



Zpráva o šetření ve věci pana A. týkající se postupu Městského úřadu Jeseník při řešení jeho nepříznivé sociální situace

Pan A. (dále také „stěžovatel“ či „klient“) se dne 8. července 2021 obrátil prostřednictvím své právní zástupkyně Mgr. Zuzany Candiglioty na veřejného ochránce práv se stížností týkající se podmínek jeho pobytu v domově pro seniory v Centru sociálních služeb Jeseník (dále také „CSS Jeseník“, „zařízení“ či „poskytovatel“).

V tomto zařízení žije stěžovatel od roku 2015, od 1. října 2017 však bez uzavřené smlouvy o poskytování sociálních služeb. Stěžovatel uvedl, že od tohoto dne se jeho pobyt v zařízení řídí pouze ustanovením § 92 písm. a) zákona o sociálních službách,¹ podle kterého Městský úřad Jeseník (dále také „MÚ Jeseník“ či „úřad“) jakožto obecní úřad obce s rozšířenou působností (dále také „OÚ ORP“) zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu.

Stížnost směřuje primárně proti rozsahu péče, která je mu poskytována v zařízení. Stěžovatel poukazuje na nedostatečný rozsah úkonů. Konkrétně mu není poskytováno polohování v požadovaném rozsahu, vysazování mimo lůžko a na toaletu, což dle něj vede ke zhoršení jeho zdraví, které se projevuje vznikem dekubitů a opruzenin.

Dále stěžovatel upozorňuje na dluh, který mu postupně narůstá na úhradách za poskytovanou péči v zařízení. Stěžovateli totiž není vyplácen příspěvek na péči, neboť není v žádném smluvním vztahu se zařízením, jež mu péči poskytuje. Ve svém podání vyjadřuje domněnku, že zařízení má platby za poskytnutou péči nárokovat u Městského úřadu Jeseník, neboť ten stíhá povinnost zajišťovat stěžovateli sociální službu.²

Stěžovatel žádá posouzení dvou otázek. Prvně, zda je vysazování osoby stěžovatele z lůžka potřebné, resp. zda tento druh úkonů spadá pod rozsah nezbytné péče předvídané ustanovením § 92 písm. a) zákona o sociálních službách. A také, zda z povinnosti obecního úřadu zajistit osobě sociální služby vyplývá i povinnost Městského úřadu Jeseník poskytovanou péči hradit.

Současný ochránce JUDr. Stanislav Křeček část své působnosti, mj. v oblasti povinností obecních úřadů v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, přenesl na svou zástupkyni, tedy na mě.³ Na základě stěžovatelova podání jsem tak zahájila šetření postupu Městského úřadu Jeseník. Stěžovatel byl již při zahájení mého šetření informován o tom, že nejsem oprávněna šetřit postup Centra sociálních služeb Jeseník, neboť šetření poskytování péče

1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

2 Tamtéž.

3 Podle § 2 odst. 4 zákona o veřejném ochránci práv. Více na www.ochrance.cz v části [O nás](#) → [Mgr. Monika Šimůnková](#), zástupkyně veřejného ochránce práv.



ze strany poskytovatelů sociálních služeb nespadá do mé působnosti. V této souvislosti považuji za nutné vysvětlit, proč v daném případě nemohu postupovat jako tzv. národní preventivní mechanismus ve smyslu Opčního protokolu k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání⁴ nebo jako monitorovací orgán ve smyslu Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením⁵. Jakožto národní preventivní mechanismus provádí ombudsman systematické návštěvy zařízení, kde jsou lidé omezeni na svobodě (např. věznice, psychiatrické nemocnice, dětské domovy nebo zařízení sociálních služeb), jejichž cílem je však prevence tzv. špatného zacházení.⁶ Jedná se tedy o systematickou preventivní činnost, v rámci které mi nepřísluší šetřit individuální stížnosti klientů. Ombudsman může prošetřovat např. individuální stížnosti na podmínky v dětských domovech či věznicích⁷, nikoliv však podmínky v zařízení sociálních služeb. Systémový charakter má i činnost ombudsmana jakožto monitorovacího orgánu. Nejde tedy o prošetřování jednotlivých stížností (pokud samozřejmě nejde o stížnosti na úřad, který ombudsman může běžně prošetřovat – např. úřad práce, orgán sociálně-právní ochrany dětí apod.⁸), nýbrž o činnost, která spočívá v provádění výzkumů či vydávání doporučení, které mají za cíl zmapovat dodržování práv lidí s postižením v obecné rovině, příp. odpovědným orgánům (např. ministerstvům) navrhnout opatření, která k naplňování práv lidí s postižením přispějí. Nemohu proto žádným způsobem vstupovat do vztahu mezi stěžovatelem a poskytovatelem sociální služby ani určit, zda má stěžovatel případně nárok na další pobyt v zařízení. Takové rozhodnutí přísluší pouze soudu. **Mohu se zabývat pouze postupem Městského úřadu Jeseník, který v rámci přenesené působnosti pracoval s nepříznivou sociální situací stěžovatele.**

V rámci mého šetření provedli pověření zaměstnanci Kanceláře veřejného ochránce práv místní šetření na Městském úřadu Jeseník. Navštívili také stěžovatele a následně se on-line spojili s vedením Centra sociálních služeb Jeseník.⁹ Kromě vyjádření stěžovatele, pracovníků úřadu a vedení zařízení jsem měla k dispozici spisovou dokumentaci úřadu vedenou ve věci poskytování sociální práce stěžovateli (včetně standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, záznamů o úkonech v terénu, komunikace úřadu se stěžovatelem, zařízením, příslušným úřadem práce i s krajským úřadem).

Stěžovatel, úřad i poskytovatel sociálních služeb mi v souvislosti se šetřením poskytli potřebnou součinnost a zaslali veškeré vyžádané materiály, za což děkuji.

A. Shrnutí závěrů

Po provedeném šetření jsem dospěla k následujícím závěrům:

4 Sdělení č.78/2006 Sb.m.s., o sjednání Opčního protokolu k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání.

5 Sdělení č.10/2010 Sb.m.s., o sjednání Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením.

6 Ve smyslu § 1 odst. 3 a 4 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.

7 Ustanovení §1 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.

8 Ustanovení §1 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv.

9 Vedení centra sociálních služeb poskytlo svůj náhled na vývoj stěžovatelovy situace poté, co jej ve vztahu k mému šetření stěžovatel zbavil mlčenlivosti vyplývající z § 100 zákona o sociálních službách.



- Městský úřad Jeseník **nepochybil**, když stěžovateli situaci nevyhodnocoval dle ustanovení § 92 písm. a) zákona o sociálních službách, tzn., když stěžovatele neposuzoval jako osobu, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy by neposkytnutí okamžité pomoci ohrozilo její život nebo zdraví ([bod C.1](#)).
- Městský úřad Jeseník **pochybil** tím, že po dobu více než dvou a půl let nerealizoval ve věci stěžovatele sociální práci a dostatečně nenabídl stěžovateli metody a nástroje sociální práce, které by vedly ke komplexnímu řešení jeho nepříznivé sociální situace ([bod C.2](#)).

Své závěry a skutková zjištění, na základě kterých jsem k nim došla, podrobněji popisuji dále.

B. Skutková zjištění

Předtím než popíši svá zjištění a hodnocení, nastíním kontext, kvůli kterému jsem výkon sociální práce šetřila a hodnotila. Celkově je situace stěžovatele velmi komplikovaná a mám za to, že i poměrně ojedinělá. Stěžovatel je totiž již několik let ve sporu s poskytovatelem sociálních služeb o oprávněnost svého pobytu v domově pro seniory, do kterého byl poskytovatelem přijat v roce 2015. Bez uzavřené smlouvy mu zařízení péči poskytuje již více než 4 roky. Do řešení nepříznivé sociální situace stěžovatele se zapojil Městský úřad Jeseník jakožto příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností, jehož postup při výkonu sociální práce jsem šetřila. Obecně lze konstatovat, že vývoj vztahů mezi jednotlivými aktéry provázela mnohdy vyhrocená jednání, a domnívám se, že v průběhu času přerostla situace i do roviny osobních sporů a antipatií mezi jednotlivými účastníky.

B.1 Vývoj pobytu stěžovatele v domově pro seniory

Panu A. je xxx let. V zařízení žije od roku 2015 proto, že má roztroušenou sklerózu, je prakticky paralyzován a péče v domácím prostředí pro něj již nebyla dostačující. Poměrně krátce po uzavření smlouvy o poskytování sociální služby v domově pro seniory vyvstal spor mezi stěžovatelem a zařízením o trvání této smlouvy. Stěžovatel byl přesvědčen, že smlouvu se zařízením uzavřel na dobu neurčitou a že v zařízení bude žít trvale. Z pohledu zařízení však byla smlouva uzavřena pouze na dobu určitou jednoho roku, aby byla stěžovateli zajištěna péče, kterou nutně potřeboval a měl prostor pro nalezení jiné vhodné sociální služby. Tato smlouva byla následně prodlužována několika dodatky až do konce září 2017. Od 1. října 2017 není mezi stěžovatelem a zařízením žádný smluvní vztah.

Stěžovatel přesto v zařízení nadále žije a zařízení mu poskytuje péči v určitém omezeném rozsahu. Svůj pobyt v zařízení považuje za oprávněný, přičemž akcentuje nárok na poskytování služby ve vlastním sociálním prostředí,¹⁰ kterým je pro něj Jesenícko, jež vnímá jako těžiště svých sociálních zájmů, zejména proto, že zde má přátele a rodinu. Ukončení smluvního vztahu se zařízením vnímá jako zásah do svých práv, zejména do práv zaručených Úmluvou OSN o právech osob se zdravotním postižením. Stěžovatel si nejvíce přeje žít v zařízení i nadále.

Naproti tomu zařízení považuje pobyt stěžovatele za neoprávněný. Uzavření nové smlouvy o poskytování sociálních služeb zařízení odmítá, neboť klient nespadá do cílové skupiny

¹⁰ Ve smyslu ustanovení § 38 zákona o sociálních službách.



šikanu. Popisuje mnoho sporů, které v zařízení nastaly, i to, že je na něj v zařízení vyvíjen nepřiměřený nátlak v osobní rovině. **Ačkoliv vnímám, že je pro pana A. celá situace velmi náročná a citlivá, nejsem oprávněna osobní rovinu sporu se zařízením jakkoliv hodnotit. Upozorňuji, že mi nepřísluší ani posuzovat platnost a trvání smluvního vztahu mezi stěžovatelem a zařízením, ani nemohu jakkoliv jinak vstupovat do jejich soukromoprávního vztahu. Vývoj pobytu stěžovatele v zařízení zde uvádím pouze pro zasazení situace do širšího kontextu.**

B.2 Činnost úřadu

Zabývala jsem se postupem Městského úřadu Jeseník, který se do řešení nepříznivé sociální situace stěžovatele zapojil v listopadu 2017 na základě oznámení Centra sociálních služeb Jeseník o ukončení pobytové služby sociální péče ze dne 31. října 2017.

B.2.1 Průběh sociální práce

Na oznámení o ukončení pobytové sociální služby MÚ Jeseník reagoval. Jeho pracovníci zmapovali situaci pana A., a to jednak tím, že jej dne 9. listopadu 2017 navštívili a provedli sociální šetření, a také tím, že si od poskytovatele sociální služby vyžádali zprávu o jeho situaci.

Průběh sociálního šetření popsal sociální pracovník MÚ Jeseník v záznamu o úkonu z terénu ze dne 9. listopadu 2017. Obecně se šetření věnovalo vývoji pobytu v zařízení, zdrojům klienta (rodinnému zázemí) a jeho finanční situaci, včetně ukončení výplaty příspěvku na péči. Pracovníci se rovněž dotazovali na to, s čím klient potřebuje pomoci, a představili mu možnosti pomoci ze strany úřadu. Tato pomoc měla spočívat především v hledání nové sociální služby. Stěžovatel však dle záznamu odmítl dát souhlas k jejímu hledání.

Od poskytovatele sociální služby si úřad žádostí ze dne 21. listopadu 2017 vyžádal popis celkové situace klienta, sdělení důvodů, proč nemůže v zařízení zůstat, kroky, které poskytovatel sociální služby učinil k hledání jiného zařízení, a popis dosavadní spolupráce poskytovatele s rodinou klienta. Poskytovatel zaslal úřadu odpověď (včetně přehledu jednání s uživatelem v souvislosti se zajištěním jiné pobytové sociální služby) ve stanovené lhůtě.

Následně sociální pracovnice úřadu vyrozuměla stěžovatele dopisem ze dne 24. ledna 2018. Shrнула v něm dosavadní průběh sociální práce a informovala stěžovatele o tom, že jeho sociální situace nebyla vyhodnocena jako situace dle § 92 písm. a) zákona o sociálních službách. Stěžovatel byl rovněž vyrozuměn o průběhu komunikace MÚ Jeseník s krajským úřadem a o výsledku hlasování Rady města Jeseníku, o kterých hovořím dále, v [kapitole B.2.3.](#)

Další osobní setkání pracovníků MÚ Jeseník se stěžovatelem proběhlo dne 16. srpna 2018. Toto setkání proběhlo na základě podnětu k provedení sociálního šetření od Krajského úřadu Olomouckého kraje (dále také „KÚ“). Při schůzce byly revidovány závěry předchozího setkání, přičemž dle záznamu o ústním jednání stěžovatel uvedl, že nadále nemá zájem o hledání jiného zařízení. Ve vztahu k tomuto setkání stěžovatel namítá, že žádal pracovníky o sepsání stížnosti o tom, že je v zařízení týrán. Zápis ze schůzky, který mu pracovníci zaslali, však tuto stížnost neobsahoval. Záznam o ústním jednání ze dne 16. srpna 2018 je součástí



spisové dokumentace úřadu. Pracovníci v něm uvádějí, že stěžovatel požádal o možnost nahrávání jednání, s čímž souhlasili. Stěžovatel je seznamoval se svou stížností. Vzhledem k tomu, že byl průběh rozhovoru složitý, domluvili se pracovníci se stěžovatelem, že jim záznam předá prostřednictvím internetové stránky „uloz.to“. Následně byla schůzka na přání stěžovatele ukončena. Při následujícím třetím jednání sdělil stěžovatel pracovníkům, že se nahrávka, kterou jim přislíbil zaslat, nevydařila.

Třetí osobní setkání proběhlo dne 19. listopadu 2018 v reakci na to, že MÚ Jeseník byl osloven dne 18. října 2018 Úřadem práce ČR, krajskou pobočkou v Olomouci, kontaktním pracovištěm Jeseník, s podnětem k pomoci při řešení nepříznivé sociální situace stěžovatele. Úřad práce informoval MÚ Jeseník o tom, že pan A. má nárok na výplatu příspěvku na péči, není mu však vyplácen, neboť od ukončení smluvního vztahu se zařízením nemá poskytovatele pomoci. Úřad práce požádal MÚ Jeseník o spolupráci při zajištění nového poskytovatele (např. asistenta sociální péče).

Dle záznamu o úkonech v terénu při třetí schůzce vysvětlili sociální pracovníci stěžovateli, že příjemcem příspěvku na péči může být i osoba blízká, asistent sociální služby nebo jiná registrovaná služba. Dle sdělení sociálních pracovníků instruovali klienta, aby uvedl jako pečovatele soukromou osobu, někoho z blízkých, kteří se o něj starají. Dle sdělení stěžovatele mu pracovníci doporučovali, aby uvedl jako pečující osobu dceru. Toto řešení spolu s dcerou odmítli, protože mají za to, že by se jednalo o „podvod“, když o něj dcera pečuje pouze občasně. Dle záznamu stěžovatel uvedl, že má jiný právní názor na svou situaci než sociální pracovníci, nechce do jiného zařízení a ani nechce akceptovat poskytování péče výše uvedenými subjekty.

Později po 19. listopadu 2018 již žádné další činnosti sociální práce pracovníci MÚ Jeseník neprovedli. Vycházeli přitom z informací od poskytovatele sociální služby, dle kterých klient setrvává na svém postoji a je mu zajištěna péče. Aktivně však **situaci přímo od klienta nezjišťovali**. Pracovníci také uvedli, že klient může využívat podpory sociální pracovnice v zařízení. Na dotaz, zda zařízení poskytuje sociální poradenství klientovi, když s ním nemá smluvní vztah, uvedli, že by zařízení bylo samo proti sobě, kdyby se stěžovateli nepokoušelo pomoci s nalezením jiné služby. Tato domněnka se však ukázala jako mylná, neboť pracovníci zařízení i stěžovatel uvedli, že mu zařízení sociální poradenství neposkytuje. Dle sdělení pracovníků zařízení klientovi pomáhají s nutnými záležitostmi, např. zajištěním kontaktu s notářem apod., nicméně poskytování sociálního poradenství vnímají primárně jako úkol MÚ Jeseník.

Celkově hodnotil sociální pracovník MÚ Jeseník výsledek práce se stěžovatelem tak, že se s ním nepodařilo „nasmlouvat zakázku“, neboť neměl zájem o nabízená řešení. Klient má navíc zajištěnou takovou péči, že není ohrožen jeho život nebo zdraví. Z pohledu sociálních pracovníků je pan A. velmi schopný a má dostatek kompetencí, aby si jiná zařízení vyhledával i sám. Nabídka pomoci ze strany MÚ Jeseník však dle nich trvá a klientovi při předchozích jednáních nabídli, že pokud změní názor, může se na ně se žádostí o pomoc obrátit.

Pracovníci MÚ Jeseník závěrem uvedli, že zvažují provedení sociálního šetření v souvislosti s tím, že o vystěhování klienta ze zařízení rozhodoval v době místního šetření Ústavní soud ČR a spor mohl skončit vystěhováním klienta ze zařízení.



B.2.2 Nabízená řešení nepříznivé sociální situace klienta

V této části blíže popíši, jaká řešení stěžovateli MÚ Jeseník nabízel. Navázal přitom na sociální práci v zařízení. Pracovníci MÚ Jeseník mohli vycházet z přehledu jednání s uživatelem, který si od zařízení vyžádali dne 21. listopadu 2017. Z tohoto přehledu vyplývá, že pracovníci zařízení od května 2016 do září 2017 opakovaně nabízeli stěžovateli pomoc s vyhledáním a podáním žádostí do jiných zařízení sociálních služeb a u některých poskytovatelů ověřovali vhodnost a dostupnost sociální služby pro klienta. V tomto období také proběhlo jednání s Centrem sociálních služeb Hrabyně (dále také „CSS Hrabyně“) a následné sociální šetření pracovníků z tohoto zařízení u stěžovatele. Podotýkám, že se pan A. cítí být průběhem tohoto šetření oklamán, neboť se na základě sdělení pracovníků Centra sociálních služeb Jeseník domníval, že půjde o šetření pouze k odlehčovacím pobytům, nikoliv k celkové změně jeho bydliště. V tomto období se také vedení zařízení pokusilo spor řešit prostřednictvím mediace za účasti psycholožky. Pan A. k ní však nezískal důvěru a měl za to, že straní zařízení. O další mediaci proto nestál.

Co se týká zařízení, která stěžovateli nabízeli přímo sociální pracovníci MÚ Jeseník, je nabídka zaznamenána v dopisu sociální pracovnice ze dne 24. ledna 2018. Jednalo se o zařízení Interna Zábřeh.¹³ Stěžovatel byl rovněž poučen o možnosti krátkodobého využití odlehčovací služby.¹⁴ Dále pracovníci uváděli, že stěžovatele informovali o Domově sv. Josefa v Žirči v Královéhradeckém kraji, který se specializuje na klienty s roztroušenou sklerózou.

Z pohledu stěžovatele se ale jednalo pouze o informaci o existenci zařízení bez toho, aby měli pracovníci ověřenou kapacitu a časovou dostupnost daných sociálních služeb. Z pohledu pracovníků ji však ověřenou mít nemohli, neboť od stěžovatele neměli souhlas k hledání či oslovení jiných zařízení sociálních služeb.

Nejdále se tak hledání jiné pobytové sociální služby dostalo ve vztahu k výše zmíněnému Centru sociálních služeb v Hrabyni. Jeho pracovníci dospěli k závěru, že by stěžovatele mohli do zařízení přijmout.

Stěžovatel nakonec možnost nástupu do tohoto zařízení odmítl, neboť měl za to, že zařízení nemůže naplnit jeho potřeby. Zařízení nemělo dostupný jednolůžkový pokoj s připojením k internetu. Jednolůžkový pokoj by zde byl dostupný za 5–8 let od sociálního šetření. Jednolůžkový pokoj považuje stěžovatel za nutný proto, aby mohl pracovat na počítači, který ovládá hlasem. Počítač je totiž pro stěžovatele zcela zásadním nástrojem pro spojení s okolním světem. Ve vícelůžkovém pokoji by jej však údajně nemohl ovládat hlasem a také by tím vyrušoval případné spolubydlící.

Z doložené dokumentace vyplývá, že se pan A. o možnosti pobytu v jiném zařízení sám zajímal. S některými zařízeními vedla komunikaci i jeho dcera, která některá zařízení navštívila. Žádné zařízení se však stěžovateli nejevilo jako vhodné.

¹³ Jedná se o poskytovatele sociálních služeb dle § 52 zákona o sociálních službách – tzn. sociální službu poskytovanou ve zdravotnickém zařízení.

¹⁴ Jedná se o poskytovatele sociálních služeb dle § 44 zákona o sociálních službách.



Přestože z pohledu sociálních pracovníků byl stěžovateli nabídnut dostatečný počet jiných zařízení, z pohledu stěžovatele žádné z nabízených míst nebylo přijatelné. K nalezení vhodné sociální služby tak do dnešního dne nedošlo.

B.2.3 Další dotčené subjekty

V rámci řešení nepříznivé sociální situace stěžovatele komunikoval MÚ Jeseník i s dalšími subjekty.

B.2.3.1 Rada města Jeseníku

Městský úřad Jeseník vykonává jakožto obecní úřad obce s rozšířenou působností přenesenou působnost ve smyslu ustanovení § 92 zákona o sociálních službách, v rámci které pracuje s nepříznivou sociální situací stěžovatele. Obec Jeseník je ale také v rámci výkonu samostatné působnosti zřizovatelem Centra sociálních služeb Jeseník, tedy i domova pro seniory, ve kterém stěžovatel žije.

V roce 2017 žádal stěžovatel zařízení i radu města jakožto výkonný orgán zřizovatele domova pro seniory o změnu registrace sociální služby. Tato změna měla spočívat v tom, že dojde ke změně vymezení cílové skupiny klientů, kterým domov poskytuje sociální službu, tak, aby do ní stěžovatel spadl. Rada města hlasováním tuto změnu zamítla.

Odmítavý postoj rady města vycházel dle pracovníků MÚ Jeseník z toho, že samo CSS Jeseník se změnou své registrace nesouhlasilo. Změna registrace byla konzultována i s Olomouckým krajem. Rozšířena by dle něj musela být nejen věková kategorie klientů, ale i typ postižení, kterým by se zařízení věnovalo. Rada tak došla k závěru, že by se jednalo o precedent, který by v budoucnu vytvořil závazek zařízení poskytovat služby nejen stěžovateli, ale i dalším žadatelům, kteří nespádají do původně zamýšlené cílové skupiny klientů.

Rada však zároveň uložila MÚ Jeseník plánovat vytvoření sociální služby pro mladší klienty s postižením. Tento plán byl zanesen do Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících na Jesenicku na období let 2018–2020 (dále také „střednědobý plán“). Nyní je střednědobý plán prodloužen a nový vznikne až pro roky 2022–2025, v době místního šetření ještě nebyl vydán. I v něm bude zanesena potřeba pobytové služby pro mladší klienty.

Převod tohoto plánu do praxe však zatím nenastává. MÚ Jeseník oslovil již existující poskytovatele sociálních služeb, ti však o přidružení této cílové skupiny neměli zájem.

Nejsem oprávněna hodnotit rozhodování Rady města Jeseníku, neboť jej činí v rámci samostatné působnosti obce Jeseník. Přesto zde proces jednání o změně registrace uvádím, neboť s činností MÚ Jeseník úzce souvisí a dokresluje komplexnost stěžovatelovy sociální situace.

B.2.3.2 Krajský úřad Olomouckého kraje

V rámci řešení stěžovatelovy situace se sociální pracovnice MÚ Jeseník obrátila na Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor sociálních věcí, se žádostí o poskytnutí součinnosti při poskytování sociální služby. Učinila tak dopisem ze dne 5. prosince 2017 v návaznosti na proběhlé sociální šetření.



Krajský úřad v odpovědi sdělil, že situaci stěžovatele dlouhodobě konzultuje se zúčastněnými subjekty. Pro případ, že by se stěžovatel dostal do situace, kdy by neposkytnutí okamžité pomoci ohrozilo jeho život nebo zdraví, doporučil využití poskytovatele sociálních služeb dle § 52 zákona o sociálních službách (konkrétně zařízení Interna Zábřeh) či v případě zhoršení zdravotního stavu využití poskytovatele zdravotních služeb. Uvedl i možnost krátkodobého využití odlehčovací služby. Krajský úřad rovněž uvedl, že je mu známo, že stěžovatel odmítá uzavření smlouvy s jiným poskytovatelem sociálních služeb, k řešení této překážky však nemá žádné prostředky. Pracovnice MÚ Jeseník následně vyzooměla stěžovatele o obsahu sdělení krajského úřadu dopisem ze dne 24. ledna 2018.

Další komunikace mezi Krajským úřadem Olomouckého kraje a MÚ Jeseník proběhla v srpnu 2018, kdy se vedoucí oddělení sociální pomoci KÚ obrátil na vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví MÚ Jeseník Mgr. Jiřího Kovalčíka a upozornil jej, že považuje za vhodné provedení dalšího sociálního šetření u stěžovatele a opětovné nabídnutí pomoci stěžovateli při zajištění sociální služby, neboť poslední sociální šetření bylo realizováno v listopadu 2017. Sociální pracovníci v reakci na tuto výzvu provedli sociální šetření dne 16. srpna 2018.

Poslední doložená komunikace s krajským úřadem proběhla v lednu 2019, kdy se Mgr. Kovalčík obracel na krajský úřad s podnětem k možnosti zajištění služby péčového typu pro osoby neseniorského věku v ORP Jeseník. Vedoucí uvedl, že úřad detekoval potřebu zajištění sociální služby pro mladší klienty, kterou následně zapracoval do střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb. Potřeba takové služby se dle zjištění úřadu týká tří až pěti osob, které potřebují celodenní péči na lůžku (např. z důvodu cévní mozkové příhody nebo roztroušené sklerózy). Vzhledem k tomu, že stávající poskytovatelé neprojevili o poskytování služby této cílové skupině klientů zájem, signalizoval tuto potřebu krajskému úřadu jakožto správci sítě sociálních služeb Olomouckého kraje. Při místním šetření Mgr. Kovalčík sdělil, že tato potřeba nebyla doposud krajem reflektována.

B.2.4 Souběh funkcí vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví

Jak je zřejmé, město Jeseník a jeho orgány vystupují v případě ve více rovinách. Město Jeseník je jednak zřizovatelem domova pro seniory, ve kterém stěžovatel žije. Zároveň je jeho městský úřad obecním úřadem obce s rozšířenou působností, který je povinen realizovat činnosti vedoucí k řešení stěžovatelovy nepříznivé sociální situace.¹⁵ Dochází tak zde i k prolínání výkonu samostatné působnosti obce a přenesené působnosti MÚ Jeseník.

Tyto roviny se střetávají nejvýrazněji v osobě vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví, kterým je Mgr. Jiří Kovalčík. Mgr. Kovalčík vystupuje jednak jako vedoucí odboru sociálních věcí, a proto vykonává přenesenou působnost mj. ve smyslu § 92 zákona o sociálních službách. Vykonává tak sociální práci poskytovanou stěžovateli a je i přímým nadřízeným sociálních pracovníků, kteří se stěžovatelem také pracovali.

V rámci výkonu samostatné působnosti obce je však také metodikem v zařízení, ve kterém stěžovatel žije. Město Jeseník totiž do jednotlivých příspěvkových organizací, které zřizuje, dosazuje metodiky z příslušných odborů městského úřadu. V CSS Jeseník plní tuto funkci právě Mgr. Kovalčík. Na dotaz, jakým způsobem je za tuto činnost odměňován, uvedl, že je

15 Dle ustanovení § 92 písm. d) zákona o sociálních službách.



honorován ze strany MÚ Jeseník, nikoliv CSS Jeseník. Náplní práce metodika jsou dle jeho sdělení zejména finanční procesy, rozpočty a další činnosti v ekonomické oblasti.

Poslední rovina spočívá v tom, že odbor sociálních věcí a zdravotnictví, potažmo Mgr. Kovalčík, chystal podklady pro zmíněné hlasování rady města o změně registrace zařízení, kterou rada svým hlasováním odmítla. Stěžovatel vyjádřil k tomuto souběhu funkcí zásadní nedůvěru.

C. Právní hodnocení

C.1 Hodnocení postavení stěžovatele

Stěžovatel ve svém podání vychází z toho, že se nachází v situaci, kterou upravuje ustanovení § 92 písm. a) zákona o sociálních službách a že péče v domově pro seniory je mu poskytována právě na základě tohoto ustanovení.

C.1.1 Povinný subjekt podle § 92 písm. a) zákona o sociálních službách

Dle ustanovení § 92 písm. a) zákona o sociálních službách **obecní úřad obce s rozšířenou působností zajišťuje osobě**, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, **poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci**, a to v nezbytném rozsahu.

Stěžovatel ve svém podání uvádí, že je mu od ukončení smluvního vztahu s poskytovatelem sociálních služeb poskytována péče v domově pro seniory CSS Jeseník na základě ustanovení § 92 písm. a) zákona o sociálních službách. Dle mých zjištění však MÚ Jeseník nevnímá stěžovatele jako osobu podle citovaného ustanovení a v současné chvíli mu sociální službu ani jinou formu pomoci nezajišťuje. Stěžovatel nyní žije v zařízení, neboť soudní spor o vyklizení nemovitosti zatím nebyl pravomocně skončen.

Předně je třeba vyjasnit, koho stíhá povinnost zakotvená v § 92 písm. a) zákona o sociálních službách. Subjektem povinným zajistit sociální službu či jinou formu pomoci je dle citovaného ustanovení obecní úřad obce s rozšířenou působností, nikoliv poskytovatel sociálních služeb. Poskytovatele sociálních služeb nelze považovat za povinný subjekt podle § 92 písm. a) zákona o sociálních službách ani v situaci, kdy je zřizován obcí, na jejíž obecní úřad povinnost dopadá. A to zejména proto, že zřizovatelský vztah obce k zařízení je dán výkonem samostatné působnosti obce, zatímco na obecní úřad obce s rozšířenou působností dopadá povinnost zajišťovat sociální službu či jinou formu pomoci v rámci přenesené působnosti. Jinými slovy, v případě ustanovení § 92 písm. a) se jedná o výkon státní správy, která byla svěřena obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, nikoliv poskytovateli sociálních služeb. Obecní úřad sice může „své“ zařízení využít a pokusit se přijetí ohrožené osoby zprostředkovat, nicméně z citovaného ustanovení nevyplývá povinnost zařízení této osobě péči poskytnout. **Stěžovatel tak ve svém podání vychází z nesprávné premisy, že Centru sociálních služeb Jeseník vyplývá povinnost zajistit mu poskytování péče na základě citovaného ustanovení. Tato povinnost stíhá pouze obecní úřad obce s rozšířenou působností.**



C.1.2 Oprávněný subjekt podle § 92 písm. a) zákona o sociálních službách

Subjektem, jenž má nárok na pomoc obecního úřadu obce s rozšířenou působností dle ustanovení § 92 písm. a) zákona o sociálních službách, je **osoba, které není poskytována sociální služba**, a je v takové situaci, kdy **neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví**.

Dle mých zjištění je stěžovateli poskytována omezená péče poskytovatelem sociální služby domova pro seniory v CSS Jeseník. Tato péče se nyní řídí harmonogramem péče ze dne 10. srpna 2018. Dále stěžovateli dochází poskytovat péči další osoby, které nejsou zaměstnanci zařízení, především dcera, blízcí a najatí pečovatelé. Takto péče o stěžovatele probíhá již více než čtyři roky.

Pro to, aby nastoupila povinnost obecního úřadu obce s rozšířenou působností zajistit osobě sociální službu nebo jinou formu pomoci, vyžaduje citované ustanovení určitou míru závažnosti situace. Její intenzitu stanovuje zákonodárce tím, že ohrožující stav pro život nebo zdraví osoby nastane, pokud nedojde k okamžitému zásahu obecního úřadu obce s rozšířenou působností. Mám za to, že lze souhlasit s MÚ Jeseník, že stěžovatel v současné chvíli není osobou, která by bez poskytnutí okamžité pomoci byla ohrožena na životě nebo zdraví. V takovém stavu se dle mého názoru stěžovatel ocitl v roce 2015, kdy žil v neutěšených podmínkách s nedostatečně zajištěnou péčí, přičemž sám uvedl, že mu v této době opakovaně pomoc zajišťovaly složky integrovaného záchranného systému. V té době si však zajistil pobyt v CSS Jeseník sám, bez pomoci MÚ Jeseník. Do této situace by se stěžovatel dostal také v okamžiku, kdy by mu CSS Jeseník přestalo poskytovat současnou péči. V současné chvíli je však stěžovateli fakticky péče zajišťována v domově, ve kterém žije, a dalšími osobami. Tato skutečnost neznamená, že jsou současné poskytované služby ideální. Nejedná se však o situaci, kdy by neposkytnutí okamžité pomoci ohrozilo život nebo zdraví stěžovatele.

Podle důvodové zprávy k zákonu o sociálních službách se navíc povinnost OÚ ORP týká pouze osob, které z různých objektivních příčin nemohou samostatně ani s využitím jiné osoby vyhledat a zajistit si poskytnutí sociální služby.¹⁶ Mám tak za to, že současné poměry stěžovatele nevyžadují okamžitý zásah Městského úřadu Jeseník, aby nedošlo k ohrožení jeho života nebo zdraví. **Stěžovatel tak v současné chvíli není osobou, které by náležela pomoc dle ustanovení § 92 písm. a) zákona o sociálních službách. Podotýkám ale, že to neznamená, že MÚ Jeseník nemá vůči stěžovateli žádné jiné povinnosti.** Ty popisuji dále v [kapitole C.2](#).

C.1.3 Obsah povinnosti podle § 92 písm. a) zákona o sociálních službách

Dle předmětného ustanovení OÚ ORP **zajišťuje osobě**, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, **poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu**.

16 Vláda České republiky. Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, č. 108/2006 Dz. [cit. 2021-11-30]. In: Beck-online[online]. Praha: Nakladatelství C. H. Beck. Copyright © 2017.



Stěžovatel vychází z toho, že je mu péče v zařízení poskytována dle citovaného ustanovení. Její rozsah považuje za nedostatečný a ve věci úhrady péče pokládá otázku, zda nemá být úhrada namísto po něm nárokována po MÚ Jeseník.

Ačkoliv je z výše uvedeného zřejmé, že stěžovatel nyní není v postavení podle § 92 písm. a), považuji za nutné objasnit obsah povinností obecního úřadu obce s rozšířenou působností, neboť není vyloučeno, že by se v této pozici mohl ocitnout, pokud by přišel o poskytovanou péči.

Povinnost poskytnutí pomoci, která stíhá OÚ ORP, se váže k výjimečným situacím, **kdy je zpravidla pomoc zabezpečena na přechodnou dobu, než se podaří najít dlouhodobé řešení nepříznivé situace člověka**. V rámci poskytované nezbytné pomoci může OÚ ORP, resp. sociální pracovník: vyhledat či vytipovat vhodné poskytovatele sociálních služeb nebo návazných služeb či jiných, kteří by danou podporu a pomoc ohrožené osobě zajistili; pomoci klientovi služby zprostředkovat nebo nabídnout potřebnou podporu při jejich zjištění (např. pomoc s oslovením, pomoc při podávání žádostí a doplnění potřebných dokladů, pomoc při sepsání žádostí atd.); poskytnout poradenství v rámci uplatnění klientových práv a oprávněných zájmů apod.¹⁷ Poskytovatelé sociálních služeb však rozhodují o uzavření či trvání smluv o poskytování sociálních služeb samostatně. Z pohledu obecního úřadu obce s rozšířenou působností není v mezích citovaného ustanovení možné ovlivnit proces přijetí do sociální služby (či prodloužení uzavřené smlouvy), nebo dokonce ponechat efektivně a rychle přezkoumat zákonnost daného postupu poskytovatele sociálních služeb.¹⁸

Účelem citovaného ustanovení není ani nastavit kvalitu poskytované sociální služby. Ustanovení cílí pouze na akutní situace, kdy je třeba nalézt osobě v nepříznivé situaci okamžitou pomoc. **Mám také za to, že z citovaného ustanovení nelze dovodit ani povinnost OÚ ORP hradit osobě v nepříznivé sociální situaci zprostředkovanou péči.**

Lze uzavřít, že **stěžovatel ve svém podání nesprávně interpretuje ustanovení § 92 písm. a) zákona o sociálních službách**, když z něj dovozuje povinnost zajišťovat mu péči v CSS Jeseník v určitém rozsahu. **Povinnosti z tohoto ustanovení vyplývají pouze obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností a spočívají především v řešení akutních situací (primárně ve zprostředkování pomoci), nikoliv v dlouhodobém poskytování péče.**

C.2 Práce s nepříznivou sociální situací klienta

Ačkoliv se nyní v případě stěžovatele neuplatní ustanovení § 92 písm. a) zákona o sociálních službách, neznamená to, že MÚ Jeseník nemá vůči stěžovateli žádné povinnosti. Stěžovatel se minimálně od 1. října 2017 nachází v nepříznivé sociální situaci,¹⁹ neboť je od ukončení

17 JANEČKOVÁ Eva, MACH Petr. Zákon o sociálních službách, § 92. *Komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. In: ASPI verze 2015 [právní informační systém]. © 2000–2018 Wolters Kluwer ČR, a. s. [cit. 2021-11-30]. ISBN: 978-80-7552-246-7

18 Tamtéž.

19 Nepříznivou sociální situací se dle § 3 písm. b) zákona o sociálních službách rozumí „oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“.



smlouvy s CSS Jeseník ohrožen ztrátou bydlení a ztrátou poskytované péče. Vzhledem ke svému onemocnění nemůže žít samostatně a je závislý na poskytování vysoce kvalifikované péče. Stejně tak je ohrožena finanční situace klienta, neboť neplatí zařízení úhrady za poskytovanou péči a zařízení po něm nárokuje svou pohledávku. I s ohledem na probíhající soudní spory o to, zda je povinen vyklidit pokoj zařízení (případně v jaké lhůtě), a o to, zda je povinen uhradit pohledávku zařízení, žije pan A. v zásadní existenční nejistotě. **Městský úřad Jeseník je tak povinen jakožto příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností realizovat činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace stěžovatele podle ustanovení § 92 písm. d) zákona o sociálních službách.**

Mám-li hodnotit, zda MÚ Jeseník odvedl sociální práci se stěžovatelem dobře, musím nejprve vymezit, co sociální práce zahrnuje a jaké výstupy od ní lze očekávat.

Jsem si vědoma toho, že být sociálním pracovníkem je práce náročná a společností, někdy i samotnými klienty a těmi, kteří sociální pracovníky zaměstnávají, nedocenená. Pracovníků, kteří sociální práci vykonávají, si velmi vážím.

Sociální práce je praktická profese, která podporuje sociální změnu, sociální soudržnost, práva a svobodu lidí. Jejím základem jsou zásady sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektování rozdílností.²⁰ Její základní principy pak obsahuje etický kodex.²¹

Legislativní zakotvení má sociální práce zejména v podobě zákona o sociálních službách. Zákonná úprava však tvoří pouze obecný rámec výkonu sociální práce, nejvhodnější postup v každém jednotlivém případě musí již volit sociální pracovník sám tak, aby naplnil samo poslání sociální práce – zmírňování a řešení sociálních problémů.

Sociální práce na obecních úřadech je výkonem veřejné správy, a dopadají tak na ni i principy dobré správy,²² které tvoří neformální zásady kvalitního spravování věcí veřejných. Principy dobré správy jsou o to důležitější právě v oblastech, u kterých právní předpisy upravují pouze jejich rámec či základní práva a povinnosti, ale postup v konkrétní věci je již třeba volit individuálně a činnost vykonávat tak, aby byly naplněny základní cíle dané činnosti. Takovou oblastí je právě i sociální práce.

Kvalitním spravováním věcí veřejných je v sociální práci třeba rozumět její profesionální výkon. Proto také veřejný ochránce práv formuloval desatero dobré praxe sociální práce

20 Global definition of social work. www.ifsw.org [online]. Rheinfelden: International Federation of Social Workers 2019 [cit. 2021-11-30]; dostupné z <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>.

21 Global social work statement of ethical principles. www.ifsw.org [online]. Rheinfelden: International Federation of Social Workers 2019 [cit. 2021-11-30]; dostupné z <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>.

22 Pod principy dobré správy rozumíme neformální zásady kvalitního spravování věcí veřejných, které vycházejí z ústavních zásad, z obecných právních principů, z morálních pravidel i z legitimních společenských očekávání. Dobrá správa tedy označuje takový postup úřadu, který je nejen v souladu se zákonem, ale zároveň mu nelze vytknout svévoli, účelovost, vyhýbavost, neefektivnost, liknavost a jiné nežádoucí znaky. – Principy dobré správy. Veřejný ochránce práv – ombudsman [online]. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv [cit. 2021-11-30]; dostupné z: <https://www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy/>.



při řešení nepříznivé sociální situace, aby vyjasnil, co od sociálních pracovníků očekává.²³ Zařadil sem i odborný výkon sociální práce.²⁴ Aby jej naplnili, uplatňují sociální pracovníci při výkonu sociální práce odborné znalosti a volí metody sociální práce, které odpovídají „nejlepší praxi“.

Kvalitu sociální práce tak nelze hodnotit pouze na základě „tvrdých“ pravidel, tedy právních předpisů, které výkon sociální práce rámcově upravují, ale je třeba vzít vždy v úvahu také pravidla „měkká“ – zásady sociální práce, potažmo veřejné správy obecně. Pro zhodnocení kvality sociální práce je tak nutné posoudit nejen zákonnost jednání sociálního pracovníka, ale také to, zda sociální pracovník jednal v zájmu klienta, využil všechny metody sociální práce, které jsou pro řešení dané situace nejvhodnější a mohou nejlépe vést k cíli, a současně zda svou činností přispěl k naplnění základního účelu sociální práce v nepříznivé sociální situaci, totiž podpoře sociálního začleňování a ochraně před sociálním vyloučením.²⁵ Při hodnocení sociální práce je ovšem také třeba mít na vědomí to, že zásadním limitem jejího výkonu je spolupráce klienta, neboť je to primárně klient, kdo definuje své potřeby a svá přání.

C.2.1 Aktivní přístup k výkonu sociální práce

Sociální pracovník má sám aktivně vyhledávat osoby v nepříznivé sociální situaci nebo aktivně reagovat na informace svědčící o tom, že se určitá osoba v takové situaci nachází.²⁶ V souladu s principy včasnosti a efektivnosti²⁷ má sociální pracovník zahájit sociální práci bezodkladně, jakmile se dozví o důvodu pro její zahájení, a činit při jejím výkonu kroky v takovém čase, aby bylo dosaženo jejího účelu. Ve své činnosti má být důsledný a usilovat o skutečné, nikoliv pouze formální vyřešení celé věci.

C.2.1.1 Výkon sociální práce v období 2017 - 2018

K oznámení Centra sociálních služeb Jeseník o ukončení pobytové služby sociální péče přistoupili pracovníci MÚ Jeseník v listopadu 2017 aktivně. Šest dnů poté, co obdrželi informaci o ukončení pobytové služby, realizovali sociální šetření u stěžovatele. Rovněž navázali komunikaci se zařízením. Zjistili tak, jaká je situace klienta (včetně finanční stránky), jaké jsou jeho zdroje a zázemí, a následně mu nabídli pomoc, která měla spočívat především ve vyhledání jiné vhodné sociální služby. Stěžovatel tuto pomoc odmítl. Následně sociální pracovníci nabídku opakovali při dvou setkáních v srpnu a listopadu 2018. Stěžovatel měl však na svou situaci jiný právní názor a pomoc s hledáním jiné sociální služby opakovaně odmítal. V průběhu této doby vedli sociální pracovníci také komunikaci s Krajským úřadem

23 Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace. Veřejný ochránce práv – ombudsman [online]. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv [cit. 2021-11-30]; dostupné z https://www.ochrance.cz/letaky/desatero_dobre_praxe_socialni_prace_pri_reseni_nepriznive_socialni_situace/ochrance_letak_desatero_dobre_praxe.pdf.

24 Bod 7 Odborný výkon sociální práce in Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace.

25 Ustanovení § 2 odst. 2 ve spojení s § 3 písm. b) zákona o sociálních službách.

26 Bod 1 Sociální pracovník v roli obhájce klienta in Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace.

27 Bod 3 Včasnost a bod 7 Efektivnost in Principy dobré správy.



Olomouckého kraje, který požádali ve věci stěžovatele o součinnost. O průběhu sociální práce stěžovatele pracovníci MÚ Jeseník průběžně vyrozumívali.

Lze hodnotit, že sociální pracovníci zareagovali na nepříznivou sociální situaci stěžovatele včas, přičemž důkladně zmapovali jeho situaci. Později revidovali závěry prvního setkání a opakovali nabídku pomoci. Mám za to, že v tomto období postupovali pracovníci MÚ Jeseník v zásadě adekvátně tomu, že stěžovatel jejich pomoc odmítal a jeho kompetence byly dostatečné k tomu, aby o pomoc sám požádal, případně se situaci pokoušel řešit samostatně.

K výkonu sociální práce v období 2017–2018 mám pouze dvě výhrady. Z doložené spisové dokumentace ani ze sdělení pracovníků není zřejmé, zda stěžovatele dostatečně informovali o možných negativních důsledcích odmítání pomoci (např. o budoucím nárůstu dluhu či rizicích odmítnutí vyhledání jiné služby s ohledem na délku čekacích dob v zařízeních sociálních služeb). **Upozorňuji proto úřad, že pokud klient výkon sociální práce odmítá, má jej sociální pracovník vždy upozornit na možné důsledky jeho rozhodnutí, které mohou spočívat v prohloubení jeho nepříznivé sociální situace.²⁸ Sociální pracovník by měl svůj postup rovněž zaznamenat do vedené dokumentace.**

Druhou pochybnost mám v tomto období o tom, zda pracovníci dostatečně reagovali na stěžovatelovu žádost z druhého sociálního šetření o řešení „stížnosti na týrání v zařízení“. Stěžovatel uváděl, že mu sociální pracovníci přislíbili, že zápis z druhého sociálního šetření bude jeho stížnost obsahovat. Ze záznamů o úkonech v terénu však vyplývá, že stěžovatel pracovníkům neposkytl přislíbený audiozáznam z druhého setkání, na základě kterého měli situaci popsat. Mé poznatky se tedy v této věci rozcházejí, a postup úřadu tak nemohu zhodnotit. Upozorňuji však úřad, že v situaci, kdy klient žádá zaznamenání stížnosti na poskytovatele sociálních služeb, mu mají být sociální pracovníci nápomocni ať už vlastní pomocí se sepsáním stížnosti, či zprostředkováním pomoci s jejím sepsáním. Pokud pracovníci MÚ Jeseník měli povědomí o tom, že klient žádá o pomoc se stížností, neměli svou aktivitu ukončit na základě neposkytnutí slíbeného audiozáznamu, ale měli mu přinejmenším nabídnout další pomoc.

C.2.1.2 Výkon sociální práce od roku 2019

Po konci roku 2018 již sociální pracovníci žádnou další komunikaci se stěžovatelem aktivně nenavázali. Informace o tom, že stěžovatel o jejich pomoc nadále nemá zájem, čerpali pouze ze sdělení poskytovatele sociálních služeb CSS Jeseník, se kterým je stěžovatel ve sporu. U stěžovatele však tyto informace nijak neověřovali. Zároveň vycházeli z mylné domněnky, že sociální poradenství poskytují stěžovateli pracovníci zařízení, ve kterém žije.

Pracovníci MÚ Jeseník přitom měli povědomí o tom, že stěžovatel může přijít o bydlení i péči, na které je závislý, neboť věděli, že o vyklizení stěžovatele ze zařízení rozhodují soudy. Pracovníci úřadu přitom měli o vývoji soudního sporu přehled a byli si vědomi toho, že

28 Ministerstvo práce a sociálních věcí. Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech. MPSV [online]. Praha. MPSV [cit. 30. 11. 2021]; dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP_1_2018.pdf/bcc5621b-b0de-2103-99b9-8667d30a3546?page=13&zoom=100,90,842; str. 14.



pokud by Ústavní soud České republiky potvrdil rozhodování nižších soudů, musel by pan A. ve velmi krátké době zařízení vyklidit. Přesto uvedli, že v souvislosti s vývojem sporu o vyklizení pouze zvažují provedení dalšího sociálního šetření. Pro situaci, kdy by stěžovateli zařízení přestalo poskytovat dosavadní péči, byli pracovníci připraveni stěžovateli přivolat zdravotnickou záchrannou službu a zajistit poskytnutí zdravotních služeb.

Jsem si vědoma toho, že stěžovatel v období let 2017–2018 neposkytoval pracovníkům potřebnou součinnost pro to, aby mohli jeho nepříznivou sociální situaci efektivně řešit, a nabízenou pomoc opakovaně odmítal, přesto by pracovníci neměli na aktivní přístup ke stěžovateli rezignovat. Pracovníci sami připouštěli, že vědí, že se stěžovatel může ocitnout bez pomoci, sám vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví MÚ Jeseník uvedl, že zařízení poskytuje od října 2017 péči „pouze na základě gentlemanské dohody“. Čekat v takové chvíli na pravomocné soudní rozhodnutí, ze kterého bude patrné, zda určitě a kdy konkrétně bude muset pan A. zařízení opustit, je v rozporu s principy efektivnosti a včasnosti.

Pokud by se navíc stěžovatel ocitl bez potřebné péče, stal by se osobou, které by byl MÚ Jeseník povinen zajistit pomoc podle ustanovení § 92 písm. a) zákona o sociálních službách. Úřad by se měl takovému okamžiku snažit maximálně předejít. Je nepřijatelné, aby úřad vyčkával, až situace klienta dosáhne závažnosti, kterou předjímá zmíněné ustanovení, aniž využil všechny nástroje sociální práce, kterými disponuje.²⁹ Pro stěžovatele by to mohlo znamenat zásadní ohrožení, které by v krajním případě mohlo skončit nevratnou újmou, či dokonce fatálně.

Městský úřad Jeseník tak pochybil, když se po dobu více než dvou a půl let nepokoušel aktivně navázat další spolupráci se stěžovatelem, o kterém věděl, že se může prakticky v kterémkoliv okamžiku ocitnout bez péče, na které jsou závislé jeho život i zdraví. V této době měl úřad revidovat stanovisko stěžovatele a opakovat nabídku pomoci.

C.2.2 Souběh funkcí vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví

Sociální pracovník plní mimo jiné roli obhájce zájmů klienta, který je ve většině případů ve slabší pozici. Sociální pracovník hájí zájmy klienta i v situacích, kdy se může dostat do konfliktu se svým zaměstnavatelem, kolegym či očekáváním veřejnosti.³⁰

Město Jeseník a jeho orgány vystupují ve více rovinách stěžovatelovy situace, neboť se zde prolíná výkon samostatné působnosti obce jakožto zřizovatele zařízení a přenesené působnosti MÚ Jeseník, který má povinnost pracovat s nepříznivou sociální situací stěžovatele. Úkoly, které vyplývají z této kumulace, dopadají nejvíce na vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví Mgr. Jiřího Kovalčíka.

Jak více popisují v [části B.2.4](#), Mgr. Kovalčík v pozici vedoucího odboru pracuje s nepříznivou sociální situací stěžovatele, v rámci čehož s ním opakovaně písemně i osobně komunikoval. Je rovněž přímým nadřízeným sociálních pracovníků, kteří prováděli sociální šetření

²⁹ Ve smyslu ustanovení § 92 písm. d) zákona o sociálních službách.

³⁰ Bod 8 Sociální pracovník v roli obhájce klienta in Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace.



a nabízeli stěžovateli pomoc. Úzce ovšem také spolupracuje s CSS Jeseník, neboť je mu svěřeno metodické řízení domova pro seniory. Z pozice vedoucího odboru chystal i podklady pro hlasování rady města o změně registrace zařízení, která by stěžovateli umožnila v něm setrvat. Změnu registrace rada svým hlasováním odmítla.

V rámci výkonu sociální práce³¹ mají Mgr. Kovalčík i jeho podřízení hájit zájmy svého klienta, i pokud by byly v konfliktu se zájmy jejich zaměstnavatele (tzv. advokátní činnost sociálních pracovníků).³² Zaměstnavatel, MÚ Jeseník, však Mgr. Kovalčíkovi zároveň ukládá být metodikem v zařízení, a jednat tak v zájmu zařízení. Vzhledem ke zcela rozporným zájmům stěžovatele a zařízení klade kumulace funkcí na vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví velmi vysoké nároky. Mgr. Kovalčík si při své práci musí být neustále vědom toho, v jaké roli zrovna vystupuje, a musí tyto role oddělovat. V rámci advokátní činnosti sociálního pracovníka má přednostně hájit zájmy klienta.

Obávám se, že postavení vedoucího odboru a odlišení působností, které zrovna vykonává, může být matoucí nejen pro stěžovatele, ale i pro případné další klienty sociální práce. Stěžovatel si je vědom provázanosti Mgr. Kovalčíka se zařízením, což výrazně snižuje jeho důvěru v sociální práci vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví i jeho podřízených. Mám za to, že kumulace funkcí Mgr. Kovalčíka může být jednou z příčin dosavadního neúspěchu sociální práce. **Pro řádný výkon sociální práce nelze současné nastavení považovat za žádoucí. Úřad by měl při pověřování pracovníků různými funkcemi vždy zvažovat, zda nemůže dojít ke střetu zájmů s ohledem na činnosti, které již pracovník vykonává, a pokud dojde k závěru, že ano, měl by hledat jiné řešení.**

C.2.3 Komplexní přístup k výkonu sociální práce

Sociální pracovníci mají řešit situaci klienta komplexně, nikoliv pouze dílčí problémy. Mají mu nabízet možnosti řešení a upozorňovat jej na rizika neřešení jeho situace. Sociální pracovníci mají také koordinovat spolupráci s ostatními pomáhajícími profesemi, které se podílejí na řešení situace klienta (např. řešení zadlužení klienta, poskytování sociálních služeb, dávek, vyřizování úředních záležitostí, zajištění bydlení).³³ Sociální pracovníci mají rovněž znát, a zpravidla znají, řadu přístupů sociální práce, například poradenský, participativní či úkolově orientovaný přístup. Přitom mají volit metody a nástroje sociální práce, které odpovídají „nejlepší praxi“. ³⁴ Kompetencí sociálního pracovníka je tak umění zvolit vhodné techniky a metody sociální práce pro konkrétní případ a konkrétní situaci.

Stěžovatelova nepříznivá sociální situace má mnoho rovin a nespočívá pouze v riziku ztráty bydlení a ztráty poskytované péče. Jedním z faktorů, který výrazně ovlivňuje stěžovatelovu situaci, je také pohledávka (přibližně 900 000 Kč), kterou po něm nárokuje zařízení za poskytovanou péči a probíhá o ni soudní spor. Vzhledem k tomu, že stěžovatel stále čerpá péči v zařízení, pohledávka CSS Jeseník stále narůstá. Platby za péči stěžovatel nehradí,

31 Kterou vykonává dle § 92 písm. d) zákona o sociálních službách.

32 Bod 8 Sociální pracovník v roli obhájce klienta in Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace.

33 Bod 4 Komplexnost in Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace.

34 Bod 7 Odborný výkon sociální práce in Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace.



neboť mu není vyplácen příspěvek na péči z důvodu chybějícího smluvního vztahu s poskytovatelem péče. MÚ Jeseník o tom byl vyrozuměn v říjnu 2018 příslušným úřadem práce. V reakci na to sociální pracovníci při místním šetření vysvětlili stěžovateli, že příjemcem příspěvku na péči může být i osoba blízká, asistent sociální služby nebo jiná registrovaná služba. S žádným vhodným pečovatelem však stěžovatel smluvní vztah do dnešního dne nenavázal, a pohledávka zařízení tak stále narůstá.

Do stěžovatelovy nepříznivé sociální situace se promítá i otázka dostupnosti vhodné pobytové sociální služby. Je zjevné, že na Jesenicku chybí pobytová služba pro klienty neseniorského věku, což dokládá i střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. Stěžovateli tak byla sociálními pracovníky nabízena vzdálenější zařízení. Ačkoliv si stěžovatel primárně přeje setrvat v zařízení, ve kterém žije nyní, pobyt v jiných zařízeních také zvažoval. Žádné zařízení se mu však nejevilo jako vhodné.

Sociální práce pracovníků MÚ Jeseník spočívala především ve zmapování klientovy situace a následném nabízení pomoci s vyhledáním jiné pobytové sociální služby, kterou stěžovatel odmítal. Nijak nezpochybňuji, že předpokladem efektivní pomoci prostřednictvím sociální práce je spolupráce ze strany klienta a jeho aktivní přístup k řešení situace. Bez naplnění těchto podmínek lze sociální práci vykonávat jen obtížně. Je však zjevné, že řešení stěžovatelovy nepříznivé sociální situace vyžaduje komplexní přístup, který dle mého pracovníci neuplatnili.

Vzhledem ke komplikovanosti stěžovatelovy situace považuji za potřebný multidisciplinární přístup, přičemž vhodnou metodou multidisciplinární spolupráce mohla být například realizace případové konference. Sociální pracovníci se však omezili především na opakování nabídky zprostředkování pobytu v jiném zařízení, o což však, jak sami věděli, stěžovatel nestál.

Domnívám se, že sociální pracovníci mohli využít, respektive měli alespoň nabídnout stěžovateli využití, dalších metod a nástrojů sociální práce. Věřím však, že i nyní mohou být multidisciplinární přístup a otevření široké komunikační platformy přínosné. Ačkoliv jsem si vědoma toho, že jsou jednotlivé strany stíženy mnoha lety trvajícím sporem a že pocítované křivdy nelze snadno přehlédnout, je situace pana A. stále velmi neutěšená, a on tak žije v neustálé existenční nejistotě. Mám za to, že je nutné bezodkladně zahájit snahy o nalezení komplexního řešení. Považuji za potřebné zrevidovat pozice jednotlivých stran, projít současné možnosti a pokusit se nalézt přijatelné řešení situace. Domnívám se, že zprostředkování komunikace jednotlivých aktérů má být právě úkolem MÚ Jeseník. Aby bylo dosaženo komplexního řešení, je třeba do něj zapojit nejen stěžovatele, zařízení a jeho zřizovatele, ale i příslušný úřad práce a pokusit se s ním nalézt cestu k tomu, aby mohl být stěžovateli vyplácen příspěvek na péči a nenarůstal dále jeho dluh.³⁵ Stejně tak je třeba hledat efektivní řešení ve vztahu k dostupnosti vhodné pobytové sociální služby spolu

35 Domnívám se, že do doby, než bude mít stěžovatel řádně uzavřenou smlouvu, ať už se stávajícím, nebo jiným pobytovým zařízením sociálních služeb, by cestou k alespoň částečnému snížení účtovaných nákladů a snížení nárůstu dluhu za poskytovanou péči mohlo být zajištění péče, kterou by stěžovateli poskytoval externí subjekt (např. asistent sociální péče či pečovatelská služba). Pokud by o stěžovatele pečoval externí pracovník či sociální služba, snížil by se objem péče poskytované beze smlouvy v CSS Jeseník. Péči externího subjektu by stěžovatel mohl hradit příspěvkem na péči. Samozřejmě za předpokladu splnění podmínek § 7 a násl. zákona o sociálních službách.



s Olomouckým krajem, který na svém území odpovídá za dostupnost poskytování sociálních služeb.³⁶ MÚ Jeseník by měl také vyhodnotit, zda je třeba zapojit do řešení stěžovatelovy situace další subjekty a případně s nimi navázat komunikaci.

To, zda bude řešení jeho situace úspěšné, ale také zaleží na postoji pana A. Městský úřad Jeseník má povinnost mu podporu při jejím řešení poskytnout, tuto povinnost však může naplnit pouze tehdy, pokud pan A. pomoc přijme a sám se do řešení situace aktivně zapojí.

D. Informace o dalším postupu

Zprávu zasílám tajemníkovi Městského úřadu Jeseník JUDr. Marku Rudovi a podle § 18 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv žádám, aby se ve **lhůtě 30 dnů od jejího doručení vyjádřil ke zjištěným pochybením a informoval mě o přijatých opatřeních k nápravě.** Zpráva shrnuje mé dosavadní poznatky, které mohou být podkladem pro závěrečné stanovisko podle § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.

O průběhu šetření informuji také starostku města Jeseník Mgr. Bc. Zdeňku Blišťanovou.

Zprávu zasílám rovněž stěžovateli.

Brno 23. února 2022

Mgr. Monika Šimůnková v. r.
zástupkyně veřejného ochránce práv
(zpráva je opatřena elektronickým podpisem)

³⁶ Dle ustanovení § 95 písm. g) zákona o sociálních službách.