

## SO 5 – Osobní a studijní asistence

- Určení: pro potřeby Podpory studentů se specifickými potřebami Augustin (dále jen „Augustin“); bližší určení viz obsah
- Závazný: koordinátor osobní a studijní asistence, asistenti, pracovníci Informačně-poradenského a kariérního centra UHK (dále jen IPaKC), klienti, zaměstnanci UHK v přímém kontaktu s klienty
- Na vědomí: všichni zaměstnanci a studenti UHK
- Zpracoval/a: Mgr. Jana Maissnerová, odborný konzultant
- Schválil/a: Mgr. Lucie Slezáková Misařová, t.č. vedoucí Augustinu
- Platnost od: 1. března 2015
- Cíl standardu: Specifikace osobní a studijní asistence, vymezení pravidel a stanovení sankcí v případě jejich porušení.

### Obsah standardu:

- Popis osobní a studijní asistence
- Žádost o osobní a studijní asistenci
- Koordinace osobní a studijní asistence
- Pravidla pro asistenty
- Pravidla pro klienty
- Přílohy

Aktualizace: 22. listopadu 2018

Informačně-poradenské a kariérní centrum, [www.uhk.cz/ipakc](http://www.uhk.cz/ipakc)



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

## Popis osobní a studijní asistence

**Osobní asistenci** lze chápat jako podporu kompenzující fyzické omezení klienta<sup>1</sup> při sebeobsluze a dalších fyzických aktivitách souvisejících se studiem nebo s činnostmi, které jsou součástí vzdělávacího programu. Týká se i ubytování a stravování v zařízeních, jejichž zřizovatelem je škola nebo kterých klient musí využít v rámci akcí organizovaných školou mimo její sídlo.

**Studijní asistenci** se rozumí podpora, která kompenzuje fyzické omezení studenta se specifickými potřebami během výuky, při práci se studijními materiály nebo při výzkumné činnosti a při práci s technologiemi nezbytnými k plnění úkolů, které jsou součástí vzdělávacího programu.

Osobní i studijní asistence jsou realizovány pouze tehdy, není-li objektivně možné využít technologie, které by klientovi umožnily být na asistenční službě nezávislý, nebo této nezávislosti nelze za daných okolností dosáhnout nácvikem studijních a pracovních strategií.

**Osobní asistence** je nabízena a poskytována klientům se zrakovým a pohybovým postižením, sluchově postiženým uživatelům znakového jazyka a také klientům s psychickým či chronickým somatickým onemocněním. **Studijní asistence** mohou využít všichni klienti. Míra poskytování osobní a studijní asistence (příležitostná, přechodná a trvalá) se odvíjí od specifických potřeb klientů.

V případě **osobní asistence** se jedná o následující služby:

- průvodcovské služby (doprovod na neznámá nebo těžko dostupná místa, příp. na příležitostné akce školy, a rovněž asistence v prostředí, které je pro klienta neznámé nebo fyzicky, psychicky či orientačně náročné a nevstřícné);
- manipulace s předměty osobní potřeby a sebeobsluha (asistence probíhající pouze při přímé účasti klienta ve výuce a v zařízeních, kde činnost klienta prokazatelně souvisí se studiem);
- služby administrativního charakteru (pomoc při práci s písemnými materiály, jejichž zpřístupnění nelze realizovat prostřednictvím standardních technických opatření);
- redakční služby (pomoc se závěrečnými redakčními úpravami dokumentů vyžadovaných při plnění studijních povinností).

---

<sup>1</sup> Klientem se rozumí uchazeč/student se specifickými potřebami UHK, který se ocitne v situaci vyžadující asistenci a je veden v evidenci Augustinu.



V případě studijní asistence se jedná o následující služby:

- nácvik studijních a pracovních strategií (pro všechny klienty) – bližší informace viz níže;
- zprostředkování skutečností přístupných výhradně zrakem (pro klienty se zrakovým postižením);
- pomoc v jazykové oblasti (pro klienty se specifickými poruchami učení);
- pomoc při orientaci v neznámém a složitě strukturovaném dokumentu (pro klienty se zrakovým či sluchovým postižením);
- asistence při sportovních aktivitách v rámci výuky (pro klienty se zrakovým, sluchovým a pohybovým postižením).

Prostřednictvím **nácviku studijních a pracovních strategií** si klient osvojuje pracovní postupy, jimiž je poté schopen v co největší možné míře kompenzovat své zdravotní postižení či jiné znevýhodnění. Jedná se zejména o následující aktivity:

- nácvik práce se speciální výpočetní technikou nad rámec běžných znalostí (pro klienty se zrakovým postižením);
- nácvik efektivní práce s hmatovými dokumenty s netriviálním obsahem včetně hmatové grafiky (pro klienty se zrakovým postižením, kteří jsou uživateli hmatu);
- nácvik efektivní práce s psaným textem – jeho překladem, strukturováním, kontrolou jazykové správnosti apod. (pro klienty se sluchovým postižením);
- nácvik efektivní práce s odborným vyjadřováním ve znakovém jazyce – používání odborné terminologie včetně terminologie v jiných znakových jazycích, práce se slovníky, stylistická diference apod. (pro klienty se sluchovým postižením, kteří jsou uživateli znakového jazyka);
- nácvik efektivní práce s výpočetní, příp. jinou kompenzační technikou (pro klienty s pohybovým postižením – horních končetin);
- nácvik strategií při práci s textem – efektivita čtení, orientace v dokumentech různého typu, různé struktury a délky (pro klienty se specifickými poruchami učení);
- nácvik efektivní práce s výpočetní technikou umožňující kontrolu strukturní, typografické a ortografické správnosti textu (pro klienty se specifickými poruchami učení);
- nácvik strategií pro efektivní využití času pro studium, rozvržení studijních povinností apod. (pro klienty s psychickým onemocněním).

Pro studenty se specifickými poruchami učení organizuje Augustin kurz „Jak zvládnout studium s poruchami učení?“, jehož cílem je podpořit kognitivní funkce

Informačně-poradenské a kariérní centrum, [www.uhk.cz/ipakc](http://www.uhk.cz/ipakc)



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

ovlivňující čtení a psaní (zraková a sluchová percepce, řeč, paměť, koncentrace pozornosti, motorika a exekutivní funkce). V kurzu je využíván třífázový model učení, brainstorming, myšlenkové mapy, volné psaní apod.

V případě klientů se specifickými poruchami učení či s psychickým onemocněním zajišťuje Augustin nácvik studijních a pracovních strategií ve spolupráci s pracovníky IPaKC. Klientům jsou k dispozici služby různého charakteru:

- nácvik efektivních studijních strategií pod odborným vedením formou individuální konzultace, příp. ve skupině;
- kurzy time-managementu;
- koučování.

Asistence jako taková se vztahuje na:

- přednášky a semináře na UHK (pro všechny formy studia);
- akce konané v rámci výuky (exkurze, praxe);
- zápočty, zkoušky, státní zkoušky, individuální konzultace;
- zápis ke studiu, imatrikulace a promoce;
- informační schůzky v Augustinu;
- a jiné akce dle domluvy s Augustinem.

Osobní a studijní asistenci poskytují osoby, které jsou v dané oblasti řádně zaškolené.

## Žádost o osobní a studijní asistenci

O všechny služby spadající pod osobní a studijní asistenci je klient povinen požádat. Žádost o poskytnutí služby je třeba zaslat prostřednictvím emailu koordinátorovi osobní a studijní asistence na adresu – [petra.chalupova@uhk.cz](mailto:petra.chalupova@uhk.cz). Tuto žádost je nutné poslat nejméně 10 dní před samotným termínem akce, na kterou je asistence požadována.

Klient v žádosti o asistenci uvede, o jaký typ služby má konkrétně zájem, v rámci jaké akce (přednáška, exkurze apod.), její místo, čas zahájení a předpokládaného ukončení, příp. další důležité podrobnosti.

Naléhavé případy se řeší okamžitě posláním žádosti koordinátorovi. Další komunikace ohledně poskytnutí služby probíhá formou elektronické komunikace, příp. formou osobního setkání s koordinátorem.



## Koordinace osobní a studijní asistence

Koordinaci zajišťuje koordinátor služeb.

Koordinátor je osoba, která má odpovídající schopnosti a dovednosti týkající se osobní a studijní asistence. Dále se vzdělává v oblasti, která souvisí s koordinací.

Koordinátor se zajímá o tým a v rámci týmu zajišťuje podmínky pro bezproblémovou spolupráci a supervizi. Sděluje nové informace z oblasti osobní a studijní asistence celému týmu, podává návrhy na zlepšení a podílí se na jejich realizaci. Svou aktivitou přispívá ke zlepšování standardů a kvality osobní a studijní asistence a šíření dobrého jména Augustinu.

Koordinátor zajistí asistenty, příp. jiné poskytovatele služby<sup>2</sup> v případě nácviiku studijních a pracovních strategií (dále jen „asistent“) a informuje je o podrobnostech asistence:

- asistenta zajistí neprodleně poté, co klient o službu zažádá;
- informuje asistenta o specifických potřebách klienta, typu požadované asistence, místě konání a termínu akce, příp. dalších podrobnostech;
- předá asistentovi kontakt na klienta.

Koordinátor komunikuje s klienty:

- zjistí od klienta podrobné informace vztahující se k asistenci (typ požadované asistence, místo konání a termín akce, příp. další podrobnosti), aby je mohl předat asistentům, příp. poskytovatelům služby;
- informuje klienta, že je asistence sjednána a předá mu kontakt na asistenta.

Koordinátor komunikuje s organizátory<sup>3</sup> dané akce:

- informuje organizátory akce o tom, že klienta bude doprovázet asistent a seznámí je s veškerými okolnostmi zajištění asistence, a to s dostatečným předstihem (při dlouhodobě plánované akci týden předem, v případě mimořádné události v nejbližším možném termínu);
- zjistí veškeré informace, které by mohly mít vliv na kvalitu asistence;
- odpovídá také za vyjasnění role a pozice asistenta.

---

<sup>2</sup> Poradci, psychologové a psychoterapeuti IPaKC UHK.

<sup>3</sup> Organizátoři přijímacího řízení, vyučující, příp. další zaměstnanci UHK v přímém kontaktu s klienty, vedoucí praxí aj.



Koordinátor je povinen vést evidenci poskytnutých služeb a předávat veškeré informace emailem koordinátorovi služeb nejpozději poslední den kalendářního měsíce, včetně podkladů k proplacení servisních opatření.

Asistentům náleží za svou práci odměna, která je vždy sjednána předem (viz OS Personální standard).

Asistence jako taková probíhá pouze za předpokladu, že jsou přítomny obě strany, pro něž je služba sjednána (např. student i přednášející). V nepřítomnosti klienta asistence neprobíhá.

Veškeré materiály, které v průběhu asistenčních služeb vznikly (např. dokumenty po jazykové korektuře), jsou v Augustinu archivovány v elektronické podobě bez data ukončení archivace. Archivaci zajišťuje koordinátor služeb. Přístup do archivu mají pouze pracovníci Augustinu.

## Pravidla pro asistenty

Asistent je osoba, která poskytuje některou z výše uvedených typů asistenčních služeb.

Asistent se musí na asistenci adekvátně připravit:

- zjistí si od koordinátora informace potřebné k realizaci asistence;
- připraví si s dostatečným předstihem technické zázemí a ověří jeho funkčnost (např. nabití baterie schodolezu), vyžaduje-li to daný typ asistence;
- předem se seznámí s prostředím, ve kterém bude asistence probíhat, vyžaduje-li to daný typ asistence;
- přizpůsobuje vystupování a oděv akci, v rámci které klientovi asistuje.

Asistent je přítomen pouze pro poskytnutí asistenční služby. Nezasahuje do průběhu dané akce, nevyžadují-li to okolnosti, které by mohly negativně ovlivnit kvalitu asistence, nerozhoduje za klienta ani mu neradí.

Asistent je povinen setrvat po celou dobu trvání akce, při níž byl pověřen asistovat. V případě prodloužení akce zůstane pokud možno až do jejího konce, příp. než jej vystřídá jiný asistent.

Pokud na sjednané akci není klient přítomen a asistence tedy není potřeba, vytrvá asistent na domluveném místě 15 minut. Pokud ani do té doby klient nedorazí a nedá asistentovi prostřednictvím SMS zprávy vědět, že se opozdí, může asistent odejít. O této skutečnosti informuje asistent koordinátora prostřednictvím emailu.

Pokud se asistent nemůže na sjednanou akci z vážných důvodů dostavit, oznámí to neprodleně koordinátorovi, který se pokusí sehnat náhradu. Augustin může po



asistentovi vyžadovat doložení vážných důvodů (např. potvrzení od lékaře). Vždy je důležité neprodleně komunikovat s koordinátorem.

V případě, že se asistent opozdí, oznámí to klientovi prostřednictvím zprávy SMS. Pokud asistent cestoval spojem, který měl zpoždění, nejedná se tak o chybu asistenta. Zpoždění musí být doloženo potvrzením. Nedostaví-li se však asistent na sjednanou akci a klient již čeká na místě nebo je na cestě, je asistent povinen uhradit mu náklady spojené s cestou na základě škodního protokolu (viz příloha).

Nejdéle 3 dny po konané akci informuje asistent koordinátora o průběhu služby, počtu odpracovaných hodin a zašle mu příp. materiály k archivaci.

Asistent je vázán mlčenlivostí a nezneužije informací, které získá v průběhu akce vyžadující asistenční služby pro klienta.

### **Sankce v případě porušení pravidel**

Sankci řeší podle závažnosti koordinátor a vedoucí IPaKC. O porušení pravidel je koordinátor informován písemnou stížností od klienta. Touto stížností je povinen se zabývat nejpozději do 10 pracovních dnů po obdržení stížnosti.

V případě porušení pravidel platí třibodové sankční opatření.

1. V případě prvního porušení pravidel zašle koordinátor písemné napomenutí asistentovi.
2. V případě druhého porušení pravidel dojde k pozastavení činnosti asistenta pro UHK. O délce rozhoduje sankční komise, jejíž složení určuje vedoucí IPaKC, přičemž jeden z členů není pracovníkem Augustinu. Toto rozhodnutí bude také v písemné podobě předáno asistentovi.
3. V případě třetího porušení pravidel bude ukončena spolupráce UHK s asistentem na dobu jednoho roku. Písemné vyrozumění sepíše koordinátor s vedoucím IPaKC.

## **Pravidla pro klienty**

O asistenci žádá klient prostřednictvím emailu na adresu koordinátora služeb – [petra.chalupova@uhk.cz](mailto:petra.chalupova@uhk.cz), a to nejméně 10 dní předem.

Klient, který chce využívat asistenci pravidelně, informuje o této skutečnosti koordinátora, a to co nejdříve po zjištění rozvrhu hodin.

Klient je povinen nahlásit koordinátorovi všechny změny, které nastanou a mají vliv na asistenci (zrušení výuky, změna učeben apod.), a to neprodleně poté, co se o nich dozví. Koordinátora kontaktuje emailem nebo SMS zprávou na číslo 737 227 121.

V případě, že se klient nemůže z vážných důvodů na akci dostavit, neprodleně to oznámí koordinátorovi prostřednictvím emailu nebo prostřednictvím SMS zprávy. Zrušení asistence je možné 24 hodin předem.

Informačně-poradenské a kariérní centrum, [www.uhk.cz/ipakc](http://www.uhk.cz/ipakc)



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Pokud klient není spokojený s průběhem asistence, sdělí to asistentovi. Při opakované nespokojenosti se obrátí na koordinátora.

Pokud na sjednanou akci nedorazí asistent a asistence tedy neproběhne, informuje klient o této skutečnosti koordinátora.

V případě, že se klient opozdí, oznámí tuto skutečnost asistentovi prostřednictvím zprávy SMS. Pokud klient cestoval spojem, který měl zpoždění, nejedná se tak o jeho chybu. Zpoždění musí být doloženo potvrzením. V tomto případě se asistentovi počítá práce od doby sjednané, nikoliv reálně započaté. Nedostaví-li se však klient na sjednanou akci, neupozorní asistenta a ten již čeká na místě nebo je na cestě, je klient povinen uhradit škodu vzniklou Augustinu na základě škodního protokolu (viz příloha).

### Sankce v případě porušení pravidel

Sankci řeší podle závažnosti koordinátor a vedoucí IPaKC. O porušení pravidel je koordinátor informován písemnou stížností od asistenta. Touto stížností je povinen se zabývat nejpozději do 10 pracovních dnů po obdržení stížnosti.

V případě porušení pravidel platí třibodové sankční opatření.

1. V případě prvního porušení pravidel zašle koordinátor písemné napomenutí klientovi.
2. V případě druhého porušení pravidel dojde k osobnímu setkání s koordinátorem a vedoucím IPaKC ve věci pohovoru a návrhu řešení. Toto rozhodnutí bude také v písemné podobě předáno klientovi.
3. V případě třetího porušení pravidel dojde k přerušení bezplatného poskytování osobní a studijní asistence klientovi po dobu 1 měsíce. Po tuto dobu má klient možnost servis dále využívat za podmínky, že se bude finančně podílet na jeho proplácení – výše částky bude určena s vedoucím IPaKC na základě cen uvedených v OS Personální standard. Klient si může servis rovněž zajistit sám mimo UHK.







Se standardem kvality jsem byl/a seznámen/a a beru jej, jako závazný metodický pokyn, na vědomí.

Jméno	Pozice	Datum	Podpis



## Přílohy

Příloha č. 1: Škodní protokol

Informačně-poradenské a kariérní centrum, [www.uhk.cz/ipak](http://www.uhk.cz/ipak)



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

## Škodní protokol

ŠP č. ....

### Informace o škodě:

způsobená:  studentem  realizátorem servisních opatření

poškozený:  student  Podpora studentů se SP Augustin

datum vzniku: .....

okolnosti vzniku:.....

### Zúčastnění:

Za Augustin: Mgr. Markéta Pešáková, vedoucí IPaKC

Student: .....

Realizátor servisního opatření: .....

### Určení výše škody:

Cestovné: ..... Kč (viz doklad)

Náklady Augustinu: ..... Kč (viz kalkulace)

### Způsob úhrady:

v hotovosti:  na pokladně UHK

převodem:  na účet UHK  na účet studenta

Variabilní symbol – uveďte číslo škodního protokolu

Informačně-poradenské a kariérní centrum, [www.uhk.cz/ipakc](http://www.uhk.cz/ipakc)



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

**Další ustanovení:**

- Originál škodního protokolu je uložen v Augustinu, ostatní zúčastněné strany získávají kopii.
- Škoda je splatná do 14 dnů od seznámení s řešením škody.
- Proti rozhodnutí o škodě se nelze odvolat.
- Škodní protokol musí být založen a uzavřen do 30 dnů od vzniku škod, po uplynutí této doby nelze již uplatňovat nárok na úhradu vzniklé škody.

Datum rozhodnutí o náhradě škody:.....

Podpis vedoucí IPaKC: .....

Seznámení s řešením škody:

	datum	podpis
Student:	.....	.....
Realizátor SO:	.....	.....

**Kalkulace nákladů na servisní opatření Augustinu (dle ceníku úkonů v personálním standardu):**

Hodinová sazba servisního opatření: .....Kč/hod  
Počet hodin: .....hod  
Hodinová sazba příprav: .....Kč/hod  
Počet hodin: .....hod  
Další náklady: ..... Kč  
**Celkem:** KČ





Univerzita Hradec Králové  
Informačně-poradenské a kariérní centrum

Podpis koordinátora SO ..... dne .....

---

Doklady: (vlepte jízdní doklad)

Informačně-poradenské a kariérní centrum, [www.uhk.cz/ipak](http://www.uhk.cz/ipak)



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY