



10 DESATERO K SOCIÁLNÍM SLUŽBÁM

1. Co jsou sociální služby?

Sociální služby jsou tu pro Vás, když potřebujete pomoc či podporu v situaci, kterou se Vám nedaří řešit vlastními silami nebo za pomoci rodiny či blízkých.

Jsou určeny jak pro děti, mladistvé, osoby se zdravotním postižením, seniory, ale pomáhají i lidem, kteří se ocitnou bez domova. Poskytnou vám pomoc při každodenních činnostech a pomohou vám dosáhnout soběstačnosti.

2. Jaký je rozdíl mezi pobytovou, terénní a ambulantní sociální službou?

Terénní forma: Pracovníci služeb (např. pečovatelské služby) docházejí přímo za vámi, kde Vám mohou pomoci s osobní hygienou, úklidem či nákupem.

Ambulantní forma: Za sociální službou docházíte přímo vy sami. Tyto služby nabízí různé programy, aktivizační nebo vzdělávací činnosti.

Pobytová forma: Jestliže potřebujete péči, kterou již nelze zajistit v domácím prostředí, a to ani za pomoci terénních či ambulantních služeb, jsou k dispozici pobytové sociální služby, kde je vám přímo v zařízení zajišťována péče a služby.

3. Na koho se mohu obrátit při výběru vhodné sociální služby?

Při hledání sociální služby se můžete se obrátit na sociálního pracovníka sociálního odboru obecního úřadu, na krajský úřad nebo využít občanské poradny.

Ale pozor! Každý, kdo v ČR poskytuje, sociální službu, musí být registrován. **V žádném případě nevyužívejte sociálních služeb, které tuto registraci nemají! Těmto službám hrozí pokuta až do výše 2 mil. Kč.** Registraci sociální služby si můžete ověřit ve veřejném Registru sociálních služeb: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

4. Kde si mohu najít bližší informace o sociálních službách?

Opět vám může poradit sociální pracovník na nejbližším obecním úřadě, který vám pomůže najít vhodnou službu, zorientovat se v úhradách nebo ve vašich právech. Můžete se také podívat do registru sociálních služeb, kde si služby vyhledáte podle druhu, místa poskytování nebo zaměření na klienty. V registru najdete i všechny kontaktní údaje.

5. Kolik se za sociální služby platí?

Klienti pobytových sociálních služeb, jako je např. domov pro seniory, platí měsíčně za ubytování a stravu. Maximální denní částky úhrady za ubytování i stravu upravuje vyhláška MPSV. Například za ubytování v domově pro seniory se za 1 den hradí maximálně 210 Kč. Za celodenní stravu až 170 Kč za 1 den. Zde platí, že po zaplacení ubytování a stravy vám musí zůstat nejméně 15 % z jeho příjmu, který slouží vašim osobním potřebám.

Dále se platí za poskytovanou péči např. pomoc při osobní hygieně, oblékání nebo různé aktivizační činnosti. Zde se platí sociální službě částka dle přiznaného příspěvku na péči bez ohledu na jeho výši.

Pokud potřebujete zdravotní péči, např. převaz, aplikace různých léků např. inzulín apod. provede Vám je zdravotní sestra daného zařízení. Pokud potřebujete intenzivní zdravotní péči, můžete být převezeni do nemocnice nebo do zařízení může přijít specialista. Za zdravotní péči nic neplatíte! Vše je hrazeno ze zdravotního pojištění.

Klienti terénních a ambulantních sociálních služeb, jako jsou např. pečovatelská služba a denní stacionář, hradí služby podle skutečně spotřebovaného času. Maximální cena za hodinu péče je přitom stanovena na 130 Kč. Je možné si také objednat dovoz jídla, kde za celodenní stravu (minimálně 3 hlavní jídla) hradí až 170 Kč, za oběd až 75 Kč.

Pokud si myslíte, že Vám sociální služba účtuje více než by měla, nebo Vám nepředá vyúčtování, můžete napsat na MPSV:

e-mail: posta@mpsv.cz nebo napište na adresu: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor sociálních služeb a sociální práce, Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2. **Za neoprávněné účtování úhrad hrozí poskytovateli pokuta až 50 tis. Kč.**

6. Které sociální služby jsou bez úhrady?

Klient za ně neplatí nic.

Bezplatné sociální služby jsou sociální poradenství, raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby pro neslyšící, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, nízkoprahová denní centra pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a terénní programy.

7. Co dělat, když po mně poskytovatel požaduje sponzorský dar, jinak mě do sociální služby nepřijme?

To je zakázáno! Nikdo po vás nesmí požadovat žádné sponzorské dary nebo platby předem! **Pokud po Vás budou sociální služby vyžadovat takovéto platby obraťte se na MPSV. Váš podnět prošetříme. Stížnost můžete poslat i anonymně** na adresu: posta@mpsv.cz nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.

Můžete být odmítnuti pouze ze zákonem daných důvodů, a to je nedostatečná kapacita, neposkytování služby, kterou požadujete, nebo pokud ot neumožňuje Váš zdravotní stav. Jinak hrozí sociální službě pokuta až 20 tisíc Kč.

8. Co dělat, když po mně poskytovatel požaduje odebrání dalších služeb (např. zdravotní péče, kadeřník atd.)?

Tyto služby vám mohou být nabídnuty, ale vy nemáte povinnost je využít, pokud o ně nemáte zájem.

Pokud po Vás budou sociální služby vyžadovat placení těchto doplňkových služeb, obraťte se na MPSV. Váš podnět prošetříme. Stížnost můžete poslat i anonymně na adresu: posta@mpsv.cz nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.

9. Na koho se obrátit, když nejsem spokojený se sociální službou?

Nejste-li z jakéhokoliv důvodu spokojeni s poskytováním sociální služby, můžete se se svými výhradami obrátit na samotného poskytovatele, který je povinen s vámi vaše výhrady probrat a případné nedostatky odstranit. Pokud nadále nejste spokojeni, obraťte se na zřizovatele sociální služby, který to poté musí probrat s poskytovatelem.

Můžete se také obrátit na odbor inspekce sociálních služeb MPSV s žádostí o provedení kontroly. Svoji stížnost můžete zaslat i anonymně. Ke všem stížnostem přistupujeme stejně a podle závažnosti stížnosti naplánujeme inspekci. **Naši zaměstnanci jsou také vázáni mlčenlivostí a nesmí prozradit žádné osobní informace, které se dozví jak ze stížnosti, tak i při samotné kontrole.**

Pozor! MPSV nemá kompetenci kontrolovat zdravotní péči. Pokud jste tedy nespokojeni se zdravotní péčí v sociální službě musíte se obrátit na příslušný krajský úřad odboru zdravotnictví, případně na Ministerstvo zdravotnictví či Všeobecnou zdravotní pojišťovnu.

10. Co všechno může kontrolovat MPSV, co krajské úřady, zdravotní pojišťovny?

V sociálních službách probíhají kontroly krajskými úřady (základní podmínky), a inspekce, které provádí Ministerstvo práce a sociálních věcí, jejichž cílem je zjistit, zda je daná sociální služba kvalitní a její poskytování odpovídá standardům.

Kontrolu zdravotní péče vykonávají odbory zdravotnictví krajského úřadu. Můžete také podat trestní oznámení, pokud se domníváte, že došlo ke spáchání trestného činu.

Trestní oznámení můžete podat:

- u kteréhokoli policejního orgánu – oznámení je možné podat na kterémkoliv oddělení policie, ideální je podat ho na službu kriminální policie a vyšetřování v místě, kde došlo ke spáchání trestného činu,
- na státním zastupitelství,
- trestní oznámení může být učiněno i ústně u soudu.

Více o sociálních službách se můžete dozvědět na stránkách MPSV <https://www.mpsv.cz/>

