

# Sociální služba osobní asistence a problémové oblasti z pohledu informační a metodické podpory při poskytování služby v době pandemie Covid-19

SOCIAL SERVICE OF PERSONAL ASSISTANCE AND THE PROBLEMATIC AREAS FROM THE POINT OF VIEW OF INFORMATION AND METHODOLOGICAL SUPPORT IN THE PROVISION OF SERVICES DURING THE PANDEMIC OF COVID-19

Ivana Havránková (Univerzita Hradec Králové,

Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnavě)

Zuzana Truhlářová (Univerzita Hradec Králové)

Pavel Zíkl (Univerzita Hradec Králové)

Petra Bendová (Univerzita Hradec Králové)

Adéla Mojžíšová (Jihočeská univerzita)

Radka Prázdna (Jihočeská univerzita)

Aneta Marková (Jihočeská univerzita)

Michal Nesládek (Jihočeská univerzita)

## SOUHRN:

Text přináší odpovědi na otázky, které jsou spojené s identifikovatelností problematických oblastí z pohledu informační a metodické podpory v rámci realizace poskytování služby osobní asistence při řešení opatření spojených s výskytem COVID-19. V rámci naší studie jsme mapovali, jaké problémy v praxi vznikaly při poskytování služby osobní asistence v době pandemie virového onemocnění COVID-19. Zaměřili jsme se na oblast zdrojů informací a jejich přenos do sociální služby osobní asistence v době pandemie. Byly zjišťovány konkrétní problematické oblasti při práci s informacemi a v oblasti metodické podpory, a to z pozice poskytovatelů služeb a jejich vnímání situace v první vlně pandemie i změny, které vnímají poskytovatelé osobní asistence v porovnání s aktuální situací, tj. v době sběru dat. V rámci výzkumného šetření byl využit dotazník vlastní konstrukce obsahující 24 položek, jenž byl distribuován online survey. Do výzkumného šetření bylo zapojeno 51 poskytovatelů sociálních služeb osobní asistence z celkového počtu 204 registrovaných poskytovatelů služby osobní asistence v České republice. Podobné výzkumné šetření nebylo doposud v ČR realizováno. Poskytovatelé osobní asistence upozornili, v kontextu zajištění poskytování služby osobní asistence, na nepřehlednost informací, tak jak jim byly poskytovány (dostupné na počátku pandemie i v současné době, tzn. při sběru dat). Za výrazný nedostatek z hlediska orientace v podmínkách pro zajištění služby považují zejména příliš časté změny opatření, dále celkový nedostatek informací a metodické podpory. Poskytovatelé služby osobní asistence dále konstatují, že charakter vytvořených metodik lze považovat za příliš obecný, dále upozorňují na fakt, že metodiky byly vydávány pozdě, pozastavují se také nad nedostatkem možnosti pro odborné konzultace.

Zjištění získaná touto studií je možné konstruktivně využít pro další diskusi a aktivity státní sociální správy, samosprávy při koncepčních strategiích, metodické činnosti v sociálních službách, resp. ve službě osobní asistence, pro stavy rizikových situací v době pandemie (nejen) v ČR.



## SUMMARY:

The presented article provides an answer to the question of what are the identifiable problems in the execution of the provision of the personal assistance service regarding the measures that took place during the outbreak of COVID-19 in terms of information and methodological support. In our study, we mapped what kinds of problems has arisen in practice in relation to the provision of personal assistance services during Coronavirus pandemic (COVID -19). We have focused on the area of information sources and their transfer to the social service of personal assistance during the pandemic. Specific problem areas in the work with information, methodological support were then identified in terms of the perception of the pandemic situation by service providers in the first wave of the pandemic and the changes perceived by personal assistance providers compared to the actual situation at the time of data collection. The research instrument was a self-constructed, online survey questionnaire with 24 questions distributed online. The target group of the analysis were 51 providers of personal assistance social services out of the total 204 registered providers of personal assistance social services in the Czech Republic. A similar research survey has not yet been carried out in the Czech Republic. The personal assistance providers pointed out, in the context of ensuring the provision of the personal assistance service, the lack of clarity of the information as it was provided to them (available at the beginning of the pandemic and at present), ie. when collecting data. They consider the significant lack of information and methodological support to be a significant shortcoming in terms of orientation in the conditions for providing the service. The providers of the personal assistance service further stated that the nature of the developed methodologies can be considered too general, they also draw attention to the fact that the methodologies were issued late, they also dwell on the lack of opportunities for professional consultations.

The findings obtained by this study can be constructively used for further discussion and activities of state social administration, self-government in conceptual strategies, methodological activities in social services, respectively. in the service of personal assistance, for states of risk situations during a pandemic (not only) in the Czech Republic.

## KLÍČOVÁ SLOVA

sociální služba osobní asistence, poskytovatel, COVID-19, metodická podpora, informační zdroje.

## KEYWORDS:

social service personal assistance, provider, COVID-19, methodological support, information resources.

## ÚVOD

Sociální služby jako nástroj funkční pomoci a podpory jedinců, rodin, mají své nezastupitelné místo v záchranné sociální síti v České republice. Dlouhodobá a náročná péče o klienty s vyšší mírou podpory v terénní sociální službě osobní asistence svým charakterem vyžaduje kontinuitu přímé péče. V řadě případů je pracovník poskytovatele sociální služby jedinou osobou, na kterou se uživatel obrací. Často se jedná o osaměle žijící osoby v nepříznivé sociální situaci bez další pomoci zajišťované nejbližším sociálním okolím (rodina, komunita).

Během pandemického období COVID-19 (tzn. na počátku pandemie COVID-19 až do současné doby) poskytovala služba osobní asistence klientům podporu při zajištění zvládnutí péče o svoji osobu, o domácnost, při ochraně, uplatnění a prosazování základních práv a zájmů klientů, při aktivním způsobu života. Cílem bylo zacho-



vání, stabilizace, rozvoje schopností a dovedností klientů a zkvalitnění jejich života. V rámci tohoto období docházelo k situacím, kdy tato forma sociální služby čelila velkým výzvám vycházejícím z dané pandemické situace, nestandardních podmínek, vládních nařízení a vyhlášek. Samotná realizace a poskytování sociální služby osobní asistence (nejen v terénní, ale také v ambulantní formě) byla vystavena situacím, kdy došlo k omezení, a v některých případech také k pozastavení poskytované služby (Truhlářová et al, 2021).

Situace vedla k nutnosti transformace způsobu poskytování služby osobní asistence, k určitým nejistotám jednak na straně poskytovatelů, ale i zaměstnanců služby, uživatelů služby a jejich rodin. Scales (2022) upozorňuje, že v rámci pandemické doby docházelo k velké fluktuaci zaměstnanců a k ohrožení kvality služby a její dostupnosti. V některých případech bylo velmi těžké zachovat kvalitu sociální služby v rozsahu, který je definovaný v Zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a standardech kvality sociálních služeb (Truhlářová et al., 2021). To se odrazilo zejména v oblastech individuálního plánování sociální služby, dále při realizaci volnočasových a aktivizačních technik, při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoci při zajištění chodu domácnosti v přirozeném prostředí klienta, ale hlavně docházelo také k úplnému omezení či pozastavení základních činností služby osobní asistence, což vedlo k přímému ohrožení klienta (například k sociální izolaci, ohrožení zajištění základních životních podmínek) či jeho zdravotní a sociální dekompenzaci.

Osoby se zdravotním postižením byly vystaveny situacím, kdy vzhledem k epidemiologickým podmínkám, vládním nařízením a omezenému výkonu sociální služby osobní asistence, zůstávaly uzavřeny v domácím prostředí, často odkázané na sebepečí, případně pomoc rodiny či širšího sociálního okolí. Profesionální péče byla upozaděna. V některých případech docházelo k potencionálnímu či přímému ohrožení života klienta (Jesus, 2021). V daném kontextu se jednalo zejména o klienty s různými zdravotními hendikepy, různého (zejména vyššího) věkového spektra. Nejčastěji byli ohroženi klienti s duševním onemocněním, s demencí, klienti s mentálním postižením (Kliment, Nádvorníková, 2020; Havránková, 2021).

Osoby se zdravotním postižením i senioři patří mezi zvláště ohrožené skupiny obyvatel (Kendall, Ehrlich, Chapman et al, 2022). Jsou nejčastějšími klienty služeb osobní asistence a v důsledku krizových situací (vyplývajících z pandemie), mají ztížený přístup nejen ke zdravotní péči, ale i k čerpání sociálních služeb (například z důvodů horší pohyblivosti nebo komunikačních bariér), je pro ně obtížnější dodržování protiepidemických opatření (například z důvodu mentálního postižení) a častější je výskyt komorbidit (Department of Health & Social Care, 2020; Colon-Cabrera, Sharma, Warren et al, 2021). Tato skutečnost kladla velké nároky na flexibilitu a změnu nastavení výkonu sociální služby v podmínkách, které byly dány vládními nařízením a vyhláškami v době pandemie COVID-19 (Kliment, Nádvorníková, 2020).

Zaměstnanci osobní asistence v době nouzového stavu pracovali v krizových podmínkách, kdy řešili situace, které byly zapříčiněny nestandardním chováním klientů v důsledku vnímání pandemické situace (Žolnová, 2018; Truhlářová et al, 2021). Sociální služba osobní asistence reagovala na situace, kdy byla nucena vykonávat praktické činnosti za naprosto jiných podmínek (například testování zaměstnanců služby, manipulace a likvidace zdravotního odpadu, registrace do zdravotních systémů, povinné hlášení do zdravotnických databází atd.).



Dalším problematickým bodem byl proces získávání a předávání informací v době pandemie (Kliment, Nádvořnicková, 2020). Poskytovatelům služby osobní asistence chyběla metodická podpora (Havránková, 2021).

Jako jeden z velmi důležitých pohledů při vlastní realizaci sociální služby osobní asistence se ukázala zdravotní oblast a její význam při poskytování sociální služby (Kendall, Ehrlich, Chapman et al, 2022, Šiška et al, 2021, Šiška & Beadle-Brown, 2021).

Lze předpokládat, že v budoucnu bude docházet k opakovaným výskytům epidemie virových onemocnění, ale také k možnému dlouhodobému výskytu COVID-19, jeho dalších mutací, což může ovlivňovat poskytování sociálních služeb dlouhodobě. Proto je třeba identifikovat také problémové oblasti v rámci realizace poskytování služby osobní asistence v době pandemie, a to jak v kontextu realizovaných opatření, tak nastavení informačních zdrojů a procesů nejen vzhledem k zaměstnancům služby, ale směrem k cílové skupině (klientům) služby osobní asistence.

## CÍLE A METODOLOGIE

Cílem výzkumného šetření bylo identifikovat problémové oblasti v rámci realizace poskytování služby osobní asistence při řešení opatření spojených s výskytem COVID-19 z pohledu informační a metodické podpory.

Specifickým cílem bylo zjistit, které informační zdroje (státní správa, samospráva, resorty ministerstva, krajské hygienické stanice, Asociace poskytovatelů sociálních služeb atd. — viz tabulka č. 1) poskytovatelé služby osobní asistence využívali na začátku pandemie COVID-19, jaké využívali s odstupem času, tj. v době ukončování pandemie a jak poskytování těchto informací hodnotili. Dále jsme sledovali nejvíce problémové oblasti spojené s metodickou podporou sociálních služeb. Tyto oblasti nás zajímaly vzhledem k předpokladu, že v období pandemie sociální služby poskytovaly podporu a pomoc v nově vzniklé situaci, se kterou neměly zkušenosti a nebyly nastaveny komunikační procesy a metodiky pro její zvládnutí.

V rámci výzkumného šetření byla využita kvantitativní výzkumná strategie, technika dotazníku vlastní konstrukce. Nedílnou součástí bylo zajištění etiky výzkumu. Záměr výzkumného šetření byl projednán a odsouhlasen k realizaci Etickou komisí Pedagogické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, č.j. EKO19/2021.

Dotazník byl sestaven na základě výsledků předvýzkumu a výsledků analýzy doporučení MPSV vydávaných v období pandemie. První verze dotazníku byla prověřena pilotním šetřením v říjnu 2021. Účastníci byli seznámeni s výzkumem a s jeho cíli v textu průvodního emailu. Respondenti měli možnost z šetření kdykoli odstoupit, byla jim garantována anonymita. V dotazníkovém šetření nebyly sbírány osobní informace. Třikrát jsme na vyplnění dotazníku upozorňovali oslovené poskytovatele. Vlastní dotazníkové šetření bylo realizováno v období listopad až prosinec 2021.

## POPIS VÝZKUMNÉHO NÁSTROJE

Dotazník vlastní konstrukce obsahoval 24 otázek, které sledovaly tematické oblasti identifikované z předchozí analýzy metodických doporučení vydávaných MPSV ČR

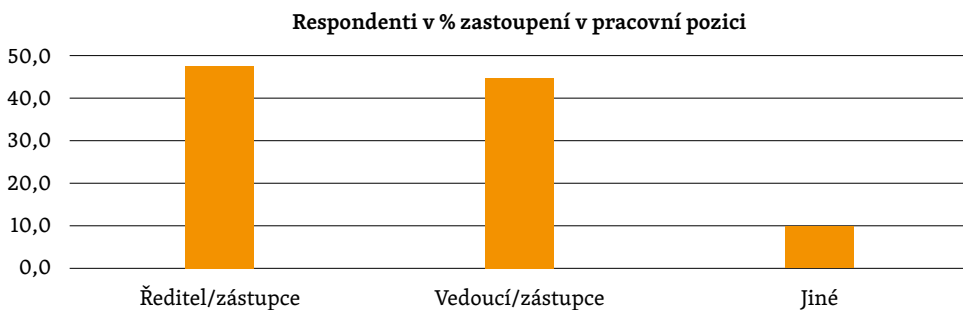


od začátku pandemie COVID-19 do druhé poloviny roku 2021. Zaměření otázek se soustředilo na objasnění dosavadní zkušenosti poskytovatelů sociálních služeb s realizací služby v době krizového či karanténního stavu spojených s první a druhou vlnou výskytu COVID-19 a dále pak na identifikaci rizikových oblastí, které vyplynuly ve fázi předvýzkumu.

Při konstrukci dotazníku byly využity uzavřené otázky s možností vícenásobné volby odpovědi, otázka s jednou nucenou volbou, dále byly v dotazníku využity otevřené otázky. Data z dotazníků byla analyzována pomocí prostředků popisné statistiky a tematické analýzy volných odpovědí. V rámci sledovaných oblastí byl vždy posuzován stav na počátku pandemie a aktuální stav v době vyplňování dotazníku. Výsledný dotazník byl následně pilotně ověřen u vybraných poskytovatelů sociálních služeb a teprve poté byl distribuován poskytovatelům sociálních služeb. Při oslovení služeb byly využity kontakty z Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR.

## RESPONDENTI VÝZKUMU

Dotazník byl distribuován pomocí emailu do jednotlivých služeb prostřednictvím zástupců poskytovatelů služby osobní asistence. Celkem bylo osloveno 204 služeb osobní asistence registrovaných v ČR. Do výzkumu se zapojilo 51 poskytovatelů, což je 25 % ze všech poskytovatelů. Sběr dat probíhal v období od listopadu 2021 do ledna 2022. Dotazníkové šetření bylo anonymní a probíhalo prostřednictvím programu LimeSurvey. Data z dotazníků byla analyzována pomocí prostředků popisné statistiky. Respondenti dotazníkového šetření byli zástupci poskytovatele na pozici vedoucí/ho sociální služby a statutárních zástupců poskytovatele (viz graf č. 1).



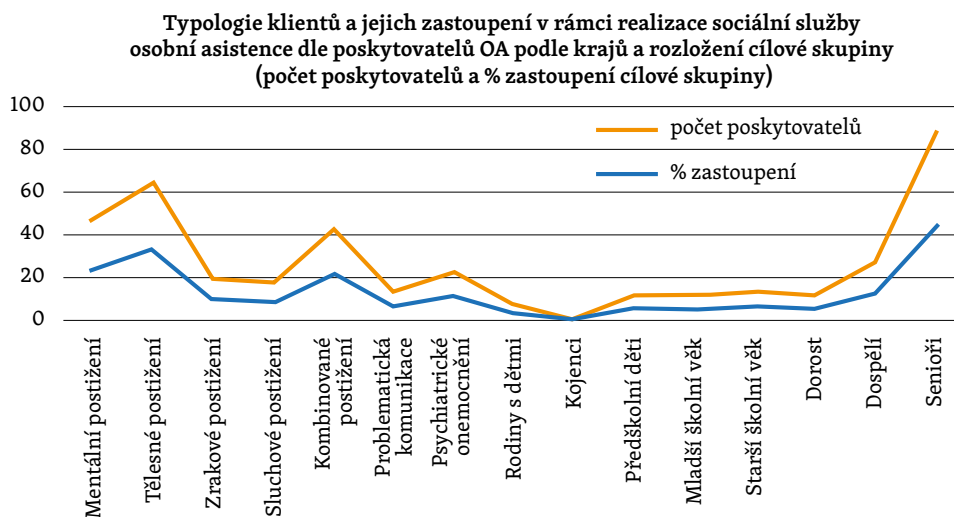
**GRAF 1.** Respondenti dle pracovních pozic v OA (zdroj: vlastní)

Podle kategorie pracovních pozic ve službě osobní asistence se výzkumného šetření účastnili převážně respondenti na manažerských a vedoucích pracovních pozicích (ředitel/zástupce 47,1 %, vedoucí/zástupce 45,1 %). Další pracovní pozice je uvedena v kategorii jiné (jednalo se o sociální pracovníky, kteří se podíleli na realizaci sociální služby v době pandemie).

Z dotazníkového šetření vyplývá, že poskytovatelé zajišťovali asistenci a péči pro širší cílovou skupinu klientů. Z hlediska zastoupení typologie klientů, kterým byla



služba v době pandemie poskytována, byly nejvýraznější skupinou osoby s tělesným postižením (64,7%), dále osoby s mentálním postižením (47,1%), osoby s kombinovaným postižením (43,1%), osoby s psychiatrickým onemocněním (23,5%). Pod hranici 20% je zastoupena cílová skupina osob se smyslovým postižením (zrakové, sluchové) a skupina osob raného věku (11,8%). Jednotliví poskytovatelé osobní asistence uváděli více typů klientských skupin, na které se zaměřovali v době pandemie.



**GRAF 2.** Poskytovatelé osobní asistence a zastoupení podle cílové skupiny klientů (zdroj: vlastní)

## VÝSLEDKY VÝZKUMU

Výsledky dotazníkového šetření jsou v následujícím textu prezentovány se zaměřením na službu osobní asistence a vybrané oblasti poskytování této služby vztahující se k definovaným cílům:

- Zjistit, jaké informační zdroje poskytovatelé služby osobní asistence využívali a **jak hodnotili míru významu jejich využívání v době na začátku a na konci pandemie.**
- Identifikovat **problémové oblasti** v rámci realizace poskytování služby osobní asistence při řešení opatření spojených s výskytem COVID-19 z pohledu **informační a metodické podpory.**

V oblasti přenosu informací do sociální služby osobní asistence v době pandemie jsme zjišťovali, jaké informační zdroje poskytovatelé využívali a jak hodnotili míru významu jejich využívání v době na začátku a na konci pandemie (listopad, prosinec 2021). Dále pak byly zjišťovány konkrétní problematické oblasti při práci s informacemi a spolupráce, a to z pohledu vnímání situace pandemie poskytovateli služeb v první vlně pandemie a změny, které vnímají v porovnání s aktuální situací v době sběru dat.



Zdroj v osobní asistenci	Počátek		Aktuálně		Změna	
	počet	%	počet	%	počet	%
Úřad vlády ČR	9	17,6	8	15,7	-1	-11,1
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR	34	66,7	24	47,1	-10	-29,4
Ministerstvo zdravotnictví ČR	28	54,9	19	37,3	-9	-32,1
Krajský úřad	33	64,7	22	43,1	-11	-33,3
Obecní/městský úřad	10	19,6	2	3,9	-8	-80,0
Krajská hygienická stanice	23	45,1	17	33,3	-6	-26,1
Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR	26	51,0	27	52,9	1	3,8
Jiné sociální služby	11	21,6	9	17,6	-2	-18,2
Odborné zdroje – např. knihy, články (vč. odborných internetových zdrojů)	17	33,3	15	29,4	-2	-11,8
Média	25	49,0	21	41,2	-4	-16,0
Poskytovatel (ředitelství)	2	3,9	1	2,0	-1	-50,0
Konkrétní odborník	1	2,0	1	2,0	0	0,0
Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR	1	2,0	0	0,0	-1	-100,0
Zdravotní pojišťovny	1	2,0	0	0,0	-1	-100,0

**TABULKA 1.** Využívané informační zdroje v době pandemie poskytovateli sociální služby osobní asistence (zdroj: vlastní)

Z dotazníkové šetření vyplynulo, že poskytovatelé nejvíce čerpali informace na začátku i v průběhu pandemie z informačních zdrojů institucí sociální správy (MPSV ČR, krajský úřad) a resortu zdravotnictví (MZ ČR, krajská hygienická stanice). Z výzkumu vyplynulo, že došlo ke změně v hodnocení využívání těchto informačních zdrojů, kdy byl identifikovaný pokles v době sběru dat oproti využívání informačních zdrojů na počátku pandemie. Intenzita využívání jednotlivých (nejvíce využívaných) zdrojů poklesla. Jako nejméně využívaní nositelé informací byli poskytovateli identifikovány obecní/městské úřady. Obecní/městské úřady, ač by se mohlo zdát, že jsou k poskytovatelům sociálních služeb v terénu a v praxi „nejblíže“, nebyly plošně nejvíce využívaným zdrojem, který by poskytl metodickou podporu či informace v době pandemie relevantní pro poskytovatele služby osobní asistence v době pandemie COVID-19. Zastoupení zdroje obecního/městského úřadu se na počátku pandemie pohybovalo pod hranici 20 %. Dochází k poklesu vyjádření míry využívání informačních zdrojů v porovnání s dobou ukončování pandemie (viz tabulka č. 1). Vzhledem ke skutečnosti, že obecní a městské úřady poskytují finanční dotace nebo jsou zřizovateli sociálních služeb, se od nich očekává, že budou jedni z hlavních aktérů pro poskytování a předávání informací.

I přes skutečnost, že v aktuální situaci v době sběru dat, byly sociální služby povinny v návaznosti na její realizaci reagovat na nařízení Vlády ČR a příslušných resortů (MPSV ČR, MZ ČR, hygienické stanice) např. testování COVID-19, vakcinaci, onemocnění klientů, onemocnění zaměstnanců, poskytovatelé osobní asistence





vyjadřovali pokles vnímání identifikované míry využívání informačních zdrojů poskytovaných zdravotnickými subjekty (MZ ČR, hygienické stanice) oproti stavu na počátku pandemie. Lze také podotknout, že zdravotní pojišťovny a resort ministerstva průmyslu, nebyly v době pandemie (na počátku, ani aktuálně) vyhledávaným zdrojem informací pro poskytovatele osobní asistence (viz tabulka č. 1.).

Celkově z vyjádření poskytovatelů služby osobní asistence vyplynulo, že došlo ke změně míry využívání informačních zdrojů ve srovnání se situací na počátku pandemie a v době jejího ukončování. V porovnání s dobou na začátku pandemie dochází k poklesu míry využívání informačních zdrojů (MPSV ČR, MZ ČR, krajské úřady, krajská hygienická stanice, obecní a městské úřady) u poskytovatelů sociální služby osobní asistence. Jako jediný stabilně vnímaný informační zdroj, a to i metodické podpory, byla vnímána Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Tato skutečnost byla identifikována v rámci volných odpovědí respondentů. To může být způsobeno i tím, že se tento subjekt kontinuálně zaměřuje na zastupování sociálních služeb a na poskytování metodické podpory a pomoci poskytovatelům sociální služby osobní asistence a dalších sociálních služeb.

Problematické oblasti	Počátek		Aktuálně		Změna	
	počet	%	počet	%	počet	%
Příliš časté změny	43	84,3	24	47,1	-19	-44,2
Nepřehlednost informací	42	82,4	35	68,6	-7	-16,7
Informace nebyly ucelené na jednom místě	33	64,7	18	35,3	-15	-45,5
Nedostatek informací celkem/ nedostatečná metodická podpora	39	76,5	27	52,9	-12	-30,8
<i>nedostatek informací ze zdravotní/hygienické oblasti</i>	21	41,2	12	23,5	-9	-42,9
<i>nedostatek informací z právní oblasti</i>	23	45,1	17	33,3	-6	-26,1
<i>nedostatek informací, jak pracovat s klienty v době pandemie</i>	24	47,1	11	21,6	-13	-54,2
<i>nedostatek informací, jak pracovat se zaměstnanci v soc. službách</i>	21	41,2	11	21,6	-10	-47,6
<i>nedostatek informací, jak pracovat s dalšími osobami</i>	14	27,5	10	19,6	-4	-28,6
Příliš obecná metodická podpora	22	43,1	14	27,5	-8	-36,4
Metodická podpora vydávána příliš pozdě	22	43,1	12	23,5	-10	-45,5
Nedostatečná možnost odborných konzultací	16	31,4	12	23,5	-4	-25,0

**TABULKA 2.** Nejvíce problematické oblasti při informovanosti, metodické podpoře (zdroj: vlastní)





Za **problémové a nejvíce problematické oblasti v rámci využívání a vyhledávání informačních zdrojů** z pohledu zjišťování aktuálních informací a poskytování metodické podpory uvedli poskytovatelé osobní asistence **nepřehlednost informací, a** to nejen na počátku pandemie, ale i v současné době. Za **výrazný nedostatek považují poskytovatelé služby osobní asistence příliš časté změny, dále celkový nedostatek informací a metodické podpory.**

V rámci metodické podpory byly identifikovány nedostatky (na počátku pandemie i aktuální stav) v oblasti zdravotní, právní, při práci s klienty služby, při práci se zaměstnanci v sociálních službách. V hodnocení poskytovatelů služby osobní asistence dochází ke zlepšení těchto problémových metodických okruhů. Jako výjimku však prezentují minimální změnu — posun v dostatku informací v právní oblasti. Poskytovatelé konstatovali, že v praxi docházelo k různorodosti čerpání informačních zdrojů využitelných pro praxi sociální služby osobní asistence v době pandemie. Množství poskytovaných informací vnímali jako nedostatečné a neucelené, postrádali informace uplatnitelné při práci s klienty v době pandemie, tj. nejčastěji informace z oblasti zdravotnictví a práva.

Z analýzy volných odpovědí byla identifikovaná konkrétní specifika problémových oblastí a situací vázaných k metodické podpoře. Jako významný nositel problému byl shledán faktor časovosti *„metodiky jsou vydávány příliš pozdě, příliš obecná metodická podpora, nedostatek možností pro odborné konzultace“* a příliš obecně formulované a nespecificky zaměřené metodické postupy. *„Informace z různých zdrojů si odporovaly, metodika se nevěnovala terénním službám „bludný kruh“ — instituce při žádosti o informace odkazují dokola na jiné instituce, další vlny méně náročné — již zkušenost z předchozích vln, dobrá spolupráce s KHS, s KÚ, s MÚ, nařízení neslučitelná s praxí, neschopnost institucí odpovídat na dotazy, nesystematičnost vydávaných nařízení, významná úloha APSS, požadavek na existenci stručných metodických materiálů, osvědčila se komunikace s jinými podobnými službami“.*

Dále respondenti ze své praxe v rámci volných odpovědí v dotazníkovém šetření navrhli možnosti, které vnímají jako přínos pro poskytování sociální služby osobní asistence v době další pandemie a poskytování systému informační a metodické podpory: *„metodická podpora (specifická, přehledná, ideálně vše na jednom místě, srozumitelná s možností konzultací), dostatek času na přijetí opatření, eliminace personálního nedostatku, dostatek financí, požadavek na systémovost (nevytvářet chaos — vládní nařízení, nekoncepčnost, příliš časté změny)“.*

## DISKUSE

Cílem naší studie bylo identifikovat problémové oblasti v rámci realizace poskytování služby osobní asistence při řešení opatření spojených s výskytem COVID-19 z pohledu informační a metodické podpory. V rámci výzkumného šetření jsme zjistili, že z pohledu poskytovatelů se ukázaly jako nejproblematictější oblasti — příliš časté změny v informacích, dále celkový nedostatek informací a metodické podpory, nepřehlednost informací. Velmi obdobné kategorie problémových oblastí identifikovali v oblasti poskytování sociální péče ve svých studiích také Jesus a kol. (2021). Von Granitz et al. (2017) tyto problematické oblasti poskytování sociální péče vymezil již před



pandemií. Tento jev může souviset s celkový procesem nastavení systému poskytování terénních sociálních služeb. V našem případě lze předpokládat, že popisovaný problém je navázaný na skutečnost, že pandemie COVID-19 měla globální charakter a nikdo s takovou situací neměl zkušenost. V průběhu pandemie, na počátku i v současné době, se ukazuje, že sociální služby byly nuceny čelit různým výzvám, které dosud v praxi neřešily, mj. se jednalo o zajištění služby v oblasti zdravotní (Kliment, Nádvorníková, 2020).

Z naší studie vyplývá, že poskytovatelé osobní asistence během pandemie čerpali nejvíce informací od institucí státní správy (MPSV ČR, MZ ČR, krajské úřady a hygienické stanice). Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR byla vnímána poskytovatelem jako nejstabilnější zdroj informací během pandemie. Naproti tomu se ukázalo, že respondenti velmi málo čerpali informace od samosprávy (obecní a městské úřady). Toto zjištění je u obecních, městských úřadů překvapující, a to zejména vzhledem k dostupnosti služeb v obcích, městech, ve vazbě na komunitní plány obcí a měst a v neposlední řadě i na krizové řízení na obcích a zapojení sociálních odborů na obcích a městech. V rámci studie jsme také sledovali, jak poskytovatelé hodnotili problémové oblasti vzhledem k procesu a obsahu informovanosti a metodické podpoře na začátku pandemického období a v době aktuálního sběru dat. Poskytovatelé identifikovali výrazný posun směrem ke zlepšení stavu metodické podpory a informací ve vnímání vybraných problematických oblastí od počátku pandemie do doby výzkumu. Jako výraznou změnu od počátku pandemie poskytovatelé uváděli oblast „časného vydávání metodické podpory“, kde došlo k výraznému zlepšení. Přesto zveřejněná metodická doporučení hodnotili poskytovatelé osobní asistence jako příliš obecná, vydávána se zpožděním. Tato skutečnost mohla mít vliv na kvalitu a fungování sociálních služeb osobní asistence a péče o uživatele služby v terénu, neboť limitace personálních kapacit poskytovatele pro tvorbu metodik v praxi v době pandemie mohla být u řady terénních poskytovatelů důležitým stagnačním prvkem (Kliment a Nádvorníková, 2020).

Další výrazný posun byl identifikován v oblasti poskytování informací zaměřených na zdravotní a hygienickou oblast, specifika práce s klienty v době pandemie a práce se zaměstnanci v sociálních službách. Z hlediska komplexní péče o klienta v oblastech zdravotní a sociální péče se z pohledu pandemické zkušenosti, ukazuje potřeba tyto oblasti zpracovat v cílených specifických metodických a informačních zdrojích. To potvrzují i studie Kendall, Ehrlich, Chapman et al. (2020), Šiška et al. (2021), Šiška & Beadle-Brown (2021), kteří identifikují sociálně zdravotní péči jako významnou a nezbytnou oblast poskytování sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením.

Překvapivým zjištěním bylo, že poskytovatelé identifikovali nejmenší posun v rámci poskytování informací v právní oblasti (pozn. přetrvává nedostatek právních informací). Podobně identifikovali minimální posun i v oblasti prezentace a přehlednosti informací.

Závěrem lze konstatovat, že námi realizovaná studie poukázala na důležitost nastavení cíleného zaměření informací, jejich aktuálnosti a stability procesu při metodické podpoře významnými aktéry podpory a pomoci (MPSV ČR, MZ, Asociace poskytovatelů ČR, zástupců státní správy a samosprávy) a dále pak na nezastupitelnou roli multiresortní spolupráce a metodického vedení poskytovatelů sociálních

služeb v době epidemie virového onemocnění (Truhlářová, et. al., 2021). Analýza výsledků výzkumného šetření poukazuje také na aktuální potřebu přizpůsobení obsahu služby osobní asistence novým výzvám a životním situacím, které pandemie přinesla.



## LIMITY STUDIE

Výsledky studie mohou být ovlivněny a omezeny několika aspekty uvnitř a vně studie:

- Předkládaná studie je v ČR ojedinělá, zjišťuje, jak poskytovatelé sociální služby osobní asistence vnímali realizaci poskytování sociální služby a její problémové oblasti v době epidemie virového onemocnění COVID-19. Limitem studie je skutečnost, že se studie účastnilo jen 25 % poskytovatelů sociální služby osobní asistence v ČR.
- Poskytovatelé mohli vnímat dotazník jako skrytou kontrolu. To mohlo snížit návratnost a způsobit zkreslování odpovědí (žádoucí odpovědi/resp. nežádoucí). Tomuto jevu jsme se snažili předejít anonymizací dotazníkového šetření.
- Jako výzkumný nástroj byl užit dotazník, který respondenti vyplňovali v online prostoru. Jednalo o subjektivní výpověď respondentů, která může být zatížena různou mírou nepřesnosti.
- Výzkumné šetření bylo realizováno v době, kdy jsou poskytovatelé sociálních služeb dlouhodobě zatíženi náročností zajištění služby (setrvává nouzový stav, kdy již přes 2 roky je identifikována pandemie virového onemocnění COVID-19 v ČR). V rámci dotazníkové šetření byly zjišťovány informace mapující longitudinální vývoj situace v oblasti poskytování sociální služby osobní asistence. Sledován byl posun v oblasti přenosu informací a metodické podpory respondentů od začátku (tedy první vlny epidemie) až po současnost — prosinec 2021, leden 2022. Kontinuita zajištění poskytování služby v době pandemie a s ní spojených opatření, může zkreslovat náhled respondentů na realizaci výše uvedených opatření (stírání rozdílů mezi jednotlivými obdobími).

## ZÁVĚR

Zkušenost a prožitá realita sociálních služeb v době pandemie a virového onemocnění COVID-19 staví před poskytovatele sociálních služeb mnoho nových výzev a povinností při zajištění a realizaci poskytování služby. Zásadní je zdůraznit posílení kvality poskytovaných služeb i v době rizikových situací, v době pandemie, v nepříznivé sociální situaci jedince. Zásadním cílem sociální služby zůstává udržení nebo rozvoj stávajících kompetencí a dovedností klienta a zachování lidské důstojnosti a autonomie. Tento důraz je nutné akcentovat v dobách krizových situací, což doba výskytu pandemického onemocnění neodiskutovatelně představuje.

Ukazuje se, že v situaci, kdy je nutné omezit a uzpůsobit poskytování sociální služby osobní asistence podmínkám vyplývajícím z epidemie způsobené virovým onemocněním, je významným faktorem dobře nastavený proces toku informací a cí-



lená metodická podpora, a to jak z relevantních institucí státní správy a samosprávy, ale také v rámci organizace služby samotného poskytovatele.

Důležitou součástí je oblast zdravotně-sociálního pomezí a související multire-sortní spolupráce. Tyto fragmenty musí být součástí ucelené metodické koncepce zadavatele služeb (např. krajský úřad, obecní úřad) a garanta služeb (např. MPSV ČR).

Před sociálními službami, a to především službami terénního charakteru, tj. i osobní asistence, stojí nyní výzva, jak nastavit efektivní procesy při poskytování služby v období epidemie virového onemocnění.

## POUŽITÉ ZDROJE

- Colon-Cabrera, D., Sharma, S., Warren, N., & Sakellariou, D. Examining the Role of Government in shaping Disability Inclusiveness around COVID-19: a Framework Analysis of Australian Guidelines. *International Journal for Equity in Health*, 2021. 20(1), 1-11. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12939-021-01506-2>
- Havránková, I. Zkušenosti s krizovým řízením sociální práce v organizaci. In Truhlářová, Z., Vráželová, L., Tajanovská, A., Jelínková, M., Havránková, I., Machová, Z. Sešit sociální práce. *Sociální práce v mimořádných podmínkách*. 2021, č.9/2021, [http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2021/06/9.-SSP\\_FINAL-2.pdf](http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2021/06/9.-SSP_FINAL-2.pdf)
- Jesus, T. S., Bhattacharjya, S., Papadimitriou, C., Bogdanova, Y., Bentley, J., Arango-Lasprolla, J. C., Kamalakannan, S. Lockdown-Related Disparities Experienced by People with Disabilities during the First Wave of the COVID-19 pandemic: Scoping Review with Thematic Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2021, 18(12), 6178. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/12/6178>
- Kendall, E., Ehrlich, C., Chapman, K., Shiota, C., Allen, G., Gall, A., Kek-Pamenter J. A., Cocks K, Palipana, D. Immediate and Long-term Implications of the COVID-19 Pandemic for People With Disabilities. *American Journal of Public Health*, 2020. 110(12), 1774-1779. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33058709/>
- Kliment, P., Nádvořníková, L. Prvotní reflexe dopadu epidemie koronaviru na sociální služby v ČR. *Fórum sociální práce*, 2020. 2/2020. [https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/123715/Pavel\\_Kliment\\_-\\_Lenka\\_Nadvornikova\\_20-28.pdf?sequence=1](https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/123715/Pavel_Kliment_-_Lenka_Nadvornikova_20-28.pdf?sequence=1)
- Scales, K. Transforming Direct Care Jobs, Reimagining Long-Term Services and Supports. *Journal of the American Medical Directors Association*, 2022. 23(2), 207-213.
- Šiška, J., Čáslava, P., Kohout, J., Beadle-Brown, J. Truhlářová, Z. & Holečková, M. K. What Matters while Assessing Quality of Social Services? Stakeholders' Perspective in Czechia. *European Journal of Social Work*, 2021. 24(5), 864-883. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2021.1934411>
- Šiška, J., Beadle-Brown, J. *Introduction to the Book and to The Development of Community living*. The Development, Conceptualisation and Implementation of Quality in Disability Support Services, 2021. 346 s. ISBN: 978-80-246-4953-5
- Truhlářová, Z., Vráželová, L., Tajanovská, A., Jelínková, M., Havránková, I., Machová, Z. Sešit sociální práce. *Sociální práce v mimořádných podmínkách*. 2021. č.9/2021, [http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2021/06/9.-SSP\\_FINAL-2.pdf](http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2021/06/9.-SSP_FINAL-2.pdf)
- Von Granitz, H., Reine, I., Sonnander, K., & Winblad, U. Do Personal Assistance activities promote Participation for Persons with disabilities in Sweden? *Disability and Rehabilitation*, 2017. 39(24), 2512-2521. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/09638288.2016.1236405>
- Žolnová, J. *Osoba s poruchami správania*. In. Hučík, J., Mikurčíková, L. (Eds.) *Špeciálna pedagogika pre pomáhajúce profesie II*. Prešov, 2018.

**Ivana Havránková**

Institute of Primary, Pre-primary and Special Education (Ústav primární, preprimární a speciální pedagogiky), Department of Social Services and Counselling (Katedra sociálních služeb a poradenstva), Faculty of Education, University of Hradec Králové (Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové), Faculty of Social Sciences, University of Ss. Cyril and Methodius in Trnava (Fakulta sociálních věd, Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave)  
Rokitanského 62, 500 03 Hradec Králové III  
Nám. J. Herdu 2, 917 01 Trnava, Slovak Republic  
iva.havrankova@uhk.cz

**Zuzana Truhlářová**

Institute of Primary, Pre-primary and Special Education (Ústav primární, preprimární a speciální pedagogiky),  
Faculty of Education, University of Hradec Králové (Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové),  
Rokitanského 62, 500 03 Hradec Králové III  
ORCID: 0000-0002-3471-8657  
zuzana.truhlarova@uhk.cz

**Pavel Zikl**

Institute of Primary, Pre-primary and Special Education (Ústav primární, preprimární a speciální pedagogiky),  
Faculty of Education, University of Hradec Králové (Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové),  
Rokitanského 62, 500 03 Hradec Králové III  
ORCID: 0000-0002-1268-6885  
pavel.zikl@uhk.cz

**Petra Bendová**

Institute of Primary, Preprimary and Special Education (Ústav primární, preprimární a speciální pedagogiky),  
Faculty of Education, University Hradec Králové (Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové),  
Rokitanského 62, 500 03 Hradec Králové  
ORCID: 0000-0003-0342-5111  
petra.bendova@uhk.cz

**Adéla Mojžíšová**

Institute of Social and Special-pedagogical Sciences (Ústav sociálních a speciálněpedagogických věd),  
Faculty of Education University of South Bohemia (Pedagogická fakulta Jihočeská univerzita),  
Dukelská 9, 371 15 České Budějovice  
ORCID: 0000-0001-8549-1424  
mojzis@zsf.jcu.cz

**Radka Prázdna**

Department of Special Needs Education (Katedra speciální pedagogiky),  
Faculty of Education University of South Bohemia (Pedagogická fakulta Jihočeská univerzita),  
Dukelská 9, 371 15 České Budějovice  
ORCID: 0000-0003-0124-7569  
rprazdna@zsf.jcu.cz



**Aneta Marková**

Department of Special Needs Education (Katedra speciální pedagogiky)  
Faculty of Education University of South Bohemia (Pedagogická fakulta Jihočeská univerzita)  
Dukelská 9, 371 15 České Budějovice  
ORCID: 0000-0002-0328-3507  
amarkova@pf.jcu.cz

**Michal Nesládek**

Department of Special Needs Education (Katedra speciální pedagogiky)  
Faculty of Education University of South Bohemia (Pedagogická fakulta Jihočeská univerzita)  
Dukelská 9, 371 15 České Budějovice  
ORCID: 0000-0003-0878-9125  
mnesladek@volny.cz