

Analýza kvality a dostupnosti specializovaných pobytových sociálních služeb pro dospělé oběti domácího násilí

Kristýna Janurová
Jana Barvíková
Branislava Marvánová Vargová
Zdena Bednářová
Jitka Čechová
Jindřiška Krpálková
Kateřina Macková
Jitka Poláková

2017

Vydává Odbor rovnosti žen a mužů Úřadu vlády ČR V rámci projektu „Domácí násilí a genderově podmíněné násilí / Uplatňování hlediska rovných příležitostí žen a mužů a podpora sladování pracovního a soukromého života“ (reg. č. NF-CZ13-PDP-2-002-01-2014) financovaném z Norských fondů.

Poděkování patří všem zařízením, která byla na Analýze kvality a dostupnosti specializovaných pobytových sociálních služeb pro dospělé oběti domácího násilí ochotna spolupracovat. Bez jejich ochoty a spolupráce by tato studie nemohla vzniknout.

Obsah

1.	Úvod	4
1.1	Cíle studie	5
1.2	Teoretické pozadí	7
1.3	Obecné versus specializované služby pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí	7
1.4	Specializované azylové domy pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí	9
1.5	Děti, svědci domácího násilí jako uživatelé pobytových sociálních služeb	11
1.6	Mezinárodní závazky a doporučení.....	12
1.7	Istanbulská úmluva	12
1.8	Použitá metodologie	18
2.	Základní informace o výzkumném souboru.....	20
2.1	Počet lůžek pro oběti domácího násilí na obyvatele.....	21
3.	Postup identifikace krajů a služeb (zařízení) pro kvalitativní část výzkumu.....	25
4.	Výsledky kvantitativní a kvalitativní analýzy	27
4.1	Druhy pobytových služeb zapojených do šetření	27
4.2	Cílová skupina, cíle a způsoby poskytování pobytové služby	28
4.3	Cíle poskytování pobytové služby	31
4.4	Poskytované služby a počty uživatelů/uživatelek	34
4.5	Specifické charakteristiky pobytové služby	40
4.6	Písemné pracovní postupy	41
4.7	Práva oběti domácího násilí, ochranná režimová opatření a bezpečnost	44
4.8	Prostředí a podmínky	52
4.9	Procedurální aspekty	53
4.9.1	Personální a organizační zajištění pobytové služby	63
4.9.2	Profesní rozvoj zaměstnanců	67
4.9.3	Závěrečná otázka	70
5.	Závěr	73
6.	Doporučení	78
7.	Definice pojmů	81
8.	Používaná terminologie.....	82
9.	Použité zdroje a literatura	83
9.1	Internetové odkazy	84
10.	Přílohy.....	86

1. Úvod

Domácí násilí a genderově podmíněné násilí na ženách je, i přes narůstající pozornost a různá opatření zaměřená na eliminaci tohoto jevu, stále velmi rozšířeným celospolečenským problémem. Studie zabývající se prevalencí domácího násilí a násilí na ženách opakovaně ukazují, že zkušenost s některou z forem domácího násilí má v průběhu života každá třetí až pátá žena. V roce 2013 provedla Agentura pro základní práva EU (Fundamental Rights Agency) pomocí standardizované metodologie komparativní studii výskytu domácího násilí a násilí na ženách v rámci členských zemí Evropské Unie (dále jen EU). Výsledky studie ukázaly, že v České Republice (dále jen ČR) zažilo některou z forem fyzického či sexuálního násilí 32 % žen (průměr EU činí 33 % žen).¹ Také výzkum Světové zdravotnické organizace (WHO) přináší obdobné výsledky: celosvětově zažilo některou z forem fyzického či sexuálního násilí 35 % žen.²

Podle statistik Policejního prezidia³ bylo v roce 2015 zjištěno celkem 525 případů týrání osoby žijící ve společném obydlí podle §199 trestního zákoníku, přičemž vyšetřováno a stíháno bylo celkem 368 osob. Můžeme se domnívat, že tato čísla, v porovnání se skutečným výskytem domácího násilí a genderově podmíněného násilí, podporují zjištění studie Agentury pro základní práva, která uvádí, že policii oznámí napadení pouze 8 % obětí domácího násilí.⁴

Podle údajů Bílého kruhu bezpečí a APIC⁵ bylo v roce 2015 v ČR vykázáno celkem 1306 osob, z toho v hlavním městě Praze jich bylo 195, což je nejvyšší počet vykázání ze všech krajů. Inspirací pro přijetí zákona o vykázání byl rakouský model, který byl přijat o 10 let dříve než zákon umožňující vykázání

¹ FRA: Violence Against Women: an EU-wide Survey. 2014. Dostupné na: http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf.

² WHO: Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence. 2014. Dostupné na: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf.

³ <http://www.policie.cz/clanek/statisticke-prehledy-kriminality-za-rok-2015.aspx>.

⁴ FRA: Violence Against Women: an EU-wide Survey. 2014. Dostupné na: <http://fra.europa.eu/en/publications-and-resources/data-and-maps/survey-data-explorer-violence-against-women-survey>.

⁵ Přehled o vykázání v ČR za rok 2015. Dostupné na: <http://www.domacinasili.cz/statistiky/>.

v ČR. Pro srovnání, v roce 2015 bylo jen ve Vídni (počet obyvatel cca 1,7 mil.) vykázáno ze společného obydlí 3 183 pachatelů domácího násilí.

Jak ukazuje praxe nejen v ČR, ale i v zahraničí, možnost vykázání násilné osoby ze společného obydlí je sice důležitým preventivním opatřením před pokračováním násilí, avšak není univerzálním řešením situace oběti ve smyslu zajištění jejího bezpečí. Efektivnost tohoto opatření může limitovat např. jeho implementace v praxi (tj. jeho skutečné využívání – viz srovnání statistických údajů z ČR a Rakouska), ale také typologie pachatele domácího násilí, jelikož praxe ukazuje, že pachatelé zvláště závažného násilí toto opatření často porušují.

Pobytové služby pro oběti domácího násilí proto i nadále sehrávají klíčovou roli při ochraně obětí před domácím násilím a prevenci jeho opakování. Jejich snadná dostupnost a standardy kvality, jež by zajišťovaly to, aby se všem obětem domácího násilí i jejich dětem dostalo stejné komplexní péče, jsou základními požadavky pro efektivní podporu a pomoc.

1.1 Cíle studie

Předložená analýza se zaměřuje na kvalitu a dostupnost specializovaných pobytových sociálních služeb poskytovaných obětem domácího a genderově podmíněného násilí na území ČR⁶. Jedná se o první studii tohoto druhu u nás. V zahraničí bylo zpracováno několik studií (např. EIGE⁷, Rada Evropy⁸), které se však (zřejmě vzhledem k rozdílným zdrojům informací a odlišné metodologii) od sebe významně liší ve zjištěních týkajících se dostupnosti specializovaných sociálních služeb pro oběti domácího násilí.

Registr poskytovatelů sociálních služeb (dále jen „Registr“) Ministerstva práce a sociálních věcí rozlišuje v současné době různé cílové skupiny (včetně „obětí domácího násilí“), avšak toto vymezení si určují samotní poskytovatelé.

⁶ Jedná se o dvě na sebe navazující analýzy, a to jednak kvantitativní analýzu vzniklou na základě dotazníkového šetření, na niž navázala kvalitativní analýza založená na šetření ve 4 vybraných krajích.

⁷ Dostupné na: <http://eige.europa.eu/sites/default/files/documents/Violence-against-Women-Victim-Support-Report.pdf>.

⁸ Dostupné na: <http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/convention-violence/Docs/Analytical%20Study%20ENG.pdf>.

K 1. 8. 2015 Registr evidoval celkem 350 sociálních služeb s cílovou skupinou oběti domácího a genderově podmíněného násilí, z toho 111 služeb bylo službami pobytovými. Většina z poskytovatelů těchto služeb ovšem poskytuje služby i řadě jiných cílových skupin a Registr tedy nemůže sloužit jako nástroj pro zjištění skutečné dostupnosti specializovaných sociálních služeb pro oběti domácího násilí, případně skutečného počtu míst, která jsou určena pro oběti domácího násilí. Cílem této analýzy je tedy zjistit skutečný stav a porovnat jej s avizovanými údaji v Registru.

Akční plán prevence domácího a genderově podmíněného násilí na léta 2015 – 2018⁹ uvádí, že v ČR je nízká dostupnost sociálních služeb (včetně utajených azylových domů) pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím. Jejich regionální dostupnost je nerovnoměrná a není možné zjistit přesný počet specializovaných služeb pro osoby ohrožené domácím násilím. Dotazníkové šetření, jehož analýza je součástí této studie, bylo mj. realizováno se záměrem toto tvrzení ověřit a aktualizovat.

Analýza si tedy klade za cíl *poskytnout přehled dostupných informací o pobytových službách pro oběti domácího násilí, které lze získat z Registru, následně představit výstupy původního dotazníkového šetření, které zjišťovalo aktuální informace od poskytovatelů, porovnat tato zjištění s údaji uvedenými v Registru, a zaměřit se také na zjištění vybraných parametrů kvality poskytovaných služeb vzhledem k potřebám obětí domácího násilí.* Jinými slovy, jaké subjekty a jakými prostředky se věnují obětem DN. Tyto údaje analýza ověří také v praxi, prostřednictvím hloubkových rozhovorů se zástupci či zástupkyněmi poskytovatelů sociálních služeb ve čtyřech vybraných krajích.

⁹ Dostupné na:

<http://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/pri-uradu-vlady/jiri-dienstbier/aktualne/vlada-schvalila-akcni-plan-prevence-domaciho-a-genderove-podmineneho-nasili-na-leta-2015--2018-126943/>.

1.2 Teoretické pozadí

Oběti domácího násilí nepřichází do azylových domů či na krizový pobyt z důvodu ztráty bydlení, ale proto, že v jejich domovech dochází k násilí, a tedy k porušování základních lidských práv. Domov pro ně není synonymem bezpečí, ale místem, kde je ohrožena jejich lidská důstojnost, zdraví a v mnoha případech i život. Nehledají tedy jen „střechu nad hlavou“, ale bezpečný prostor a specializovanou podporu, která jim umožní vyrovnat se s následky traumatu a učinit právní či jiné kroky, které jsou nezbytné pro ukončení násilí. Zkušenost s násilím ze strany blízkého člověka zasahuje život obětí v mnoha rovinách. V případě neadekvátní reakce pracovníků/pracovnic pomáhajících profesí navíc hrozí vysoké riziko jejich sekundární viktimizace.

1.3 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 (dále v textu jen Istanbulská úmluva), stejně jako např. studie EIGE¹⁰ o službách pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí, rozlišují obecné a specializované služby pro oběti DN. Istanbulská úmluva 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, podle Istanbulské úmluvy,

¹⁰ <http://eige.europa.eu/sites/default/files/documents/Violence-against-Women-Victim-Support-Report.pdf>.

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.¹¹

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/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. 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 DN (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 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.

¹¹ Důvodová zpráva k Istanbulské úmluvě, bod 125.

1.4 Specializované azylové domy pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí

Historie vzniku bezpečných azylových domů pro ženy, oběti DN a jejich děti je v Evropě úzce spojena s činností ženských neziskových organizací a v zemích západní Evropy má již čtyřicetiletou tradici. Ženské hnutí reagovalo na potřeby obětí domácího násilí a v 70. letech minulého století začalo zřizovat bezpečné azylové domy, které poskytovaly nejen střechu nad hlavou, ale i bezpečí a komplexní specializované poradenské a právní služby pro oběti a jejich děti. Mnoho azylových domů provozovalo a dodnes provozuje také krizové telefonní linky a sehrává klíčovou roli při interdisciplinární spolupráci. Příkladem může být síť ženských azylových domů v Rakousku¹², která sdružuje 30 specializovaných azylových domů, provozuje národní telefonickou linku pro oběti domácího násilí a zaštiťuje také odborné školení pracovníků azylových domů v problematice domácího a genderově podmíněného násilí. Obdobně existuje např. síť specializovaných center Women's Aid¹³ ve Velké Británii. Tato organizace např. publikovala v roce 2014 národní standardy pro práci s oběťmi domácího násilí¹⁴.

Vznik a vývoj specializovaných pobytových služeb pro oběti DN u nás má poněkud odlišnou historii a datuje se do začátku 90. let minulého století, kdy byly založeny první specializované azylové domy (např. ROSA, Acorus, Magdalenium).

Specializované azylové domy sehrávají důležitou roli v boji proti domácímu násilí. Základním principem jejich práce s oběťmi je obhajoba jejich práv, podpora při překonání traumatické zkušenosti a posílení obětí k samostatnému a důstojnému životu bez násilí. Klíčovým principem je vnímání domácího a genderově podmíněného násilí jako porušování základních lidských práv.

¹² www.aofef.at.

¹³ <https://www.womensaid.org.uk>.

¹⁴ Women's Aid Federation of England (2015) National Quality Standards for Services Supporting Women and Children Survivors of Domestic Violence, revised version. Women's Aid, Bristol. Dostupné na: <https://www.womensaid.org.uk/what-we-do/national-quality-standards/>.

Specializované azylové domy jsou podle organizace WAVE¹⁵ definovány:

- Specifickými cíli
- Jasně definovanou cílovou skupinou
- Provozními principy
- Specializovanými službami a personálem
- Specifickými bezpečnostními opatřeními

Termínem specializovaný azylový dům pro oběti domácího násilí tedy můžeme označit pouze ta zařízení, která splňují všechny výše jmenované funkce.

Studie organizace WAVE z roku 2015¹⁶ zjišťovala naplňování Doporučení Rady Evropy o ochraně žen před násilím Rec (2002) 5¹⁷ na počet míst ve specializovaných azylových domech pro oběti DN. Podle tohoto doporučení by mělo být dostupné 1 rodinné místo na 10 000 obyvatel, což v přepočtu znamená 83 000 rodinných míst ve specializovaných azylových domech pro oběti domácího násilí v Evropě. Bližší statistické údaje ukazují, že¹⁸:

- V Evropě se nachází 1 748 specializovaných azylových domů pro oběti domácího násilí
- Tyto azylové domy poskytují 28 473 míst pro ženy a děti, oběti domácího násilí
- 54 000 (66 %) doporučených specializovaných míst v Evropě stále chybí
- 84 % dostupných specializovaných míst se nachází na území 28 členských zemí EU
- 53 % doporučených specializovaných míst stále chybí v rámci členských zemí EU
- velmi znepokojující je, že 87 % z doporučených specializovaných míst chybí v nových členských zemích EU (kam patří i Česká republika)

¹⁵ WAVE (2007) Cesta z násilí. Rosa, Praha. Dostupné na: http://files.wave-network.org/trainingmanuals/Away_from_Violence_2004_Czech.pdf.

¹⁶ Logar, Rosa and the WAVE team (2016) WAVE Report 2015 on the role of specialist women's support services, Vienna.

¹⁷ Doporučení Rady Evropy o ochraně žen před násilím Rec (2002) 5. Dostupné na: <http://euromed-justice.eu/en/documents/show/&tid=173>.

¹⁸ Logar, Rosa and the WAVE team (2016) WAVE Report 2015 on the role of specialist women's support services, Vienna.

1.5 Děti, svědci domácího násilí jako uživatelé pobytových sociálních služeb

Považujeme za důležité připomenout, že více než polovinu uživatelů a uživatelék služeb azylových domů pro oběti DN tvoří děti. Výzkumy ukazují, že děti se stávají svědky domácího násilí v 90 % případů, jelikož se v době útoku nacházejí ve stejné nebo vedlejší místnosti. Jedna třetina těch, které jsou svědky domácího násilí, se snaží chránit svou matku, a jsou tak samy vystaveny riziku, že se stanou přímou obětí.¹⁹ Studie provedená v USA odhaduje, že v 70 % případů, kdy docházelo k násilí vůči matce, byly vystaveny násilí také děti.²⁰

Podle metodického doporučení MPSV č.3/2010 k problematice domácího násilí jsou děti, přímé i nepřímé oběti DN, považovány za ohrožené děti ve smyslu zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Děti, které jsou přímými nebo nepřímými oběťmi (svědky) DN, vykazují stejné symptomy jako děti týrané a zneužívané (syndrom CAN). Tyto děti se také častěji samy stávají pachateli nebo oběťmi DN. Proto je velmi důležité, aby jim byla poskytnuta odborná pomoc při vyrovnávání se s traumatickou zkušeností s násilím, bezpečné prostředí a podpora. Specializované azylové domy jsou místem, kam mnoho dětí přichází v akutní traumatické fázi. Azylový dům je prostor, který jim může poskytnout bezpečí a zklidnění, ale právě v prvních chvílích po přijetí je zvláště důležitá také odborná specializovaná pomoc. Domníváme se, že specializovaná práce s dětmi musí být klíčovou a nedílnou součástí služeb, které specializované azylové domy nabízí a musí být také adekvátně finančně ohodnocena.

¹⁹ WAVE (2007) Cesta z násilí. Rosa, Praha. Dostupné na: http://fileservers.wave-network.org/trainingmanuals/Away_from_Violence_2004_Czech.pdf.

²⁰ Bowker, L. H. ; Arbitell, M.; McFerron, R. J.: *On the Relationship Between Wife Beating and Child Abuse*, in: Yllö, K. / Bograd, M. (Eds.), *Feminist Perspectives on Wife Abuse*. 1989, Newbury Park, London, New Delhi.

1.6 Mezinárodní závazky a doporučení

Problematiku domácího násilí a genderově podmíněného násilí vnímají jako velmi závažnou také mezinárodní organizace a instituce, jako např. OSN či Evropská unie, které přijaly v této oblasti řadu opatření a doporučení.

1.7 Istanbulská úmluva

Úmluva Rady Evropy o prevenci a potírání násilí vůči ženám a domácího násilí²¹ je jedním z právních nástrojů, které v rámci Rady Evropy poskytují (jsou-li členskými zeměmi ratifikovány) důležitý základ pro posílení úsilí v oblasti prevence a podpory obětí domácího násilí. ČR přistoupila k podpisu Istanbulské úmluvy v květnu 2016 a v době vzniku této studie je ve fázi přípravy její ratifikace, jež je předpokládána na rok 2018. Istanbulská úmluva obsahuje řadu opatření směřujících k prevenci domácího násilí a násilí na ženách, včetně kapitoly o ochraně a podpoře obětí (Kapitola IV), jež je zvláště relevantní v kontextu této studie.

Kapitola IV, článek 18, odstavec 1:

- „Strany se zavazují podniknout nezbytné zákonodárné či jiné kroky k ochraně veškerých obětí před dalšími násilnými činy.“

Kapitola IV, článek 18, odstavec 3:

- „Strany zajistí, že opatření učiněná v souladu s touto kapitolou:
 - budou vycházet z genderového chápání násilí vůči ženám a domácího násilí a zaměří se na lidská práva a bezpečí obětí;
 - budou vycházet z integrovaného přístupu, jenž zohledňuje vztah mezi oběťmi, pachateli a dětmi a jejich širším sociálním prostředím;
 - ochrání oběti před druhotnou viktimizací;

²¹ Text úmluvy v českém jazyce je dostupný na:
<https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=0900001680462471>

- zaměří se na dosažení rovných pravomocí a ekonomické nezávislosti pro ženy, oběti násilí;
- tam, kde je to možné a vhodné, se zasadí, aby na stejné adrese byl přístup k širší škále ochranných a podpůrných služeb;
- budou se zaměřovat na specifické potřeby obzvláště zranitelných osob, včetně dětských obětí a budou pro ně dostupná.“

Kapitola IV, článek 22 – Specializované podpůrné služby²²

- 1 „Strany učiní nezbytná legislativní či jiná opatření, aby zařízení poskytující služby okamžité, krátkodobé i dlouhodobé specializované pomoci byla geograficky rozložena tak, aby byla přístupná veškerým obětem násilných činů, spadajících do působnosti této Úmluvy.“
- 2 „Strany poskytnou nebo zařídí, aby nositelkami specializované pomoci ženám, obětem násilí a jejich dětem byly ženy.“

Důvodová zpráva Istanbulské úmluvy v bodě 132 uvádí, že cílem specializovaných podpůrných služeb je zajistit posílení práv obětí prostřednictvím optimální podpory a pomoci, která má být zaměřena na naplňování jejich specifických potřeb. Specializované služby musí zahrnovat poskytování přístřeší a bezpečného ubytování, okamžitou lékařskou pomoc, sběr forenzních lékařských důkazů v případech znásilnění a sexuálního napadení, krátkodobé a dlouhodobé psychologické poradenství, práci s traumatem, právní poradenství, advokátní a terénní služby, telefonní linky, které mohou oběti nasměrovat na specializovanou pomoc, a specializované služby pro děti, svědky násilí.

V kontextu předkládané studie je zvláště důležitý článek 23, který hovoří o specializovaných pobytových službách pro oběti domácího násilí a ty body důvodové zprávy, které se k článku 23 vztahují:

²² V překladu Istanbulské úmluvy do českého jazyka, který je dostupný na stránkách Rady Evropy <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=0900001680462471> je uveden termín „služby odborné pomoci“ (v anglickém originále *specialist support services*) . Z důvodu jasného odlišení od obecných podpůrných služeb, které jsou v mnoha ohledech také odborné (např. zdravotní péče, vzdělání atd.), doporučujeme změnu překladu a zavedení termínu specializované podpůrné služby.

Kapitola IV, článek 23 – Specializované azylové domy²³

- „Strany učiní nezbytná legislativní či jiná opatření pro zařízení dostatečného počtu vhodných a snadno dostupných specializovaných azylových domů, které by poskytovaly bezpečné²⁴ ubytování, jež by měly proaktivně nabízet obětem, obzvláště ženám a jejich dětem. “

Podle důvodové zprávy k Istanbulské úmluvě tento článek vyžaduje, aby strany zajistily vytvoření dostatečného množství vhodných, snadno dostupných specializovaných azylových domů, které jsou vnímány jako důležitý prostředek pro splnění povinnosti poskytnout ochranu a podporu obětem. Účelem těchto zařízení je zajistit okamžitý, nejlépe 24hodinový přístup k bezpečnému ubytování pro oběti, zejména ženy a děti, které nejsou doma v bezpečí. Dočasné bydlení nebo obecné azylové domy pro osoby, které ztratily bydlení, nejsou dostatečné a neposkytují potřebnou podporu a posílení obětí. Oběti čelí mnoha problémům, jež souvisejí s jejich zdravím, bezpečností, finanční situací a situací jejich dětí. Specializované ženské azylové domy jsou nejlépe vybaveny k tomu, aby mohly tyto problémy řešit, protože jejich činnosti jdou nad rámec zajištění bezpečného místa k pobytu. Poskytují ženám a jejich dětem podporu, která jim umožní vyrovnat se s jejich traumatickými zkušenostmi, odejít z násilného vztahu, získat zpět sebevědomí a položit základy pro jejich samostatný život. Kromě toho, specializované ženské azylové domy hrají ústřední roli ve vytváření interdisciplinární spolupráce a osvěty.

Aby mohly specializované azylové domy naplňovat svůj primární úkol, a to zajištění ženám a dětem ochrany a bezpečí, je důležité, aby splňovaly určité standardy. Za tímto účelem by měla být posuzována individuální bezpečnostní situace každé oběti a na základě tohoto posouzení vypracován individuální bezpečnostní plán. Technická bezpečnost budovy je dalším klíčovým problémem, jelikož násilné útoky pachatelů jsou hrozbou nejen pro ženy a jejich děti, ale také pro zaměstnance azylových domů a další obyvatele v okolí. V otázce bezpečnosti je nepostradatelná také efektivní spolupráce s policií.

²³ V překladu Istanbulské úmluvy do českého jazyka, které provedlo Ministerstvo spravedlnosti, je termín *shelter* překládán jako příbytek. Navrhujeme, aby byl tento termín v překladu nahrazen termínem „specializovaný azylový dům pro oběti domácího násilí“, jelikož dle našeho názoru lépe vystihuje podstatu dané služby a to i s ohledem na Důvodovou zprávu k Istanbulské úmluvě.

²⁴ V překladu Istanbulské úmluvy do českého jazyka došlo k vypadnutí slova „bezpečné“ útočiště (v anglickém originále *safe accomodation*, v českém oficiálním překladu *útočiště*). Doporučujeme úpravu překladu a použití termínu „bezpečné ubytování“.

Článek 23 požaduje, aby byly specializované azylové domy zřizovány v dostatečném množství tak, aby mohly poskytnout odpovídající dočasné ubytování pro všechny oběti. Každý druh násilí vyžaduje jiný způsob podpory a ochrany a zaměstnanci musí být adekvátně vyškoleni, aby mohli tyto služby poskytovat. Pojem "dostatečné množství" má zajistit, aby byly splněny potřeby všech obětí, a to jak z hlediska počtu pobytových míst, tak i odborné podpory. Usnesení Evropského parlamentu ze dne 25. února 2014, obsahující doporučení Komisi o boji proti násilí páchanému na ženách (2013/2004(INL))²⁵ uvádí, že bezpečné ubytování ve specializovaných ženských azylových domech by mělo být dostupné regionálně, a to v počtu 1 rodinného místa na 10 000 obyvatel. Nicméně, počet míst by měl záviset na skutečné potřebě. Počty míst v azylových domech poskytujících služby obětem jiných forem násilí by se měly také řídit skutečnými potřebami.

Směrnice EU o obětech trestných činů²⁶

Dalším nástrojem je Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2012/29/EU ze dne 25. října 2012, kterou se zavádí minimální pravidla pro práva, podporu a ochranu obětí trestného činu, která mimo jiné definuje násilí na ženách jako specifickou formu genderově podmíněného násilí a zavazuje členské státy k poskytování specializované podpory obětem takového násilí.

Směrnice EU o Evropském ochranném příkazu²⁷

Třetím právním nástrojem je Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2011/99/EU, která vstoupila v platnost v lednu 2015 a zajišťuje obětem (nejen) domácího násilí rozpoznání a platnost ochranných opatření vydaných jedním členským státem EU ostatními členskými zeměmi.

Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen (CEDAW)²⁸

Česká republika je vázána také Úmluvou o odstranění všech forem diskriminace žen (dále jen „CEDAW“), která byla přijata Valným shromážděním OSN v roce

²⁵ Usnesení Evropského parlamentu (2013/2004(INL)) Dostupné na: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P7-TA-2014-0126&language=CS&ring=A7-2014-0075>.

²⁶ Směrnice Evropského parlamentu a Rady č.2012/29/EU. Dostupné na: https://www.pmscr.cz/download/obeti_smernice_tc_2012_29_eu_cz.pdf.

²⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2011/99/EU. Dostupné na: <http://www.eurlex.cz/dokument.aspx?celex=32011L0099>.

²⁸ Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/2684/CEDAW.pdf>.

1979. Česká republika ji podepsala v roce 1980 a ratifikovala v roce 1982. V roce 2016 předložila Česká republika Výboru OSN pro odstranění diskriminace žen 6. periodickou zprávu o naplňování CEDAW. Na základě předložené zprávy Výbor pro odstranění diskriminace žen vyjádřil znepokojení nad nedostatečným systémem financování služeb pro ženy, oběti domácího a genderově podmíněného násilí a přílišnou závislost těchto specializovaných služeb na spolufinancování ze strany krajů, což má negativní vliv na jejich dlouhodobou stabilitu a udržitelnost. Směrem k vládě ČR formuloval Výbor²⁹ v článku 19 mimo jiné tato doporučení, jež jsou relevantní k obsahu předložené analýzy:

- Zvýšit alokaci lidských, technických a finančních zdrojů pro poskytování specializovaných služeb pro oběti genderově podmíněného násilí v dlouhodobém horizontu a trvale udržitelným způsobem;
- Zajistit, aby finanční zdroje pro specializované služby na podporu obětí byly přiřazovány adekvátně a udržitelným způsobem a progresivně financovat tyto služby prostřednictvím vyčlenění části státního rozpočtu namísto externích zdrojů financování.

Akční plán prevence domácího a genderově podmíněného násilí na léta 2015 – 2018

Akční plán prevence domácího a genderově podmíněného násilí na léta 2015 – 2018 (dále jako „Akční plán“) je v pořadí druhým samostatným strategickým dokumentem vlády ČR v oblasti prevence domácího násilí, který se také vztahuje na genderově podmíněné násilí. Akční plán navazuje na Národní akční plán prevence domácího násilí na léta 2011 – 2014 (dále jako „Akční plán 2011 – 2014“). Z hlediska zaměření této studie je relevantní zaměřit se zejména na oblast č. 1 Akčního plánu, která se věnuje podpoře osob ohrožených domácím a genderově podmíněným násilím. Akční plán identifikuje mimo jiné následující problémy a nedostatky v oblasti poskytovaných služeb pro oběti DN³⁰:

²⁹

http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/TreatyBodyExternal/Countries.aspx?CountryCode=CZE&Lang=EN.

³⁰ <https://www.vlada.cz/cz/-130347/>.

- Nízká dostupnost sociálních služeb (včetně utajených azylových domů) pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím a jejich nerovnoměrná regionální dostupnost.³¹
- Nemožnost zjistit přesný počet specializovaných služeb pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím a výši finančních prostředků, která je těmto subjektům poskytována.
- Neexistence závazných druhových standardů pro práci s domácím násilím.
- Není zavedena možnost využívat speciální zařízení pro dosažení okamžité pomoci pro osoby zvláště ohrožené.
- Chybí pobytová sociální služba pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí s delší možností bydlení (cca 3 roky) a specializované terapeutické a sociálně-právní služby pro osoby dlouhodobě týrané.
- Pomoc osobám ohroženým domácím a genderově podmíněným násilím ve zdravotnických zařízeních není systémově řešena. Není zajištěna dostupnost specializovaných terapeutických služeb pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím.

Pro léta 2015 – 2018 pak Akční plán, v souladu se zněním Istanbulské úmluvy, ukládá v oblasti podpory osob ohrožených domácím a genderově podmíněným násilím mimo jiné následující úkoly³²:

- Zajistit regionální dostupnost specializovaných utajených azylových domů pro oběti domácího násilí (mj. v návaznosti na činnost intervenčních center) tak, aby v každém kraji byl k dispozici alespoň jeden utajený azylový dům s počtem míst zohledňujícím počet obyvatel daného kraje a s kapacitou poskytnout ubytování i větším rodinným skupinám.
- Zajistit regionální dostupnost krizové pobytové služby pro osoby ohrožené domácím a genderově podmíněným násilím tak, aby v každém kraji byl k dispozici dostatečný počet krizových lůžek zohledňující počet obyvatel daného kraje.

³¹ Nedochozí k naplnění doporučení minimální dostupnosti těchto služeb dle standardů Rady Evropy. Jedná se zejména o standardy vyjádřené v důvodové zprávě Úmluvy Rady Evropy o prevenci a potírání násilí vůči ženám a domácího násilí: jedno rodinné místo ve specializovaném zařízení pro oběti domácího násilí na 10 000 obyvatel, jedno centrum pro oběti sexuálního násilí na 200 000 obyvatel.

³² <https://www.vlada.cz/cz/-130347/>.

1.8 Použitá metodologie

Předložená analýza obsahuje kvantitativní a kvalitativní studii pobytových sociálních služeb, které v Registru sociálních služeb uvádí jako cílovou skupinu „oběti domácího násilí“.

Kvantitativní výzkum byl realizován prostřednictvím dotazníkového šetření, které se uskutečnilo v období duben – květen 2016 mezi zařízeními, která mají registrovanou pobytovou sociální službu s cílovou skupinou „oběti domácího násilí“ (dotazník je obsažen v příloze). Elektronický dotazník, který byl vytvořen speciálně pro účely této studie, byl zařízením distribuován ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR prostřednictvím e-mailu. Dotazník zjišťoval informace v následujících oblastech:

- Cíle a způsoby poskytování pobytové služby
- Poskytované služby a počty uživatelů/uživatelek
- Specifické charakteristiky pobytové služby
- Písemné pracovní postupy
- Práva oběti domácího násilí, ochranná režimová opatření a bezpečnost
- Prostředí a podmínky poskytované pobytové služby
- Procedurální aspekty
- Personální a organizační zajištění pobytové služby
- Profesní rozvoj zaměstnanců

Kvalitativní výzkum byl realizován ve 4 vybraných krajích. Způsob výběru krajů a jednotlivých zařízení je podrobněji popsán v kapitole č. 3 *Postup identifikace krajů a služeb (zařízení) pro kvalitativní část výzkumu*. Z důvodu zachování anonymity zařízení, která byla ochotna poskytnout osobní rozhovor, však nejsou konkrétní kraje, ve kterých byla kvalitativní část analýzy prováděna, v textu explicitně identifikovány. Kvalitativní výzkum byl prováděn formou osobních rozhovorů s pracovníky a pracovníky vybraných zařízení. Rozhovory byly realizovány autorkami studie a byly vedeny podle předem stanovené struktury, jež kopírovala strukturu dotazníku, avšak zkoumala a ověřovala jednotlivé informace detailněji. Součástí kvalitativního šetření byla také prohlídka

prostor vybraných zařízení s akcentem na bezpečnostní opatření a jejich reálné využívání. V případě, že dotazovaní poskytovatelé měli písemně zpracovány interní předpisy ve vztahu k zajištění standardů práce s oběťmi DN, byly tyto předpisy také předmětem zkoumání.

Jsme si vědomi, že výsledky kvalitativního šetření, provedené na tomto výzkumném vzorku, nelze zobecňovat na všechna pobytová zařízení, která mají registrovanou pobytovou sociální službu s cílovou skupinou „oběti domácího násilí“, avšak domníváme se, že mohou pomoci výstižně ilustrovat skutečnou situaci v terénu a přispět k reálnému obrazu dostupných pobytových služeb pro oběti domácího násilí.

2. Základní informace o výzkumném souboru

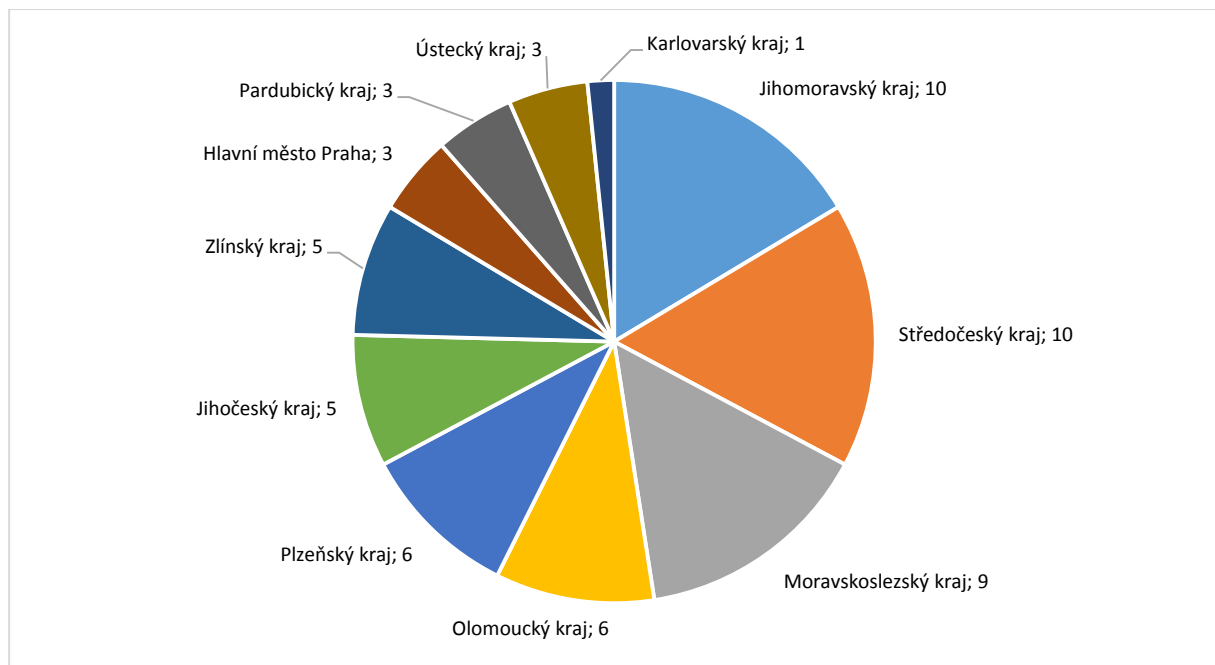
Ke dni 18. 5. 2016 bylo pro účely kvantitativní části analýzy odevzdáno celkem 62 dotazníků. Ze souboru bylo vyřazeno zařízení, které bylo do seznamu oslovených služeb zahrnuto omylem (neposkytuje pobytovou sociální službu obětem DN). **Prezentované výsledky tedy vycházejí z analýzy 61 dotazníků.**

Ke dni 16. 5. 2016 evidoval Registr poskytovatelů sociálních služeb celkem 93 pobytových sociálních služeb s registrovanou cílovou skupinou „oběti DN“, návratnost dotazníku tedy odpovídá přibližně 66 %.

Všechny tabulky a grafy pracují z důvodu nízkého počtu případů ve vzorku s absolutními četnostmi (počet služeb, počet odpovědí), není-li uvedeno jinak.

Nejvíce vyplněných dotazníků se navrátilo ze zařízení v Jihomoravském, Středočeském a Moravskoslezském kraji – viz graf č. 1.

Graf č. 1 **Služby zastoupené ve výzkumu dle kraje** (abs. počet služeb)



N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

2.1 Počet lůžek pro oběti domácího násilí na obyvatele

Doporučení Rady Evropy stanoví pro členské státy *minimální standard* jednoho „rodinného místa“ ve specializovaných azylových domech pro oběti domácího násilí na 7 500 až 10 000 obyvatel (Rada Evropy, 2008, s. 51, 95; Kelly, Dubois, 2008, s. 18).³³ „Rodinné místo“ obsahuje lůžko pro dospělého člena rodiny a k němu připadající počet lůžek odpovídající průměrnému počtu dětí v daném státě (Kelly, Dubois, 2008, s. 18). Podle průměrného počtu lůžek, která pro rodinné jednotky vyhrazení české azylové domy, resp. zařízení poskytující pobytovou službu (mj.) obětem domácího násilí, by jedno rodinné místo v ČR mělo odpovídat třem lůžkům (odhad vychází z údajů v Registru poskytovatelů sociálních služeb a výstupů z nedávno dokončené studie Kuchařové a kol., 2015).

Podle *Národního akčního plánu prevence domácího násilí na léta 2011 – 2014* je v ČR nedostačující a geograficky nerovnoměrná „nabídka poradenských služeb azylových domů a subjektů poskytujících pomoc obětem DN nebo jim nabízejících adekvátní sociální služby“ a chybí „specializované domy a krizová lůžka pro osoby ohrožené domácím násilím.“ Dotazníkové šetření, jehož analýzu zde předkládáme, bylo mj. realizováno se záměrem toto tvrzení ověřit a aktualizovat. V následujících několika odstavcích proto analyzujeme poměr počtu lůžek na stanovený počet obyvatel podle základních údajů, které jednotlivá zařízení deklarují v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Následně pak zjištěný poměr deklarovaného počtu lůžek k počtu obyvatel korigujeme pomocí výstupů z výzkumného šetření.

Podle připravované novely zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách by mělo každé registrované zařízení poskytovat sociální služby odpovídající skutečným potřebám osob spadajících do cílových skupin, které zařízení uvádí v Registru (Novela zákona o sociálních službách 2016).³⁴ Pro účely tohoto

³³ Z porovnání obou citovaných dokumentů, které oba uvádějí (na různých místech) jako srovnávací hodnotu údaj 10 000 obyvatel i 7 500 obyvatel, není zřejmé, zda se v prvním z nich jedná o „minimální standard“ a v druhém o doporučený stav, zda údaje určují doporučený rozsah počtu obyvatel na jedno místo či zda doporučení zní „jedno rodinné místo na 10 000 obyvatel“ a „jedno místo na 7 500 obyvatel.“

³⁴ Citovaný dokument uvádí, že daná novela by měla zajistit „sociální služby šité na míru potřebám vyplývajícím z nepříznivé sociální situace (případně z nepříznivého zdravotního stavu),“ což umožní

projektu byla v souladu s tímto požadavkem ověřována kvalita, dostupnost a specializovanost pobytových sociálních služeb poskytovaných v zařízeních s registrovanou cílovou skupinou „oběti DN“.

Všechna zařízení v ČR s registrovanou cílovou skupinou „oběti DN“ poskytující pobytovou sociální službu uvedená ke dni 16. 5. 2016 v Registru poskytovatelů sociálních služeb (celkem 93 zařízení) měla k tomuto dni **souhrnnou kapacitu 2 851 lůžek**. Ne každé z těchto zařízení přijímalo k danému dni děti mladší osmnácti let a ne každé zařízení vyhrazovalo část lůžek výlučně pro děti. I vzhledem k rozdílům ve specializovanosti zařízení s ohledem na skutečné potřeby obětí DN, které se věnujeme v analýze výsledků dotazníkového šetření, zde strukturu tohoto čísla blíže neanalyzujeme. Používáme jej jako čistě orientační údaj pro zjištění poměru deklarovaného počtu lůžek k počtu obyvatel.

Podle výpočtů prezentovaných v tabulce č. 1 připadá v ČR cca 2,7 lůžka, tj. 0,9 rodinných míst v zařízeních s registrovanou pobytovou službou a cílovou skupinou „oběti domácího násilí“ na 10 000 obyvatel. Na tomto místě je však potřeba upozornit na fakt, že většina zařízení má v Registru uvedených více cílových skupin (některé např. až 8), tudíž nelze vztahovat souhrnnou kapacitu lůžek těchto zařízení výlučně k cílové skupině „oběti DN“.

Jak dále ukazuje tabulka č. 1, *deklarovaný* počet míst pro oběti DN na 10 000 obyvatel v jednotlivých krajích sahá od 0,7 lůžka (0,2 rodinného místa) v Hl. m. Praze až po 5,1 lůžka (1,7 rodinného místa) v Jihočeském kraji. V osmi krajích ČR nedosahuje deklarovaný počet rodinných míst na obyvatele výše minimálního standardu stanoveného Radou Evropy (viz výše). Ze zbývajících šesti krajů se z tohoto hrubého pohledu Moravskoslezský, Královéhradecký a Jihomoravský kraj nacházejí přímo na hranici minimálního standardu a pouze kraje Jihočeský, Plzeňský a Zlínský ji mírně přesahují. Výše zmíněného „přísnějšího“ standardu jednoho rodinného místa na 7 500 obyvatel pak dosahují pouze právě tři posledně jmenované kraje. Příčin zjištěných rozdílů mezi kraji je patrně více a za účelem jejich identifikace by bylo vhodné podrobit situaci v jednotlivých krajích podrobnější analýze. Nicméně soudě dle zde prezentovaných dat mohou rozdíly způsobovat nepoměry v hustotě obyvatel

mj. to, že „při registraci se kromě okruhu osob bude registrovat ještě nepříznivá sociální situace, kterou umí daná sociální služba řešit,“ (Novela zákona o sociálních službách 2016, s. 4, 9).

v jednotlivých krajích, ale také míra přísnosti, s jakou jednotliví poskytovatelé své služby registrují. Jinými slovy s jakou přísností jsou služby v regionech úřady registrovány a kontrolovány či financování pobytových sociálních služeb v jednotlivých krajích. Tyto důvody by mohly například vysvětlovat, proč se kraj HI. m. Praha projevil z hlediska počtu míst na obyvatele jako nejhorší.

Je zřejmé, že pokud bychom výpočet pojali exaktněji a zaměřili se pouze na zařízení, která podle Registru umožňují ubytování dospělých osob spolu s dětmi, popř. vykazují jiné charakteristiky, které naznačují, že se jedná o skutečně specializované služby pro oběti domácího násilí, zjištěný poměr by byl ještě nižší. Přitom je nutno mít na paměti, že se jedná pouze o deklarovaný počet lůžek dostupných obětem DN, které se nicméně, jak ukáže následující rozbor výstupů z dotazníkového šetření, z valné většiny nenacházejí v zařízeních, která jsou schopna klientkám z této cílové skupiny poskytnout specializované služby adekvátní jejich situaci a potřebám.

Tabulka č. 1 **Počet lůžek a „rodinných míst“ na obyvatele v ČR a v krajích**

kraj	počet obyvatel k 1. 1. 2016	počet lůžek dle Registru k 16. 5. 2016	počet lůžek na 10 000 obyv.	počet rodinných míst na 1 obyv.	počet rod. míst na 10 000 obyv.	počet rod. míst na 7 500 obyv.
Česká republika	10 553 843	2 851	2,7	0,0	0,9	0,7
Jihočeský	637 834	328	5,1	0,0	1,7	1,3
Plzeňský	576 635	287	5,0	0,0	1,7	1,2
Zlínský	584 676	230	3,9	0,0	1,3	1,0
Jihomoravský	1 175 023	388	3,3	0,0	1,1	0,8
Královéhradecký	551 421	168	3,0	0,0	1,0	0,8
Moravskoslezský	1 213 311	349	2,9	0,0	1,0	0,7
Vysočina	509 475	138	2,7	0,0	0,9	0,7
Ústecký	822 850	227	2,8	0,0	0,9	0,7
Liberecký	439 639	103	2,3	0,0	0,8	0,6

Středočeský	1 326 857	297	2,2	0,0	0,7	0,6
Pardubický	516 149	93	1,8	0,0	0,6	0,5
Olomoucký	634 720	113	1,8	0,0	0,6	0,4
Karlovarský	297 804	35	1,2	0,0	0,4	0,3
Hl. m. Praha	1 267 449	95	0,7	0,0	0,2	0,2
průměr krajů			2,8		0,9	0,7

Zdroj: ČSÚ 2016, Registr poskytovatelů sociálních služeb, vlastní výpočty

Následující analýza výsledků z kvantitativního a kvalitativního šetření provedeného mezi zařízeními splňujícími uvedená třídící kritéria – registrovaná pobytová sociální služba a cílová skupina „oběti domácího násilí“ – má za cíl ověřit, kolik z těchto zařízení poskytuje služby, které jsou skutečně specializované pro potřeby obětí domácího násilí, v jakém rozsahu a kvalitě, a naopak které ze služeb ve skutečnosti specificky obětem domácího násilí neslouží, a to s ohledem na jejich regionální rozmístění. Výstupy analýzy poslouží tedy mj. jako korekce výše diskutovaných údajů sumarizovaných v tabulce č. 1.

3. Postup identifikace krajů a služeb (zařízení) pro kvalitativní část výzkumu

Kraje a služby pro kvalitativní část výzkumu byly identifikovány následovně.

1. Na základě poměru počtu rodinných míst na 10 000 obyvatel byly vytipovány kraje s vyšším poměrem počtu míst na obyvatele a kraje s poměrem nižším.

2. Následně byla provedena stručná analýza navrácených dotazníků za účelem identifikace služeb pro kvalitativní analýzu. Byly hledány na jedné straně služby „cílené“ (jasně specializované pro potřeby obětí DN) a na straně druhé služby „necílené“ či „méně cílené“ (takové, které se zjevně nespécializují pouze na oběti DN a jejich potřeby zohledňují pouze okrajově nebo zprostředkováním návazných služeb). V této fázi jsme se řídili snahou identifikovat v každém z vytipovaných krajů alespoň jedno zařízení odpovídající těmto charakteristikám. Služby cílené a necílené byly identifikovány především na základě následujících kritérií, která považujeme pro práci s danou cílovou skupinou za stěžejní: deklaruje služba, že cílí pouze na oběti domácího násilí, nebo (i) na jiné skupiny? Jaké specializované služby – a kolik – poskytuje zařízení přímo a jaké (kolik) zprostředkovaně? Eviduje služba počet klientů/klientek – obětí domácího násilí nebo ne? Poskytuje služba ubytování s utajenou adresou? Koresponduje uvedená odpověď s informacemi v Registru? Přicházejí oběti domácího násilí při pobytu v zařízení do kontaktu s klienty opačného pohlaví? Je součástí tvorby individuálního plánu klientky/klienta – oběti domácího násilí analýza rizik? Jaké postupy služba používá pro práci s oběti domácího násilí? Kolik pracovníků služby je vyhrazeno přímo na práci s oběti domácího násilí? Je u těchto pracovníků/pracovnic vyžadována nějaká specializovaná kvalifikace pro práci s oběti DN?

3. Vzhledem k nízkému celkovému počtu skutečně specializovaných služeb pro danou cílovou skupinu v ČR a k tomu, že z některých krajů se nám podařilo získat pouze omezené množství dotazníků, vedl krok č. 2 k redukci vytipovaných krajů na základě toho, kde bylo možné nalézt cílené i necílené služby vhodné pro

kvalitativní analýzu. Rovněž jsme se snažili zvolit takové kraje, aby v analýze byly rovnoměrně zastoupeny oblasti Čech i Moravy.

4. Dalším krokem byla identifikace služeb, které se výzkumu nezúčastnily v jednotlivých vybraných krajích.

5. Analýza dat z dotazníkového šetření poukázala na velice nízký podíl zařízení poskytujících skutečně specializované služby pro oběti domácího násilí ve výzkumném vzorku. To podle našeho odhadu pravděpodobně odpovídá stavu celorepublikové nabídky služeb s cílovou skupinou „oběti domácího násilí“ evidovaných v Registru poskytovatelů sociálních služeb.³⁵ Specializovaná zařízení proto nakonec nebyla pro kvalitativní část výzkumu vybrána. Zaměřili jsme se namísto toho na zařízení, která bylo možné dle odpovědí získaných z dotazníkového šetření považovat za „méně cílená“ či „necílená“, abychom zmapovali, proč tato zařízení v Registru uvádějí, že slouží i cílové skupině „oběti domácího násilí“, pokud neposkytují specializované služby, resp. v jakém ohledu jsou tato zařízení schopna potřeby této cílové skupiny reflektovat. Pro kvalitativní analýzu byla tedy ve dvou krajích s vyšším a dvou krajích s nižším počtem lůžek na obyvatele zvolena tři zařízení, z nichž dvě dotazník vyplnila a prokázala se na jeho základě jako „méně cílená nebo „necílená“, a jedno zařízení, které dotazník nevyplnilo. V případě jednoho kraje se z technických důvodů kvalitativního šetření zúčastnila tři zařízení, která dotazník vyplnila (v daném kraji není zařízení, které by dotazník nevyplnilo).

Kvalitativní analýza tedy byla provedena na základě výše popsaného výběru ve čtyřech krajích, celkem v 11 zařízeních, poskytujících 12 registrovaných služeb.

³⁵ Orientační přehled zařízení, která se výzkumu nezúčastnila, napovídá tomu, že se ve většině případů pravděpodobně nejedná o úzce specializované služby. Navíc předpokládáme větší motivaci zúčastnit se šetření u zástupců specializovaných služeb než u zástupců služeb nesespecializovaných.

4. Výsledky kvantitativní a kvalitativní analýzy

4.1 Druhy pobytových služeb zapojených do šetření

U převážné většiny z 61 zařízení, která se zúčastnila kvantitativní části výzkumu, je registrovanou pobytovou sociální službou s cílovou skupinou „oběti domácího násilí“ azylový dům (tabulka č. 4). Přibližně ve dvou třetinách se jedná o azylové domy vyhrazené pro matky s dětmi, popř. šířeji „rodiče“ nebo „matky a otce“ s dětmi. Dalších šest zařízení poskytuje službu krizové pomoci, jedno poskytuje krizové lůžko a jedno službu sociální rehabilitace.

Tabulka č. 2 **Druh pobytové služby s cílovou skupinou „oběti domácího násilí“**

druh pobytové služby	počet služeb
azylový dům	52
krizová pomoc/krizové centrum	6
krizové lůžko	1
sociální rehabilitace	1

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Kvalitativní šetření bylo provedeno v 11 zařízeních, která mají registrováno celkem 12 služeb (nejen)³⁶ pro oběti domácího násilí. Všechna navštívená zařízení mají registrovanou pobytovou sociální službu „azylový dům“, dvě zařízení mají kromě toho zaregistrovanou také sociální službu „krizový pobyt“. V obou případech je služba „krizový pobyt“ provozována ve stejném objektu jako služba „azylový dům“ (jedná se např. o jeden pokoj, který je vyhrazen jako krizový pobyt). Z určitého pohledu lze tedy říci, že z registru poskytovatelů sociálních služeb lze na první pohled získat dojem, že existuje více služeb pro oběti domácího násilí, než tomu ve skutečnosti je.

³⁶ Všechna navštívená zařízení poskytují své služby více cílovým skupinám najednou.

4.2 Cílová skupina, cíle a způsoby poskytování pobytové služby

Pouze pět z 61 služeb, které vyplnily dotazník v rámci kvantitativního šetření, se ve svém poslání a zásadách specializuje pouze na oběti DN (tabulka č. 3). Tyto služby jsou zároveň jediné, které deklarují, že oběti DN jsou jejich jedinou cílovou skupinou. Tři z nich se nacházejí v Hlavním městě Praha, další dvě pak v jiných krajských městech, jsou tedy poměrně geograficky koncentrované. Většina ostatních služeb uvádí, že jejich poslání a zásady jsou definovány pro potřeby „více cílových skupin, avšak zahrnují také potřeby obětí domácího násilí,“ což potvrzuje svým tvrzením o cílových skupinách služby. Tři služby uvádějí, že jejich poslání a zásady pro oběti domácího násilí definovány přímo nejsou. Většina zařízení tedy poskytuje širší spektrum služeb, resp. služby méně specializované, které se nezaměřují pouze či především na situaci obětí domácího násilí. Ve větším detailu tento fakt rozebereme v rámci analýzy ostatních tematických bloků, nicméně už na základě těchto prvních zjištění lze konstatovat, že pobytových služeb skutečně specializovaných pro potřeby obětí domácího násilí je v ČR velice málo.

Tabulka č. 3 **Poslání a zásady pobytové služby podle cílové skupiny**
(abs. počet služeb)

Poslání a zásady vaší pobytové služby jsou definovány pro potřeby	Cílovou skupinou Vaší pobytové služby jsou:		
	pouze oběti domácího násilí	nejen oběti DN, ale i jiné cílové skupiny	celkem
pouze obětí domácího násilí	5	0	5
více cílových skupin, avšak zahrnují také potřeby obětí domácího násilí	0	53	53
jiných cílových skupin, než jsou oběti domácího násilí	0	3	3
celkem	5	56	61

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Kvalitativní šetření zjistilo, že u několika poskytovatelů se cílová skupina „oběti domácího násilí“ objevuje pouze v Registru poskytovatelů sociálních služeb, avšak v rámci veřejné prezentace služby na vlastních webových stránkách možnost využití pomoci oběťmi domácího násilí poskytovatelé explicitně neuvádí. Oběti se tedy např. z webových stránek ani jiných propagačních materiálů o možnosti využití dané služby nedozví. V jednom případě bylo zjištěno, že na webových stránkách poskytovatel cílovou skupinu „oběti domácího násilí“ vůbec nezmiňuje, ale pokud v rámci jednání se zájemkyní/zájemcem o službu vyjde najevo, že důvodem vyhledání pomoci je problematika domácího násilí, získá taková zájemkyně/zájemce o službu výhodu oproti ostatním: *„My máme žádosti hodnocené podle bodových kritérií... jedna z kolonek je oběť domácího násilí a za to máme víc bodů“*.

Dalším častým fenoménem je, že v popisu poskytované služby je sice cílová skupina „oběti domácího násilí“ uvedena, ale k této cílové skupině už v dalším textu nejsou uvedeny žádné navazující specifické služby či postupy. Z dalších zjištění lze odvozovat, že tomu tak je, protože poskytovatelé nemají žádné další specifické postupy stanoveny a specifické služby neposkytují, pouze je zprostředkovávají, pokud v blízkém okolí existuje nějaká specializovaná služba (např. intervenční centrum nebo poradna) pro oběti domácího násilí.

Kvalitativní šetření identifikovalo některé z důvodů, proč pobytová zařízení poskytují své služby více cílovým skupinám a nespécializují se jen na oběti domácího násilí.

Jedno z navštívených zařízení bylo cca do roku 2007 specializováno výhradně pro ženské oběti domácího násilí a nabízelo jim také možnost utajeného pobytu. Od roku 2007 začalo zařízení rozšiřovat své služby také na jiné cílové skupiny, což vysvětluje na jedné straně tlakem ze strany města a okolních obcí, na straně druhé legislativními změnami. V regionu se zvyšoval počet lidí, kteří nebyli schopni platit nájemné, měli řadu exekucí a přišli o nájemní smlouvy či byli vystěhováni. Město a okolní obce začaly zvyšovat tlak v tom směru, aby zařízení začalo přijímat k pobytu nejen oběti DN, ale také ženy s bytovým problémem a další sociálně znevýhodněné skupiny. Jako další důvod rozšíření počtu cílových skupin zařízení uvedlo přijetí zákona 108/2006 Sb. a rozšíření pravomoci Policie ČR vykázat pachatele domácího násilí ze společného obydlí. Dle sdělení vedení

zařízení se domnívali, že podle zákona o sociálních službách musí jako registrovaná pobytová sociální služba poskytovat službu vícero cílovým skupinám. Od roku 2016 jsou k pobytu přijímáni také muži. Muži nejsou k pobytu přijímáni samostatně, ale služba je poskytována rodinám s dětmi. Pár nemusí být sezdáný, ale musí mít společně alespoň jedno dítě. V současné době jsou na pobytu dvě rodiny i s otci.

Dalšími důvody pro registraci více cílových skupin jsou důvody ekonomické – snaha zajistit financování provozu pobytové sociální služby (poskytovatelé se domnívají, že pokud budou službu nabízet více cílovým skupinám najednou, bude pro ně snazší získat dotace na provoz zařízení) a také nedostatek specializovaných pobytových zařízení (*„Kdybychom si oběti domácího násilí nezaregistrovali, nemohli bychom je přijímat, a kam jinam by tady měli jít?“*).

Kvalitativní šetření mezi poskytovateli tedy naznačuje, že motivem pro uvádění cílové skupiny oběti domácího násilí není u většiny zařízení skutečná specializace na tuto cílovou skupinu, ale jiné důvody, např. snaha zvýšit úspěšnost financování pobytové služby, tlak ze strany obcí, neporozumění a nepřesný výklad legislativy, či v neposlední řadě snaha vyjít vstříc potřebám lidí v regionu a zaplnit „bílá místa“ na mapě specializovaných služeb.

Více než polovina dotázaných poskytovatelů v rámci kvalitativního šetření uvedla, že pokud by zařízení mělo volit jen jednu cílovou skupinu, nebyly by to oběti domácího násilí. O domácí násilí se zajímají pouze jako o jednu z problematik, která se jich může pracovně týkat.

S definicí cílů a poslání souvisí také postoj jednotlivých zařízení k problematice domácího násilí a míra, do jaké vnímají domácí násilí a násilí na ženách jako závažný fenomén. Při některých osobních rozhovorech jsme se setkali s tím, že mýty a předsudky, rozšířené v běžné populaci, se nevyhýbají ani pracovníkům a pracovnícím v sociálních službách:

„No, ono těch pár facek někdy udělá takové erotické dusno...“

„Tady se to tak nebere, hlavně třeba po svátcích nebo po prázdninách, jak jsou lidi víc pospolu, to máme vždycky nával na příjem, protože to oni se napijou, jak jsou víc spolu, dají si po papuli a je to. Ale víte, my máme takový problém, protože my i když je přijmeme, ony se nám k nim vrací...“

„Víte, my tady máme někdy takové kuriozity, to se nám tady jednou jeden chlap dobýval za ženskou, dokonce nám tady nahlásil bombu...“

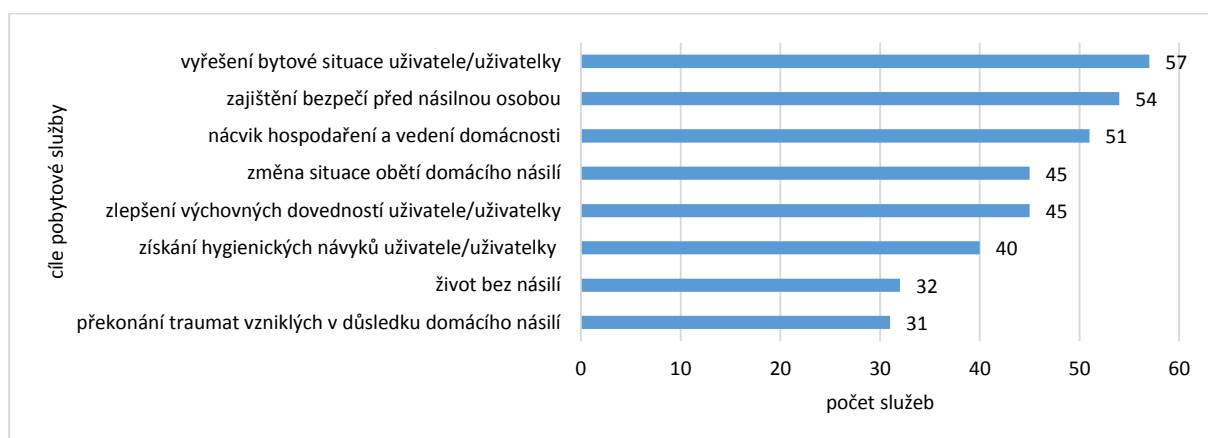
„Ono je to takové panoptikum, máme tady různé případy, někdy se s nima pracuje těžko... zvířata v cirkuse mají IQ 80, ty aspoň něco naučíte...“

Domníváme se, že tento fakt odráží systémové problémy v sociálních službách, jako jsou personální podstav či absence systematického vzdělávání v oblasti domácího násilí.

4.3 Cíle poskytování pobytové služby

Kvantitativní analýza dotazníků ukázala, že nejvíce služeb mezi své cíle řadí „vyřešení bytové situace uživatele/uživatelky,“ dále „zajištění bezpečí před násilnou osobou“, a „nácvik hospodaření a vedení domácnosti“ (graf č. 2). Jedná se tedy o obecnější cíle směřující k řešení situace osob různě sociálně znevýhodněných, které se přímo nevážou na práci s oběti DN. Cíl „zajištění bezpečí před násilnou osobou“ je sice nezbytným cílem služeb úzce zaměřených na práci s oběti DN, nicméně lze jej z hlediska cílové skupiny požadovat za méně „vyhraněný“, a tedy nepřekvapí, že jej uvedlo více služeb. Menší, ale poloviční až nadpoloviční počet služeb se věnuje cílům přímo definovaným pro potřeby obětí DN (změně situace obětí DN, životu bez násilí, překonání traumat vzniklých v důsledku domácího násilí).

Graf č. 2 **Cíle pobytové služby** (abs. počet služeb)



N=61, zdroj: *Služby pro oběti DN 2016*
Pozn.: odpovědi nejsou vzájemně výlučné

Vyvozovat jednoznačné závěry z cílů, které jednotlivé služby plní, není možné, protože získané výsledky jsou cíle, které byly zařízením nabídnuty k výběru, a nelze je bezvýhradně rozdělit na „obecné“ a „zaměřené na oběti domácího násilí“ tak, aby se obě skupiny vzájemně vylučovaly. Podrobnější rozklad výsledků uvedených v grafu č. 2 proto předkládáme spíše pro zajímavost. Ukázal, že služby, které cílí čistě na pomoc obětem domácího násilí (uvedly pouze cíle změna situace obětí domácího násilí, život bez násilí, překonání traumat vzniklých v důsledku domácího násilí a zajištění bezpečí před násilnou osobou), jsou v našem vzorku pouze dvě. Šest služeb naopak uvádí pouze obecné cíle (vyřešení bytové situace uživatele/uživatelky, nácvik hospodaření a vedení domácnosti, zlepšení výchovných dovedností, získání hygienických návyků uživatele/uživatelky, včetně zajištění bezpečí před násilnou osobou). Většina služeb (53) nicméně uvedla širší spektrum cílů, zahrnujících alespoň některé obecné a zároveň i některé ze tří cílů úzce zaměřených na situaci obětí domácího násilí. Celkem 22 z těchto služeb uvedlo, že plní všechny tyto tři cíle.

Kvalitativní šetření ve 12 vybraných pobytových službách potvrzuje výsledky kvantitativní analýzy ve smyslu nízké specializace cílů pobytových zařízení ve vztahu k potřebám obětí domácího násilí. Veřejně prezentované cíle jsou ve většině navštívených zařízení formulovány tak, aby zahrnovaly potřeby všech cílových skupin registrované služby, což však znemožňuje zohlednit specifika situace obětí DN a zacílit poskytované služby přímo k její změně.

Z hlediska prezentace cílů, cílových skupin a sebe prezentace navštívených pobytových služeb se ukazuje, že problematika obětí domácího násilí není explicitně pojmenována jako stěžejní téma a v lepším případě bývá vnímána jako jedna z mnoha podob tísně či krizové sociální situace. Mezi hlavní cíle navštívených služeb patří především pomoc s přechodným ubytováním, pomoc rodinám bez přístřeší, pomoc matkám s dětmi a těhotným ženám, které z jakéhokoli důvodu ztratily bydlení, stabilizace uživatelek/uživatelů služby, posílení rodičovských kompetencí, apod.

Cíl zajištění bezpečí před násilnou osobou a změnu situace obětí domácího násilí naplňuje většina poskytovatelů prostřednictvím poskytnutí ubytování (*„... Můžeme... zajistit nějakou tu základní bezpečnost tím, že jsou tady ubytování... oni tady už nejsou ohroženi... ten partner... už je neohrožuje už jako*

bezprostředně"). Ve většině případů však chybí návazné zpracování bezpečnostního plánu a dodržování bezpečnostních opatření (viz kapitola *Práva oběti domácího násilí, ochranná režimová opatření a bezpečnost*). Jak však bylo uvedeno v teoretické části studie, specializovaný azylový dům pro oběti domácího násilí neznamená jen střechu nad hlavou, ale musí splňovat a dodržovat řadu minimálních bezpečnostních standardů vzhledem ke specifickým potřebám obětí domácího násilí. Existuje celá řada studií³⁷, které potvrzují fakt, že období okolo odchodu oběti od násilného partnera je jedno z nejrizikovějších z hlediska možnosti výskytu závažného násilí, nezřídka s vážnými zdravotními následky či smrtí oběti či jejích dětí. Násilí totiž odchodem oběti od násilného partnera nekončí, ve většině případů pouze nabývá nových podob (např. stalking). Proto je pojetí zajištění bezpečí oběti před pokračováním násilí pouhým přijetím k pobytu, bez aplikace dalších následných bezpečnostních opatření z hlediska potřeb obětí zcela nedostatečné, zvláště pokud pachatel násilí ví, kde se žena nachází a může ji tam kontaktovat. Tento fakt reflektuje také jeden z dotazovaných poskytovatelů, jenž si po konzultaci s odborníky v oboru uvědomil, že v důsledku nedostatečného zabezpečení objektu služba aktuálně nemůže garantovat obětem domácího násilí dostatečné bezpečí (*„... Jsme dělali seminář a já jsem tam měl takovej ten příběh o tom, že se nám tady někdo vloupal a že v podstatě jsem nedokázal dostát tomu, že nabízíme bezpečné ubytování, my jsme měli v materiálech napsané, že nabízíme bezpečné ubytování... a výsledek byl ten, že jsem z toho školení přijel a zrušil jsem všude nápis bezpečné, protože jsem zjistil, že to fakt není možné...”*).

Jeden z poskytovatelů pobytové služby, který byl dotazován v rámci kvalitativního šetření a v dotazníku deklaroval zacílení služby na překonání traumat vzniklých v důsledku domácího násilí, v rozhovoru vysvětlil, že zamýšleného efektu má být dosahováno poskytnutím ubytování oběti domácího násilí a následně prostřednictvím individuálního plánování s ní (*„Celkově pobyt a práce s tím klientem... veškerý individuální plánování se na to soustředí“*). Zároveň připustil, že služby přímo směřující k překonání traumat vzniklých v důsledku domácího násilí jsou oběti domácího násilí z řad uživatelů jím poskytované služby nuceny čerpat u jiného poskytovatele (*„... Vyhodnotíme, že*

³⁷ In Röseman, U.; Logar, R. et al.: PROTECT II. WAVE, 2012. Vienna, Austria.

paní je na tom... po psychické stránce... špatně, tak odkazujeme buď na intervenční centrum, nebo poradnu pro rodinu... Doporučujeme kontaktovat odborníka, **my odborníci na tuhleto problematiku nejsme...**").

4.4 Poskytované služby a počty uživatelů/uživatelek

Zařízení uvedla kapacitu v rozsahu jedno až 83 lůžek v pobytové službě, celkem se jedná o 1 621 lůžek, což odpovídá 56 % celkové v Registru evidované kapacity všech zařízení oslovených v rámci šetření.³⁸ V průměru to odpovídá 26 lůžkům na zařízení.

V roce 2015 všechna zařízení kromě dvou poskytla služby dospělým ženám (jedna až 59 žen za rok), třetina zařízení (22) poskytla služby také dospělým mužům a 57 zařízení ubytovávalo kromě žen, potažmo mužů, také děti. Maximální počty, součet za všechna zařízení a ukazatele středové tendence obsahuje tabulka č. 4. Služby v roce 2015 celkem ubytovaly 4 171 osob.

Tabulka č. 4 **Celkový počet uživatelů/uživatelek pobytových služeb v roce 2015 – vybrané ukazatele**

	dospělé ženy	dospělí muži	děti mladší 18 let	celkem
průměr	24	5	39	
medián	23	0	35	
modus	21	0	0	
minimum	0	0	0	
maximum	59	53	108	
celkem	1 459	318	2 394	4 171

Zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Všechna kromě dvou zařízení deklarují, že přijímají dospělé ženy – oběti domácího násilí (tabulka č. 5). Z toho pět zařízení nepřijímá muže ani děti a 22 jich nepřijímá muže, ale přijímá děti, pokud doprovázejí dospělou osobu (matku). Celkem devatenáct zařízení přijímá oběti domácího násilí – muže; ve všech

³⁸ Vezmeme-li v potaz, že návratnost dotazníku byla 66 %, dá se říci, že poměr zjištěného a v Registru evidovaného počtu lůžek odpovídá realitě.

případech se jedná o zařízení přijímající zároveň i ženy a většinou i děti v doprovodu dospělé osoby. Většina zařízení ve vzorku přijímá děti, jsou-li ubytovány s dospělou osobou, ale pouze dvě přijímají děti samostatně. V obou případech se jedná o azylové domy, které přijímají i dospělé jedince či rodiče s dětmi.

V necelé polovině zařízení (27) se oběti domácího násilí dostávají v rámci pobytové služby do běžného kontaktu s jinými dospělými uživateli/uživatelkami stejného pohlaví jako je násilná osoba, a cca ve třetině služeb (18) může být pobytová služba poskytována ve stejný čas zároveň osobám stejného pohlaví jako násilná osoba, s nimiž by oběť domácího násilí přicházela do denního kontaktu.

Kvalitativní šetření potvrdilo, že v některých zařízeních je služba poskytována ve stejný čas zároveň celým rodinám nebo osobám stejného pohlaví jako je násilná osoba, s nimiž mohou oběti domácího násilí přicházet do denního kontaktu. Na tuto skutečnost jsou zájemkyně a zájemci o službu v některých zařízeních předem upozorňováni a podle sdělení poskytovatelů toto nastavení služby neproblematizují (*„Byla tu třeba žena s dětma z domácího násilí a vedle mohli být třeba nějací partneři... rozhodně nikdy to nevyvstalo jako problém... to se nedělo, že se předem ptala, ale určitě když ta kombinace byla, tak určitě jsme ji na to upozornili při přijetí...“*). V tomto kontextu se však ukazuje nízká míra pochopení potřeb obětí DN a specifik spojených s jejich bezpečím. Klíčovým problémem není to, že by obětem DN a priori vadila přítomnost osob stejného pohlaví, jako byl pachatel, tedy ve většině případů mužů, ale možnost, že by k pobytu v azylovém domě mohl být přijat i pachatel domácího násilí, jelikož ti se velmi často snaží dostat do kontaktu s obětí a využívají k tomu všechny dostupné prostředky. Každá oběť navíc vnímá situaci jinak v závislosti na povaze traumatické zkušenosti, např. znásilněná žena se nemusí cítit bezpečně v azylovém domě, kde se pohybují jiní muži, podobně jakoby se asi necítila bezpečně např. ve „smíšené ubytovně“.

To může být primárně ohrožující pro oběť, případně její děti, ale sekundárně také pro další uživatelky a uživatele služby i personál. Zároveň může docházet k situacím, kdy je k pobytu přijata rodina, ve které dochází k některé z forem domácího násilí (nemusí se jednat pouze o násilí fyzické, ale také psychické,

sexuální či ekonomické, které je pro okolní pozorovatele hůře detekovatelné), avšak tento problém není identifikován a může znamenat bezpečnostní riziko eskalace násilí. To pak může být v přímém rozporu s deklarovanými cíli služby jako je zajištění bezpečí před násilnou osobou, změnou situace oběti DN, či překonání traumat vzniklých v důsledku domácího násilí.

Tabulka č. 5 **Skupiny osob-obětí domácího násilí, které služby přijímají**

přijímané skupiny osob-obětí domácího násilí	počet služeb
dospělé ženy	58
dospělé muže	19
děti mladší 18 let jen, jsou-li ubytovány s dospělou osobou	53
děti mladší 18 let bez ubytování dospělé osoby	2

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: odpovědi nejsou vzájemně výlučné

Přes polovinu (38) zařízení ze vzorku sleduje statisticky počty obětí DN mezi svými uživateli/uživatelkami. Tato zařízení deklarují, že za rok 2015 evidovala celkem 551 uživatelů/uživatelek, jejichž důvodem pro vyhledání pobytové služby bylo domácí násilí. Jednalo se o 248 žen, tři muže a 300 dětí.

Sedmnáct zařízení uvedlo průměrnou délku pobytu obětí DN v pobytové službě v rozsahu pěti nocí až jednoho roku. Ostatní zařízení deklarovala, že údaj nesledují, nebo tuto otázku ponechala bez odpovědi.

Sedm zařízení uvedlo počet obětí DN, které musela v roce 2015 odmítnout, a to v počtu od dvou do 35. Celkem se jednalo o 98 odmítnutých osob. Ostatní zařízení buď uvedla, že tento údaj nesledují, nebo otázku nezodpověděla.

Tři z 12 dotázaných zařízení v rámci kvalitativního šetření sledovaly údaje o obětech DN mezi svými klientkami/klienty. V jednom případě tvořily oběti DN v roce 2015 23 % z celkového počtu uživatelů/uživatelek služby, v druhém případě to bylo 20 %. Ve třetím případě nejsou údaje k dispozici. Jeden z těchto poskytovatelů uvedl podrobnější informace k postupu při přijetí zájemkyně/zájemce k pobytu:

Příchod klientky do služby je buď přes osobní doporučení, nebo přes OSPOD či jiné neziskové organizace (terénní služby, jiné azylové domy). První kontakt probíhá telefonicky. Zkušená/ý sociální pracovníce/ík (v zařízení je však pouze 1 a půjde brzy na mateřskou dovolenou) se na domácí násilí v rodině ptá již při telefonickém dotazu při poptávce po ubytování. První osobní pohovor probíhá se sociální/m pracovníci/íkem. Již v příjmovém dokumentu se objevuje dotaz na násilí v rodině. Ve standardech je uvedeno, že oběť domácího násilí má přednost v pořadníku. Následuje podání základních informací. Dále se sepisuje žádost o službu, kde je uveden důvod žádosti. Zároveň je zde uveden dotaz na „komplikaci“ při ubytování v podobě agresivního chování partnera. Klíčová pracovníce je pro klientku žena. V případě domácího násilí se nastavují pravidla pobytu pro klientku, ale i pro ostatní obyvatele zařízení. Klientka je motivovaná k odchodu do utajeného azylového ubytování. Pokud chce zůstat, tak vedoucí služby nařizuje bezpečnostní opatření. Svolává mimořádnou komunitu a upozorňuje ostatní obyvatele zařízení na možná bezpečnostní rizika. Jedním z bezpečnostních prvků je, že dveře na zahradu zůstávají uzavřeny i přes den. Pokud agresor kontaktuje klientku již v prvních dnech, tak sociální pracovníce/ík informují policii. V případě, že agresivní partner obtěžuje klientku i ostatní obyvatele zařízení, tak ohroženou ženu opět motivují k utajenému bydlení a informují policii. V případě, že se žena rozhodne pro utajené ubytování, zařízení kontaktuje utajené azylové ubytování, kde mají i psychoterapeutický tým. V průběhu minulých let bylo takto předáno sedm až osm žen. Již při prvním pohovoru se zjišťuje situace klientky (ohledně lékařského vyšetření, trestního oznámení, situace dětí apod.). Sociální pracovníce/ík nabízí klientce doprovod na lékařské ošetření. V případě nutnosti zajišťuje vyzvednutí věcí v místě bydliště za asistence policie. Sestavuje se bezpečnostní plán, který obsahuje například jak se chovat mimo zařízení, doporučení vypínat telefon, hlásit místo pobytu mimo zařízení, doprovod jiné klientky mimo zařízení atd.

Kvalitativní šetření však ukázalo, že většina dotázaných poskytovatelů počet obětí DN mezi svými uživatelkami/uživateli nesleduje. Počet obětí DN, které využily jejich službu, buď nedokázali uvést, nebo jej jen odhadovali. Odborný personál služeb obvykle nemá metodickým postupem doporučeno zjišťovat u zájemce o službu, zda se jedná o oběť DN, proto mnohdy ani neví, zda jednají s obětí: *„My že bychom se na to ptali tak nějak cíleně teda, byla jste bitá... to asi*

ne a mnohdy se to nedozvíme ani při tom prvním přijetí, ale až po nějaké době... někdo o tom vůbec nechce mluvit a řekne až když odchází nebo při dalším pobytu, o někom se to dozvíme spíš podle toho, že měl nějaký podlitiny." Pracovnice jiného zařízení uvádí: „My se jich na to přímo neptáme... máme zkušenost, že se jim třeba o tom nechce mluvit, tak je necháme... není to naše zodpovědnost... ale když přijde a řekne, že je oběť, tak s ní o tom mluvíme. Ale my na to tady odborníky nemáme, kdyby tady byl někdo, kdo by měl hlubší zkušenosti, bylo by to fajn, ale já tady mám jednu sociální pracovníci a to není její role..."

Někdy z obav, že situaci klientky samy nebudou schopny samostatně posoudit, požadují pro stvrzení statutu oběti stanovisko jiné instituce (*„... Je nějakéj anamnestickéj pohovor, proč teda on tady chce být, jestli je tou cílovou skupinou nebo není... pokud tam uvede tady tyhle věci, že je domácí násilí... musíme o tom mít nějaké potvrzení... jsou situace, kdy nejde říct, kdo je agresor a tím, že chceme doporučení od někoho jinýho tak se tomu chceme tak nějak trošku vyhnout... často se to vykrytalizuje tak, že se třeba zase vrátí zpátky nebo že třeba šlo o nějakou akutní hádku a zase jako kdyby šli zpátky do domácího prostředí."*). Metodickými doporučeními pro postup při projevech posttraumatické stresové poruchy u klientek nedisponuje žádný z poskytovatelů služeb.

Kvalitativní šetření tedy ukazuje, že při přijetí zájemce o pobytovou službu nedochází k systematické identifikaci obětí DN, což pak v důsledku nevyhnutelně vede k tomu, že nemohou být naplňovány specifické potřeby obětí DN a v praxi tedy nemohou být naplňovány ani základní deklarované cíle služby ve vztahu k dané cílové skupině.

Celkem šestnáct zařízení poskytuje podle odpovědi v dotazníku obětem domácího násilí ubytování s utajenou adresou. Většina těchto odpovědí nicméně nekoresponduje s údaji uvedenými v Registru, který k 16. 5. 2016 (termín ukončení sběru dat), stejně jako v období dokončení analýzy dat (srpen 2016) evidoval za celou ČR pouze pět pobytových služeb s cílovou skupinou „oběti domácího násilí“ a utajenou adresou. Pouze dvě z těchto zařízení se objevila i mezi těmi, která jsme identifikovali v rámci šetření. Podrobnější studium údajů v „popisu realizace služeb“ v Registru pak naopak ukázalo, že tři další ze zařízení

identifikovaných šetřením skutečně ubytování s utajenou adresou poskytují, ale nejsou do této kategorie v databázi zařazena. Nicméně ostatní zařízení identifikovaná šetřením podle údajů v Registru neposkytují službu cílenou (výhradně) na potřeby obětí DN ani neposkytují ubytování s utajenou adresou.

Z hlediska utajení adresy jedno z navštívených zařízení uvedlo, že od utajeného pobytu ustoupili, mimo jiné důvody (tlak ze strany obce) také proto, že bylo těžké utajení udržet. *„Víte, my jsme chtěli mít utajenou adresu, ale pak jsme zjistili, že ve Zlatých stránkách si nás každý najde. No a taky se nám stávalo, že tu adresu vyhradili nějakí úředníci. Manžel jedné paní, kterou jsme tady měli jako na tom utajeném pobytu, tak ten volal někam snad na úřad práce nebo někam na sociálku, že má v azylu chlapečka a chtěl by mu poslat výživné, ale neví adresu. Řekl, že je u nás s matkou, tak mu ji dali a druhý den jsme ho tady měli...“*

4.5 Specifické charakteristiky pobytové služby

Pouze devět z 61 zařízení provozuje telefonickou linku pro veřejnost poskytující odborné sociální poradenství týkající se problematiky domácího násilí. Z toho čtyři zařízení ji mají v provozu nepřetržitě (24 hodin denně). Další dvě zařízení ji provozují v pondělí až pátek, a to po dobu osmi, resp. dvanácti hodin každý den. Jedno zařízení ji provozuje méně než pět dní v týdnu (údaj o počtu dní a celkový počet hodin v týdnu neuvedlo). Dvě zbývající zařízení údaj o frekvenci provozu neposkytla. Tuto telefonickou linku provozuje všech pět zařízení orientovaných výhradně na potřeby obětí DN a jen čtyři zařízení zaměřená na potřeby více cílových skupin, nejen obětí DN. Ze zařízení, která se orientují na jiné cílové skupiny, žádné takovou linku neprovozuje.

Většina zařízení přijímá oběti DN na pobyt kdykoliv, je-li volná kapacita, a dalších devět na základě pořadníku.

Tabulka č. 6 **Princip přijímání obětí domácího násilí na pobyt**

Jak přijímáte oběti domácího násilí na pobyt?	počet služeb
kdykoliv, je-li volná kapacita	48
na základě pořadníku	9
jinak	4

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Čtyři služby, které přijímají oběti DN „jinak“, uvedly následující upřesnění, naznačující, že kromě prvního případu je zde akutní charakter situace u obětí DN zohledňován.

Tabulka č. 7 **„Jiné“ principy přijímání obětí domácího násilí na pobyt**

běžně jak uživatelé azylového domu
dle akutní situace
Na základě pořadníku, pravidla výběru "zvýhodňují" oběti domácího násilí jako osoby nacházející se v akutní situaci ohrožující zdraví nebo život, takže při výběrovém řízení zpravidla "přeskočí" jiné žadatelky v pořadníku. Je-li volná kapacita, pak v součinnosti s policií nebo OSPOD lze oběť přijmout ihned.
podle výběrové komise

Zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Více než polovina zařízení (34) uvedla, že oběť DN do jejich služby může nastoupit okamžitě bez předchozí vstupní konzultace (osobního kontaktu, vstupní procedury apod.).

Dvě třetiny služeb přijímají na pobyt také oběti DN s trvalým bydlištěm v jiném kraji, než je sídlo pobytové služby³⁹, další bezmála třetina služeb jen pokud na volné místo právě není zájemce/zájemkyně z vlastního kraje. Jedna jediná služba přijímá výhradně zájemce/zájemkyně z vlastního kraje. Skutečnost, že služba přijímá k pobytu oběti DN také z jiných krajů, může svědčit o uvědomělosti jejího vedení o potřebách této cílové skupiny (tzn. nejen o kritičnosti situace, ale i o potřebě ukrýt se v místě, které je dostatečně neznámé a vzdálené násilné osobě). Na druhou stranu vstřícnost služby k přijímání zájemců z jiných krajů může být ovlivněna dotační politikou nebo počtem srovnatelných služeb v kraji, a tedy jejich vytížeností.

Tabulka č. 8 **Příjem obětí domácího násilí z jiných krajů**

Přijímáte na pobyt také oběti domácího násilí s trvalým bydlištěm v jiném kraji, než je sídlo Vaší pobytové služby?	počet služeb
ano	42
jen pokud je právě volné místo a není zájemce/zájemkyně z „našeho“ kraje	18
ne	1

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

4.6 Písenné pracovní postupy

Necelá třetina (28) z 61 zařízení má pro řádný průběh pobytové služby zpracovány písenné pracovní postupy, které se týkají výhradně specifických potřeb obětí DN a souvisejících nouzových situací. Následující tabulka č. 9 ukazuje, jakých specifických potřeb a situací se tyto postupy týkají. Nejčastěji mají zařízení zpracovány postupy pro práci při ohrožení pracovníka/pracovnice pobytové služby násilným partnerem oběti DN a při ohrožení bezpečnosti nebo porušení bezpečnostních pravidel uvnitř pobytové služby. Jedná se o situace, které mohou nastat i ve službách, které se nesoustředí specificky na potřeby

³⁹ Všech pět zařízení orientovaných výhradně na potřeby obětí domácího násilí přijímá na pobyt zájemce i z jiného kraje.

obětí DN – je tedy žádoucí, aby s nimi uměli nakládat i pracovníci/pracovnice jiných typů služeb. Naopak nejméně často mají dotázaná zařízení zpracovány postupy pro práci při zmapování zranění a následků domácího násilí a s osobou s posttraumatickou stresovou poruchou – tedy v situacích specificky se týkajících obětí DN. Tři zařízení, která uvedla, že mají zpracovány (také) jiné pracovní postupy, je specifikovala následovně: „metodika jednání s cizinci, manipulace se spisem, tvorby individuálního plánu, pro práci s neslyšícími, pro terapeutickou skupinu, sebevražedné tendence atd.“, „metodika pro sociální práci s oběťmi domácího násilí a postupy při řešení utajeného bydlení (mimo naše zařízení)“, „PTSP – ke komunikaci a práci s obětí s touto poruchou máme specialistu – psychologku a soudní znalkyně z oboru“. Ve dvou případech se jednalo o služby specializující se výhradně na oběti DN. Žádné zařízení nevedlo, že nemá zpracovány žádné pracovní postupy z těch uvedených v tabulce č. 9.

Tabulka č. 9 **Písemné pracovní postupy služby týkající se výhradně potřeb obětí domácího násilí**

služba má písemné postupy pro práci:	počet služeb
při ohrožení pracovníka/pracovnice pobytové služby násilným partnerem/partnerkou oběti domácího násilí (kontaktování, vyhrožování, napadení...)	25
při ohrožení bezpečnosti nebo porušení bezpečnostních pravidel uvnitř pobytové služby	22
při komunikaci s obětí domácího násilí	20
při bezprostředním ohrožení oběti domácího násilí v pobytové službě násilným partnerem/partnerkou (vyhledání oběti ve službě apod.)	20
při vyhodnocování rizik a vytváření bezpečnostního plánu	19
při ohrožení bezpečnosti oběti domácího násilí vně pobytové služby násilnou osobou či někým z okolí násilné osoby	15
při jednání s násilnou osobou nebo osobami jí blízkými	14
při zmapování zranění a následků domácího násilí	9
s osobou s posttraumatickou stresovou poruchou	5
jiné	3

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn. k tabulce č. 9: odpovědi nejsou vzájemně vylučné, přesné znění otázky: „Pokud má Vaše služba pro řádný průběh pobytové služby zpracovány písemné pracovní postupy, které se týkají výhradně specifických potřeb obětí domácího násilí a souvisejících nouzových situací, jedná se o postupy pro práci.“

Kvalitativní šetření odhalilo v otázce zpracování písemných pracovních postupů týkajících se potřeb obětí DN mezi zkoumanými zařízeními velké rozdíly. Ze 14 dotazovaných registrovaných pobytových služeb, mají písemně zpracovány postupy pro práci s oběťmi domácího násilí pouze tři zařízení. I v rámci těchto třech zařízení lze s ohledem na rozsah, kvalitu a zejména implementaci písemných postupů identifikovat značné rozdíly.

Jedno zařízení při osobním rozhovoru uvedlo, že má zpracované pracovní postupy v písemné formě týkající se bezpečí, spolupráce s policií a také pracovní postupy pro práci s problematikou domácího násilí. Materiály jsou zaměřené především na oblast bezpečí žen a jejich dětí, ale i pracovníků/pracovniců zařízení. Materiály však tazatelce na požádání nebyly předloženy.

Jiné zařízení má zpracovanou metodiku pro jednání pracovníků/pracovniců se zájemkyněmi a klientkami služby v oblasti domácího násilí. Na tuto metodiku jsou navázány následující dokumenty:

- Příloha č. 1: Bezpečnostní plán
- Příloha č. 2: Podmínky pobytu klienta v době od přijetí do vyjednání utajeného bydlení v jiném zařízení
- Příloha č. 3: Postup vyjednávání utajeného bydlení z praktických zkušeností pracovníků Azylového domu
- Příloha č. 4: Principy jednání pracovníka Azylového domu při konzultaci s ohroženou osobou
- Příloha č. 5: Zásady vedení rozhovoru pracovníka Azylového domu s ohroženou osobou
- Příloha č. 6: Oblasti, v nichž pracovník klienta doprovází k jejich vyřízení

Přesto, že zařízení má tyto postupy detailně zpracované, z průběhu rozhovoru nevyplývalo, že by byly tyto pracovní postupy naplňovány a to především ve smyslu nedostačeného personálního pokrytí.

Třetí zařízení, které při rozhovoru uvedlo, že má zpracované písemné pracovní postupy ve vztahu k obětem DN, standardy práce s oběťmi nepředložilo. K nahlédnutí poskytlo materiály, ve kterých byla v určité míře popsána práce s oběťmi DN, avšak nebyla zde jasně patrná identifikace materiálů ve vztahu k zařízení či poskytované službě. Dle tazatelky se mohlo jednat o materiály vytištěné z internetu.

Absenci metodických materiálů stanovujících pravidla komunikace s obětí DN někteří poskytovatelé zdůvodňují tím, že řešení této problematiky se v jejich práci vyskytuje zřídka (*„... nemáme to vypracovaný... pro nás to není hlavní nebo většinová... práce s tím klientem, většinovej problém“*), případně přetížením zpracování jiného druhu administrativy a obecných metodických materiálů.

4.7 Práva oběti domácího násilí, ochranná režimová opatření a bezpečnost

Pouze sedm z 61 služeb nemá písemně zpracována pravidla pro poskytování informací o uživatelkách jiným subjektům ze zákonných důvodů (Policie ČR, soudy a orgány sociálně právní ochrany dětí).

Bezmála třetina služeb uvedla, že informace o uživatelkách pobytové služby (kromě skutečností oznamovaných ze zákonných důvodů) jiným institucím či organizacím nikdy nesděluje. Většina služeb tyto informace sděluje, ale jen s písemným souhlasem uživatelky se stanoveným rozsahem a účelem (patří mezi ně i všech pět zařízení orientovaných výhradně na potřeby obětí DN). Dvě zařízení je sdělují i bez souhlasu, je-li to ve prospěch uživatelky nebo dětí – z charakteru zařízení se dá soudit, že se jedná pravděpodobně především o situace týkající se dětí.

Tabulka č. 10 **Sdělování informací o uživatelích/uživatelkách služby jiným institucím a organizacím**

Sdělujete informace o uživatelích/uživatelkách pobytové služby jiným institucím a organizacím (kromě skutečností oznamovaných ze zákonných důvodů)?	počet služeb
ne, nikdy	17
ano, ale jen s písemným souhlasem uživatele/uživatelky se stanoveným rozsahem a účelem	42
ano, i bez souhlasu nebo žádosti uživatele/uživatelky, je-li to v jeho/její prospěch nebo ve prospěch dětí	2

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Ve 37 službách mohou klientky vystupovat před ostatními uživateli/uživatelkami a pracovníky/pracovnicemi pod smyšleným jménem/přezdívkou/pseudonymem (pravou identitu mohou znát pouze vybraní pracovníci/pracovnice). Více než třetina (24) služeb to neumožňuje.

Jako příklad způsobu utajení identity uživatelky služby můžeme uvést postup jednoho z navštívených zařízení. Klientka a její děti mají zajištěnu anonymitu, vystupují pod jinými jmény, pokud mají jít mimo dům, doprovází je policie. Azylový dům je oplocen, má kamerový systém, stálou 24 hodinovou službu žen-vrátných, které jsou proškoleny v problematice ochrany obětí DN. V případě ohrožení má policie dojezd do azylového domu do 10 min.

Nad možností zvýšit pocit bezpečí obětí DN utajením vlastní identity před ostatními uživateli/uživatelkami služby se většina z dotázaných poskytovatelů dosud nezamýšlela, proto někteří z nich v dotazníkovém šetření odpověděli, že by ubytování pod smyšleným jménem v jejich zařízení možné nebylo. V rámci rozhovoru však připustili, že by byli ochotni takovému přání klientky vyhovět alespoň na omezenou dobu („Kdyby to někdo chtěl, bylo by to možný.“; „Nikdy jsme to neřešili, ale asi by to problém nebyl... asi individuálně by se to řešilo na základě té situace... třeba bychom pokryli prvních pár dní a snažili bychom se tomu člověku najít anonymní zařízení, ale že by tady bydlel půl roku... to si nejsem úplně jistej...“). Jeden z poskytovatelů nabízí tuto možnost všem klientkám/klientům a o jejich identitě nevede žádnou evidenci.

Jiné navštívené zařízení na dotaz ohledně utajení adresy nebo alespoň utajení pobytu klientky uvedlo: „*No, nevím, my jsme o tom takhle neuvažovali, ale asi by to (utajit pobyt) možné bylo... Kdyby to potřebovala a vyhodnotili bychom to jako nutné, asi bychom se pokusili jí to nějak umožnit, i když teď přesně nevím, jak, ale asi by to nějak šlo, že by třeba její identitu znala jen klíčová pracovnice a před ostatními tady by byla třeba jako pod jiným jménem nebo tak.*“ Na dotaz, zda by byli schopni utajit identitu klientky nejen před ostatními uživateli/uživatelkami služby, ale i před institucemi, již odpověď jednoznačná nebyla: „*No, to už nevím, to bychom se asi museli někde poradit, jestli to můžeme, protože my jako ty informace poskytovat musíme... ale zatím jsme se s ničím takovým nesetkali.*“

V tomto kontextu se ukazuje absence vypracovaných metodických postupů i nízká informovanost některých poskytovatelů o ochraně osobních údajů uživatelek služby. Zároveň je však potřeba zdůraznit, že i přes minimální metodické vedení a personální i technické zázemí jsou poskytovatelé ochotni a otevření tomu vyjít obětem vstříc, díky systémovým nedostatkům jsou však ve svých snahách často velmi limitováni.

Pouze deset z 61 služeb (z toho čtyři z pěti zaměřených výhradně na oběti DN) má nastaveny mechanismy, jak pracovat s oběťmi DN, které se rozhodnou nadále stýkat s násilnou osobou a v průběhu pobytu se s ní aktivně stýkají (nejedná se o krátký styk při předávání dětí).

Více než dvě třetiny služeb (44) uzavírají s uživatelkami dohodu o tom, že z důvodu ochrany vlastní bezpečnosti budou oznamovat pobyt v noci mimo zařízení a čas návratu. Mezi nimi je i všech pět služeb zaměřených výhradně na oběti DN.

Dohoda s uživatelkou o zachování mlčenlivosti o lokalitě, ve které je zařízení umístěno, je součástí smlouvy pobytové služby u jedenácti služeb (z toho u čtyř z pěti cílených výhradně na oběti DN a u sedmi z 16 služeb s utajenou adresou).

Kvalitativní šetření ukázalo, že pokud dojde k identifikaci problematiky domácího násilí, zabývá se při práci s klientkami tématem rizik v souvislosti s prožitým násilím s větší či menší intenzitou většina poskytovatelů. Ve většině případů však

nejde o systematické mapování a plánování vhodných opatření. Někteří poskytovatelé doporučují obětem po dobu čerpání služby nevstupovat do kontaktu s násilnou osobou a v případě ohrožení se obrátit na policejní orgány (*„... upozorňujeme na to, že vlastně nemá vůbec nikomu ze svého okolí říkat, kde je momentálně, samozřejmě i teda partnerovi, který vlastně... od kterého odchází, ani teda nemá odpovídat na nějaké esemesky nebo volání, s tím, že kdyby měla nějaké podezření, že ji bude hledat a vyšla tady někam do města, tak že má, kdyby ho viděla, že má okamžitě volat policii...“*), častěji však reagují na konkrétní obavy obětí násilí, např. z cesty na úřad (*„... Třeba měla jít na sociálku nebo na úřad, na poštu a řekne já se tam bojím... co dělat, kdybych ho někde potkala, za kým jít... jak se bezpečně dopravit, jak zvládnout cestu na poštu, aniž bych měla strach...“*), někdy poskytnou jen obecná doporučení a odkážou klientku na specializované pracoviště (*„Můžem jí doporučit, aby nechodila tam a tam, aby prostě byla obezřetná ... spíš se bavíme o tom, co by mohly jak by mohly dále dělat ve spolupráci s těmahle organizacema... tak trošku spoléháme na Bílý kruh bezpečí, takže je tam samozřejmě pošlem...“*).

V některých případech poskytovatelé spolu s oběťmi DN tvořili bezpečnostní plán využitelný v prostředí, odkud k nim klientka přichází (*„... Jednou jsme řešili, jakějma dopravníma prostředkama se sem dostane, ale jednou jedinkrát... že jsou dva vchody... kde jsou sousedi, na který se kdyžtak můžou obrátit... protože tam zas byl strach z toho, že chlap je bejvalej policajt, takže to pro ni byla instituce, které nevěřila...“*; *„... rozkryjeme, kde třeba nejčastěji docházelo k tomu násilí, kdy, za jakých okolností kdo třeba o tom ví, tak z toho vycházíme, a třeba když by ta osoba třeba se zmínila, že o tom sousedka ví, tak řekneme dobře, tak si domluvte nějaký prostě znamení nebo dejte si k ní nějaký věci...“*).

Jen dvě z 61 služeb dotazovaných v rámci kvantitativního šetření uvedly, že nemají budovu zajištěnou proti neoprávněnému vniknutí cizích osob.

V naprosté většině (52) služeb jsou povoleny návštěvy pouze v návštěvních hodinách a k tomu vyčleněných prostorách, v dalších devíti službách návštěvy povoleny nejsou (z toho u čtyř z pěti cílených výhradně na oběti DN). V žádné službě nejsou návštěvy povoleny bez omezení.

Kvalitativní šetření u vybraných poskytovatelů odhalilo značnou rozmanitost pravidel týkajících se povolených návštěv. Důležitou otázkou v případě obětí DN

je, zda poskytovatel zjišťuje, zda klientce hrozí nějaké riziko spojené s tím, že by ji někdo v azylovém domě mohl hledat, případně zda si oběť přeje či nepřeje přijímat návštěvy.

V jednom z navštívených zařízení je systém nastaven tak, že každý, kdo chce vstoupit do azylového domu, musí projít vrátnicí. Pokud se nejedná o uživatelku/uživatele služby, je osoba dotázána vrátným, co potřebuje, případně za kým jde. Když osoba uvede jméno uživatelky služby, je tato zavolána na vrátnici a je na ní, zda se rozhodne s návštěvou setkat či nikoli, avšak své rozhodnutí musí sama návštěvě sdělit. V případě, že by se jednalo o oběť DN tak může dojít ke kontaktu (i když přes mříže) s pachatelem. Z hlediska bezpečí obětí DN zde lze detekovat také další rizikový faktor: vrátný návštěvě potvrdí, zda klientka v azylovém domě bydlí. Již toto zjištění může pro klientku znamenat zvýšené riziko při pohybu v okolí azylového domu, stejně jako riziko násilného vniknutí do objektu a ohrožení nejen klientky, ale i dalších uživatelek/uživatelů služby a také pracovníků zařízení. Návštěvy na pokoj v tomto zařízení nejsou povoleny z důvodu, aby během návštěv nemohlo dojít k intimnímu styku.

V jiném navštíveném zařízení mají klientky právo na dvě hodiny návštěvy denně. Hned za vchodem je vyhrazena místnost pro návštěvy. V době provádění šetření však byla místnost plná nábytku a nepořádku. Místnost připomínala spíše skladiště. V ubytovacím řádu je uvedeno, že za návštěvu zodpovídá klientka. Násilní partneři obětí DN mají zákaz vstupu do objektu. V případě návštěvy se pracovnice/pracovník stálé služby dotáže návštěvy, za kým přichází. Následně se jde zeptat klientky, jestli chce návštěvu přijmout. Pokud ne, tak pracovnice/pracovník informuje návštěvu. Pokud ano, tak klientka převezme klíč od návštěvní místnosti a návštěva je vpuštěna přes vchodové dveře do návštěvní místnosti. Dále bylo sděleno, že po odsouhlasení si některé obyvatelky/obytelé mohou vzít návštěvu k sobě na ubytovací jednotku. V zařízení lze vystupovat anonymně, pravou identitu klientky může znát pouze klíčová pracovnice/pracovník. Na přímý dotaz, zda se může stát, že násilná osoba se bude vyskytovat v objektu ve stejné době jako oběť, zněla odpověď ano.

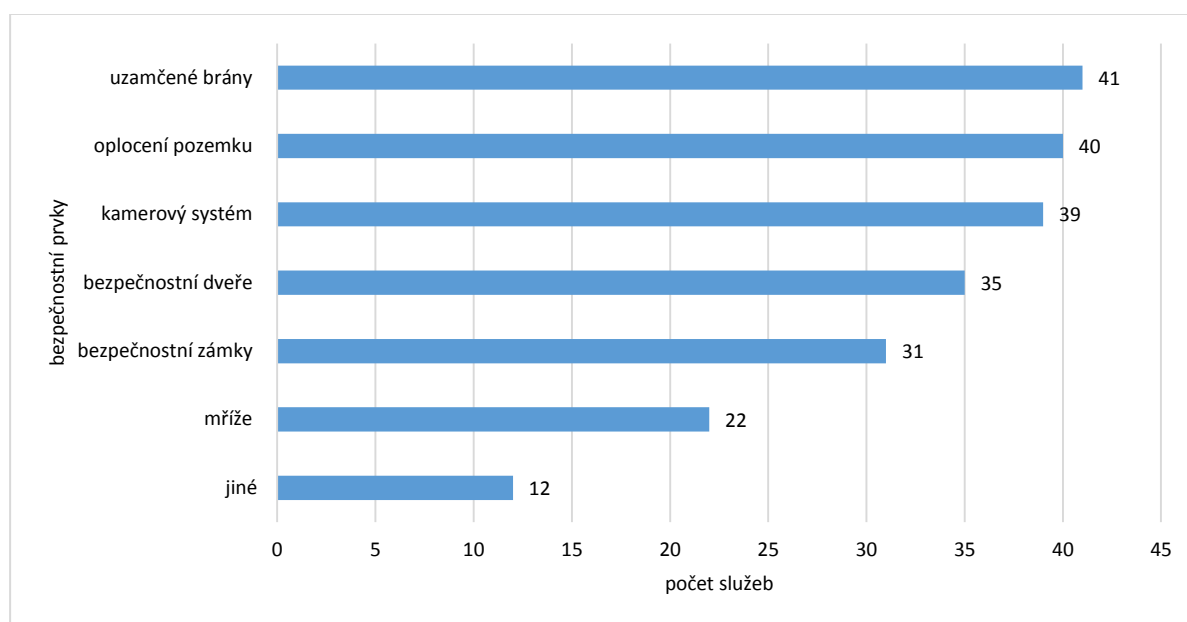
Další tři poskytovatelé služeb umožňují klientkám přijímat návštěvy v pokojích, které v objektu užívají, ve společných prostorách (ve společenské místnosti, na terase), případně v kanceláři poskytovatele. Klientka může předem vymezit

okruh osob, které jej mohou v zařízení navštívit a zároveň upozornit poskytovatele na osoby, kterými se cítí ohrožen/a („... *Ona nám řekne, kdo tady za ní nesmí, koho nemáme pouštět a komu nemáme vůbec říkat, že tady bydlí...*“). Délka návštěvní doby se u jednotlivých poskytovatelů značně liší, její rozpětí se pohybuje od jedné hodiny, přes čtyři po pět hodin (dvě dopoledne a tři odpoledne) denně.

Rozdíly jsou také v přístupu poskytovatelů v situaci, kdy se oběť DN rozhodne pozvat na návštěvu násilnou osobu. Někteří poskytovatelé toto klientkám neumožňují („*Co se týče návštěv, tak ty prostě pokud je to domácí násilí, tak násilná osoba nesmí jako navštívit tu osobu, byť by si to ta osoba přála...*“), jiní poskytovatelé ponechávají uživatelkám možnost volby, obvykle však s nimi projednají základní bezpečnostní opatření („*Zakázat to tomu člověku rozhodně nemůžeme... jde o to... za jakých podmínek... jestli vyloženě osobní kontakt, může to probíhat na tom bytě, u nás v kanceláři... radila jsem, ať se domluví se sousedkou, kdyby něco, může třeba po půlhodině přijít služba jen tak nakouknout...*“).

Kvantitativní šetření ukázalo, že většina služeb zajišťuje bezpečnost uživatelék pomocí uzamčených bran, oplocení a kamerového systému (graf č. 3). Zhruba polovina služeb používá bezpečnostní dveře a zámky. Mříže se vyskytují ve třetině zařízení. Některé služby ovšem tuto otázku vůbec nezodpověděly.

Graf č. 3 **Bezpečnostní prvky zajišťující bezpečnost uživatelů služby**



N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: odpovědi nejsou vzájemně výlučné

Dvanáct zařízení uvedlo další bezpečnostní opatření a prvky – viz tabulku č. 13.

Tabulka č. 11 **„Jiné“ bezpečnostní prvky zajišťující bezpečnost uživatelů služby**

24-hodinová služba/vrátnice (3 zařízení)
stálá přítomnost pracovníka/zajištění nepřetržitého provozu pracovníkem (4 zařízení)
vzdělávání zaměstnanců v dané oblasti
bezpečnostní plány
elektronický zabezpečovací systém napojený na pult centralizované ochrany
pager
vchody do budovy přístupné z ulice jsou opatřeny z venkovní strany klikami ve tvaru koule, navíc jsou většinu dne zamčené
předokenní rolety
zamykání hlavních dveří a od 20,00 hod do 6,00 hod i zádveří

Zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Většina z navštívených zařízení v rámci kvalitativního šetření uvedla, že zajišťuje bezpečí klientek 24 hodinovou službou. Mezi další častá bezpečnostní opatření patří uzamčení hlavního vchodu, kamerový systém, vrátnice se stálou službou, případně mříže.

Jedno z navštívených zařízení má kamerový systém, který je napojen do služebny pracovníků stálé služby. Záznamy jsou uchovávány 48 hodin. Kamery kontrolují oba vchody (hlavní vchod a zahradu včetně vrat a plotu, vnitřní kamery monitorují vchody zevnitř). Mříže jsou ve všech oknech v přízemí a ve společné kuchyni v 1. patře. Mříže jsou i ve dveřích do zahrady. Zahrada je uzavřený a oplocený prostor. Hlavní vchod má bezpečnostní dveře a kukátko. Vrata jsou stále zavřená. Ve 20 hodin se uzamykají dveře na zahradu. Ve 22:00 se uzamyká hlavní vchod. Hlavním vchodem se do objektu obyvatelé azylového domu ani případné návštěvy nedostanou bez kontroly stálé služby. Každá osoba je vpouštěna přes telefon (tzn. nejdříve služba přes kameru zkontroluje příchozí, a teprve pak je navštěvující osoba vpouštěna). Zařízení má ubytovací řád, který jsou klientky/klienti povinni dodržovat. V ubytovacím řádu jsou rovněž bezpečnostní opatření navržená ze strany vedoucího azylového domu. Jakékoliv násilné incidenty azylový dům hlásí policii.

Jiné navštívené zařízení nemá kamerový systém. Jedná se o malou vilku, která je z přední strany oplocena pevným plotem. Jsou zde bezpečnostní dveře s řetízkem a kukátkem a bezpečnostní zámky. Mříže jsou pouze u místnosti pro personál. Zahrada je oplocena dřevěným plotem a jsou zde uzamčené brány ze všech stran. Skrz plot a brány je velice ztížený přístup k zadním dveřím. Zadní dveře jsou přes den otevřené. Od předních dveří klientky nemají klíče. Při každém průchodu odemyká služba. Každý kdo přichází, mluví přes videotelefon se službou. Přední dveře nejdou bez klíče otevřít. Každá klientka si zamyká svůj pokoj.

Jedno zařízení monitoruje prostor před budovou prostřednictvím kamerového systému a disponuje oplocením areálu, to se uzamyká pouze na noc. Plot je však možno velmi snadno překonat, čímž je jeho účinnost jakožto bezpečnostního prvku značně zproblematizována (*„... Tady prostě chodili ňáci kluci... lítali tady po zahradě, lezli přes plot, hleděli klientkám přes okna... klientky se bály, koukaly furt z okna, jestli tam ještě někdo není...“*).

Další pobytová služba disponuje jak kamerovým systémem, mřížemi v přízemí, oplocením, tak i napojením na bezpečnostní službu. Zavedení těchto bezpečnostních opatření bylo motivováno také zajištěním bezpečnosti pro pracovnice a pracovníky azylového domu, jelikož ten je situován mimo obec a sami zaměstnanci se o svou bezpečnost obávali.

V jiném zařízení noční služba kontroluje celý objekt každou hodinu. Jedná se o kontrolu uzamčení vchodu a jednotlivých pater. *V případě, že má klientka strach. Každou hodinu kontroluje služba její pokoj poklepáním.* Tímto způsobem je dohlíženo na bezpečí klientky. Zároveň je možné domluvit tlačítko alarmu s policií. Došlo k tomu v jednom případě.

4.8 Prostředí a podmínky

Ve 48 z 61 služeb je pro jednání pracovníků/pracovnic s oběťmi DN vyčleněna alespoň jedna samostatná klidná místnost.

Téměř ve dvou třetinách služeb (38) bydlí uživatelky v samostatných pokojích, v další třetině zařízení pak v samostatných bytech (21). V deseti službách bydlí ve sdílených pokojích, z toho v osmi zařízeních s maximálním počtem dvou až čtyř osob na pokoji. Zbývající dvě zařízení (azylové domy) počet osob na pokoji neupřesnila. Zařízení azylového domu, které označilo jinou možnost, poskytuje ubytování ve dvou dvoulůžkových pokojích a jednom třílůžkovém. Naprostá většina zařízení přitom nabízí pouze jeden ze zmíněných typů ubytování, kombinace dvou a více z nich se vyskytla pouze u necelé šestiny (9) zařízení. Např. ve třech z deseti zařízení, v nichž jsou uživatelky ubytované ve sdílených pokojích, jsou i samostatné pokoje (tři), popřípadě i samostatný byt (jeden). Samostatné pokoje jsou v kombinaci s ostatními typy ubytování k dispozici v devíti zařízeních, byty se spolubydlícím ve čtyřech zařízeních a samostatné byty v pěti zařízeních.

Tabulka č. 12 **Způsob ubytování uživatelů/uživatelék**

uživatelé/uživatelky bydlí v:	počet služeb
samostatných pokojích (jednotlivě, popř. se svými dětmi)	38
samostatných bytech (jednotlivě, popř. se svými dětmi)	21
sdílených pokojích	10
bytech společně s jiným spolubydlícím uživatelem/jinou spolubydlící uživatelkou, popř. jeho/jejími dětmi	4
jiné	1

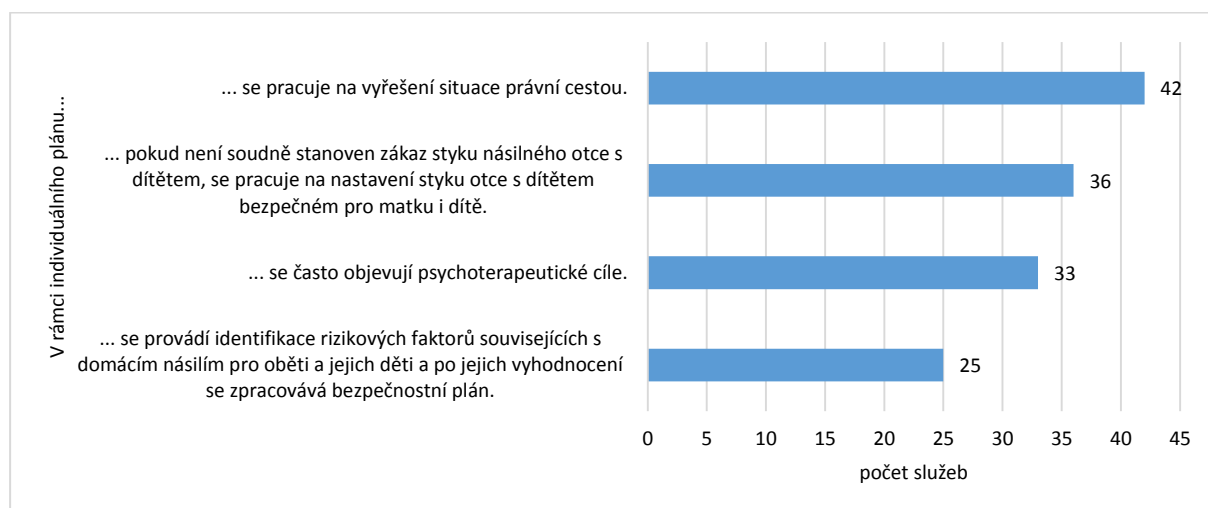
N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: odpovědi nejsou vzájemně vylučné

4.9 Procedurální aspekty

Podle výsledků kvantitativního šetření se v rámci individuálního plánu se v největším počtu (dvě třetiny) zařízení z nabízených kroků obvykle „pracuje na vyřešení situace právní cestou,“ (graf č. 4). Kroky specificky se týkající práce s oběti DN jsou méně časté.

Graf č. 4 **Obvyklé složky individuálního plánu uživatelék**



N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: pokyn k otázce zněl – „Zařazení uvedených témat do individuálního plánu záleží na uživatelce/uživateli. Pokud se ve Vaší pobytové službě tyto zakázky objevují u uživatelů/uživatelék často nebo převážně, vyplňte ano.“

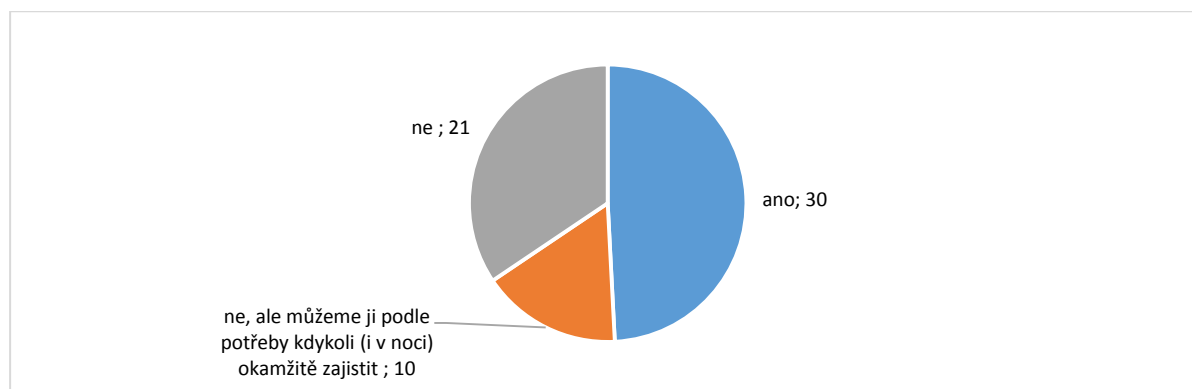
V 16z 61 zařízení účastnících se výzkumu se v rámci individuálního plánu provádí (často nebo převážně) všechny výše jmenované kroky. Mezi nimi jsou rovněž čtyři z pěti služeb cílených na oběti DN (pátá služba má charakter krizového pobytu, některá z uvedených témat pro ni tudíž nemusí být relevantní – např. práce na nastavení bezpečného styku násilného otce s dítětem).

Naopak v osmi zařízeních se žádné ze jmenovaných kroků v individuálních plánech často nebo převážně nevyskytují.

Pokud jde o služby cílené výhradně na oběti DN, ve všech pěti se (často nebo převážně) provádí identifikace rizikových faktorů a pracuje se na vyřešení situace právní cestou. Psychoterapeutické cíle se objevují a na nastavení bezpečného styku otce s dítětem se pracuje u čtyř z těchto pěti zařízení.

V polovině (30) zařízení je 24 hodin denně k dispozici uživatelkám pomoc odborných pracovníků/pracovníků (graf č. 5). V dalších deseti je možno ji kdykoli ve dne i v noci v případě potřeby obstarat. Nicméně ve třetině (21) zařízení nonstop služba odborných pracovníků/pracovníků k dispozici není.

Graf č. 5 **Nepřetržitá přítomnost odborných pracovníků/pracovníků v zařízení**



N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: přesné znění otázky – „Je v zařízení uživatelům/uživatelkám k dispozici nonstop 24 hodin denně pomoc odborných pracovníků/pracovníků?“

U třech z pěti služeb cílených výhradně na oběti DN je pomoc odborných pracovníků/pracovníků dostupná nepřetržitě, u zbývajících dvou je možno ji zajistit kdykoli v případě potřeby. U služeb zaměřených nejen na oběti DN je nepřetržitá pomoc odborných pracovníků/pracovníků k dispozici u necelé poloviny z nich (25 z 53). U dalších osmi ji lze zajistit kdykoli v případě potřeby.

Téměř ve dvou třetinách (38) zařízení může být klíčovou pracovnící pro oběti DN pouze žena. Žádná ze služeb nevyhrazuje místa klíčových pracovníků výhradně mužům. V bezmála čtvrtině (14) zařízení je volba klíčového pracovníka/pracovnice (a to, zda se jedná o muže či ženu) s klientkou/klientem důkladně předem projednána, devět zařízení pohlaví při volbě klíčového pracovníka nerozlišuje.

Tabulka č. 13 **Pohlaví klíčového pracovníka/pracovnice pro oběti domácího násilí**

V roli klíčového pracovníka/klíčové pracovnice pro oběti domácího násilí může být:	počet služeb
výhradně žena	38
muž nebo žena, volba konkrétního klíčového pracovníka/konkrétní klíčové pracovnice je s obětí domácího násilí důkladně projednána	14
muž i žena, pohlaví při volbě klíčového pracovníka/klíčové pracovnice služba nerozlišuje	9
výhradně muž	0

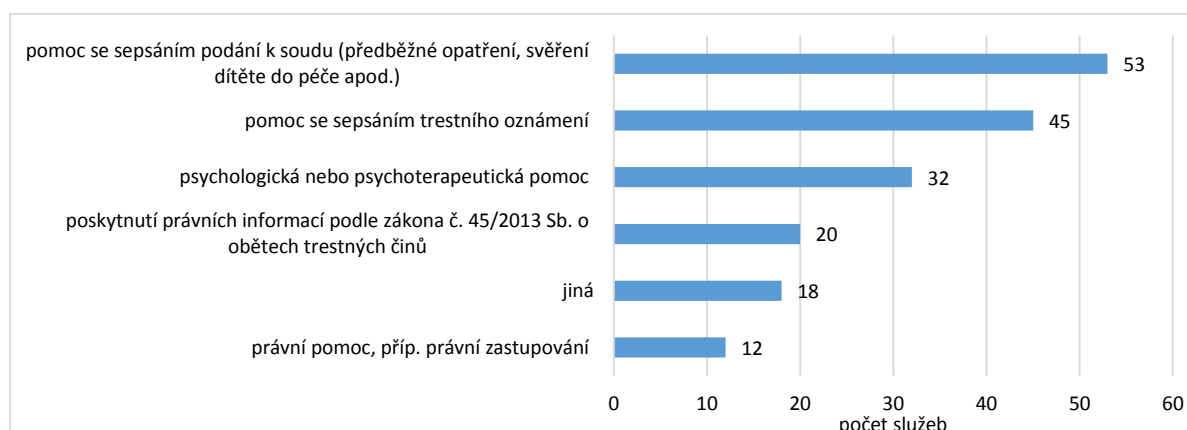
N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Služby specializované na potřeby obětí domácího násilí

Naprostá většina (53) služeb poskytuje obětem DN po nástupu do pobytové služby pomoc se sepsáním podání k soudu a tři čtvrtiny (45) také pomoc se sepsáním trestního oznámení (graf č. 6). Přibližně polovina služeb poskytuje psychologickou nebo psychoterapeutickou pomoc⁴⁰. Poskytování právních informací a právní pomoci je méně časté. Čtyři zařízení neposkytují žádnou z odborných služeb jmenovaných v dotazníku. V odpovědi „jiné“ zástupci tří těchto zařízení uvedli „intervenční centrum“, „poskytnutí pomoci a podpory a odkázání na Policii ČR a OSPOD“ a „základní sociální poradenství“. Zbývající zařízení ani v této odpovědi žádnou odbornou službu neuvedlo.

⁴⁰ Psychologickou nebo psychoterapeutickou pomoc poskytuje všech pět zařízení, jejichž výhradní cílovou skupinou jsou oběti domácího násilí, 25 z 53 zařízení, jejichž služba (její poslání a zásady) je definována pro potřeby více cílových skupin, nejen obětí domácího násilí, a dvě ze tří zařízení, jejichž služba je definována pro potřeby jiných cílových skupin než obětí domácího násilí, byť právě ty jsou jednou z jejich cílových skupin.

Graf č. 6 Odborná pomoc nabídnutá oběti domácího násilí po nástupu do pobytové služby



N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: odpovědi nejsou vzájemně vylučné

Služby, které poskytují obětem DN „jinou“ formu odborné pomoci, většinou uváděly zprostředkování pomoci jiných specializovaných odborných služeb, což bylo mj. obsahem hned následující otázky. Viz tabulku č. 14.

Tabulka č. 14 „Jiná“ odborná pomoc nabídnutá oběti domácího násilí po nástupu do služby

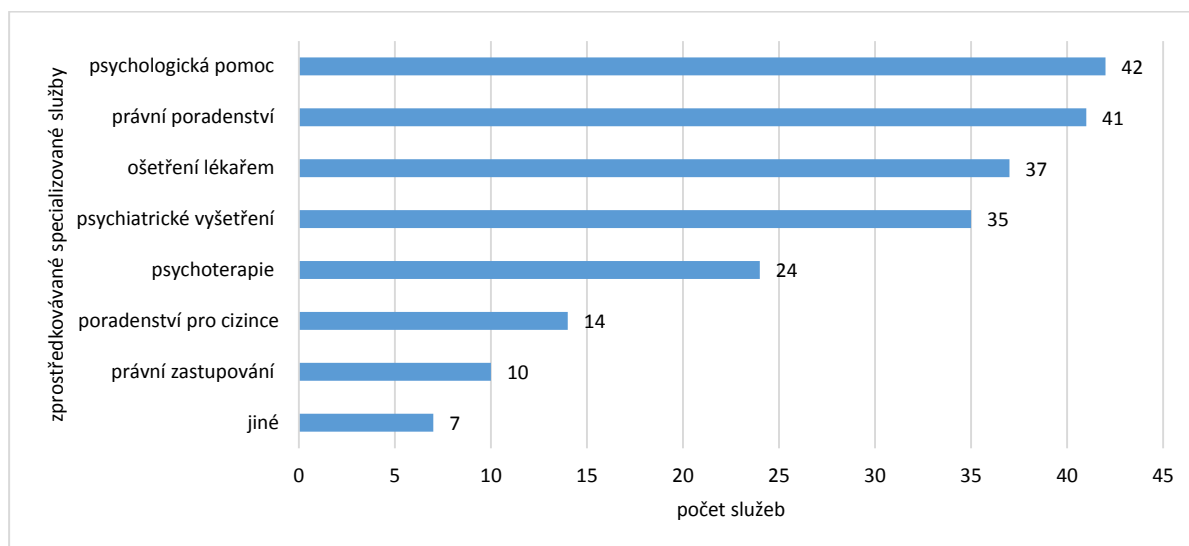
skupinová psychoterapie, dětský psycholog, terapeutický program matka a dítě, arteterapie, canisterapie pro děti, pohybová terapie, doprovody, možnost institutu důvěrníka při výslechu apod.
základní sociální poradenství
sociální poradenství obecně, finanční hospodaření, podpora při výchově dětí, doprovod uživatele
pomoc s vyřizováním sociálních dávek
bezpečnostní plán, který se průběžně vyhodnocuje
intervenční centrum
poskytnutí pomoci a podpory a odkázání na Policii ČR a OSPOD
kontakt s PMS a dalšími institucemi a odborníky
pomoc je nabídnuta a zprostředkována zpravidla prostřednictvím návazných služeb, nemáme registrováno poskytování odborného soc. poradenství
předání kontaktů na odborné poradenství
kontakty na spolupracující organizace
předání kontaktů na odborné instituce

možnosti a, b, c, e nevykonáváme v místě zařízení, ale klienta odkazujeme a doprovázíme na příslušné instituce
odkazujeme oběti DN na službu poskytující pomoc obětem domácího násilí, se kterou úzce spolupracujeme
spolupráce s odbornou poradnou, s intervenčním centrem,
veškerou pomoc zajišťuje sociální odbor města
zprostředkování právní pomoci

Zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Z nabídky specializovaných služeb, které dotazované pobytové služby obětem DN zprostředkovávají u jiných poskytovatelů, vybrala většina služeb psychologickou pomoc, právní poradenství a ošetření lékařem (graf č. 7). Více než polovina zařízení zprostředkovává psychiatrické vyšetření, menší část pak psychoterapii⁴¹, poradenství pro cizince a právní zastupování. Osm zařízení obětem DN nezprostředkuje žádné specializované služby jiných poskytovatelů.

Graf č. 7 Specializované služby jiných poskytovatelů, které zařízení zprostředkovává



N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: odpovědi nejsou vzájemně výlučné

⁴¹ Téměř všechna zařízení, která klientkám/klientům zprostředkovávají psychoterapeutické služby, jim zprostředkovává rovněž psychologickou pomoc – jen jedno zařízení zprostředkovávající psychoterapeutické služby nezprostředkovává i psychologickou pomoc. Psychologickou pomoc zprostředkovávají v naprosté většině zařízení, jejichž služba (její poslání a zásady) je definována pro potřeby více cílových skupin, nejen obětí domácího násilí. Ze služeb, které jako svou cílovou skupinu uvedly výhradně oběti domácího násilí, psychologickou pomoc zprostředkovává pouze jedno zařízení a psychoterapii dvě.

„Jiné“ uvedené odpovědi představuje následující tabulka.

Tabulka č. 15 **„Jiné“ specializované služby, které zařízení zprostředkovává**

asistované styky – nyní většina institucí z důvodu nefinancování neposkytuje, policejní asistence
komplexní péče obětem domácího násilí [název konkrétní organizace specializované na pomoc obětem násilí]*
zprostředkujeme dostupné služby poraden nebo lékařů, psychologů, nemáme se žádným subjektem přímo dohodu
utajené bydlení, spolupráce s OSPOD a dalšími institucemi nebo organizacemi zabývajícími se oběťmi DN
snažíme se uživatele zprostředkovat takovou službu, kterou potřebuje a je u nás dostupná
zajišťuje [název konkrétní organizace specializované na pomoc obětem domácího násilí]*
v současné době spolupracuje se zařízením psycholog v rámci dobrovolnictví

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

*Pozn. *) v zájmu zachování anonymity zde neuvádíme název organizace*

Kvalitativní šetření ukázalo, že většina navštívených zařízení je schopna poskytnout klientkám pomoc při sepsání návrhu na svěření dětí do péče, případně jiných podání k soudu, včetně trestního oznámení. Tyto služby však lze řadit spíše mezi obecné než specializované služby. Kvalitativní šetření ukázalo, že v rámci pobytové služby zařízení ve většině případů neposkytují přímo specifické služby zaměřené na naplnění potřeb obětí DN. Postoj jednotlivých služeb k poskytování specializovaného poradenství a služeb se liší. Někteří poskytovatelé služeb v rozhovorech nepřímo vyjadřovali nejistotu ohledně svých profesních kompetencí ve vztahu k obětem DN. Svou roli při práci s touto cílovou skupinou spatřují převážně v orientaci klientky v problémové situaci („... V rámci toho osobního cíle tak s těma klientama vždycky specifikuju, co v průběhu tady toho pobytu chtějí jako udělat, dokázat, dosáhnout a pokud se to třeba týče toho domácího násilí, tak je to v podstatě se seznámit s tou oblastí a říct co všechno, jaké možnosti může mít...“), psychické podpoře v rozhodování, jak situaci řešit („My můžeme pouze předat nějaké informace dál... psychickou podporu, že je vyslechneme, že si s nima promluvíme, snažíme se je... tak nějak trochu

motivovat k nějaké té změně, že teda na to mají, podpořit je, popovídat si s nima... že o tom vůbec mají s kým hovořit a sdílet prožitky...), podpoře při zabezpečování jejich základních životních potřeb („... řešilo by se to, aby měla paní najednou vyřízenej samostatnej příjem jo a tady tyhle věci na to běžný fungování...“) a motivaci k vyhledání specializovaných služeb jiných poskytovatelů („... Snažíme se je samozřejmě podporovat, aby řešili tu situaci a ukončili ten vztah, když to není vhodné... pokud máme takovou klientku, my po ní stejně chceme, aby šla na Bílý kruh bezpečí a tam prostě právník je...“; „... Kontakt hlavně na toho odborníka... snažíme se zprostředkovat...“; „... Můžeme doprovodit třeba na nějaký ten úřad... pokud ona zvažuje rozchod nebo třeba chce navštívit OSPOD... setkali jsme se s tím, že jsou ochotni a že pracují s tím člověkem... máme oporu v tom intervenčním centru...).

Některá zařízení by chtěla specializovanou pomoc poskytovat přímo v rámci pobytové služby, ale nemají na to personální kapacitu, v jiném zařízení např. vedoucí pracovnice uvedla: *„Já nechci, aby odbornou pomoc dostali tady, já na to tady odborníky nemám, ale ani tady nechci mít komplexní centrum služeb, aby tady jako dostali všechno, myslím, já chci, aby si pro to šli k odborníkům, aby vyvinuli nějakou aktivitu, aby si to řešili sami. My jim zajistíme bezpečné prostředí, zázemí, ale odbornou pomoc ne.“* (jedná se zároveň o zařízení, kde při vstupním pohovoru cíleně nezjišťují, zda je důvodem přijetí násilí v rodině).

Co se týče specializované pomoci dětem, které byly svědky násilí v rodině a jsou přijaty k pobytu (v naprosté většině případů) se svými matkami, kvalitativní šetření ukázalo, že tato pomoc v navštívených zařízeních zcela chybí. Vyhodnocováním situace dětí, které jsou v zařízeních ubytovány spolu s dospělými oběťmi DN, mapováním následků traumatické situace na jejich aktuální prožívání, případně další psychosociální vývoj, se odborný personál poskytovatelů nezabývá.

V případě, že psychický stav dětí vyžaduje odbornou intervenci, jsou některými zařízeními jejich rodiče motivováni k vyhledání péče u specialistů v okolí *(„Apelujeme na to, aby opravdu ty odborný služby vyhledal, až si vyřeší tu situaci, ty děti můžou být tím třeba poznamenaný, párkrát nás poprosili o kontakty, tak jsme jim to telefonicky domluvili už třeba konkrétně u toho a toho psychologa ten a ten den... posíláme do intervenčního centra... hledáme*

řešení spíš té sociální situace, kam pak půjdou, to ošetření to vlastně zase doporučíme, mluvíme třeba s tím rodičem, že aby si uvědomil, že bude třeba to dítě nějak ošetřit, ale jako tady s nima určitě nepracujeme"; „Kam bych je poslal?... do poradny pro rodinu nebo dětský psycholog...").

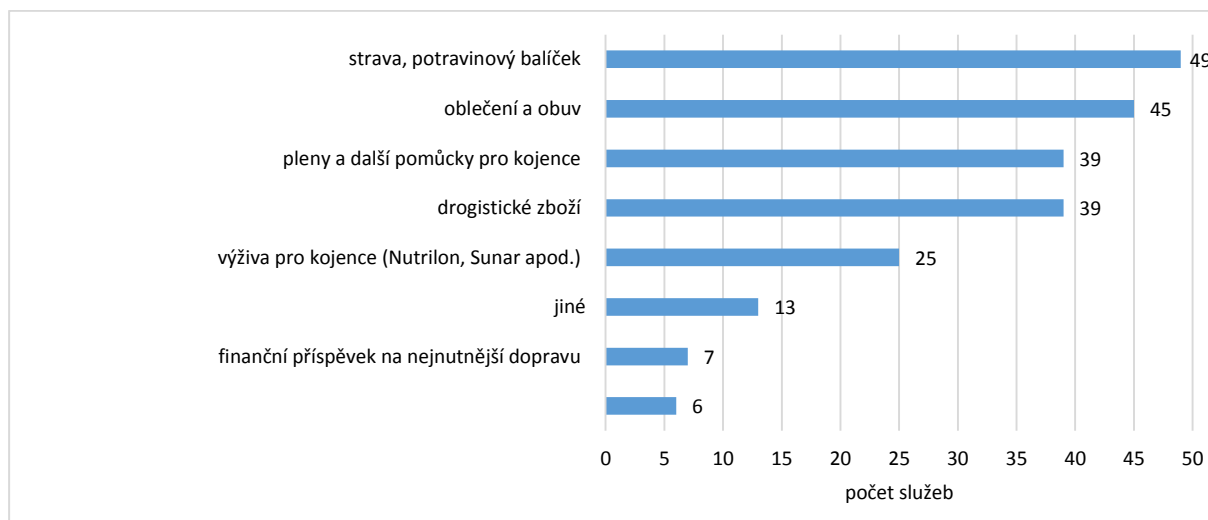
O snaze některých poskytovatelů mít k dispozici nástroje pro identifikaci aktuální vývojové úrovně dětských uživatelů služby svědčí iniciativa jednoho z nich, který ve spolupráci s vysokoškolskými studenty/studentkami psychologie vytvořil „diagnostickou matici“, podle níž proškolení pracovníci samostatně vyhodnocují situaci dětí (*„Je tam všecko od jemné motoriky, hrubá motorika, vztah k cizím osobám, dětem, vrstevníkům, sociální dovednosti, hygiena, vnímání času, barev... zaznamenává se, co umí bez problémů, co umí částečně, co neumí vůbec a pokud se to něk spočte, tak by mělo vyjít, jak to dítě je třeba nedostačivé v těchhle základních věcech“*). Nejedná se však o nástroj zohledňující specifickou psychosociální situaci dětí z rodin s domácím násilím.

V některých zařízeních poskytovatelé prostřednictvím svého odborného personálu pomáhají s organizací volného času dětí a s jejich přípravou do školy (*„... Nám tady chodí dobrovolníci a doučují tady děti... volnočasové aktivity...“*). Jiné zařízení žádné služby dětem neposkytuje cíleně (*„... Ať se matky věnují dětem samy, snažíme se tak budovat zodpovědnost matek...“*).

Zprostředkování styku dítěte s násilným rodičem vnímá většina poskytovatelů jako agendu orgánů sociálně právní ochrany dětí, jeden z nich však byl opakovaně ochoten kontakt zprostředkovat přímo v zařízení, kde byla oběť násilí s dítětem ubytována (*„... Oni měli nějakou tu mediaci a vím, že někdy byly domlouvány schůzky ve fondu ohrožených dětí... v přítomnosti pracovníků... ta možnost je to zajistit... ty situace, kdy tady byl jako kdyby ten otec dítěte s ním se sociálním pracovníkem v herně, nebyla tam teda u toho ta matka, ale počkala, dítě předala a my jsme s ním byli v herně... není to běžný, ale ta možnost byla, proběhlo to takhle opakovaně“*).

Přehled druhů materiální pomoci a počtu služeb, které je poskytují, představuje graf č. 8. Jen málo služeb poskytuje klientkám také finanční příspěvky.

Graf č. 8 Bezplatná materiální pomoc nabídnutá oběti domácího násilí po nástupu do služby



N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: odpovědi nejsou vzájemně vylučné

„Jiné“ odpovědi, které obsahují upřesňující komentáře (nejčastěji, že pomoc je poskytována podle konkrétní situace oběti a možností zařízení), představuje následující tabulka.

Tabulka č. 16 „Jiná“ bezplatná materiální pomoc nabídnutá oběti domácího násilí po nástupu do služby

finanční prostředky na základní potřeby
finanční půjčka na zajištění základních životních potřeb tj. i léků apod.
hračky, knihy
léky
možnost využití Charitního šatníku
pouze potravinový balíček, omezeně oblečení
výše uvedené poskytováno v závislosti na aktuálním stavu potravin a drogerie v zařízení. (získáváno s darů a potravinové sbírky)
vše záleží na momentálních možnostech, není na takové případy vyčleněn zvláštní fond
veškeré potřebné věci zajišťuje sociální odbor města

Materiální pomoc není přidělována automaticky s nástupem do služby, vždy záleží na posouzení individuální situace. Pokud osoba nemá oblečení, pak je zajištěna materiální podpora ve formě oblečení, pokud nemá peníze na stravu, jsou jí nakoupeny nejnnutnější potraviny atd.

vždy s ohledem na možnosti zařízení a situaci klienta

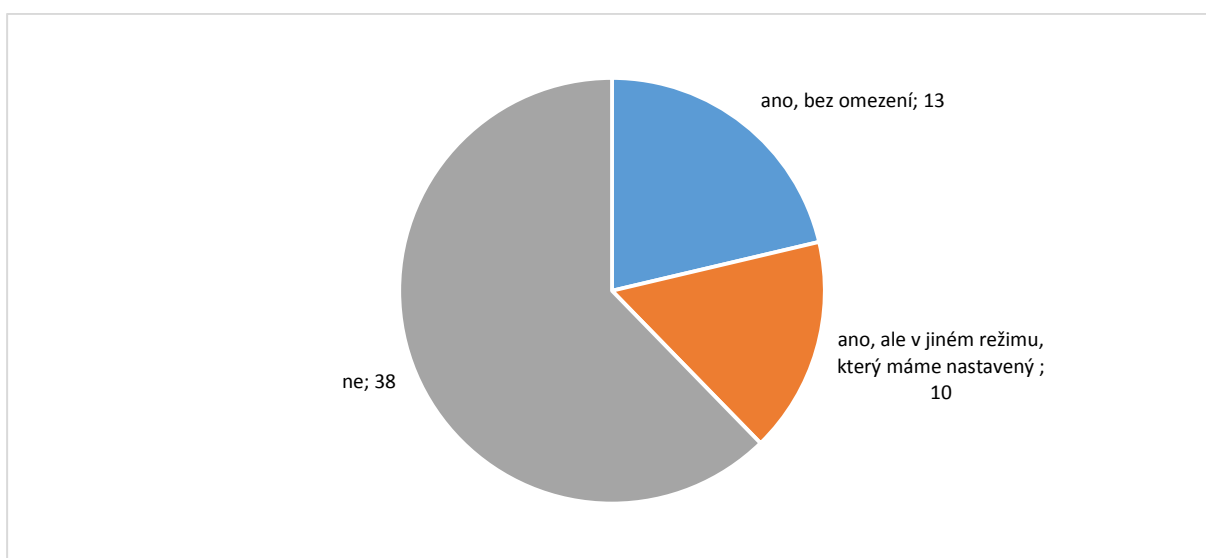
pomoc je nabídnuta na základě situace oběti

dle konkrétní situace týrané ženy

Zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Téměř dvě třetiny služeb neumožňují uživatelkám využívat odborné služby svých pracovníků/pracovníků po ukončení pobytové služby (graf č. 9). 13 zařízení (z toho pět z pěti služeb cílených výhradně na oběti DN a osm z 53 služeb určených i pro jiné cílové skupiny) tuto možnost dává bez omezení a dalších deset zařízení v jiném nastaveném režimu.

Graf č. 9 **Možnost využívat odborné služby pracovníků/pracovníků zařízení po jeho opuštění ambulantně**



N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: přesné znění otázky – „Mají oběti domácího násilí po ukončení pobytové služby možnost nadále využívat odborné služby v souvislosti s domácím násilím Vašich pracovníků/pracovníků ambulantně?“

4.9.1 Personální a organizační zajištění pobytové služby

V necelé polovině z 61 zařízení (27) je stanoveno, jaká oprávnění a povinnosti pracovnice/pracovníci mají vůči obětem DN.

Bezmála ve třetině zařízení není na práci s oběti DN vyčleněn žádná/ý pracovnice/pracovník. V dalších zařízeních je to jedna až dvanáct pracovnic/pracovníků. Více než polovina těchto zařízení deklaruje, že pro práci s touto cílovou skupinou je vyhrazen celý kolektiv pracovníků dané pobytové služby v přímém kontaktu s uživatelkami, v dalších případech nejčastěji tvoří cca třetinu až polovinu kolektivu. Nicméně jak ukázal podrobnější rozbor, větší deklarovaný podíl pracovnic/pracovníků vyhrazený pro práci s oběti DN není zárukou toho, že se služba výhradně orientuje na tuto cílovou skupinu. Ve většině případů, kdy s oběti DN přímo pracují všichni členové/členky pracovního kolektivu nebo alespoň polovina z nich, se jedná o služby s širším okruhem cílových skupin, kdy naopak pracovníci/pracovnice nemají specializované kvalifikace pro práci s oběti DN.

Ve většině služeb, které mají některé pracovnice/pracovník vyčleněné přímo na práci s oběti DN, se jedná o pracovnice/pracovníky na pozici sociálního pracovníka, popř. pracovníka/pracovnici v sociálních službách – to se týkalo všech tří hlavních pozic, na které jsme se dotazovali. Další pozice, které zástupci služeb jmenovali (především ve vztahu k první a druhé jmenované pozici), jsou terapeut/ka, psychoterapeut/ka, psycholog/žka, a méně často také právník/čka, dětský psycholog/žka, klinický psycholog/žka, arteterapeut/ka, videotrenér/ka interakcí, canisterapeut/ka, speciální pedagog/žka, vedoucí zařízení, vedoucí pečovatelské služby.

Většina zařízení po daných pracovnících, především těch, kteří zastávají první ze jmenovaných pozic (často tedy pravděpodobně vedoucí nebo nějakým způsobem nadřazenou pozici), vyžaduje vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání ve studijním oboru „sociální práce“ nebo v nějakém oboru ze „sociální oblasti“, resp. „sociální obory odpovídající požadavkům zákona č. 108/2006 Sb.“ (některá zařízení uvedla specifikaci takto obecně, jiná uváděla konkrétní výčet možných oborů: např. sociální práce, sociální pedagogika, sociální patologie, sociální a humanitární práce, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, sociální

politika, sociální péče, speciální pedagogika, v případě pozice „psychologa“ pak je v jednom případě požadováno VŠ vzdělání „jednooborová psychologie, soudní znalec“). Na druhých a třetích jmenovaných pozicích (které ovšem nemají zastoupeny zdaleka všechny služby) je častěji požadováno pouze středoškolské, potažmo i základní vzdělání doplněné absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu podle zákona č. 108/2006 Sb.

Tabulka č. 17 **Odborná způsobilost pracovníka/pracovnice na 1., 2. a 3. jmenované pracovní pozici**

odborná způsobilost	První pracovní pozice	Druhá pracovní pozice	Třetí pracovní pozice
základní vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu podle zákona č. 108/2006 Sb.	2	8	3
středoškolské vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu podle zákona č. 108/2006 Sb.	7	31	6
vyšší odborné vzdělání	36	7	4
vysokoškolské vzdělání	42	15	7

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: odpovědi nejsou vzájemně vylučné

Na otázku týkající se dalších vybraných kvalifikačních předpokladů pracovnice/pracovníka na jmenovaných pracovních pozicích většina zařízení buď neodpověděla, nebo uvedla, že je pracovnice/pracovníci splňovat nemusí, zatímco výrazně menší část zařízení uvedla, že by je splňovat měli „pokud možno“, nebo určitě. Jak ukazuje následující tabulka, nejvíce služeb požaduje, aby pracovnice/pracovník na jmenovaných pozicích měl absolvovaný „akreditovaný vzdělávací program zaměřený na práci s osobami ohroženými domácím násilím“ a „výcvik v krizové intervenci“. Tyto dvě kvalifikace a také „výcvik/školení v práci s traumatem“ jsou také nejčastěji u pracovníků vítány, ač povinně nevyžadovány. Dokončený nebo započatý sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik většina dotazovaných služeb nevyžaduje povinně ani „pokud možno“ – vyžaduje je pouze několik jednotlivých zařízení, a to nejčastěji u pozic psychologa/psychoterapeuta, popř. („pokud možno“) u pozic sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách.

Tabulka č. 18 **Povinnost splňovat další kvalifikační předpoklady u pracovníků/pracovnic na třech jmenovaných pozicích**
(součet všech tří pozic, v %)

kvalifikační předpoklad	bez odpovědi	ano	pokud možno	ne	celkem
dokončený sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik	45,9	4,4	3,8	45,9	100
započatý sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik	45,2	3,2	5,9	45,7	100
akreditovaný vzdělávací program zaměřený na práci s osobami ohroženými domácím násilím	37,7	18,0	18,0	26,2	100
výcvik v krizové intervenci	35,5	18,0	19,1	27,3	100
výcvik/školení v práci s traumatem	38,9	7,2	19,4	34,4	100
jiné	68,9	4,4	3,3	23,5	100

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: přesné znění otázky – „Musí pracovník/pracovnice splňovat tyto další kvalifikační předpoklady?“

Následující tabulka představuje odpovědi uvedené jako „jiné“.

Tabulka č. 19 **Povinnost splňovat „jiné“ další kvalifikační předpoklady u pracovníků/pracovnic na třech jmenovaných pozicích**

kurzy pro práci s oběti domácího násilí
právní vzdělání
praxe v oboru sociální pracovnice min. 1 rok
sebezkušenostní výcvik by byl žádoucí, bohužel nemáme finance
soudní znalectví
tyto výcviky a školení jsou běžně součástí studia na VOŠ či VŠ, další vzdělávání je na této pozici samozřejmostí
vyhodnocování rizik domácího násilí
způsobilost k právním úkonům, trestní bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost, osobnostní předpoklady a dovednosti, organizační a řídicí schopnosti

Zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Kvalitativní šetření ukázalo, že při přijímání nových pracovníků/pracovnic se poskytovatelé pobytových služeb obvykle nezajímají o osobní postoje uchazečů/uchazeček k tématu násilí, rovnosti žen a mužů, lidským právům, právům dítěte. Souhrnně lze říci, že zjišťována bývá zejména jejich obeznámenost se specifiky cílové skupiny (*„Otázky jsou zaměřeny na to, jestli ví, s jakou cílovou skupinou se tu pracuje...“*), motivace k práci na konkrétním pracovišti (*„... Proč chce jít zrovna k nám...“*), připravenost akceptovat provozní podmínky služby (*„... Jak by zvládali nepřetržitý režim...“*). Předsudky vůči cílové skupině poskytovatelé u zájemkyň/zájemců o zaměstnání v jejich službě neočekávají (*„... Bych předpokládal, že předsudky nemá... mě by to ani nenapadlo...“*).

Z navštívených 12 pobytových služeb uvedly pouze dvě zařízení, že mají na problematiku domácího násilí vyčleněné pracovnice/pracovníky, které se na tuto oblast specializují. Tyto pracovnice/pracovníci mají výcvik v krizové intervenci a většina z nich absolvovala specializované kurzy v oblasti domácího násilí, pracovnice jednoho zařízení také stáž ve specializovaném zařízení na problematiku DN. Vzdělávání v této oblasti sice není systematické, ale vedení pracovnice/pracovníky v této oblasti podporuje. Jedno zařízení uvedlo, že dříve na tuto problematiku specializovaní byli, ale v současné době je to pro ně jen okrajová problematika, takže se dále nevzdělávají, jelikož to z personálních a kapacitních důvodů není možné (je nutné vzdělávat se i v jiných oblastech a když je někdo na školení, chybí při zajištění služby). Zbýlých devět zařízení nemá žádnou pracovnici/pracovníka, který by byl v dané oblasti proškolen nebo se na ni specializoval. V rámci kvalitativního šetření bylo také zjištěno, že v jednom zařízení neodpovídá personální zajištění údajům v registraci (zařízení je z finančních důvodů silně personálně poddimenzováno).

Z provedených rozhovorů vyplynulo, že pracovnice/pracovníci by zájem o specializované školení (zejména v oblasti práce s obětí DN, vyhodnocení rizik a plánování bezpečnosti, či práce s traumatem) měli, ale v rámci zajišťování chodu zařízení, či vzhledem k tomu, že oběti DN jsou zařízením vnímány jako okrajová cílová skupina, na takové školení nemají personální či finanční kapacitu. Jako nejčastěji absolvované další vzdělávání, spojované respondenty s problematikou práce s oběťmi DN, je kurz krizové intervence.

4.9.2 Profesní rozvoj zaměstnanců

Všech 61 služeb podporuje své pracovníky/pracovnice v účasti na dalším vzdělávání v problematice domácího násilí a v práci s oběťmi DN. Nicméně pouze u 13 služeb (z toho u všech pěti cílených výhradně na oběti DN) je toto vzdělávání pro pracovníky/pracovnice povinné.

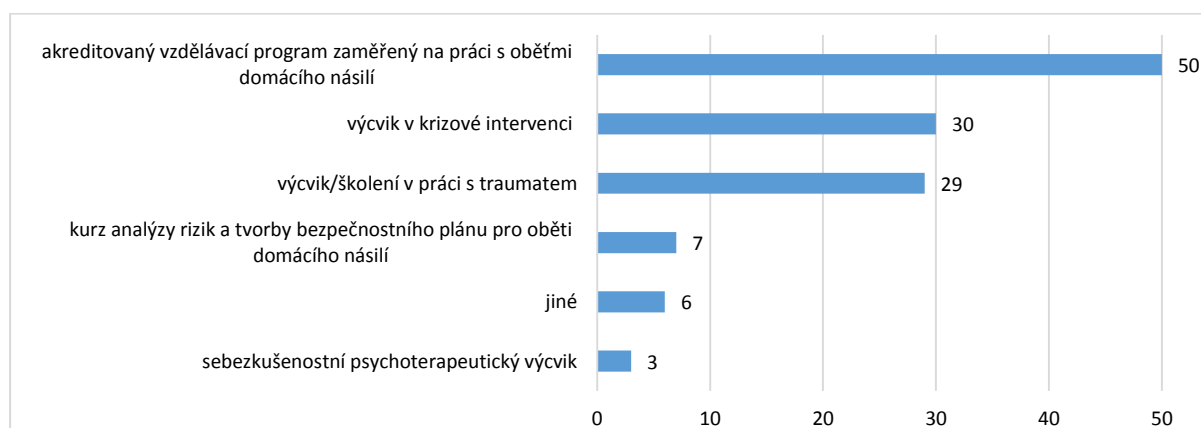
Tabulka č. 20 **Podpora pracovníků/pracovnic služby v dalším vzdělávání v problematice domácího násilí a v práci s oběťmi domácího násilí ze strany vedení služby**

Podporujete pracovníky/pracovnice pobytové služby v účasti na dalším vzdělávání v problematice domácího násilí a v práci s oběťmi domácího násilí?	počet služeb
ano, je to pro ně povinné	13
ano, sice to pro ně není povinné, ale podporujeme je v tom	48
ne, není to pro ně povinné a nijak je nepodporujeme	0

N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Kurzy dalšího vzdělávání, jejichž absolvování služby u svých pracovníků/pracovnic nejvíce podporují, odpovídají nejčastěji požadovaným nebo preferovaným kvalifikacím uvedeným výše: akreditovaný vzdělávací program zaměřený na práci s oběťmi DN, výcvik v krizové intervenci, výcvik/školení v práci s traumatem.

Graf č. 10 **Službami podporované typy vzdělávacích kurzů týkajících se problematiky domácího násilí a práce s oběťmi domácího násilí**



N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: odpovědi nejsou vzájemně výlučné

Odpovědi „jiné“ obsahuje následující tabulka.

Tabulka č. 21 „**Jiné**“ službami podporované typy vzdělávacích kurzů týkajících se problematiky domácího násilí a práce s jeho oběťmi

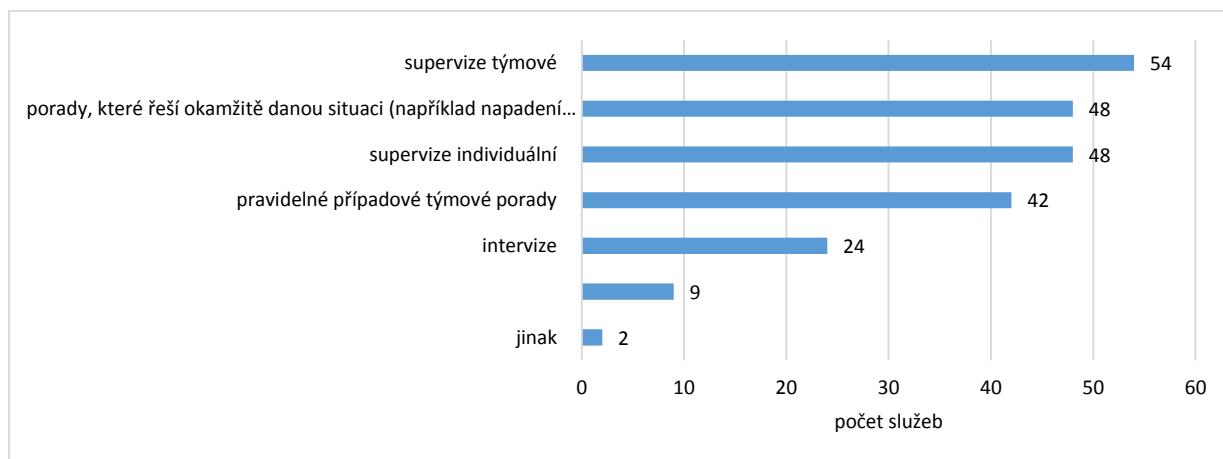
akreditované kurzy zabývající se problematikou násilí
kurzy pro práci s oběťmi domácího násilí
pro specifické cílové skupiny – osoby ohrožené DN senior, s psych. onemocněním, LGTB apod...
kurzy v rámci povinného vzdělávání
kurzy, které nazná vedení organizace, zájem pracovníc
takové školení, které je nám dostupné – jak finančně tak časově
dle možností

Zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Jak již bylo zmíněno výše, kvalitativní šetření ukázalo, že pracovníci/pracovnice by zájem o specializované školení měli, ale zařízení na taková školení nemají personální či finanční kapacitu. S ohledem na značný počet kladných odpovědí na otázku na podporu dalšího vzdělávání pracovníků/pracovnic v problematice domácího násilí, který je v jistém rozporu se zjištěními kvalitativního šetření, by bylo vhodné dále prozkoumat, co konkrétně zařízení vnímají jako podporu dalšího vzdělávání.

Týmové supervize, individuální supervize a porady, které řeší okamžitě danou situaci, jsou nejčastější způsoby práce s emocemi pracovníků/pracovnic v souvislosti s událostmi kolem obětí DN. Nejméně využívané je pravidlo pro možnost aktuální ventilace emocí, nastaveno jej má pouze jedna šestina služeb.

Graf č. 11 Způsoby práce s emocemi pracovníků/pracovnic služby v souvislosti s událostmi kolem obětí domácího násilí



*N=61, zdroj: Služby pro oběti DN 2016
Pozn.: odpovědi nejsou vzájemně vylučné*

Odpovědi „jiné“ obsahuje následující tabulka č. 22.

Tabulka č. 22 „Jiné“ způsoby práce s emocemi pracovníků/pracovnic služby v souvislosti s událostmi kolem obětí domácího násilí

oběti domácího násilí jsou velmi zřídka naší cílovou skupinou, máme běžnou supervizi, na které se může objevit i téma násilí
porady s pracovníky nad děním v azylovém domě a o jednotlivých uživateli

Zdroj: Služby pro oběti DN 2016

4.9.3 Závěrečná otázka

Na závěrečnou otevřenou otázku jsme získali čtrnáct odpovědí, viz tabulka č. 23. Odpovědi poukazují na rozdílný přístup k obětem DN mezi službami, které se zaměřují (téměř) výhradně na pomoc obětem DN, a službami, které pracují s širším okruhem cílových skupin.

Tabulka č. 23 **Pokud máte k dotazníku ještě nějaká doplnění nebo byste nám rád/a sdělila další informace o tom, jak je zajištěna kvalita Vaší služby ve vztahu k obětem domácího násilí, využijte tento prostor pro Váš komentář.**

č.	Odpověď
1	C7 – pokud je požadováno okamžité nastěhování a není volná kapacita, často zájemce ani nesdělí důvod podání žádosti, proto není možné sdělit počet odmítnutých obětí domácího násilí; E1 – máme společné postupy pro všechny matky – nouzové a havarijní situace; postupně zpracováváme další, když se objeví nová situace, ve které si není pracovnice jistá; F2 – ve výjimečných případech (organizace se nemůže dovolat ženě, žena není přítomna) poskytujeme informace i dalším organizacím, bez písemného souhlasu matky – škole, když zavolá, proč dítě není přítomné – Úřadu práce – délka pobytu, výše úhrady, dlužné částky – lékaři – když matka nepřijde na preventivní prohlídku s dítětem – žena se odstěhovala; F4 – respektujeme rozhodnutí ženy, pouze ji upozorníme na možné problémy; I1 – pracovníci mají stejné oprávnění a povinnosti ke všem matkám; I3 – nemáme vyčleněného zvláštního pracovníka pro oběti domácího násilí, pracují s nimi všichni pracovníci; H2 – jsou zde 24 hodin pracovnice v sociálních službách, které jim mohou poskytnout základní poradenství a vyslechnout je; H5 – pokud mají ženy zájem, vyhledáme jim kontakty a případně domluvíme schůzku s odborníkem; H6 – z darovaných věcí poskytujeme zdarma oblečení, obuv, kočárky, hračky; Potraviny, pleny, hygienické potřeby, peníze na cestu v nutných případech poskytneme, ale žena je musí vrátit, když jí přijdou finanční prostředky.

2	Dotazník byl vyplňován na základě toho, že o oběti domácího násilí jsme schopni do služby přijmout. Nicméně nejsem zařízení specializované pouze pro tuto cílovou skupinu. Snažíme se pobytem řešit krizi, kterou nadále hodnotíme a hledáme speciality, případně specializované služby pobytové.
3	Kéž by došlo k posílení postavení specializovaných azylových domů pro oběti DN v ČR a zohledňovala se nutnost! odborného personálu přímo v azylovém domě a nebyla snaha finančně provozní náklady srážet na úroveň pouhého bydlení a naplňování základních potřeb (strava, praní) pod hlavičkou indikátoru finanční efektivity provozu azylových domů Pro kvalitu naší práce je nezbytný kvalitní a vyškolený personál, který se vytváří několik let. Je velmi těžké ustávat výkyvy dotačních systémů.
4	[Zařízení] úzce spolupracuje s [čtyřmi jinými organizacemi poskytujícími sociální a právní služby obětem domácího násilí].
5	Máme písemnou smlouvu s psychologem a psychiatrem, kteří jsou ochotni se uživatelům našich služeb věnovat.
6	[Naše služba] slouží především pro osoby, které se ocitnou v momentální krizi (včetně obětí domácího násilí). Naše organizace zajišťuje především provoz bytu, veškerou odbornou pomoc zajišťuje sociální odbor města.
7	Náš azylový dům je rozdělen do dvou částí – jedna část je určena samostatným ženám a druhá část rodinám s dětmi. Oběti domácího násilí mohou být v obou částech AD, ale nijak se na tuto klientelu nespécializujeme. Jsme schopni se operativně přizpůsobit požadavkům a potřebám klientů v rámci možnosti chodu našeho zařízení.
8	Naše služba ubytovává osoby pečující o děti (matky, případně i otce), kteří mohou být oběťmi DN.
9	Navýšení dotací, abychom nemuseli řešit, zda je či není uživatel/oběť DN z našeho kraje a mohli pomoci všem bez ohledu na jejich trvalé bydliště a nebyli přitom kráceni na dotacích.
10	Oběti domácího násilí naši službu vyhledávají velmi zřídka, nejsme specializované zařízení, nemáme dohody s odborníky na domácí násilí. Pokud je takový uživatel služby, snažíme se mu zprostředkovat pro něj potřebné informace, odborníky dostupné v okolí.

11	Pro práci s ženami oběťmi domácího násilí – je důležité rozumět domácímu násilí, tak aby poradenství a pomoc poskytovaly vyškolené sociální pracovníce a terapeutky, rozhodnutí na řešení musí být vždy na ženě samé, ale je důležité umět vyhodnotit nebezpečí, které ženě a dětem může hrozit. Prioritou by mělo být vždy bezpečí ženy – což se pak rovná i bezpečí dětí. Pro týrané ženy by neměl existovat – tzv. „pořadník“, ale měly by mít možnost velmi rychlého přijetí do bezpečí. Proto by kapacita utajených AD, které jsou specializované pro ženy, oběti DN měla být v každém kraji. Aby utajené azylové domy byly nadále utajené, měly by vznikat i zařízení s krizovými lůžky v rámci krizového poradenství.
12	S osobami z domácího násilí pracujeme minimálně. Zdá se, že vyhledávají spíše úkryt ve větších městech.
13	V naší službě se oběti domácího násilí neobjevují příliš často. O skutečnosti, že se jedná o oběť domácího násilí, se dozvíme pouze při jednání se zájemcem o službu. V případě, že se jedná jen o problematiku oběti domácího násilí, snažíme se pomoci uživateli překlenout u nás nějaký čas a doporučujeme kontakty na odbornou pomoc i utajené azylové domy.
14	V případě, že je našim uživatelem oběť domácího násilí, kontaktujeme se souhlasem uživatele [organizaci], která poskytuje poradenství obětem domácího násilí, [se kterou] velmi úzce spolupracujeme.

Zdroj: Služby pro oběti DN 2016

Pozn.: Některé odpovědi byly upraveny, aby nebyla narušena anonymita respondentů.

5. Závěr

Cílem předložené analýzy bylo zmapovat kvalitu a dostupnost specializovaných pobytových sociálních služeb poskytovaných dospělým obětem domácího a genderově podmíněného násilí na území České republiky a porovnat údaje uvedené v Registru poskytovatelů sociálních služeb se skutečně poskytovanými službami, jejich dostupností a specializací na danou problematiku.

Analýza dat z kvantitativního a následně i kvalitativního šetření mj. poukázala na podstatnou skutečnost, a tedy, že údaje evidované v Registru se ne vždy shodují s reálným charakterem nebo nabídkou poskytovaných služeb. Konkrétně se jednalo např. o údaj o poskytování ubytování na utajené adrese, ale v detailnějším pohledu, který umožnila především terénní analýza, i o skutečnou podobu poskytovaných služeb (odborná skladba personálu, charakter bezpečnostních opatření aj.).

K 1. 8. 2015 Registr evidoval 111 pobytových sociálních služeb s cílovou skupinou „oběti DN“, ke dni 16. 5. 2016 to bylo již jen 93 pobytových sociálních služeb, což znamená pokles počtu zařízení nabízejících obětem DN pobytovou službu o 20 % během necelého roku! Pouze pět z 93 registrovaných služeb poskytovalo pobytovou sociální službu výhradně cílové skupině „oběti DN“, což tvoří jen necelých 5 % z celkového počtu. Jako důležitý se jeví fakt, že těchto pět registrovaných služeb je provozováno jen třemi organizacemi, specializovanými výhradně na problematiku domácího násilí, které se geograficky nacházejí v největších městech ČR. 95 % zařízení tedy poskytuje služby i jiným cílovým skupinám a Registr tudíž nemůže sloužit jako nástroj pro zjištění skutečné dostupnosti specializovaných sociálních služeb pro oběti DN, ani skutečného počtu míst, které jsou určeny výhradně pro oběti DN.

Prezentované výsledky kvantitativní analýzy vycházejí z rozboru 61 navrácených dotazníků, což představuje 66 % registrovaných pobytových sociálních služeb s cílovou skupinou „oběti DN“. Analýza dat z dotazníkového šetření potvrdila velice nízký podíl zařízení poskytujících skutečně specializované služby pro oběti DN. Kvalitativní šetření zjistilo, že u několika poskytovatelů se cílová skupina „oběti DN“ objevuje pouze v Registru poskytovatelů sociálních služeb, avšak v rámci veřejné prezentace služby na vlastních webových stránkách či

v návazném popisu služby možnost využití pomoci oběťmi DN poskytovatel explicitně neuvádí, případně v praxi služby této cílové skupině vůbec neposkytuje. Lze tedy konstatovat, že problematika obětí DN není poskytovateli explicitně pojmenována jako stěžejní téma poskytovaných služeb a v lepším případě bývá vnímána jako jedna z mnoha podob tísně či krizové sociální situace.

Kvalitativní šetření ve 12 vybraných pobytových službách potvrzuje výsledky kvantitativní analýzy ve smyslu nízké specializace cílů pobytových zařízení ve vztahu k potřebám obětí DN. Mezi hlavní cíle navštívených služeb patří především pomoc s přechodným ubytováním, pomoc rodinám bez přístřeší, pomoc matkám s dětmi a těhotným ženám, které z jakéhokoli důvodu ztratily bydlení, stabilizace uživatelů služby, posílení rodičovských kompetencí, apod. Veřejně prezentované cíle jsou tedy formulovány tak, aby zahrnovaly potřeby všech cílových skupin registrované služby, což však znemožňuje zohlednit specifika situace obětí DN a zacílit poskytované služby přímo k její změně.

Motivem pro uvádění cílové skupiny oběti DN není u většiny zařízení skutečná specializace na tuto cílovou skupinu, ale jiné důvody, např. snaha zvýšit úspěšnost financování pobytové služby, tlak ze strany obcí, nepochopení či nepřesný výklad legislativy, či v neposlední řadě snaha vyjít vstříc potřebám lidí v regionu a zaplnit „bílá místa“ na mapě specializovaných služeb. Ovšem to mnohdy bez adekvátního personálního či materiálně technického zabezpečení, jež je nezbytné pro naplnění specifických potřeb obětí DN.

Na základě výše uvedených zjištění se domníváme, že je nezbytné jasně oddělit specializované pobytové služby pro oběti DN od obecných pobytových služeb, tak jak to požaduje Istanbulská úmluva i EIGE⁴² (viz podkapitola 1.3 Obecné versus specializované služby pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí).

Pouze 38 z 66 zařízení ze zkoumaného vzorku uvedlo, že statisticky sleduje počty obětí DN mezi svými uživateli/uživatelkami. Tento fakt je poněkud zarážející, jelikož naznačuje, že někteří poskytovatelé pobytových služeb nevědí, s jakými cílovými skupinami ve skutečnosti pracují. Šetření v terénu ukázalo, že při přijetí

⁴² European Institute for Gender Equality
<http://eige.europa.eu/sites/default/files/documents/Violence-against-Women-Victim-Support-Report.pdf>.

zájemkyně/zájemce o pobytovou službu nedochází k systematické identifikaci obětí DN, což pak v důsledku nevyhnutelně vede k tomu, že nemohou být naplňovány specifické potřeby obětí DN a v praxi tedy nemohou být naplňovány ani základní deklarované cíle služby ve vztahu k dané cílové skupině. 38 zařízení, které počty obětí DN mezi svými uživateli sleduje, uvedlo, že za rok 2015 evidovali celkem 551 uživatelů/uživateli, jejichž důvodem pro vyhledání pobytové služby bylo domácí násilí. Jednalo se o 248 žen, tři muže a 300 dětí.

Jen necelá třetina (28) z 61 zařízení má pro řádný průběh pobytové služby zpracovány písemné pracovní postupy, které se týkají výhradně specifických potřeb obětí DN a souvisejících nouzových situací. Absenci metodických materiálů stanovujících pravidla komunikace s obětí DN někteří poskytovatelé zdůvodňují tím, že řešení této problematiky se v jejich práci vyskytuje zřídka, případně přetížením zpracování jiného druhu administrativy a obecných metodických materiálů.

Z hlediska poskytovaných služeb pro oběti DN je většina zařízení schopna poskytnout klientkám/klientům pomoc při sepsání návrhu na svěření dětí do péče, případně jiných podání k soudu, včetně trestního oznámení. Tyto služby však lze řadit spíše mezi obecné než specializované služby. Specializované služby nasedající na specifickou situaci a potřeby obětí DN velká část poskytovatelů čerpá u jiných poskytovatelů. Informace podle zákona o obětech trestných činů např. poskytuje pouze 20 z 66 pobytových služeb. Z rozhovorů s poskytovateli pobytových sociálních služeb vyplynulo, že v některých krajích chybí návazné specializované pobytové i ambulantní služby v dostatečném množství, z čehož vyplývá, že specializovaná pomoc obětem DN není geograficky rovnoměrně rozložena. Zde je potřeba zdůraznit, že tato „loterie na základě místa bydliště“ není výsledkem „špatné“ práce poskytovatelů sociálních služeb, ale systémovým pochybením v koncepci služeb pro oběti DN.

Bezmála v jedné třetině zařízení není na práci s oběti DN vyčleněn žádný pracovník/pracovnice. Z navštívených 12 pobytových služeb uvedly pouze dvě zařízení, že mají na problematiku domácího násilí vyčleněné pracovnice, které se na tuto oblast specializují. Kvalitativní šetření také ukázalo, že při přijímání nových pracovníků/pracovnic se poskytovatelé pobytových služeb obvykle

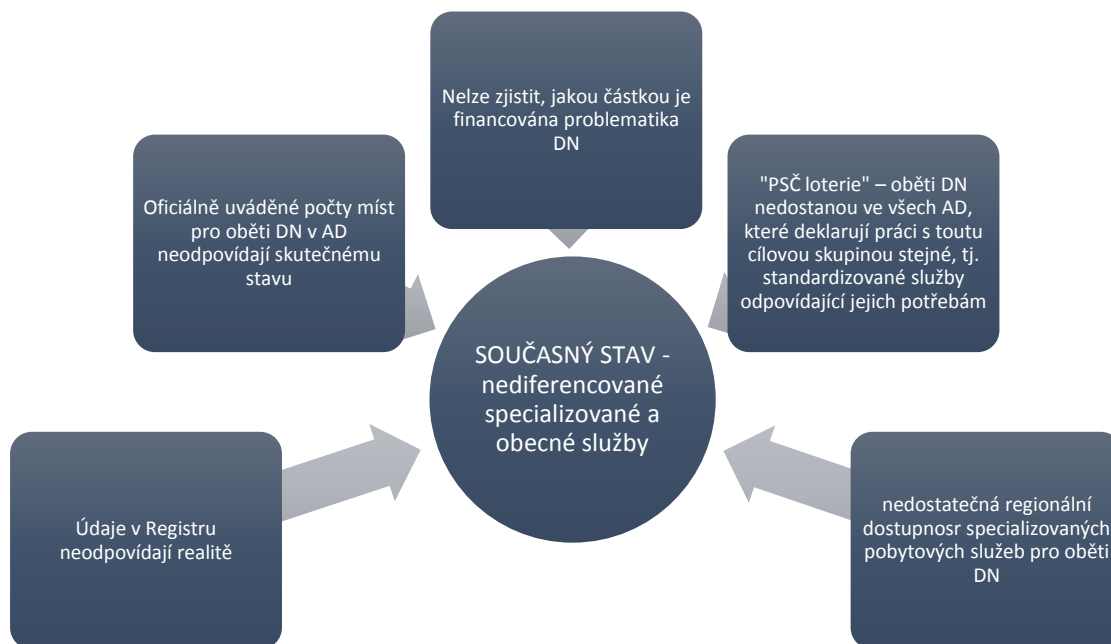
nezajímají o osobní postoje uchazečů k tématu násilí, rovnosti žen a mužů, lidským právům, právům dítěte.

V navštívených zařízeních zcela chybí specializovaná pomoc dětem, které byly svědky násilí v rodině. Vyhodnocováním situace dětí, které jsou v zařízeních ubytovány spolu s dospělými oběťmi DN, mapováním následků traumatické situace na jejich aktuální prožívání, případně další psychosociální vývoj, se odborný personál poskytovatelů nezabývá.

V necelé polovině zařízení (27) se oběti DN dostávají v rámci pobytové služby do běžného kontaktu s jinými dospělými uživateli/uživatelkami stejného pohlaví jako je násilná osoba, a cca ve třetině služeb (18) může být pobytová služba poskytována ve stejný čas zároveň osobám stejného pohlaví jako násilná osoba, s nimiž by oběť DN přicházela do denního kontaktu. Téměř ve dvou třetinách (38) zařízení může být klíčovou pracovnící pro oběti DN pouze žena. Žádná ze služeb nevyhrazuje místa klíčových pracovníků výhradně mužům. V bezmála čtvrtině (14) zařízení je volba klíčové/ho pracovníce/pracovníka (a to, zda se jedná o muže či ženu) s klientkou/klientem důkladně předem projednána, devět zařízení pohlaví při volbě klíčového pracovníka nerozlišuje. Tato zjištění nejsou v souladu s doporučeními Istanbulské úmluvy.

Na závěr je potřeba říci, že většina poskytovatelů pobytových sociálních služeb se v rámci svých, často limitovaných, možností skutečně snaží vyjít vstříc potřebám obětí DN, avšak děje se tak nesystematicky, a spíše z „dobré vůle“ pracovníků jednotlivých zařízení. Samotná zařízení se identifikují jako obecná, tudíž specifické služby od nich nelze ani očekávat.

Následující diagram poskytuje názorné shrnutí hlavních zjištění předložené analýzy:



6. Doporučení

V souladu se zjištěními a závěry předložené Analýzy dostupnosti a kvality specializovaných pobytových sociálních služeb pro oběti domácího násilí, s ohledem na Akční plán prevence domácího a genderově podmíněného násilí i na mezinárodní doporučení a závazky plynoucí pro Českou republiku v oblasti domácího a genderově podmíněného násilí, doporučujeme:

1. Jasně oddělení specializovaných pobytových (a dalších) sociálních služeb pro oběti domácího násilí a „obecných“ pobytových sociálních služeb na úrovni připravované novely Zákona o sociálních službách:

- a) Pojmenování nepříznivé sociální situace spojené s domácím a genderově podmíněným násilím a s tím provázaných specializovaných sociálních služeb.
- b) Stanovení standardů⁴³ pro specializované pobytové/komplexní sociální služby pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí. V návaznosti a v souladu s těmito standardy pak:
 - **Stanovení standardů pro práci s dětmi ohroženými domácím násilím.**
 - **Stanovení standardů pro asistované kontakty dětí s násilnými rodiči.**
 - **Stanovení standardů pro práci s násilnou osobou.**
- c) Stanovení minimálních standardů pro obecné pobytové sociální služby, které by poskytovaly svou službu kromě jiných cílových skupin také obětem domácího a genderově podmíněného násilí, včetně zavedení systematického vzdělávání pracovníků/pracovnic těchto zařízení v problematice domácího a genderově podmíněného násilí.
- d) Upravit, ustanovit a důsledně prověřovat závazná pravidla pro Registr poskytovatelů sociálních služeb tak, aby údaje povinně uváděné v Registru,

⁴³ Standardy pro specializované služby pro oběti domácího násilí byly publikovány Radou Evropy v roce 2008. [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).

jako např. cílová skupina, popis služby a nepříznivá sociální situace, kterou služba řeší, odpovídaly skutečnosti a reálně poskytovaným službám s ohledem na potřeby osob v nepříznivé sociální situaci spojené s domácím a genderově podmíněným násilím.

2. Zajistit pravidelné dostatečné financování

- a)** Stabilní = víceleté kontrakty na financování stávajících specializovaných pobytových a dalších sociálních služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí.
- b)** Alokace vázaných finančních prostředků na podporu vzniku nových specializovaných služeb tak, aby byly regionálně dostupné a přibližovaly se naplňování minimálních standardů dle doporučení Rady Evropy.
- c)** Alokací finančních prostředků zajištění stálého počtu míst ve specializovaných pobytových službách pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí v souladu s doporučením Istanbulské úmluvy tak, aby kritériem pro přidělení finančních prostředků nebyla obložnost. Zajistit propojení článku 23 Istanbulské úmluvy s poskytováním specializovaných pobytových sociálních služeb v ČR.
- d)** Alokace finančních prostředků na podporu vzniku formální sítě specializovaných komplexních pobytových služeb pro oběti domácího a genderově podmíněného násilí, která by mimo jiné monitorovala dodržování standardů a kvality práce těchto specializovaných služeb.
- e)** Alokace finančních prostředků s cílem zabezpečit pozice specializovaných pracovníků/pracovnic pro práci s dětmi z rodin, zasažených domácím a genderově podmíněným násilím.

3. Bezodkladně ratifikovat Istanbulskou úmluvu.

4. Sladit připravovanou novelu Zákona o sociálních službách i další legislativu s požadavky Istanbulské úmluvy.

- 5. Zavést genderově senzitivní standardy sběru statistických údajů o uživatelích/uživatelkách sociálních služeb v nepříznivé sociální situaci spojené s domácím násilím a násilím v partnerských vztazích.**
- 6. Reportovat mezinárodním organizacím a institucím jen skutečné počty specializovaných pobytových sociálních služeb pro oběti domácího násilí a skutečné počty míst v těchto zařízeních,** nikoli všechny obecné pobytové sociální služby a místa v nich, jak je tomu doposud, jelikož se jedná o hrubé zkreslení reálných podmínek pro oběti domácího násilí v České republice.
- 7. Ve spolupráci s Výborem pro prevenci domácího a genderově podmíněného násilí provést korekturu překladu Istanbulské úmluvy do českého jazyka.**

7. Definice pojmů

„**Domácím násilím**“⁴⁴ se rozumí veškeré akty fyzického, sexuálního, psychického či ekonomického násilí, k němuž dochází v rodině nebo v domácnosti anebo mezi bývalými či stávajícími manžely či partnery, bez ohledu na to, zda pachatel sdílí nebo sdílel společnou domácnost s obětí. V předloženém textu je pro pojem domácí násilí používána zkratka DN.

„**Násilí vůči ženám**“ je chápáno jako porušování lidských práv a forma diskriminace žen. Rozumí se jím veškeré činy genderového násilí, jež vyústí anebo mohou vyústit ve fyzickou, sexuální, psychickou či ekonomickou újmu či strádání žen, včetně hrozeb takovými činy, donucování nebo svévolné omezování svobody, ať k nim dochází na veřejnosti nebo v soukromí.

„**Genderově podmíněné násilí vůči ženám**“ je násilí, které je zaměřeno na ženu proto, že je žena, anebo násilí, jemuž jsou vystavovány především ženy.

„**Obětí**“ se rozumí jakákoli fyzická osoba, která je vystavena chování specifikovanému v bodech 1 a 2.

„**Zařízení**“ je pojem, který je v textu používán typicky pro provozovnu, kde je poskytována určitá sociální služba (někdy i více služeb). Nicméně na některých místech jsou pojmy „zařízení“ a „služba“ používány jako synonyma.

⁴⁴ Body 1, 2, 3 a 4 vycházejí z definic Článku 3 Istanbulské úmluvy.

8. Používaná terminologie

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

Vzhledem k tomu, že naprostou většinu⁴⁵ uživatelů pobytových sociálních služeb z řad cílové skupiny „oběti domácího násilí“ tvoří ženy (a jejich děti), používáme v textu termíny „klientka“ a „uživatelka služby“.

⁴⁵ Viz statistické údaje od dotazovaných zařízení za rok 2015, která sledují počty obětí mezi uživateli/uživatelkami služby: celkem 551 uživatelů/uživatelek, jejichž důvodem pro vyhledání pobytové služby bylo domácí násilí, z čehož bylo 248 žen, tři muži a 300 dětí.

9. Použité zdroje a literatura

Bílý kruh bezpečí: Přehled o vykazání v ČR za rok 2015

<http://www.domacinasili.cz/statistiky/>

Bowker, L. H. ; Arbitell, M.; McFerron, R. J.: *On the Relationship Between Wife Beating and Child Abuse*, in: Yllö, K. / Bograd, M. (Eds.), *Feminist Perspectives on Wife Abuse*. 1989, Newbury Park, London, New Delhi

FRA: Violence Against Women: an EU-wide Survey. 2014. Dostupné na: http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf.

European Institute for Gender Equality: Review of the Implementation of the Beijing Platform for Action in the EU Member States: Violence Against Women – Victim Support. 2012, Publication Office of the European Union, Luxembourg. <http://eige.europa.eu/sites/default/files/documents/Violence-against-Women-Victim-Support-Report.pdf>

Kelly, L.; Dubois, L.: *Combating Violence Against Women: Minimum Standards for Support Services*. 2008, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Council of Europe, Strasbourg. [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)

Kuchařová, V.; Barvíková, J.; Psychlová, K.; Höhne, S.: *Vyhodnocení dostupných výzkumů a dat o bezdomovectví v ČR a návrhy postupů průběžného získávání klíčových dat*. 2015, Praha: VÚPSV, v.v.i., 2015. – 219 s. – ISBN 978-80-7416-204-6.

Logar, R and the WAVE team: *WAVE Report 2015 on the role of specialist women's support services*. 2016, Vienna, Austria. <https://www.wave-network.org/resources/research-reports>

Policejní prezidium: *Statistické přehledy kriminality za rok 2015*. Dostupné na <http://www.policie.cz/clanek/statisticke-prehledy-kriminality-za-rok-2015.aspx>

Röseman, U.; Logar, R. et al.: *PROTECT II. WAVE*, 2012. Vienna, Austria

WAVE: Cesta z násilí. 2007, Rosa, Praha. http://files.wave-network.org/trainingmanuals/Away_from_Violence_2004_Czech.pdf

WHO: Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence.

2014. Dostupné na:

http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf

Women's Aid Federation of England: National Quality Standards for Services Supporting Women and Children Survivors of Domestic Violence, revised version. 2015, Women's Aid, Bristol. <https://www.womensaid.org.uk/what-we-do/national-quality-standards/>

9.1 Internetové odkazy

Akční plán prevence domácího a genderově podmíněného násilí na léta 2015 – 2018

www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/pri-uradu-vlady/jiri-dienstbier/aktualne/vlada-schvalila-akcni-plan-prevence-domaciho-a-genderove-podmineneho-nasili-na-leta-2015--2018-126943

Úmluva Rady Evropy o prevenci a potírání násilí vůči ženám a domácího násilí (Istanbulská úmluva)

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

Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen (CEDAW)

<http://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/03/umluva-o-odstraneni-vsech-forem-diskriminace-zen.pdf>

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/29/EU

https://www.pmscr.cz/download/obeti_smernice_tc_2012_29_eu_cz.pdf

Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2011/99/EU

<http://www.eurlex.cz/dokument.aspx?celex=32011L0099>

Doporučení Rady Evropy o ochraně žen před násilím Rec(2002)5

<http://euromed-justiceii.eu/en/documents/show/&tid=173>

Usnesení Evropského parlamentu (2013/2004(INL))

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P7-TA-2014-0126&language=CS&ring=A7-2014-0075>

Další odkazy:

Autonome Österreichische Frauenhäuser

www.aodef.at

Women's Aid

www.womensaid.org.uk

10. Přílohy

ANALÝZA KVALITY A DOSTUPNOSTI SPECIALIZOVANÝCH POBYTOVÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO DOSPĚLÉ OBĚTI DOMÁCÍHO NÁSILÍ

*Vážená paní, vážený pane,
děkujeme Vám, že jste reagovali na prosbu o vyplnění dotazníku a vstoupili
na tuto stránku.*

Dotazník se týká pouze pobytové služby, u níž máte v Registru poskytovatelů sociálních služeb uvedenu cílovou skupinu „oběti domácího násilí“. Pokud Vaše zařízení poskytuje více pobytových služeb, vztahujte své odpovědi pouze ke službě s uvedenou cílovou skupinou.

Po vyplnění dotazníku nezapomeňte kliknout na ikonu „Dokončit“ na konci poslední stránky dotazníku. Vložená data tak budou odeslána na server Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, v.v.i.

Pokud byste v průběhu vyplňování dotazníku potřeboval/a práci s ním přerušit, klikněte na ikonu „Přerušit“ na konci stránky. Objeví se výzva k vyplnění Vaší kontaktní e-mailové adresy, na kterou Vám bude zaslán odkaz na webový formulář s doposud vyplněnými otázkami. Po kliknutí na odkaz, který Vám bude zaslán na Vámi uvedený email, a potvrzení hesla můžete ve vyplňování dotazníku pokračovat od místa, kde jste přestali.

Ikona „Zpět“, kterou najdete rovněž na konci stránky, slouží k rychlému návratu na předešlou stránku dotazníku.

Vámi poskytnuté údaje budou zpracovávány důvěrně a použity pouze pro účely tohoto výzkumu. Výsledky statistické analýzy budou uveřejněny v souhrnné podobě, bez spojení s názvy konkrétních zařízení nebo poskytovatelů.

V případě jakýchkoli nejasností nebo technických potíží při vyplňování dotazníku Vám Vaše dotazy rádi zodpovíme na adrese jana.barvikova@vupsv.cz nebo tel. čísla 211 152 741.

Prosíme o vyplnění dotazníku do 13. 5. 2016.

Předem Vám děkujeme za Váš čas a spolupráci!

Se srdečným pozdravem
jménem výzkumného týmu

Mgr. Jana Barvíková, Ph.D.
Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.

Výzkum je realizovaný v rámci projektu „Domácí násilí a genderově podmíněné násilí / Uplatňování hlediska rovných příležitostí žen a mužů a podpora sladování pracovního a soukromého života“ realizovaného při Úřadu vlády ČR.

A. Identifikační údaje

A1. Název

poskytovatele:

A2. Jméno a

kontaktní údaje

(mail, telefon) osoby

vyplňující dotazník:

A3. Název zařízení:

A4. Druh pobytové

služby s cílovou

skupinou „oběti

domácího násilí“:

A5. Kraj, v němž je sídlo Vaší pobytové služby

s cílovou skupinou „oběti domácího násilí“:

vyberte z možností ▼

B. Cíle a způsoby poskytování pobytové služby

B1. Poslání a zásady Vaší pobytové služby jsou definovány pro potřeby: (vyberte jednu možnost)

- 1. pouze obětí domácího násilí
- 2. více cílových skupin, avšak zahrnují také potřeby obětí domácího násilí
- 3. jiných cílových skupin, než jsou oběti domácího násilí

B2. Cílovou skupinou Vaší pobytové služby: (vyberte jednu možnost)

- 1. jsou pouze oběti domácího násilí
- 2. jsou nejen oběti domácího násilí, ale i jiné cílové skupiny
- 3. nejsou oběti domácího násilí

B3. Cíle Vaší pobytové služby směřují k: (vyberte i více možností)

- a) vyřešení bytové situace uživatele/uživatelky
- b) získání hygienických návyků uživatele/uživatelky
- c) nácviku hospodaření a vedení domácnosti
- d) zlepšení výchovných dovedností uživatele/uživatelky
- e) zajištění bezpečí před násilnou osobou
- f) změně situace obětí domácího násilí
- g) životu bez násilí
- h) překonání traumat vzniklých v důsledku domácího násilí

C. Poskytované služby a počty uživatelů/uživatelek

C1. Jaká je kapacita Vaší pobytové služby?

Uved'te počet lůžek:

C2. Jaký byl celkový počet uživatelů/uživatelek Vaší pobytové služby v roce 2015?

(uved'te počet osob, pokud jste žádné uživatele z dané skupiny neměli, uved'te číslo „0“)

a) dospělé ženy:

b) dospělí muži:

c) děti mladší 18 let:

C3. Přijímá Vaše pobytová služba oběti domácího násilí z následujících skupin? (vyberte i více možností)

- a) dospělé ženy
- b) dospělé muže
- c) děti mladší 18 let jen, jsou-li ubytovány s dospělou osobou
- d) děti mladší 18 let bez ubytování dospělé osoby

C4. Sledujete statisticky počty obětí domácího násilí mezi uživateli/uživatelkami Vaší pobytové služby?

- 1. ano
- 2. ne

C5. Pokud ano, kolik z osob, kterým jste v roce 2015 poskytli pobytovou službu, vyhledalo Vaši pomoc z důvodu domácího násilí?

(uvedte počet osob, pokud jste žádné uživatele/uživatelky z dané skupiny neměli, uveďte číslo „0“)

a) dospělé ženy:

b) dospělí muži:

c) děti mladší 18 let:

C6. Jaká je průměrná délka pobytu obětí domácího násilí ve Vaší pobytové službě?

Uvedte průměrný počet nocí:

Údaj nesledujeme:

C7. Kolik obětí domácího násilí jste museli v roce 2015 odmítnout?

Uvedte počet osob:

Údaj nesledujeme:

C8. Poskytujete obětem domácího násilí ubytování s utajenou adresou?

- 1. ano
- 2. ne

C9. Dostávají se oběti domácího násilí v rámci pobytové služby do běžného kontaktu s jinými dospělými uživateli/uživatelkami stejného pohlaví jako je násilná osoba?

- 1. ano
- 2. ne, s výjimkou případů domácího násilí mezi osobami stejného pohlaví

C10. Může být Vaše pobytová služba poskytována ve stejný čas zároveň osobám stejného pohlaví jako násilná osoba, s nimiž by oběť domácího násilí přicházela do denního kontaktu?

- 1. ano
- 2. ne, s výjimkou případů domácího násilí mezi osobami stejného pohlaví

D. Specifické charakteristiky pobytové služby:

D1. Provozuje Vaše zařízení telefonickou linku pro veřejnost poskytující odborné sociální poradenství týkající se problematiky domácího násilí? (nejedná se o sociální službu telefonická krizová pomoc)

- 1. ano
- 2. ne

D2. Pokud ano, jak často je linka v provozu? (vyberte jednu možnost)

- 1. nepřetržitě (24 hodin denně)
- 2. denně – uveďte kolik hodin denně:
- 3. pondělí až pátek – uveďte kolik hodin každý den:
- 4. méně než pět dní v týdnu – uveďte počet dní v týdnu a celkový počet hodin v týdnu:

D3. Jak přijímáte oběti domácího násilí na pobyt?

(vyberte jednu možnost)

- 1. kdykoliv, je-li volná kapacita
 - 2. na základě pořadníku
 - 3. jinak – uveďte
- jak:

D4. Může do Vaší služby nastoupit oběť domácího násilí okamžitě bez předchozí vstupní konzultace (osobního kontaktu, vstupní procedury apod.)?

- 1. ano
- 2. ne

D5. Přijímáte na pobyt také oběti domácího násilí s trvalým bydlištěm v jiném kraji, než je sídlo Vaší pobytové služby?

(vyberte jednu možnost)

- 1. ano
- 2. jen pokud je právě volné místo a není zájemce/zájemkyně z „našeho“ kraje
- 3. ne

E. Písemné pracovní postupy

E1. Máte pro řádný průběh pobytové služby zpracovány písemné pracovní postupy, které se týkají výhradně specifických potřeb obětí domácího násilí a souvisejících nouzových situací?

- 1. ano
- 2. ne

E2. Pokud ano, jedná se o postupy pro práci:

(vyberte jednu možnost v každém řádku)

Ano Ne

- | | | |
|-----------------------|-----------------------|--|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | a) při komunikaci s obětí domácího násilí |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | b) s osobou s posttraumatickou stresovou poruchou |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | c) při vyhodnocování rizik a vytváření bezpečnostního plánu |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | d) při ohrožení bezpečnosti nebo porušení bezpečnostních pravidel uvnitř pobytové služby |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | e) při zmapování zranění a následků domácího násilí |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | f) při jednání s násilnou osobou nebo osobami jí blízkými |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | g) při ohrožení bezpečnosti oběti domácího násilí vně pobytové služby násilnou osobou či někým z okolí násilné osoby |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | h) při bezprostředním ohrožení oběti domácího násilí v pobytové službě násilným partnerem/partnerkou (vyhledání oběti ve službě apod.) |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | i) při ohrožení pracovníka/pracovnice pobytové služby násilným partnerem/partnerkou oběti domácího násilí (kontaktování, vyhrožování, napadení...) |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | j) jiné – uveďte jaké: |

F. Práva oběti domácího násilí, ochranná režimová opatření a bezpečnost

F1. Máte písemně zpracována pravidla pro poskytování informací o uživatelích/uživatelkách jiným subjektům ze zákonných důvodů (Policie ČR, soudy a orgány sociálně právní ochrany dětí)?

- 1. ano
- 2. ne

F2. Sdělujete informace o uživateli/úživatelkách pobytové služby jiným institucím a organizacím (kromě skutečností oznamovaných ze zákonných důvodů)? (vyberte jednu možnost)

- 1. ne, nikdy
- 2. ano, ale jen s písemným souhlasem uživatele/úživatelky se stanoveným rozsahem a účelem
- 3. ano, i bez souhlasu nebo žádosti uživatele/úživatelky, je-li to v jeho/její prospěch nebo ve prospěch dětí

F3. Mohou uživatelé/úživatelky vystupovat před ostatními uživateli/úživatelkami a pracovníky/pracovnicemi pod smyšleným jménem/přezdívkou/pseudonymem? (Pravou identitu mohou znát pouze vybraní pracovníci/pracovnice.)

- 1. ano
- 2. ne

F4. Máte nastaveny mechanismy, jak pracovat s oběťmi domácího násilí, které se rozhodnou nadále se stýkat s násilnou osobou a v průběhu pobytu se s ní aktivně stýkají (nejedná se o krátký styk při předávání dětí)?

- 1. ano
- 2. ne

F5. Uzavírá Vaše pobytová služba s uživateli/úživatelkami dohodu o tom, že z důvodu ochrany vlastní bezpečnosti budou oznamovat pobyt v noci mimo zařízení a čas návratu?

- 1. ano
- 2. ne

F6. Je součástí smlouvy pobytové služby dohoda s uživatelem/ uživatelkou o zachování mlčenlivosti o lokalitě, ve které je zařízení umístěno?

- 1. ano
- 2. ne

F7. Je budova zajištěna proti neoprávněnému vniknutí cizích osob?

- 1. ano
- 2. ne

F8. Jsou v zařízení povoleny návštěvy?

- 1. ano, bez omezení
- 2. ano, v návštěvních hodinách a k tomu vyčleněných prostorách
- 3. ne

F9. Jakými bezpečnostními prvky je zajištěna bezpečnost uživatelů/uživatelek? (vyberte jednu možnost v každém řádku)

Ano Ne

a) kamerový systém

b) bezpečnostní dveře

c) bezpečnostní zámky

d) mříže

e) oplocení pozemku

f) uzamčené brány

g) jiné – vypište jaké:

G. Prostředí a podmínky

G1. Je pro jednání pracovníků/pracovnic s oběťmi domácího násilí vyčleněna alespoň jedna samostatná klidná místnost?

- 1. ano
- 2. ne

G2. Uživatelé/uživatelky bydlí v: *(vyberte i více možností)*

- a) sdílených pokojích – uveďte maximální počet spolubydlících na pokoji:
- b) samostatných pokojích (jednotlivě, popř. se svými dětmi)
- c) bytech společně s jiným spolubydlícím uživatelem/jinou spolubydlící uživatelkou, popř. jeho/jejími dětmi
- d) samostatných bytech (jednotlivě, popř. se svými dětmi)
- e) jiné – uveďte jaké

H. Procedurální aspekty

H1. V rámci individuálního plánu:

(vyberte jednu možnost v každém řádku)

Zařazení uvedených témat do individuálního plánu záleží na uživatelce/uživateli.

Pokud se ve Vaší pobytové službě tyto zakázky objevují u uživatelů/uživatelek často nebo převážně, vyplňte ano.

Ano Ne

- a) se provádí identifikace rizikových faktorů souvisejících s domácím násilím pro oběti a jejich děti a po jejich vyhodnocení se zpracovává bezpečnostní plán.
- b) pokud není soudně stanoven zákaz styku násilného otce s dítětem, se pracuje na nastavení styku otce s dítětem bezpečném pro matku i dítě.
- c) se pracuje na vyřešení situace právní cestou
- d) se často objevují psychoterapeutické cíle

H2. V zařízení je uživatelům/uživatelkám k dispozici nonstop 24 hodin denně pomoc odborných pracovníků/pracovnic.

(vyberte jednu možnost)

1. ano
2. ne, ale můžeme ji podle potřeby kdykoli (i v noci) okamžitě zajistit
3. ne

H3. V roli klíčového pracovníka/klíčové pracovnice pro oběti domácího násilí může být:

(vyberte jednu možnost)

1. výhradně žena
2. výhradně muž
3. muž nebo žena, volba konkrétního klíčového pracovníka/konkrétní klíčové pracovnice je s obětí domácího násilí důkladně projednána
4. muž i žena, pohlaví při volbě klíčového pracovníka/klíčové pracovnice nerozlišujeme

H4. Jaká odborná pomoc je oběti domácího násilí nabídnuta po jejím nástupu do Vaší pobytové služby?

(vyberte i více možností)

- a) psychologická nebo psychoterapeutická pomoc
- b) poskytnutí právních informací podle zákona č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů
- c) právní pomoc, příp. právní zastupování
- d) pomoc se sepsáním podání k soudu (předběžné opatření, svěření dítěte do péče apod.)
- e) pomoc se sepsáním trestního oznámení
- f) jiná – vypište:

H5. Pokud Vaše zařízení zprostředkovává obětem domácího násilí další specializované služby nabízené jinými poskytovateli, vyberte jaké.

(vyberte i více možností)

- a) právní poradenství
- b) právní zastupování
- c) psychologická pomoc
- d) psychoterapie
- e) psychiatrické vyšetření
- f) ošetření lékařem
- g) poradenství pro cizince
- h) jiné – vypište:

H6. Jaká materiální pomoc zdarma je oběti domácího násilí nabídnuta po jejím nástupu do Vaší pobytové služby? (vyberte i více možností)

- a) strava, potravinový balíček
- b) oblečení a obuv
- c) drogistické zboží
- d) pleny a další pomůcky pro kojence
- e) výživa pro kojence (Nutrilon, Sunar apod.)
- f) finanční příspěvek na lékařské výkony a léky nehrazené ze zdravotního pojištění, zdravotnické pomůcky
- g) finanční příspěvek na nejnnutnější dopravu
- h) jiné – vypište:

H7. Mají oběti domácího násilí po ukončení pobytové služby možnost nadále využívat odborné služby v souvislosti s domácím násilím Vašich pracovníků/pracovnic ambulantně? (vyberte jednu možnost)

- 1. ano, bez omezení
- 2. ano, ale v jiném režimu, který máme nastavený
- 3. ne

I. Personální a organizační zajištění pobytové služby

I1. Je ve Vaší pobytové službě stanoveno, jaká oprávnění a povinnosti pracovníci/pracovnice mají vůči obětem domácího násilí?

- 1. ano
- 2. ne

I2. Jaký je celkový počet pracovníků/pracovnic Vaší pobytové služby v přímém kontaktu s uživateli/uživatelkami?

Uvedte počet osob:

I3. Kolik osob ve Vaší pobytové službě je vyčleněno na práci s oběťmi domácího násilí?

Uvedte počet osob:

I4. Jaké jsou jejich pracovní pozice? (např. sociální pracovník, terapeut, pracovník v sociálních službách atd.)

Vypište:

I5. Jaké kvalifikační předpoklady musí splňovat pracovníci/pracovnice v pracovních pozicích, které jste uvedli?

(vyberte požadavky pro tři nejdůležitější pracovní pozice)

1. pracovní pozice – uveďte název:

Odborná způsobilost pracovníka/pracovnice:

(vyberte i více možností)

- a) základní vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu podle zákona č. 108/2006 Sb.
- b) středoškolské vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu podle zákona č. 108/2006 Sb.
- c) vyšší odborné vzdělání – uveďte studijní obor(y):
- d) vysokoškolské vzdělání – uveďte studijní obor(y):

Musí pracovník/pracovnice splňovat tyto další kvalifikační předpoklady?

(vyberte v každém řádku jednu možnost)

ano pokud ne
možno

- e) dokončený sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik
- f) započatý sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik
- g) akreditovaný vzdělávací program zaměřený na práci s osobami ohroženými domácím násilím
- h) výcvik v krizové intervenci
- i) výcvik/školení v práci s traumatem
- j) jiné – uveďte:

2. pracovní pozice – uveďte název:

Odborná způsobilost pracovníka/pracovnice:

(vyberte i více možností)

- a) základní vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu podle zákona č. 108/2006 Sb.
- b) středoškolské vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu podle zákona č. 108/2006 Sb.
- c) vyšší odborné vzdělání – uveďte studijní obor(y):
- d) vysokoškolské vzdělání – uveďte studijní obor(y):

Musí pracovník/pracovnice splňovat tyto další kvalifikační předpoklady?

(vyberte v každém řádku jednu možnost)

ano **pokud** **ne**
možno

- e) dokončený sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik
- f) započatý sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik
- g) akreditovaný vzdělávací program zaměřený na práci s osobami ohroženými domácím násilím
- h) výcvik v krizové intervenci
- i) výcvik/školení v práci s traumatem
- j) jiné – uveďte:

3. pracovní pozice – uveďte název:

Odborná způsobilost pracovníka/pracovnice:

(vyberte i více možností)

- a) základní vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu podle zákona č. 108/2006 Sb.
- b) středoškolské vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu podle zákona č. 108/2006 Sb.
- c) vyšší odborné vzdělání – uveďte studijní obor(y):
- d) vysokoškolské vzdělání – uveďte studijní obor(y):

Musí pracovník/pracovnice splňovat tyto další kvalifikační předpoklady?

(vyberte v každém řádku jednu možnost)

ano **pokud** **ne**
možno

- e) dokončený sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik
- f) započatý sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik
- g) akreditovaný vzdělávací program zaměřený na práci s osobami ohroženými domácím násilím
- h) výcvik v krizové intervenci
- i) výcvik/školení v práci s traumatem
- j) jiné – uveďte:

J. Profesionální rozvoj zaměstnanců

J1. Podporujete pracovníky/pracovnice pobytové služby v účasti na dalším vzdělávání v problematice domácího násilí a v práci s oběťmi domácího násilí?

(vyberte jednu možnost)

- 1. ano, je to pro ně povinné
- 2. ano, sice to pro ně není povinné, ale podporujeme je v tom
- 3. ne, není to pro ně povinné a nijak je nepodporujeme

J2. Pokud ano, o jaké typy kurzů se jedná?

(vyberte i více možností)

- a) sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik
- b) akreditovaný vzdělávací program zaměřený na práci s oběťmi domácího násilí
- c) výcvik v krizové intervenci
- d) výcvik/školení v práci s traumatem
- e) kurz analýzy rizik a tvorby bezpečnostního plánu pro oběti domácího násilí
- f) jiné – vypište:

J3. Jakými způsoby je ve Vaší pobytové službě pracováno s emocemi pracovníků/pracovnic v souvislosti s událostmi kolem obětí domácího násilí? (vyberte i více možností)

- a) supervize individuální
- b) supervize týmové
- c) intervize
- d) pravidelné případové týmové porady

- e) porady, které řeší okamžitě danou situaci (například napadení matky či dítěte, narušení bezpečí pobytové služby, apod.)
- f) je stanoveno pravidlo pro možnost aktuální ventilace emocí (tzv. první pomoc)
- g) jinak – uveďte jak:

K. Závěrečná otázka

K1. Pokud máte k dotazníku ještě nějaká doplnění nebo byste nám rád/a sdělila další informace o tom, jak je zajištěna kvalita Vaší služby ve vztahu k obětem domácího násilí, využijte tento prostor pro Váš komentář:

Mnohokrát Vám děkujeme za Vaše odpovědi!