

Neregistrované sociální služby

1. Jaký je rozdíl mezi registrovanou a neregistrovanou sociální službou?

Pomoci člověku, který je nesoběstačný a potřebuje péči, se může dostávat buď docela neformálně od osoby blízké nebo asistenta sociální péče, nebo profesionálně formou sociální služby. Zákon¹ stanoví, že sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění, které vzniká rozhodnutím krajského úřadu o registraci.

Pokud nějaké zařízení poskytuje svým klientům služby s cílem poskytnout pomoc nebo podporu při zajištění bydlení, stravy, hygieny a vůbec péče o sebe, aktivizační nebo terapeutické činnosti, vznikla služba, k jejímuž poskytování je potřeba mít oprávnění (registraci). V opačném případě, kdy nemá poskytovatel potřebné oprávnění a v pobytovém zařízení přesto běžně klientům zajišťuje péči, poskytuje pobytovou sociální službu neregistrovanou. Neregistrované služby se většinou prezentují jako ubytovací zařízení (hotely, penziony, domy) pro seniory nebo pro lidi s postižením. Inzerují, že kromě ubytování a stravy poskytují nebo zajišťují další služby, nazývají je například „nadstandardními“. Běžně jde o zdravotní péči, různé pečovatelské a ošetrovatelské úkony, volnočasové a aktivizační činnosti nebo obstarávání osobních záležitostí klienta. Na první pohled není pro laika prakticky možné rozeznat je od sociálních služeb domova pro seniory nebo domova se zvláštním režimem.

Registrované zařízení, aby získalo oprávnění k poskytování sociálních služeb, musí splnit celou řadu zákonem stanovených požadavků: personál musí doložit jistou odbornost, krajský úřad zkoumá zajištění hygienických, materiálních a technických podmínek. Při poskytování sociálních služeb musí zařízení respektovat řadu povinností stanovených zákonem a podléhá státní kontrole v podobě inspekce poskytování sociálních služeb.

2. Jak zjistím, že je konkrétní služba neregistrovaná?

Ověřit, jestli konkrétní zařízení může skutečně poskytovat sociální služby (má tedy potřebné oprávnění a registraci), je možné na sociálním odboru obecního úřadu obce s rozšířenou působností, který společně s krajským úřadem nastavuje síť sociálních služeb, a má o nich tedy dostatečný „přehled“. Další z možností je nahlédnutí do Registru poskytovatelů sociálních služeb v ČR, který je veřejně přístupný na internetových stránkách <http://iregistr.mpsv.cz>.

3. Co je na poskytování péče bez registrace špatné a jaká jsou rizika?

Neregistrovaná zařízení zpravidla poskytují služby klientům, kteří jsou v různém stupni závislí na pomoci druhé osoby. Péče o takto zranitelné osoby se dotýká jejich zdraví a lidské důstojnosti, a proto musí být pečlivá a v mnoha ohledech odborná a s dostatečnými zárukami kvality a ochrany práv klientů.

Systematické návštěvy ochránce ukazují, že v neregistrovaných zařízeních je často přítomno špatné zacházení. Zařízení zpravidla nemají pro zajištění péče dostatečné

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

podmínky. Péče, včetně péče ošetrovatelské (ošetrování ran, aplikace injekcí, podávání léků), je prováděna personálem, který k tomu není kvalifikovaný, při nevyhovujících technických a materiálních podmínkách. O péči není vedena dostatečná dokumentace, která by ji prokázala a umožnila návaznost. Strava nezřídka neodpovídá zdravotním potřebám ubytovaných klientů. Zcela za hranou rizika zneužití klientů je, když se musí podřizovat různým režimovým opatřením (např. nesmějí opustit budovu, jsou i zamykáni na pokojích), při nástupu musí odevzdat personálu osobní doklady, aniž k tomu dali platný souhlas, nebo jsou zbaveni veškerých peněz v hotovosti.

Rizik spojených s využíváním neregistrovaných sociálních služeb je několik. Protože neregistrovaná zařízení nemusí splňovat žádné zákonné požadavky na personál, materiální a technické zajištění a odbornost péče, hrozí klientům újma na zdraví, ale také na životě nebo důstojnosti.

Nemalá jsou i rizika finanční. Tato zařízení neberou ohled na finanční možnosti klienta. Platby nejsou nijak limitovány a klientům často nezůstává žádný zůstatek z příjmu pro osobní potřebu, jak je tomu u registrovaných pobytových sociálních služeb.

K dalším rizikům patří ztráta příspěvku na péči. V případě, že by byl příspěvek využit na úhradu péče zajištěnou neregistrovaným zařízením, hrozí, že bude odejmut nebo dojde k zastavení jeho výplaty. Povinností příjemce příspěvku je využívat jej k úhradě péče poskytované osobou blízkou, asistentem sociální péče nebo registrovaným poskytovatelem sociálních služeb.

4. Může opatrovník umístit opatrovaného do neregistrovaného zařízení?

Povinností opatrovníka je jednat v zájmu opatrovaného. Pokud potřebuje sociální službu, měl by opatrovník společně s ním volit takovou, která bude poskytovat kvalitní péči vycházející ze skutečných potřeb opatrovaného a zároveň odpovídat požadavkům zákona o sociálních službách. Umístění do neregistrovaného zařízení (podpis příslušné smlouvy), které negarantuje dostatečnou kvalitu, nemůže být považováno za jednání v zájmu opatrovaného.

5. Hrozí něco provozovateli neregistrovaného zařízení?

I když neregistrovaná zařízení nepodléhají přímé státní kontrole, kterou je inspekce poskytování sociálních služeb, neznamená to, že jsou „nedotknutelná“. Zakročit může krajský úřad, a to jak z vlastní iniciativy, tak i na základě podnětu jakékoliv osoby. Za neoprávněné poskytování sociálních služeb může být uložena pokuta až do výše 1.000.000,- Kč. Tuto sankci ukládá krajský úřad podle sídla provozovatele služby.

6. Co může udělat živnostenský úřad a úřad práce?

Řada úřadů může mít poznatky o tom, že v nějakém ubytovacím zařízení dochází k obcházení zákona tím, že je fakticky poskytována sociální služba. Například živnostenský úřad může v rámci kontroly naplňování podmínek stanovených živnostenským zákonem poznat okolnosti poskytování služeb a v případě podezření své poznatky předat krajskému úřadu. Ten prošetří, zda se skutečně jedná o poskytování sociálních služeb bez oprávnění. Stejně tak úřad práce (krajská pobočka), který při provádění kontroly využití příspěvku na péči získá informace svědčící o poskytování sociálních služeb bez registrace, má své poznatky předat krajskému úřadu.

7. Hrozí něco personálu neregistrovaného zařízení?

Ano, sankce nehrozí jen samotnému poskytovateli, ale i personálu. Často totiž personál není s provozovatelem v pracovněprávním vztahu, a tedy odpovídá za případnou způsobenou škodu (k té může dojít např. podáním špatného léku nebo špatně provedeným ošetřovatelským úkonem, které poškodí klienta). Výše náhrady škody není zanedbatelná (peněžitá náhrada újmy na zdraví, náklady vynaložené zdravotní pojišťovnou...).

8. A co lékař?

Do neregistrovaných zařízení běžně dochází lékař (praktický, ale i různí specialisté) provádět návštěvní službu u svého pacienta. Někdy lékaři působí s poskytovatelem péče velmi sebraně a spolupracují s personálem, jako by to byl například domov pro seniory se zdravotními sestrami. Lékaři mnohdy ani neví, že zařízení nemá potřebné oprávnění k poskytování zdravotních a sociálních služeb. Běžně pak indikují klientům různé ošetřovatelské úkony, aniž by se dál zajímali, jestli v zařízení pracuje zdravotnický personál, který je oprávněn tyto úkony provádět. Tato praxe má i druhou stránku – personál se domnívá, že může zdravotní úkon poskytnout, „když je o to pan doktor požádal“.

Výsledkem je dále i to, že lékaři personálu předávají množství citlivých údajů týkajících se zdravotního stavu klienta, aniž by jim to zákon dovozoval. Ubytovací zařízení nemůže shromažďovat lékařské zprávy, záznamy o vyšetření a dále s nimi jakkoliv pracovat.

9. Co mám dělat, když potřebujeme pobytovou sociální službu a žádná registrovaná služba není dostupná?

Bližší informace o tom, jak zajistit potřebnou sociální službu, najdete v informačním letáku veřejného ochránce práv [Sociální službu](#), který je dostupný na www.ochrance.cz.

Pro právní rozbor jevu neregistrovaných služeb viz Stanovisko k poskytování sociální péče na základě živnostenského oprávnění, <http://www.ochrance.cz/ochrana-osob-omezenych-na-svobode/zarizeni/zarizeni-socialnich-sluzeb/>.