



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Úřad vlády České republiky



# **Standardy kvality specializovaných sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí a jejich děti**

**Březen 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. Druhové standardy plní roli nadstavby k obecným standardům kvality sociálních služeb<sup>1</sup>, 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 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 a jejich děti tedy reaguje na dlouhodobou potřebu odlišení obecných a specializovaných služeb pro oběti a to zejména z hlediska:

---

<sup>1</sup> 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.

- Zvýšení transparentnosti registru sociálních služeb
- 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)<sup>2</sup> a Analýza dostupnosti specializovaných sociálních služeb pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím v ČR (MPSV, 2021)<sup>3</sup>.

Analýza MPSV z roku 2021 uvádí, že „ze 122 sociálních služeb s registrovanou cílovou skupinou obětí domácího násilí lze dle výše uvedených kritérií a stanovených 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)

## 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<sup>4</sup>. V tomto dokumentu jsou používány pojmy násilná osoba a oběť shodně s definicemi termínů původce/původkyně domácího násilí a osoba ohrožená domácím násilím.

**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.<sup>5</sup>

**Dating violence** - násilí v partnerských vztazích dospívajících.

**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

<sup>2</sup> [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/dokumenty/Analýza-dostupnosti-a-kvality\\_final\\_s-opravami\\_revize-leden.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/dokumenty/Analýza-dostupnosti-a-kvality_final_s-opravami_revize-leden.pdf)

<sup>3</sup> [http://rssh.mpsv.cz/wp-content/uploads/2021/03/Anal%C3%BDa-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](http://rssh.mpsv.cz/wp-content/uploads/2021/03/Anal%C3%BDa-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)

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

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

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 diskriminaci 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 (nebezpečné pronásledování). Přestože se oběťmi těchto forem násilí stávají i muži, ženy jako oběti tohoto násilí jednoznačně převažují<sup>6</sup>. Akční plán se zaměřuje 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 motivováno genderem oběti (například pronásledování bývalé partnerky), ale nebude tak tomu vždy (například nebezpečné pronásledování z politických důvodů). Prevence, školení příslušných profesí a další opatření tohoto 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. "pornopomsta"), kulturně ospravedlněné násilí (šíření sexistických vtipů, 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.

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

**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.

---

<sup>6</sup> Blíže viz: <https://eige.europa.eu/gender-based-violence/what-is-gender-based-violence>

**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 k označení osob cílové skupiny sociální služby termín oběť.

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

S ohledem na skutečnost, že většinu pachatelů partnerského násilí tvoří muži, používáme v textu termíny pachatel/násilný partner v mužském rodě.

## 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.<sup>7</sup>

Také studie EIGE upozorňuje na potřebu oddělovat v oblasti podpory obětí domácího a genderově podmíněného násilí služby na obecné a specializované. Obecné služby jsou určené široké veřejnosti, a proto nemusí adekvátně reagovat na specifické potřeby a traumatickou zkušenost obětí. Obecné služby naplňují celou řadu potřeb uživatelů a uživatelek, avšak spíše na obecné rovině, bez ohledu na jejich specifické potřeby. Mezi takové

---

<sup>7</sup> Důvodová zpráva k Istanbulské úmluvě, bod 125

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.

Studie EIGE navíc upozorňuje na to, že vzhledem k tomu, že ženy jsou násilím ve vztazích postihovány disproporčně 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 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 specifik 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.

## 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 Rady Evropy o prevenci a potírání násilí na ženám a domácího násilí<sup>8</sup>
- Úmluva OSN o odstranění všech forem diskriminace žen z roku 1979
- Úmluva OSN o právech dítěte

Standards navazují také na následující vnitrostátní dokumenty:

- Akční plán prevence domácího a genderově podmíněného násilí na léta 2019 – 2022<sup>9</sup>
- Vládní strategie pro rovnost žen a mužů v České republice na léta 2014 – 2020
- Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016 – 2025
- Strategie sociálního začleňování 2014 - 2020
- Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2016 – 2020

Další důležité zdroje:

- Analýza kvality a dostupnosti specializovaných pobytových sociálních služeb pro dospělé oběti domácího násilí<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Dostupné z:

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

<sup>9</sup> Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/Aktuality/AP-DN---grafikaFINAL.pdf>

<sup>10</sup> Dostupné z: [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/dokumenty/Analiza-dostupnosti-a-kvality\\_final\\_s-opravami\\_revize-leden.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/dokumenty/Analiza-dostupnosti-a-kvality_final_s-opravami_revize-leden.pdf)



- Council of Europe Mapping support services for victim of violence against women in line with the Istanbul convention standards: methodology and tools<sup>11</sup>
- Council of Europe Combating violence against women: minimum standards for support services<sup>12</sup>

## 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 domácího a genderově podmíněného násilí 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 sociálních služeb je systematická identifikace a management rizik opakování a eskalace násilí, včetně sestavení individuálního bezpečnostního plánu a informování o právních možnostech.

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 domácího a genderově podmíněného násilí vychází z identifikace potřeb oběti, z jasného pojmenování násilného jednání, je straníci (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.

<sup>11</sup> Dostupné: <https://rm.coe.int/mapping-support-services-vaw/16808ec66b>

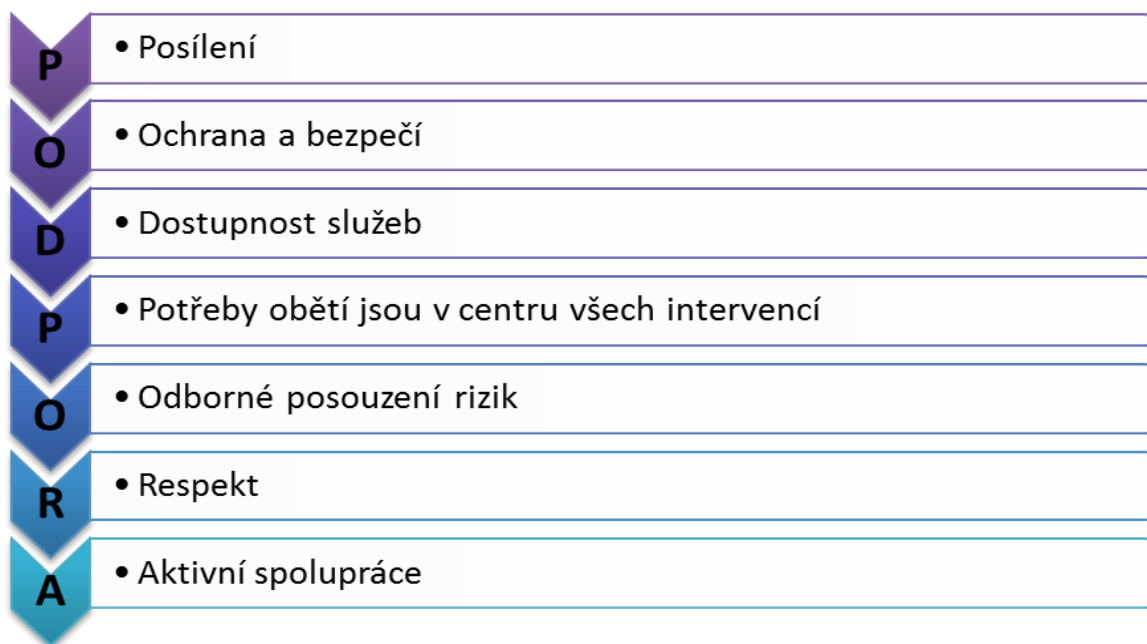
<sup>12</sup> Dostupné z: [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)



## 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:



### 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 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 ženám a dětem vyvinout účinné strategie jak se násilí bránit. Konečným cílem je žít život bez násilí.

Příklady dobré praxe při poskytování specializovaného poradenství z hlediska posílení oběti 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
- 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

❖ Informace:

- 
- poskytnutí informací o možnostech právní pomoci
  - poskytnutí informací o průběhu opatrovníckého 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 nepotkali 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.)
  - Zmapování strategií, které oběť v minulosti použila k deeskalaci násilí (co jí v minulosti pomohlo)

❖ 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 jejich 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
  - 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 cílové 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 2 městech ČR. Kapacita těchto služeb je cca 90 lůžek – tedy cca 30 rodinných míst.<sup>13</sup> 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.

## 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

---

<sup>13</sup> Analýza je dostupná z: [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/dokumenty/Analýza-dostupnosti-a-kvality\\_final\\_s-opravami\\_revize-leden.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/dokumenty/Analýza-dostupnosti-a-kvality_final_s-opravami_revize-leden.pdf)

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 pachateli a změně jeho násilných vzorců chování.

Oběti domácího násilí a genderově podmíněného násilí mají podobné základní potřeby. Oběti 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 nemůže být tlačena do zodpovědnosti za narovnání vztahu, za budování vztahu dítěte s násilným partnerem atp. 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/pracovník neposkytne informace o oběti jiné osobě nebo organizaci bez jejího předchozího souhlasu. Výjimku činí zákonná povinnost poskytnout informace orgánům činným v trestním řízení. V zájmu zachování důvěry oběti 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 situaci řešit a která doporučení ze strany odborníků využije.

K obětem je přistupováno 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 osob 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 osob ohrožených domácím a genderově podmíněným násilím 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 osob ohrožených domácím a genderově podmíněným násilím.

### **Okruh osob, kterým je služba určena:**

Poskytovatel má jednoznačně vydefinovaný okruh osob jako osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím (oběti domácího a genderově podmíněného násilí).

Poskytovatel nemá jako kontraindikaci uvedena psychiatrická onemocnění bez bližší specifikace.

### Pobytové služby:

Na pobyt mohou být přijímány osoby bez dětí.

Je nepřipustné, aby v pobytové službě se specializovaným programem pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím se oběti dostávaly do běžného kontaktu s jinými uživateli/kami 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 osoba ohrožená přicházela do denního kontaktu. Výjimku tvoří případy domácího násilí mezi osobami stejného pohlaví.

### Ambulantní služby:

Poradenství může být poskytováno ženským i mužským obětem DN a GPN, je však nepřipustné, aby tato služba byla poskytována násilné i ohrožené osobě 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 uživatelé/ky mohli/y 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 uživatele/ku není vyvíjen jakýkoli nátlak týkající se řešení jeho/její situace.

Uživatelé/ky nejsou proti své vůli nuceni např. do:

- ukončení společného soužití
- kontaktu s násilnou osobou
- podání trestního oznámení na násilnou osobu



- zamezení/stanovení styku dětí s násilnou osobou

#### Pobytové služby:

- podporuje vlastní rozhodování uživatelů/ek
- režimové prvky, kterými jsou některá práva uživatelů/ek omezena, mají funkci ochrannou
- má nastaveny mechanismy, jak pracovat s uživateli/uživatelkami, kteří/které se rozhodnou nadále se stýkat s násilnou osobou (např. ukončení spolupráce)
- pobytové služby mají vytvořeny pravidla pro opuštění azylového domu, tj. zajištění bezpečnosti, odpovědnost za děti apod. a pobyt mimo zařízení (např. přespání mimo azylový dům) je nutné z bezpečnostních důvodů oznámit
- 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 ohrožených osob a vycházejících ze specifických podmínek práce s osobami ohroženými domácím a genderově podmíněným násilím.

Jedná se například o postupy:

- pro práci s osobou ohroženou domácím násilím
- 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 nejsou cílovou skupinou děti)
- při vyhodnocování rizik a vytváření bezpečnostního plánu
- při ohrožení bezpečnosti nebo porušení bezpečnostních pravidel
- pro práci s agresivní osobou uvnitř služby
- při ohrožení služby násilnou osobou
- pro práci s osobou pod vlivem návykových látek
- při zmapování zranění a následků domácího násilí
- 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 domácímu násilí. Poskytovatel aktivně působí na veřejnost s cílem minimalizovat negativní veřejné mínění vztahující se k domácímu násilí a stigmatizaci osob ohrožených domácím a genderově podmíněným násilím a zvyšovat informovanost veřejnosti o domácím násilí.

#### **Shrnutí:**

Z veřejného závazku poskytovatele je jednoznačně zřejmé, že jde o specializované služby pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím 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 osob ohrožených domácím násilím.

### **Právo na ochranu a bezpečnost**

Služby poskytující pomoc obětem domácího násilí musí ve zvýšené míře dbát bezpečnosti objektu, kde je služba provozována.

#### Pobytové služby:

Ubytovací zařízení poskytující ochranu obětem domácího násilí musí být specializovaným azylovým domem s utajenou adresou. 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. Je nepřípustné, aby byly oběti domácího násilí běžně umísťovány do azylových domů, kde se pracuje primárně s jinou cílovou skupinou a adresa zařízení je veřejně přístupná. Pokud není možné zajistit oběti specializovaný azylový pobyt v domě s utajenou adresou, je nutné umístit ji do azylového domu mimo její bydliště a důsledně dbát na to, aby se nikde neuváděla adresa, na které se oběť zdržuje (spisy OSPOD, soud, Policie). Stejně pravidlo je nutné zachovat i v případě, že uživatel/ka odchází bydlet na jakékoliv privátní místo.

Každý azylový dům s utajenou adresou má stanovená pravidla pro pobyt tak, aby bylo dosaženo maximální možné ochrany a bezpečí všech obyvatelů domu a jejich dětí. Uživatelé/ky ubytovaní/é v azylovém domě s utajenou adresou jsou těmito pravidly limitováni/y, jsou s nimi seznámeni/y před podpisem smlouvy o nástupu do azylového domu a zavazují se, že pravidla po dobu pobytu v azylovém domě budou 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 pracovnice/pracovníci měly/i přehled, koho dovnitř vpouští. Budova nesmí být označena informacemi uvádějícími typ a cílovou skupinu poskytované služby. Poskytovatel musí mít vypracován postup, který uplatní v případech ohrožení (vniknutí pachatele DN do objektu, napadení zaměstnance, atd.).

### **Právo na zohlednění psychického stavu a specifických potřeb**

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

### **Právo na ochranu před sekundární viktimizací**

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

### **Právo na sebeurčení**

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

### **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.

### **Právo na okamžitou pomoc**

#### Pobytové služby:

Poskytovatel krizových lůžek pro oběti domácího násilí zajistí proškolení každé/ho pracovníce/pracovníka krizové pomoci v problematice práce s oběťmi domácího násilí.

#### Ambulantní služby:

Poskytovatel, který provozuje 24h telefonickou krizovou linku, zajistí proškolení každé/ho pracovníce/pracovníka na lince v problematice práce s DN a zároveň absolvování výcviku v telefonické krizové intervenci.

### **Střet zájmů**

Poskytovatel má stanovené oblasti poskytování sociální služby, kde může dojít ke střetu zájmů pracovníce/pracovníka a uživatele/ky služby. Následující střety zájmů vychází ze specifík práce s osobami ohroženými domácím násilím a jejich výčet není úplný.

Specifika jednotlivých služeb:

#### Odborné sociální poradenství:

**Střet:** Zájem ohrožené osoby o poskytnutí služby násilné osobě X Poskytovatel nemá v cílové skupině násilné osoby

**Řešení:** Pracovnice/pracovník informuje uživatele/ku (ohroženou osobu) o tom, komu může být služba poskytnuta (cílová skupina) a o pravidlech služby, která vylučují možnost vyhovět požadavku uživatele/ky, a informuje ji o možnostech, kde může požadovanou službu vyhledat, případně předá kontakty. Uživatel/ky služby jsou podrobně informováni/y o cílové skupině služby, pravidlech, poskytovaných službách a možnostech organizace.

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

**Řešení:** Pracovnice/pracovník neposkytne informace o uživateli/ce jiné osobě nebo organizaci bez jeho/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. 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 uživatele/ku informuje.

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

**Řešení:** Pracovnice/pracovník seznámí uživatele/ku služby s Vnitřními pravidly služby, kde jsou upravena pravidla pro vystavení potvrzení o poskytování služby

#### Intervenční centrum:

**Střet:** Právo ohrožené osoby 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 se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

**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 uživatele/ky intervenčního centra, přestože prozatím nedosáhli/y zletilosti, se vztahuje povinnost mlčenlivosti sociálních pracovníků/pracovnic daná zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních

službách (§ 100). Mlčenlivost platí i vůči zákonným zástupcům těchto uživatelů/ek, 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/ce 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. 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 uživatele/ku informuje.

#### Pobytové služby:

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

**Řešení:** V případech domácího násilí velice často dochází k odchodu jednoho z rodičů (ohrožené osoby) společně s dítětem do azylového domu. Účelem azylového bydlení je poskytnout ubytování, ale také bezpečné prostředí obětem domácího násilí. 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 právě na právo dítěte na styk s rodičem.

Tomuto právu je však nadřazen zájem na ochraně života a zdraví ohrožených osob, 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“).

Násilný rodič 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.

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

**Řešení:** Pracovnice/pracovník neposkytne informace o uživateli/ce jiné osobě nebo organizaci bez jeho/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. 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 uživatele/ku informuje.

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

**Řešení:** Poskytovatel informuje každého/každou uživatele/ku 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.

Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít ke střetu zájmů a porušení práv uživatele/ky služby.

#### Krizová lůžka:

V zařízení nejsou používána mechanická ani léčebná opatření omezující pohyb osob ve smyslu § 2, odstavce 2, zákona č. 108/2006 Sbírky, o sociálních službách.

#### Situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů zařízení a uživatelek

##### Oblasti střetu zájmu:

- mezi utajeností adresy zařízení a možnými návštěvami zvenku
- mezi *Vnitřními pravidly* zařízení a potřebou uživatele/ky, která se pod vlivem nepříjemné sociální situace podpisem *Smlouvy* zaváže k dodržování *Vnitřních pravidel*, s nimiž by nesouhlasil/a, kdyby nebyl/a v sociální nouzi
- mezi povinnostmi zařízení předat informace o uživateli/ce orgánům činným v trestním řízení nebo orgánům sociálně právní ochrany a zájmem uživatele/ky některé informace utajit

#### Řešení situací, kdy dochází ke střetu zájmů:

##### • **Utajenost adresy x návštěvy v zařízení:**

Adresa zařízení není zveřejňována, návštěvy v zařízení a areálu nejsou povoleny z důvodu bezpečnosti uživatelů/ek a jejich dětí, které hledají v zařízení úkryt před násilnou osobou.

Podle *Vnitřních pravidel* uživatel/ka služby nesmí zveřejnit adresu azylového domu a ani jeho umístění pojmenováním oblasti Prahy. Podle *Bezpečnostních pravidel*, která tvoří přílohu *Vnitřních pravidel*, nemohou být vpuštěny do zařízení a jeho areálu cizí osoby bez souhlasu pracovnic/pracovníků. S *Vnitřními pravidly* je zájemce/kyně o službu seznamován/a před svým nástupem do pobytové služby, aby měl/a možnost se rozhodnout, zda tato pravidla přijme a na pobyt nastoupí či nikoliv.

##### • **Podpis smlouvy s Vnitřními pravidly x nesouhlas uživatele/ky s pravidly:**

Pracovnice/pracovník při jednání se zájemcem/kyní o službu podrobně vysvětlí pravidla pobytu a přesvědčí se, zda zájemce/kyně dobře porozuměla. Zájemce/kyně o službu je informován/a i o možnostech jiných služeb, v případě zájmu mu/jí pracovnice/pracovník zprostředkuje kontakt se službou. Souhlas s pravidly stvrzuje uživatel/ka služeb svým podpisem.

##### • **Zákonem daná oznamovací povinnost x právo na důvěrnost sdělených informací**

Pracovnice/pracovník neposkytne osobní údaje uživatele/ky služeb jiné organizaci bez jeho/jejího předchozího souhlasu. Výjimku činí informace poskytnuté na základě zvláštních právních předpisů (Trestní řád, Občanský soudní řád, Zákon o sociálně právní ochraně dětí), podle kterých má pracovnice/pracovník povinnost v rámci součinnosti v zákonem vymezených situacích sdělovat bezplatně potřebné údaje.

- **Požární předpisy x potřeba uživatelů/ek kouřit v budově**

Pracovnice/pracovník při jednání se zájemcem/kyní o službu podrobně vysvětlí pravidla pobytu, včetně bezpečnostních pravidel a přesvědčí se, zda zájemce/kyně dobře porozuměl/a. Tato pravidla uživatel/ka obdrží v písemné podobě při nástupu. V pravidlech je vymezeno, kde je povoleno kouřit.

- **Ochrana uživatelů/ek před přítomností osob požívajících alkohol x potřeba některých uživatelů/ek pít alkohol**

Uživatelé/ky služeb zažívali/y domácí násilí, které bylo často spojeno s požíváním alkoholu. Tito lidé jsou velmi citliví na osoby, které alkohol konzumují, a setkání s nimi v nich často vyvolává negativní vzpomínky na zažívané násilí. Z důvodu zamezení další traumatizace uvedených uživatelů/ek, je zakázána konzumace alkoholu v celém areálu azylového domu, kde se krizový pokoj nachází, jakož i příchod do zařízení pod vlivem alkoholu a drog projevující se agresí a nespokojeností.

Již zájemci/kyní o pobyt jsou podrobně vysvětlena pravidla pobytu, kde je tento zákaz, včetně řešení při jeho porušení uvedeno.

## **Standard č. 3 Jednání se zájemcem/kyní o sociální službu**

### Pobytové služby:

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

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

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

Poskytovatel má vypracována vnitřní pravidla a postupy pro odmítnutí zájemce/kyně, přičemž je zásadní mít součástí těchto pravidel zpracován postup při prozrazení utajené adresy uživatelem/kou, kdy má poskytovatel možnost uživatele/ku při opakovaném žádání o poskytnutí služby odmítnout i po uplynutí zákonem stanovené lhůty šesti měsíců.



Toto ustanovení je součástí smlouvy o poskytování služeb a zájemce/kyně je o něm informován/a během vstupního jednání o využití služby.

#### Ambulantní služby:

Při prvním telefonickém kontaktu dochází k okamžitému zmapování aktuální situace zájemce/kyně 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 zájemce/kyni telefonicky nebo jinak kontaktovat) a objedná zájemce/kyni na osobní konzultaci, přičemž mu/jí doporučí nesdělovat čas a místo konzultace násilnému partnerovi. V případě, že volající nespadá do cílové skupiny poskytovatele, je mu/jí předán kontakt na jinou relevantní službu.

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

Následně jsou opět mapována aktuální rizika, je provedena detekce rozsahu a forem násilí a se zájemcem/kyní je vypracován individuální plán zohledňující jeho/její potřeby, očekávání od služby a cíle, kterých chce pomocí využití služby dosáhnout.

Poskytovatel má stanovena pravidla, za jakých okolností může zájemce/kyni služeb odmítnout.

### **Standard č. 4 Smlouva o poskytování služby**

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

#### Pobytové služby:

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

- nezveřejňovat adresu azylového domu ani umístění pojmenováním oblasti
- dodržovat zákaz návštěv v azylovém domě a jeho areálu
- dodržovat zákaz osobních schůzek v oblasti, kde se azylový dům nachází
- 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 zájemce/kyně projeví zájem o pobytovou službu, je informována o nutnosti sdělit své osobní údaje. V případě vysoké míry ohrožení nebo přání zájemce/kyně je možné aby dále

vystupoval/a před ostatními uživateli/kami služby nebo 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:

- Opakované a systematické vyhodnocování rizik a potřeb uživatelů/ek
- Na základě vyhodnocení rizik zpracování bezpečnostního plánu, který vychází z aktuálních potřeb uživatele/ky
- Vyhodnocení rizik a aktualizace bezpečnostního plánu probíhá na každé konzultaci
- Organizace má standardizovaný postup či nástroj pro vyhodnocování rizik, zpracovány pracovní postupy pro vyhodnocení rizik a vytvoření bezpečnostního plánu
- Edukace – je součástí individuálního plánu a zaměřuje se na cyklus násilí, dynamiku násilného vztahu, specifika násilného vztahu, rizikové faktory (dle individuálních potřeb uživatele/ky). Na prvním místě je vždy podpora, odsouzení násilí, za které nenese ohrožená osoba žádnou vinu a zajištění bezpečí.
- **Bezpečnost ohrožené osoby, je prioritou jakékoliv intervence.**
- Vyhodnotit nebezpečnost násilné osoby (dotazníky) a probrat celou historii násilí.
- Stanovit určité kroky, které jsou vhodné k řešení bezpečnostního **plánu, co by měl/a v danou situaci ohrožená osoba činit.**
- Sdílet jí na co má nárok, zda potřebuje právní pomoc, či pomoc se sepsáním různých opatření (předběžná opatření, trestní podání na Policii a podobně)
- Sociálně terapeutické poradenství, včetně právního poradenství - důležité jsou opakované podpůrné konzultace
- **Právo na sebeurčení** - rozhodnutí je vždy na ohrožené osobě, jak bude situaci řešit.

#### Pobytové služby:

- Vyhodnocování rizik, bezpečnostní plán, edukace (obdobně jako u ambulantních služeb)
- Individuální plán vč. bezpečnostního plánu je sestavován i s dětmi způsobem odpovídajícím jejich věku a potřebám (primárním cílem je zajištění bezpečí)
- Součástí individuálního plánu je i plán zajištění bezpečného (asistovaného) kontaktu s násilným rodičem (případně jeho omezení)
- Děti vyrůstající v rodině zasažené násilím mají specifické potřeby, které je důležité ošetřit

- Pokud je ohrožená osoba přijata do utajeného azylového domu, je s ní ihned vypracován individuální plán, čeho by chtěla docílit, a v čem jí můžeme pomoci.
- Důležité je posílení, aby oběť, překonala pocit bezmoci, pochopila cyklus násilí, že se jednalo o moc a kontrolu násilného partnera. K tomu jsou důležité opakované podpůrné konzultace.
- Vypracování **Bezpečnostního plánu**, který by měl vycházet z rizikových faktorů, které jsme vyhodnotily. BP by měla vypracovat vedoucí AD či klíčová/ý pracovnice/pracovník s konkrétní/m uživatelkou/em. BP by se měly pak průběžně vyhodnocovat a měnit dle stávající situace.
- Bezpečnostní plán by měl přesně definovat nutná nařízení, vždy dle konkrétní situace dané/ho uživatky/e
- Azylový utajený pobyt je pouze dočasný (dle stávajícího zákona by zpravidla neměl překročit 1 rok) - proto je také nutné pracovat na přípravě na návratu do života bez násilí, posilování uživatelů/ek, aby dokázali/y svou situaci změnit.
- V Azylovém domě se nesmí zapomínat ani na děti - individuální péče by měla být zaměřena na pocity dětí, strach, pocity viny a zaměřit se na jejich potřeby.
- Je důležité jim vysvětlit, že v AD budou v bezpečí a klidu, že je proto nutné také dodržovat mlčenlivost o utajeném AD. S druhým rodičem se mohou stýkat, ale z důvodu bezpečí při tzv. asistovaném setkání. Závisí na věku dítěte.

## Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby

### Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživateli/kách:

Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživateli/kách obsahují pravidla pro nakládání nejen s osobními údaji, nýbrž také s citlivými údaji týkajícími se **domácího násilí**, které služba o uživateli/kách eviduje a zpracovává. Uživatelé/ky jsou **o této skutečnosti prokazatelným** způsobem informováni/y a vyjadřují s tím písemný souhlas.

Poskytovatel má zpracovány pracovní postupy jak shromažďuje informace a jak s nimi dále nakládá (viz standard č. 1).

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

### Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o anonymních uživateli/kách:

Uživatelé a uživatelky služeb mohou vystupovat anonymně. Každý poskytovatel má zpracovány postupy jak vést evidenci a jak nakládat s údaji anonymních uživatelů/ek.

### Pobytové služby:

Uživatelé/ky mohou vystupovat před ostatními uživateli/kami a zaměstnanci **pod smyšleným jménem/přezdívkou/pseudonymem**, pravou identitu znají pracovnice/pracovníci, kteří s uživatelem/kou pracují přímo.

#### Ambulantní služby:

Uživatelé/ky 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 oběti vstupují, jako jsou oddělení SPOD, police, lékařská zařízení, soudy, státní zastupitelství, školy atd.

#### Interdisciplinární spolupráce probíhá na dvou úrovních:

Případová = přímá pomoc uživateli/ce, 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 uživatele/ky (vyjma zákonem stanovené oznamovací povinnosti), stejně tak s nimi poskytovatel jenom se souhlasem uživatele/ky spolupracuje. Tento souhlas musí být poskytnut v písemné podobě.

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

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

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

Poskytovatel má povinnost upozornit uživatele/ku při řešení její nepříznivé životní situace na potenciální rizikovost využití např. rodinné sítě. Zvážení rizikovosti odchodu z utajeného azylového domu k příbuzným, známým, ad.

Pokud je to potřeba, je s uživatelem/kou vytvořen plán pro bezpečné využívání jiných služeb či sítí. Poskytovatel nespolupracuje s násilným partnerem, uživateli/ce není umožněno si násilného partnera přizvat na jednání.

## 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 domácího a genderově podmíněného násilí může docházet k vyšší míře ohrožení pracovníků/pracovnic ze strany násilných osob, proto ve vydefinovaných případech zvýšeného rizika ohrožení jsou na pracovišti minimálně dva pracovníci.

### Pracovní profily:

Poskytovatel má v pracovním profilu písemně rozpracovány specifické činnosti, který pracovníce/pracovník vykonává při práci s oběťmi domácího násilí, např. analýza rizik ohrožení, tvorba bezpečnostního plánu, krizová intervence, sociálně terapeutické činnosti zaměřené na překonání důsledků domácího násilí, 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 domácího násilí.

Nepodkročitelné minimum pro práci s oběťmi domácího násilí je absolvování dalšího vzdělávání v problematice domácího násilí v minimálním rozsahu 40 hodin (do roka od podepsání smlouvy splnit akreditovaný kurz/y u organizací specializujících se na problematiku domácího a genderově podmíněného násilí).

U pracovníce/pracovníka, která/y v době účinnosti těchto standardů vykonává odbornou práci s oběťmi domácího násilí ve specializovaném zařízení po dobu 5 let, se považuje tento kvalifikační předpoklad za splněný.

Doporučený kvalifikační předpoklad pro práci s oběťmi domácího násilí 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 pracovníků/pracovnic s ohledem na specifika cílové skupiny obětí domácího násilí.

Při práci v problematice domácího a genderově podmíněného násilí se pracovníce/pracovník setkává s vysoce emočně náročnými situacemi, proto musí naplňovat následující osobnostní předpoklady:

- **Emoční vyzrálost a stabilita:**

Pracovníce/pracovník ovládá své emoce a nejedná pod jejich vlivem, zná a má zpracována svá citlivá témata ve vztahu k domácímu násilí, rozpoznává své hranice a dokáže oddělit privátní život od emočně náročných situací obětí domácího násilí, dokáže rozpoznat své nadměrné emoční zatížení a požádat o pomoc.

- **Psychická odolnost:**  
Pracovník/pracovnice je schopen/schopna přijmout přiměřené nebezpečí a riziko, dokáže řešit konflikty a čelit agresi, zvládá náročné situace související s životem obětí domácího násilí.
- **Komunikativnost:**  
Pracovnice/pracovník umí navázat dobrý kontakt s oběťmi domácího násilí, vytvořit prostředí bezpečí a důvěry, při jednání s oběťmi domácího násilí dokáže zaujmout nehodnotící přístup.
- **Postoje:**  
Pracovnice/pracovník je citlivá/ý k lidským právům a jednoznačně odmítá jakékoliv násilí, ztotožňuje se s rovností mužů a žen, deklaruje odmítání domácího a genderově podmíněného násilí.

Přijímání a zaškolování pracovníků/pracovnic a osob, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu a vykonávají odbornou činnost s oběťmi domácího násilí nebo jejich dětmi (dále externistů):

Kontraindikací pro přijetí pracovníce/pracovníka mohou být:  
Fundamentalistické genderově nevyvážené postoje, xenofobie, nízká citlivost či tolerance k jakémukoli násilí, neúcta k ženám a dětem, sklon k manipulativní komunikaci a další.

Poskytovatel má písemně zpracován plán zaškolování pracovníků/pracovnic i externistů v problematice domácího násilí.

## **Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců**

### Další vzdělávání:

Poskytovatel má pro každou/ého pracovníci/pracovníka písemně zpracován plán dalšího vzdělávání, kde minimálně 16 hodin ročně je zaměřeno na problematiku domácího násilí a specifických dovedností pro práci s oběťmi domácího násilí.

### Výměna informací:

Poskytovatel má písemně stanoven systém výměny informací mezi zaměstnanci s ohledem na ochranu a bezpečnost obětí domácího a genderově podmíněného násilí i zaměstnanců služby. Tyto informace se týkají aktuální situace uživatelů, plánovaných a provedených intervencí.

Doporučuje se do systému výměny informací zapracovat situaci, kdy je oběť domácího násilí vysoce ohrožena a pro její bezpečí je vhodné, aby vystupovala anonymně nebo pod smyšleným jménem.

## **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 uživatele/ky, má každá služba definováno, jakým způsobem se uživatelé/ky 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).

#### Ambulantní služby:

Poskytovatel má zaveden systém telefonických objednávek na konkrétní hodinu. První konzultace v rámci odborného sociálního poradenství obětí DN musí být oběti 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 oběti základní poradenství v oblasti vyhodnocení rizik a sestavení bezpečnostního plánu.

#### Pobytové služby:

Poskytovatel krizové pobytové služby musí zajistit 24h dostupnost krizového lůžka. V případě obsazenosti krizového lůžka má vypracován systém předání zájemce/kyně do péče jiné sociální či zdravotní služby, kde její 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 zájemce/kyně přijímána dle její momentální situace, individuálního posouzení rizika a rozsahu násilí. Je nepřijatelné, aby zájemci/kyně do AD byli/y přijímáni/y 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 musí být v případech domácího násilí hlavní prioritou nejen v případě všech intervencí, ale také v případě **předávání informací o nabízených službách.**

Poskytovatel má vypracovaná bezpečnostní pravidla, která chrání zájemce/kyně při zjišťování informací o službě. Např. tlačítko rychle pryč, např. jako na [www.wave-network.org](http://www.wave-network.org). Vpravo na stránce je možnost kliknout na "exit site" - převede vás to na počasí a na původní stránce se to přesměruje na google.

Poskytovatel má zpracovaný informační leták, o tom, jak vymazat historii prohlížení, jak soukromě procházet web v režimu inkognito (*Ize na prohlížeči Google Chrome – ostatní, kteří přístroj používají, neuvidí vaši aktivitu, chrome neukládá historii prohlížení*).

Poskytovatel u uživatele/kyně ověří, zda je bezpečné mít tištěné informační materiály u sebe. Pokud se vrací do společné domácnosti s násilnou osobou, je mu/jí doporučeno, aby tyto materiály nechal/a na bezpečném místě mimo domov.



## Standard č. 13 Prostředí a podmínky

### Materiální podmínky:

#### Pobytové služby:

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

#### Ambulantní služby:

Budova, kde je služba pro oběti domácího násilí umístěna, není z důvodu bezpečnosti výrazně označena.

Pro jednání s oběťmi domácího násilí 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 pachatelem. Pokud má poskytovatel za cílovou skupinu ženy i muže, oběti domácího násilí, je jeho povinností zajistit, aby se vzájemně nepotkali ve stejném čase na stejném místě.

Poskytovatel pobytové služby pro oběti domácího násilí má k dispozici základní potraviny, hygienické pomůcky a ošacení pro případ, že oběť domácího násilí utíká 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 uživatele/ky bez prostředků do pobytové služby)

#### 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 situace a nouzové způsoby jejich řešení. Kromě obvyklých nouzových a havarijních situací má vypracované postupy (včetně systému výměny informací) pro specifické nouzové situace, které mohou nastat při poskytování služeb obětem domácího násilí:

- ochrana pracovníků/pracovníků před agresory a jejich jednáním (obtěžující e-maily, či jiné formy kontaktu, dostatečný počet pracovníků ve službě – vždy min. 2, neuvádění jmen a dalších identifikačních údajů na externích dokumentech atp.)
- ohrožení násilnou osobou – narušení prostoru, nečekaný kontakt oběti s násilnou osobou v prostorách pracoviště
- postupy v případě napadení zaměstnance nebo oběti násilnou osobou

#### Pobytové služby:

- prozrazení adresy utajovaného bydlení

### Ambulantní služby

- bezpečnostní opatření v konzultovnách (např. emergency tlačítko pro přivolání pomoci)

### **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).