

Lázně nesmí pacientům s asistenčními psy účtovat tisícové poplatky, upozorňuje zástupce ombudsmanky

21.7.2026 - | Kancelář veřejného ochránce práv

Pacientka s asistenčním psem zaplatila v lázních 14 tisíc korun za jeho pobyt. Přestože doložila, že psa kvůli svému zdravotnímu stavu potřebuje, peníze zpět nedostala. Navíc se se psem mohla pohybovat v lázeňské budově jen mezi pokojem a východem z budovy. Předčasně proto ukončila pobyt. Ombudsman dospěl k závěru, že ji lázně znevýhodnily kvůli jejímu zdravotnímu postižení. Doporučil jim změnit pravidla a pokusit se spor vyřešit smírně. Lázně přislíbily vrátit stěžovateli peníze a do budoucna nastavit jasná pravidla pro tyto případy.

Asistenční pes není domácí mazlíček. Pro řadu lidí představuje nezbytnou pomoc při zvládnutí každodenního života. Proto by jeho přítomnost neměla být důvodem k dalším poplatkům ani k omezením, která lidem znemožní využít zdravotní péči.

„Lidé, kteří asistenčního psa potřebují kvůli svému zdravotnímu stavu, nesmějí být při poskytování zdravotní péče znevýhodněni. Ochrana zdraví ostatních pacientů je důležitá, ale zařízení by měla hledat taková řešení, která umožní využívat služby i lidem s asistenčními psy,“ uvedl zástupce ombudsmanky a dětského ombudsmana Vít Alexander Schorm.

Pacientka před nástupem do lázní ověřovala, zda může přijet s asistenčním psem. Po příjezdu však musela zaplatit poplatek za jeho pobyt. Ani poté, co předložila doklady o výcviku psa a lékařská potvrzení, jí lázně peníze nevrátily. Současně jí dovolily pohybovat se se psem pouze po nejkratší trase z pokoje ven z budovy. Pes nesměl na procedury ani do jídelny. Pacientka proto pobyt ukončila předčasně.

Co je asistenční pes?

Asistenční pes je speciálně vycvičený pes, který pomáhá člověku se zdravotním postižením zvládnout běžný život. Může pomáhat lidem s tělesným, smyslovým i duševním postižením. Nejde o domácího mazlíčka, ale o důležitou pomůcku, která člověku umožňuje větší samostatnost.

Ombudsman uznal, že lázně musí chránit zdraví ostatních pacientů a dodržovat hygienická pravidla. Podle něj ale nelze uplatňovat téměř úplný zákaz pohybu asistenčních psů po areálu. Existují i jiná řešení, například upravit organizaci provozu nebo vyhradit vhodná místa, aby byla chráněna práva všech ostatních pacientů.

Ombudsman doporučil lázním jednat s pacientkou o smírném vyřešení sporu. Lázně přislíbily peníze pacientce vrátit a přijmout jasná a veřejně dostupná pravidla pro pobyt pacientů s asistenčními psy. Ta by měla vycházet ze skutečných potřeb lidí se zdravotním postižením.

https://www.ochrance.cz/aktualne/lazne_nesmi_pacientum_s_asistencnimi_psy_uctovat_tisicove_popl

atky_upozornuje_zastupce_ombudsmanky