a partnerství.

Stane-li se klient zaměstnavatelem osobního asistenta, určuje si průběh služby sám. Neexistuje zde žádná třetí osoba, která by do průběhu osobní asistence zasahovala. Zde můžeme najít základní rozdíl oproti využívání asistenčních služeb od poskytovatele. Otázkou ale zůstává, kde pak má klient i asistent zastání. Mohou nastat situace, se kterými si ani jeden nebudou vědět rady. Může se stát, že se asistent a klient dostanou do konfliktu, který nebudou schopni vyřešit. Absence někoho dalšího pak řešení těchto situací velmi ztěžuje. Pokud totiž nastanou tyto problémy při využívání služeb od poskytovatele, může klient podat stížnost, řešit záležitost s jiným pracovníkem. Zároveň asistent může dojít

---

<sup>50</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 31

<sup>51</sup> HRDÁ, J. *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. s. 27

za vedoucím pracovníkem a požádat ho o pomoc. Pokud ale tuto možnost nemá ani jeden z nich, musí se se situací vyrovnat sami. Zároveň však absence jakékoli další strany umožňuje uživateli řídit svůj život zcela sám. To může zvyšovat jeho sebevědomí a důvěru v sebe samého.

Při výběru asistentů se klient řídí pouze pravidly, která si sám určil. Může využívat služeb více asistentů, ale může mít také jen jednoho. Asistenty si vybírá tak, aby s jejich prací byl zcela spokojen a nemusel dělat žádné ústupky. Nemusí od asistenta vyžadovat žádné vzdělání, což umožňuje, aby asistent nepřicházel ke klientovi jako odborník, ale jako člověk, který je otevřen tomu, aby ho sám klient naučil vše potřebné. Není zatížen žádným školením a představami, jak by se věci měly dělat. Způsob, jakým svoji práci vykonává, je společným výsledkem vzájemné práce klienta a asistenta. Nikdo další o tom nerozhoduje.

Nespornou výhodou je, že klient si osobní asistenci organizuje sám. Sám si tedy určí, kolik času bude potřebovat a není omezován tím, že asistent má další klienty. Organizace osobní asistence je však náročná a ne každý klient ji zvládá.

Problém však shledávám v tom, že klient nevstupuje do vztahu pouze jako klient, ale také jako zaměstnavatel. Je tedy nadřízeným osobního asistenta, což může jejich křehký vztah zatěžovat.

Zaměstnavatel má povinnost umožnit asistentovi docházet na supervizi. Jelikož si klient - zaměstnavatel určuje podmínky sám, je i otázka možnosti supervize v jeho kompetenci. Pokud tuto možnost neposkytne, může se stát, že problémy budou uvnitř asistenta narůstat, objeví se nechuť k práci a může u asistenta dojít k syndromu vyhoření. K tomu dochází v důsledku chronického stresu. Syndrom vyhoření může způsobovat odcizení, které způsobí, že asistent ke své práci i svému okolí zaujme lhostejný postoj.<sup>52</sup> Osobní asistent by měl být vyzrálou, stabilní osobností, která bude zvládat těžkosti svého povolání. Nejvhodnějším nástrojem k ochraně asistenta je právě supervize.<sup>53</sup> Pro osobní asistenty by možnost docházení na supervizi měla být neměnným právem.

---

<sup>52</sup> STOCK Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. s. 20

<sup>53</sup> VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. s. 141



## **PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 MOŽNOSTI VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB OSOBNÍ ASISTENCE

Cílem empirické části bakalářské práce bylo pomocí kazuistik zmapovat problematiku postavení klienta v roli „zaměstnavatele“ osobního asistenta (zaměstnavatele uvádím v uvozovkách, jelikož klient z uvedené kazuistiky nesplňuje žádné povinnosti, které má zaměstnavatel), poukázat na to, že tento vztah přináší pro klienta výhody, díky kterým se do tohoto postavení dostává stále více lidí se zdravotním znevýhodněním. Empirická část porovnává postavení klienta, jenž se nachází v roli „zaměstnavatele“ osobního asistenta, tedy službu osobní asistence nevyužívá od žádného registrovaného poskytovatele, a postavení klienta, jenž přijímá službu osobní asistence v pobytových či jiných zařízeních, nebo od registrované organizace poskytující tyto služby. Dalším cílem této praktické části je názorně přiblížit prožívání a vnímání osobního asistenta ve vztahu ke klientovi, který je zároveň jeho „zaměstnavatel“.

Veškerá data použita v kazuistikách byla získávána pomocí polostrukturovaných rozhovorů, které byly vedeny s vybranými klienty a osobní asistentkou. Na sběr dat byly vymezeny dvě hodiny. Odpovědi na kladené otázky, ale i informace, které doplňovali respondenti (například pocity, vzpomínky a zkušenosti, jež se týkaly především osobní asistence), byly průběžně písemně zaznamenávány. Dle osnovy, která určovala předem vytyčené důležité body, byly poznámky zpracovány do souvislého textu.

Kladené otázky se zaměřovaly na rodinné zázemí respondentů, jejich osobnostní vývoj, ale především na osobní asistenci. V případě klientů byly kladeny otázky, jež se dotýkaly těchto témat: časová flexibilita přijímané služby, finanční podmínky, jež si určuje organizace, či klient sám, vhodnost osobních asistentů pro konkrétního klienta, spokojenost, nebo nespokojenost s organizacemi poskytujícími služby osobní asistence, organizování osobních asistentů. Rozhovor s osobní asistentkou byl zaměřen na to, jak vnímá své postavení a roli osobní asistentky ve vztahu ke klientovi - zaměstnavateli. Zda cítí profesionální rozvoj, posun v práci s klientem, své vzdělávání v této oblasti a zda je celkově se svým zaměstnáním spokojena. Získaná data názorně ukazují, jak výraznou roli hraje v této problematice osobnost klienta a jeho předchozí zkušenosti.

Rozhovory probíhaly v přirozeném prostředí respondentů. Respondenty jsem získala díky spolupráci s bývalou kolegyní, která nyní působí jako osobní asistentka. Ta doporučila několik respondentů, které jsem písemně oslovila, představila jim, čím se bakalářská práce zabývá a co by mne zajímalo nejvíce. Z oslovených lidí se ozvali právě

tito tři respondenti, kteří projevili zájem a odpovídali mým požadavkům. Z klientů byl tedy vybrán ten, který nevyužívá služeb osobní asistence od registrovaného poskytovatele a klient, jenž využívá služeb asistence od registrovaného poskytovatele. Z osobních asistentů mě zajímali ti, kteří vykonávají službu osobní asistence, ale nejsou zaměstnanci žádné organizace, tedy tuto činnost vykonávají na černo.

#### **4.1 Kazuistika zaměřená na problematiku klienta nevyužívajícího služeb osobní asistence od registrovaného poskytovatele**

Uvedení případu:

Jedná se o třicetiletou ženu K. s dětskou mozkovou obrnou – dyskinetická forma, třetí stupeň invalidity. Mentálně je naprosto v pořádku. Žije sama v bezbariérovém bytě. Dlouhodobě nezaměstnaná. Nenachází smysl života, neustále si klade otázku, proč na světě vůbec je. Cítí se velmi osamocená a zbytečná. Jelikož sama nedokáže uspokojovat základní potřeby, ani se starat o domácnost, je odkázána na pomoc osobních asistentů. Sociální službu osobní asistence nevyužívá od žádného registrovaného poskytovatele.

Anamnéza:

Rodinná anamnéza:

Matka je zaměstnána jako učitelka v mateřské školce, je jí padesát tři let, otci je padesát šest let a je podnikatel v oboru stavebnictví. K. má o tři roky mladší sestru, jenž je naprosto zdravá. Sestra vystudovala vysokou školu, pracuje, stále bydlí u rodičů. S K. nemají příliš dobrý vztah.

V rodině byly velmi časté hádky, otec často křičel a K. jej označuje za agresora. V rodině docházelo i k fyzickému násilí ze strany otce vůči matce. Ta se otcovo chování vždy snažila nějak objasnit, vysvětlit. Vždy ho před dcerami hájila a nedávala mu žádnou vinu. Přála si, aby děti svého otce bezvýhradně milovaly tak jako ona sama.

Otec se K. nijak zvlášť nevěnoval. Veškerou starost o zdravotně znevýhodněnou dceru přenechával na matce. Kontakt s otcem vnímala K. spíše jako světlé chvílky. Otec se do péče o dceru zapojil jen tehdy, když matka nebyla doma a nebyl nikdo jiný, kdo by K. pomohl. Tyto situace ale nastávaly velmi zřídka. Se sestrou K. měl ale intenzivnější vztah.

Když bylo K. třináct let, rodiče se rozvedli. Důvodem byla nevěra. Matka chtěla otci odpustit a vztah dát dohromady, otec ale neprojevil zájem. Nakonec si matka našla byt a spolu s dcerami se odstěhovala. K. věří, že otec byl manipulován svou matkou. Se svou babičkou z otcovy strany neměla nikdy dobré vztahy, neviděly se již patnáct let. Babička matku K. neměla nikdy ráda. Když se K. narodila, radila babička matce, aby K. dala do ústavu, protože z ní vyroste zlý člověk. To matka odmítla a o K. se rozhodla starat. Ovšem v dnešní době tvrdí, že K. měla opravdu dát do ústavu, že babička měla pravdu. Tím K. velmi ubližuje, umocňuje to její pocit, že je k ničemu a všem jen na obtíž.

Po rozvodu se K. s otcem vídala každý týden, protože ji vozil do školy ve městě. O odvoz do školy se K. musela prosit. Matka na ni tlačila, aby s otcem jezdila, protože chtěla, aby otec také něco dělal. Pro K. to bylo ponižování. Nechtěla se nikoho doprošovat o pomoc. Poté ale otec přestával mít čas a do školy ji přestal vozit. Dalších pět let se vídali dvakrát až třikrát do roka. Dnes nemá K. s otcem kontakt žádný. Se sestrou K. se otec občas vídá. Matka K. žije nyní se svým přítelem, se kterým má K. poměrně dobrý vztah.

Osobní anamnéza:

Matka v těhotenství neměla žádné obtíže a plod se vyvíjel normálně, předpokládalo se, že K. se narodí zcela zdráva. Ovšem problém nastal při porodu, kdy lékař udělal chybu a K. musela být čtyřicet pět minut ožívována. To změnilo celý její život. K. byla diagnostikována dětská mozková obrna – dyskinetická forma. Tato forma se vyskytuje u 10–20 % pacientů s diagnózou DMO. K. trpí mimovolnými krouživými a pomalými pohyby rukou, částečně i nohou. Mimovolní pohyby se u K. vyskytují i v obličejové části, čímž u K. vznikají v obličejí grimasy a velmi stěžují artikulaci. Tato nemoc odkázala K. na pomoc osobních asistentů, jelikož K. každodenní činnosti buď vůbec nezvládá, nebo jen velmi omezeně.

K. vyrůstala doma a navštěvovala mateřskou školku. Problém nastal, když K. dorostla do školního věku. Žádná základní škola v rodném městě nechtěla K. přijmout a tak matka vyhledala základní školu při Jedličkově ústavu (JÚ) v Praze. Podmínkou pro přijetí ale bylo, aby K. ještě rok docházela do mateřské školky při JÚ.

K. tedy nastoupila do školy při JÚ v sedmi letech. Tím se K. vymanila z vlivu rodiny. Protože nemohla každý den dojíždět do Prahy ze svého rodného města, začala v JÚ žít. Celý týden pobývala v JÚ v Praze a domů jezdila na víkendy a prázdniny. Ve škole se K. setkala se šikanou. S tou se potýkala asi dva roky. Šikanu začal řešit školní psycholog poté, co se na ni náhodně přišlo. Řešení bylo úspěšné a K. si našla kamarády a začala být

ve škole i v ústavu spokojená, začlenila se do kolektivu. Škola ji bavila, byla jedna z nejlepších žaček.

Po ukončení povinné docházky začala navštěvovat všeobecné gymnázium při JÚ, zakončené maturitou. Zde se setkávala se stejným kolektivem, tudíž neměla žádné problémy. Po maturitě se K. rozhodla pro další střední školu, tentokrát střední obchodní školu, také zakončeno maturitou. Střední škola byla soukromá a K. ji začala navštěvovat ve dvaceti letech. V kolektivu se necítila příliš dobře. Nerozuměla si s mladšími spolužáky, se kterými přicházela do kontaktu velmi málo, protože docházela jen na odborné předměty. I nadále bydlela v Jedličkově ústavu.

Cesty domů se pro K. stávaly nesnesitelné. Matka odmítala samostatnost, kterou K. nabyla. Stále s ní jednala jako s malým dítětem, se kterým může manipulovat. K. hovoří o tom, že doma byla nesvobodná a že se s ní zacházelo jako s nějakou věcí, hadrovou panenkou. Vyprávěla příběh, kdy celá rodina jela na rodinnou chatu, kde bylo potřeba udělat práci na zahradě. Jelikož nebylo venku příliš teplo a v chatě se netopilo, nechali rodiče K. sedět čtyři hodiny v autě.

Po konci studia bylo K. nabídnuto, že může využít přechodné bydlení při JÚ. To však K. odmítla. Chtěla se zcela postavit na vlastní nohy a začala hledat svůj byt. Snila o tom, že spolu s bytem si najde i práci a zúročí svoje vzdělání, najde si přátele, partnera a bude žít jako člověk bez postižení. Věděla, že pokud se vrátí domů, bude jen sedět u televize a doprošovat se o pomoc. Byt pro ni byl vidinou seberealizace a aktivity. Matka ale byla zásadně proti, chtěla, aby s K. vrátila domů a představu vlastního bytu dcery zásadně odmítala. Pro K. byla situace velmi náročná. Nechtěla dělat nic matce za zády a toužila po jejím svolení a uznání. Bezbariérový byt nakonec, s pomocí vychovatelky z JÚ, získala ve dvaceti čtyřech letech a matka se zapojila do procesu zabydlování a K. pomáhala. Do rodného města dnes K. dojíždí na víkendy.

Současný stav:

V současnosti je K. stále nezaměstnaná. Práci se pokouší najít, ale nachází nabídky spíše na domácí práci. Ty odmítá, jelikož by se ráda zapojila do nějakého kolektivu. Většinu času tedy tráví sama doma. Samota na ni doléhá čím dál tím více. Přepadají ji pocity beznaděje a zbytečnosti vlastní existence.

K. by chtěla žít aktivnějším životem, ale nedaří se jí najít žádné aktivity. Pokud se již nějaká objeví, K. ihned napadne tolik záporů, proč se do aktivity nezapojit, že to ani nezkusí. Na K. je vidět velký strach z nového, což může být způsobeno vlivem matky,

od které K. celý život slýchala katastrofické scénáře. K. si uvědomuje, že dělá to samé, ale nedokáže se z toho vymanit. Vztah s matkou je vůbec velmi problematický. Matka stále bere K. jako dítě, které má bezvýhradně poslouchat. Nevnímá ji jako dospělou ženu, která si o svém životě může rozhodovat sama. K. vlivu matky stále podléhá a nedovolí si udělat nic bez matčina svolení. Matka K. každou hodinu kontroluje prostřednictvím telefonu. K. hovoří o tom, že si toto všechno uvědomuje, ale že neví, jak problém řešit, protože je na matce svým způsobem závislá. Pokud by totiž onemocněla a potřebovala by dvacet čtyř hodinovou péči, nemohla by si z finančních důvodů dovolit osobního asistenta na celý den, tudíž by odjela do rodného města, kde by se o ni postarala matka. Ačkoli K. nežije s matkou v jedné domácnosti, je stále pod jejím vlivem a tlakem.

Domácnost zvládá K. jen díky pomoci osobních asistentů, jejichž služeb využívá od rána do odpoledne, zhruba pět hodin a poté večer, přibližně dvě hodiny. K. využívala služeb organizací poskytující osobní asistenci, ale narůstala její nespokojenost a tak se rozhodla vzít situaci do svých rukou. Hlavní důvody, proč se rozhodla nevyužívat služeb registrovaných organizací, byly časová flexibilita, sympatičnost osobních asistentů a především finanční situace a schopnost platit tyto poskytované služby.

Dnes K. využívá především osobní asistenty, které si sama shání a také platí. Většinou se jedná o studentky, nebo starší ženy v domácnosti, pro které je tato činnost často brigádou. Z teoretického hlediska se stala zaměstnavatelem osobních asistentů, prakticky však nesplňuje žádné podmínky, které zaměstnavatelům určuje zákon. Pokud má K. hovořit o výhodách, které jí zaměstnávání osobních asistentů přináší, největší spatřuje ve financích. S asistenty se domluví na odměně, která obvykle činí 80 Kč na hodinu, přičemž neproplácí dobu spojenou s dojížděním asistentek do jejího bytu. Neproplácí také započatou hodinu, ale čas počítá na minuty, tudíž proplácí jen čas, který s ní asistentky skutečně strávily. Stávalo se jí, že organizace poskytující služby osobní asistence požadovaly proplácení cest i započatých hodin. To se K. nelíbilo, proto si určila podmínky zcela sama a ke své spokojenosti. Ale ani skutečnost, že zaměstnává osobní asistentky přímo, neulehčuje její finanční situaci. I dnes musí stále přemýšlet nad tím, z čeho asistenty zaplatí. Musela se naučit uskromnit a činnosti spojené s chodem domácnosti provádět jen po nezbytně dlouhou dobu. Rozsah postižení K. si vyžaduje téměř celodenní péči, na níž ovšem nemá dostatek finančních prostředků.

Další velkou výhodou spatřuje v časové flexibilitě. Není nijak vázána, takže pokud potřebuje v domácnosti pomoci s činností, která zabírá více času, není problém se

s asistentkou domluvit, protože asistentka nemá dále žádného klienta, za kterým by musela odejít. Samozřejmě si s asistentkami určuje přibližný čas, který společně stráví, ale může se stát, že asistence bude trvat delší nebo kratší dobu. Není tedy odkázána na to, že si službu domluvila na určitý čas.

Dále K. hovoří o tom, že je velmi ráda, že si může asistentky vybírat sama, podle své intuice a sympatií. Mnohdy se stávalo, že jí organizace zajistila asistentku, se kterou si nerozuměla, nebyla příliš spokojená. Bohužel tuto situaci musela zvládnout, jelikož bylo řečeno, že jinou volnou asistentku organizace momentálně k dispozici nemá. Dnes si tedy může asistentky vybírat tak, aby s nimi byla maximálně spokojena.

Absence organizace, která by korigovala a zajišťovala osobní asistenty, však přináší i své nevýhody. K. mluví o tom, že shánění a organizování asistentek je pro ni časově velmi náročné a vyčerpává ji nejen fyzicky, ale i psychicky. Pohovory se zájemci o zaměstnání má K. velmi často, protože asistenti stále přicházejí a odcházejí. Tyto pohovory sama vede, snaží se seznámit zájemce s náplní práce a předložit své požadavky. Také ji zajímají zkušenosti zájemců, předchozí zaměstnání, studium a také něco málo z jejich osobního života. K. se snaží poslouchat svoji intuici, jež jí napovídá, zda dotyčný na požadovanou činnost má schopnosti a zda je pro K. vhodný. Nevyžaduje od zájemců žádnou specializaci ani příliš zkušeností. Ví, že je schopná asistenta naučit všemu, co je potřeba.

Život K. neustále zaplňuje koordinace asistentů, shánění náhrad, řešení finanční situace. Ocítá se ve stálém napětí, zda asistentka skutečně dorazí. Pokud by nedorazila, musel by se rozjet kolotoč shánění náhrady, který je velmi složitý a pro K. stresující. Bez pomoci druhých K. nedokáže uspokojit základní životní potřeby. Pokud by například asistentka nepřišla v době večere, musela by K. vydržet o hladu až do rána. Snaží se těmto situacím předcházet, ale ne vždy je to možné. V bezbariérovém domě, kde se nachází její byt, byla pro tyto případy zřízena služba osobního asistenta, který byl určen pro neočekávané situace. Služba musela být z finančních důvodů ukončena, čehož K. velmi lituje. Říká, že tehdy byla mnohem klidnější, protože měla zálohu, že jí přijde někdo na pomoc.

K. se snaží nepřipouštět si rizika, která jsou spojena s tím, že nevyužívá služby asistentů od registrované organizace. Říká, že je to vždy risk, protože si do svého domu bere cizího člověka, který není vázán odpovědností vůči zaměstnávající organizaci. S asistenty podepisuje smlouvu - Smlouva o poskytnutí osobní asistence (viz. Příloha I).

Vzorem pro tuto smlouvu pro ni byla smlouva, kterou uzavírala s registrovanými poskytovateli sociálních služeb. K. si je vědoma, že tato smlouva není nijak právně závazná, protože K. jakožto zaměstnavatel, neplní žádné povinnosti, které jsou se zaměstnáváním osob spojené. Uvědomuje si, že se jedná o práci na černo, ale říká, že si doposud nikdo nestěžoval, takže neshledávala důvod, proč by tuto otázku měla řešit. Jejími asistentkami jsou povětšinou studentky, za které zdravotní a sociální pojištění odvádí stát. K. nemá v plánu tuto situaci nijak řešit. Přese všechny starosti, které jí postavení klienta v roli „zaměstnavatele“ přináší, je spokojena, protože život jí neřídí nikdo jiný než ona sama. Navíc je pro ni důležité, že s ní nikdo nadále nejedná jako s klientem, ale jako s člověkem, který druhým dává práci. Cítí se tak alespoň trochu cennější.

V této kazuistice spatřujeme hlavní důvody, proč člověk se zdravotním znevýhodněním nevyužívá služby osobní asistence od registrovaného poskytovatele. Mezi tyto důvody můžeme zařadit především finanční situaci klienta. Žena z této kazuistiky by měla dle rozsahu svého postižení nárok na téměř celodenní péči. Tu si však nemůže dovolit, protože by veškeré finance utratila za zaplacení služeb osobních asistentů. Dalším důvodem, který hraje velkou roli, je svobodná volba ve výběru osobního asistenta. Osobní asistent by měl klientovi vyhovovat v co největší míře, neboť klient s ním sdílí intimitu svého každodenního života. V neposlední řadě je důvodem, proč koordinovat a platit své asistenty, možnost řídit si svůj život zcela sám, bez pravidel a omezení, která určují druzí.

## **4.2 Kazuistika zaměřená na postavení osobního asistenta ve vztahu klient-„zaměstnavatel“**

Uvedení případu:

Jedná se o jednadvacetiletou ženu A., která prvním rokem studuje na vysoké škole obor sociální práce. Během studia se snaží přivydělat si skrze různé brigády. Nejvíce se však věnuje osobní asistenci. Jedenáct měsíců působí jako osobní asistentka ženě, jež je po těžké autonehodě odkázána na invalidní vozík a neobejde se bez pomoci druhých lidí.

Anamnéza:

Rodinná anamnéza:

A. pochází z malého města, ve kterém žije celá rodina. Matce je čtyřicet čtyři let, pracuje jako prodavačka v místním supermarketu. Otcí je čtyřicet osm let, pracuje jako svářeč. Otec s rodinou nežije. Když bylo A. jedenáct let. Rodiče se rozvedli. Rozvod byl ale klidný



a oba manželé se na něm domluvili. Mezi rodiči tedy nepanují žádné napjaté vztahy, dodnes se vídají a stali se přáteli. A. má s otcem i jeho novou družkou velmi dobrý vztah. Matka si také našla nového partnera, za kterého se později provdala. I s ním má A. dobré vztahy. A. nemá žádné sourozence.

V rodině vždy panovala harmonická nálada. Rodiče se snažili komunikovat jak spolu navzájem, tak i s dcerou. Náročným obdobím byla doba rozvodu. Rodiče se často hádali a A. nevěděla, proč. Navíc nebyla na hádky v domácnosti příliš zvyklá a celou situaci nechápala. Naštěstí toto období netrvalo příliš dlouho.

Osobní anamnéza:

A., jakožto jedináčkovi, bylo vždy ze strany rodičů věnováno maximum času a pozornosti. Rodina se snažila trávit společně mnoho chvil. Situace se však změnila, když bylo A. deset let. Otec začal trávit více času mimo domov, matka byla často velmi smutná a panující nálada v rodině byla dost napjatá. Pro A. to bylo velmi těžké období, nedovedla si představit, že by její milovaní rodiče žili každý jinde. A. cítila velké obavy z období po rozvodu. Tehdy jí bylo jedenáct let. Situaci ovšem zachránila schopnost rodičů přejít své neshody a komunikovat spolu navzájem. A. poznala, že rozvodem nepřišla o oba rodiče, ale že jí jsou oba stále nablízku.

Ve škole byla A. vždy premiantkou, v kolektivu oblíbená pro svoji společenskost a vtip. Měla kolem sebe mnoho přátel, se kterými trávila svůj volný čas. Po základní škole pokračovala studiem na čtyřletém gymnáziu, kam dojížděla do vedlejšího města. I zde měla velmi dobré studijní výsledky. Jak sama říká, rodiče ji vždy vedli k pečlivosti a zodpovědnosti. Na studiu jí vždy velmi záleželo a aktivně se zapojovala do dění ve škole. Byla členkou studentského senátu, účastnila se jak vědomostních, tak sportovních soutěží. Ve volném čase se věnovala zpěvu, volejbalu a jízdě na koni.

V posledním ročníku gymnázia působila jako dobrovolnice v nízkoprahovém centru, kam docházela dvakrát týdně doučovat děti matematiku a český jazyk. To také určilo budoucí směr jejího studia. Rozhodla se, že se chce věnovat práci s lidmi a podala si přihlášku na vysokou školu, obor sociální práce, kam byla přijata.

Současný stav:

A. díky studiu vysoké školy odešla ze svého rodného města. Bydlí na koleji, a jak sama říká, otevírá se pro ni zcela jiný svět, kdy se o sebe musí starat sama. Rodiče, na jejichž péči byla vždy zvyklá, nejsou nyní nablízku jako doposud. S rodiči má i nyní velmi dobré vztahy, ale jejich kontakt se omezil, protože A. dojíždí domů jen sporadicky.

Finanční situace rodiny ji donutila poohlížet se po nějaké práci. Nechtěla, aby jí rodiče platili vše, a tak si hledala různé brigády. Nejvíce ji lákala sociální oblast, protože chtěla získávat praxi v oboru, který studuje. A tak si našla zaměstnání jako osobní asistentka. Jejím zaměstnavatelem se však nestala žádná organizace, jak předpokládala, nýbrž klientka sama. S ní také podepsala smlouvu, ale když se ptala, jak je smlouva právně závazná, dozvěděla se, že jde spíše o formalitu, protože klientka dle platných právních norem není skutečným zaměstnavatelem. A. došlo, že práci bude vykonávat na černo. Přiznává se, že se tím příliš netrápila, protože věděla, že jí z platu nebudou strhávána žádná pojištění a tak bude její plat vyšší.

A. přiznává, že si v počátku nedokázala představit, co vše by mohla osobní asistence obnášet. Bylo jí jasné, že se nebude jednat o lehkou práci, přesto byla přesvědčená, že vše zvládne. Nyní, po jedenácti měsících, je A. zcela vyčerpána a přemýšlí, že spolupráci s klientkou ukončí. Práce ji psychicky zcela vyčerpává a ona již neví, kde získat energii pro další práci.

Práce osobní asistentky ji naplňovala a těšila se na setkání. Vše pro ni bylo nové. A jak sama říká, začala si více vážit svého zdraví. Obdivovala svoji klientku - „zaměstnavatelku“ za snahu vyrovnat se se svým handikepem. Ke klientce docházela čtyřikrát týdně, dvakrát na asistenci od rána do odpoledne, dvakrát pouze na večerní. Největší výhodou shledávala v možnosti domluvit si čas setkávání. Pokud měla nějaké plány, nebo jela na delší dobu za rodiči, vždy se včas domluvila a měla volno. To pro ni bylo velkým plusem i v rámci studia, kdy během zkouškového období potřebovala více volna.

A. často přemýšlela o vztahu, který mezi ní a klientkou vznikal. Mluví o tom, že vztah nemohla vnímat čistě jako pracovní, ani jako přátelský. Mezi těmito polohami pro ni existovala pouze tenká hranice a vztah pro ni byl nejasný a náročný. Sama A. se snažila udržovat rovnováhu mezi profesním a přátelským. Snažila se být empatická a řídit se svými pocity a intuicí. Hledala své místo, které by jí v tomto vztahu bylo příjemné.

Čím déle však s klientkou pracovala, začala vnímat určité napětí, jež cítila vždy, než do práce šla. Ztratila se její chuť do práce, jelikož ta se pro ni stávala čím dál více stereotypní. A. necítila, že by docházelo k jakémukoli profesnímu rozvoji. Vnímal ve svém postoji stagnaci a začala si připadat jako služka. A. brzy začala pro klientku fungovat jako zповědnice. Poslouchala několik hodin vyprávění své klientky, které bylo plné beznaděje, zoufalství. A. poznávala, že její klientka se s nehodou nevyrovnala a má pocit,

že už nic nemá cenu. Tyto nálady však přenášela i na A.. Ta se snažila hledat cestu, nabízela klientce možnosti uplatnění, hledala volnočasové aktivity, zaměstnání, získávala informace, ale byla vždy odmítnuta. Snažila se docílit nějakého posunu v práci s klientkou, ale marně. S odstupem tuto fázi hodnotí jako tu, kdy se její vztah k práci změnil. Od klientky se vracela vyčerpaná a zahlcená stále se opakujícími problémy, které se zdály bezvýchodné.

A. se díky studiu poprvé ve svém životě setkala s pojmem supervize a blíže se seznamovala s jejími přínosy. Začala si uvědomovat, že supervize by mohla být cesta k tomu, aby svoji práci opět dělala s takovou chutí a nasazením, které cítila na počátku. Začala hledat možnosti, jak na supervizi docházet. Brzy ale zjistila, že tato možnost nepřichází v úvahu. Velkým problémem pro ni byly finance. Za jedno supervizní setkání by utratila třetinu svého platu a to si zkrátka nemohla dovolit. Začala být frustrovaná, protože rostla její potřeba svěřit se někomu se svými pocity. Chybělo jí sdílení svých pocitů, zkušeností. Bohužel však nenašla možnost, jak tuto potřebu uspokojit. Své pocity drží v sobě. Nechce vyprávět své problémy kdekomu.

A. začalo docházet, jak je pro osobní asistenty důležité další vzdělávání v této oblasti. Upřímně ale říká, že neměla náladu, aby si o své práci zjišťovala víc, protože byla ráda, když od klientky odešla a byla sama. Situace by snad byla jiná, kdyby se setkávala i s dalšími lidmi vykonávajícími osobní asistenci. S nimi by mohla sdílet své zkušenosti, protože situaci znají a rozumí jí. Pokoušela se zkontaktovat jiné asistentky své klientky, ale byla odmítnuta. Ostatní asistentky neměly zájem se sejit a popovídat si. A. si také není jistá, zda je to správné a zda by nejednala za zády klientky. Chybí jí vedení a rady zkušenějších asistentů. Cítí se velmi izolovaná, protože z jejich přátel nikdo nerozumí tomu, co A. prožívá.

A. o svém zaměstnání hovoří velmi živě, zároveň je z ní cítit velké vyčerpání. Sama říká, že je vyhořelá a potřebovala by někde zase zapálit. Je zklamaná sama ze sebe, že práci osobní asistentky psychicky nezvládá. Dnes velmi vážně uvažuje o změně, jelikož cítí, že využívá posledních sil. Uvědomuje si, že pohled na osobní asistenci má omezený jen na tuto jedinou zkušenost, ale to nemění nic na přesvědčení, že osobní asistenci se již nikdy ve svém životě věnovat nechce.

Případ osobní asistentky A. nám přibližuje vnímání a prožívání asistentů, kteří se dostali do vztahu klient - „zaměstnavatel“. Z této kazuistiky nám vyplývá, jak je pro osobní asistenty důležité vzdělávání v oboru, odborné vedení, supervize a kontakt

s dalšími osobními asistenty. To ale klient - „zaměstnavatel“ není schopen poskytnout. Tyto náležitosti dávají asistentům možnost profesně růst a předcházet tak syndromu vyhoření. Dle mého názoru jsou pro vykonávání osobní asistence nezbytné.

### **4.3 Kazuistika zaměřená na poskytování osobní asistence od registrovaného poskytovatele sociální služby**

Uvedení případu:

Žena H., dvacet osm let. Diagnostikována dětská mozková obrna, oboustranná spastická forma. H. byl určen třetí stupeň invalidity, tudíž je odkázána na pomoc druhých osob. Žije sama v bezbariérovém bytě. S chodem domácnosti a osobní hygienou jí pomáhají osobní asistentky. H. pomocí PC pracuje z domova. Se svým postižením je smířená, přesto v koutku duše doufá, že jí život nabídne mnohem více než doposud.

Anamnéza:

Rodinná anamnéza:

Matka, padesát let, pracuje jako zahradnice. Otec, padesát dva let, se zabývá servisní opravou automobilů. H. má o dva roky staršího sourozence, bratra. Ten pracuje jako IT technik. Ve dvaceti pěti letech založil vlastní rodinu.

Celá rodina má náboženské vyznání. Matka H. často vyprávěla, že s postižením dcery jí pomohla vyrovnat se právě víra v Boha. Říká, že ne vždy to bylo lehké a kladla si otázku, proč jejich dítě nemůže být zdravé, ale nakonec celou situaci přijala takovou, jaká je. Díky tomu H. nikdy necítila, že by rodině působila jakékoli obtíže. Cítila se jako rovnocenný člen rodiny, ačkoli kvůli své nemoci nemohla vykonávat vše, rodina se snažila ji z ničeho nevyčleňovat. Jezdili na společné výlety a snažili se H. rozptýlovat, jak jen se dalo. H. někdy slyšela matku tiše plakat. Obviňovala se, že je to kvůli ní, ale nikdy o tom s matkou nehovořila.

Problémy se vyskytly v době dospívání bratra. Toho přestalo bavit se o H. starat a se vším jí pomáhat. Chtěl chodit ven a hrát si společně s ostatními kamarády. Začal se vůči H. vymezovat a obviňoval rodiče, že se zajímají jen o H. a to ji velmi trápilo. Zhoršily se také bratrovy výsledky ve škole a tak byla rodičům doporučena návštěva pedagogicko-psychologické poradny. Po několika návštěvách se vše začalo vracet opět do normálních kolejí, ovšem s tím rozdílem, se rodiče snažili věnovat synovi větší péči. Dnes jsou oba sourozenci téměř v každodenním kontaktu a bratr sestru společně s celou svou rodinou navštěvuje.

Osobní anamnéza:

H. o své rodině hovoří s velkou láskou, kterou doma vždy velmi intenzivně vnímala. Samozřejmě byly běžné i hádky jako v každé rodině. Pro H. bylo důležité, že se necítila jako někdo, kdo rodinu obtěžuje a zatěžuje. Říká, že si z rodiny nabrala tolik lásky, že z ní čerpá i dnes, kdy žije sama.

H. nenavštěvovala mateřskou školku, protože matce bylo umožněno, aby s ní byla doma a pečovala o ni. H. na tuto dobu vzpomíná ráda, protože měla matku jen sama pro sebe. Matka jí četla, což H. milovala. V šesti letech nastoupila do základní školy při Jedličkově ústavu, kam ji každý den dovážel otec. Pro rodinu bylo každodenní dojíždění náročné, ale chtěla mít dceru u sebe doma.

Situace se změnila po dokončení základní školy, kdy H. chtěla pokračovat ve studiu. Vybrala si čtyřleté gymnázium při JÚ. Během prvního ročníku začala bydlet na internátu při JÚ. Matka přišla o práci a pro rodinu bylo finančně velmi náročné každodenní dojíždění. H. si také přála osamostatnit se a vymanit se z vlivu milující rodiny. Potřebovala si dokázat, že zvládne život i bez každodenní péče matky. Pro matku byla tato situace náročná. Zpočátku dojížděla za dcerou téměř každý den, aby zkontrolovala, zda je vše v pořádku. Když se ujistila, že je o dceru postaráno a zdá se spokojená, uklidnila se a dala dceři volnost. Zde se H. setkala s osobní asistencí v pobytovém zařízení.

Zpočátku to pro ni byl velký nezvyk. Kolem bylo najednou tolik dalších dětí a ona již neměla výhradní postavení. Pomoc nebyla automatická a H. si o ni musela říkat. Vzpomíná, že to pro ni nebylo nejlehčí období, ale vnímala vše jako výzvu. Vysoký počet dětí určoval, že asistentky - pečovatelky musely svůj čas rozdělovat a ne pro každého jedince ho bylo tolik, kolik by potřeboval. H. si uvědomovala, že ne každý jí v životě bude ochoten pomáhat v takovém rozsahu, v jakém by si pomoc přála. H. vypráví příběh, kdy si musela kvůli nedostatku času asistentek ostříhat vlasy. Každé ráno žádala, aby jí její dlouhé vlasy byly zapleteny. Byla na to zvyklá z rodiny. Po několika odbytí si však uvědomila, že její dlouhé vlasy přidělávají práci a nechala se ostříhat zcela nakrátko. Poprvé ve svém životě se setkala s tím, že za ni rozhodují druzí. Stávalo se, že se asistenti neptali na její názor a jednali tak, jak bylo předepsáno. Těžké pro ni bylo i to, že jí pomáhali i lidé, kteří jí nebyli tolik sympatičtí, se kterými si neměla o čem povídat. Věděla však, že pokud určitou osobu odmítne, bude problémem s nalezením jiné.

Mohlo by se zdát, že H. zde nebyla spokojena, ale opak byl pravdou. Mluví o tomto období jako o střetu se skutečnou realitou, kdy poznávala, že věci chodí jinak, než v její

rodině. To hodnotí jako cennou zkušenost, jež ji učinila odolnější a připravenější na skutečný svět. Vytvářela si zde přátelství, která trvají dodnes. Dodnes se setkává i s asistenty - pečovateli, se kterými se zde setkala a k nimž měla osobně blízko.

Současný stav:

Dnes žije H. sama v bezbariérovém bytě. Nejdříve měla obavy, že rodiče, zejména matka, nebude souhlasit a budou si přát, aby se po studiu vrátila k nim domů. H. však věděla, že si potřebuje vyzkoušet, co vše zvládne. A jak říká, začátky byly velmi těžké. Setkávala se se zcela novými situacemi a problémy, které se musela naučit řešit bez pomoci druhých. Ale věděla, že konečně žije svůj život.

Aby H. mohla žít sama, využívá služeb organizací, které poskytují osobní asistenci. Spolupracuje se dvěma různými poskytovateli, jejichž služby využívá dlouhodobě a je s nimi spokojena. Uzavřela s nimi smlouvu, která určuje jak práva a povinnosti poskytovatele, tak práva a povinnosti klienta. Bez pomoci by se nedokázala postarat o byt, ani sama o sebe. Z přístupů organizací, jejichž služeb využívá, cítí lidský přístup a pochopení života a potřeb svých klientů. To jí je velmi blízké, protože si v jednání s organizacemi připadá jako rovnocenný partner. H. přiznává, že si nedokáže představit, že by s těmito poskytovateli přestala spolupracovat.

Díky spolupráci s organizacemi poskytujícími služby lidem s postižením získala zaměstnání a může tak zvýšit svůj měsíční rozpočet. Říká, že většina peněz je určena k proplacení osobní asistence a ona musí žít velmi skromně. Musí přijímat podmínky služeb, které využívá. Asistentům musí proplácet cesty a započaté hodiny. Váží si osobních asistentů a nezpochybňuje, že určená cenová sazba za vykonanou práci je adekvátní. Občas ji ale přepadnou chmury z myšlenek, že musí někomu platit nemalé částky proto, aby mohla žít. Někdy si připadá, že jen přežívá a nežívá si život plnými doušky a dle svých představ. A tím, co jí v plnění představ brání, není její zdravotní stav, ale finanční situace. Je ráda, že má tak pevné domácí zázemí, protože rodiče i bratr jí velmi pomáhají, a to i finančně. Bez jejich pomoci a péče si nedokáže svůj život představit.

Pokud má srovnat osobní asistenci na internátě a nyní, je dnes spokojenější. Ne vždy je vše dle jejích představ, ale nakonec se vždy nějak domluví. Nevýhodou však stále zůstává, že asistenti mají málo času. Stává se, že je spolu s asistenty nucena ukončit práci dříve, protože asistent musí odejít za dalším klientem. Těmto situacím se snaží předejít a je již schopná odhadnout, kolik určitá činnost zabere času. Ne vždy se to však povede. H. se musí řídit dle předem určeného rozpisu, tedy podle toho, na jak dlouho

a který den si službu objednala, což ji někdy omezuje. Nemůže měnit plány z minuty na minutu, ale svůj život musí plánovat minimálně den předem.

H. říká, že s přidělenými asistenty je spokojená. Vždy si s nimi domluví, co potřebuje, a hledají společné řešení. S většinou asistentů se zná již delší dobu a spolupráce s nimi nemá téměř žádnou chybu. Ale i s novými nalezne většinou rychle společnou řeč. Nevýhodou však je, že si asistenty nemůže vybírat sama. Stává se, že se setká s někým, s kým není stoprocentně spokojená, ale jak říká, musela si zvyknout. Je si vědoma, že pokud by nastal problém, má odvolání. Může podat oficiální stížnost na konkrétního asistenta a organizace každou stížnost řeší.

Velmi negativní pro ni však byla zkušenost, kdy potřebovala osobního asistenta na svoji dovolenou. Byla jí přidělena asistentka, která jí nebyla sympatická, ale jiná možnost nebyla. H. jí zaplatila pobyt a ostatní náklady si asistentka měla platit sama. Bylo pro ni překvapením, když po ní asistentka vyžadovala peníze, nebo možnost zavolat si z jejího mobilního telefonu. Vnímala ji, jako zcela nevhodnou pro tuto práci. Asistentka jí ani příliš nepomáhala, často zmizela i na několik hodin a při návratu nechápala, proč se H. zlobí. H. nebyla schopna jí vysvětlit, že potřebuje její neustálou přítomnost. S touto asistentkou nebyla vůbec spokojena. Po skončení dovolené chtěla problém řešit s organizací, zde jí ale bylo řečeno, že mají bohužel málo osobních asistentů a jiná možnost nebyla. H. přednesla všechny problémy, které během dovolené vznikly. Nepřišlo jí ale, že by byly brány na zřetel. O několik měsíců později k ní dokonce tato asistentka dorazila domů, protože jí byla přidělena. H. si znovu stěžovala, že není spokojena, ale opět nebyla vyslyšena (stížnost podávala oficiální cestou tak, jak to určuje poskytovatel služby ve svém platném provozním řádu). Z těchto důvodů s organizací spolupráci ukončila. S poskytovateli služby, se kterými spolupracuje dnes, nemá žádné zkušenosti s podáváním stížností. Obě organizace jsou velmi otevřené zpětným vazbám a všem dotazům.

Jako velkou výhodu vnímá, že se nemusí o osobní asistenci téměř starat. Jelikož s poskytovateli služby spolupracuje již několik let, jedná se o zaběhlý systém, který funguje. Každý měsíc si domluví, kdy a na jak dlouho bude potřebovat služeb organizace, a osobní asistenti docházejí v určenou dobu. Uklidňuje ji vědomí, že pokud by nějaký asistent náhle onemocněl, organizace zařídí automaticky náhradu, takže se nemůže stát, že by H. zůstala doma bez asistence. To, že se nemusí starat o koordinaci osobních asistentů, jí umožňuje, aby se soustředila na svůj život.

H. se snaží žít aktivním životem. Schází se s přáteli, navštěvuje výstavy a koncerty. Dříve pro ni bylo obtížné neustále prosit někoho o pomoc, obzvlášť pokud žádost o pomoc směřovala k cizím lidem. Bylo jí to trapné, ale postupně si uvědomila, že ve svém životě zkrátka pomoc potřebuje a musí si o ni umět říct. Ví, že pokud bude jen zavřená doma, nezvládne to. Potřebuje rozptýlení a pocit, že skutečně žije. Dnes je jejím přáním sehnat zaměstnání, kam by docházela, aby mohla poznávat nové lidi a navazovat s nimi kontakty. H. je na první pohled optimistická a plná života. Jejím největším přáním je založit vlastní rodinu, aby se mohla o někoho starat ona sama.

V této kazuistice se seznamujeme se ženou, která využívá služeb osobní asistence od registrovaného poskytovatele. Hlavním důvodem, proč H. zvolila tuto možnost je, že se nemusí o koordinaci osobních asistentů vůbec starat. Službu si každý měsíc objedná a tím její starost o asistenci končí. To jí umožňuje zabývat se jinými záležitostmi, které ji těší. V tom můžeme spatřovat hlavní výhodu ve využívání služby od organizace. I v tomto případě však přetrvávají problémy s financemi. Kdyby H. nebyla finančně podporována rodinou, nemohla by si asistenční služby, v rozsahu, v jakém je čerpá, dovolit.



## ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se věnovala osobní asistenci jako sociální službě. Zaměřovala jsem se na způsoby poskytování této služby, především na výhody a nevýhody, které se u jednotlivých způsobů vyskytují. Došla jsem k závěru, že hlavní roli v rozhodování, jaký způsob v poskytování si klient zvolí, hrají klientovi schopnosti a možnosti.

Pokud se klient rozhodne stát se zaměstnavatelem osobního asistenta, dostává se do pozice, na kterou je vázáno mnoho povinností. Plnění těchto povinností vyžaduje od klienta mnoho schopností a velkou zodpovědnost. Veškerá starost o fungování služby osobní asistence spadá na jeho bedra. Musí si předem uvědomit, že se jedná o činnost časově náročnou. O činnost, která ho bude zaměstnávat na plný úvazek. Zatímco klient, využívající služeb od poskytovatele, se o koordinaci osobní asistence nemusí téměř starat a vždy mu bude zajištěna. Klient - zaměstnavatel nemá záruky žádné.

To, jak náročná je organizace osobní asistence, názorně dokládá kazuistika 1.1. Zde vidíme, že klientka je z koordinace asistentů vyčerpaná, přesto se nevzdává a nepřemýšlí nad tím, že by služeb osobní asistence využívala od registrovaného poskytovatele. Jejím hnacím motorem je chuť a touha řídit svůj život a určovat si, jak bude probíhat. A to i za cenu toho, že podporuje zaměstnávání osob na černo.

Klientka z kazuistiky 1.3 si uvědomuje, že její život určuje z části někdo jiný, ale nebrání se tomu a tento fakt přijímá. Jejím motivem pro volbu využívání asistence od poskytovatele je, že má čas pro sebe a na své koníčky. Nedovede si představit, že by asistenční služby musela zcela koordinovat ona sama.

Ve své práci jsem se také zabírala postavením osobních asistentů v případech, kdy je zaměstnavatelem poskytovatel služby a kdy zaměstnavatelem je sám klient. Nejvýraznějším rozdílem zde vnímám možnost docházet na supervizi. Pokud je asistent zaměstnán u poskytovatele, má jasně dáno, jaká má práva a povinnosti. A mezi základní práva asistenta patří právě to, že mu poskytovatel služby umožní supervizní setkání. Jak ale dokládá kazuistika 1.2, tato možnost nemusí platit pro asistenty zaměstnávaných klientem. Myslím, že tato kazuistika velmi dobře ilustruje, jak důležitou roli hraje supervize v povolání osobního asistenta.

Domnívám se, že možnost zaměstnávat osobní asistenty přímo uživatelem služby je dobrým krokem do budoucna. Samozřejmě ne každý klient, který využívá osobní

asistence, by byl schopen asistenty zaměstnávat. Ale uživatelé, kteří toho jsou schopni, by tuto možnost měli mít. Situace, že by klient skutečně figuroval jako zaměstnavatel plnící veškeré povinnosti ukládané zákonem, je v dnešní době spíše ojedinělá. Dnes se můžeme setkat spíše s tím, že klienti zaměstnávají osobní asistenty na černo. Myslím, že by stálo za to, ideu klienta v roli zaměstnavatele dále rozpracovat a převést v běžnou možnost způsobu využívání osobní asistence. Každý z nás si zaslouží řídit svůj život zcela sám.

## SEZNAM LITERATURY

- ČEVELA, R. aj. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4.
- HRDÁ J., *Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. Praha: Pražská organizace vozíčkářů, 2001. Bez ISBN
- JAROŠOVÁ, D. *Úvod do komunitního ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2150-7.
- KALVACH, Z. aj. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4026-3.
- MAHROVÁ, G. aj. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5.
- MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
- MATOUŠEK, O. aj. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-802-6200-413.
- MATOUŠEK, O. aj. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: Základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.
- OCHRANA, F. aj. *Veřejný sektor a veřejné finance: Financování nepodnikatelských a podnikatelských aktivit*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3228-2.
- PELKA, F. *What we have done: An oral history of the disability rights movement*. Amherst: University of Massachusetts Press, 2012. ISBN 978-1-55849-919-5.
- STOCK, Ch. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.
- TOMEK, G. a V. VÁVROVÁ. *Řízení výroby a nákupu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1479-0.
- UZLOVÁ, I. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním: Praktický průvodce pro osobní a pedagogické asistenty*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-764-0.
- VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory: Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-3228-2.

VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2667-0

## INTERNETOVÉ ZDROJE

ČESKÁ PRŮMYSLOVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA. Za koho platí pojistné stát. *Cpzp.cz* [online]. 2009 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://www.cpzp.cz/clanek/73-0-Za-koho-plati-pojistne-stat.html>

ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. Přehled povinností zaměstnavatele. *Cssz.cz* [online] 31. 12. 2012 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/nemocenske-pojisteni/novy-zakon-o-nemocenskem-pojisteni/prehled-povinnosti-zamestnavatele.htm>

ČESKO. Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online]. 1997, částka 16. Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-c-48-1997-sb-o-verejnem-zdravotnim-pojisteni-a-o-zmene-a-doplneni-nekterych-souvisejicich-zakonu/cele-zneni/>

HRKAL, J. aj. Analýza kapacit a sítě poskytovatelů dlouhodobé péče. In: *Podporaprocesu.cz* [online]. 2011 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: [http://podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2013/01/Analyza\\_kapacit.pdf](http://podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2013/01/Analyza_kapacit.pdf)

HRDÁ, J. Osobní asistence, poradenství a zprostředkování. In: *Apzp.cz* [online]. 2006 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://www.apzp.cz/publikace/hrda-j-osobni-asistence-poradenstvi-a-zprostredkovani-praha-apzp-2006.html>

HRDÁ, J. Osobní asistence-příručka postupů a rad pro klienty. In: *Pecujici.cz* [online]. 2008. [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://www.pecujici.cz/prirucky.shtml?x=145225>

INDEPENDENT LIVING INSTITUTE. Independent Living Institute (ILI). *Independent.org* [online]. 2005 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://www.independentliving.org/>

KARLOVARSKÝ KRAJ. Povinnosti zaměstnavatele související s uzavřením pracovní smlouvy. *Podnikatele.karlovyvary-region.eu* [online]. [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://podnikatele.karlovyvary-region.eu/podnikani/1-povinnosti-zamestnavatele-souvisejici-s-uzavrenim-pracovni-sml>

KARLOVARSKÝ KRAJ. Povinnosti zaměstnavatele vůči zaměstnancům. *Podnikatele.karlovyvary-region.eu* [online]. [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://podnikatele.karlovyvary-region.eu/podnikani/3-povinnosti-zamestnavatele-vuci-zamestnancum>

KUČEROVÁ, D. Dohoda o provedení práce v praktických příkladech. In: *Podnikatel.cz* [online] 14. 9. 2012 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/clanky/dohoda-o-provedeni-prace-v-prakticky-ch-prikladech/>

LEDAX. Ochrana práv uživatelů Osobní asistence Ledax o.p.s. In: *Ledax.cz* [online]. 2013 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: [http://www.ledax.cz/files/ledax/uploads/files/Ke\\_stazeni/Osobni\\_pece/osobni\\_prava\\_OA.pdf](http://www.ledax.cz/files/ledax/uploads/files/Ke_stazeni/Osobni_pece/osobni_prava_OA.pdf)

MINISTERSTVO PRÁCE SOCIÁLNÍ VĚCI. Pečovatelská služba. *Mpsv.cz* [online]. 2013. [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/13368#d2>

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ PROSAZ. Etický kodex pracovníka osobní asistence. In: *Prosz.cz* [online]. 2007-2009 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: [http://www.prosz.cz/files/doc/kodex/eticky\\_kodex\\_asistence.pdf](http://www.prosz.cz/files/doc/kodex/eticky_kodex_asistence.pdf)

PORTÁL SOCIÁLNÍ PÉČE VE MĚSTĚ. Kdo je žadatelem o příspěvek na péči a kdo je pečující osoba? *Sociálnípece.brno.cz* [online]. 2009 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://socialnipece.brno.cz/texty/62/podmenu/122/kdo-je-zadatelem-o-prispevek-na-peci-a-kdo-je-pecujici-osoba/>

TOMEK, M. Pracovní smlouva. In: *Pravniradce.ihned.cz* [online] 23.9.2009 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z: <http://pravniradce.ihned.cz/c1-38392460-pracovni-smlouva>

# PŘÍLOHY

## **Příloha I**

Smlouva o poskytnutí osobní asistence

Níže uvedeného dne, měsíce a roku **u z a v ř e l i**

1) pan:  
Bytem:  
Narozen dne:  
(dále je „uživatel“)

a

2) pan:  
Bytem:  
Narozen dne:  
(dále jen „poskytovatel“)

V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tuto **smlouvu o poskytnutí osobní asistence podle §39 cit. zák.** (v textu této smlouvy dále jen „Smlouva“):

### **I.**

#### **Rozsah poskytování sociální služby**

(1) Uživatel má právo požádat poskytovatelku o kterýkoli úkon z těchto základních činností při poskytování osobní asistence podle § 39 zákona o sociálních službách:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

(2) Služba se poskytuje v časech zvolených uživatelem.

### **II.**

#### **Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení**

(1) Uživatel je povinen zaplatit úhradu za jednu hodinu poskytování osobní asistence v částce 80,- Kč.

- (2) Uživatel se zavazuje platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do dvacátého dne následujícího kalendářního měsíce.
- (3) Poskytovatel si vede výkaz asistencí. Každý úkon uživatel ztvrdí svým vlastnoručním podpisem.
- (4) Uživatel se zavazuje platit úhradu převodem na účet uživatele č.

### **III.**

#### **Další ujednání**

- (1) Výpovědní lhůta pro obě strany činí 20 dnů.
- (2) Poskytovatel se zavazuje utajovat a chránit všechny důvěrné informace, které se dozvěděl při výkonu práce.
- (3) Tato smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

### **IV.**

#### **Klíče od bytu**

- (1) Poskytovatel přejímá do svého držení klíče od soukromého bytu na adrese:
- (2) Poskytovatel se zavazuje klíče využívat pouze za účelem poskytnutí služby.
- (3) V případě ztráty klíčů je poskytovatel povinen zaplatit úhradu nového zámku.

### **V.**

#### **Další požadavky**

- (1) Poskytovatel má povinnost nahlásit případné škody, které uživateli způsobí a 30% peněžní částky uhradit za každý hmotný předmět (do 200,- Kč). V případě, když poškodí novou věc nebo drahý předmět, tak musí uhradit plnou částku (dle dohody)
- (2) Poskytovatel předloží uživateli výpis z rejstříku trestu a kopii nejvyššího dosaženého vzdělání a ukáže občanský průkaz.
- (3) Poskytovatel je povinen uživateli oznámit svou nepřítomnost maximálně 1 týden a minimálně 2 dny předem. Kdyby se zpozdil o 15 minut, tak vyžaduje uživatel kontaktovat (pro jistotu). Pokud poskytovatel bude opakovaně porušovat pozdní příchody, nebo se nebude dostavovat, dostane okamžitou výpověď od uživatele.



(4) Pokud poskytovatel zneužije nebo odcizí platební kartu, tak je povinen uživateli ohlásit a postarat se o zablokování platební karty. Když tak neučiní, tak uživatel má právo jeho osobní data nahlásit Policii ČR.

V Praze, dne .....

.....

.....

## **Příloha II**

### **ETICKÝ KODEX SPOLEČNOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR**

#### **1. Etické zásady**

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

#### **2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka**

2. 1. Ve vztahu ke klientovi 2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty

a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

### **2. 3. Ve vztahu ke kolegům**

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

#### **2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti**

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

#### **2. 5. Ve vztahu ke společnosti**

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří

pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

#### A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace), - kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení, - kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití, - kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

#### B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů - při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta, - při konfliktu klienta a jiného občana, - při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů, - při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností, - při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

#### C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

#### Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno a příjmení autorky:** Kristýna Kinkalová

**Studijní program:** Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

**Název práce:** Klient v roli zaměstnavatele osobního asistenta

**Počet stran (bez příloh):** 43

**Celkový počet stran příloh:** 9

**Počet titulů české literatury a pramenů:** 16

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů:** 1

**Počet internetových odkazů:** 15

**Vedoucí práce:** PhDr. Kateřina Šámalová

**Rok dokončení práce:** 2013





**Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: **Kristýna KINKALOVÁ**

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: *Klient v roli zaměstnavatele osobního asistenta*

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Šámalová

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 43

Počet stránek příloh: 9

Počet titulů v seznamu literatury: 32

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

### Výběr tématu

Závažnost tématu

		2		
--	--	---	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		2		
--	--	---	--	--

### Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	1			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		2		
--	--	---	--	--

### Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

		2		
--	--	---	--	--

### Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	1			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		2		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	1			
--	---	--	--	--

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

1. Jaké je postavení asistenta sociální péče? Naplnění jakých kompetencí se od něho očekává?
2. Jaký rozdíl spatřuje autorka práce v uspořádání vztahu: (a) klient v roli zaměstnavatele asistenta a (b) klient a asistent sociální péče?
3. Jaké jsou nevýhody poskytování OA v uspořádání klient v roli zaměstnavatele osobního asistenta?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka si jako hlavní téma své bakalářské práce zvolila jednu ze stěžejních služeb sociální péče – osobní asistenci, kterou se snaží analyzovat z pohledu její organizace. Zabývá se tím, v jakém uspořádání a právních vztazích může být tato služba poskytována. Výběr tématu hodnotím jako oborově přiléhavý.

Bakalářská práce je tradičně rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretickou část tvoří tři kapitoly, které čtenářům poskytují informace ke stěžejním podtématům práce. V rámci této části práce však postrádám preciznější vymezení jednotlivých modelových uspořádání vztahu klient-osobní asistent. Autorka práce se totiž zabývá pouze situací, kdy klient vystupuje v roli zaměstnavatele osobního asistenta, což může samo o sobě nabývat různých podob.

Na teoretický úsek práce navazuje část empirická, která staví na výzkumném projektu, jehož design je kvalitativní. Autorka práce si stanovila za cíl prostřednictvím zpracovaných případových studií zmapovat problematiku postavení klienta v roli zaměstnavatele osobního asistenta. Čtenářům tak předkládá tři kazuistiky, jejichž zpracování nemá ovšem jednotný charakter, tudíž prezentované informace nemohou být mezi sebou kvalitně komparovány. V závěru chybí taktéž diskuse zjištěných poznatků mezi sebou a s informacemi z odborné literatury. Je nutné poznamenat, že celkové provedení empirické části práce svědčí o deficitu autorky v oblasti výzkumné metodologie.

Při práci na tématu autorka respektovala doporučení vedoucího práce, avšak jejich maximální aplikaci bránil relativně limitovaný časový prostor, který studentka tomuto úkolu věnovala.

Práce splňuje veškeré nároky kladené na bakalářskou práci a **doporučuji** ji k obhajobě.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/~~nedoporučuji~~\*

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

Datum, podpis: V Praze 6. září 2013

PhDr. Kateřina Šámalová

\*  
nehodící se, škrtněte

**Posudek oponenta bakalářské práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Kristýna Kinkalová

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Klient v roli zaměstnavatele osobního asistenta

Oponent práce: Mgr. Lucie Vacková

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 43

Počet stránek příloh: 9

Počet titulů v seznamu literatury: 17

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

**Formální zpracování**

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a



Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- 1) Vysvětlíte 4 hlavní principy hnutí Independent Living, které jsou uplatňovány při osobní asistenci.
- 2) Jaká jsou práva a povinnosti osobního asistenta?
- 3) Kdy a jak Vám osobně supervize pomohla vyřešit problém vzniklý v souvislosti se zaměstnáním na pozici osobní asistentky?

Celkové zhodnocení (klady a nedostatky):

Autorka bakalářské práce (dále jen BP) se věnovala tématu sociální služby - osobní asistenci v České republice, jejíž počátky sahají do roku 1989. Zkušenost s rolí osobního asistenta v průběhu studia PVŠPS, jí přiblížila prožívání osob se znevýhodněním, zvláště jejich výraznou touhu po samostatnosti, sebeřízení, sebetvorbě a svobodném rozhodování o věcech vlastního života, bez omezujících zásahů druhých lidí či institucí. A právě v možnosti zaměstnávat osobního asistenta samotnými klienty, nikoli pouze registrovanými poskytovateli této sociální služby, spatřuje naplnění představených ideálů.

BP je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Jedná se o případovou studii. Tři kazuistiky nastiňují rozdílné úhly pohledu na možnosti využívání služeb osobní asistence. Autorka v závěru každé z nich poukazuje na vyjevující se kladné i záporné stránky.

Po stránce formální a gramatické nemám k BP žádné připomínky. Autorka se v textu nedopouští přehmatů vůči českému jazyku.

Po stránce obsahové ano. Pro lepší orientaci v textu by práci prospěla subkapitola diskuse, v níž by autorka lépe oddělila získanou zkušenost a osobní názory od jednotlivých kazuistik. Téma BP by stálo za hlubší propracování v rámci navazujícího magisterského studia, napomoci by mohla např. kombinace kvalitativně - kvantitativního výzkumného šetření.

Celkově hodnotím BP jako velmi zdařilou a oborově přínosnou.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 11. 9. 2013 Mgr. Lucie Vacková