

SOCIÁLNÍ PROBLÉMY SENIORŮ 2025



ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN



Materiál byl vydán v rámci projektu: "Poradenství a podpora seniorů v oblasti ochrany jejich práv v roce 2025", který realizuje Asociace občanských poraden za podpory Ministerstva práce a sociálních věcí ČR z dotačního programu „Podpora veřejně účelných aktivit seniorských a proseniorských organizací s celostátní působností“

OBSAH

Obsah.....	2
Základní práva seniorů ve zdravotnictví.....	3
Podrobněji k právům pacientů.....	4
Právo na výběr lékaře (poskytovatele zdravotních služeb).....	4-5
Právo na výběr zdravotní pojišťovny.....	5
Právo na informace o zdravotním stavu a navržených zdravotních službách.....	5-7
Právo vyslovit souhlas s poskytnutím léčby a právo odmítnout léčbu.....	7
Dříve vyslovené přání.....	7-8
Právo na soukromí a důstojnost.....	8
Právo na dostupnost zdravotní péče.....	8-9
Právo znát identitu ošetřujícího zdravotního personálu.....	9
Právo nahlížet do zdravotnické dokumentace.....	9
Právo na druhý názor a konzultaci.....	9
Právo na poskytnutí bezplatné zdravotní služby.....	9-11
Právo na přehled o platbách a uhrazení částky na doplatky přesahující zákonný limit.....	11
Právo na komunikaci s blízkými.....	12
Kam se obrátit v případě problémů?.....	12-13
Základní práva seniorů v pobytových zařízeních.....	14-15
DOMOVY PRO SENIORY.....	16
Právo na soukromí a osobní prostor.....	16
Právo na svobodu rozhodování a individuální přístup.....	16-18
Právo na poskytování sociálních služeb.....	18
DOMOVY SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM.....	19
Právo na poskytování sociálních služeb.....	19
Finanční aspekty a smlouva o sociální službě.....	19-21
Jak postupovat a kam se obrátit v případě problémů.....	21-23
Klíčové organizace pro poradenství a podporu.....	23
Bezpečí v prostřední internetu.....	24-25
Silné heslo je základ.....	25
Posílení naší ochrany - dvoufázové ověření.....	25
Ochrana počítače.....	26
Ochrana mobilního telefonu.....	26
Využívání Wi-Fi.....	26
Jak se chovat na sociálních sítích.....	27
Phishing – podvodné e-maily a odkazy na internetové stránky.....	27
Smishing – útoky prostřednictvím SMS.....	27
Vishing – pozor, volá podvodník.....	27-28
Spear phishing.....	28
Podvody na inzertních serverech.....	28-29
Podvodné stránky s hotelovými službami.....	29
Falešné nabídky výhodných investic.....	29
Kontakty na instituce, které vám mohou pomoci.....	29
Trestná činnost zaměřená na seniory.....	30
Jaké trestné činy jsou v České republice nejčastěji páchané na seniorech?.....	31
MAJETKOVÉ DELIKTY.....	31
NÁSILNÉ DELIKTY.....	32
DELIKTY PÁCHANÉ BLÍZKÝMI OSOBAMI NEBO PEČUJÍCÍMI.....	32
Praktická doporučení, jak se bránit a minimalizovat riziko.....	32-34
Co dělat a kam se obrátit, když se stanete obětí trestného činu.....	35-36
Kontakty na instituce, které vám mohou pomoci.....	36-37

ZÁKLADNÍ PRÁVA SENIORŮ VE ZDRAVOTNICTVÍ

Obecně vzato mají senioři stejná práva v oblasti zdravotnictví, jako kterýkoli jiný pacient. V základní rovině platí, že každý člověk v České republice má právo na důstojnou péči na náležité odborné úrovni. Znalost práv a povinností pacienta pomáhá pacientům cítit se ve zdravotnických zařízeních bezpečněji, mít svoji léčbu více pod kontrolou, a tím pádem dosáhnout i její větší efektivity.

Práva pacientů jsou jednak zakotvena v právních předpisech a za druhé v etické normě, kterou je tzv. Etický kodex práv pacientů v ČR. Hlavními zákonnými normami v oblasti práv pacientů jsou zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění.

Základní práva pacientů lze rozdělit do tří okruhů:

Právo na informace

Máte právo vědět, co se s vámi děje, jaká je vaše diagnóza, jaké jsou možnosti léčby a jaká rizika jsou s ní spojená.

Právo na respekt

Zdravotnický personál by s vámi měl jednat s respektem, úctou a ohledem na vaši důstojnost a soukromí. Dlužno ovšem dodat, že respekt si zaslouží i zdravotníci ze strany pacientů. Jinak řečeno, vztah pacient – zdravotník by měl být vztahem **vzájemného respektu**.

Právo na autonomii

Máte právo rozhodnout, kterou z možných variant léčby podstoupíte a zároveň máte právo léčbu odmítnout.

Bližší popis jednotlivých práv pacienta naleznete níže.

PRÁVO NA VÝBĚR LÉKAŘE (POSKYTOVATELE ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB)

Pojištěnci některé z českých veřejných zdravotních pojišťoven mají právo na volbu poskytovatele zdravotních služeb. V dnešní době už neplatí dřívější tzv. spádovost, která znamenala, že jste mohli využívat zdravotních služeb primárně jen ve zdravotnických zařízeních v místě, kde jste měli bydliště.

Pokud jde o volbu praktického lékaře, zubního lékaře a gynekologa, máte možnost je změnit maximálně jednou za 3 měsíce.

Pro ostatní typy lékařů neplatí časové omezení pro změnu. Můžete je tedy změnit v podstatě kdykoli. Limitem bude především dostupnost jiného lékaře/zdravotnického zařízení, jehož péči potřebujete.

Upozornění:

Máte právo na volbu nemocnice, ale nemáte právo na volbu konkrétního lékaře v nemocnici. Pokud například potřebujete využít služeb kardiologického oddělení, můžete si zvolit nemocnici nebo jiné zdravotnické zařízení, které tuto zdravotní péči poskytuje, ale nemůžete požadovat, aby vás léčil například pouze primář tohoto oddělení.

Právo volby zdravotnického zařízení se nevztahuje na zdravotnickou záchrannou službu a zdravotnické zařízení (nemocnici), do kterého vás záchranná služba převáží.

V případě, že lékař nebo zdravotnické zařízení, jehož jste pacientem, neposkytuje zdravotní péči po dobu delší jednoho měsíce (tzv. přerušení poskytování zdravotních služeb), musí tuto informaci uveřejnit tak, aby byla dostupná jeho pacientům. V praxi jde nejčastěji o vývěsku v čekárně nebo na budově daného zdravotnického zařízení a případně zveřejněním této informace na webových

stránkách lékaře/zdravotnického zařízení. Potřebujete-li po dobu nepřítomnosti vašeho lékaře lékařskou péči, kterou vám poskytoval, můžete si zvolit jiného lékaře/zdravotnické zařízení. V takovém případě má váš dosavadní ošetřující lékař povinnost poskytnout lékaři, který vás dočasně převzal do péče, kopii vaší zdravotní dokumentace.

Kdy vás může zdravotní zařízení odmítnout?

Zdravotnické zařízení, případně konkrétní ambulantní specialista nebo třeba praktický nebo zubní lékař či gynekolog vás mohou odmítnout z kapacitních důvodů. Lékař nebo nemocnice vás ale nemůže odmítnout při potřebě poskytnutí neodkladné a nutné péče (péče zachraňující život a zdraví), tedy například při infarktu nebo zánětu slepého střeva. To platí i pro lékaře a zdravotnická zařízení, kteří nemají smlouvu s vaší pojišťovnou.

PRÁVO NA VÝBĚR ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNY

Máte právo na výběr jakékoli zdravotní pojišťovny působící na území České republiky. Změnit ji můžete jednou za 12 měsíců, a to buď k 1. lednu nebo k 1. červenci. Za osoby s omezenou svéprávností provádí změnu zdravotní pojišťovny jejich opatrovník.

Kdo je pojištěncem zdravotní pojišťovny:

Pojištěncem v systému veřejného zdravotního pojištění je každý, kdo má na území České republiky povolen trvalý pobyt. Osoby, které trvalý pobyt v České republice nemají, jsou pojištěnci, pokud jsou zaměstnanci zaměstnavatele, který má v České republice sídlo nebo trvalý pobyt.

PRÁVO NA INFORMACE O ZDRAVOTNÍM STAVU A NAVRŽENÝCH ZDRAVOTNÍCH SLUŽBÁCH

Pacient má být srozumitelně a v dostatečném rozsahu informován o diagnóze, možnostech, přínosech a rizicích léčby (lécích, léčebných zákrocích atd.) i alternativách léčby. Má být informován i o další potřebné léčbě.

Informace by měly být poskytovány srozumitelně, s přihlédnutím k osobní situaci pacienta (např. vzdělání, zdravotní stav – např. nedoslýchavost, mentální kapacita atd.).

Informace by měl podávat ošetřující lékař, případně jiný zdravotnický pracovník poskytující léčbu, např. fyzioterapeut. Kromě diagnózy a možností léčby by měl být pacient informován i o stádiu nemoci a jejím předpokládaném vývoji. Jsou-li známy příčiny nemoci, měl by o nich být pacient též informován. S tím se může pojit i informace o potřebě změn v životosprávě. Pacient má právo klást otázky týkající se jeho zdravotního stavu a navrhované či probíhající léčby. Tyto otázky musí být pacientovi zdravotníkem srozumitelně zodpovězeny.

Upozornění:

To, že je pacient omezen ve svéprávnosti, neznamená, že může opatrovník rozhodovat za něj v plném rozsahu. Rozhodující je rozsah omezení – omezení se musí vztahovat na oblast poskytování zdravotních služeb. Zdravotní personál by měl zohlednit i aktuální schopnost pacienta vnímat informace a vyjádřit svůj názor. Informace o omezení svéprávnosti musí být vždy podložena rozhodnutím soudu.

Jako pacient máte také právo **určit osoby, kterým lze poskytovat informace** jak o vašem zdravotním stavu, tak případně i léčbě. Takto vámi určené osoby nemusí být vašimi příbuznými – může se jednat třeba o někoho z vašich přátel. Můžete také určit, že se tyto osoby mohou seznámit s vaší zdravotní dokumentací. Při určení, komu informace o vašem zdravotním stavu sdělovat, zároveň určujete, jakou formou se tak má dít. Tedy zda je poskytovat jen osobně nebo případně i telefonicky. Při telefonické komunikaci dostane osoba, kterou jste určili, obvykle i nějaký ověřovací kód nebo heslo, aby nemocnice poznala, že komunikuje se správnou osobou. Ověření totožnosti volajícího je možné i formou tzv. kontrolních otázek. Volba způsobu ověřování totožnosti osob, jimž jsou podávány informace, záleží na poskytovateli zdravotních služeb.

Můžete se ale i **rozhodnout**, že si přejete, aby některým vašim blízkým osobám nebyly informace o vašem zdravotním stavu poskytovány, případně aby nebyly **poskytovány nikomu**.

Je-li to s ohledem na zdravotní stav pacienta nezbytné, je zdravotnický personál oprávněn sdělit osobám, které budou o pacienta pečovat, informace potřebné k zajištění této péče. Například po propuštění pacienta z nemocnice po operaci do domácího léčení by měly být pečující osoby informovány o všem podstatném k zajištění péče.

Práva na informace o vašem zdravotním stavu se můžete **vzdát**. Toto písemné prohlášení se stává součástí vaší zdravotní dokumentace.

Doporučení:

Sdělí-li vám lékař diagnózu pouze jejím odborným názvem, případně latinsky a vy nevíte, o co jde, nebojte se požádat o vysvětlení. Totéž platí pro situace, kdy nerozumíte pojmům z navrhované léčby. Nenechte se odbýt slovy „Tomu byste stejně nerozuměl.“ Lékař by vám měl informaci poskytnout tak, abyste jak svoji diagnózu, tak léčbu chápali. Není nutný dalekosáhlý podrobný rozbor, ale máte dostat takové informace, abyste chápali, v jaké jste situaci a jaké máte možnosti léčby a mohli se tak rozhodnout, jakou z navrhovaných možností léčby využijete, nebo zda se třeba rozhodnete léčbu odmítnout.

Informace o **nepříznivé diagnóze** nebo prognóze zdravotního stavu může zdravotnický pracovník v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou zdržet, tedy ji pacientovi nesdělít. Podmínkou tohoto postupu ale je, že ošetřující lékař vyhodnotí, že by poskytnutí informace pacientovi mohlo způsobit vážnou újmu na zdraví.

Příklad:

Pacientovi léčícímu se s vážnou srdeční poruchou je diagnostikována rakovina slinivky v pozdním stadiu. S ohledem na celkový zdravotní stav pacienta lékař dospěje k prognóze, že žádná léčba vedoucí k vyléčení již u tohoto pacienta není možná a zároveň vyhodnotí, že sdělí-li pacientovi tuto informaci, je velmi pravděpodobné, že mu tím přivodí srdeční infarkt. Rozhodne se proto informaci zatím pacientovi nesdělovat.

Neposkytnutí informací o nepříznivé diagnóze a prognóze má ale řadu omezení. Kromě již zmíněné podmínky, že sdělení informace by mohlo pacienta vážně ohrozit na zdraví, nelze pacientovi informace zdržovat v případě, že tyto informace potřebuje ke své léčbě nebo preventivním opatřením. Další situací, kdy informace nelze zdržovat, jsou případy, kdy zdravotní stav pacienta představuje riziko pro jeho okolí. To se týká zejména vážných infekčních onemocnění (třeba HIV nebo žloutenka typu B). Pacientovi musí ošetřující lékař také sdělit vždy, když výslovně požádá o přesnou a pravdivou informaci, aby si mohl zajistit osobní záležitosti.

Informace o zdravotním stavu se nepodává pacientovi, který v důsledku svého zdravotního stavu není schopen poskytované informace vůbec vnímat. Jde zejména o osoby v bezvědomí, případně o osoby s velmi těžkými mentálními poruchami. V těchto případech je ale obvykle o zdravotním stavu informována osoba blízká pacientovi. Za osoby blízké jsou považovány příbuzní v pokolení přímém, tedy rodiče, děti, prarodiče, vnoučata, pravnoučata, dále pak manžel, partner nebo registrovaný partner a osoby v jiném rodinném nebo obdobném poměru. Informace tak lze poskytnout například i druhovi či družce, pokud prokáží, že jimi skutečně jsou. Prokázání příbuzenství nebo společného soužití nemusí být vždy úplně jednoduché. Abyste předešli komplikacím s poskytováním informací o vašem zdravotním stavu, můžete mít například v osobních dokladech založeno prohlášení, komu informace sdělovat.

PRÁVO VYSLOVIT SOUHLAS S POSKYTNUTÍM LÉČBY A PRÁVO ODMÍTNOUT LÉČBU

Zdravotní služby vám lze obvykle poskytnout jen s vaším informovaným souhlasem. Souhlas s poskytováním zdravotních služeb byste měli dávat až poté, co jste byli lékařem nebo jiným zdravotním pracovníkem řádně poučeni o vašem zdravotním stavu, diagnóze, prognóze vývoje onemocnění a možnostech léčby (viz předcházející bod). Souhlas musí být svobodný. To znamená, že vás do jeho udělení nemůže nikdo nutit, nebo vám vyhrožovat, když jej neposkytnete. Souhlas se uděluje většinou písemně, ale ne vždy. Při hospitalizaci je však písemná forma informovaného souhlasu povinná. Máte právo si vyžádat kopii písemného souhlasu, který jste udělil/a.

Váš souhlas s léčbou se nevyžaduje v situacích, kdy jste v ohrožení života a souhlas nemůžete udělit (např. v bezvědomí po srdečním infarktu).

Jde v zásadě jen o poskytnutí neodkladné nebo akutní péče. Dalším případem, kdy souhlas není vyžadován, je situace, kdy pacient trpí vážnou duševní poruchou a hrozí, že by v případě jejího neléčení došlo k vážnému poškození jeho zdraví (zejm. sebevraždě).

Nemůže-li pacient udělit souhlas například z důvodu bezvědomí nebo třeba vysokých horeček, při nichž blouzní a není schopen komunikace, a nejde o neodkladné úkony, může za něj udělit souhlas osoba, která jím byla určena jako osoba, již mají být poskytovány informace o zdravotním stavu pacienta.

Poskytnutý souhlas můžete následně i **odvolat**. Do konce roku 2025 platilo, že odvolání souhlasu není účinné v případě, že již s léčbou bylo započato a její přerušení nebo ukončení by mohlo pacienta ohrozit na životě. Od 1. ledna 2026 už lze ale tento souhlas odvolat vždy, tedy i za situace, kdy by vás mohlo přerušení léčby ohrozit na životě. Jde o důležitou změnu legislativy, která dává pacientům větší autonomii při poskytování zdravotní péče.

Máte právo poskytnutí zdravotních služeb i **odmítnout**. Lékař vás v takovém případě obvykle poučí ještě jednou o rizicích nepodstoupení léčby. Pokud i poté léčbu odmítáte, nechá vás podepsat tzv. revers, který založí do vaší zdravotní dokumentace.

DŘÍVE VYSLOVENÉ PŘÁNÍ

Pro případ, že byste se dostali do takového zdravotního stavu, ve kterém nebudete schopni vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb, můžete své přání ohledně (ne)poskytování zdravotních služeb vyslovit předem. Jde o tzv. dříve vyslovené přání. Toto přání musí mít písemnou formu a musí být opatřeno úředně ověřeným podpisem pacienta. Úřední ověření vašeho podpisu lze získat například na kontaktních místech veřejné správy, tzv. CzechPointech (označeno logem ). Jsou jimi jak vybrané obecní úřady, tak řada poboček České pošty. Správní poplatek za ověření podpisu je 50 Kč. Ověření podpisu může provést i notář, poplatky jsou v takovém případě ale vyšší. Je vhodné, aby o dokumentu věděli vaši blízcí nebo jej můžete mít založený

v dokladech. Jinak je pravděpodobné, že se do rukou zdravotníků poskytujících vám ošetření vůbec nedostane, a vaše přání by tak nemohlo být respektováno.

Dříve vyslovené přání lze učinit i při hospitalizaci (při příjmu nebo i následně), a to pro poskytování zdravotních služeb v nemocnici, kde je pacient hospitalizován. V takovém případě není nutné mít podpis na přání úředně ověřen, ale podepisuje jej kromě zdravotníka, který ho s pacientem sepsal, ještě jeden svědek.

Součástí dříve vysloveného přání může být například nesouhlas s poskytnutím transfuze, nesouhlas s resuscitací, nesouhlas s připojením na umělou plicní ventilaci atd.

Příklad:

Sedmdesátiletá pacientka se rozhodla sepsat „dříve vyslovené přání“, ve kterém uvedla, že v případě nevyléčitelné nemoci v pokročilém stadiu odmítá resuscitaci a připojení na umělou plicní ventilaci. Tento dokument, s úředně ověřeným podpisem, uložila u své dcery a jeho úředně ověřenou kopii měla i založenou u svých dokladů totožnosti. O několik let později prodělala rozsáhlou mrtvici a nebyla již schopna komunikovat. Lékaři v nemocnici našli dříve vyslovené přání u dokladů pacientky a zároveň jej do nemocnice přinesla i její dcera. Přání pacientky bylo respektováno a byla jí poskytnuta pouze paliativní péče.

PRÁVO NA SOUKROMÍ A DŮSTOJNOST

Jako pacient máte právo na důstojné zacházení, což zahrnuje nejen to, že vůči vám personál nebude nezdvořilý až hrubý, ale i to, že bude při vyšetřeních a poskytování zdravotní péče respektováno vaše soukromí. Probíhá-li vaše vyšetření, nebo třeba i jen probíráte s lékařem výsledky vyšetření a další postup léčby, mělo by se tak dít jen za přítomnosti ošetřujícího zdravotního personálu.

Příklad:

Jste v nemocničním pokoji se spolubydlícím. Lékař vám potřebuje při vizitě zkontrolovat stav operovaného místa po operaci prostaty. Vyšetření by mělo proběhnout za zástěnou.

Upozornění:

Můžete odmítnout přítomnost studentů medicíny nebo zdravotních škol při vašem vyšetření nebo zákroku, a to i v případě, že jste vyšetřován/léčen např. ve fakultní nemocnici.

PRÁVO NA DOSTUPNOST ZDRAVOTNÍ PÉČE

Máte právo na časově a místně dostupnou zdravotní péči zahrnující služby kryté z veřejného zdravotního pojištění, a to od poskytovatelů zdravotních služeb, kteří mají smlouvu s vaší pojišťovnou. Neposkytuje-li zdravotnické zařízení, kde jste například podstoupil vyšetření, léčbu potřebnou pro vaše onemocnění, měl by vám lékař, který vyšetření provedl, podat informaci, kde léčba dostupná je.

Nedaří-li se vám najít poskytovatele zdravotních služeb, například zubního lékaře, můžete oslovit vaši zdravotní pojišťovnu se žádostí o informace, který zubní lékař ve vašem regionu má volné kapacity a přijímá pacienty.

Bohužel se může stát, že v okolí bydliště není třeba žádný zubní lékař s volnými kapacitami. V takovém případě vám nezbyvá, než zkusit dostupnost v jiném regionu.

PRÁVO ZNÁT IDENTITU OŠETŘUJÍCÍHO ZDRAVOTNÍHO PERSONÁLU

Máte právo znát jména a příjmení osob, které vám poskytují zdravotní služby. Máte dokonce i právo znát jména a příjmení osob, které se účastní poskytování zdravotní zdravotních služeb v pozici studenta medicíny nebo zdravotní školy.

PRÁVO NAHLÍŽET DO ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE

Vy, nebo vámi určené osoby, máte právo nahlížet do zdravotnické dokumentace a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy. Do zdravotnické dokumentace zemřelého mají právo nahlédnout a pořádit si z ní kopie osoby blízké zesnulého, tedy například pozůstalý manžel nebo děti zemřelého.

PRÁVO NA DRUHÝ NÁZOR A KONZULTACI

I když svému lékaři důvěřujete, mohou nastat situace, kdy uvítáte názor dalšího lékaře (například vážné onemocnění, kdy se plánuje zásadní operace apod.). Na takový druhý názor, tedy konzultační služby od jiného poskytovatele zdravotních služeb nebo jiného zdravotnického pracovníka máte zákonný nárok (zákon o zdravotních službách).

Toto právo se netýká pouze zdravotní péče poskytované lékaři, ale máte jej i pro péči poskytovanou jinými zdravotníky. Nejčastěji může jít například o fyzioterapeuty.

Toto právo nemáte v případě, kdy je vám poskytována neodkladná péče. Tedy máte-li být například okamžitě operován z důvodu pádu, který vedl ke zlomenině vyžadující operativní narovnání. Vyžádání druhého názoru by totiž mohlo vést k prodlení ohrožujícímu vaše zdraví nebo dokonce i život. Konzultace zdravotního zákroku s jinými lékaři v těchto případech zůstává plně v rukou ošetřujícího lékaře, který si sám vyhodnotí její potřebu.

PRÁVO NA POSKYTNUTÍ BEZPLATNÉ ZDRAVOTNÍ SLUŽBY

Systém českého zdravotního pojištění umožňuje, aby bylo pacientům poskytováno velké množství zdravotních služeb bezplatně.

Takto vstřícný systém je světově velmi výjimečný. Přesto to neznamena, že je pacientům hrazena vždy veškerá péče plně ze zdravotního pojištění.

Zdravotní péči dostanete bez úhrady jen tehdy, má-li vybraný poskytovatel zdravotních služeb s vaší zdravotní pojišťovnou uzavřenou smlouvu.

Podmínky poskytování bezplatné zdravotní péče stanoví zejména zákon o veřejném zdravotním pojištění. Obecně platí, že ze zdravotního pojištění se hradí zdravotní služby poskytnuté pojištěnci s cílem zlepšit nebo zachovat jeho zdravotní stav nebo zmírnit jeho utrpení, pokud:

- Odpovídají zdravotnímu stavu pojištěnce a účelu, jehož má být jejich poskytnutím dosaženo,
- jsou pro pojištěnce přiměřeně bezpečné,
- jsou v souladu se současnými dostupnými poznatky lékařské vědy,
- existují důkazy o jejich účinnosti vzhledem k účelu jejich poskytování.

V případě, že by měla být nějaká zdravotní péče, která vám mám být poskytnuta, hrazena přímo vámi, musíte být na tuto skutečnost upozorněni ošetřujícím zdravotníkem předem. Máte-li jakékoli pochybnosti o oprávněnosti požadavku na úhradu zdravotní služby, obraťte se na vaši zdravotní pojišťovnu. Ta má přesný přehled o tom, za které služby je možno různé poplatky, doplatky či jiné úhrady pacientovi účtovat.

Ze zdravotního pojištění se hradí zdravotní služby poskytnuté na území České republiky. Za určitých podmínek lze požádat i o úhradu zdravotní péče, která vám byla poskytnuta v zahraničí a kterou jste tam museli uhradit. První podmínkou je, že šlo o péči neodkladnou. Jde typicky o úraz, akutní stav typu zánět slepého střeva, zánět v zubu, infarkt myokardu atp. O úhradu vámi vynaložených nákladů musíte vaši pojišťovnu požádat a prokázat, jaké zdravotní služby vám byly poskytnuty, jejich neodkladnost a dále výši vámi uhrazených nákladů. Uzná-li zdravotní pojišťovna váš nárok, proplatí vám vaše výdaje, ale jen do výše stanovené pro úhradu takových služeb, pokud by byly poskytnuty v České republice.

Příklad:

Český občan na dovolené v Egyptě utrpěl infarkt myokardu. Byl převezen záchrannou službou do nejbližší nemocnice, kde mu bylo poskytnuto ošetření. Za zdravotní služby (převoz záchrannou službou + služby v nemocnici) mu byl egyptskou nemocnicí vystaven účet na 42 200 EGP (egyptských liber), které na místě v pokladně nemocnice uhradil (zaplatil platební kartou). Po návratu z dovolené požádal svoji zdravotní pojišťovnu o úhradu vynaložených nákladů. K žádosti přiložil zdravotní zprávu z nemocnice, účet a potvrzení o úhradě. Česká zdravotní pojišťovna uznala nárok jako oprávněný. Za stejnou péči by ale v ČR uhradila pouze 12 000 Kč. V tomto rozsahu tedy přiznala pojištěnci náhradu nákladů. Zbývající část nákladů si nesl sám.

Specifická je situace mezi členskými státy EU. Všechny zdravotní pojišťovny v České republice již dnes vydávají svým pojištěncům tzv. Evropský průkaz zdravotního pojištění (modrá plastová kartička se symbolem EU).

V případě, že se nacházíte na území jiného členského státu EU a náhle onemocníte nebo utrpíte úraz, máte po předložení tohoto průkazu ošetřujícímu zahraničnímu lékaři nárok na lékařsky nezbytnou zdravotní péči za stejných podmínek jako místní pojištěnci. To zejména znamená, že místní systém zdravotního pojištění za vás zaplatí ošetření do té výše, jakou by zaplatil za svého pojištěnce. Je však třeba počítat s tím, že ve většině států se za péči a za léky připlácí, takže může být vyžadováno placení v hotovosti nebo vystaven účet na bezhotovostní platbu doplatku. V některých státech musí pacient zaplatit při ambulantním ošetření celou částku a s účtem zajít na tamní zdravotní pojišťovnu.

Zdravotním pojištěním není vůbec kryt případný převoz zpět na území České republiky. Pokud jste čerpali v některém ze států EU neodkladnou zdravotní péči a připláceli jste za ni, obraťte se na svoji zdravotní pojišťovnu s žádostí o úhradu tohoto doplatku.

Pojišťovna za podmínek stanovených zákonem o veřejném zdravotním pojištění poskytne úhradu takto vámi vynaložených nákladů. Náhrada však nemusí být v plném rozsahu vámi vynaložených nákladů!

Příklad:

Český občan na dovolené v Rakousku utrpěl zlomeninu nohy. Byl převezen záchrannou zdravotní službou do nemocnice, kde byl ošetřen. Lékaři při ošetření předložil svůj Evropský průkaz zdravotní pojišťovny. Vzhledem k tomu, že takováto akutní zdravotní péče je u rakouských občanů hrazena z jejich zdravotního pojištění, ani český občan nemusel nic hradit.

Upozornění:

I když vám může být zdravotní péče poskytnutá v zahraničí za určitých podmínek uhrazena buď českou zdravotní pojišťovnou nebo pojišťovnou jiného unijního státu, je vždy dobré se na cestu do zahraničí pojistit, a to i v případě, že cestujete v rámci EU. Pojištění zdravotních výloh poskytují nejen prakticky všechny komerční pojišťovny působící v ČR, ale i zdravotní pojišťovny. V případě zdravotních obtíží v zahraničí se totiž náklady na zahraniční zdravotní péči mohou vyšplhat do vysokých částek. Úspora peněz za cestovní pojištění se tak může velmi nevyplatit.

TIP:

Ověřte si, zda náhodou nemáte cestovní pojištění jako součást služeb spojených s vaší platební kartou. Informaci o tom, zda tuto službu ke kartě máte a případně v jakém rozsahu, vám podá vaše banka.

PRÁVO NA PŘEHLED O PLATBÁCH A UHRAZENÍ ČÁSTKY NA DOPLATKY PŘESAHOJÍCÍ ZÁKONNÝ LIMIT

Jako pojištěnec zdravotní pojišťovny máte právo požádat svoji zdravotní pojišťovnu o přehled plateb, které na vás byly účtovány různými poskytovateli zdravotní péče. Běžně takovou informaci asi nepotřebujete, ale má smysl si rozsah účtované péče ověřit například v případě, že máte podezření, že na vás nějaký lékař účtuje zdravotní péči, kterou vám ve skutečnosti neposkytuje. Máte-li zřízen u své zdravotní pojišťovny online účet umožňující přístup do online portálu dané pojišťovny, obvykle můžete informace o péči, kterou na vás jednotliví poskytovatelé zdravotní péče vyúčtovali, zkontrolovat přímo v tomto portálu. Jinak lze o tuto informaci požádat poštou.

Od 1. ledna 2025 jsou změny v úhradě doplatků za léky na recept. Pacienti nedostávají vzniklé přeplatky zpětně od svých zdravotních pojišťoven (poštou či na účet). Po dosažení ochranného limitu prostě přestanou započitatelné doplatky v lékárně platit. Rozdíl v ceně uhradí lékárně přímo zdravotní pojišťovna.

Limity na lékové doplatky u léků na předpis jsou stanoveny podle věku a případně podle toho, zda je pacient poživitelem invalidního důchodu. Jste-li osobou mezi 18. a 65. rokem věku, neměli byste za léky na recept doplatit v průběhu jednoho kalendářního roku více než 5 000 Kč. Je-li vám více než 65 let, činí tento limit 1 000 Kč a u osob nad 70 let pouze 500 Kč. Limit 500 Kč je i pro osoby, které mají přiznánu invaliditu 2. nebo 3. stupně.

Upozornění:

Tyto limity na doplatky neplatí pro volně dostupná léčiva, tedy ta, která nejsou na lékařský předpis.

PRÁVO NA KOMUNIKACI S BLÍZKÝMI

V případě hospitalizace nebo pobytu v jiném léčebném zařízení, například v léčebně dlouhodobě nemocných (LDN) máte právo přijímat návštěvy. Přitom je ovšem nutno respektovat režim daného zdravotnického zařízení a práva ostatních pacientů.

Nemůžete se třeba domáhat toho, aby k vám návštěva mohla přijít v 8 hod. ráno, když v tu dobu probíhá na oddělení vizita. Drtivá většina lůžkových zdravotnických zařízení má stanovené návštěvní hodiny i další podmínky návštěv.

Máte právo i na telefonický kontakt s blízkými. I v tomto případě je však nutné respektovat práva ostatních pacientů (nelze je telefonáty rušit) i režim daného zdravotnického zařízení. Je vhodné domluvit se se spolupacienty na pokoji, zda jim telefonáty nevadí, respektovat jejich klid (zejména netelefonovat, když spí) a nevést v pokoji, kde jsou i další pacienti, dlouhé telefonické rozhovory s blízkými.

KAM SE OBRÁTIT V PŘÍPADĚ PROBLÉMŮ?

Pokud máte pocit, že vaše práva nejsou respektována, nejprve se zkuste obrátit na:

1. Vedení oddělení nebo zdravotnického zařízení:

Obráťte se přímo na primáře oddělení, na vrchní sestru, případně na ředitele nemocnice. Jejich povinností je s vámi situaci řešit.

2. Ombudsman pacienta:

Řada větších nemocnic má tzv. ombudsmana pacienta (nebo styčnou osobu pro řešení stížností). Ten se zabývá stížnostmi pacientů a pomáhá najít řešení.

Pokud interní řešení nepomůže, můžete se obrátit na následující instituce:

1. Pacientské organizace:

Ministerstvo zdravotnictví vede na speciálních webových stránkách (*Portál pro pacienty a pacientské organizace*) jednak seznam pacientských organizací a dále poskytuje další užitečné informace z této oblasti. Dostupné zde: pacientskeorganizace.mzcr.cz/

2. Česká lékařská komora:

Zabývá se stížnostmi na jednání lékařů, pokud existuje podezření na porušení etického kodexu.

- **Kontakt:**

Česká lékařská komora – revizní komise, Drahobejlova 1019/27, 190 00 Praha 9

web: <https://www.lkcr.cz/problematika-stiznostni-agendy>

3. Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsmana):

Zabývá se stížnostmi na jednání úřadů, ale i na činnost i zdravotnických zařízení.

- **Kontakt:**

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,

telefon: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

web: www.ochrance.cz

4. Občanské poradny

- **Kontakt:** www.obcanskeporadny.cz/cs/poradny

- 1.** Pacient má právo na ohleduplnou odbornou zdravotnickou péči prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky.
- 2.** Pacient má právo znát jméno lékaře a dalších zdravotnických pracovníků, kteří ho ošetřují. Má právo žádat soukromí a služby přiměřené možnostem ústavu, jakož i možnost denně se stýkat se členy své rodiny či s přáteli. Omezení takového způsobu (tzv. kontinuálních) návštěv může být provedeno pouze ze závažných důvodů.
- 3.** Pacient má právo získat od svého lékaře údaje potřebné k tomu, aby mohl před zahájením každého dalšího nového diagnostického či terapeutického postupu zasvěceně rozhodnout, zda s ním souhlasí. Vyjma případů akutního ohrožení má být náležitě informován o případných rizicích, která jsou s uvedeným postupem spojena. Pokud existuje i více alternativních postupů nebo pokud pacient vyžaduje informace o léčebných alternativách, má na seznámení s nimi právo. Má rovněž právo znát jména osob, které se na nich účastní.
- 4.** Pacient má v rozsahu, který povoluje zákon, právo odmítnout léčbu a má být současně informován o zdravotních důsledcích svého rozhodnutí.
- 5.** V průběhu ambulantního i nemocničního vyšetření, ošetření a léčby má nemocný právo na to, aby byly v souvislosti s programem léčby brány maximální ohledy na jeho soukromí a stud. Rozbory jeho případu, konzultace a léčba jsou věcí důvěrnou a musí být provedena diskrétně. Přítomnost osob, které nejsou na léčbě přímo zúčastněny, musí odsouhlasit nemocný, a to i ve fakultních zařízeních, pokud si tyto osoby nemocný sám nevybral.
- 6.** Pacient má právo očekávat, že veškeré zprávy a záznamy týkající se jeho léčby jsou považovány za důvěrné. Ochrana informací o nemocném musí být zajištěna i v případech počítačového zpracování.
- 7.** Pacient má právo očekávat, že nemocnice musí podle svých možností přiměřeným způsobem vyhovět pacientovým žádostem o poskytování péče v míře odpovídající povaze onemocnění. Je-li to nutné, může být pacient předán jinému léčebnému ústavu, případně tam převezen po té, když mu bylo poskytnuto úplné zdůvodnění a informace o nezbytnosti tohoto předání a ostatních alternativách, které při tom existují. Instituce, která má nemocného převzít do své péče, musí překlad nejprve schválit.
- 8.** Pacient má právo očekávat, že jeho léčba bude vedena s přiměřenou kontinuitou. Má právo vědět předem, jací lékaři, v jakých ordinačních hodinách a na jakém místě jsou mu k dispozici. Po propuštění má právo očekávat, že nemocnice určí postup, jímž bude jeho lékař pokračovat v informacích o tom, jaká bude jeho další péče.
- 9.** Pacient má právo na podrobné a jemu srozumitelné vysvětlení v případě, že se lékař rozhodl k nestandardnímu postupu či experimentu. Písemný vědomý souhlas nemocného je podmínkou k zahájení neterapeutického i terapeutického výzkumu. Pacient může kdykoliv, a to bez uvedení důvodu, z experimentu odstoupit, když byl poučen o případných zdravotních důsledcích takového rozhodnutí.
- 10.** Nemocný v závěru života má právo na citlivou péči všech zdravotníků, kteří musí respektovat jeho přání, pokud tato nejsou v rozporu s platnými zákony.
- 11.** Pacient má právo a povinnost znát a řídit se platným řádem zdravotnické instituce, kde se léčí (tzv. nemocniční řád). Pacient má právo kontrolovat svůj účet a vyžadovat odůvodnění jeho položek bez ohledu na to, kým je účet placen.

ZÁKLADNÍ PRÁVA SENIORŮ V POBYTOVÝCH ZAŘÍZENÍCH

Pobytová sociální péče o seniory představuje komplexní systém, jehož primárním cílem je poskytovat podporu a pomoc osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci způsobené věkem, zdravotním stavem nebo sníženou soběstačností. Základní legislativní rámec v České republice tvoří zejména zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který definuje podmínky poskytování těchto služeb a upravuje nárok na příspěvek na péči. Další klíčový předpis, vyhláška č. 505/2006 Sb., provádí tento zákon a upřesňuje například rozsah úkonů a maximální výši úhrad za poskytované služby.

V rámci pobytových služeb pro seniory se nejčastěji setkáváme s **domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem**.

Domovy pro seniory

jsou určeny pro osoby, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby z důvodu snížené soběstačnosti z důvodu věku. Jde vesměs o nesoběstačnost danou **fyzickými zdravotními obtížemi**.

Domovy se zvláštním režimem

poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu **chronického duševního onemocnění** a osobám se stařeckou demencí, Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí, a v důsledku toho potřebují intenzivní pomoc.

Přestože právní rámec a etické kodexy poskytovatelů stanovují vysoké standardy, praxe ukazuje, že mezi ideálem a realitou mohou existovat značné rozdíly. Zprávy Veřejného ochránce práv a studie o podmínkách v zařízeních naznačují, že navzdory existenci propracované legislativy dochází k porušování práv seniorů. Existence právních norem, etických zásad a standardů kvality sice vytváří základ pro důstojnou péči, ale sama o sobě nezaručuje jejich plné uplatňování. To poukazuje na klíčovou roli klientů i jejich rodin při aktivní ochraně práv a na nezbytnost znalosti konkrétních mechanismů obrany. Tato příručka má sloužit jako most mezi právní teorií a praktickou realitou, a poskytnout uživatelům základní nástroje pro efektivní řešení problémů, pokud se objeví.

Senioři také relativně často využívají tzv. léčebny dlouhodobě nemocných.

Léčebny dlouhodobě nemocných (LDN)

jsou **zdravotnická zařízení** poskytující následnou lůžkovou péči pacientům, kteří již nevyžadují intenzivní léčbu v akutní nemocnici, ale potřebují dlouhodobé ošetrovatelské, rehabilitační a podpůrné služby kvůli chronickým nebo vleklým onemocněním či poúrazovým stavům. LDN se zaměřují na doléčení, zlepšení stavu pacienta a přípravu na návrat do domácího prostředí nebo sociálních služeb.

Upozornění:

Ačkoli pacienti v léčebnách dlouhodobě nemocných pobývají někdy i v řádu měsíců, nejde o pobytové instituce podle zákona o sociálních službách, ale o zdravotnická zařízení. Proto o nich dále není pojednáváno. Práva pacientů LDN jsou v podstatě shodná s právy pacientů v nemocnicích.

Kapacity pobytových zařízení pro seniory jsou bohužel omezené a leckdy je nutno na možnost do nich nastoupit nutno čekat i delší dobu. Je však na místě zdůraznit, že můžete být odmítnuti pouze ze zákona daných důvodů, a to je nedostatečná kapacita, neposkytování služby, kterou požadujete, nebo pokud to neumožňuje váš zdravotní stav.

Rozsah práv seniorů se liší v závislosti na tom, zda pobývají v domovech pro seniory nebo v domovech se zvláštním režimem. Rozdíl v právech je dán tím, že senioři pobývající v domovech pro seniory jsou vesměs plně svéprávné, mentálně způsobilé osoby, které ale již nejsou plně soběstačné ve fyzické oblasti. Senioři pobývající v domovech se zvláštním režimem nejsou soběstační zejména z důvodu duševního onemocnění.

PRÁVO NA SOUKROMÍ A OSOBNÍ PROSTOR

Soukromí je klíčovým pilířem lidské důstojnosti a v prostředí domova pro seniory nebo domova se zvláštním režimem si zaslouží zvláštní ochranu. Jako klient některého z těchto domů máte právo na to, aby váš osobní prostor a potřeby byly respektovány. Tuto zásadu je nutné uplatňovat v různých aspektech každodenního života.

Osobní hygiena a intimita by měly být zajištěny s maximálním ohledem na důstojnost klienta. Máte právo vyžadovat, aby vám byla při hygienických úkonech poskytnuta přenosná toaletní zástěna, což je standardní vybavení, které by mělo být v každém zařízení dostupné. Máte také právo požádat o to, aby vám s intimními úkony pomáhala osoba stejného pohlaví, a tento požadavek by měl být personálem respektován, je-li to v možnostech daného zařízení.

Respekt k soukromí se vztahuje také na osobní věci a majetek. Máte **právo na uzamykatelnou skříňku nebo noční stolek**, kde si můžete uložit své cennosti. Domov pro seniory může nabídnout i možnost uložení cenností nebo finanční hotovosti v trezoru zařízení. **Klíč od vlastního pokoje** by vám měl být standardně poskytnut. Se svými právy a povinnostmi ohledně klíčů, například s poplatkem v případě ztráty, byste měli být předem seznámeni.

Pokud domov pro seniory dojde k závěru, že zamykání pokoje by mohlo vést k bezpečnostním rizikům, měl by se snažit nalézt alternativní řešení, jakým způsobem právo na soukromí klienta realizovat, a nikoliv ho pouze jednostranně omezit.

Domov pro seniory tak například může stanovit, že se klienti mohou na pokojích zamykat, ale nesmí nechávat klíč v zámku. Tak bude chráněno soukromí klientů, ale zároveň umožněn přístup personálu v případě podezření, že klient potřebuje pomoc (třeba v důsledku pádu).

Další důležitou oblastí je **úklid pokoje**. Ten nesmí být prováděn bez vašeho souhlasu. Váš souhlas se běžně předpokládá, pokud nevyslovíte nesouhlas. Máte právo trvat na své přítomnosti při úklidu vašeho pokoje. Vnitřní pravidla domova by měla tyto zásady zohledňovat a umožnit klientovi ovlivňovat, kdy a jak bude úklid prováděn, s ohledem na jeho přítomnost a soukromí. Na druhou stranu je ovšem nutné být soudný a neblokovat efektivní možnosti úklidu nepřiměřenými požadavky (například „Teď chci sledovat televizi, přijďte mi uklidit v osm večer.“). Čisté prostředí je nepochybně i ve vašem zájmu. Jako neakceptovatelné se pak jeví celkové odmítání úklidu. Domov pro seniory má povinnost zajišťovat v něm dobré hygienické podmínky. Tomu nemohou požadavky klientů zabránit.

PRÁVO NA SVOBODU ROZHODOVÁNÍ A INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP

Svoboda rozhodování a možnost ovlivňovat svůj vlastní život jsou důležitými prvky lidské osobnosti.

Jako klient pobytového zařízení máte právo **sami rozhodovat o denních záležitostech**, jako je čas vstávání a uléhání. Zařízení by měla zjišťovat individuální potřeby a přání klientů a přizpůsobit jim denní režim. Na druhou stranu je nutné si uvědomit, že určitá obecná pravidla denního režimu v domovech pro seniory být musí. Není totiž možné vyhovět požadavkům všech klientů. Je tak například běžné, že jsou stanovené doby hlavních jídel.

Upozornění:

Právo rozhodovat o denních záležitostech je primárně vaším právem. Někdy se o vašem denním režimu a dalších záležitostech domlouvají s personálem domova i členové vaší rodiny. Vaše požadavky mají ale přednost před představami vašich blízkých.

TIP:

Nejllepší je tyto otázky s vašimi blízkými probrat a personálu domova pak sdělit to, na čem jste se s vaší rodinou dohodli. Předejde se tak řadě různých nepříjemností a nedorozumění a nebudete personál domova vystavovat nejasné situaci, kdy vlastně neví, co je jen přání rodiny a co je přání vaše.

Individuální přístup k vám by se měl projevovat zohledněním vaší konkrétní situace – zejména zdravotního stavu. Máte-li například omezenou schopnost samostatného pohybu, má vám být poskytnuta větší pomoc zejména se vstáváním a uléháním, chozením atp., než těm klientům domova, kteří takto nemocní nejsou.

Míra vaší závislosti na pomoci druhých je zohledněna ve výši příspěvku na péči (blíže k němu vizte níže). Ten je vesměs celý poskytován domovu právě proto, že vám zajišťuje i asistenci při běžných každodenních úkonech. Stejně tak nebuďte překvapeni, pokud personál věnuje větší péči osobám, které mají horší zdravotní stav než vy.

TIP:

Nebojte se požádat personál domova, aby vám pomohl vstát a jít na procházku nebo třeba jen na posezení do parku/zahrady/společenské místnosti domova. Je to součástí sociální služby, kterou vám má domov zajistit. Vaše omezená schopnost pohybu by neměla být důvodem pro to, abyste byl/a celé dny upoután/a na lůžko.

Měl by vám být umožněn dostatečný kontakt s vnějším světem. Ten je nejčastěji realizován prostřednictvím návštěv vašich blízkých nebo třeba telefonáty s nimi. Při realizaci práva na kontakt s vnějším světem je třeba respektovat vnitřní řád daného domova pro seniory a práva ostatních klientů tohoto zařízení. Pokud ale máte pocit, že jsou například návštěvní hodiny stanoveny v příliš malém rozsahu, je na místě projednat věc s vedením daného domova.

Upozornění:

Může se stát, že se s některými osobami, které za vámi přijdou na návštěvu z jakéhokoli důvodu vidět nechcete. V takovém případě je vhodné tuto skutečnost oznámit pracovníkům domova, kteří mají na starosti návštěvy. Ti by měli zajistit, že k vám nechtěná návštěva nebude puštěna.

Domov pro seniory není vězením. Obvykle máte možnost pohybovat se volně po prostorách domova přístupných klientům. Kromě vašeho pokoje a chodeb jde typicky i o jídelnu, společenskou místnost, nebo třeba prostory zahrady, případně parku patřícího k domovu. Jste-li v běžném domově pro seniory, máte možnost jej i opouštět – za účelem návštěvy příbuzných a přátel, kulturních akcí, návštěvy kostela atd. V domovech pro seniory je obvykle nastaveno, komu se odchod hlásí (například staniční sestře). Cílem tohoto pravidla není vás omezovat, ale zajistit vaši bezpečnost a případně odhlásit stravu. Každý domov pro seniory má svá konkrétní pravidla, se kterými byste měli být seznámeni hned při nástupu do domova. V každém případě vám pracovníci domova pro seniory nemohou zakázat tento domov opouštět.

Svoboda se vztahuje i na volnočasové aktivity a zájmy. Máte právo poslouchat rádio nebo sledovat televizi i v době nočního klidu, pokud tím nerušíte ostatní (například s použitím sluchátek). Ostatní byste neměli rušit nejen zvukem, ale ani světlem z obrazovky.

Mnoho domovů pro seniory nabízí širokou škálu aktivizačních a volnočasových činností, které podporují sociální začlenění a rozvoj psychických a motorických schopností. Jde například o paměťové tréninky, společenské hry, cvičení, kulturní akce a přednášky.

Je dobré se těchto aktivit, pokud vás alespoň trochu zajímají, účastnit, protože vám mohou přinést řadu zajímavých zážitků a poznatků, udržují vaši psychickou i fyzickou kondici a umožňují vám kontakt s dalšími osobami. Nelze vás ale do těchto aktivit nutit.

Zásadním momentem, kdy se střetává právo na svobodu a povinnost zařízení zajistit bezpečí, je otázka omezujících opatření. Příkladem může být používání postranic lůžka. Je nepřipustné, aby byly u pohyblivého klienta používány postranice bez možnosti signalizace od lůžka, tj. bez toho, abyste měli funkční signalizační zařízení napojené k ošetřovatelům v dosahu svého lůžka. Jakákoli omezující opatření musí být řádně zdokumentována, pravidelně přehodnocována a musí být ověřena jejich oprávněnost.

PRÁVO NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Jako klient domova pro seniory máte právo na řádné poskytování sociálních služeb v rozsahu a za podmínek stanovených **smlouvou o poskytování sociální služby**. Tuto smlouvu uzavíráte nejpozději v den nástupu do domova. Sociální služby poskytované v domově pro seniory musí být podle vyhlášky č. 505/2006 Sb. **minimálně** následující:

5. ubytování, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení;

6. poskytování stravy – jde o zajištění celodenní stravy, která má odpovídat zásadám zdravé výživy a případně vašim dietním potřebám; máte nárok na minimálně 3 hlavní jídla denně;

7. pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu – např. pomoc při oblékání a svlékání, při vstávání z lůžka, při jídle a pití a při pohybu po areálu domova;

8. pomoc při osobní hygieně, včetně například učesání;

9. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – jde například o možnost sledovat televizi, poslouchat rádio, číst denní tisk nebo periodika;

10. sociálně terapeutické činnosti – jde například o hudební a taneční činnosti, individuální a skupinové rozhovory, čtení atd.;

11. aktivizační činnosti – těmi se rozumí zejména různé volnočasové a zájmové aktivity, činnosti pomáhající s motorickými a psychickými dovednostmi nebo třeba aktivity spočívající v kontaktu s přirozeným prostředím – např. výlety, návštěvy kulturních akcí. Tyto aktivity se často prolínají se sociálně terapeutickými činnostmi;

12. pomoc při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí (např. pomoc s vyplněním různých žádostí týkajících se důchodu nebo sociálních dávek nebo pomoc s odesláním nějaké poštovní zásilky).

Služeb může být poskytováno i více, záleží na možnostech daného domova pro seniory.

DOMOVY SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Skutečnost, že klienti domovů se zvláštním režimem trpí duševními chorobami neznamena, že nemají žádná práva.

Omezení daná jejich onemocněním by měla být individualizovaná podle stavu konkrétního klienta, vždy s respektem k jeho lidské důstojnosti.

O právech těchto osob by měli vědět hlavně jejich blízcí (rodina, přátelé) a jejich opatrovník (mají-li ho stanoveného). Ti by měli věnovat pozornost nestandardním věcem týkajících se pobytu daného seniora v domově se zvláštním režimem. Stejně tak je třeba se soustředit i na neobvyklé změny v chování, které by mohly být způsobeny špatnými pobytovými podmínkami. Jsou to totiž právě blízcí nebo opatrovníci těchto seniorů, kdo mohou iniciovat nápravu. Sami klienti těchto zařízení obvykle nemají mentální kapacitu na to případné problémy řešit.

Klienti domovů se zvláštním režimem mají právo na respektování jejich soukromí a důstojnosti. Při úkonech osobní hygieny by měli mít dostatek soukromí a potřebují-li s nimi pomoci od personálu a přejí si to, měla by jim být poskytnuta pomoc osobami stejného pohlaví. Realizace tohoto práva může ale bohužel narážet na personální obsazení domova. Klienti by měli mít též svůj osobní úložný prostor, i když nemusí být nutně uzamykatelný, protože by si například v důsledku svého mentálního stavu nepamatovali, kde mají klíč od skřínky nebo stolku. Ze stejného důvodu jim obvykle není ani poskytován klíč od pokoje.

Senioři se v těchto zařízeních nemohou pohybovat tak volně, jako je tomu v klasických domovech pro seniory. Nemohou také sami domov opouštět – odcházet z něj obvykle mohou pouze s jinou, plně mentálně způsobilou, osobou. Na druhou stranu mají právo na návštěvy a další kontakt (např. telefonický) se svými blízkými. Ten by jim měl být umožňován v dostatečném rozsahu.

I v domovech se zvláštním režimem bývají realizovány různé aktivizační a zájmové aktivity pro klienty. Je určitě žádoucí, aby se klienti v rozsahu svých schopností do těchto aktivit zapojovali, ale nelze je k nim nutit.

PRÁVO NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Klienti domova se zvláštním režimem mají právo na řádné poskytování sociálních služeb v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou o poskytování sociální služby. Sociální služby poskytované v domově se zvláštním režimem musí být poskytovány minimálně v rozsahu podle vyhlášky č. 505/2006 Sb. Typově jsou základní služby stejné, jako jsou v domovech pro seniory (viz výše). Fakticky se ale samozřejmě jejich poskytování přizpůsobuje potřebám klientů domovů se zvláštním režimem, tedy jejich mentálnímu stavu. Je žádoucí, aby okruh minimálně poskytovaných sociálních služeb znali blízcí seniora, který je v takovém zařízení umístěn; případně jeho opatrovník. Na rozdíl od seniorů pobývajících v domovech pro seniory, kteří jsou obvykle mentálně v pořádku a mohou si lépe ohlídat, které služby jim poskytované jsou nebo nejsou, klienti domovů se zvláštním režimem vesměs nejsou schopni vyhodnotit, jestli jsou jim všechny služby poskytovány řádně. Iniciativa k zajištění nápravy případného vadného stavu tak leží primárně v rukou rodiny seniora.

FINANČNÍ ASPEKTY A SMLOUVA O SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Smlouva o poskytování sociální služby

Právní vztah mezi klientem a domovem je upraven smlouvou o poskytování sociální služby. **Tato smlouva by měla specifikovat rozsah základních činností, úhradu za služby, způsob a místo jejich poskytování a ujednání o dodržování vnitřních pravidel zařízení. Smlouva také upravuje ochranu osobních a citlivých údajů klienta v souladu se zákonem. Jako klient máte právo nahlížet do své dokumentace a pořizovat si z ní výpisy a kopie.**

Smlouvu je třeba si před jejím podpisem důkladně přečíst a v případě jakýchkoli nejasností se domova zeptat, co která ustanovení v praxi znamenají. Máte-li možnost, dejte smlouvu přečíst i někomu ze svých blízkých nebo přátel. Je tak větší šance, že si některých problematických ustanovení někdo z vás všimne.

Stejně tak je vhodné důkladně se seznámit s vnitřním provozním řádem zařízení. Můžete tím předejít řadě nepříjemných překvapení.

Upozornění:

Někdy se lze setkat s tím, že po vás vyžaduje vedení domova sponzorský dar, aby s vámi smlouvu vůbec uzavřelo a do domova vás přijalo. To je zakázáno! Nikdo po vás nesmí požadovat žádné sponzorské dary nebo obdobné platby předem. Pokud po vás budou sociální služby vyžadovat takovéto platby obraťte se na Ministerstvo práce a sociálních věcí, které váš podnět prošetří. Stížnost lze poslat i anonymně. Kontaktní údaje jsou uvedeny níže v části III.

Finanční úhrady za služby

Úhrada za péči v domovech pro seniory se skládá ze dvou částí:

1. **příspěvku na péči a**
2. **doplátku ze starobního důchodu (nebo jiných zdrojů seniora) na ubytování a stravu.**

Státní příspěvek na péči se liší podle stupně závislosti osoby, která jej pobírá. Jeho výši a podmínky pro získání stanoví zákon č. 108/2006 Sb. Příspěvek na péči kryje domovu pro seniory poskytování všech povinných služeb s výjimkou ubytování a stravy. Domovu pro seniory nebo domovu se zvláštním režimem se platí celá částka podle přiznaného příspěvku na péči bez ohledu na jeho výši.

Pokud potřebujete zdravotní péči, např. převaz, aplikaci různých léků třeba inzulinu apod. provede vám je zdravotní sestra daného zařízení. Pokud potřebujete intenzivní zdravotní péči, můžete být převezen do nemocnice nebo do zařízení může přijít specialista. Za zdravotní péči nic neplatíte! Vše je hrazeno ze zdravotního pojištění.

Ubytování a strava se hradí z vašeho důchodu, přičemž vám musí z důchodu zůstat alespoň 15 % jako "kapesné" na osobní potřeby. Pokud váš důchod na úhradu nestačí, na zbytku nákladů se mohou podílet vaši rodinní příslušníci nebo jiné blízké osoby, případně i jiné osoby, které jsou ochotny tyto náklady nést. V některých případech pomáhají nést tyto náklady i některé neziskové organizace – obvykle ale jen jako dočasné řešení. Pokud vám rodina nebo někdo jiný nemůže s úhradou nákladů, na něž vám nestačí důchod, pomoci, je na místě obrátit se na Úřad práce s žádostí o dávku státní sociální podpory.

Vyhláška č. 505/2006 Sb. stanovuje maximální limity pro úhrady za poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory a v domovech se zvláštním režimem. Tyto sazby jsou průběžně navyšovány. V roce 2025 činí maximální výše úhrady za **ubytování** (zahrnuje i úklid a údržbu oblečení) a **stravu** 575 Kč denně.

TIP:

Zkontrolujte si, zda je ve smlouvě o poskytování sociálních služeb uvedeno, jakým způsobem probíhá vyúčtování služeb. Je vhodné, aby smlouva řešila i podmínky vracení případných přeplatků. Jde zejména o situaci, kdy v domově dočasně nepobýváte, třeba z důvodu hospitalizace, lázeňského pobytu nebo třeba návštěvy příbuzných. Řádně a včas odhlášená strava by vám neměla být účtována. Důležité je vědět, komu a s jakým předstihem vaši nepřítomnost hlásit. Strava, která není odhlášena podle těchto pravidel, vám může být účtována.

Příklad:

Jste klientem domova pro seniory. V měsíci září 2025 jste byli 8 dnů hospitalizováni z důvodu plánované operace. Skutečnost, že budete pobývat v nemocnici, jste domovu pro seniory nahlásili včas a v souladu s pravidly jím zavedenými. Váš domov pro seniory si účtuje stravné v maximální výši stanovené vyhláškou. Maximální částka za ubytování činila v daném měsíci 315 Kč; maximální částka za stravu činila 260 Kč. Částku za ubytování hradíte i v případě, že nejste v domově přítomni, protože vaše místo nemůže být nabídnuto někomu jinému a k tomuto místu se váží náklady. Stravu jste ale nekonzumovali, domov ji zajišťovat nemusel. Za 8 dnů hospitalizace jde o částku 2 080 Kč. Celková částka za služby za měsíc září 2025 při plném rozsahu vašeho pobytu by činila 17 250 Kč. Z důvodu vaší hospitalizace byste ale měli za září 2025 uhradit jen 15 170 Kč.

Nad rámec základních služeb mohou domovy pro seniory nabízet takzvané fakultativní služby, které jsou pro klienta dobrovolné a zpoplatněné. Mezi tyto služby patří například kadeřnictví, pedikúra, masáže, doprava, kopírování, půjčování televize nebo revize elektrospotřebičů. Je důležité poznamenat, že jednolůžkový pokoj nesmí být považován za fakultativní službu, jelikož by se jednalo o nezákonné navýšení maximální platby za ubytování. Je ale možné, aby částka za ubytování v jednolůžkovém pokoji byla vyšší, než částka za ubytování v dvoulůžkovém (případně vícelůžkovém pokoji).

Částka za ubytování v jednolůžkovém pokoji ale nesmí překročit maximální částku stanovenou vyhláškou. Domov tak například může mít stanovenou, že jednolůžkový pokoj je zpoplatněn částkou 315 Kč za den, dvoulůžkový pak jen částkou 215 Kč za den. Toto je zcela v pořádku.

Upozornění:

Fakultativní služby jsou dobrovolné a nemáte žádnou povinnost je čerpat. Domov vám je může pouze nabízet, nikoli vnucovat. Zkontrolujte si, jak máte čerpání těchto služeb upraveno ve smlouvě s domovem.

TIP:

Pokud si myslíte, že vám domov účtuje více než by měl, účtuje vám platby za fakultativní služby, které nečerpáte a čerpat nechcete nebo Vám nepředá vyúčtování, ohraďte se proti tomu – podejte vedení domova stížnost. Nepomůže-li to, můžete podat stížnost Ministerstvu práce a sociálních věcí. Kontakt je uveden v části III. Za neoprávněné účtování úhrad hrozí poskytovateli pokuta.

JAK POSTUPOVAT A KAM SE OBRÁTIT V PŘÍPADĚ PROBLÉMŮ

Jste-li z jakéhokoli důvodu nespokojeni s poskytovanými službami (neposkytování povinných služeb, nedostatečná kvalita služeb atd.), máte možnost využít interních a externích mechanismů k nápravě. Stížnost za vás může podat i kdokoli z vašich blízkých, vámi zmocněná osoba nebo třeba i přímo zaměstnanec domova. Za podání stížnosti nesmíte být nijak postihován nebo znevýhodňován při poskytování sociálních služeb.

Je-li to možné, je vhodné nejprve řešit svoji nespokojenost se službami na úrovni domova, jehož jste klientem. Pověřené osoby mají povinnost s vámi vaše výhrady probrat a případné nedostatky odstranit.

Můžete se také obrátit na odbor inspekce sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV), ať už se stížností na konkrétní věc, nebo s žádostí o provedení kontroly.

Vnitřní mechanismy domova

Většina domovů pro seniory má písemná pravidla pro podávání a vyřizování stížností, která by měla být klientům dostupná a srozumitelná. Stížnost může podat nejen klient, ale také jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, opatrovník nebo i zaměstnanec zařízení. Stížnost můžete podat i zřizovateli domova.

Stížnosti lze podat různými způsoby: ústně, písemně, telefonicky, e-mailem, nebo prostřednictvím schránky důvěry. Podání může být také **anonymní**.

Zařízení má povinnost stížnost přijmout a zaznamenat. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30, ve výjimečných případech až 60 dnů, s povinností informovat stěžovatele o prodloužení. Klient má právo na písemnou odpověď a na nahlížení do dokumentace vedené o stížnosti. V případě anonymní stížnosti je odpověď vyvešena na veřejně přístupné nástěnce.

Externí instituce a orgány

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti ze strany domova, nebo pokud se domníváte, že problém je závažný a vnitřní cestou jej nemá smysl řešit, můžete se obrátit na:

1. Prověření vyřízení stížnosti

V situaci, kdy jste podávali žádost prvotně přímo domovu a nesouhlasíte-li se způsobem vyřízení, případně byla-li vaše stížnost ignorována (domov se jí vůbec nezabýval), můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti je třeba uvést důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti. MPSV vyřízení stížnosti prověří. Odpověď od MPSV byste měli dostat obvykle do 60 dnů ode dne, kdy byla vaše žádost o prověření stížnosti MPSV doručena. Pokud si MPSV muselo vyžádat při šetření vaší žádosti součinnost s jinými institucemi, může vyřízení trvat až 90 dnů. Je-li vaše žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo domovu povinnost odstranit nevyhovující stav, případně řeší věc dále v součinnosti s dalšími příslušnými úřady. Domov musí nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené MPSV.

2. Inspekční činnost MPSV

MPSV provádí inspekce poskytování sociálních služeb. Tyto inspekce jsou neohlášené a ověřují, zda poskytovatel dodržuje zákonné požadavky a standardy kvality. V případě zjištění nedostatků může MPSV uložit nápravná opatření, nebo při závažném porušení vést správní řízení, které může vést až k uložení pokuty. Kontrolní činnost provádí MPSV nejen na základě podnětů od klientů, ale i namátkově.

Máte-li pocit, že problém s poskytováním sociální péče v domově, kde pobýváte, je závažný a stížnost vedení domova situaci nevyřeší, můžete vy, vaši blízcí nebo váš zástupce zaslat váš požadavek MPSV, a to poštou nebo e-mailem na adresu:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor inspekce sociálních služeb

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz

Svoji stížnost můžete zaslat i anonymně. MPSV ke všem stížnostem přistupuje stejně a podle závažnosti stížnosti naplánuje inspekci. Zaměstnanci MPSV jsou vázáni mlčenlivostí a nesmí prozradit žádné osobní informace, které se dozví jak ze stížnosti, tak i při samotné kontrole.

Upozornění:

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

Veřejný ochránce práv (ombudsman)

je další institucí, kam lze směřovat vaši stížnost na poskytování sociálních služeb.

Veřejný ochránce práv se zabývá jednáním úřadů, které je v rozporu s právem, je nečinné nebo arogantní. Ombudsman může prošetřit stížnost na postup domova. Je ale obvykle vhodné se na něj obrátit až poté, co selhala jak stížnost přímo domovu, tak žádost o prošetření vaší stížnosti na MPSV.

Kontakt:

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,

telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

web: www.ochrance.cz

V závažných případech porušení práv lze situaci řešit i prostřednictvím **soudního řízení**. Jde zejména o případy, kdy dochází například k zásadnímu porušování smlouvy o poskytování služeb ze strany domova, jehož jste klientem a v důsledku toho vám i vznikla nějaká majetková škoda nebo jiná újma (například na zdraví). Pro takové případy je k dispozici právní pomoc, ať už od různých neziskových organizací, například od specializovaných advokátních kanceláří. Neziskové organizace obvykle poskytují informace o právní úpravě a obecných možnostech při vedení soudního sporu, ale právně klienta u soudu nezastupují. K tomu je na místě využít služeb advokátů.

KLÍČOVÉ ORGANIZACE PRO PORADENSTVÍ A PODPORU

Pro klienty a jejich blízké, kteří se cítí bezmocní nebo zmatení v systému sociálních služeb, existuje řada neziskových a poradenských organizací, které poskytují bezplatnou pomoc a podporu. Níže jsou uvedeny významnější organizace s celostátní působností. Pomoc vám ale může poskytnout třeba i některá regionální organizace.

1. Občanské poradny

- **Kontakt:**

www.obcanskeporadny.cz/cs/poradny

2. Život 90

- **Kontakty a bližší informace:**

www.zivot90.cz

Adresa pro služby tísňové péče:

U Pergamenky 1145/12

170 00 Praha 7 - Holešovice, Česko

- **Linka důvěry pro seniory:**

800 157 157 – dostupná nepřetržitě

3. Elpida

- **Kontakty a bližší informace:**

www.elpida.cz

- **Linka seniorů Elpida:**

800 200 007 denně od 8 hodin ráno do 20 hodin večer

Závěrečné doporučení

Obecně lze doporučit, aby se jak senior, který by měl nastupovat do domova pro seniory nebo domova se zvláštním režimem, tak ideálně i jeho nejbližší rodina před nástupem do daného zařízení důkladně seznámili s podmínkami provozu daného zařízení a veškerou smluvní dokumentací vážící se k pobytu, zejména se smlouvou o poskytování sociální služby. V případě nejasností je na místě vše probrat s personálem domova. Je určitě žádoucí, aby si senior, nejlépe za doprovodu svých blízkých, mohl zařízení před nástupem do něj i prohlédnout, aby zjistil, zda je pro něj pobyt v takovém zařízení vůbec přijatelný.

Nedostatečná kapacita pobytových zařízení pro seniory bohužel často vede k tomu, že se rodina rozhodne akceptovat jakékoli dostupné zařízení. Pripadá-li vám zařízení jako problematické ale ještě před nástupem do něj, lze očekávat, že budou problémy i v případě pobytu. V takovém případě je možná vhodnější využít jiných typů sociálních služeb pro seniory – například denních nebo týdenních stacionářů.

BEZPEČÍ V PROSTŘEDNÍ INTERNETU

Nebezpečí bohužel nečíhá jenom v reálném světě, ale i v prostředí internetu. Zde navíc útoky v posledních letech nabývají na intenzitě a jsou čím dál více promyšlenější. Není vždy snadné se jim bránit, je však dobré o nich vědět a naučit se v tomto prostřední pohybovat tak, aby riziko útoku kyberzločinců bylo co nejmenší.

SILNÉ HESLO JE ZÁKLAD

K využívání e-mailu, k přístupu na sociální sítě i pro využívání řady služeb jako jsou například e-shopy **potřebujeme heslo.**

Je **vhodné používat různé přihlašovací údaje a hesla k různým účelům.** To znamená mít jeden účet pro účely soukromé elektronické pošty, jeden pro komunikaci např. s e-shopy a další k přístupu na sociální síť. I když se útočníci dostanou k jednomu z našich účtů, ostatní účty budou chráněny.

Hesla, která jsou často používaná nebo příliš krátká nepředstavují pro kyberzločince žádnou překážku a jsou schopni je prolomit velice rychle.

Základní zásady pro heslo jsou:

- heslo by nemělo být jednoduché typu 1234, heslo, 1111111, ludmila atd.
- v heslu používáme velká i malá písmena, číslice a zejména speciální znaky např. /, @, %, „
- heslo by mělo mít od 8 do 15 znaků.

Do nejrůznějších formulářů vyplňujeme pouze údaje, které jsou pro poskytnutí služby nezbytné.

Přihlašovací údaje ani hesla nesdílíme s dalšími osobami ani si je nezapisujeme někam, kde by se k nim mohla dostat jiná osoba. Opatrnosti je také třeba dbát při jejich zadávání, aby nikdo neviděl, jaké heslo zadáváme.

Není snadné si všechna hesla zapamatovat, ale je možné využít **tzv. správce hesel.** Služba je dostupná zadarmo i v placené verzi a je možno ji využít pro mobilní telefony, tablety i počítače.

Bezpečný web, na který heslo zadáváme, si ověříme podle toho, **že adresa jeho internetové stránky začíná zkratkou https** (písmenko s na konci znamená, že stránka je bezpečná).

Velmi důležité je dbát opatrnosti v případě e-mailů, které nás žádají o to, abychom naše heslo resetovali a zadali heslo nové. V těchto e-mailech bývá také přiložen odkaz, na který máme kliknout. Tím se však dostaneme na podvodné stránky, které se mohou tvářit i jako skutečný web poskytovatele služby, ale jde o podvod. **K našemu novému heslu se dostane kyberzločinec a může jej následně zneužít.**

Telefonní číslo zadáváme pouze u důvěryhodných služeb. Ty nám v případě, že heslo k účtu zapomeneme, zašlou nové heslo či kód právě na náš mobilní telefon.

Nikdy se nezapomínejme odhlásit v případě, že používáme zařízení někoho jiného nebo se přihlašujeme z veřejného počítače.

POSÍLENÍ NAŠÍ OCHRANY - DVOUFÁZOVÉ OVĚŘENÍ

Dvoufázové ověření je služba, která zajišťuje naši větší bezpečnost tím, že se po zadání přihlašovacích údajů k účtu musíme vedle hesla prokázat ještě nějakým dalším způsobem. Nejčastěji se jedná o zadání kódu zaslání prostřednictvím SMS, otiskem prstu, zadáním PIN nebo biometrickým skenem obličeje.

Je velmi vhodné tohoto nástroje využívat, a to zejména u služeb, kde by naše soukromí či majetek mohly být ohroženy nejvíce.

OCHRANA POČÍTAČE

Svůj počítač ochráníme zejména tím, že je operační program i software aktualizovaný a nepoužíváme žádné jeho zastaralé verze, přes které k nám útočník snadněji pronikne.

Zásadní ochranu představuje také tzv. brána firewall, která zabezpečuje operační systém našeho počítače, a proto ji nikdy nevypínáme.

Pravidlem by mělo být **používání antivirového programu**, který také musí být v aktualizované verzi.

OCHRANA MOBILNÍHO TELEFONU

Nikdo nechceme, aby se náš mobilní telefon dostal do nepovolaných rukou. Jeho obsah si tedy chráníme funkcí **automatického zamknutí displeje**, pokud telefon nepoužíváme a **pro přístup k obsahu telefonu použijeme některý z následujících prostředků**.

Na mobilním telefonu používáme **vlastní PIN**, který si sami zvolíme. Pokud byl PIN přednastaven od výrobce mobilního telefonu, při nejbližší příležitosti ho změním. Zvolíme číslo, které nelze snadno uhodnout.

Gesto – není nejbezpečnějším způsobem zabezpečení, zejména pokud není kombinováno s jiným způsobem ochrany. Osoba, která se vám snaží do telefonu dostat, může odpozorovat gesto, které na displeji provádíte. Je také dobré display pravidelně čistit, aby na něm nebyly viditelné dotyky, kterými gesto provádíte.

Biometrická ochrana – nejčastěji se používá otisk prstu nebo snímek obličeje. Tento způsob představuje nejlepší ochranu a má také výhody v případě, že zapomeneme své přístupové heslo.

I v mobilním telefonu je dobré používat **antivirový program**.

Když mobilní **telefon ztratíme nebo ho nám někdo ukradne**, obrátíme se co nejrychleji na našeho mobilního operátora, který SIM kartu zablokuje a zabráni dalšímu zneužití. Pokud můžeme prokázat vlastnictví našeho telefonu, můžeme se obrátit také na Policii ČR.

Pokud se rozhodneme mobilní telefon prodat, musíme si být nejdříve jistí, že v něm nezůstanou žádná naše data. K tomu nepostačí pouze vyjmutí SIM karty, ale je třeba **uvést telefon do továrního nastavení** a nejlépe se ještě před prodejem poradit s odborníky, abychom měli jistotu, že se k našim údajům nedostane někdo nepovolaný.

VYUŽÍVÁNÍ WI-FI

Wi-Fi je bezdrátové propojení zařízení jako jsou počítače, tablety a mobilní telefony s internetem. V dosahu konkrétní Wi-Fi sítě ji tak můžete využívat, pokud je veřejně dostupná nebo k ní máte přístup pomocí hesla.

Ani připojení k Wi-Fi síti ale není bez rizika, a to zejména pokud se jedná o nejrůznější **veřejně dostupné sítě**, na kterých může i útočník sledovat zařízení, která se k ní připojí. Z toho důvodu **nepovolujeme automatické připojení všem dostupným Wi-Fi sítím**.

K přihlašování do e-mailů, na účty sociálních sítí, k e-bankingu atp. využíváme zásadně aplikace.

Vyšší míru ochrany představuje také **používání VPN** neboli virtuální privátní sítě, která podstatně zvýší ochranu uživatele na internetu. Mezi její výhody patří šifrování přenášených dat, větší ochranu osobních údajů uživatele nebo právě bezpečné připojení k Wi-Fi. Někteří poskytovatelé však tyto služby zpoplatňují.

JAK SE CHOVAT NA SOCIÁLNÍCH SÍTÍCH

Sociální sítě jsou zdrojem informací, zábavy a kontaktu s lidmi známými i neznámými. Jsou ale také bohužel plné nejrůznějších podvodníků, kteří se nás mohou snažit využít a případně i připravit o soukromí nebo finance. Proto je důležité být na nich velmi opatrní a dodržovat některá základní pravidla.

- **svůj osobní účet, osobní údaje a heslo si chráníme a nesdílíme s nikým jiným,**
- **dodržujeme pravidla sociálních sítí a chováme se na nich slušně,**
- **dáváme si pozor na různé „přátele“ a zejména na neznámé lidi,**
- **nedůvěřujeme všemu a dáváme si pozor na různé falešné zprávy a informace,**
- **kontrolujeme si čas, který na sociálních sítích trávíme.**

PHISHING – PODVODNÉ E-MAILY A ODKAZY NA INTERNETOVÉ STRÁNKY

O phishingu již byla řeč výše. Kybezločinci se z nás tímto způsobem snaží získat hesla, informace o platebních kartách, číslech účtů atd. s cílem jejich dalšího zneužití.

Nejčastěji k tomu používají **falešné internetové stránky nebo e-mailové zprávy**, které mají uživatele zmást a v domněnku, že jedná s určitým úřadem nebo firmou ho přimět, aby zadal své citlivé osobní údaje.

Podvodné stránky často na první pohled působí zcela důvěryhodně a mohou být od těch pravých téměř k nerozeznání. Rozpoznat je můžeme pomocí drobných detailů, zejména chybných písmen v jejich URL adrese, kde může být překlep nebo odlišná koncovka např. místo .cz je zde .com.

Při jakékoliv pochybnosti tedy na odkazy v poště nebo na sociální síti neklikáme, ani neotevíráme **přílohy nevyžádaných e-mailových zpráv**. Často se jedná o nejrůznější výhodné nabídky, nečekaná dědictví, výhry atd. Takové zprávy raději mažeme.

Ochranou proti phishingu je zejména antivir a naše opatrnost.

SMISHING – ÚTOKY PROSTŘEDNICTVÍM SMS

Jedná se o formu phishingu, kterým se útočník snaží získat naše heslo, PIN, údaje k platební kartě a další informace. **Zpravidla se vydává za úřad nebo známou firmu** a vyzývá uživatele, aby kliknul na odkaz a tyto údaje zadal. Dříve bylo snadnější smishing odhalit, jelikož SMS zprávy často obsahovaly gramatické chyby, dnes tomu tak již často není.

V poslední době se kybezločinci rádi vydávali za Českou poštu, Českou správu sociálního zabezpečení, finanční úřad atd. **Při jakékoliv pochybnosti je lepší si pravost zprávy u odesílatele ověřit nebo zprávu smazat.** Rozhodně ale neklikáme na odkaz, jehož pravostí si nejsme jisti, ani nezadáujeme žádné osobní údaje.

VISHING – POZOR, VOLÁ PODVODNÍK

Zatímco dříve se podvodníci omezovali pouze na e-mailové nebo SMS zprávy, nyní si již troufají případnou oběť **kontaktovat prostřednictvím telefonického hovoru**. Některé z těchto podvodů jsou velmi propracované a může se nám tak stát, že budeme postupně hovořit i s více podvodníky, kteří se budou vydávat za zaměstnance bank, firem nebo dokonce zástupce veřejné správy.

Jindy se nám ozve automatická předem namluvená zpráva.

Pozor – telefonní číslo útočníka může vypadat jako číslo skutečné instituce, za kterou se vydává!

Poměrně známé jsou útoky, kdy se **kybezločinci vydávají za zaměstnance banky** a snaží se

volaného přesvědčit, že jeho účet v bance byl napaden a nachází se v bezprostředním ohrožení. Tím svou oběť dostanou pod psychický tlak a o to jim jde. Oběti nejčastěji nabídnou převedení peněz na jiný a údajně bezpečný bankovní účet nebo po ní žádají, aby své peníze z účtu okamžitě vybrala a vložila do vkladomatu na virtuální měny.

Pachatel se z nás také může pokusit vylákat naše přihlašovací údaje a hesla a přimět nás **k instalaci falešného softwaru do našeho počítače nebo mobilního telefonu**. Tímto způsobem se snaží zneužít naše mobilní bankovníctví a odcizit z něho finanční prostředky.

Není ani vyloučeno, aby si naším jménem útočník sjednal a načerpal úvěr. Pokud nás tedy někdo telefonicky kontaktuje s požadavky ohledně našeho bankovního účtu, jsme vždy velmi opatrní **a zásadně nikdy po telefonu nikomu nesdělujeme informace o našem účtu, přístupových údajích ani si nestahujeme žádný nabízený software**.

Útočníci se k našemu účtu mohou také snažit dostat prostřednictvím e-mailu, kterým nás údajně banka vyzývá k zadání přihlašovacích údajů z důvodů změn v legislativě a vyhrožuje nám omezením svých služeb, pokud tak neučiníme.

SPEAR PHISHING

Propracovanější a nebezpečnější forma phishingu.

Tyto e-maily již nejsou zasílány jako hromadné s tím, že útočník vyčkává, kdo se tzv. chytí. **U spear phishingu je útok zaměřen přímo na konkrétní osobu a neobsahuje odkaz na podvodné internetové stránky**.

Zpravidla se tváří jako e-mail od někoho, koho adresát zprávy zná a nepožaduje po něm zadávání žádných údajů. **Spíše se snaží vylákat nějaké citlivé informace nebo přimět adresáta zprávy, aby provedl nějaký úkon** – např. převedl peníze na určitý bankovní účet. Při pochybnostech si tak raději před odesláním zprávy nebo provedením nějakého úkonu ověříme, zda je odesílatelem zprávy skutečně osoba, která jím má být.

Existuje ještě řada dalších phishingových útoků, nicméně jeho propracovanější formy se prozatím zaměřují spíše na prostředí firem.

PODVODY NA INZERTNÍCH SERVERECH

K řadě podvodů dochází při prodeji zboží na inzertních serverech nebo sociálních sítích. Jedná se např. o Bazoš.cz nebo Facebook. **Podvodníci se zde vydávají za zájemce o koupi nabízeného zboží** a snaží se prodávajícího přimět k provedení nejrůznějších plateb či poskytnutí některých údajů, např. o platební kartě.

Podvodníci se například snaží vyhlédnutou oběť nasměrovat na podvodnou platební bránu a celý podvod může navenek působit velmi důvěryhodně.

Vedle **podvodné platební brány** se mohou pokusit vylákat peníze i prostřednictvím falešné přepravní společnosti, pro kterou předem vytvoří navenek důvěryhodné webové stránky a nabízejí služby jako sledování zásilky či zákaznický chat.

Následně se pokusí prodávajícího přesvědčit, že peníze za objednané zboží již zaslali, ale prodávající musí vyrovnat přeplatek, nedoplatek nebo zaplatit kauci k uvolnění částky. Své požadavky mohou postupem času navyšovat, a tím z prodávajícího vylákat finanční prostředky.

Dalším trikem podvodníků je **vydávání se za příjemce** ve snaze přimět prodávajícího k odeslání zboží, za které mu však nikdy nezaplatí.

Jelikož peníze či zboží často končí v zahraničí, je třeba být vždy zvýšeně opatrný, pokud má o naše zboží zájem někdo z ciziny, a zejména pokud má nějaké neobvyklé požadavky ohledně způsobu platby

nebo dopravy. **Vedle výše uvedených příkladů je třeba mít se na pozoru i pokud chce kupující platit v kryptoměně nebo využívat neznámé služby nebankovních platebních společností.**

Při prodeji na internetu je nejosvědčenější postup po podání inzerátu ten, že zájemce zaplatí a následně mu prodávající pošle zboží.

PODVODNÉ STRÁNKY S HOTELOVÝMI SLUŽBAMI

V poslední době Policie ČR varuje před dalším trikem kyberzločinců, a tím je zneužívání nabídek internetových portálů jako je booking. com, kdy podvodníci kontaktují zájemce o ubytovací službu a **vydávají se za personál hotelu, kde si tato osoba zarezervovala pobyt.** Nabízejí například zajištění parkovacího místa a následně požadují potvrzení prostřednictvím platební karty na stránkách, které se tváří jako oficiální stránky portálu, který ubytovací služby zprostředkovává. Tímto způsobem mohou být následně odcizeny finanční prostředky z účtu oběti.

Někdy se kyberzločincům podaří napadnout i počítačový systém hotelu, ve kterém si zájemce objednáva služby. Podvodníci pak o něm mají potřebné údaje a ve snaze vylákat z něho finanční prostředky se vydávají za zaměstnance hotelu.

Tyto podvody jsou velmi propracované a při objednávání hotelů i provádění plateb on-line musíme být i v těchto případech nadměru opatrní.

Při používání platebních karet v on-line prostoru nebo při využívání služeb internetového bankovníctví musíme dbát na dodržování zásadních pravidel pro naši bezpečnost a nikomu nesdělovat svá přístupová hesla, údaje o platebních kartách ani potvrzovací kódy. Při výzvách k zadání bankovních údajů je vhodné si ověřit, zda nám tyto výzvy skutečně zasílá ten, komu zaplatit chceme.

Platby a převody z účtů nikdy neprovádíme, pokud jsme pod časovým tlakem nebo v nepohodě.

FALEŠNÉ NABÍDKY VÝHODNÝCH INVESTIC

Pokud máme chuť investovat své finanční prostředky, je třeba si dát pozor na další trik kyberzločinců. Ti se naučili využívat řadu postupů, jak z důvěřivých lidí vylákat peníze. Neváhají zneužívat ani **reklamy, které vyzývají k nákupu akcií známých firem** a požadují zájemce o vyplnění kontaktu s tím, že se mu později ozve operátor s požadavkem na instalaci programu pro vzdálenou správu počítače. Tím se útočník snadno dostane k našim údajům a následně může odcizit peníze z našeho účtu.

Může se nám také ozvat **údajný finanční poradce**, který nám ochotně nabídne velmi výhodnou finanční investici a pokouší se nás přimět k převodu peněz z účtu a její vložení do kryptoměn nebo opět nabídne instalaci programu, který mu umožní vzdálený přístup do našeho zařízení.

Pokud svého finančního poradce dobře neznáme, přes telefon s ním zásadně nekomunikujeme a neinstalujeme si žádné programy, které nám tato osoba nabízí. Také nikam nepřevádíme finanční prostředky z bankovního účtu.

1. Policie České republiky

- **Tísňová linka: 158** (nepřetržitě 24/7)
www.policie.cz
- **Co pro vás udělají:** Přijmou vaše oznámení o trestném činu, zahájí vyšetřování a pomohou vám s dalšími kroky.

2. Občanské poradny

- **Kontakt na poradny v jednotlivých regionech naleznete přes Asociaci občanských poraden:** <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/poradny>
- **Co pro vás udělají:** Informují o právech a povinnostech občanů, pomáhají jim zorientovat se v obtížných životních situacích a poskytují jim podporu při jejich řešení.

TRESTNÁ ČINNOST ZAMĚŘENÁ NA SENIORY

Většina trestných činů a přestupků páchaných na seniorech se zaměřuje na zneužití důvěry, nebo fyzického či psychického hendikepu. Převažují delikty majetkové povahy. Mezi nejčastější typy a situace patří:

MAJETKOVÉ DELIKTY

Podvody s nabídkami investic nebo půjček:

Podvodníci oběť lákají na „výhodné“ zhodnocení peněz nebo na poskytnutí půjčky, za kterou musíte zaplatit poplatky předem. Po zaplacení ale není žádná služba poskytnuta.

Podvody po telefonu, e-mailu nebo SMS:

Pachatelé se vydávají za zaměstnance banky, policie nebo jiné instituce a pod různými záminkami se snaží získat citlivé údaje, jako jsou hesla k bankovním účtům nebo údaje z platební karty. V řadě případů oběti sdělují, že je její bankovní účet v ohrožení a dávají jí pokyn, kam má své peníze převést, aby o ně nepřišla.

Krádeže v domácnosti pod záminkou:

Zloději se vydávají za falešné řemeslníky, pracovníky energetických společností, pošťáky nebo různé úřední osoby. Někdy chodí ve dvojicích. Žádají o vpuštění do bytu, a zatímco jeden oběť zabavuje, druhý krade cennosti. V případě, že zloděj přijde sám, využívá k odcizení cenností nepozornosti oběti, nebo ji například požádá, zda nemůže využít WC, umýt si ruce apod. Další situace, kdy se zloději dostávají do domácnosti oběti, může být žádost člověka, tvrdícího, že je v nouzi a např. potřebuje využít vodu nebo toaletu (umýt si ruce po opravě auta, napustit vodu do chladice, použít WC apod.).

Kapesní krádeže:

Zloději využívají nepozornosti oběti na rušných místech, jako jsou trhy, autobusové zastávky, obchody nebo MHD, a kradou peněženky z kapes nebo kabelek.

„Šmejdi“ - prodejci „zázračných“ produktů:

Tito podvodníci pořádají předváděcí akce, kde pod tlakem nabízejí předražené a často nefunkční zboží. Obvykle nutí účastníky akce k okamžitému nákupu, aby si vše nemohli v klidu promyslet.

Podvody na internetu:

Podvodníci se s obětí seznámí na internetu, získají si její důvěru a pak si vymýšlejí dojemné příběhy, proč naléhavě potřebují peníze (např. na léčbu, na cestu domů, na zaplacení dluhů).

Vydírání a zastrašování:

Pachatelé hrozí oběti újmou, pokud jim nezaplatí. Někdy se vydávají za policisty nebo úředníky a tvrdí, že má oběť nějaké dluhy, nezaplacené faktury, nebo nedoplatky na čerpaných službách, které musí zaplatit, jinak jí hrozí trest.

Podvody s údajnou výhrou:

Oběť dostane dopis nebo e-mail, který jí oznamuje výhru v loterii nebo soutěži. Aby výhru dostala, musí zaplatit poplatek předem. Oběť žádnou výhru neobdrží.

Vylákání peněz z bankomatu:

Podvodníci osloví oběť s nabídkou pomoci u bankomatu, nebo ji sledují a po výběru ji okradou.

Podvodné žádosti o pomoc, zejména:

Žádost o rozměnění bankovky – pachatel žádá o pomoc s rozměněním větší bankovky – ukáže oběti, že má např. pětistovovou nebo dvoutisícovou bankovku s tím, že ji potřebuje rozměnit. Poté, co mu dá oběť menší bankovky, uteče s nimi.

Žádost o půjčení mobilního telefonu – pachatel žádá o půjčení telefonu (tvrdí, že svůj má vybitý, rozbil se mu, případně mu byl odcizen), protože si nutně potřebuje zavolat (např. do školky, kde má dítě, že jej přijde vyzvednout později); po zapůjčení telefonu s ním uteče.

Žádost o využití vody v domě/bytě oběti – viz výše.

NÁSILNÉ DELIKTY

Loupeže a fyzické napadení:

Tyto trestné činy jsou sice méně časté, ale jejich důsledky jsou závažné. K násilným útokům často dochází při vloupání do domu, ale mohou se vyskytnout i na ulici, například cestou domů z pošty s důchodem. Cílem je získat peníze nebo cennosti silou.

DELIKTY PÁCHANÉ BLÍZKÝMI OSOBAMI NEBO PEČUJÍCÍMI

Trestné činy páchané blízkými osobami:

Závažnou a bohužel často skrytou formou kriminality je zneužívání ze strany rodinných příslušníků, opatrovníků nebo jiných blízkých osob. Může jít o domácí násilí, psychický nátlak, ale také o finanční zneužívání, kdy si blízká osoba přivlastňuje peníze nebo majetek oběti.

PRAKTICKÁ DOPORUČENÍ, JAK SE BRÁNIT A MINIMALIZOVAT RIZIKO

BEZPEČÍ VE VAŠEM DOMOVĚ

Nikdy neotvírejte cizím lidem:

Buďte ostražití, pokud u vašich dveří stojí neznámý člověk, který se představí například jako řemeslník, úředník nebo pracovník energetických společností, zejména v případě, že nikoho nečekáte. Ověřte si jeho identitu – viz následující bod.

Máte-li objednaného řemeslníka, zjistěte si dopředu jeho jméno a příjmení. Pokud se vám při příchodu nepředstaví, požádejte ho, aby tak učinil. V případě pochybností, že jde o skutečného řemeslníka, zavolejte před jeho vpuštěním do vašeho domova do firmy, kde jste si jej objednávali, pro potvrzení, že jej k vám skutečně poslali.

Žijete-li sami, můžete pro zvýšení vašeho bezpečí v případě, že očekáváte příchod cizí osoby do vašeho obydlí, požádat někoho z vašich blízkých nebo třeba sousedů, aby byl při její návštěvě doma s vámi.

Ověřujte si informace:

Pokud vám někdo tvrdí, že je z nějaké instituce, vždy si vyžádejte jeho průkaz a případně si ověřte jeho totožnost telefonicky u instituce, jejímž má být zaměstnancem. Mějte po ruce ověřená čísla na poskytovatele služeb, které využíváte (elektrina, voda, plyn, telefon, internet). Na těchto číslech je vhodné si ověřit totožnost osob, které se snaží získat přístup do vašeho obydlí. Pracovníci energetických společností nechodí osobně vymáhat jakékoli nedoplatky na poskytnutých službách. V případě, že nějaké nedoplatky vůči těmto poskytovatelům služeb máte, osloví vás dopisem, případně e-mailem, máte-li s nimi tuto formu komunikace nastavenou. Máte-li jakékoli pochybnosti o správnosti vyúčtování, využijte zákaznickou linku dané společnosti. Kontakt na ni bývá obvykle součástí smluvní dokumentace.

Dostupný je vždy i na webových stránkách dané společnosti. **POZOR! Kontakt v e-mailu nebo dopise může být falešný.** Je vhodné si vždy ověřit, že ve vyúčtování, které deklaruje nedoplatek, souhlasí všechny relevantní údaje (číslo odběrného místa, zákaznické údaje atp.).

Nenechávejte cizí lidi samotné v bytě:

Pokud někoho pustíte dovnitř (např. opraváře), nenechávejte ho samotného v místnosti, kde máte nějaké cennosti. Další možností je z místa, kde oprava probíhá, všechny cennosti (zejména hotovost, platební karty, šperky apod.) přesunout do jiné místnosti, ideálně zamykatelné a tuto po dobu pobytu cizích osob v bytě ponechat uzamčenou.

Zamykejte dveře:

A to i v případě, že jste doma. Zamykejte i při krátkodobém odchodu, třeba jen do sklepa, k sousedovi nebo za účelem vynesení odpadků.

Zabezpečte svůj majetek:

Zamykejte nejen vchodové dveře, ale i okna a balkonové dveře. Poříd'te si kvalitní zámek.

BEZPEČÍ VE VEŘEJNÉM PROSTORU (ULICE, OBCHODY, V ČEKÁRNÁCH, VE VEŘEJNÉ DOPRAVĚ APOD.)

Peněženka a mobilní telefon:

Noste je ve vnitřní kapse oblečení nebo v bezpečně zapnuté kabelce/tašce, kterou držíte u těla. Nikdy je nenechávejte v nákupním košíku, vozíku nebo na pultě v obchodě.

Kabelka a batoh:

Noste je vždy zapnuté. Kabelku nenechávejte volně viset na opěradle židle v restauraci nebo kavárně. Nenechávejte ji bez dozoru např. ani v čekárnách u lékaře, v dopravních prostředcích apod. Tašku s doklady a penězi si neukládejte do zavazadlového prostoru nad hlavou, ale mějte ji při sobě, ideálně na klíně, nebo vedle sebe s rukou položenou přes ni, případně zaklesnutou do uch tašky.

Ukládáte-li větší nákup do auta, neodkládejte kabelku nebo tašku s penězi, doklady nebo mobilním telefonem do kufru ani na vozík s nákupem. Mějte tuto tašku vždy při sobě. V okamžiku, kdy se věnujete přendávání nákupu z vozíku může někdo ukrást tašku s doklady a penězi, kterou jste si odložili do kufru nebo na vozík.

Při výběru z bankomatu:

Bud'te ostražití a dbejte na své soukromí. Zakryjte klávesnici při zadávání PIN kódu. Máte-li platební kartu pro bezkontaktní platby, využijte možnost bezkontaktního výběru (bez vkládání karty do bankomatu). V případě, že vás někdo osloví s nabídkou pomoci s výběrem, odmítněte. Je-li to možné, volte bankomaty, které jsou umístěny ve vnitřních prostorách banky. Tyto prostory jsou vždy důkladně monitorovány a poskytují vám i lepší možnost si vybranou hotovost v klidu uklidit do peněženky.

BEZPEČÍ PŘI KOMUNIKACI

Podezřelé telefonáty:

Pachatelé často tvrdí, že jsou z banky nebo policie. Chtějí od vás vědět citlivé údaje, jako jsou čísla účtů nebo přihlašovací údaje k internetovému bankovníctví.

Pamatujte, žádná banka ani policie nikdy po telefonu nechce vaše hesla, PIN kódy nebo údaje z platebních karet! Žádná banka vás nebude vyzývat k převodu prostředků na jimi zvolený účet.

Poslední dobou se rozmáhají i zprávy, v nichž se odesílatel vydává za vašeho příbuzného nebo známého a žádá vás o finanční pomoc. Někdy se dokonce podvodníkům podaří posílat zprávu tak, že se vám zobrazuje jako zpráva skutečně odesílaná z telefonního čísla vašeho příbuzného (např. dcery nebo syna), kde vás tato osoba také žádá o finanční pomoc. Jeho kontakty pravděpodobně unikly a někdo je zneužívá „zastřeným“ číslem, které se pro vás zdá jako pravý kontakt. Nikdy takovým zprávám nevyhovte. Zavolejte danému příbuznému zpět a prověřte, zda to byl skutečně on, kdo vás kontaktoval, proč peníze chce atd. Ujistěte se, že skutečně voláte se svým příbuzným nebo známým. V případě jakýchkoli pochybností žádné finanční prostředky neposílejte!

Pozvánky na předváděcí akce:

Bud'te opatrní na pozvánky na „zajímavé“ akce s občerstvením a dárky. Tyto akce často slouží k tomu, aby vám pod tlakem prodali předražené zboží.

BEZPEČÍ NA INTERNETU

– viz kapitola věnovaná bezpečí na internetu

Další tipy, jak se bránit majetkové trestné činnosti:

Velký spěch, žádné peníze:

Nenechte se vmanipulovat do situací, kdy musíte jednat rychle. Pachatelé spoléhají na to, že pod tlakem ztratíte přehled. Vždy si nechte čas na rozmyšlenou a poraďte se s někým, komu důvěřujete. Využít můžete například i občanských poraden (<https://www.obcanskeporadny.cz/cs/poradny>) nebo třeba organizací zabývajících se ochranou spotřebitele (např. <https://www.asociace-sos.cz/pro-spotrebitele/>). **Nikdy nedávejte peníze nikomu, koho neznáte osobně a ověřeně.**

Důvěra, ale kontrola:

Nebojte se být nedůvěřiví. Je v pořádku si ověřovat totožnost a telefonní čísla. Podvodníci se obvykle rychle vzdají, když zjistí, že jste obezřetní.

Kopie dokladů:

Mějte doma bezpečně uloženou kopii svých dokladů (občanský průkaz, platební karty). V případě krádeže to usnadní jejich blokaci a vystavení nových.

Bezpečná místa pro peníze a cennosti:

Nenechávejte peníze na jednom místě. V případě vloupání tak zloději nevezmou vše. Ideálně je uložte do banky nebo do sejfů.

Upozorněte své blízké:

Promluvte si se svou rodinou a přáteli o tom, jak minimalizovat to, že byste se mohli stát obětí podvodu. Vhodné je například domluvit si s nimi heslo nebo signál, podle kterého poznáte, že jde při komunikaci na dálku o vašeho blízkého a ne o podvodníka.

JAK SE BRÁNIT NÁSILÍ A ZNEUŽÍVÁNÍ

Nenoste cennosti na viditelných místech:

Vyhňte se nošení drahých šperků, hodinek nebo větších částek peněz v peněžence, kterou je možné snadno sebrat, zejména v případě, že se s nimi budete pohybovat sami a více ve veřejném prostoru. Vystavujete se tak většímu riziku loupežného přepadení.

Důchod si nechte nejlépe posílat na váš bankovní účet, abyste se vyhnuli jeho vyzvedávání na poště.

Nechod'te sami po tmě:

Vyhýbejte se osamělým a neosvětleným místům, zejména ve večerních a nočních hodinách.

Pokud vás přepadnou:

Neodporujte! Násilníkům jde většinou o peníze nebo jiné vaše cennosti. Nedělejte hrdinu, riskujete větší zranění nebo i smrt. Důležité je si zapamatovat co nejvíce detailů (vzhled, oblečení, směr útěku) a ihned kontaktovat policii.

Nebojte se mluvit o zneužívání:

Pokud máte pocit, že vás psychicky, fyzicky nebo finančně zneužívá blízký člověk, není to vaše chyba! Mluvte o tom s někým, komu důvěřujete – s přáteli, sousedy, lékařem nebo s některou z organizací uvedených níže (třeba skrze linku důvěry).

Mějte kontrolu nad svými financemi:

Nepodepisujte plné moci ani jiné dokumenty, kterým nerozumíte. Svě peníze a doklady si hlídejte a nenechte se nikým nutit k finančním rozhodnutím.

HLAVNÍ PRAVIDLO: ZACHOVEJTE KLID A JEDNEJTE RYCHLE.

Okamžitě informujte policii:

Jakmile zjistíte, že jste se stali obětí trestného činu, neprodleně zavolejte na **linku 158** nebo navštivte nejbližší služebnu Policie ČR. Věnujte pozornost detailům – pachatelova podoba, oblečení, barva vlasů, směr, kterým odešel atd. Každý detail je pro policii důležitý.

Nemanipulujte s místem činu:

Pokud dojde k vloupání, **nic neuklízejte a na nic nesahejte**, abyste nezničili stopy, které policie potřebuje.

Konkrétní doporučení podle typu trestného činu:

Kapesní krádež nebo loupež:

1. Ihned zablokujte platební karty:

Zatelefonujte do své banky a nechte zablokovat všechny platební karty, které vám byly odcizeny. Je to nutné pro zabránění dalším škodám.

2. Oznamte ztrátu osobních dokladů:

Krádež občanského průkazu nebo cestovního pasu oznamte neprodleně na kterékoli služebně Police ČR nebo kterémukoli obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v Praze kterémukoli úřadu městské části Praha 1 až 22. Tyto orgány hned zavedou údaje o odcizení občanského průkazu do informačního systému evidence občanských průkazů. Následně jsou čísla těchto občanských průkazů zveřejněna na webových stránkách Ministerstva vnitra v databázi neplatných dokladů, v Schengenském informačním systému a v databázi Interpolu tak, aby se předešlo zneužití občanského průkazu. Odcizení občanského průkazu nebo pasu za vás může ohlásit také váš zmocněnec. Bude k tomu ovšem potřebovat plnou moc s vaším úředně ověřeným podpisem. Získání úředně ověřeného podpisu vyžaduje ovšem to, abyste disponovali platným dokladem totožnosti. Pro účely úředního ověření podpisu jsou jimi pro vás v podstatě pouze občanský průkaz a cestovní pas. Pokud vám byl odcizen občanský průkaz a pas nemáte, předně ověřený podpis bohužel nezískáte.

Do 15 dnů ode dne odcizení občanského průkazu máte povinnost požádat o nový občanský průkaz. Pro prokázání vaší totožnosti úřadu, u nějž žádáte, můžete předložit cestovní pas, řidičský průkaz nebo rodný list. Je dobré mít někde bezpečně uložené vaše matriční doklady, a to mj. právě pro případ, že byste museli žádat o nový občanský průkaz z důvodu jeho odcizení nebo ztráty.

Nemáte-li ani rodný list, ani pas a ani řidičský průkaz a byl vám odcizen občanský průkaz, musíte nejprve získat druhopis rodného listu. Nemáte-li se jak ztotožnit, jsou dvě cesty, jak rodný list získat:

1. Požádat vašeho manžela/manželku nebo některé z vašich dětí, případně vnoučat a nebo vašeho sourozence, aby za vás rodný list obstarali. Tyto osoby mohou přímo získat druhopis vašeho rodného listu. Musí se v této věci obrátit na matriční úřad, v jehož správním obvodu jste se narodili. Věc je možné řešit i poštou. V takovém případě jim rodný list bude zaslán doporučeně do vlastních rukou (při převzetí zásilky se musí poštovnímu doručovateli ztotožnit platným dokladem totožnosti).

2. Nemáte-li nikoho z výše uvedených osob, nebo vám nikdo z nich momentálně v této věci nemůže pomoci, musíte se dostavit osobně na matriční úřad, v jehož správním obvodu jste se narodili, se dvěma svědky. Svědky mohou být pouze osoby, které vás znají a jsou ochotné se za vaši totožnost zaručit. Oba svědci musí disponovat platnými doklady totožnosti.

O nový cestovní pas si žádat nemusíte. Cestovní pas máte dobrovolně a je jen na vás, zda si chcete po jeho odcizení požádat o nový, případně kdy tak učiníte. Chcete-li o něj požádat, vyřídíte si nejprve nový občanský průkaz.

Odcizení řidičského průkazu musíte neprodleně oznámit kterémukoli obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností. Obecní úřad obce s rozšířenou působností vám vydá Potvrzení o oznámení ztráty, odcizení, poškození nebo zničení ŘP, které jako náhrada řidičského průkazu platí pouze na území České republiky po dobu 30 dnů.

O nový řidičský průkaz si žádat nemusíte. Nepožádáte-li si však o něj po uplynutí 30 dnů od oznámení ztráty, jste bez dokladu prokazujícího řidičské oprávnění.

Podvod s bankovním účtem (falešný telefonát, e-mail):

1. Okamžitě kontaktujte banku:

Pokud jste poskytli své údaje nebo zjistíte, že vám z účtu zmizely peníze, okamžitě zavolejte do své banky nebo se dostavte na pobočku vaší banky. Banka vám pomůže s dalším postupem, jako je zablokování účtu a karty.

2. Nahlaste událost policii:

Čím rychleji věc nahlásíte policii, tím větší máte šanci, že se pachatele podaří dopadnout. Bohužel, u těchto typů podvodů se často pachatele dopadnout nepodaří. Máte ovšem možnost alespoň zabránit dalším škodám.

Podvod na internetu (seznamka, investice):

1. Ukončete veškerou komunikaci:

Přestaňte s pachatelem komunikovat a zablokujte si ho na sociálních sítích.

2. Kontaktujte policii:

I když se vám to může zdát trapné, je důležité nahlásit podvod policii. Poskytněte jim veškerou komunikaci, kterou s podvodníkem máte. Policii to může pomoci při vyřešení případu, případně i pro varování veřejnosti o existenci takového podvodníka.

KONTAKTY NA INSTITUCE, KTERÉ VÁM MOHOU POMOCI

1. Policie České republiky

- **Tísňová linka: 158** (nepřetržitě 24/7)
- **Web:** www.policie.cz
- **Co pro vás udělají:** Přijmou vaše oznámení o trestném činu, zahájí vyšetřování a pomohou vám s dalšími kroky.

2. Linka seniorů (Elpida)

- **Telefon: 800 200 007** (bezplatná linka, PO–PÁ: 8:00–20:00)
- **Web:** www.elpida.cz/linka-senioru
- **Co pro vás udělají:** Poskytují anonymní a bezplatnou pomoc v krizových situacích, při pocitu osamělosti nebo v případě, že si nevíte rady s podvodem. Nabízejí psychologické a právní poradenství.

3. Občanské poradny

- **Kontakty na poradny v jednotlivých regionech naleznete přes Asociaci občanských poraden:** <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/poradny>
- **Co pro vás udělají:** Informují o právech a povinnostech občanů, pomáhají jim zorientovat se v obtížných životních situacích a poskytují jim podporu při jejich řešení.

4. Bílý kruh bezpečí

- **Telefonická linka: 116 006** (bezplatná linka pomoci obětem trestných činů, PO-PÁ: 8:00–20:00)
- **Web:** www.bkb.cz
- **Co pro vás udělají:** Poskytují odbornou pomoc a podporu obětem a svědkům trestných činů. Nabízejí psychologickou, právní a praktickou pomoc.

5. Sdružení obrany spotřebitelů (SOS)

- **Web:** www.asociace-sos.cz
a <https://www.asociace-sos.cz/pro-spotrebitele/kontakty/osobni-poradenstvi/>
- **Co pro vás udělají:** Pomohou s různými problémy spotřebitelů. Např. pokud se stanete obětí podvodu s předraženým zbožím na předváděcí akci, mohou vám poskytnout poradenství a pomoc při odstoupení od smlouvy nebo řešení sporu.

6. Vaše banka

- **Nonstop linka pro blokaci platebních karet:** Každá banka má svou linku pro blokaci platebních karet, kterou je nutné znát v případě, že vám bude karta ukradena.
- **Co pro vás udělají:** Pomohou s řešením podvodů, které souvisejí s vaším bankovním účtem, kartou nebo internetovým bankovníctvím.

PRO VAŠE POZNÁMKY A DŮLEŽITÉ KONTAKTY

Zde si můžete napsat důležitá telefonní čísla na vaše blízké, sousedy, energetické společnosti poskytující vám služby nebo na vaši banku, abyste je měli vždy po ruce v případě potřeby.

