

Sociální služby mají **poskytovat pomoc a podporu lidem v nepříznivé sociální situaci**.

Pravidla poskytování sociální služby stanoví [zákon o sociálních službách](#). Nedílnou součástí zákona jsou rovněž [Standardy kvality sociálních služeb](#), které slouží jako základní kritérium toho, jak musí poskytovatel služby poskytovat.

Činnostmi, které zajišťují poskytovatelé sociálních služeb, je vícero. Některými napomáhají lidem udržet si soběstačnost či přímo poskytují pomoc při zvládnutí péče o vlastní osobu (pečovatelská služba, domovy pro seniory apod.). Dalšími činnostmi napomáhají při prevenci kriminality nebo řešení krize v rodině (telefonická krizová pomoc, azylové domy apod.). Nedílnou součástí činností poskytovatelů sociálních služeb je sociální poradenství, prostřednictvím kterého sdílejí potřebné informace. Sociální služba je zajišťována zejména na základě smlouvy.

## Ombudsman a sociální služby



- Ombudsman podle [zákona](#) **není oprávněn prošetřovat stížnosti** na kvalitu poskytované péče nebo chování zaměstnanců poskytovatele sociálních služeb.
- Své **stížnosti směřujte** poskytovateli, inspekci poskytování sociálních služeb či krajskému úřadu. Více informací týkajících se stížností naleznete na druhé straně tohoto letáku.



- Ombudsman navštěvuje zařízení poskytující sociální služby, zejména domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem a domovy pro osoby se zdravotním postižením.
- Cílem návštěv je zhodnotit, zda v zařízení nedochází ke špatnému zacházení s klienty. **Špatné zacházení** v sociálních službách může spočívat v absenci úcty k lidské důstojnosti, nežádoucím posilování závislosti na poskytované péči, zanedbání ošetrovatelské péče či obecně prevenci rizikových situací.
- V této oblasti působí ombudsman jako **národní preventivní mechanismus**. Více informací o jeho činnosti naleznete na stránkách [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) v části O nás → [Dohled nad omezováním osobní svobody](#).



- Ombudsman **popsal dobrou i špatnou praxi** při poskytování sociálních služeb ve zprávách z návštěv zařízení.
- **Zprávy z návštěv**, včetně vyjádření zařízení, jsou dostupné v Evidenci stanovisek ochránce ([ESO](#)) na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz).

## Kde si mohu stěžovat na poskytovanou sociální službu?



### Poskytovatel

- Řadu problémů lze vyřešit přímo s poskytovatelem. Každý poskytovatel má povinnost zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností a jejich evidenci. Nejjednodušší bude, když stížnost adresujete vedoucímu či řediteli poskytovatele služby.
- Pokud se nepodaří stížnost vyřešit s poskytovatelem, je vhodné obrátit se na zřizovatele sociální služby.



### Inspekce poskytování sociálních služeb

- Kontrolu poskytování sociálních služeb provádí inspekce poskytování sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí.
- Inspekce nemá za úkol zabývat se individuálními stížnostmi na kvalitu služby. Může však reagovat i na individuální stížnost a provést kontrolu v zařízení.
- Na provedení kontroly není právní nárok. Pokud o to požádáte, je inspekce povinna Vás do 30 dnů vyrozumět o tom, jak s Vaší stížností naložila.
- Nejste-li spokojeni s tím, jak inspekce s Vaší stížností naložila, můžete se obrátit na **ombudsmana**.



### Krajský úřad

- Kontrolní oprávnění ze zákona plynou rovněž orgánu, který rozhodoval o registraci poskytovatele (krajský úřad či Magistrát hlavního města Prahy). Na základě stížnosti může krajský úřad kontrolou zjistit, že poskytovatel neplní podmínky pro registraci stanovené zákonem.
- Takovou podmínkou je například odborná způsobilost všech zaměstnanců, kteří přímo poskytují sociální službu.



### Soud

- Vztah mezi poskytovatelem a klientem je založen smlouvou. Proto v případě, kdy se smluvní strany ocitnou ve sporu, je oprávněn rozhodnout pouze soud.
- Spor může být například o platnosti výpovědi či o peněžité plnění.
- U soudu můžete potřebovat právní pomoc. Pokud si nevíte rady, na koho se obrátit, nahlédněte do našeho letáku [Právní pomoc](#), který najdete na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) v části [Nevím si rady se svou životní situací](#).

## S jakými dotazy na poskytování sociálních služeb se na ombudsmana lidé obracejí nejčastěji?



### Může mě poskytovatel služby, kterou jsem si vyhledal, odmítnout?

Ano, může, ale pouze na základě čtyř zákonem vymezených důvodů:

- Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou žádáte.
- Má naplněnou kapacitu.
- Před méně než 6 měsíci Vám vypověděl smlouvu z důvodu porušování povinností.
- Váš zdravotní stav vylučuje poskytnutí takové služby.

Máte právo žádat o **písemné oznámení o odmítnutí** včetně uvedení důvodu.



### V našem regionu není žádný poskytovatel vhodné sociální služby, na koho se mám obrátit?

Obce mají ze zákona povinnost zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb na svém území. Tyto informace obce předávají kraji, jehož povinností je plánovat rozvoj sociálních služeb na svém území.

Nejprve se obraťte na obec, v jejímž obvodu máte nahlášeno bydliště, a požádejte o zprostředkování možnosti poskytnutí sociální služby či zprostředkování kontaktu s vhodným poskytovatelem sociálních služeb.

Krajské úřady ze zákona odpovídají za to, že jsou sociální služby na jejich území dostupné. Pokud se Vám nedaří zajistit vhodnou službu, obraťte se na sociální odbor ve svém kraji.



### Může sociální službu poskytovat někdo nelegálně?

Sociální služby lze poskytovat pouze na základě oprávnění – **registrace**. Registraci vydávají krajské úřady a pro její získání musí poskytovatel splnit řadu podmínek. Pokud jsou sociální služby poskytovány **bez registrace**, porušuje poskytovatel zákon a hrozí mu za to pokuta až 2 miliony Kč.

Týká se to zejména ubytovacích služeb pro seniory, při kterých jsou poskytovány také jídlo a komplexní péče. Pokud však někdo potřebuje komplexní či ošetrovatelskou péči, je velmi zranitelný a musí existovat garance kvality poskytované služby. Využívání služeb neregistrovaného poskytovatele tuto garanci neposkytuje, což dokládá [zpráva z návštěv](#) těchto zařízení dostupná v Evidenci stanovisek ochránce ([ESO](#)) pod sp. zn. [28/2014/NZ](#).

## Pobývám v domově a...



### soused mi občas nahlíží do nočního stolku. Bojím se o své věci. Co mám dělat?

Požádejte vedení domova, aby Vám poskytlo uzamykatelnou skříňku nebo noční stolek. Máte **právo na soukromí** a uzamykatelná skříň či noční stolek by měly být zcela běžným vybavením Vašeho pokoje.



### vadí mi, že při vykonávání potřeby na pokoji nemám soukromí a vidí mě spolubydlíci.

Vaše **lidská důstojnost** má být respektována ve všech situacích, což platí především v případech vykonávání potřeby nebo provádění hygieny. Máte právo požadovat, aby Vás pracovníci v případě potřeby doprovodili na toaletu, případně aby Vám byla vždy poskytnuta přenosná toaletní zástěna. Nebojte se o ni personál požádat, každé zařízení by toaletních zástěn mělo mít k dispozici dostatečné množství.



### chodí mě navštěvovat někdo, koho si nepřeji vidět, a je mi to nepříjemné.

Řekněte to komukoliv z personálu. Personál se musí postarat o to, aby Vás nechtěný návštěvník neobtěžoval.



### nerozumím tomu, proč za některé věci platím a za některé ne.

Zájemce o službu spolu s poskytovatelem uzavírají **smlouvu o poskytování sociální služby**. V této smlouvě je stanoven rozsah poskytované služby. Poskytovatel služby vždy musí poskytovat základní činnosti, které jsou stanoveny zákonem, a patří mezi ně např. pomoc s osobní hygienou či při zvládání běžných úkonů. Základní činnosti jsou **hrazeny z příspěvku na péči**. Vedle základních činností mohou být ve smlouvě sjednány také další činnosti – tzv. fakultativní. Tyto činnosti však již zcela hradíte Vy (např. služby kadeřnice).



### nejsem spokojen/a s poskytovanými zdravotními službami.

Pokud jde o **stížnost na lékaře**, adresujte ji nejprve přímo lékaři. Nebudete-li s vyřízením spokojen/a, obraťte se na krajský úřad, v jehož obvodu lékař poskytuje zdravotní služby. Svou stížnost můžete také zaslat České lékařské komoře, která je pověřena dohledem nad lékaři.

Více informací naleznete v letáku [Zdravotnictví – stížnosti](#) na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) v části [Nevím si rady se svou životní situací](#).

Zákon v současné době neumožňuje podat stížnost na **kvalitu zdravotní péče poskytovanou přímo zařízením** sociálních služeb (zdravotní sestry v zařízení). Můžete ale podat podnět krajskému úřadu, který je oprávněn zahájit kontrolu v zařízení.