

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, Ministerstvu práce a sociálních věcí, inspekci poskytování sociálních služeb či krajskému úřadu. Více informací týkajících se stížností najdete na druhé a třetí 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 nedostatku úcty k lidské důstojnosti, v nežádoucím posilování závislosti na poskytované péči nebo v zanedbání ošetrovatelské péče či obecně předcházení 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 Potřebuji pomoc → [Špatně zacházejí s lidmi omezenými na svobodě](#).



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 můžete vyřešit přímo s poskytovatelem. Každý poskytovatel musí vyřizovat stížnosti a vést jejich evidenci.

Nejprve tedy **podejte stížnost** vedoucímu či řediteli poskytovatele služby, a to nejpozději **do 1 roku** od události, na kterou si stěžujete.

Poskytovatel stížnost vyřídí do 30 dnů od jejího doručení. V odůvodněných případech může lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů (dal by Vám vědět).

Také Vám umožní nahlížet do dokumentace o stížnosti a pořizovat si z ní kopie.



### Ministerstvo práce a sociálních věcí

Pokud neuspějete se stížností u poskytovatele, můžete **požádat o prověření vyřízení stížnosti** Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Takovou žádost můžete podat **do 60 dnů** od doručení vyřízení stížnosti nebo uplynutí lhůty k jejímu vyřízení, pokud jste nedostali odpověď.

Napište **důvod** – proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo žádost vyřídí

- do 60 dnů od doručení žádosti, nebo
- do 90 dnů, pokud si vyžádá vyjádření jiných úřadů nebo osob.

Pokud bude Vaše žádost oprávněná, ministerstvo uloží poskytovateli, aby odstranil nevyhovující stav, nebo dá podnět k dalšímu postupu jinému úřadu.

### Další možnosti



### Inspekce poskytování sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí

Přímo u poskytovatele (v zařízení) může kvalitu poskytování sociálních služeb zkontrolovat inspekce poskytování sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí.

Pokud inspekci dáte **podnět ke kontrole**, zváží, zda takovou kontrolu provede.

Pokud o to požádáte, musí Vás inspekce do 30 dnů vyrozumět o tom, jak s Vaším podnětem naložila (pokud kontrolu neprovede, vysvětlí, proč).



### Krajský úřad

Úřad, který poskytovatele registroval (krajský úřad či Magistrát hlavního města Prahy), může na základě Vašeho **podnětu ke kontrole** prověřit, zda poskytovatel plní podmínky pro registraci stanovené zákonem.

Takovou podmínkou je *například odborná způsobilost všech zaměstnanců, kteří přímo poskytují sociální službu.*



## Soud

Vztah mezi Vámi (klientem) a poskytovatelem upravuje smlouva o poskytování sociálních služeb. Vaše vzájemné spory proto může rozhodnout jen soud.

Spor může být *například o platnosti výpovědi či o peněžitě plnění.*

U soudu můžete potřebovat právní pomoc. Pokud nevíte, 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 čím mi pomůže ombudsman?



Ombudsman **může prověřit**, zda **ministerstvo, inspekce** nebo **krajský úřad** vyřídily Vaše podání v souladu s právními předpisy a principy dobré správy, tedy zejména řádně a včas.

Napište proto ombudsmanovi *například, pokud Vám tyto úřady neodpověděly, nezabývaly se některými Vašimi výhradami a podobně.*



Ombudsman naopak **nemůže změnit rozhodnutí soudu.**

## Co mám ombudsmanovi napsat a poslat?



Napište, v čem vidíte chybu úřadu (ministerstva, inspekce nebo krajského úřadu).

Přiložte:

- své původní podání úřadu, pokud je máte a
- kopii odpovědi, pokud jste ji dostali.

Stačí obyčejná kopie/fotka.

## 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.

Kraje 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 spolubydlící.

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 sociálních služeb**. 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.