



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Úřad vlády České republiky



Standardy kvality specializovaných sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí

Červen 2021

Úvod

Standardy kvality specializovaných sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí a jejich děti byly zpracovány v rámci pracovní skupiny Výboru pro prevenci domácího násilí a násilí na ženách. Vychází z dlouholeté zkušenosti autorů a autorek s poskytováním specializovaných sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu, znalosti specifických potřeb obětí domácího a genderově podmíněného násilí, stejně jako z relevantních národních a mezinárodních dokumentů a analýz.

Zavedení druhových standardů kvality pro specializované služby pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí do praxe je nezbytnou podmínkou zvyšování a následného udržení kvality poskytování sociálních služeb specifické cílové skupině, jakou výše jmenované oběti jsou. Zároveň napomáhají zpřehlednění nabízených sociálních služeb a optimálnímu zvýšení dostupnosti (místní a časové) a kvality poskytovaných sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí (dále jen „oběti DN a GPN“) stejnoměrně vzhledem k místu bydliště obětí. Druhové standardy plní roli nadstavby k obecným standardům kvality sociálních služeb¹, které určují zásadní rámec pro vytvoření standardů druhových a tyto je ve své struktuře následují a odpovídají naplnění jednotlivých kritérií. Jdou však více do hloubky a určují minimální závazné podmínky pro každou službu, která se specializuje nebo do budoucna uvažuje o poskytování odborné pomoci obětem domácího a genderově podmíněného násilí.

Cílem předložených standardů je sladit kvalitu sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí v ČR se zavedenou dobrou praxí v ČR a s mezinárodními standardy a poskytnout zřizovatelům a poskytovatelům sociálních služeb přehled specifických standardů kvality, jež jsou nezbytné pro poskytování specializované sociální služby pro danou cílovou skupinu.

Chybějící standardizace specializace sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí má v praxi za následek to, že neexistuje přehled finanční podpory alokované a zacílené přímo na specializovanou pomoc obětem domácího a genderově podmíněného násilí (viz Vyhodnocení plnění Akčního plánu prevence domácího a genderově podmíněného násilí na léta 2019 - 2022 za rok 2019 a 2020), registr sociálních služeb obsahuje nepřesné informace, jelikož sociální službu pro cílovou skupinu obětí domácího násilí si může zaregistrovat poskytovatel aniž by prokázal, že dokáže naplňovat a reagovat na specifické potřeby obětí zejména s ohledem na zajištění jejich bezpečí a prevenci sekundární viktimizace, přičemž s danou cílovou skupinou pracuje např. pouze tak, že oběť odkáže na jiné pracoviště, pokud vůbec situaci ohrožení domácím násilím zjišťuje, viz závěry Analýzy kvality a dostupnosti specializovaných pobytových sociálních služeb pro dospělé oběti domácího násilí (2016) a Analýzy dostupnosti specializovaných sociálních služeb pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím v ČR (MPSV, 2021).

Vytvoření Standardů kvality specializovaných sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí tedy reaguje na dlouhodobou potřebu odlišení obecných a specializovaných služeb pro oběti, a to zejména z hlediska:

- Zvýšení transparentnosti registru sociálních služeb

¹ Znění kritérií Standardů kvality sociálních služeb MPSV je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

- Zajištění kvality procedurálních, personálních a provozních standardů sociálních služeb s ohledem na specifické potřeby obětí domácího a genderově podmíněného násilí
- Zpřehlednění místní a časové dostupnosti specializovaných služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí

Na diskrepanci mezi počtem registrovaných sociálních služeb s cílovou skupinou obětí domácího násilí a počtem sociálních služeb, které s touto cílovou skupinou skutečně pracují specificky s ohledem na její potřeby, upozorňují mimo jiné Analýza kvality a dostupnosti specializovaných pobytových sociálních služeb pro dospělé oběti domácího násilí (2016)² a Analýza dostupnosti specializovaných sociálních služeb pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím v ČR (MPSV, 2021)³.

Analýza MPSV z roku 2021 uvádí, že „ze 122 sociálních služeb s registrovanou cílovou skupinou obětí domácího násilí (které se zúčastnily dotazníkové šetření v rámci analýzy lze dle stanovených kritérií a požadavků označit jako specializované sociální služby pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím 36 z nich, což odpovídá 29,5 % sociálních služeb, které se zapojily do dotazníkového šetření. Mezi těmito službami se nachází 16 služeb odborného sociálního poradenství, 12 intervenčních center, tři azylové domy, dvě krizové pomoci, dvě telefonické krizové pomoci a jedna sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.“ (str. 150)

Standardy kvality specializovaných sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí nejsou součástí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, nicméně obsahují doporučené postupy a standardy pro specializované služby pro oběti DN a GPN.

Definice pojmů

Definice použité v tomto materiálu jsou totožné s definicemi, které byly schváleny v rámci Akčního plánu prevence domácího a genderově podmíněného násilí na léta 2019-2022 (dále jen „Akční plán“).⁴ Zároveň tento materiál definuje některé pojmy, které nejsou součástí Akčního plánu. V tomto dokumentu jsou používány pojmy násilná osoba a oběť shodně a zaměnitelně s pojmy původce/původkyně domácího násilí a osoba ohrožená domácím násilím. Termín oběť domácího násilí je používán v souladu s definovanou cílovou skupinou v Registru poskytovatelů sociálních služeb (oběti domácího násilí). S cílovou skupinou obětí genderově podmíněného násilí je pracováno v souladu s předkládanou novelou zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Následující definice jsou řazeny v abecedním pořadí.

Dating violence – násilí v partnerských vztazích dospívajících.

² Blíže viz: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/dokumenty/Analýza-dostupnosti-a-kvality-final-s-opravami-revize-leden.pdf>

³ Blíže viz: <http://rssh.mpsv.cz/wp-content/uploads/2021/03/Anal%C3%BDza-dostupnosti-specializovan%C3%BDch-soci%C3%A1ln%C3%ADch-slu%C5%BEeb-pro-ob%C4%9Bti-DN-a-GNP-v-%C4%8CR-fin%C3%A1ln%C3%AD-%C4%8Distopis.pdf>

⁴ Blíže viz <http://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/Aktuality/AP-DN---grafikaFINAL.pdf>

Domácí násilí – veškeré akty fyzického, sexuálního, psychického, ekonomického či dalších forem násilí, k němuž dochází v rodině nebo v domácnosti anebo mezi bývalými či stávajícími manžely, partnery či osobami blízkými.⁵

Druhov^é standardy naplňují tyto charakteristiky:

- druhové standardy vycházejí a jsou v souladu se zákonnými standardy,
- druhové standardy v daném druhu či poddruhu sociální služby musejí naplňovat zákonné standardy,
- druhové standardy musejí zvyšovat kvalitu sociální služby – jestliže zákonné standardy definují minimální kvalitu poskytovaných služeb, druhové standardy definují kvalitu vyšší,
- zákonné standardy jsou významově nadřazeny druhovým standardům,
- druhové standardy specifikují společné, konkrétní a detailní principy poskytování daného druhu sociálních služeb,
- druhové standardy popisují dobrou praxi v daném druhu sociální služby; dobrou praxí se rozumí např. osvědčené přístupy, metody ve službě, ve kterých se odráží zákonné zásady sociálních služeb,
- druhové standardy jsou výkladem dobré praxe jak v daném druhu či poddruhu sociální služby naplňovat zákonné standardy,
- druhové standardy nejsou neměnné – mění se s časem, jsou průběžně aktualizovány v souladu s procesem řízení změny organizací,
- zatímco zákonné standardy mají spíše funkci kontrolní, funkce druhových standardů je rozvojová⁶

Gender – jedná se o kategorii a pojem odkazující na sociálně a kulturně podmíněné a konstruované rozdíly mezi ženami a muži, které jsou historicky a místně proměnlivé. Nejsou přirozenou a neměnnou charakteristikou žen a mužů, ale odráží aktuální stav sociálních vztahů mezi nimi. Jako takový tedy gender tedy doplňuje kategorii pohlaví ve smyslu biologických rozdílů mezi ženami a muži.

Genderově podmíněné násilí – veškeré akty fyzického, sexuálního, psychického ekonomického či dalších forem násilí, kterou jsou cíleny na ženy z důvodu, že jsou ženami nebo na muže z důvodu, že jsou muži, anebo akty tohoto násilí, které nepřiměřeně dopadají na ženy či na muže. Tato definice vychází mezinárodněprávních dokumentů jako je např. Úmluva OSN o odstranění všech forem diskriminací žen. Na základě této definice jsou za formy genderově podmíněného násilí považovány kromě domácího a partnerského násilí např. také sexuální násilí, znásilnění, sexuální obtěžování nebo stalking (nebezpeční pronásledování). Přestože se oběťmi těchto forem násilí stávají i muži, ženy jako oběti tohoto násilí jednoznačně převažují⁷. Standardy, stejně Akční plán se zaměřují na formy genderově podmíněného násilí s vědomím toho, že ne všechny formy tohoto násilí jsou nezbytně genderově podmíněné či motivované. Například trestný čin nebezpečné pronásledování může být motivován genderem oběti (například pronásledování bývalé partnerky), ale nebude tak tomu vždy (například nebezpečné pronásledování z politických důvodů).

⁵ Domácí násilí se dále vyznačuje opakováním, dlouhodobostí, cyklickým charakterem a postupnou eskalací. Role osoby ohrožené a páčající násilí jsou zpravidla jasně odděleny. Toto násilí probíhá na blízkých osobách a je specifické svou neveřejností. Blíže viz kapitola 2 Akčního plánu

⁶ Urbánková M. 2008. Proces vzniku druhových standardů kvality sociálních služeb v oblasti telefonické krizové intervence. Dostupné z:

<https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/17305/120064552.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

⁷ Blíže viz: <https://eige.europa.eu/gender-based-violence/what-is-gender-based-violence>

Prevence, školení příslušných profesí a další opatření Akčního plánu ve výsledku pomáhají všem obětem těchto forem násilí bez ohledu na skutečnost, zda se v konkrétním případě jednalo o genderově podmíněné násilí.

Genderové stereotypy – zjednodušující a zaujaté představy týkající se vlastností, názorů a rolí žen a mužů ve společnosti, v zaměstnání a rodině. Zevšeobecňování mužských a ženských vlastností může často vést ke znevýhodnění těch, kdo svým chováním vybočují z daného stereotypu (např. tlak na chlapce a muže, kteří mají zájem o tzv. ženské aktivity).

Kybernásilí - běžně používané jako kyberšikana, je zastřešujícím pojmem pro různé druhy online násilí. Kybernásilí zahrnuje online obtěžování (obtěžování nežádoucími SMS, sledování pohybu přes telefon, ad.), intimní partnerské násilí (např. vyhrožování zveřejněním intimních fotografií či videí, tzv. "porno pomsta"), kulturně ospravedlněné násilí (šíření sexistických vtípů, založení facebookové skupiny s tematikou znásilnění, sexuálního násilí, atp.), sexuální napadení (lákání ke schůzce prostřednictvím technologií a následné ublížení na zdraví), ad. Kybernásilí bývá často uváděno jako jedna z nových forem genderově podmíněného násilí.

Původce / původkyně násilí/ Násilná osoba – fyzická osoba, která se dopouští některé z forem domácího nebo genderově podmíněného násilí.

Osoba ohrožená domácím násilím / Oběť domácího nebo genderově podmíněného násilí – fyzická osoba, která je vystavena některé z forem tohoto násilí, a to včetně dětí žijících v rodinách s výskytem domácího nebo genderově podmíněného násilí.

Sekundární viktimizace – proces, během něhož je osoba ohrožená domácím nebo genderově podmíněným násilím nadbytečně vystavována psychické zátěži v souvislosti s vyšetřováním tohoto násilí, v souvislosti s informováním o tomto násilí a v souvislosti s poskytováním pomoci ze strany různých subjektů.

Sexuální násilí – jakékoli sexuální jednání zahrnující pokusy o dosažení sexuálního styku, nežádoucí sexuální poznámky a návrhy, činy směřující k obchodování s lidmi či jinak namířené proti sexualitě jedince, které využívají nátlak. Ve většině případů s sebou sexuální násilí nese používání sexuality jako nástroje moci.

Terciální viktimizace – nadbytečné vystavení oběti trestného činu nebo násilného činu, který nebyl klasifikován jako trestný psychické zátěži v souvislosti s tímto činem, ještě i v dalším období po primární a sekundární viktimizaci.

Používaná terminologie

V části Základní principy a východiska, která se věnuje specifickým potřebám obětí domácího a genderově podmíněného násilí, používáme v souladu s terminologií užívanou v Registru sociálních služeb k označení osob cílové skupiny termín oběť.

S přihlédnutím k tomu, že navazující část týkající se jednotlivých standardů vychází ze struktury obecných standardů sociálních služeb, je termín oběť nahrazován termínem uživatel/ka sociální služby.

Specializované služby pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí

Domácí a genderově podmíněné násilí zůstává závažným společenským problémem. Mezinárodní i české studie výskytu domácího násilí ukazují, že různé formy domácího násilí během svého života zažívá přibližně každá třetí žena a každý čtrnáctý muž. Ve více než polovině případů domácího a partnerského násilí jsou přítomny děti. Domácí a genderově podmíněné násilí s sebou nese závažné negativní společenské a ekonomické dopady.

Násilí způsobuje u obětí pocit ztráty kontroly nad jejich životem, nad jejich tělem a prožíváním. Potřeby obětí domácího a genderově podmíněného násilí jsou velmi specifické a v zájmu efektivního poskytování sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu je klíčové tyto potřeby zohlednit a naplňovat. Veškeré intervence by měly vycházet z uvědomění, že každá následná interakce je důležitou součástí procesu uzdravování obětí a jejich opětovného získávání kontroly nad svými životy. Jak uvádí Kelly a Meysen (2016), výzvou není jen ochránit oběti před dalším násilím, ale rozšířit „prostor pro akci“ tak, aby bylo možné obnovit osobní svobodu, která byla násilím zasažena, vyrovnat se s náročnou zkušeností s násilím a umožnit v rodinách pozitivní rodičovství.

Vzhledem ke komplexitě dopadů prožitého násilí na životy obětí si nevystačíme s tzv. obecnými sociálními službami. V mezinárodních dokumentech bývají rozlišovány obecné a specializované služby pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí.

Obecné versus specializované služby pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí

Rozdělení na obecné služby, určené pro širokou veřejnost a specializované služby pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí, je v souladu s přístupem k této problematice jako k oblasti porušování základních lidských práv, jelikož klade důraz na nezbytnost zaměření veškerých intervencí na aktuální potřeby obětí a zajištění jejich bezpečí jako primárního cíle.

Úmluva Rady Evropy o prevenci a potírání násilí vůči ženám a domácího násilí označuje za obecné služby pro oběti DN ty služby, které jsou poskytovány veřejnými institucemi, jako např. sociálními odbory, zdravotnickými zařízeními, úřady práce, a dalšími, které poskytují dlouhodobou pomoc, avšak nejsou konstruovány výhradně ve prospěch obětí domácího a genderově podmíněného násilí, ale jejich cílem je sloužit široké veřejnosti. Naproti tomu se specializované podpůrné služby pro oběti DN zaměřují na poskytování pomoci a podpory šité na míru specifickým potřebám obětí jednotlivých forem domácího a genderově podmíněného násilí a nejsou určeny pro širokou veřejnost.⁸

Také studie EIGE upozorňuje na potřebu oddělovat v oblasti podpory obětí domácího a genderově podmíněného násilí služby na obecné a specializované. Obecné služby jsou určeny široké veřejnosti, a proto nemusí adekvátně reagovat na specifické potřeby a traumatickou zkušenost obětí. Obecné služby naplňují celou řadu potřeb klientů a klientek, avšak spíše na obecné rovině, bez ohledu na jejich specifické potřeby. Mezi takové služby lze zařadit obecné služby pro oběti trestných činů, osoby s psychickými potížemi, azylové domy pro osoby ohrožené ztrátou bydlení, azylové domy pro rodiny s dětmi, azylové domy pro matky s dětmi, manželské a rodinné poradny, občanské poradny, či linky důvěry.⁹

⁸ Důvodová zpráva k Istanbulské úmluvě, bod 125

⁹ Blíže viz: <http://eige.europa.eu/sites/default/files/documents/Violence-against-Women-Victim-Support-Report.pdf>

Studie EIGE navíc upozorňuje na to, že vzhledem k tomu, že ženy jsou násilím ve vztazích postihovány disproportčně a v neúměrné míře, vyvstává (v souladu s naplňováním Pekingské platformy pro akci) potřeba specializovaných podpůrných služeb specificky pro ženy, oběti partnerského násilí. V tomto pojetí pak definice obecných služeb zahrnuje také služby pro oběti domácího násilí (tedy ženy i muže), jež nemají genderově specifický přístup a neodrážejí ve svém přístupu diskriminační povahu násilí na ženách z hlediska porušování lidských práv. Podle EIGE jsou specializované služby charakteristické tím, že jejich cílem je ochrana a posílení postavení žen, obětí domácího a partnerského násilí a jejich dětí a tyto služby jsou šité na míru specifickým okamžitým i dlouhodobým potřebám obětí. Tyto služby jsou poskytovány specializovaným personálem se znalostí specifík genderově podmíněného násilí. Mezi takové služby patří specializované telefonní linky, specializované azylové domy a bezpečné bydlení, krátkodobá i dlouhodobá psychologická podpora, právní poradenství, terénní služby a v neposlední řadě také služby pro děti, které byly svědky či oběťmi domácího násilí.¹⁰

Související mezinárodní a vnitrostátní dokumenty

Standards vycházejí z řady dokumentů přijatých na evropské a mezinárodní úrovni. Jedná se jednak o lidskoprávní úmluvy a strategické dokumenty v oblasti prevence násilí na ženách a jednak o konkrétnější dokumenty obsahující specifická doporučení v oblasti pomoci a zajištění dostupnosti specializovaných služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí. Pro formulaci standardů byly zásadní zejména následující mezinárodní dokumenty:

- Úmluva OSN o odstranění všech forem diskriminace žen z roku 1979 a všeobecná doporučení Výboru OSN pro odstranění diskriminace žen
- Úmluva OSN o právech dítěte
- Evropská úmluva o ochraně lidských práv a související judikatura ESLP
- Úmluva Rady Evropy o prevenci a potírání násilí na ženách a domácího násilí¹¹

Standards navazují také na následující vnitrostátní dokumenty:

- Akční plán prevence domácího a genderově podmíněného násilí na léta 2019 – 2022¹²
- Vládní strategie pro rovnost žen a mužů v České republice na léta 2021-2030
- Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016 – 2025
- Strategie sociálního začleňování 2011 - 2030

Další důležité zdroje:

- Analýza kvality a dostupnosti specializovaných pobytových sociálních služeb pro dospělé oběti domácího násilí¹³
- Analýza dostupnosti specializovaných sociálních služeb pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím v ČR¹⁴
- Council of Europe Mapping support services for victims of violence against women in line with the Istanbul convention standards: methodology and tools¹⁵

¹⁰ Ibid.

¹¹ Blíže viz:

<https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=0900001680462471>

¹² Blíže viz: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/Aktuality/AP-DN---grafikaFINAL.pdf>

¹³ Blíže viz: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/dokumenty/Analýza-dostupnosti-a-kvality-final-s-opravami-revize-leden.pdf>

¹⁴ Blíže viz: http://rsss.mpsv.cz/wp-content/uploads/2021/03/Anal%C3%BDza-dostupnosti-specializovan%C3%BDch-soci%C3%A1ln%C3%ADch-slu%C5%BEeb-pro-ob%C4%9Bti-DN-a-GNP-v-%C4%8CR_fin%C3%A1ln%C3%AD-%C4%8Distopis.pdf

¹⁵ Blíže viz: <https://rm.coe.int/mapping-support-services-vaw/16808ec66b>

- Council of Europe Combating violence against women: minimum standards for support services¹⁶

Základní principy a východiska

Principy

Domácí a genderově podmíněné násilí je chápáno jako zásadní porušování základních lidských práv a je neakceptovatelné v jakékoli podobě.

Intervence a přístupy k problematice domácího a genderově podmíněného násilí zohledňují nerovnováhu moci mezi těmi, kdo používají násilí a těmi, kdo násilí zažívají a také jejich nerovnoměrné zastoupení z hlediska pohlaví (ženy se stávají oběťmi domácího a genderově podmíněného násilí častěji než muži).

Při poskytování služeb obětem DN a GPN je plně respektováno jejich právo na sebeurčení a svobodné rozhodování o jejich dalším životě.

Společným cílem všech intervencí specializovaných služeb pro oběti DN a GPN je ukončení aktuálního násilí, prevence jeho opakování a pomoc při zajištění bezpečí oběti a dětí, které jsou násilím ohroženy.

Nedílnou součástí poskytovaných specializovaných sociálních služeb je systematická identifikace a management rizik opakování a eskalace násilí, včetně sestavení individuálního bezpečnostního plánu a informování o právních možnostech řešení dané situace.

Ambulantní specializované sociální služby jsou obětem DN a GPN a jejich dětem poskytovány bezplatně a v takové míře, jakou situace oběti vyžaduje. Zastavení násilí a prevence jeho opakování si vyžaduje dlouhodobé poradenství a podporu, která je obětem dostupná po celou dobu, kdy mohou být ohroženy opakováním násilí a dokud ony samy cítí, že takovou pomoc potřebují.

Poskytované odborné poradenství pro oběti DN a GPN vychází z identifikace potřeb oběti, z jasného pojmenování násilného jednání, je stranící (neutrální postoj vede k bagatelizaci násilí) a je založeno na empatii, důvěře, podpoře a posílení schopností a sebevědomí. Důraz je kladen na posílení vlastního rozhodování oběti.

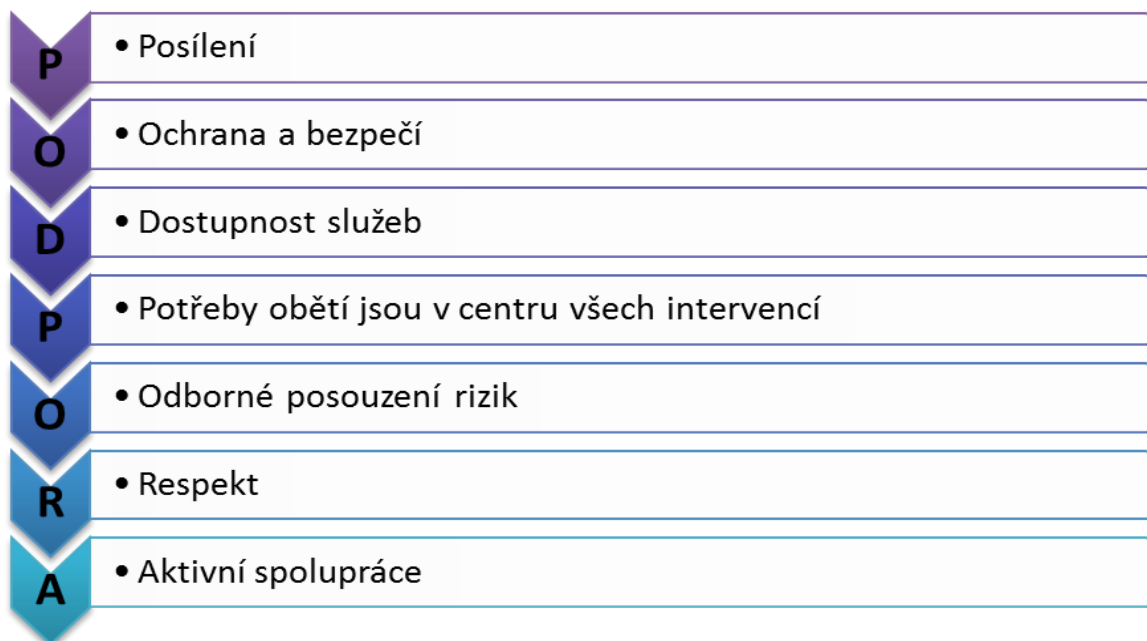
Za násilí je jednoznačně odpovědný ten, kdo se ho dopouští.

Východiska práce specializovaných sociálních služeb s obětí domácího a genderově podmíněného násilí

Klíčovým komponentem pomoci obětem domácího a genderově podmíněného násilí a jejich dětem je PODPORA.

PODPORA v sobě zahrnuje následující body:

¹⁶ Bližší viz: [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)



Posílení

„Oslabení je základním aspektem traumatu. Posílení je proto nezbytnou součástí procesu zotavení obětí.“ (Judith Hermann)

Oběti domácího a genderově podmíněného násilí mají traumatickou zkušenost vlastní bezmoci a naopak „absolutní“ moci pachatele. Cílem všech intervencí by proto mělo být překonání těchto pocitů a posílení obětí a jejich dětí do té míry, aby mohly vést samostatný a plnohodnotný život bez násilí. Oslabení je častým důsledkem prožitého násilí. Někteří odborníci mylně přistupují k oslabení obětí jako k jejich charakteristickému rysu. Důležité však je pohlížet na oběti jako na možný zdroj změny a experty/ky na jejich vlastní životy. Potřebují podporu v tom, aby mohly svůj život pevně uchopit do vlastních rukou a pochopit, jak došlo k tomu, že jejich partner nad nimi získal takovou moc a kontrolu. Pochopení mechanismů násilného vztahu pomůže obětem a jejich dětem vyvinout účinné strategie, jak se násilí bránit. Konečným cílem je žít život bez násilí.

Oběti potřebují, aby byly vyslechnuty, bylo jim věřeno, a potřebují ochranu a bezpečí. Oběti potřebují, aby bylo bráno velmi vážně zaměření jejich pozornosti na potřeby jejich dětí. Oběti navíc potřebují finanční prostředky a dostupné bydlení pro sebe a své děti.

Příklady dobré praxe při poskytování specializovaného poradenství z hlediska posílení obětí a jejich dětí:

❖ Edukace:

-
- získání náhledu a seznámení s cyklem násilí
 - získání náhledu a seznámení s dynamikou násilného vztahu
 - získání náhledu a seznámení s rizikovými faktory pro násilí ve vztahu
 - identifikace rizikových faktorů ve spolupráci s obětí
 - získání náhledu a seznámení s formami manipulace
 - získání náhledu na vliv násilí v rodině na vývoj dětí a riziko transgeneračního přenosu násilí

❖ Intervence:

-
- stranící poradenství a aktivní naslouchání, nehodnotící přístup
 - mapování zdrojů a silných stránek oběti

- mapování protektivních faktorů
- mapování toho, co se oběti osvědčilo při deeskalaci násilí
- směřuje k ujištění, že se oběť necítí být pod tlakem poskytovatele služby
- slouží jako podpora ke zvládnutí tlaku aktuální nepříznivé situace oběti a jejích dětí
- směřuje ke zvýšení náhledu oběti na dopad DN na její děti a náhledu na zjišťování a naplňování jejich potřeb

❖ Informace:

- poskytnutí informací o možnostech právní pomoci
- poskytnutí informací o průběhu opatrovnického řízení
- poskytnutí informací o průběhu rozvodového řízení a řízení o SJM tam, kde to je relevantní
- poskytnutí informací o přestupkovém a trestním řízení
- poskytnutí informací vyplývajících ze zákona o obětech trestných činů se zřetelem na status zvláště zranitelné oběti tam, kde to je relevantní
- poskytnutí informací o dávkách státní sociální podpory
- poskytnutí informací o dalších možnostech řešení situace oběti
- předání kontaktů na další relevantní odborníky a služby

Ochrana a bezpečí

Pro oběti DN a GPN a jejich děti je klíčové zajistit jejich bezpečí. To by mělo být hlavním cílem všech služeb poskytovaných různými institucemi. Povinností poskytovatele je zajistit, aby v prostorách poskytované služby nemohlo dojít ke kontaktu oběti s pachatelem. Pokud má poskytovatel za cílovou skupinu ženy i muže, oběti domácího násilí, je jeho povinností zajistit, aby se vzájemně nepotkaly ve stejném čase na stejném místě.

Poskytované služby vychází z individuálních potřeb obětí a jejich dětí.

Příklady dobré praxe při poskytování specializovaného poradenství z hlediska zajištění ochrany a bezpečí obětí a jejich dětí:

❖ Edukace:

- Získání náhledu na cyklus násilí a rozpoznání signálů eskalace násilí
- Získání informací o rizikových faktorech DN a GPN a o přitěžujících situačních okolnostech (rozchod, soudní řízení, výročí apod.)
- Identifikace rizikových faktorů ve spolupráci s obětí
- Zmapování strategií, které oběť v minulosti použila k deeskalaci násilí (co jí/jemu v minulosti pomohlo)
- Edukace o vlivu násilí na dítě/děti
- Edukace o vhodných a nevhodných výchovných postupech s důrazem na eliminaci fyzických trestů u dětí
- Edukace o specifických potřebách traumatizovaných dětí
- Edukace o tom, jak s dítětem o situaci rodiny hovořit a jak dítě nevystavovat potenciálně traumatizujícím informacím (např. o soudech, detailech incidentů, atp)
- Poskytnutí informací i o možnostech ochrany dětí před sekundární viktimizací

❖ Intervence:

- Specializované služby mají písemně stanoveny mechanismy a nástroje vyhodnocování rizik pro opakování násilí
- Vyhodnocování rizik je prováděno systematicky a vždy ve spolupráci s obětí DN
- Vlastní odhad rizik učiněný obětí je důležitou součástí procesu identifikace rizik
- Identifikace rizik je vždy následována sestavením bezpečnostního plánu. Ten je také sestavován ve spolupráci s obětí a odráží identifikovaná rizika, protektivní faktory a potřeby oběti a jejích dětí. Bezpečnostní plán musí odrážet individuální situaci oběti

a specifický kontext (např. období rozchodu je zvláště rizikové z hlediska možné eskalace násilí apod.)

- Vyhodnocování rizik a sestavení /aktualizace bezpečnostního plánu je prováděno systematicky a opakovaně, jelikož riziko opakování / eskalace násilí se může v čase velmi rychle proměňovat.

❖ Informace:

- Poskytnutí informací o pravomoci Policie ČR vykázat násilnou osobu a činnosti intervenčních center
- Poskytnutí informací o ochranných opatřeních (zákaz přiblížení, zákaz kontaktování)
- Poskytnutí informací o trestním řízení

Dostupnost specializovaných služeb

Specializované služby pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí by měly být cílově skupině dostupné nejen z hlediska geografického rozložení a časové dostupnosti, ale také s ohledem na další specifické potřeby obětí. Specializované služby by měly být dostupné pro oběti s různými formami zdravotního handicapu, s jazykovou bariérou, stejně jako pro oběti z různých menšin (sociálních, kulturních, náboženských ad.). V případě, že služba nemůže zohlednit další specifické potřeby (jako je např. jazyková bariéra, handicap), má vytvořenou síť spolupráce tak, aby tyto potřeby mohla zohlednit (zajištění tlumočení, doprovod pro nevidomou osobu)

Výsledky Analýzy dostupnosti specializovaných pobytových sociálních služeb pro dospělé oběti domácího násilí zpracované Úřadem vlády ČR v roce 2017 ukázaly, že v současnosti v ČR pouze 5 z registrovaných pobytových sociálních služeb poskytuje své služby výhradně obětem domácího násilí. Těchto 5 služeb je provozováno pouze 3 organizacemi ve 2městech ČR. Kapacita těchto služeb je cca 90 lůžek – tedy cca 30 rodinných míst.¹⁷ Analýza ukázala, že kapacity těchto služeb jsou nedostačující. Doporučení Rady Evropy o minimálních standardech pro azylové domy pro oběti domácího násilí je 1 rodinné místo na 10 000 obyvatel, v ČR by jich tedy mělo být 1000 (více jak 300 rodinných míst). ČR tedy dosahuje pouze 10 % tohoto standardu.

Analýza MPSV z roku 2021 se zaměřuje jak na analýzu stávajícího stavu, tedy všech registrovaných sociálních služeb s cílovou skupinou oběti domácího násilí, tak na analýzu dostupnosti specializovaných sociálních služeb pro oběti pomocí analytického nástroje – stanovených kritérií specializace služeb na základě předchozích analýz a mezinárodních standardů v této oblasti. Do dotazníkového šetření se zapojilo celkem 122 (z 259) sociálních služeb s registrovanou cílovou skupinou oběti domácího násilí (návratnost činila 47,1 %). Na základě stanovených kritérií a požadavků bylo identifikováno 36 specializovaných sociálních služeb pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím, což odpovídá 29,5 % sociálních služeb, které se zapojily do dotazníkového šetření. Zjištění týkající se specializace sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí v České republice byla následně využita k vyhodnocení naplňování Minimálních standardů Rady Evropy pro podpůrné služby v oblasti násilí proti ženám. Z dostupných dat vyplývá, že požadavky minimálních standardů Rady Evropy týkající se kapacity a dostupnosti jednotlivých druhů služeb jsou v českém prostředí naplněny pouze v případě linky pomoci.

V případě poradenství, azylových domů, krizové pomoci a krizových center pro oběti sexuálního násilí k naplnění těchto požadavků nedochází. V případě dostupnosti lůžek

¹⁷ Blíže viz: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/dokumenty/Analýza-dostupnosti-a-kvality_final_s-opravami_revize-leden.pdf

(rodinných míst) ve specializovaných azylových domech pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí identifikoval zpracovatel deficit ve výši cca 680 až 3 000 lůžek. Vedle nedostatku dostupných lůžek v azylových domech byl identifikován deficit kapacity poradenských služeb (counselling). Aby ČR naplnovala doporučení Rady Evropy, muselo by vzniknout dalších cca 54 specializovaných služeb poradenství, které by byly vhodně regionálně rozmístěny. Pro naplnění doporučení Rady Evropy by také bylo třeba vytvořit přibližně 27 krizových center pro problematiku znásilnění, respektive 14 center sexuálního napadení, která by byla vhodně regionálně rozmístěna. Z pohledu geografické dostupnosti specializovaných služeb pro oběti násilí obecně, bylo v mnoha krajích zjištěno, že specializovaná služba je dostatečně dostupná pro značnou část obyvatel (vzdálenost do 30 km). Hlavní podíl na dostatečné dostupnosti specializovaných služeb mají intervenční centra. Pokud má tato služba v kraji více zařízení a jsou vhodně umístěna na území kraje, je zpravidla zajištěna dostatečná geografická dostupnost (do 30 km) specializované služby v kraji. V krajích, kde je pouze jedno zařízení této služby, je geografická dostupnost pro významnou část obyvatel nedostatečná. Pokud se však podíváme na dostupnost jednotlivých druhů specializovaných sociálních služeb mimo intervenční centra, zjistíme, že specializované azylové domy pro oběti jsou pro většinu obyvatel mimo Prahu a Jihomoravský kraj nedostupné. Obdobná situace panuje i u specializované služby krizová pomoc. Nedostatečná dostupnost byla zjištěna také u specializovaného sociálního poradenství. Centrum pro oběti sexuálního násilí v ČR doposud neexistuje žádné. Kapacitní dostupnost se však mezi kraji výrazně liší a nezávisí na počtu specializovaných služeb v kraji. Je tak možné, že i přes dostatečnou geografickou dostupnost bude služba z důvodu chybějící kapacity v některých případech nedostupná. Jedním z hlavních doporučení analýzy jsou mj. novelizace zákona zahrnující cílovou skupinou oběti domácího a genderově podmíněného násilí, zakotvení kritérií pro specializované i obecné sociální služby pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí (např. formou standardizace specializovaných služeb) a metodická podpora pro poskytovatele sociálních služeb s cílovou skupinou oběti domácího násilí a poskytovatele usilující o dosažení specializace u svých služeb.¹⁸

Potřeby a práva obětí jsou v centru všech intervencí

Základem práce s oběťmi domácího a genderově podmíněného násilí je ochrana práva žít život bez násilí, které zahrnuje právo na život, zdraví a svobodu a právo nebýt podroben mučení nebo nelidskému a ponižujícímu zacházení (viz Evropská úmluva o lidských právech). Zároveň musí být respektováno právo oběti na soukromí (článek 8, Evropská úmluva o lidských právech). V praxi to znamená, že je klíčové respektovat právo obětí na sebeurčení, např. v oblasti rozhodování, zda ve vztahu s násilným partnerem zůstat či nikoli. Není legitimní vyvíjet na oběť tlak v jakémkoli směru – ať už aby od násilného partnera odešla, nebo aby s ním zůstala. V případě, že se v domácnosti nacházejí nezletilé děti, které jsou násilným chováním jednoho z rodičů vůči druhému ohrožovány na zdravém vývoji, je nezbytné, aby jejich ochranu vedle zákonných zástupců převzaly orgány sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Takový zásah ze strany OSPOD není neoprávněným vměšováním státních institucí do přirozených práv rodiny, ale je bazální povinností těchto orgánů, vyplývající ze zákona o sociálně právní ochraně dětí. Tlak na změnu by měl být vyvíjen směrem k násilné osobě a změně násilných vzorců chování. Zároveň je potřeba, aby intervence systému pomoci vedly k odstranění překážek, které oběti znemožňují bezpečný

¹⁸ Blíže viz: http://rsss.mpsv.cz/wp-content/uploads/2021/03/Anal%C3%BDza-dostupnosti-specializovan%C3%BDch-soci%C3%A1ln%C3%ADch-slu%C5%BEeb-pro-ob%C4%9Bti-DN-a-GNP-v-%C4%8CR_fin%C3%A1ln%C3%AD-%C4%8Distopis.pdf

odchod z násilného vztahu tak, aby mohlo být naplněno právo oběti a jejích dětí na život bez násilí.

Oběti domácího násilí a genderově podmíněného násilí mají stejné základní potřeby. Potřebují, aby byly vyslechnuty, bylo jim věřeno, a potřebují ochranu a bezpečí. Oběti navíc potřebují finanční prostředky a dostupné bydlení.

Zatímco základní potřeby obětí jsou podobné, individuální potřeby se liší podle specifické situace každé oběti. Poskytovatelé sociálních služeb by měli společně s obětí pečlivě identifikovat individuální potřeby a při individuálním plánování vycházet z této společné analýzy potřeb.

Příklady dobré praxe při poskytování specializovaného poradenství z hlediska zohledňování práv a potřeb obětí:

-
- ❖ Edukace: Oběť je seznámena s principem nadřazenosti práva na ochranu života, zdraví, svobody a důstojnosti nad právem na ochranu zájmu jednotlivců, právem na ochranu soukromí nebo právem na informace násilného partnera jakožto druhého zákonného zástupce dítěte. Oběti je jasně a srozumitelně sděleno, že má právo odstěhovat se i s dítětem z domácnosti, kterou sdílí s násilným partnerem v případě, že je ohroženo její zdraví nebo život.
 - ❖ Intervence: Při intervencích v případech domácího násilí je nutné vždy vycházet z individuálních potřeb oběti. Pomoc by měla být primárně zaměřena na tyto potřeby, nad kterými by neměla převažovat potřeba jednotlivých organizací nebo institucí naplnit zájmy vlastní. Oběť také nemůže být tlačena do zodpovědnosti za narovnání jejího vztahu s násilným partnerem, nebo za budování vztahu dítěte/děti s rodičem, jež se dopouští násilí. Násilí, kterého se dopouští jeden rodič vůči druhému zcela nepochybně ovlivňuje kvalitu vztahu, který dítě/děti s násilnou osobou má/jí a eliminace násilí a narovnání vzájemných vztahů je plně v kompetenci a odpovědnosti osoby, která se násilí dopouští. To zároveň nijak nezpochybňuje povinnost oběti jednat v souladu s pravomocným rozsudkem opatrovnického soudu nebo vydaných předběžných opatření upravujících kontakt dítěte/děti s rodičem dopouštějícím se násilí. Pro zastupování práv a zvyšování citlivosti k jejich potřebám je vždy dobré, aby při každém mezioborovém setkání k problematice domácího násilí byli přítomni zástupci organizací, které pracují přímo s oběťmi nebo oběti samotné v případě, že se takového setkání účastnit chtějí.
 - ❖ Předávání informací: Pracovnice neposkytne informace o uživateli jiné osobě nebo organizaci bez jejího předchozího souhlasu. Výjimku činí zákonná povinnost poskytnout informace orgánům činným v trestním řízení. V zájmu zachování důvěry klientky je vždy nutné ji o této naší povinnosti předem informovat, sdělit jaké informace, komu a za jakým účelem je organizace povinna sdělit.

Odborné posouzení rizik

Odborné posouzení a management rizik je nedílnou součástí specializovaných sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí (v ambulantní, pobytové i telefonické podobě) a vychází z potřeby zajistit / zvýšit bezpečí obětí domácího a genderově podmíněného násilí a jejich dětí. Mělo by být nedílnou součástí poskytovaných specializovaných sociálních služeb (v ambulantní, pobytové i telefonické podobě). Je klíčovým předpokladem k vytvoření efektivního a účelného individuálního plánu a jeho průběžné aktualizace.

Poskytovatel sociální služby zohledňuje práva dětí a nezletilých osob na bezpečí a život bez násilí.

Respekt

Respektující přístup je jednou ze zásadních podmínek spolupráce s oběťmi domácího a genderově podmíněného násilí, protože reálně zažívají nebo zažily ponižování a útoky ze strany pachatele, který zasahuje do jejich osobního prostoru bez respektu k jejich potřebám, právům a zájmům. Proto je klíčové, aby sociální služby tuto zkušenost obětí reflektovaly a poskytovaly bezpečný prostor a právo se rozhodnout, jak bude oběť situaci řešit a která doporučení ze strany odborníků využije.

K obětem je přístupováno s respektem, důvěrou a citlivě. Intervence a praxe poskytovatele sociální služby respektuje právo oběti na důvěrnost a je vázáno mlčenlivostí. O případech výjimek principu mlčenlivosti jsou oběti dopředu řádně informovány.

Oběti mají dostatek času na to, aby mohly učinit informované rozhodnutí a bez jejich vědomí za ně nejsou přijímány žádné kroky s výjimkou situací zákonem stanovené ohlašovací povinnosti.

V rámci poskytování služby je s oběťmi provedena identifikace individuálních potřeb a služby jsou nabízeny v souladu s identifikovanými potřebami vedoucími k jejich podpoře a ke zvýšení bezpečí oběti a jejich dětí.

Poskytovatel sociální služby respektuje specifické potřeby obětí DN a GPN a aplikuje intersekcionalní přístup k osobám se zdravotním či tělesným znevýhodněním, migrantkám a migrantům, osobám s různým náboženským vyznáním, sexuální orientací a dalším skupinám osob ohrožených různými formami vícečetného znevýhodnění a spolupracuje s dalšími organizacemi, které se specializují na jejich podporu.

Aktivní spolupráce

Aktivní zapojení oběti do poskytované specializované sociální služby.

V průběhu poskytování specializované sociální služby je podporována aktivní participace oběti na celém procesu, přičemž klíčovou roli hraje jejich vlastní posouzení situace, rizikových a protektivních faktorů a optimálního řešení situace. Průběh a obsah poskytované sociální služby je plánován s respektem k právu na sebeurčení „společně s obětí“ nikoli „bez ní pro ni“, Specializovaná sociální služba pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí se nesmí stát prostředkem uplatňování moci systému pomoci nad obětí, ale podpůrným prostředkem k dosažení života bez násilí.

Proaktivní přístup poskytovatele specializované sociální služby ve vztahu k oběti domácího a genderově podmíněného násilí

Oběti domácího a genderově podmíněného násilí a jejich děti čelí v mnoha případech zvýšené kontrole a izolaci ze strany násilné osoby. Pro zajištění kontinuální a efektivní pomoci je důležité vyhodnotit s obětí možnosti a podmínky bezpečného kontaktování oběti ze strany poskytovatele služby.

Interdisciplinární spolupráce

Domácí a genderově podmíněné násilí je komplexní problém, který postihuje život oběti a jejich dětí v mnoha aspektech. Pro efektivní podporu oběti a jejich dětí v procesu dosažení

Života bez násilí je klíčová spolupráce všech aktérů systému pomoci napříč různými sektory. Poskytovatel specializované sociální služby by proto měl být aktivně zapojen do systému interdisciplinární spolupráce a vždy přinášet potřeby a zájmy obětí a jejich dětí jako prioritu všech plánovaných opatření.

Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Poslání:

Z poslání služby je jednoznačně zřejmé, že se týká domácího a genderově podmíněného násilí a řeší prioritně tuto problematiku.

Cíle:

Cíle služby směřují ke změně situace a zvýšení bezpečí obětí DN a GPN a vycházejí z individuálních potřeb osob ohrožených těmito formami násilí. Je nepřipustné, aby cíle služby směřovaly POUZE obecně k vyřešení bytové situace, získání hygienických návyků a výchovných dovedností apod.

Zásady:

Zásady služby nejsou zpracovány pouze v obecné rovině, lze v nich jednoznačně dohledat specifika týkající se obětí DN a GPN.

Okruh osob, kterým je služba určena:

Poskytovatel má jednoznačně vydefinovaný okruh osob jako oběti DN a GPN.

Poskytovatel nemá jako kontraindikaci uvedena psychiatrická onemocnění bez bližší specifikace.

Pobytové služby:

Na pobyt mohou být přijímány uživatelky/uživatelé služby bez dětí.

Je nepřipustné, aby se v pobytové službě se specializovaným programem pro oběti DN a GPN uživatelky a uživatelé dostávaly/i do běžného kontaktu s jinými uživatelkami/uživateli stejného pohlaví jako je násilná osoba. Služba nemůže být poskytována ve stejný čas zároveň celým rodinám nebo osobám stejného pohlaví jako násilná osoba, s nimiž by oběť přicházela do denního kontaktu. Výjimku tvoří případy domácího násilí mezi osobami stejného pohlaví.

Dítěti nelze odepřít společný pobyt s rodičem v azylovém domě, a to ani z důvodu obav z chování dítěte.

Ambulantní služby:

Poradenství může být poskytováno ženským i mužským obětím DN a GPN, je však nepřipustné, aby tato služba byla poskytována násilné osobě a oběti zároveň. Služba nemůže být poskytována ve stejný čas celé rodině, nebo osobám stejného pohlaví jako je násilná osoba. Výjimku tvoří násilí mezi partnery či partnerkami stejného pohlaví.

Podmínky pro uplatňování vlastní vůle:

Poskytovatel mapuje individuální potřeby oběti a vytváří podmínky, aby uživatelky/uživatelé mohly/i uplatňovat vlastní vůli při řešení své situace, a to i v případě, že se rozhodnou pokračovat nebo obnovit soužití s násilnou osobou.

Pobytové služby:

Na uživatelku/uživatele není vyvíjen jakýkoli nátlak týkající se řešení její/jeho situace.

Uživatelky/uživatelé nejsou proti své vůli nuceny/i např. do:

- ukončení společného soužití
- kontaktu s násilnou osobou
- podání trestního oznámení na násilnou osobu
- zamezení/stanovení styku dětí s násilnou osobou, avšak jsou edukovány/i o možnostech řešení s ohledem na nejlepší zájem dítěte
- v případech, kdy si to vyžaduje nejlepší zájem dítěte (např. situace dítě se nechce vidět s druhým rodičem, ale je do toho nuceno, dítě bylo v rodině obětí trestného

činu), je uživatelka/uživatel poučena/poučen o dopadech své nečinnosti a poskytovatel zajistí naplnění zájmu dítěte jiným způsobem

Pobytové služby:

- podporují vlastní rozhodování /uživatelk/uživatelů
- režimové prvky, kterými jsou některá práva uživatelk/uživatelů omezena, mají funkci ochrannou
- mají nastaveny mechanismy, jak pracovat s uživatelkami/uživateli které/kteří se rozhodnou nadále se stýkat s násilnou osobou
- mají vytvořeny pravidla pro opuštění azylového domu, tj. zajištění bezpečnosti, odpovědnost za děti apod. Pobyty mimo zařízení (např. přespání mimo azylový dům) je nutné z bezpečnostních důvodů oznámit pracovním/pracovníkům pobytové služby.
- stýká-li se dítě s násilným rodičem, má služba zpracována bezpečnostní plán vč. pravidel k zamezení prozrazení utajené adresy pobytové služby

Písemné pracovní postupy:

Poskytovatel má pro řádný průběh služby zpracovány pracovní postupy vycházející jednoznačně z potřeb cílové skupiny a specifických podmínek práce s touto cílovou skupinou.

Jedná se například o postupy:

- pro práci s oběti DN a GPN
- pro práci s osobou s posttraumatickou stresovou poruchou
- pro práci s dětmi, které zažívaly nebo byly svědky domácího násilí (není povinné pro odborné sociální poradenství kde jsou cílovou skupinou pouze dospělé oběti DN a GPN)
- při vyhodnocování rizik a vytváření bezpečnostního plánu
- při ohrožení bezpečnosti nebo porušení bezpečnostních pravidel
- pro práci s násilnou osobou uvnitř služby
- při ohrožení služby násilnou osobou
- pro práci s osobou pod vlivem návykových látek
- při zmapování zranění a následků DN a GPN
- pro shromažďování informací a pro práci s nimi

Vnitřní pravidla pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením:

Vnitřní pravidla pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením jsou jednoznačně vztahována k DN a GPN. Poskytovatel aktivně působí na veřejnost s cílem minimalizovat negativní veřejné mínění vztahující se k DN a GPN, stigmatizaci obětí DN a GPN a zvyšovat informovanost veřejnosti o dané problematice.

Shrnutí:

Z veřejného závazku poskytovatele je jednoznačně zřejmé, že jde o specializované služby pro oběti DN a GPN nebo specializovaný program v rámci dané služby, který striktně dodržuje standardy kvality služeb pro osoby ohrožené těmito formami násilí.

Poskytovatel má mechanismy, jak s touto cílovou skupinou specificky pracovat. Tím se odlišuje od služeb určených pro jiné cílové skupiny (např. azylový dům pro osoby bez přístřeší).

Standard č. 2 Ochrana práv osob

Poskytovatel má definované situace, v nichž by mohlo při poskytování služby dojít k porušení základních lidských práv a svobod, dále má stanoveno, jak jim předchází, a jak postupuje

v případě jejich porušení. Následující text upravuje situace vycházející ze specifických potřeb obětí DN a GPN.

Právo na ochranu a bezpečnost

Služby poskytující pomoc obětem DN a GPN musí ve zvýšené míře dbát bezpečnosti objektu, kde je služba provozována.

Pobytové služby:

Ubytovací zařízení poskytující ochranu obětem DN a GPN musí mít jasně stanovená pravidla ochrany bezpečí obětí a jejich dětí. V případě utajeného azylového domu budova nesmí být označena informacemi uvádějícími typ a cílovou skupinu poskytované služby ani názvem poskytovatele. Stejná pravidla platí i v případě poskytování pobytové služby v utajených azylových bytech. V případě, že není možné zajistit oběti a jejím dětem pobyt v azylovém domě/bytě s utajenou adresou, je vzhledem k zajištění bezpečí potřeba důsledně dbát na to, aby se nikde neuváděla adresa, na které se uživatelka/ uživatel, případně její/jeho děti zdržují (spisy OSPOD, soud, Policie).

Každý specializovaný azylový dům má stanovená pravidla pro pobyt tak, aby bylo dosaženo maximální možné ochrany a bezpečí všech obyvatelek/obyvatelů domu a jejich dětí. Uživatelky/uživatelé ubytovaní/í v azylovém domě s utajenou adresou mohou být těmito pravidly do jisté míry limitováni/í, jsou s nimi seznámeni/í před podpisem smlouvy o nástupu do azylového domu a zavazují se, že pravidla bezpečnosti budou po dobu pobytu v azylovém domě respektovat, a že mlčenlivost ohledně utajené adresy dodrží i po ukončení svého pobytu. Poskytovatel má upravený postup pro porušení mlčenlivosti.

Ambulantní služby:

Prostory služby by neměly být volně přístupné, aby pracovníce/pracovníci měli přehled, koho dovnitř vpouští. Poskytovatel musí mít vypracován postup, který uplatní v případech ohrožení (vniknutí násilné osoby do objektu, napadení zaměstnankyně/zaměstnance, atd.).

Právo na zohlednění psychického stavu a specifických potřeb

Oběti DN a GPN jsou velmi zranitelné a u řady z nich se může rozvinout posttraumatická stresová porucha nebo jiné poruchy vznikající v důsledku zažívání DN a GPN (např. úzkostná porucha, depresivní porucha, atd.). Proto je zvláště důležité, aby jednání s obětí zohledňovalo její psychický stav a nevystavovalo ji sekundární viktimizaci. V rámci poskytování poradenství je nezbytné dbát na empatický, tolerantní a citlivý přístup.

Právo na ochranu před sekundární viktimizací

Při jednání s uživatelkou/uživatelem služby dbáme na to, aby nemusel/a svou tíživou životní situaci několikrát podrobně opakovat, v případě interdisciplinární spolupráce si vyžádáme její/jeho souhlas k předání zprávy mezi jednotlivými organizacemi a při poskytování služby maximálně dbáme na to, aby informace získávané od uživatelky/uživatele byly úzce související s jejími/jeho aktuálními potřebami. Jednáme tak, aby zbytečným a opakovaným popisováním traumatických prožitků nedocházelo k sekundární viktimizaci. Primárním prostředkem pro prevenci sekundární viktimizace je proškolení pracovníků/pracovniců.

Právo na sebeurčení

Poskytovatel respektuje skutečnost, že uživatelka/uživatel má plné právo se rozhodnout, jak bude svou životní situaci řešit, nerozhoduje za ni/něj.

Právo na speciální ochranná opatření s ohledem na nejlepší zájem dítěte

Poskytovatel si je vědom, že dítě má právo na styk s oběma rodiči, nikoliv povinnost. Právo dítěte na ochranu, bezpečí a zdravý tělesný i duševní vývoj je nadřazeno právu na styk s násilným rodičem.

Pokud není bezpečný kontakt s druhým rodičem možný, je dítěti zajištěna možnost téma zdravé identity a vztahu k rodiči zpracovat v rámci odborné terapeutické podpory.

Právo na okamžitou pomoc

Pobytové služby:

Poskytovatel krizových lůžek pro oběti DN a GPN zajistí proškolení každé/ho pracovnice/pracovníka krizové pomoci v problematice práce s oběťmi DN a GPN.

Ambulantní služby:

Poskytovatel, který provozuje 24 h telefonickou poradenskou linku, zajistí proškolení každého pracovníka na lince v problematice práce s DN a GPN a zároveň absolvování výcviku v telefonické krizové intervenci.

Střet zájmů

Poskytovatel má stanovené oblasti poskytování sociální služby, kde může dojít ke střetu zájmů pracovnice/pracovníka a uživatelky/le služby a vypracované postupy jejich řešení. Následující střety zájmů vychází ze specifik práce s oběťmi DN a GPN, přičemž jejich výčet není úplný.

Specifika jednotlivých služeb:

Odborné sociální poradenství:

Střet: *Zájem oběti DN a GPN o poskytnutí služby násilné osobě X Poskytovatel nemá v cílové skupině násilné osoby*

Řešení: Pracovnice/pracovník služby informuje uživatelku/uživatele o tom, komu může být služba poskytnuta (cílová skupina) a o pravidlech služby, která vylučují možnost vyhovět požadavku uživatelky/uživatele, a informuje ji/ho o možnostech, kde může násilná osoba požadovanou službu vyhledat, případně předá kontakty. Uživatelky/uživatelé služby jsou podrobně informováni/i o cílové skupině služby, pravidlech, poskytovaných službách a možnostech organizace poskytující službu.

Střet: *Zákonem daná oznamovací povinnost X právo na důvěrnost sdělených informací*

Řešení: Pracovnice/pracovník neposkytne informace o uživatelce/uživateli jiné osobě nebo organizaci bez jejího/jeho předchozího souhlasu. Výjimku činí informace poskytnuté orgánům činným v trestním řízení na základě zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník (§ 367, § 368), kdy však na trestný čin týrání osoby žijící ve společném obydlí (§ 199) se nevztahuje tato zákonná povinnost oznámit/překazít trestný čin a dle zákona č. 141/1961 Sb., trestní řád (§ 8, odst. 5), a to pro účely trestního řízení a pouze po předchozím souhlasu soudce. Dále informace poskytnuté soudu dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (§ 128), a to pouze na dotaz soudu a informace poskytnuté orgánu sociálně-právní ochrany dětí dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 100a), a to pouze za podmínek stanovených tímto ustanovením.

O povinnosti sdělit požadované údaje výše uvedeným orgánům pracovnice/pracovník předem uživatelku/uživatele informuje.

Střet: *Uživatelka/uživatel žádá o vystavení potvrzení o poskytované službě, v němž je explicitně uvedeno, že je obětí domácího násilí X minimalizovat možnost zneužití služby*

Řešení: Poskytovatel má písemně vypracována pravidla pro vypracování zpráv a potvrzení o poskytované službě a pracovnice/pracovník seznámí uživatelku/uživatele služby s konkrétními pravidly pro vystavení potvrzení o poskytování služby.

Střet: *Oběť násilí má právo na sebeurčení X zájem dítěte, které má právo na dětství bez násilí a na participaci na řešení své situace.*

Řešení: Poskytovatel služby pro dospělé osoby, oběti DN a GPN, informuje uživatelku/uživatele služby (v případě, že má nezletilé dítě/děti), že děti mají možnost a právo se samy vyjádřit k vlastnímu prožívání situace v rodině (participativní právo), a poskytne informace a kontakty na specializované organizace pracující s dětmi ohroženými násilím rodině.

Intervenční centrum:

Střet: *Právo ohrožené osoby¹⁹ na soukromí X povinnost intervenčního centra kontaktovat ohroženou osobu v případech vykázaní násilné osoby ze společné domácnosti*

Řešení: Povinnost intervenčního centra kontaktovat ohroženou osobu je stanovena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 60a) a je vedena principem nadřazenosti práva na ochranu života, zdraví, svobody a důstojnosti nad právem na soukromí člověka.

Střet: *Právo ohrožené osoby vystupovat anonymně X povinnost intervenčního centra získávat a uchovávat osobní údaje po dobu danou zákonem (v případech vykázaní násilné osoby ze společné domácnosti)*

Řešení: Institut vykázaní a následná pomoc nabízená a poskytovaná ohroženým osobám ze strany intervenčního centra jsou vedeny principem prevence. Jejich účelem je zabránit hrozícímu útoku proti životu, zdraví, svobodě či důstojnosti ohrožené osoby. Na základě výše zmíněného předá Policie ČR intervenčnímu centru po vykázaní násilné osoby ze společné domácnosti bez souhlasu ohrožené osoby její osobní údaje. S těmito údaji, které jsou součástí dokumentace o poskytování sociální služby, nakládá intervenční centrum v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR).²⁰

Střet: *Právo zákonného zástupce na informace o dítěti X povinnost pracovníků intervenčního centra zachovávat mlčenlivost*

Řešení: V řízení o vydání předběžného opatření ve věci ochrany proti domácímu násilí dle zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních (§ 400 a násl.) je nezletilým starším 16 let dána plná procesní způsobilost. V souladu s touto právní úpravou zahrnuje cílová skupina intervenčního centra vymezená věkem nezletilé starší 16 let. I na tyto uživatelky/uživatele intervenčního centra, přestože prozatím nedosáhly/i zletilosti, se

¹⁹ V případě intervenčních center používá zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách termín osoba ohrožená domácím násilím, proto je v souladu s dle §60 a) v souvislosti s intervenčními centry ponechán tento termín

²⁰ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES

vztahuje povinnost mlčenlivosti sociálních pracovníků/pracovníků daná zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 100). Mlčenlivost platí i vůči zákonným zástupcům těchto uživatelů/uživatelů, a to na základě upřednostnění práva na ochranu života, zdraví, svobody a důstojnosti člověka bez ohledu na jeho věk před právem jeho zákonného zástupce na informace.

Střet: *Zákonem daná oznamovací povinnost X právo na důvěrnost sdělených informací*

Řešení: Pracovnice/pracovník neposkytne informace o uživateli/uživateli jiné osobě nebo organizaci bez jejího předchozího souhlasu. Výjimku činí informace poskytnuté orgánům činným v trestním řízení na základě zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník (§ 367, § 368), kdy však na trestný čin týrání osoby žijící ve společném obydlí (§ 199) se nevztahuje tato zákonná povinnost oznámit/překazít trestný čin a dle zákona č. 141/1961 Sb., trestní řád (§ 8, odst. 5), a to pro účely trestního řízení a pouze po předchozím souhlasu soudce/soudkyně. Dále informace poskytnuté soudu dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (§ 128), a to pouze na dotaz soudu a informace poskytnuté orgánu sociálně-právní ochrany dětí dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 100a), a to pouze za podmínek stanovených tímto ustanovením (v případě ohrožených dětí podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí).

O povinnosti sdělit požadované údaje výše uvedeným orgánům pracovnice/pracovník předem uživatelku/uživatele informuje.

Pobytové služby a krizová lůžka:

Střet: *Právo dítěte na styk s rodičem X povinnost mlčenlivosti pracovníků azylového domu*

Řešení: V případech domácího násilí může dojít k odchodu jednoho z rodičů (oběti) společně s dítětem do azylového domu. Účelem azylového bydlení je poskytnout ubytování, ale také bezpečné prostředí obětem DN a GPN. Na pracovnice/pracovníky azylového domu se vztahuje mlčenlivost podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 100).

Násilná osoba se v mnoha případech domáhá styku s dítětem a informace o jeho pobytu s odkazem na své právo a právo dítěte na styk s rodičem. Tomuto právu je však nadřazen zájem na ochraně života a zdraví obětí, kterými jsou i děti žijící v rodině, kde dochází k domácímu násilí, jak uvádí mimo jiné Metodické doporučení MPSV č. 3/2010 k postupu orgánů sociálně-právní ochrany dětí v případech domácího násilí (dále jen „Metodika“).

Rodič dopouštějící se násilí má právo na informace o dítěti, které mu poskytne orgán sociálně-právní ochrany dětí, jehož pracovnice/pracovníci mají dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí povinnost zachovávat mlčenlivost o místu pobytu rodiče, který se stal obětí domácího násilí v rodině s dítětem (§ 57) a dle Metodiky se tato mlčenlivost vztahuje i na informace o pobytu dítěte v azylovém domě či na jiném bezpečném místě.

Poskytovatel pobytové služby informuje uživatelku/uživatele o bezpečných způsobech a časových intervalech, jak informovat druhého rodiče o zdravotním a psychickém stavu dítěte/ dětí.

Střet: *Zákonem daná oznamovací povinnost X právo na důvěrnost sdělených informací*

Řešení: Pracovnice/pracovník neposkytne informace o uživateli/uživateli jiné osobě nebo organizaci bez jejího předchozího souhlasu. Výjimku činí informace poskytnuté orgánům činným v trestním řízení na základě zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník (§ 367, § 368),

kdy však na trestný čin týrání osoby žijící ve společném obydlí (§ 199) se nevztahuje tato zákonná povinnost oznámit/překazít trestný čin a dle zákona č. 141/1961 Sb., trestní řád (§ 8, odst. 5), a to pro účely trestního řízení a pouze po předchozím souhlasu soudce/soudkyně. Dále informace poskytnuté soudu dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (§ 128), a to pouze na dotaz soudu a informace poskytnuté orgánu sociálně-právní ochrany dětí dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 100a), a to pouze za podmínek stanovených tímto ustanovením. O povinnosti sdělit požadované údaje výše uvedeným orgánům pracovnice předem uživatelku/uživatele informuje.

Střet: *Právo na přijímání návštěv x právo na bezpečí*

Řešení: Poskytovatel informuje každou uživatelku / každého uživatele před přijetím do AD o vnitřních pravidlech nastavených pro přijímání osobních návštěv, jejichž součástí je informace o nadřazenosti práva na bezpečí a zdraví všech obyvatel AD nad osobní zájem stýkat se s osobami příbuznými nebo blízkými.

Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu

Pobytové služby:

K zjištění míry ohrožení a vyhodnocení rizika je s zájemkyní/zájemcem proveden vstupní pohovor. Při rozhodování o přijetí k pobytové službě je zohledněna aktuální situace zájemkyně/zájemce a po identifikaci rizik jsou návazně specifikována pravidla a podmínky poskytované služby. Pokud zájemkyně/zájemce projeví zájem o pobytovou službu, je informována/informován o nutnosti sdělit své osobní údaje a následně je sepsána smlouva o poskytované sociální službě.

V případě vysoké míry ohrožení nebo přání zájemkyně/zájemce je možné, aby dále vystupovala/vystupoval před ostatními uživatelkami/uživateli služby nebo pracovníky pod pseudonymem nebo anonymně, poskytovatel má za tímto účelem zpracován metodický postup k zacházení s informacemi týkajícími se anonymních uživatelů/uživatelů.

Po přijetí uživatelky/uživatele do služby mapuje poskytovatel její/jeho potřeby a cíle a s ohledem na její/jeho přání a s plným respektem k právu na sebeurčení a ostatní práva s ní/ním vypracovává individuální plán.

Poskytovatel má vypracována vnitřní pravidla a postupy pro odmítnutí zájemkyně/zájemce o službu. Součástí pravidel je informování uživatelky/uživatele o možnosti ukončení pobytu ze strany poskytovatele v případě prozrazení utajené adresy azylového domu uživatelkou/uživatелеm. Toto ustanovení je součástí smlouvy o poskytování služeb a uživatelka/uživatel je o něm informována/informován během vstupního jednání o využití služby.

Ambulantní služby:

Při prvním telefonickém kontaktu dochází k okamžitému zmapování aktuální situace zájemkyně/zájemce o službu a vyhodnocení rizika. Pokud je to potřeba, pracovnice/pracovník poskytne základní krizovou pomoc, případně sestaví základní bezpečnostní plán (včetně ujasnění informací to tom, zda je bezpečné zájemkyni/zájemce telefonicky nebo jinak kontaktovat) a objedná zájemkyni/zájemce na osobní konzultaci, přičemž jí/mu doporučí nesdělovat čas a místo konzultace násilné osobě. V případě, že

volající nespadá do cílové skupiny poskytovatele, je jí/mu předán kontakt na jinou relevantní službu.

Při prvním osobním kontaktu je zájemkyně/zájemce informována/informován o tom, že může vystupovat anonymně. Dále je ujištěna/ujštěn, že poskytovatel bude respektovat její/jeho právo na vlastní rozhodnutí, zda chce ve vztahu setrvat nebo z něj odejít, veškeré intervence mají formu doporučení.

Následně jsou při osobní konzultaci opět mapována aktuální rizika, je provedena detekce rozsahu a forem násilí a s uživatelkou/uživatelem je vypracován individuální plán zohledňující její/jeho potřeby, očekávání od služby a cíle, kterých chce pomocí využití služby dosáhnout.

Poskytovatel má stanovená pravidla, za jakých okolností může zájemkyni/zájemce o službu odmítnout.

Standard č. 4 Smlouva o poskytování služby

Smlouvu může uzavírat pouze personál proškolený v problematice DN a GPN, který je schopný rozpoznat přítomnost působení traumatu, dokáže zohlednit situaci obětí, vnímá kontext DN a GPN v souvislostech konkrétního případu.

Pobytové služby:

Součástí smlouvy jsou bezpečnostní pravidla, která zájemkyně/zájemce dostává v tištěné podobě, a smluvně se zavazuje tato pravidla dodržovat

- nezveřejňovat adresu azylového domu ani umístění pojmenováním oblastí v případě, že se jedná o azylový dům s utajenou adresou
- dodržovat zákaz návštěv v azylovém domě a jeho areálu v případě, že se jedná o azylový dům s utajenou adresou nebo v případě, že by to mohlo ohrozit bezpečnost uživatelky/uživatele a jejich/jeho dětí
- dodržovat zákaz osobních schůzek v oblasti, kde se azylový dům nachází v případě, že se jedná o o azylový dům s utajenou adresou
- dodržovat zákaz konzumace alkoholu a drog v budově i areálu azylového domu a dodržovat zákaz pobytu v azylovém domě pod vlivem těchto látek
- informovat pracovnice/pracovníky o pobytu přes noc mimo azylový dům
- možnost být v režimu tzv. částečné anonymity

Pokud zájemkyně/zájemce projeví zájem o pobyтовую službu, je informována/informován o nutnosti sdělit své osobní údaje. V případě vysoké míry ohrožení nebo přání zájemkyně/zájemce je možné, aby dále vystupovala/vystupoval před ostatními uživatelkami/uživateli služby nebo pracovníci/pracovníky pod pseudonymem nebo anonymně, k tomu má organizace zpracovaný metodický postup.

Ambulantní služby:

Součástí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby je informování o specifických bezpečnostních pravidlech spojených s čerpáním služby

- nesdělovat násilné osobě čas ani místo domluvených setkání
- možnost vystupovat anonymně (poskytovatel má zajištěn systém vedení dokumentace pod anonymní značkou)

Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby

Ambulantní služby:

Poskytovatel má zpracovány postupy vedoucí k:

- identifikaci základních i specifických potřeb uživatelky/uživatele a jejich/jeho dětí s ohledem na zkušenost s DN a GPN
- opakovanému a systematickému vyhodnocování rizik a potřeb uživatelky/uživatelů a jejich dětí
- zpracování bezpečnostního plánu na základě vyhodnocení rizik, který zároveň vychází z aktuálních potřeb oběti a jejich dětí
- systematické aktualizaci bezpečnostního plánu oběti a jejich dětí edukací uživatelky/uživatele, zejména v oblasti cyklu násilí, dynamiky násilného vztahu, specifík násilného vztahu, rizikových faktorů (dle individuálních potřeb uživatelky/uživatele)
- informování uživatelky/uživatele o legislativních opatřeních umožňujících řešení její/jeho situace a pomoc při jejich uplatňování, poradenství v oblasti sociálně právní ochrany dětí
- posilování rodičovských kompetencí
- poskytnutí konzultace oběti DN a GPN bez přítomnosti dětí tak, aby bylo možné předejít jejich re-traumatizaci
- Organizace má standardizovaný postup či nástroj pro vyhodnocování rizik, zpracovány pracovní postupy pro vyhodnocení rizik a vytvoření bezpečnostního plánu
- Bezpečí uživatelky/uživatele a jejich/jeho dětí je prioritou jakékoliv intervence.
-

Pobytové služby:

Poskytovatel má zpracovány postupy vedoucí k:

- identifikaci základních i specifických potřeb uživatelky/uživatele a jejich/jeho dětí s ohledem na zkušenost s DN a GPN a jejich naplňování
- opakovanému a systematickému vyhodnocování rizik a potřeb uživatelky/uživatelů a jejich dětí
- zpracování a systematické aktualizaci bezpečnostního plánu na základě vyhodnocení rizik, který zároveň vychází z aktuálních potřeb uživatelky/uživatele
- individuální plán vč. bezpečnostního plánu je sestavován i s dětmi ubytovanými v pobytové službě způsobem odpovídajícím jejich věku a potřebám (primárním cílem je zajištění bezpečí). Součástí individuálního plánu je i plán zajištění způsobu a rozsahu bezpečného kontaktu s násilným rodičem (případně jeho omezení v případě závažného rizika po dobu trvání tohoto rizika. V odůvodněných případech je možné žádat o zákaz styku s násilným rodičem na omezený čas. Zároveň i asistované kontakty je třeba vyjednávat jako časově vymezené.) Bezpečný kontakt (jeho forma i rozsah) s druhým rodičem je (ne)doporučován s ohledem na psychický stav a potřeby dětí, zejména potřebu bezpečí a rozvoje zdravé identity. Asistovaný kontakt je doporučován jako dočasné opatření u organizací, které jsou proškolené a specializované na problematiku domácího násilí. Při nastavování bezpečného kontaktu dítěte a rodiče je eliminováno riziko systémového týrání dítěte (např. v případech nucení do kontaktu na který není dítě připraveno či ho nechce či naopak bránění v kontaktu, který si dítě přeje a druhý rodič nikoliv, vystavování dítěte situacím, kdy zažívá intenzivní konflikt loajality k rodičům atp.)
- posilování rodičovských kompetencí
- poskytnutí konzultace oběti DN a GPN bez přítomnosti dětí tak, aby bylo možné předejít jejich re-traumatizaci
- podpoře a přípravě uživatelky/uživatele a jejich/jeho dětí na situaci odchodu z pobytové služby a navázání na další zdroje podpory a pomoci

- edukaci uživatky/uživatele, zejména v oblasti cyklu násilí, dynamiky násilného vztahu, specifík násilného vztahu, rizikových faktorů (dle individuálních potřeb uživatky/uživatele)

Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby

Poskytovatel má zpracovány pravidla pro shromažďování, zpracování, vedení, dokumentaci a nakládání s informacemi o uživatelkách/uživatelích služby, jež obsahují pravidla pro nakládání nejen s osobními údaji, nýbrž také s citlivými údaji týkajícími se **domácího násilí**, které služba o uživatelkách/uživatelích, případně jejich dětech eviduje a zpracovává. /Uživatky/uživatelé jsou **o této skutečnosti prokazatelným** způsobem informováni a vyjadřují s tím písemný souhlas.

Poskytovatel sděluje informace o /uživatelkách/uživatelích služby jiným institucím a organizacím (kromě informací sdělovaných ze zákonných důvodů) jen s jejich souhlasem nebo na jejich žádost.

Uživatky/uživatelé služeb mohou vystupovat anonymně. Každý poskytovatel má zpracovány postupy, jak vést evidenci a jak nakládat s údaji anonymních uživatelů a uživatelek služby.

Pobytové služby:

Uživatky/uživatelé a jejich děti mohou vystupovat před ostatními uživatelkami/uživateli a pracovníci/pracovnicí služby **pod smyšleným jménem/přezdívkou/pseudonymem**, pravou identitu znají pracovníci/pracovnice, které/kteří s uživatkou/uživatelem pracují přímo.

Ambulantní služby:

Uživatky/uživatelé mohou využívat službu anonymně.

Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Platí obecný standard dle zákona o sociálních službách. Tento standard nevyžaduje specifické úpravy, každá organizace jej musí zpracovat dle obecných standardů sociálních služeb (viz Úvod).

Standard č. 8 Návaznost na další dostupné zdroje

Poskytovatel má povinnost zapojit se do interdisciplinární spolupráce, která zajišťuje návaznost na další instituce a organizace, které do řešení situace klientky vstupují, jako jsou oddělení SPOD, police, lékařská zařízení, soudy, státní zastupitelství, školy, zařízení pro děti ohrožené násilím v rodině, zdravotnická zařízení či zařízení klinické psychologie a pedopsychiatrie, tak aby dětem byla bez odkladu zajištěna odborná péče založená na psychodiagnostice atd.

Interdisciplinární spolupráce probíhá na dvou úrovních:

Případová = přímá pomoc klientce, konzultování postupů u konkrétního případu

Koncepční = spolupráce a vyměňování zkušeností o problematice DN, sdílení postupů a příkladů dobré praxe

Jiné organizace či instituce jsou poskytovatelem kontaktovány pouze s výslovným souhlasem uživatelky/uživatele (vyjma zákonem stanovené oznamovací povinnosti), stejně tak s nimi poskytovatel spolupracuje pouze se souhlasem uživatelky/uživatele služby. Tento souhlas musí být poskytnut v písemné podobě.

Poskytovatel má zmapovanou síť návazných služeb. Poskytovatel má povinnost zmapovat, se kterou organizací či institucí už uživatelka/uživatel navázala/navázal spolupráci nebo svou situaci řešila/řešil, aby se zabránilo duplikování postupů a uživatelka/uživatel se mohla/mohl v řešení své situace posunout.

Poskytovatelé, jejichž cílovou skupinou jsou dospělé oběti DN a GPN podporují uživatelky/uživatele služby v tom, aby ohledně řešení situace svých dětí spolupracovaly/i se specializovanými sociálními službami, jejichž cílovou skupinu tvoří děti ohrožené násilím v rodině.

Poskytovatelé služeb, jejichž cílovou skupinou jsou děti ohrožené násilím v rodině, zohledňují Minimální multioborové standardy pro práci s dětmi ohroženými násilím v rodině.

Součástí služeb, jejichž cílovou skupinou jsou děti ohrožené násilím v rodině, by měly být také zájmové a volnočasové aktivity pro děti nutné pro návrat do běžného života.

Poskytovatel je zodpovědný za takovou podporu uživatelky/uživatele, která vede k tomu, aby postupně využívala/využíval dalších možností pomoci a byla/byl schopná/schopen postupně převzít plnou zodpovědnost za řešení své tíživé životní situace.

Pokud to služba umožňuje, má poskytovatel stanovená pravidla pro doprovod uživatelky/uživatele služby na jednání s jinou organizací/institucí.

Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby

Struktura, počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady (§115 zákona č. 108)

Počet pracovních míst:

Poskytovatel při tvorbě struktury a počtu pracovních míst zohlední, že při práci s oběťmi DN a GPN může docházet k vyšší míře ohrožení pracovníků/pracovnic ze strany násilných osob, proto ve vydefinovaných případech zvýšeného rizika ohrožení jsou na pracovišti přítomny/přítomni minimálně dvě pracovnice/dva pracovníci.

Pracovní profily:

Poskytovatel má v pracovním profilu písemně rozpracovány specifické činnosti, které pracovnice/ pracovník vykonává při práci s oběťmi domácího násilí, např. analýza rizik ohrožení, tvorba bezpečnostního plánu, krizová intervence, sociálně terapeutické činnosti zaměřené na překonání důsledků DN a GPN, zpracování podání k soudu a další.

Kvalifikační požadavky:

Poskytovatel má písemně vydefinovány konkrétní kvalifikační předpoklady stanovené nad rámec § 115 zákona č. 108/2006 Sb.), které jsou nezbytné pro práci s oběťmi DN a GPN.

Nepodkročitelné minimum pro práci s oběťmi domácího násilí je v prvním roce od podpisu pracovní smlouvy absolvování akreditovaného vzdělávání v problematice domácího násilí v minimálním rozsahu 24 hodin a 20 hodin pod intenzivním vedením v rámci organizace.

U pracovnice/pracovníka, která/který v době účinnosti těchto standardů vykonává odbornou práci s oběťmi DN a GPN ve specializovaném zařízení po dobu 5 let, se považuje tento kvalifikační předpoklad za splněný.

Doporučený kvalifikační předpoklad pro práci s oběťmi DN a GPN je výcvik v krizové intervenci v minimálním rozsahu 80 hodin a výcvik v práci s traumatem v minimálním rozsahu 24 hodin.

Výhodou je absolvovaný psychoterapeutický (sebezkušenostní) výcvik v rozsahu minimálně 500 hodin.

Osobnostní předpoklady:

Poskytovatel má písemně stanoveny osobnostní předpoklady pracovnic/pracovníků s ohledem na specifika cílové skupiny oběti DN a GPN.

Při práci v problematice DN a GPN se pracovnice/pracovník setkává s emočně náročnými situacemi, proto by měl naplňovat následující osobnostní předpoklady:

- **Emoční vyzrálost a stabilita:**
Pracovnice/pracovník ovládá své emoce a nejedná pod jejich vlivem, zná a má zpracována svá citlivá témata ve vztahu k DN a GPN, rozpoznává své hranice a dokáže oddělit privátní život od emočně náročných situací obětí DN a GPN, dokáže rozpoznat své nadměrné emoční zatížení a požádat o pomoc.
- **Psychická odolnost:**
Pracovnice/pracovník je schopna/schopen přijmout přiměřené nebezpečí a riziko, dokáže řešit konflikty a čelit agresi, zvládá náročné situace související se situací obětí DN a GPN.
- **Komunikativnost:**
Pracovnice/pracovník umí navázat dobrý kontakt s oběťmi DN a GPN, vytvořit prostředí bezpečí a důvěry, při jednání s oběťmi DN a GPN dokáže zaujmout nehodnotící přístup.
- **Postoje:**
Pracovnice/pracovník je citlivý k lidským právům a jednoznačně odmítá jakékoli násilí, ztotožňuje se s rovností mužů a žen, deklaruje odmítání domácího a genderově podmíněného násilí.

Poskytovatel má písemně zpracovaný plán zaškolování externích pracovnic a pracovníků a dobrovolnic a dobrovolníků v problematice DN a GPN.

Standard č. 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců

Další vzdělávání:

Poskytovatel má pro každou pracovnici/každého pracovníka písemně zpracován plán dalšího vzdělávání, kde je po prvním odpracovaném roce minimálně 16 hodin ročně zaměřeno na problematiku DN a GPN.

Výměna informací:

Poskytovatel má písemně stanoven systém výměny informací mezi zaměstnanci s ohledem na ochranu a bezpečnost obětí DN a GPN i zaměstnanců služby. Tyto informace se týkají aktuální situace uživatelů/uživatelu, plánovaných a provedených intervencí.

Standard č. 11 Místní a časová dostupnost sociální služby

Poskytovatel má jasně určené místo a dobu poskytování služby. Aby byla zajištěna odborná pomoc zohledňující momentální psychický a fyzický stav uživatelky/uživatele, má každá služba definováno, jakým způsobem se uživatelky a uživatelé k čerpání konkrétní služby dostanou.

V případě, že služba nemůže zohlednit další specifické potřeby (jako je např. jazyková bariéra, handicap), má vytvořenou síť spolupráce tak, aby tyto potřeby mohla zohlednit (zajištění tlumočení, doprovod pro nevidomou osobu, atd.)

Ambulantní služby:

Poskytovatel má zaveden systém telefonických objednávek na konkrétní hodinu. První konzultace v rámci odborného sociálního poradenství obětem DN a GPN musí být uživatelce/uživateli umožněna nejpozději do 10 dní od prvního oslovení poskytovatele o pomoc. V případě, že není možné tuto lhůtu z kapacitních důvodů dodržet, je poskytovatel povinen předat kontakty na spolupracující organizace a poskytnout jí/mu základní poradenství v oblasti vyhodnocení rizik a sestavení bezpečnostního plánu.

Pobytové a krizové pobytové služby:

Poskytovatel krizové pobytové služby musí zajistit 24h dostupnost krizového lůžka. V případě obsazenosti krizového lůžka má vypracován systém předání zájemkyně/zájemce o službu do péče jiné sociální či zdravotní služby, kde její/jeho potřeby mohou být naplněny.

V případě, že poskytovatel vedle služby odborného sociálního poradenství provozuje utajený azylový pobyt, je nutné, aby měl konzultační prostory mimo utajený azylový dům. Zároveň sídlo organizace nemůže být na adrese utajeného azylového domu.

K pobytu v utajeném azylovém domě je zájemkyně/zájemce přijímána/přijímán dle její/jeho momentální situace, individuálního posouzení rizika a rozsahu násilí. Je nepřijatelné, aby zájemkyně/zájemci o službu pobytu ve specializovaném azylovém domě byly přijímány na základě pořadníků.

Standard č. 12 Informovanost o poskytované službě

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena. Bezpečí oběti DN a GPN musí být hlavní prioritou nejen v případě všech intervencí, ale také v případě **předávání informací o nabízených službách**.

Standard č. 13 Prostředí a podmínky

Materiální podmínky:

Pobytové služby:

Budova azylového domu pro oběti DN a GPN opatřena aspoň dvěma bezpečnostními prvky bránícími vniknutí cizích osob, např. bezpečnostní zámek, kamerový systém, mříže, oplocení pozemku a další. Budova azylového domu s utajenou adresou nesmí být označena informacemi o typu cílové skupiny a poskytované sociální službě ani názvem poskytovatele.

Poskytovatel pobytové služby pro oběti DN a GPN má k dispozici základní potraviny, hygienické pomůcky a ošacení pro případ, že oběť odchází od násilné osoby bez jakýchkoli osobních potřeb. (Pro tyto případy by měl mít poskytovatel také ve standardu č. 1 zpracovány pracovní postupy pro případ příjmu klientky bez prostředků do pobytové služby).

Ambulantní služby:

Pro jednání s oběťmi DN a GPN je vyčleněna jedna klidná místnost. V místnosti není zároveň jednáno s jinou osobou.

Povinností poskytovatele je zajistit, aby v prostorách poskytované služby nemohlo dojít ke kontaktu oběti s násilnou osobou. Pokud má poskytovatel za cílovou skupinu ženy i muže, oběti DN a GPN, je jeho povinností zajistit, aby se vzájemně nepotkaly ve stejném čase na stejném místě.

Technické podmínky:

Pro zdokumentování následků násilí má poskytovatel k dispozici fotoaparát či kameru.

Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace

Poskytovatel má definované možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení. Krom obvyklých nouzových a havarijních situací má vypracované postupy pro specifické nouzové situace, které mohou nastat při poskytování služeb obětem DN a GPN:

- ohrožení násilnou osobou (obtěžující e-maily pracovním/pracovníkům služby narušení prostoru služby, nečekaný kontakt oběti s násilnou osobou v prostorách služby, snaha násilné osoby o přítomnost na konzultaci s obětí, žádost násilné osoby o využití služby určené pro oběti, napadení zaměstnankyně/zaměstnance nebo oběti násilnou osobou
- prozrazení adresy utajovaného bydlení

Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby

Platí obecný standard dle zákona o sociálních službách. Tento standard nevyžaduje specifické úpravy, každá organizace jej musí zpracovat dle obecných standardů sociálních služeb (viz Úvod).