

**Závěrečná zpráva k projektu výzkumu a vývoje  
„Kvalita a dostupnost systému sociálních služeb pro oběti domácího násilí“  
(VaV-ZVZ 131)**

Seznam tabulek .....	1
1. Úvod .....	2
2. Hlavní závěry vyplývající z výzkumu.....	3
3. Použitá metodologie .....	5
3.1 Metodologie zpracování popisu současného stavu z hlediska dostupnosti - adresář kontaktů na poskytovatele .....	5
3.2. Metodologie zpracování popisu současného stavu z hlediska kvality a inovativnosti, a to z pohledu zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb pro oběti domácího násilí.....	10
4. Stav sociálních služeb z hlediska dostupnosti z pohledu poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb .....	14
4.1 Dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí z pohledu zadavatelů – KÚ (geografická a typologická dostupnost) .....	15
4.2 Dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí z pohledu poskytovatelů (geografická a typologická dostupnost) .....	19
4.3 Ekonomická dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí .....	23
4.4 Povědomí o domácím násilí, resp. o existujících poskytovatelích.....	24
5. Stav sociálních služeb pro oběti domácího násilí z hlediska kvality a inovativnosti.....	29
5.1 Kvalita a inovativnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí z pohledu jejich zadavatelů – KÚ .....	30
5.1.1 Metody hodnocení kvality z pohledu zadavatelů sociálních služeb .....	30
5.1.2 Inovativní postupy z pohledu zadavatelů sociálních služeb.....	31
5.2 Kvalita a inovativnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí z pohledu jejich poskytovatelů .....	31
5.2.1 Metody hodnocení kvality z pohledu poskytovatelů sociálních služeb .....	31
5.2.2 Doporučeníhodné/kvalitní postupy z pohledu poskytovatelů sociálních služeb.....	36
5.2.3 Inovativní postupy z pohledu poskytovatelů sociálních služeb .....	40
6. Doporučení ke zkvalitnění stavu sociálních služeb pro oběti domácího násilí.....	46
Příloha 1 - Tématické okruhy otázek .....	48
Příloha 2 - Chápání základních pojmů .....	49
Příloha 3 - Typy škod spojené s výskytem domácího násilí a jeho řešením .....	50
Příloha 4 - Doporučeníhodné metody propagace poskytovatelů sociálních služeb pro oběti domácího násilí .....	51

## Seznam tabulek

Tab. 1: Rozdělení počtu rozhovorů v rámci jednotlivých kategorií poskytovatelů, s. 13

Tab. 2: Počty respondentů na KÚ, s. 15

Tab. 3: Přehled typů poskytovatelů v rámci jednotlivých krajů, s. 18

## 1. Úvod

Na základě Smlouvy o dílo mezi GAC spol. s r. o. a MPSV ČR uzavřené dne 6. června 2005, předkládáme tuto závěrečnou zprávu. Závěrečná zpráva informuje zadavatele o průběhu realizace výše uvedeného výzkumného projektu, o použité metodologii, shrnuje výstupy z projektu a představuje hlavní závěry, jež z jeho realizace vyplynuly. Navazuje na zápisy ze dvou kontrolních dnů proběhlých ve dnech 21.6.2005, respektive 20.7.2005 a na průběžnou zprávu ze dne 29.8.2005.

Nedílnou součástí této závěrečné zprávy je i **elektronická verze adresáře kontaktů** na poskytovatele sociálních služeb pro oběti domácího násilí aktualizovaného ke dni 31.10.2005, která je přiložena na CD. Součástí této zprávy je komentář týkající se vzniku a práce s adresářem a především zhodnocení dostupnosti sociálních služeb pro oběti domácího násilí tak, jak vyplynulo z rozhovorů a hodnocení samotných poskytovatelů tohoto typu sociálních služeb, respektive jejich zadavatelů – zástupců krajů.

Zpráva sumarizuje práci na výzkumu za období červen – listopad 2005, hlavní podstatou je však přehledné zpřístupnění informací z rozhovorů provedených zhruba v období od konce srpna do konce října 2005. Ve zprávě jsme se rozhodli klást specifický důraz na konkrétní zajímavé nebo odlišné postřehy z terénu, respektive konkrétní pracovní postupy, které se osvědčily. Ačkoliv doporučeníhodným postupům věnujeme zvláštní kapitolu, i zbylý text ve vhodný moment prokládáme praktickými příklady. Jsou pro přehlednost uvedeny kurzívou ve zvláštním odstavci.

### **Tato závěrečná zpráva se věnuje především následujícím tématům:**

- Hlavní závěry vyplývající z výzkumu v terénu
- Použitá metodologie
- Zhodnocení stavu sociálních služeb z hlediska dostupnosti z pohledu poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb – adresář poskytovatelů sociálních služeb pro oběti domácího násilí
- Zhodnocení stavu sociálních služeb pro oběti domácího násilí především z hlediska kvality a inovativnosti (z pohledu poskytovatelů a zadavatelů)
- Doporučení ke zkvalitnění stavu sociálních služeb pro oběti domácího násilí

## 2. Hlavní závěry vyplývající z výzkumu

### Dostupnost – hlavní závěry

- koncentrace sociálních služeb do větších sídel, nedostupnost většiny zařízení na venkově
- relativně vysoký absolutní počet poskytovatelů sociálních služeb pro oběti domácího násilí, současně však jejich nekoordinované fungování - nutnost posílit provázanost především s úředníky měst a obcí, příp. krajů, policie a dalších pomáhajících subjektů, zaměřit se na vzdělávání poskytovatelů
- potřeba navýšení počtu specializovaných zařízení pro oběti z řad seniorů, handicapovaných, otců s dětmi či matek s více než 3 dětmi (v současnosti chybí), existují azylová zařízení pro muže, ale nespécializují se na problematiku domácího násilí
- potřeba rozšíření možností ubytování pro oběti domácího násilí, které opustí azylové domy (např. sociální byty)
- zvýšení počtu krizových center pro děti i dospělé (optimálně jedno v každém bývalém okresním městě)
- optimalizace sítě poradenských subjektů a jejich rozšíření o pracovníka proškoleného v oblasti řešení problematiky domácího násilí (např. napojení na uvažovaná intervenční centra, občanské nebo manželské poradny – posílit síť odborných míst 1. kontaktu)
- rozšíření sítě bezplatného právního poradenství pro oběti domácího násilí
- podpora vzniku komplexních poskytovatelů sociálních služeb pro oběti domácího násilí (především v Karlovarském, Libereckém, Olomouckém a Plzeňském kraji, dále na Vysočině, kde zcela chybí)
- podpora využívání azylového ubytování s utajenou nebo neveřejnou adresou
- nutnost cestovat z odlehlejších částí ČR (vzhledem k nerovnoměrnému rozptýlení poskytovatelů sledovaného typu sociálních služeb) činí služby pro některé oběti z ekonomického hlediska nedostupné

### Kvalita a inovativnost – hlavní závěry

- zavádění standardů kvality je v jednotlivých krajích v různém stupni rozpracování, krajské úředníky nepředpokládají, že by ve standardech byla specifika domácího násilí jakkoliv reflektována, z pohledu poskytovatelů by to bylo vhodné
- krajské úředníky téměř nepřicházejí do styku s konkrétními případy domácího násilí a jejich odborným řešením, nemají tedy bližší informace ke kvalitním nebo doporučeníhodným, příp. inovativním metodám práce, jež se osvědčily

- hodnocení kvality práce s obětí domácího násilí je z pohledu poskytovatelů velmi složité – každá oběť má velmi individuální potřeby, které je třeba reflektovat, standardy kvality, které zařízení vypracovávají obvykle na podkladě standardů z pera MPSV, je vždy třeba výrazným způsobem adaptovat na reálnou situaci v konkrétním zařízení
- pro zajištění kvality služeb je rozhodující vzdělání pracovníků, na jehož průběžné doplňování a rozšiřování se však bohužel nedostává dostatek finančních prostředků, v některých zařízeních zcela chybí odborníci proškolení k tématice domácího násilí, jinde podobné vzdělávací akce absolvovali pouze někteří pracovníci, což není optimální
- jako nejpřínosnější metoda zajištění kvality se z pohledu poskytovatelů jeví systém supervizí a intervizí
- mapování účinnosti a spokojenosti se službami formou anket a dotazníků se z pohledu poskytovatelů jeví jako diskutabilní – nelze oslovit každou oběť, oběti přicházejí s velmi individuálními problémy a mají specifické potřeby – kvantifikace takových informací je velice náročná, především z hlediska reprezentativity a následných možných zobecnění
- pracovní metody podmiňující kvalitu služby respondenti identifikovali především ve sféře krizového poradenství a telefonních linek bezpečí, dlouhodobější a opakované práce s klientelou a v oblasti systémových opatření, osvěty a vzdělávání. Klíč ke zkvalitnění služeb obecně zařízení vidí především v posílení vzdělávání pracovníků.
- inovativní metody práce rozvíjejí především komplexní nebo specializující se poskytovatelé. Termín „inovativnost“ je v různých zařízeních vnímán různě. Menší zařízení v menších městech nejsou v kondici aplikovat konkrétní inovativní postupy, aniž získají více finančních prostředků na svou činnost. Jejich priority leží v zajištění základního běhu organizace.
- konkrétní inovativní postupy lze vysledovat především v oblasti řešení krizových situací, dlouhodobější a opakované práce s klientem a v oblasti systémových opatření, osvěty a vzdělávání
- potřeba výrazně posílit vzdělávání a osvětu všech subjektů, které přicházejí do styku s problematikou domácího násilí
- rozšíření a neustálé opakování informačních a osvětových kampaní zaměřených na širokou veřejnost
- zacílení těchto kampaní na muže, seniory a handicapované, kteří si neuvědomují, že se mohou stát oběťmi domácího násilí
- umožnění využít více finančních prostředků na propagační akce informující o poskytovatelích, osvěta je považována za jeden ze základních nedostatků stávajícího systému

### 3. Použitá metodologie

#### Koncept

Metodologie, kterou jsme pro realizaci tohoto výzkumného projektu navrhli v nabídce a následně použili, vyplynula ze snahy reagovat na jeho dva hlavní cíle:

1. **popis současného stavu** sociálních služeb pro oběti domácího násilí, především **v návaznosti na jejich dostupnost** v jednotlivých krajích ČR

*Metoda – tzv. „práce od stolu“: vytvoření adresáře poskytovatelů za využití studia dokumentů, informací na webu, telefonických rozhovorů, zpracování informací z KÚ*

2. **zmapování účinnosti, kvality a inovativnosti** různých typů těchto sociálních služeb **z pohledu jejich zadavatelů a poskytovatelů** v návaznosti na jednotlivé skupiny obětí domácího násilí a jejich potřeby

*Metoda - kvalitativní výzkum v terénu prostřednictvím polostandardizovaných rozhovorů, následná analýza*

Dále rozpracovanou metodologii podřizujeme **kvalitativní povaze** tohoto výzkumného projektu a jeho cílů.

#### 3.1 Metodologie zpracování popisu současného stavu z hlediska dostupnosti - adresář kontaktů na poskytovatele

V návaznosti na zadání MPSV jsme popis současného stavu zpracovali formou elektronického adresáře kontaktů na poskytovatele cílového typu sociálních služeb. Díky metodě třídění je rychle možné ověřit si existenci určitého poskytovatele nebo rozmístění poskytovatelů na území určitého kraje.

#### Východiska

Zpracování a členění této kontaktní databáze jsme podmínili především snaze

- zajistit co nejpřehlednější seznam kontaktů určený pro praktické použití, a to jak pro pracovníky MPSV ČR, tak i pro jednotlivé poskytovatele, kterým se databáze dostane do rukou,
- pro sběr informací využít ty zdroje, které jsou všeobecně dostupné z pohledu obětí domácího násilí - nevylučujeme situaci, že v reálu může existovat poskytovatel, který není příliš známý, nežádá o grantovou podporu kraje ani ministerstva, neúčastní se odborných konferencí či síťových projektů a neznají jej tudíž ani kolegové z oboru. Skutečný význam takto neznámého poskytovatele je marginální především proto, že

spolupráce s okolními poskytovateli se v problematice domácího násilí jeví z pohledu odborníků z praxe jako klíčová. Na takového poskytovatele pravděpodobně nenarazí při hledání pomoci ani případná oběť, a proto nevyklučujeme, že jsme jej do databáze nezahrnuli ani my.

- umožnit rychlou orientaci v databázi, co se dostupností konkrétních typů sociálních služeb pro oběti domácího násilí týče, a to jak z hlediska lokalizace daného poskytovatele v kraji a městě, tak i vzhledem k typům činností a jejich rozložení na území ČR (geografické a typologické hledisko),
- postihnout co největší počet poskytovatelů i za cenu toho, že se poskytování sociálních služeb pro oběti domácího násilí nevěnují výlučně a explicitně - pro zahrnutí do databáze bylo třeba, aby problematika domácího násilí tvořila alespoň určitý podíl služeb a poskytovatelé se tak s oběťmi domácího násilí dostávali do kontaktu (a museli takovou skutečnost jasně deklarovat<sup>1</sup>). Shromažďování kontaktních informací totiž ukázalo, že domácí násilí, coby výlučnou část své práce, deklaruje pouze velmi málo poskytovatelů (cca 15). Existuje však řada subjektů, které se této problematice věnují ve spojitosti s jinými oblastmi a hrají tak na poli poskytování sociálních služeb pro oběti domácího násilí nesporný význam.

### **Metodologie sběru dat**

Sběr dat pro zpracování kontaktní databáze probíhal v převážné míře tzv. „od stolu“, za využití **metody sněhové koule**. Mezi hlavní zdroje informací, které jsme využili, patřily:

- web (stránky zaměřené na domácí násilí, stránky konkrétních všeobecně známých poskytovatelů, stránky krajů, krajských měst apod.<sup>2</sup>)
- tištěné informační materiály některých poskytovatelů
- ICN – elektronická databáze NNO
- informace MPSV ČR, MŠMT ČR, Ministerstva zdravotnictví ČR, MV ČR
- Zlaté stránky telefonního obvodu Praha
- osobní schůzky se zástupci některých poskytovatelů
- zástupci úředníků krajských úřadů, konkrétně odbory sociálních věcí (případně zdravotnictví, v některých případech oddělení prevence kriminality), všech krajů ČR (e-mailové předání kontaktů na poskytovatele působící v daném kraji, případně práce s elektronickými krajskými databázemi, které jsou dostupné na krajských serverech)

---

<sup>1</sup> A to ať už na svých webových stránkách nebo při telefonním či osobním rozhovoru.

<sup>2</sup> Konkrétní webové odkazy viz Podklady pro 2. kontrolní den.

## Typy získávaných informací

Ve snaze zprostředkovat základní informace o daném poskytovateli bylo naší snahou shromáždit především:

- název poskytovatele,
- adresu<sup>3</sup>, telefon, fax (ne vždy k dispozici),
- kontaktní e-mail, web (ne vždy k dispozici)
- základní typy činností, které poskytuje (pro správné zařazení v databázi)
- ve vybraných případech (azylové ubytování) cílové skupiny, na něž se zaměřuje, příp. zřizovatele.

## Kontrola informací

Při shromažďování kontaktních údajů jsme průběžně využívali **kontrolní metody „cross-check“**, kdy naší snahou bylo ověřovat pravost údajů porovnáním různých zdrojů. Důležitou metodou ověření existence či neexistence poskytovatele byla skutečnost, že o jeho fungování ví zástupci příslušného krajského úřadu. U řady sporných případů jsme využili e-mailu či telefonu<sup>4</sup>, abychom informace u daného poskytovatele ověřili přímo. Toto byl případ především azylových domů. Pokud došlo na stručný telefonní rozhovor, snažili jsme se zároveň ověřit, zda-li daný poskytovatel opravdu přichází do styku s problematikou domácího násilí.

Relativně nejmenší váhu při zpracování této kontaktní databáze měly různé tištěné materiály, na kterých je patrné, že velmi rychle ztrácejí na aktuálnosti. Konkrétním případem je brněnská organizace Ženy bez násilí o. s. Toto občanské sdružení bylo v minulosti na poli poskytování především poradenství pro oběti domácího násilí velmi aktivní a bývá proto uváděno v řadě osvětových a informačních materiálů. Na základě telefonního rozhovoru se ale ukázalo, že jeho členky jsou pracovní velmi vytíženy a činnost občanského sdružení se z toho důvodu rozhodly pozastavit.

---

<sup>3</sup> V některých případech (především u azylových domů) má poskytovatel utajenou či neveřejnou adresu. Tuto skutečnost jsme uvedli v databázi a do příslušné části databáze jej zařadili dle města, které poskytovatel uvádí jako oblast své působnosti nebo kde má kontaktní adresu.

<sup>4</sup> Výběr cca 50 různých poskytovatelů z různých kategorií.

## Členění databáze a jeho důvody

Ve snaze zpřehlednit kontaktní databázi a reagovat i na požadavek MPSV ČR **kategorizovat poskytovatele** zkoumaného typu sociálních služeb, jsme přistoupili k rozřídění všech identifikovaných poskytovatelů.

Při návržení způsobu třídění jsme vzali v úvahu pomyslnou **vývojovou osu konfliktu**, kterou domácího násilí, respektive obětí, prochází. Každé z možných stádií problému domácího násilí vyžaduje jiný relevantní typ sociální služby a tedy i metody práce, jež by se oběti mělo dostat. Pro zodpovědné zhodnocení dostupnosti těchto služeb je třeba brát v úvahu nejen lokalizaci daného poskytovatele, ale především konkrétní typy služeb, které poskytuje. Poskytovatelů může být při prvním pohledu na počet subjektů v databázi zdánlivě velké množství, to však neznamená, že jsou pokryty konkrétní potřeby obětí v odpovídající šíři a kvalitě<sup>5</sup>.

Logiku vývojové osy konfliktu jsme využili i při analytickém zpracování výstupů z terénního šetření. Při využití tohoto adresáře, výstupů z analýzy a ve spojení s vlastní odbornou kompetencí bude MPSV ČR mít dostatek podkladů k posouzení dostatečnosti či nedostatečnosti zastoupení určitého segmentu sociálních služeb pro oběti domácího násilí na území ČR<sup>6</sup>.

Ve snaze kategorizovat poskytovatele jsme je v rámci adresáře rozdělili následovně<sup>7</sup>:

**Komplex** – problematiku domácího násilí uvádějí tito poskytovatelé coby výlučnou nebo významnou část svých služeb, poskytují paralelně širší spektrum služeb<sup>8</sup>. Vzhledem k tomu, že se zaměřují na více činností, jsou v databázi zahrnuti ve více kategoriích, např. komplex, azylové ubytování, odborné poradny, krizové centrum. Současně jsme pomocí zkratk specifikovali činnosti relevantní pro každého komplexního poskytovatele.

**Azylové ubytování** – naší snahou bylo nezahrnout do databáze azylové domy, které se zaměřují výlučně na lidi bez domova, dále jsme nezahrnovali domy na půl cesty, i když jsou v reálu obětmi domácího násilí někdy využívány<sup>9</sup>. Pokud se však konkrétní poskytovatel dostává do styku s obětí domácího násilí a nebrání se explicitně tomu poskytnout pomoc,

---

<sup>5</sup> Jednoznačné zhodnocení dostatečnosti či nedostatečnosti počtu poskytovatelů sociálních služeb pro oběti domácího násilí je nereálné vzhledem k tomu, že neexistuje spolehlivý odhad celkového počtu obětí domácího násilí vzhledem k povaze tohoto jevu.

<sup>6</sup> Viz pozn. č. 5

<sup>7</sup> Členění vyplynulo z činností, jejichž zajištění konkrétní poskytovatel deklaruje. Skutečnou realizaci určité služby jsme na místě neověřovali ani nekontrolovali.

<sup>8</sup> Poskytovatel deklaroval min. 3 typy zajišťovaných činností, mezi nimiž často nechybí krizové či azylové ubytování, asistuje oběti v průběhu významné části vývoje konfliktu, někdy i po jeho skončení, věnuje se vzdělávání, osvětě, publikační činnosti apod.

<sup>9</sup> Jak vyplývá z této zprávy, jednou z důležitých bariér systému sociálních služeb pro oběti domácího násilí je zásadní nedostatek návazného cenově dostupného ubytování pro oběti, kterým se podařilo vymanit se z krize a chtějí začít žít opět normální život. Pro tyto případy někteří poskytovatelé využívají domy na půl cesty, pokud mají volné kapacity, ačkoliv jejich primární cílovou skupinou jsou jiní klienti.

zahrnuli jsme ho do databáze<sup>10</sup>. V takových případech se ale oběti dostane skutečně jen základní pomoci, chybí specializované typy programů či terapií spojené s problematikou domácího násilí. V menšině jsou v databázi zahrnuty azylové domy, které se věnují výhradně nebo v převážné míře obětem domácího násilí a pak jsou v některých případech schopné poskytnout i specializované terapie, službu doprovodu na instituce apod.

**Internetové linky** - zajišťují anonymní poradenství, jsou relativně velmi jednoduše dostupné pro oběť a představují často formu „první pomoci“. Do adresáře jsme zahrnuli ty internetové linky, které poskytovatelé provozují oficiálně. V reálu nějakou formu internetového poradenství poskytuje podstatně více subjektů (především z řad krizových center, příp. poraden), avšak jedná se o službu neformální, bez specializovaného proškolení apod.

**Linky bezpečí** (někdy figurující pod názvem linka důvěry, linka pomoci apod., telefonní linky) – zajišťují anonymní poradenství, jsou relativně velmi jednoduše dostupné pro oběť a představují často formu „první pomoci“.

**Odborné poradny** (občanské poradny, různé typy rodinných nebo manželských poraden, specializované poradny, a to ať už výslovně pro oběti domácího násilí nebo poradny pro ženy, dívky, osoby v nouzi apod.) – jak vyplynulo z kontrolních dnů, občanské a manželské poradny se z hlediska zadavatele nejeví jako klíčový poskytovatel. I přesto jsme je do databáze zahrnuli, a to především proto, že pracovníci krajských úřadů je velmi často uvádějí na jednom z prvních míst při dotázání se na poskytovatele sociálních služeb pro oběti domácího násilí a současně, podle našeho názoru, tyto poradny představují (vzhledem ke své rozsáhlé síti tradici fungování) velký potenciál co do možnosti osvěty a šíření informací o poskytovatelích i problému domácího násilí. Pracovníci občanských poraden, s nimiž jsme byli v kontaktu, si uvědomují důležitost problému domácího násilí, absolvovali v některých případech specializovaná školení<sup>11</sup> a s problematikou se (i když ve většině případů druhotně<sup>12</sup>) setkávají.

Do této kategorie jsme záměrně zahrnuli i specializované poradny, z nichž některé se na problematiku domácího násilí do určité míry specializují. Obvykle to vyplývá z jejich názvu.

**Vzdělávání** – v kategorii Odborné poradenství současně uvádíme i subjekty, kde významnou část poskytovaných služeb představují činnosti spojené se vzděláváním a osvětou, ať už zaměřeným na širokou veřejnost<sup>13</sup> nebo na pomáhající subjekty. Tuto činnost ve většině případů zajišťují i subjekty uvedené v kategorii „komplex“, v jejich případě je to ve spojitosti s každodenní praktickou pomocí pro konkrétní oběti.

**Krizová centra** – působení této skupiny subjektů se často velmi úzce prolíná se specializovanými poradnami, avšak na rozdíl od subjektů zahrnutých v kategorii „Odborné poradny“ se více zaměřují na již vyhocenou krizi. Krizová centra navíc v některých případech poskytují i krizové ubytování na omezený počet dní.

---

<sup>10</sup> Jak zazní dále, problém vzniká především v případě azylových domů pro muže. Neexistují specializovaná azylová zařízení pro muže, oběti z řad mužů se v některých případech dostávají do „obecných“ azylových domů, ale nikdo neevduje, zda je to právě problém domácího násilí, jež klienta do azylového domu přivedl.

<sup>11</sup> Často v rámci projektu Kormidlo.

<sup>12</sup> Klient obvykle občanskou poradnu vyhledá s jiným problémem. Domácí násilí vyplývá na povrch až po určitém čase, během rozhovoru. Klienti se na občanské poradny neobracejí s problematikou domácího násilí jako s primárním důvodem návštěvy.

<sup>13</sup> V převážně většině případů jde o akce zaměřené na základní a střední školy.

*Vysvětlivky* – stručný výklad zkratk, které jsme použili v kontaktní databázi.

### 3.2. Metodologie zpracování popisu současného stavu z hlediska kvality a inovativnosti, a to z pohledu zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb pro oběti domácího násilí

#### Výběr respondentů

##### A) Poskytovatelé

Základním faktorem ovlivňujícím výběr respondentů pro rozhovor byla **šíře spektra sociálních služeb pro oběti domácího násilí**, jejichž zajišťování daný poskytovatel deklaruje. Čím větší spektrum služeb deklaruje, tím vyšší byla pravděpodobnost, že byl vybrán pro rozhovor. Hlavní skupinu respondentů tedy přirozeně tvoří zástupci kategorie „komplex“ – tímto způsobem jsme zajistili, že jsme **prostřednictvím rozhovorů postihli celé spektrum typů činností, které jsou v rámci sociálních služeb pro oběti domácího násilí relevantní**.

Celkový počet 69 respondentů z řad poskytovatelů (v nabídce garantováno 60) jsme získali kombinací počtu rozhovorů v rámci kategorie „komplex“ a dále rozhovorů se zástupci všech ostatních kategorií, vybraných na základě **úsudkového výběru**<sup>14</sup> s ohledem na:

- celkový počet subjektů v dané kategorii,
- prokazatelný kontakt s oběťmi domácího násilí<sup>15</sup>,
- pozici daného poskytovatele na výše zmíněné pomyslné vývojové ose konfliktu.

Výsledné rozdělení konkrétních počtů rozhovorů v rámci jednotlivých kategorií/typů činností shrnuje následující tabulka:

Tab. 1: Rozdělení počtu rozhovorů v rámci jednotlivých kategorií poskytovatelů

Typ činností	Počet rozhovorů
Komplex	18
Krizová centra	7
Azylové ubytování	14
Odborné poradny <sup>16</sup> , vzdělávání	16, 1

<sup>14</sup> Cílem výběru bylo podchytit různorodost sociálních služeb směřovaných na oběti domácího násilí.

<sup>15</sup> U občanských poraden jsme je ověřili prostřednictvím e-mailu. Ty občanské poradny, které potvrdily zkušenosti s problematikou domácího násilí byly zahrnuty do skupiny, z nichž jsme vybírali konkrétní respondenty.

<sup>16</sup> Vzhledem k výše zmíněné skutečnosti, že působení manželských a rodinných poraden je z pohledu zadavatele projektu známo, tyto jsme do výběru v rámci 2. fáze vůbec nezahrnuli.

Občanské poradny	8
Linky bezpečí	5
<b>Celkem</b>	<b>69</b>

Respondentům garantujeme naprostou anonymitu, neuvádíme jména konkrétních osob ani názvů oslovených poskytovatelů. Nestalo se, že by oslovený respondent rozhovor odmítl. V některých případech bylo pouze třeba vydat se do daného města na zvláštní schůzku, protože nabídnuté termíny respondentovi nevyhovovaly. Tím došlo ke zvýšení počtu cest předpokládaných v rozpočtu.

Při výběru dotazovaných poskytovatelů jsme dbali na **zajištění reprezentativity** ze dvou hledisek:

- vzorek obsahoval organizace pokrývající všechny skupiny obětí domácího násilí (v případě, že taková organizace v reálu vůbec existovala), tj. ženy, matky s dětmi, děti, senioři, muži, otcové s dětmi a handicapovaní,
- vzorek organizací obsahoval poskytovatele uplatňující „často využívané“ pracovní postupy, ale současně i ty, u nichž bylo možné předpokládat využívání inovativních postupů.

### ***B) Krajské úřady, resp. Magistrát hl. m. Prahy***

Ve snaze zmapovat postoj krajů k problematice domácího násilí, coby zadavatelů sociálních služeb, a získat tak alternativní pohled na věc, především co se dostupnosti těchto služeb na území daného kraje týká, jsme do šetření v terénu zahrnuli i rozhovory s vybranými zástupci krajských úřadů (dále KÚ).

Vzhledem k řešenému tématu jsme už v nabídce deklarovali záměr oslovit zástupce odborů sociálních věcí, příp. zdravotnictví a dále ve výjimečných případech odbory školství a zástupce oddělení pro prevenci kriminality<sup>17</sup>. Oslovením pracovníků na vedoucích pozicích výše zmíněných odborů jsme získali kontakty na pracovníky, do jejichž gesce problematika domácího násilí a sociálních služeb s tím spojených spadá<sup>18</sup>. Ty jsme následně oslovili oficiálním dopisem a předjednali si osobní schůzku. Oslovení byli vyzváni, aby případně doporučili dalšího úředníka, který má o problematice domácího násilí v daném kraji povědomí. Tímto způsobem se výčet respondentů ve výjimečných případech rozšířil o

<sup>17</sup> Relevanci těchto úředníků jsme v nabídce nepředpokládali, ukázaly ji až konkrétní telefonické rozhovory se zástupci odborů sociálních věcí KÚ.

<sup>18</sup> V mnoha případech to byli pracovníci OSPOD.

zástupce odboru školství a oddělení prevence kriminality. Současně jsme prostřednictvím těchto úředníků ověřovali úplnost kontaktního adresáře.

Výsledné počty respondentů na jednotlivých krajských úřadech shrnuje následující tabulka:

Tab. 2: Počty respondentů na KÚ

<b>Kraj</b>	<b>Počet respondentů</b>
Jihočeský	1
Jihomoravský	1
Karlovarský	2
Královéhradecký	1
Liberecký	1
Moravskoslezský	1
Olomoucký	1
Pardubický	1
Praha hl. m.	1
Plzeňský	1
Středočeský	2
Ústecký	1
Vysočina	1
Zlínský	2
<b>Celkem</b>	<b>17</b>

Jednotlivým respondentům garantujeme anonymitu, proto neuvádíme jejich konkrétní jména ani přesné názvy pozic, které zastávají.

### **Příprava okruhů otázek a jejich otestování**

Pro potřeby tohoto výzkumu jsme připravili dva odlišné okruhy otázek – jeden určený poskytovatelům, druhý krajským úředníkům. Okruhy otázek tématicky velmi úzce navazují na návrhy okruhů uvedené v nabídce. Pracovní verzi okruhů otázek jsme zkontrolovali se zástupkyní zadavatele, abychom dostatečně reflektovali potřeby zadavatele.

Pro zpracování okruhů jsme využili především metodu studia relevantních dokumentů<sup>19</sup> a dále studia informací na webových stránkách poskytovatelů zahrnutých v kategorii „komplex“. Dále jsme si definovali prioritní tématické okruhy, které vycházely z cílů

---

<sup>19</sup> Např. tištěné informační materiály o dané problematice, zápisy a sborníky z konferencí či tématických seminářů apod.

definovaných v zadávací dokumentaci zadavatele. Jim jsme podřídili pořadí jednotlivých tématických okruhů. Tématické okruhy pro obě skupiny respondentů uvádíme v Příloze 1.

Oba typy okruhů jsme otestovali prostřednictvím reálně vedených polostandardizovaných rozhovorů.

### **Průběh šetření v terénu a celkové hodnocení**

Celkový průběh výzkumu hodnotíme jako bezproblémový. Jak na straně respondentů z řad poskytovatelů, tak i z řad zástupců KÚ převládala ochota poskytnout informace po telefonu a následně se i sejít za účelem rozhovoru.

Shromažďování kontaktů do adresáře mírně komplikovala skutečnost, že pouze některé kraje mají aktuální adresář kontaktů na poskytovatele sociálních služeb, proto byli někteří úředníci nuceni kontakty na fungující poskytovatele sociálních služeb pro oběti domácího násilí vyhledávat z různých zdrojů. Současně žádný z KÚ nemá pracovníka, který by byl explicitně pověřen agendou spojenou s problematikou domácího násilí. Tato agenda se však již postupně dostává do jejich povědomí, někteří měli možnost absolvovat i specializovaná školení. Agenda však není považována za natolik palčivou, aby KÚ plánovaly její jakékoliv další zohlednění v personálním uspořádání úřadu .

Termín schůzky si naše výzkumná pracovníce sjednávala po telefonu předem a pokud měl respondent zájem, zaslala mu orientační okruhy témat k rozhovoru k nahlédnutí v předstihu. Veškeré odpovědi na otázky však probíhaly ústně, v několika případech následovalo e-mailové/telefonní upřesnění vybraných detailů. Rozhovor byl, pokud respondent souhlasil<sup>20</sup>, nahráván, což nám pomohlo zajistit naprostou spolehlivost záznamu a kvalitní vstupy pro následnou analýzu.

Převážná většina respondentů velice kladně hodnotila snahu zadavatele výzkumu poznat reálný stav věcí. Poskytovatelé sociálních služeb projevíli důrazný zájem o výstupy z výzkumného projektu, především kontaktní adresář.

---

<sup>20</sup> Souhlas cca v 80 % případů.

#### 4. Stav sociálních služeb z hlediska dostupnosti z pohledu poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb

Zhodnocení dostupnosti zkoumaného typu sociálních služeb představovalo jeden z hlavních cílů tohoto výzkumného projektu. Z hlediska reálných potřeb zadavatele vnímáme následující **čtyři hlediska dostupnosti** sociálních služeb pro oběti domácího násilí, jejichž zjištění jsme podřídili práci v obou fázích realizace výzkumu:

- 1) **geografická** – kde na území ČR se vyskytují poskytovatelé zkoumaných sociálních služeb
- 2) **typologická** – které typy zkoumaných sociálních služeb pro oběti domácího násilí jsou na území ČR dostupné a kde
- 3) **ekonomická** – reálná možnost obětí využít tyto služby
- 4) **povědomí o domácím násilí, resp. o poskytovatelích** – povědomí a osvěta široké veřejnosti, povědomí pomáhajících profesí v obcích a krajích, propagace existujících poskytovatelů (příloha 4)

Pro analýzu jsme využili jednak přiložený adresář poskytovatelů (na který text této kapitoly úzce navazuje), z něhož je bezprostředně patrné rozmístění jednotlivých typů sociálních služeb pro oběti domácího násilí, ale současně bylo zhodnocení dostupnosti předmětem polostandardizovaných rozhovorů jak s oslovenými úředníky KÚ, tak i poskytovateli.

V dalším **výkladu** v kapitole 4 **informace třídíme** a to za vědomí následujících skutečností:

- Geografické a typologické hledisko na sebe velmi úzce navazují, jsou navzájem provázány, výklad proto provádíme pro obě hlediska dostupnosti společně. V textu pouze oddělujeme pohled zadavatelů a poskytovatelů (podkapitoly 4.1 a 4.2), protože se přístupy k tématu v určitých momentech lišily.
- Ekonomickému hledisku je věnován zvláštní výklad (podkapitola 4.3), pohledy respondentů z řad úředníků a poskytovatelů se zásadně nelišily, proto jsou vyloženy v rámci jedné podkapitoly.
- Totéž je případ hlediska týkajícího se povědomí o domácím násilí, resp. o poskytovatelích (podkapitola 4.4).

Tab. 3: Celkový přehled typů poskytovatelů v rámci jednotlivých krajů

Kraj/Typ služby	Komplex	Azylový dům	Internetová linka	Linka bezpečí	Krizové centrum	Specializovaná poradna
Jihočeský	3	12	1	5	3	3
Jihomoravský	4	13	4	11	5	5
Karlovarský	0	6	0	3	1	0
Královéhradecký	1	4	0	2	0	2
Liberecký	0	4	1	1	0	6
Moravskoslezský	2	22	4	7	4	11
Olomoucký	0	9	1	3	0	7
Pardubický	1	7	3	5	2	1
Plzeňský	0	6	1	3	1	1
Praha	9	25	7	20	6	11
Středočeský	0	4	1	5	1	1
Ústecký	1	13	0	5	1	3
Vysočina	0	6	0	0	0	4
Zlínský	1	10	1	3	1	2
<b>Celkem</b>	<b>22</b>	<b>141</b>	<b>24</b>	<b>73</b>	<b>25</b>	<b>57</b>

#### 4.1 Dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí z pohledu zadavatelů – KÚ (geografická a typologická dostupnost)

Ze slov respondentů i z tabulky č. 3, která je stručným přehledem informací uvedených v adresáři, je patrné, že sociální služby pro oběti domácího násilí jsou na území ČR **nerovnoměrně rozloženy**. Tento stav sdělila většina respondentů z řad oslovených úředníků.

Současně s tím můžeme pozorovat i skutečnost, že převládají **poskytovatelé**, kteří působí **ve větších** (často krajských) **městech**<sup>21</sup>. V případě hlavního města Prahy, Brna a Ostravy můžeme dokonce podle názorů některých oslovených hovořit o zárodku sítě poskytovatelů. Zástupci KÚ se s oslovenými poskytovateli shodují, že v těchto třech městech je nabídka zkoumaného typu sociálních služeb „relativně dostatečná“. V těchto sídlech najdeme zastoupeny všechny klíčové hráče ze sféry sociálních služeb na poli řešení problematiky domácího násilí. Takový stav je však v rámci ČR naprostou výjimkou. Naopak v krajích, které jsou charakteristické **venkovským typem osídlení**, jako např. Vysočina, Olomoucký nebo Zlínský kraj, případně menší regiony jako Semilsko, Jilemnicko nebo Jesenicko atd., je **nabídka** sociálních služeb pro oběti domácího násilí zcela **nedostatečná**.

Oslovení respondenti z KÚ, a to včetně dotazovaných poskytovatelů, se shodují, že situace v problematice domácího násilí na venkově má odlišný charakter<sup>22</sup>, služba takovým obětem musí proto být specifická a bylo by dobré ji reflektovat např. ve specializované

<sup>21</sup> Viz adresář poskytovatelů rozdělený podle měst.

<sup>22</sup> Především k silnějším rodinným a majetkovým vazbám, většímu studu, omezeným finančním možnostem, skutečnosti, že lidé se více znají, silněji zakořeněným zkresleným představám o podstatě domácího násilí apod.

nabídce vzdělávacích kurzů. Je třeba motivovat poskytovatele, aby na venkovské oblasti zaměřili pozornost a pomohli tak rozšířit služby do těchto regionů.

*Jako zajímavý příklad konkrétního postupu lze např. uvést jeden z projektů komplexního poskytovatele „Číslo Dona linky do poslední hájenky“.*

Existující poskytovatelé spolu ne vždy dostatečně komunikují s cílem reagovat na potřeby obětí domácího násilí. Oslovení úředníci si uvědomují **neprovázanost celého systému**, a to samozřejmě i v návaznosti na dotčené úřady, zdravotnická zařízení, Policii ČR či městské policie apod. Pro zajištění lepšího systému služeb je nutné, aby se poskytovatelé s výše uvedenými subjekty znali, mohli si vyměňovat zkušenosti a společně (samozřejmě za přispění různých pomáhajících subjektů) vytvářeli komplexní systém sociálních služeb, který je pouze za takových okolností schopen adekvátně reagovat na potřeby obětí domácího násilí.

Ve snaze zhodnotit dostupnost konkrétních typů sociálních služeb se oslovení respondenti z řad úředníků v první řadě zamýšleli nad dostatečností azylových domů<sup>23</sup>, respektive možností ubytování vůbec. Azylové domy jsou zastoupeny ve všech krajích ČR. Faktem je, že co se specializace na problematiku domácího násilí a současně na cílové skupiny týká, **převažují zařízení určená především matkám s dětmi**, následně ženám<sup>24</sup>. Respondenti se shodují v tom, že stávající systém sociálních služeb v ČR nedostatečně reflektuje skutečnost, že oběť nemusí být pouze ženského pohlaví, příp. s dětmi.

Až na několik málo výjimek **zcela chybí azylová zařízení určená seniorům nebo handicapovaným obětem**. V tomto případě respondenti – úředníci zdůrazňovali fakt, že počet známých obětí domácího násilí z těchto dvou skupin je téměř zanedbatelný (dáno do určité míry ještě větší náročností při snaze odhalit problém a vyjít s ním na povrch).

Specifickou skupinu obětí představují **muži nebo otcové s dětmi**. Pro ně specializované zařízení také **chybí**. Pouze některé stávající azylové domy jsou schopny, pokud mají volné pokoje, výjimečně a na přechodnou dobu maximálně několika dnů poskytnout azyl otci s dětmi. Samotný muž je ale odkázán na běžná azylová zařízení pro muže bez domova, kde se mu samozřejmě nedostane žádné specializované psychologické či terapeutické péče<sup>25</sup>.

---

<sup>23</sup> K takovému postupu nebyli nijak motivováni tazatelkou. Reagovali spontánně. Je patrné, že azylové domy si řada oslovených respondentů představila jako základní kámen systému sociálních služeb pro oběti domácího násilí. Nedostatek azylových domů, respektive lůžek v nich, označili za problém celého systému všichni respondenti z KÚ s výjimkou zástupkyně kraje Vysočina.

<sup>24</sup> Řada azylových domů funguje tak, že je-li lůžko volné, dům přijme i ženu bez dětí. Samotná žena má však obecně problém najít azylové ubytování.

<sup>25</sup> Muži však opět představují specifickou skupinu obětí. Jak vyplývá z reakcí respondentů z řad úředníků i poskytovatelů, existuje jen velmi málo případů, kdy se muž – oběť domácího násilí rozhodne svou situaci řešit odchodem z domu.

Tuto sféru zkoumaných sociálních služeb komplikuje fakt, že je řada azylových zařízení pro matky s dětmi zřízena městy a obcemi a nárok na azyl v nich mají tudíž výhradně obyvatelky daného města či obce. Takové zařízení sice z hlediska „mapy sociálních služeb“ existuje, avšak jeho reálné využití obětí domácího násilí se snižuje. V dosavadním českém systému je to oběť, která je nucena prchat před agresorem. Často je konflikt mezi nimi natolik vyhrocen, že oběť cítí potřebu skrýt se. Logicky tedy nemůže využít azylové zařízení přímo v místě bydliště. Tento stav opět hovoří pro nutnost větší provázanosti systému sociálních služeb, která by takové oběti umožnila rychle najít azylové bydlení mimo místo svého bydliště..

*Jako zajímavý příklad z praxe se jeví např. projekt Magdala. Jeho podstatou je právě koordinace volných lůžek v charitních azylových domech, operativní schopnost koordinátorky projektu umístit oběť do vhodného prostředí, případně co nejrychleji nalézt vhodné jiné ubytování, pokud agresor oběť v dosavadním azylu objeví.*

Významným nedostatkem celého systému je v očích respondentů **chybějící návazné ubytování**, především v podobě cenově dostupných „sociálních“ bytů apod. Pobyt v azylovém domě v mnoha případech omezuje maximální dobu pobytu daná vnitřním řádem zařízení. Pokud už se oběť domácího násilí odhodlá a odejde od agresora, nemá jasno v tom, kam bude směřovat, pokud se jí nepodaří svou situaci vyřešit během pobytu v azylovém domě<sup>26</sup>. Tato nejistota může být i důvodem k tomu, že oběť svůj problém raději vůbec neřeší a setrvává tak v násilí.

V dalším rozhovoru jsme se respondenty pokusili motivovat k tomu, aby se zamysleli i nad dostupností zkoumaných sociálních služeb nad rámec ubytování. Hodnotili pak především dostupnost **poradenských služeb** a různých **krizových center**. Mezi úředníky panuje shoda, že síť základních poradenských míst existuje (manželské poradny, občanské poradny). Avšak toto nejsou místa, a většina respondentů si to uvědomuje<sup>27</sup>, která by byla schopná zajistit kvalitní poradenskou pomoc specializovanou na potřeby obětí domácího násilí.

Z reakcí respondentů jasně vyplývá, že by bylo vhodné posílit tuto síť základních existujících poraden, a to jak co se počtu poraden týká, tak především velmi kvalitním proškolením některého z pracovníků tak, aby se tyto poradny staly subjekty, jež jsou schopny

---

<sup>26</sup> V ČR existují azylové domy, které nestanovují maximální dobu pobytu, protože to považují vůči své klientele za nemorální. Současně však fungují zařízení, kde jasně danou maximální dobu pobytu (obvykle max. 2 roky) považují za důležitou metodu motivace klientky/a spolupracovat při řešení své situace.

<sup>27</sup> A zdůrazňují to i někteří poskytovatelé.

sehrát bezchybně roli 1. kontaktního místa<sup>28</sup>. Z pohledu respondentů se jeví jako důležité přiblížit místa 1. kontaktu obětem, protože ty často nejsou ve vypjaté situaci schopné např. daleko cestovat<sup>29</sup>.

Návazně je v některých krajích nutné rozšířit síť krizových center připravených řešit akutní krizi (a to především na Vysočině, v Libereckém, Královéhradeckém a Olomouckém kraji). Na Vysočině, jako v jediném kraji ČR, zcela chybí i telefonní linka bezpečí. Kraj je údajně připraven zřízení takové linky podpořit.

Závěrem této podkapitoly uvádíme několik **specifických postřehů**, které ale zajímavě ilustrují krajský pohled na věc.

V několika málo případech se objevil názor, že stávající síť je dostatečná vzhledem ke skutečnosti, že pouze mizivé procento obětí vyjde s problémem na povrch, a tudíž nabídka odpovídá potřebám obyvatelstva.

Zástupce jednoho kraje doporučil provedení podrobného průzkumu na úrovni obcí, které mají k této problematice podstatně blíže, pomáhají v mnoha případech řešit konkrétní případy a jsou tudíž lépe schopny zhodnotit vytíženost existujících subjektů a možné nedostatky nabídky.

Zástupci krajů si obecně uvědomují, že domácí násilí má povahu skrytého problému. V žádném z krajů nejsou oběti domácího násilí cílovou skupinou v rámci komunitního plánování (jak rozvedeme v kapitole 5). Obce samy problematiku domácího násilí nevnímají jako tak palčivou, aby bylo nutné se jí v rámci komunitního plánování specificky věnovat.

Respondent v jednom kraji se také pozastavil nad tím, že stávající systém pomoci obětem domácího násilí (lze-li vůbec hovořit o systému) se příliš spoléhá na neziskový sektor. Z pohledu oběti může jít o rizikové řešení, protože NNO nemají stabilní financování, kromě toho systém financování NNO v ČR jim nedovoluje rozvíjet dlouhodobější finančně náročnější projekty a omezuje je tudíž ve využívání alternativních a inovativních pracovních postupů.

S tímto postřehem lze provázat postřeh jednoho respondenta z řad úředníků, který jako zcela **chybějící** identifikoval **aktivní vyhledávání obětí v terénu**.

*Zde lze pro dokreslení uvést nový pilotní projekt realizovaný jedním z komplexních poskytovatelů<sup>30</sup>, jež se prostřednictvím jednoho pracovníka, který*

---

<sup>28</sup> Je patrné ze slov zástupců některých komplexních poskytovatelů, že je to právě 1. kontakt, který je klíčový proto, aby se oběť odhodlala svou situaci řešit. Pokud selže pomáhající subjekt, oběť se o žádný další postup často už vůbec nepokusí.

<sup>29</sup> Tento poznatek je aktuální především s ohledem na výše zmíněnou situaci ve venkovských oblastech.

<sup>30</sup> Projekt byl zahájen 1.9.2005.

*tráví určitý počet hodin přímo na sociálním odboru úřadu městské části, snaží přiblížit potenciálním obětem.*

#### **4.2 Dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí z pohledu poskytovatelů (geografická a typologická dostupnost)**

Z analýzy provedených rozhovorů vyplývá, že v řadě směrů respondenti z řad zástupců KÚ i poskytovatelů vnímali shodné nedostatky, co se dostupnosti sociálních služeb pro oběti domácího násilí týká. Toto platí hlavně v případě:

- nedostatku zkoumaných služeb na venkově,
- nedostatečné provázanosti systému,
- zcela chybějících specializovaných zařízení pro seniory, handicapované, muže a především otce s dětmi,
- nedostatečného návazného ubytování,
- nízkého počtu krizových center a specializovaných poraden.

Vzhledem k tomu, že poskytovatelé mají ale možnost zhodnotit dostupnost služeb i za vědomí praktických potřeb obětí domácího násilí, výše uvedené v následujícím textu rozvedeme a obohatíme o další postřehy.

Převážná většina dotazovaných poskytovatelů se shodla, že zásadní slabinou systému je chybějící **koordinace a provázanost**, s tím související chybějící průběžné vzdělávání<sup>31</sup>. Poskytovatelů je relativně velké množství, navzájem však o své práci nevědí, některá zařízení bývají nepravidelně využita, s oběťmi nelze pracovat operativně. Oběť domácího násilí je postavena před nutnost zorientovat se v krizi ve změní různých subjektů, které jí mohou poskytnout určitou službu, často však nemá jasno, kam přesně v daný moment zamířit, na které dveře zaklepat. Za dané situace je oběť traumatizovaná ze dvou směrů – jednak samotným domácím násilím, ale současně složitou sítí, jejíž subjekty v některých případech dokonce zpochybňují oprávněnost konání a chování oběti<sup>32</sup>.

Prostřednictvím stávajícího uspořádání se většině obětí dostane nejnutnější péče (za předpokladu, že se svou situací odhodlá řešit), vzhledem k nevyhovující legislativní úpravě není možné vykázat agresora, oběť je tudíž nucena projít dlouhou řadou náročných kroků. Oběť pro tuto cestu potřebuje oporu, které se jí v současné době v ČR dostává pouze omezeně. Jeden z poskytovatelů označil domácí násilí za tzv. „módní záležitost“ a nepovažuje

<sup>31</sup> Otázku vzdělávání budeme podrobněji řešit dále v textu.

<sup>32</sup> Několik oslovených subjektů připomnělo velmi konkrétní komplikaci související s neprovázaností systému – jde o vyřízení náhradních dokladů, pokud oběť uteče z domova mimo místo svého bydliště. Např. klient v AD nemá za současných pravidel nejmenší šanci si mimo místo svého trvalého bydliště náhradní doklady vyřídit, tím se návazně komplikuje vyřízení sociálních dávek apod.

za smysluplné bezhlavě podporovat nekoordinovaný vznik nových subjektů. Úspěch podle něj tkví ve zkvalitnění, prohloubení a provázání služeb v již existujících zavedených zařízeních se zkušenostmi. Roli centrálních, příp. koordinačních subjektů považuje za nezpochybnitelnou.

*Jako příklad praktického řešení lze uvést projekt interdisciplinárního teamu v Ostravě<sup>33</sup>.*

Téměř všech 69 oslovených poskytovatelů volá po zřízení např. krajských nebo okresních „**informačních center**“ (např. připojených k různým již existujícím subjektům, není samozřejmě třeba nákladně zřizovat zcela nová zařízení), která budou koordinovat veškeré poskytovatele sociálních služeb bez ohledu na cílovou skupinu a typ služby<sup>34</sup>. V rámci těchto zařízení by měli pracovat proškolení poradci specializovaní na problematiku domácího násilí, kteří by byli okamžitě schopni zajistit službu „1. kontaktu“, jak už jsme naznačili v podkapitole 4.1. Centra by současně měla provozovat non – stop **bezplatnou krizovou telefonní linku**. Placených telefonních linek je až na výjimky (viz. tab. č. 3) v ČR relativní dostatek. Úhrada hovoru je pro volajícího však už v některých případech vážný problém.

Poskytovatelé doufají ve zlepšení situace po zřízení plánovaných krajských **intervenčních center**, poradce proškoleného k domácímu násilí však považují za stěžejního. Centrum by bylo současně schopno zajistit z pohledu menších poskytovatelů chybějící metodické vedení a pravidelné vzdělávání. Uvažovaná krajská působnost takového zařízení se v očích poskytovatelů zdá být logická, zdůrazňují ale nutnost provázanosti se všemi městy a obcemi na území daného kraje vzhledem k tomu, že jsou to právě města a obce, kde se blíže setkávají s konkrétními případy.

Jakmile budou položeny základy koordinovaného systému, je možné uvažovat o **posílení sítě poskytovatelů** podle jasně definovaných potřeb konkrétního území. Toto nemá obnášet masové zřizování nových poskytovatelů sledovaných služeb. Bude především možné diverzifikovat zařízení, motivovat je ke specializaci na určité cílové skupiny. Např. v krajích Karlovarském, Libereckém, Olomouckém, Plzeňském, Středočeském (zde nedostupné služby obvykle zvládá suplovat Praha) a na Vysočině zcela **chybí specializovaný komplexní**

---

<sup>33</sup> Ideu tohoto projektu převzalo město Brno a do určité míry i Ústí n. Labem. Povědomí a zájem o věc mezi poskytovateli i úředníky je možné pozorovat napříč celou ČR. Jeden z respondentů však takové řešení označil za dočasné, chybí mu návaznost na subjekty mimo město. Více nadějí vkládá ve zřízení intervenčních center, jež budou schopna zajistit „trojúhelník služeb zaměřený na děti, ženy i agresory“.

<sup>34</sup> Větší zařízení budou oběti poskytovat určitou záruku anonymity, oběť nemusí pociťovat takový stud, jaký může cítit při vstupu např. do poradny pro oběti domácího násilí.

**poskytovatel**, což oslovení z daného území ve většině případů vnímali jako výrazný nedostatek.

Specifický typ služby pro oběti domácího násilí představuje ubytování nebo **azyl se skrytou nebo neveřejnou adresou**. Ačkoliv několik takových zařízení v ČR existuje, poskytovatelé napříč celým územím se shodují, že jich je nedostatek<sup>35</sup>. Pro ubytování se skrytou adresou se jako vhodnější zdají být větší města, kde obyvatelé žijí v anonymitě. Pět oslovených respondentů navrhlo zřízení jednotlivých bytů roztroušených např. v panelových nebo větších činžovních domech, které by i v menších městech poskytovaly jistou míru anonymity<sup>36</sup>.

Poskytovatelé obecně vnímají nedostatek lůžek v azylových domech. Někteří však připomínají, že nelze zřizovat lůžka plošně, spíše klást důraz na to, aby vznikala **azylová zařízení specializovaná na problematiku domácího násilí** (takových je v ČR opravdu minimum, obvykle jsou zřizována komplexními poskytovateli). Z pohledu některých oslovených respondentů není vhodné v rámci jednoho zařízení poskytovat služby různým typům klientely s odlišnými potřebami (což je bohužel stav, který v ČR až na výjimky převládá<sup>37</sup>). Jeden z poskytovatelů však neopomněl připomenout, že lůžek pro oběti domácího násilí nebude nikdy dostatek, je klíčové, aby odcházel agresor<sup>38</sup>. V obzvláště problematické situaci je oběť se třemi a více dětmi. Pro tyto případy azylová zařízení v ČR neexistují.

Podstatnou součástí služeb, k jejichž využití některé oběti dospějí, jsou služby **právní**, nejčastěji v podobě **poradenství**, příp. zastupování u soudů. Poskytovatelé je vnímají jako nedílnou složku služeb pomáhajících uspokojit potřeby obětí, ačkoliv možná nereprezentují

---

<sup>35</sup> Jejich fungování přitom není pouze otázkou finanční podpory, ale i existujících standardů kvality sociálních služeb. Podle jednoho z respondentů je např. povinností zřizovatele azylového domu jasně jej označit, což je ale v případě domácího násilí zcela proti logice řešení problémů obětí. Poskytovatelé tohoto typu služby jsou tak v podstatě nuceni obcházet existující pravidla. Nepřímo s tím souvisí i otázka, zda a za jakých podmínek sdělovat agresorovi, kde oběť, příp. i děti, bydlí.

<sup>36</sup> Pokud by takových bytů měl jeden subjekt více, oběti by v případě potřeby mohly operativně měnit své místo bydliště. Takto pojatá služba se však v českých podmínkách jeví jako velmi nadstandardní, především s ohledem na finanční náročnost nákupu několika bytových jednotek.

<sup>37</sup> Jeden z respondentů vyjádřil přesvědčení, že téměř v každém azylovém zařízení pro ženy nebo matky jsou oběti domácího násilí. Pracovníky azylových domů je proto třeba školit plošně, protože všude mohou s touto problematikou přijít do styku.

<sup>38</sup> Předmětem výzkumu nebylo sledovat vytíženost lůžek v azylových domech. Informace v obecné rovině však byly předmětem rozhovorů. Vyplývalo z nich, že většina azylových zařízení je v podstatě neustále vytížena téměř na 100 %. Některé azylové domy mají tzv. krizový pokoj, který je určený pro výjimečné případy, ten bývá v některých případech využíván např. otci s dětmi nebo matkami s dětmi, jedná-li se o zařízení pro muže. Takovou praxi uvedlo však pouze 5 respondentů. Stykání obětí domácího násilí s osobami druhého pohlaví není mnoha poskytovateli považováno za doporučitelné. Zřizováním krizových pokojů se některé obvykle nespecializované azylové domy snaží reagovat na situaci, kdy v jejich oblasti specializované zařízení pro oběti domácího násilí chybí. Pochopitelně tato zařízení nejsou schopna pro oběť či děti zajistit žádnou návaznou psychologickou a terapeutickou pomoc.

sociální službu v klasickém slova smyslu. Současne pozorují výrazný nedostatek těchto služeb, a to především bezplatného poradenství<sup>39</sup>.

Právní poradenství klade velké nároky na odbornost poskytovatele a je přirozeně velmi drahé. Ne každá NNO si jej může dovolit. Jeden z oslovených respondentů, kteří poskytují bezplatné právní poradenství, připomíná, že jde o oblast, kde je třeba, aby se poskytovatelé této služby výrazně specializovali. Jestliže totiž externí právník spolupracující s určitou poradnou řeší jeden nebo dva případy domácího násilí ročně, nemůže nasbírat potřebné odborné zkušenosti. Jako vhodné se proto z pohledu respondenta nabízí posílení sítě bezplatných právních poradců či zástupců u soudů, kteří budou napojeni na menší počet koordinujících subjektů.

V ČR existuje několik málo organizací, které se v jednom případě zcela specializují, v ostatních zajišťují bezplatné právní poradenství<sup>40</sup>, obojí prostřednictvím externě spolupracujících právníček. Tento model služby je, podle slov těchto poskytovatelů, hodnocen velmi pozitivně i jejich kolegy v zahraničí (kde údajně podobný typ organizace neexistuje). Poskytovatelé, kteří nemají kontakty na právní poradce zajišťující tuto službu zdarma, pocítují výrazný nedostatek vzhledem k potřebám klientů. Jako logické řešení se však spíše zdá výše naznačené posílení sítě existujících právních poradců a zástupců, než rozšiřování počtu externích právníků napojených na každý subjekt, jež přichází do styku s oběťmi domácího násilí<sup>41</sup>.

Další skupinou, v očích některých neprávem opomíjenou, jsou subjekty zajišťující specializovanou péči zaměřenou na **děti a mládež – oběti či svědky domácího násilí**. Na území ČR funguje několik krizových center zaměřených na tuto cílovou skupinu. Počet krizových zařízení však podle respondentů neodpovídá skutečným potřebám. Vedle toho ještě výrazněji chybí zařízení, která by poskytovala dlouhodobé terapie pro děti a mládež zacílené na traumata spojená s problematikou domácího násilí, chybí údajně i odborníci věnující se této sféře. Málokteré zařízení, jež se věnuje např. ženám či matkám – obětem domácího násilí, má dostatečný prostor věnovat se i jejich potomkům, kteří však v zařízení často bydlí nebo do něj pravidelně s matkami docházejí. Tito poskytovatelé si nedostatek téměř vždy uvědomují, ale získat prostředky na tento typ služby je, podle jejich slov, velice problematické.

---

<sup>39</sup> Bezplatná služba se z pohledu potřeb domácího násilí jeví často jako zcela klíčová, obzvláště je-li oběť vystavena ekonomické formě domácího násilí, a tedy nemá finanční prostředky na najmutí komerčního právníka.

<sup>40</sup> Relativně bezproblémově dostupné v zásadě pouze v Praze, Brně a Mostě (zde v rámci působení pražské poradenské organizace), ve zbytku republiky výhradně přes zprostředkovatele, nejčastěji poradnu pro oběti trestných činů či domácího násilí.

<sup>41</sup> V případě této služby je bohužel třeba pamatovat na relativně časté zneužívání např. ze strany zájemců o rozvod, majetkové vypořádání apod.

Výrazným nedostatkem vnímaným v souvislosti se sociálními službami poskytovanými obětem domácího násilí několik málo dotazovaných (především z řad specializovaných poskytovatelů) uvedlo ve velmi omezené míře dostupné **návazné služby pro oběti**, a to jednak různé relaxační, skupinové a klubové aktivity, jež pomáhají oběti překonat prožité trauma, především ale různé resocializační činnosti a práce s bývalou obětí zaměřené na její návrat na trh práce. Aktivity spojené s návratem na trh práce jsou v současnosti v ČR v úrovni testování, např. prostřednictvím jednoho projektu podpořeného v rámci JPD 3, tedy jednoho z rozvojových programů financovaného ze strukturálních fondů EU<sup>42</sup>.

V neposlední řadě převážná většina oslovených poskytovatelů připomněla chybějící práci s agresorem, včetně specializovaných terapií. Práci s agresorem, podle našeho názoru, není možné považovat za součást služeb pro oběti domácího násilí, tak jak byly definovány v zadání. Přesto tuto skutečnost ve studii uvádíme, neboť ve většině případů poskytovatelé zdůrazňovali tento segment systému, jež bude nutné doplnit především pokud přijmeme tzv. „rakouský model“ a tedy vykázaní agresora z domácnosti. Dáváme proto tomuto specifiku prostor nad rámec zadání, protože je velmi patrná důležitost, kterou ve spojitosti s tím poskytovatelé vnímají.

Současně však pozorujeme, že si poskytovatelé uvědomují, že není dobré, aby tentýž subjekt, který pracuje s oběťmi domácího násilí, pracoval i s agresory. Dotázaní poskytovatelé se shodují na tom, že je za daných okolností třeba především otevřít debatu na toto téma a hledat modely řešení vhodné do budoucna pro ČR<sup>43</sup>.

#### **4.3 Ekonomická dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí**

V rámci zjišťování dostupnosti sociálních služeb pro oběti domácího násilí jsme se dotazovali nejen na jejich geografickou dostupnost a dostupnost jednotlivých typů služeb, nýbrž jsme se pro orientační představu zadavatele rozhodli dotazovat se i na dostupnost ekonomickou. Reakce respondentů z řad poskytovatelů i krajských úředníků se v zásadě shodovaly.

Na celé téma lze tedy pohlížet ze dvou úhlů pohledu:

- **perspektiva přímých nákladů** – sociální služby pro oběti domácího násilí jsou podle slov respondentů s výjimkou azylového ubytování a většiny telefonních linek důvěry

---

<sup>42</sup> Projekt zpracován v rámci partnerského teamu několika poskytovatelů, uvádíme jej současně v kapitole 5.2.3 věnované inovativním metodám.

<sup>43</sup> V této souvislosti někteří poskytovatelé zmínili pilotní projekt realizovaný za podpory Ministerstva zdravotnictví ČR.

poskytovány zdarma. Převážná část azylových domů poskytuje ubytovací služby za úhradu. V případě, že je oběť domácího násilí nezaměstnaná a nemá dostatek prostředků na úhradu služby, částka je hrazena ze sociálních dávek, o které azylový dům pomůže požádat. Z pohledu většiny poskytovatelů jsou proto sociální služby zcela dostupné.

Převažuje současně shoda na tím, že spolupodílení se na hrazení nákladů azylového ubytování je do jisté míry důležitým nástrojem motivace dodržovat řád azylového domu a spolupracovat v rámci různých programů. Některé oběti domácího násilí nemají návyk hospodařit s penězi, a toto je jedna z cest, která podle některých poskytovatelů pomáhá návyk vybudovat.

Specifikem jsou telefonní linky, dostupné ve všech krajích kromě Vysočiny. Řada z nich je však zpoplatněná, což někteří poskytovatelé považují za omezující a apelují na zřízení dalších bezplatných telefonních linek, jak už zaznělo výše<sup>44</sup>. Tuto perspektivu sdíleli i respondenti z řad úředníků krajských úřadů.

- **perspektiva nepřímých nákladů** – někteří poskytovatelé se nad danou otázkou zamysleli šířeji – v důsledku nerovnoměrného rozprostření služeb jsou oběti především z venkovských nebo odlehlých částí republiky nuceny cestovat, čímž výrazným způsobem rostou náklady spojené s řešením problémů. Nutnost hradit si cesty v mnoha případech téměř vylučuje možnost navštěvovat opakující se sezení např. v rámci ambulantních programů. Z pohledu těchto respondentů jsou proto sociální služby pro oběti domácího násilí po ekonomické stránce zcela nedostupné.

Současně připomněly skutečnost, že není dostatek specializovaných právních poradců poskytujících konzultace zdarma, což nutnost cestovat násobí. Pokud se oběť rozhodne využít služeb komerčního právníka, řešení problematiky domácího násilí se pochopitelně dostává už do zcela jiné finanční dimenze. Všechny tyto náklady drží oběti často v nečinnosti.

#### **4.4 Povědomí o domácím násilí, resp. o existujících poskytovatelích**

Logika zahrnutí této tematiky do kapitoly věnované dostupnosti má svůj základ v informaci převážné většiny oslovených respondentů z řad poskytovatelů – s výjimkou azylového ubytování a krizových lůžek poskytovatelé deklarovali vytíženost svých zařízení ve vlnách. Potvrdili, že v průběhu roku jsou období, kdy nejsou plně vytíženi. Současně však

---

<sup>44</sup> Některé poskytovatelé se dostávají do situace, kdy oběť zavolá, podaří se otevřít problém, ale hovor trvá příliš dlouho a oběť jej proto ukončí nebo žádá, aby pracovník na lince zavolal zpátky, což není vzhledem k financování poskytovatelů možné.

vyjádřili jednoznačnou obavu nad vývojem, kdy se bude zvyšovat povědomí obyvatelstva o problematice domácího násilí, resp. poskytovatelích, což povede k zahlcení existujících zařízení, jejichž kapacity nebudou dostatečné. Rozhovory v terénu potvrdily naši úvahu o nepřímé úměrnosti mezi povědomím obyvatelstva o domácím násilí, resp. poskytovatelích, a dostupností služeb.

Všichni respondenti bez výjimky se shodují, že **povědomí obyvatelstva** o problematice domácího násilí, resp. poskytovatelích má **vzestupnou tendenci, zlepšuje se**. Paralelně s tím však byla cílená **osvěta** zaměřená na odborné pracovníky i širokou veřejnost označena za **jeden ze základních nedostatků** stávající situace. Domácí násilí se stává tzv. „módním trendem“<sup>45</sup>, lidé začínají být schopni tento typ násilí, podle některých respondentů, identifikovat.

Je třeba klást důraz na **vzdělávání poskytovatelů i pomáhajících subjektů** především s cílem proškolit je tak, aby identifikovali hlavní znaky domácího násilí a byli oběti schopny poskytnout základní adekvátní pomoc. Současně není možné nevěnovat pozornost každodenní práci s veřejností tak, aby domácí násilí ztratilo nebo alespoň zmírnilo svou latentní podobu a oběť měla jistotu opory v systému. Je nutné pracovat na **odstraňování mýtů** spojených s domácím násilím. V současnosti se oběti stydí vyjít s problémem na povrch a většina pravděpodobně žádnou existující sociální službu ani nevyhledá.

Poskytovatelé vnímají svou nezpochybnitelnou **roli ve vlastní propagaci**, jejímž prostřednictvím informují o svých službách, ale nepřímou i předávají informace o fenoménu domácího násilí. Zároveň ji v mnoha případech označili za jednu ze složek práce, na kterou **nezbývá čas ani finance**, a to napříč celým spektrem oslovených poskytovatelů. Propagační kampaně a akce údajně nejsou z grantových prostředků obvykle podporovány, ale poskytovatelé potvrdili, že z hlediska využívání služeb mají nepřehlédnutelný význam<sup>46</sup>.

Respondenti připomněli dopad celorepublikových televizních kampaní. Zdůraznili ale, že je klíčové, aby kampaně byly zpracovány na vysoce profesionální úrovni a nepracovaly pouze s domácím násilím v jeho fyzické podobě<sup>47</sup>. Ostatní podoby domácího násilí jsou ke škodě věci opomíjeny. **Mediální kampaně** by neměly pouze šokovat. Z pohledu některých

---

<sup>45</sup> Z pohledu některých je tento vývoj ku prospěchu věci, protože se o problematice více mluví. Na druhou stranu poskytovatelé vnímají i komplikace spojené s „příliš poučenými“ klienty – klienti shlédnou šot v TV, podvědomě se snaží přizpůsobit svou situaci „příběhu“ šotu, opomíjejí jiné formy domácího násilí, než násilí fyzické.

<sup>46</sup> Jedna z metod propagace, kterou někteří poskytovatelé v rozhovoru uvedly, bylo publikování odborných nebo informačních článků v regionálním tisku, často různých městských zpravodajích. Potvrdily jednoznačný nárůst klientely po vytištění takového článku.

<sup>47</sup> Řada poskytovatelů uvedla, že někteří klienti – oběti přicházející do zařízení, mají tendenci zveličovat vážnost fyzického násilí v domnění, že to jediné představuje podobu domácího násilí.

respondentů je potřebné, aby se věnovaly nejen popisu problému jako takového, ale především pomohly představit řešení, předat konkrétní kontakty.

*V souvislosti s osvětou byl pozitivně hodnocen často zmiňovaný příklad pořadu ČT Za zdi.*

Osvětové a informační kampaně by měly **pracovat i s cílovou skupinou mužů, otců a seniorů, příp. handicapovaných**. Vzhledem ke kampaním a převažujícím zařízením určeným především ženám nebo matkám, výše uvedené cílové skupiny nabývají dojmu, že samy obětí domácího násilí nejsou<sup>48</sup>.

Oslovení úředníci pozitivně hodnotí **vzestupnou tendenci** v povědomí i **mezi pomáhajícími subjekty**. Potvrzují ad hoc konané vzdělávací semináře (vždy však realizované zástupci z řad poskytovatelů) mezi úředníky krajů i obcí, pracovníky pedagogicko-psychologických poraden, pedagogickými pracovníky, policie apod. Nejedná se však o systémovou záležitost. Problematika domácího násilí je nová, není považována za palčivou, „není vidět“. Bohužel převažuje řešení vyhrocených konkrétních případů, nikoliv snaha předcházet krizi. V návaznosti na to je pochopitelné, že řada respondentů volala po zřízení dalších krizových center a bezplatných telefonních linek.

Specifickou roli v procesu pomoci oběti domácího násilí představují příslušníci **policie**, ať už státní nebo městské. Otázka zapojení policie do řešení problematiky domácího násilí je obsáhlá a nebyla cílem tohoto výzkumu, proto se omezuje na konstatování základních skutečností, které zaznívaly napříč většinou rozhovorů. I u policie lze pozorovat postupné snahy reflektovat odlišnosti domácího násilí coby trestného činu. Startuje vzdělávací proces, nikdo z dotázaných ale nepochybuje o tom, že na tomto poli leží ještě obrovský díl práce.

Osvětu zaměřenou na policii téměř všichni respondenti považovali za nedostatečnou. Převážná většina poskytovatelů přichází čas od času do styku s příslušníky policie, reálné zkušenosti se spoluprací se však velmi různí, bohužel jednoznačně převažují ty negativní. Řešení případů na místě bývá obvykle problém, řadoví příslušníci si nutnost specifického jednání při výskytu domácího násilí nepřipouští.

Respondenti z obou dotázaných skupin zdůraznili, že se osvěta musí orientovat především na řadové policisty, představitelé policie ve vedoucích funkcích si specifika domácího násilí uvědomují, ale většinou nepřichází do styku s konkrétními oběťmi.

Některým poskytovatelům se po dlouhých jednáních podařilo zahájit i praktickou spolupráci s policií při řešení problematiky domácího násilí. Policie (městská či státní)

---

<sup>48</sup> Tento názor v ČR zastávají i některé genderově orientované organizace z řad poskytovatelů.

v některých městech zřídila **pozici „styčného důstojníka“ pro domácí násilí**. Takový postup většina poskytovatelů hodnotila pozitivně – narostla výměna informací a povědomí o poskytovatelích, zlepšila se komunikace, příslušníci policie se při některých konkrétních případech na poskytovatele obrací a snaží se o společné řešení, byly vytvořeny informační kartičky s kontakty, které nosí příslušníci při sobě, ve spolupráci vznikla „hlášenka“ o konkrétním případě apod. Na druhou stranu jeden z poskytovatelů zpochybnil roli „styčného důstojníka“, protože se z jeho pohledu jedná pouze o drobný dílčí nesystémový krok, který situaci nijak neřeší<sup>49</sup>.

Žádný z krajů **nerealizoval průzkum** týkající se specificky problematiky domácího násilí<sup>50</sup>, respondenti nezmínili ani žádnou cílenou osvětovou kampaň iniciovanou KÚ<sup>51</sup>. Někteří respondenti z řad úředníků i poskytovatelů pouze připomněli informační akce pořádané v souvislosti se zveřejňováním výstupů projektu ostravského interdisciplinárního týmu.

**Problematika** domácího násilí je podle slov krajských úředníků **blíží obcím**. Pokud obce téma nevnímají jako klíčové, není údajně možné podchytit vývoj. Jsou to totiž pracovníci obcí, kteří přicházejí do kontaktu s konkrétními případy. Priority z pohledu obcí údajně leží v jiných oblastech sociální péče.

*Zajímavou výjimkou je však příklad aktivity v Jihomoravském kraji. V návaznosti na krajem organizovanou konferenci pro preventisty<sup>52</sup> Jihomoravského kraje proběhlo stručné dotazníkové šetření zaměřené především na úředníky obcí. Respondenti měli v rámci šetření kromě jiného definovat oblasti zájmu o vzdělávání, podle toho kde vnímají největší nedostatky. Zhruba 80 % respondentů na tomto místě uvedlo právě oblast domácího násilí. V roce 2006 v návaznosti na to v kraji proběhne série vzdělávacích akcí s tímto tématem<sup>53</sup> zaměřená právě na pracovníky obecních nebo městských úřadů.*

Zadavatel při přípravě výzkumu deklaroval zájem o informace na aktuální téma **komunitního plánování**. Z výše popsaných důvodů souvisejících s přístupem obcí

---

<sup>49</sup> Podle názoru poskytovatele takovému příslušníkovi v současnosti chybí reálné oprávnění domácí násilí jakkoliv řešit, nemá jasné povinnosti. Jde pouze o „módní“ mezikrok.

<sup>50</sup> Kraj Vysočina realizoval průzkum fungování linek bezpečí v dalších krajích ČR, některé kraje současně připomínaly velké údajně celorepublikové dotazníkové šetření týkající se potřeb poskytovatelů sociálních služeb pro oběti domácího násilí, jehož výsledky měly KÚ předat do konce října 2005. Nikdo však nebyl během osobní schůzky schopen jasně určit, kdo dotazník zaslal (padaly úvahy jako MPSV ČR nebo MV ČR – respondenti z obou dotazovaných skupin se samozřejmě pozastavili nad logikou dublování výzkumů). Naše tazatelka se záměrně nesnažila zjistit podrobnosti a do dotazníku nenahlížela.

<sup>51</sup> V některých krajích proběhly nebo probíhají průzkumy dostupnosti sociálních služeb, ale v širokém slova smyslu. Domácí násilí není nikdy řešeno specificky.

<sup>52</sup> Konaná na jaře 2005, účast především městské policie, Policie ČR, soudci, zástupci probační a mediační služby, různí úředníci z obcí v kraji.

<sup>53</sup> Respondent potvrdil úvahu KÚ spolupracovat s MV ČR.

k domácímu násilí nejsou oběti domácího násilí cílovou skupinou komunitního plánování. Komunitní plánování je v jednotlivých krajích v různých fázích rozpracování. Některé kraje ještě nepřikročily ke konkrétním aktivitám, jinde probíhá proškolení poskytovatelů a zástupců městských/obecních úřadů k tomu, jak postupovat, jinde probíhá sběr informací o potřebách obcí. Jeden z krajů využívá tento rok metodu pracovních skupin a kulatých stolů, kde mohou poskytovatelé sociálních služeb sdělovat své náměty. Ačkoliv jedna pracovní skupina v kraji se přímo věnuje azylovému ubytování, kde lze zkušenost s domácím násilím očekávat, palčivost problematiky ani zde nevyplývala. Paralelně s tím „cvičné komunitní plánování“ rozběhli i v jednotlivých částech kraje<sup>54</sup>.

Domácímu násilí se podle slov respondentů z řad krajských úředníků nevěnují žádné krajské **koncepční strategické dokumenty**. Problematika je řešena pouze obecně v rámci bloku sociálních služeb.

*Jedinou výjimku představuje hlavní město Praha, jejíž nová koncepce „Hlavní směry rozvoje sociální politiky“ zpracovávaná k roku 2006 bude sociální služby pro oběti domácího násilí explicitně obsahovat.*

Svou **roli v oblasti řešení problematiky domácího násilí** vnímají kraje, slovy svých respondentů, především v oblasti koordinace, kde však z pohledu respondentů chybí centrálně dané metodiky doporučující, jak postupovat<sup>55</sup>. Kromě zmíněných ad hoc vzdělávacích aktivit, kterých je ale nedostatek (a na tom se jednohlasně shodují všichni oslovení), některé KÚ distribuují informační/propagační materiály, případně se průběžně scházejí ať už s poskytovateli nebo zástupci obcí, to se však děje k tématice sociálních služeb obecně<sup>56</sup>. Domácí násilí se dostane na pořad dne velmi výjimečně a ad hoc. Nelze hovořit o existenci jakýchkoliv systematických postupů ve spolupráci krajů, obcí a poskytovatelů (což jsme ostatně naznačili už v části věnované geografickému a typologickému úhlu pohledu na dostupnost), a to bohužel ani v návaznosti na realizaci informační nebo osvětové kampaně.

*Snad jediným zcela výjimečným příkladem velmi konkrétní aktivity je letáková kampaň na dámských toaletách v budovách tří krajských úřadů („kontejnerový projekt“), která ovšem opět vzešla z aktivity jednoho z poskytovatelů. Respondenti z KÚ o jejím průběhu pochopitelně vědí, jeden se ale pozastavil nad tím, zda není*

---

<sup>54</sup> Území kraje rozděleno na 15 částí, 14 z nich provádí toto „cvičené komunitní plánování“ s různou úrovní kvality. 10 cvičných plánů bylo již schváleno. Projekt se velmi osvědčuje.

<sup>55</sup> Převážná většina respondentů z řad krajských úředníků alespoň v hlavních obrysech zná výstupy z projektu ostravského interdisciplinárního týmu a vyjádřila zájem aplikovat podobné postupy na vlastním území.

<sup>56</sup> Některé kraje zpracovaly katalog poskytovatelů sociálních služeb, který je buďto vytištěn nebo bývá přístupný i na webu kraje.

*vhodnější využít prostory úřadů, kam přijde více zástupců široké veřejnosti, např. magistrátu příslušného krajského města<sup>57</sup>.*

## **5. Stav sociálních služeb pro oběti domácího násilí z hlediska kvality a inovativnosti**

Coby výzkumnému subjektu nám nepřísluší provádět jakákoliv subjektivní hodnocení nebo měření kvality práce poskytovatelů sociálních služeb. Již v nabídce jsme deklarovali, že se s úlohou zmapování kvality hodláme vyrovnat prostřednictvím zjištění názorů respondentů – úředníků a poskytovatelů na téma kvality v sociálních službách pro oběti domácího násilí. Dotazovali jsme se primárně na:

- Metody hodnocení/zajištění kvality
- Doporučeníhodné/kvalitní postupy, resp. kde vnímají poskytovatelé výhody a nevýhody ve své práci, co se osvědčuje
- Inovativní postupy

Tuto logiku výkladu dodržujeme i v samotném textu kapitoly 5. Opět jsme ji pro přehlednost rozdělili na část věnovanou postřehům respondentů z řad krajských úředníků (podkapitola 5.1), následuje text dávající prostor názorům a pohledům poskytovatelů (podkapitola 5.2). Podkapitola 5.2 je podstatně delší, což je dáno tím, že jsme v rámci rozhovoru s poskytovateli přikládali význam informacím spojeným s kvalitou, věnovali jsme jim tudíž významnou část okruhů k dotazování.

Rozhovory jasně ukázaly, že **sestavení „hledisek kvality“** je pro zlepšení celého systému sociálních služeb **klíčové**. Někteří respondenti však vyjádřili obavy, budou-li takové standardy schopné dostatečně reflektovat specifika daná problematikou domácího násilí. Specifické potřeby obětí domácího násilí, na něž musí poskytovatelé reagovat, se výrazně odlišují od postupů, které jsou žádané v rámci jiných sociálních služeb.

*Několikrát zmíněným příkladem rozporu je např. povinnost jasně celým jménem označovat azylové domy. Zájem oběti je však právě opačný - na místo ubytování pokud možno vůbec neupozorňovat.*

Při rozhovorech bylo zjevné, že zamyšlení se nad kvalitními postupy, které se osvědčují, bylo pro řadu dotázaných respondentů především z řad poskytovatelů náročné. Až po položení pomocných otázek nebo rozvinutí delší diskuse je napadali postřehy, které se jim možná původně zdáli nezajímavé, ale uvědomili si postupně jejich pevné místo v systému

---

<sup>57</sup> Bylo patrné, že si nepřipouští, že by letáky mohli pro své potřeby využít přímo zaměstnanci KÚ.

práce a následně byli často schopni své praktické zkušenosti zobecňovat tak, aby byly využitelné i v jiných subjektech. Probíhal-li rozhovor s poskytovatelem, který zajišťoval komplexní služby, měl obvykle opačný problém – vybrat z řady pracovních metod ty, kterým věnovat omezený prostor rozhovoru, protože je považuje za obzvláště důležité.

Pojednání věnované příkladům doporučeníhodných postupů nebo inovativním metodám nelze chápat jako konečný výčet. Jde spíše o zdroj inspirace, do něhož jsme zahrnuli z našeho pohledu zajímavé nebo neobvyklé příklady a současně i příklady často se opakující.

## **5.1 Kvalita a inovativnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí z pohledu jejich zadavatelů – KÚ**

### **5.1.1 Metody hodnocení kvality z pohledu zadavatelů sociálních služeb**

Jak už zaznělo v předchozí kapitole, v žádném z krajů neprobíhá specifické monitorování vývoje sociálních služeb v oblasti domácího násilí. Není tedy pravděpodobně překvapením, že nejsou ani nijak specificky kontrolovány služby poskytnuté obětem domácího násilí. Kontrola poskytovatelů probíhá, ale bez ohledu na typ služeb, které zajišťují, domácí násilí kontrola nijak specificky nereflektuje.

Krajská kontrola se vztahuje na subjekty, jejichž provoz kraj spolufinancuje. V takovém případě probíhají finanční kontroly hospodaření (často prováděné namátkou), v některých případech jsou pracovníci KÚ supervizory v konkrétních organizacích.

**Zavádění standardů kvality sociálních služeb** je v různém stupni rozběhu, respondenti zdůrazňovali náročnost tohoto procesu. Probíhají školení pracovníků zařízení sociálních služeb. Některé kraje přistoupily k vypisování grantových schémat podporujících zavádění standardů kvality u poskytovatelů prostřednictvím konkrétních projektů. Respondenti vždy zdůrazňovali nutnost posílit další vzdělávání pracovníků sociálních služeb, které přispěje ke schopnosti vstřebat povinnosti spojené s aplikací standardů kvality.

Tři kraje rozběhly **specifický systém práce** –

*jeden např. vypsál tradiční grantová schémata obohacená o sérii předběžných standardů kvality, kdy každý zájemce o podporu se musí k plnění některých z nich zavázat, plnění bude následně kontrolováno. Jiný kraj přechází postupně k víceletému financování poskytovatelů, což poskytovatelé hodnotí velmi pozitivně. Žádosti o dotace však budou muset být obohaceny o jakási hlediska kvality navržená žadatelem o finance, která bude kraj následně opět kontrolovat. Posledním méně standardním přístupem je systém „cvičného sebehodnotícího procesu“ za využití sebehodnotícího dotazníku a následné zkušební inspekce přímo v zařízeních. Nedílnou součástí je samozřejmě možnost zástupců zařízení prodiskutovat pozitiva a negativa této inspekce s hodnotitelem z kraje.*

### **5.1.2 Inovativní postupy z pohledu zadavatelů sociálních služeb**

Rozhovory s respondenty z řad úředníků ukázaly, že tito nemají informace ke konkrétním doporučeníhodným nebo **inovativním postupům v oblasti poskytovaných sociálních služeb pro oběti domácího násilí**. Argumentují tím, že nepřicházejí do kontaktu s oběťmi a problematiku domácího násilí nijak specificky neřeší. Omezili se proto na obecnější konstatování a pouze několik málo konkrétních příkladů z praxe zmíněných převážnou většinou oslovených subjektů, které následují:

- *model interdisciplinárního týmu, jež byl otestován v Ostravě a jeho obdoby následně rozvinuty v Brně, částečně v Olomouci (v rámci prevence kriminality) a v posledních měsících i v Ústí n. Labem*
- *vytvoření grantového schématu určeného výlučně na problematiku domácího násilí (existuje v jednom kraji v rámci prevence kriminality)*
- *průzkum témat vzdělávání úředníků krajských, městských nebo obecních úřadů (krajský úřad – iniciátor vzdělávacích seminářů)*

## **5.2 Kvalita a inovativnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí z pohledu jejich poskytovatelů**

### **5.2.1 Metody hodnocení kvality z pohledu poskytovatelů sociálních služeb**

Otázka hodnocení kvality, respektive účinnosti, sociálních služeb vzhledem k domácímu násilí se z pohledu poskytovatelů jeví jako velmi problematická. Řada obětí, s nimiž se v zařízení pracuje, odejdou po nějaké době zpět k agresorovi, nezvládnou překonat závislost na něm nebo se i přes cílenou odbornou poradenskou činnost k odchodu ani neodhodlají. Znamená to, že selhal poskytovatel? Jeho služby nebyly dostatečně kvalitní? Nebo snad oběť zmařila cílenou odbornou práci? Je běžné, že na telefonní linky důvěry volají klienti opakovaně s téměř identickým problémem. Máme to vnímat jako signál o nekvalitní službě, které se jim při prvním hovoru dostalo?

Jde pravděpodobně o překážky, které oběti i poskytovateli služby klade sama podstata domácího násilí. Jako jedno ze základních pravidel úspěšné dlouhodobé práce s oběti domácího násilí zaznívalo, že se poskytovatel služby nesmí konkrétnímu případu příliš oddat. Nesmí ztratit nadhled, nesmí se s problémy oběti ztotožnit nad míru nezbytně nutnou. Nesmí tlačit oběť k postupu, protože za takových podmínek oběť pravděpodobně cíle stejně nedosáhne. Je třeba mít nastaven velmi realistický soubor postupných kroků (a paralelně jejich hodnocení úspěšnosti), které k cíli povedou, ať ten konkrétní poskytovatel „zachytí“ oběť kdekoli na zmíněné vývojové ose konfliktu.

Vzhledem k širokému záběru poskytovatelů, která jsme v rámci výzkumu oslovili, není překvapením, že se využívané metody hodnocení kvality služeb výrazně liší. V jednom se však respondenti shodovali – **kvalita** poskytovaných služeb pochopitelně **závisí na pracovnících** zařízení – pozitivní tedy bylo zjištění, že v naprosté většině dotazovaných zařízení pracují odborníci - nejčastěji psychologové, sociální pracovníci, psychiatři, lékaři, zdravotní sestry, externě právníci. Respondenti dávali v rozhovoru najevo, že vnímají specifika, která na vzdělání klade oblast domácího násilí, bohužel ne všechna zařízení však využívají pracovníků, kteří měli možnost absolvovat specializované kurzy zaměřené přímo na problematiku domácího násilí<sup>58</sup>. Poskytovatelé postrádají formalizovaný přehledný systém dalšího vzdělávání specializovaného na pomoc obětem domácího násilí<sup>59</sup>.

Azylové domy hojně využívaly vzdělávací projekt Kormidlo<sup>60</sup>, využívány jsou také různé kurzy Remedia (zaměřené především na krizovou intervenci) a samozřejmě akce průběžně organizované Psychosociálním centrem Acorus, Rosou nebo BKB, systém vzdělávání má i Česká katolická charita.

Možnost dalšího vzdělávání, zdůrazněná v této závěrečné zprávě již několikrát, je sférou, v níž respondenti deklarovali největší nedostatky, a to především s ohledem na disponibilní finanční prostředky v organizacích. Na jedné straně pozorujeme tlak na další vzdělávání především vzhledem ke snaze dobře rozpoznat výskyt problému domácího násilí (tak aby byl poskytovatel schopen nabídnout vhodné a kvalifikované řešení problémů oběti), na druhé straně stojí povinnost zajistit chod zařízení. Řada poskytovatelů je nucena hledat jakousi střední cestu mezi tímto dilematem.

**Faktické metody hodnocení kvality** vyplývající z rozhovorů lze pro přehlednost rozdělit na:

- **Formalizované**
  - **Členství v odborných asociacích**

Jde o často využívaný a pozitivně hodnocený způsob zajištění kontroly minimální kvality služeb. Mezi nejčastěji zmiňovanými asociacemi zazněly Česká asociace pracovníků linek důvěry, dále Sdružení azylových domů a v neposlední řadě Asociace občanských poraden.

---

<sup>58</sup> Toto je aktuální především s ohledem na situaci v azylových domech.

<sup>59</sup> Některá zařízení si postupně vytvářejí vlastní povinný systém průběžného minimálního vzdělávání pracovníků, jedno zařízení využívá model tzv. „vzdělávacích víkendů“. Komplexní poskytovatelé, krizová centra a linky důvěry obvykle mají stanovenou minimální úroveň vzdělávání svých pracovníků, především s ohledem na práci s krizí a traumatem – telefonní krizová intervence, krizová intervence, Trauma, psychosociální výcvik.

<sup>60</sup> Některé projevíly i zájem o zopakování akce, protože se nemohly zúčastnit, ale vědí o obsahu od kolegů.

Členství v takové asociaci s sebou vždy přináší povinnost splňovat určitá minimální kritéria kvality a občasně kontroly.

- **Systém supervizí a intervizí**

Využívání různých podob supervizí (individuální, skupinové) a intervizí potvrdila převážná většina respondentů. Kvalitní odborný supervizor je pro dobrou práci s klienty z pohledu respondentů zásadní. Zprostředkuje jiný pohled na případ, často funguje jako supervizor ve více různých zařízeních a pomáhá tak zprostředkovávat informace a zkušenosti.

- **Standardy kvality**

Povinnost pracovat na zavedení standardů kvality si uvědomují všichni oslovení poskytovatelé, vyrovnávají se s ní však velmi různě. Jasně deklarované minimální standardy kvality hodnotí poskytovatelé jako velice prospěšné i přesto, že to na jejich práci klade nemalé nároky. Vzhledem k tomu, že v procesu řešení problematiky domácího násilí jsou poskytovatelé často nuceni odkazovat oběti na další zařízení z důvodů vlastní vyčerpání, chybějící odbornosti, nevhodné lokality apod., chtějí mít jistotu, že oběť odkazují na kvalitní zařízení.

Většina poskytovatelů potvrdila, že při zpracování standardů kvality využili nebo využívají standardy z pera MPSV. Samozřejmě že si je každé zařízení modifikuje tak, aby optimálně vyhovovaly jeho potřebám. V krajích obvykle probíhají různé semináře nebo školení k tematice zavádění standardů. Některé kraje vypisují grantová schémata podporující organizace při zpracovávání standardů. Jiné kraje přistoupily k definování vlastních krajských standardů, jejichž naplnění poskytovateli zajistí nárok na víceleté financování z krajského rozpočtu (z pohledu poskytovatelů hodnoceno jako výborný způsob motivace).

*Jedno azylové zařízení přistoupilo ke specifickému definování sledu kvalitních a odborných kroků při přijímání klientky – oběti domácího násilí s cílem, aby i neproškolená pracovnice byla schopna rychle a adekvátně reagovat na „setkání“ s domácím násilím. V jiné organizaci se osvědčilo každoroční připomínkování standardů pracovníky, neboť práce v organizaci se vyvíjí a standardy je třeba průběžně inovovat.*

Reálná připravenost standardů je různá, některá zařízení jsou plně připravena a v roce 2006 začnou standardy kvality naplno využívat, jinde splňují kritéria, avšak po formální stránce vnímají určité nedostatky (např. způsob vedení dokumentace atd.), v neposlední řadě jsme narazili i na zařízení, kde se standardům doposud nevěnovaly, protože jsou plně vytíženi prací s klienty.

### ○ **Vnitřní řády chodu zařízení**

Všechna zařízení mají jasně daný vnitřní řád fungování, s nímž je při příchodu klient nebo klientka seznámena a musí jej také akceptovat. Přísnost takových řádů je různá, ale respondenti se shodovali v tom, že dodržování jakéhokoliv řádu se většinou setkává s odporem a trvá dlouhou dobu, než se oběť přizpůsobí. Vnitřní řád obvykle rozpracovává i systém **předávání stížností**. Zařízení to v převážné míře řeší pomocí speciální schránky, kam klienti či klientky stížnost umístí a ta je následně podle řádu vypořádána.

Pro hodnocení kvality své práce především pobytová zařízení využívají různě nastavený **systém setkávání s klientkami či klienty**. Respondenti uváděli především dvě podoby těchto setkání – jednak *týdenní*, které se obvykle omezuje především na záležitosti spojené s během zařízení (na jehož chodu se klientky a klienti často přímo podílí – tzv. „komunitní“ organizace zařízení – rozvedena v další kapitole) a dále *měsíční*, které se ve větší míře zaměřuje na hodnocení pokroku, kterým prošla klientka či klient. Ačkoliv se taková sezení u klientů a klientek nesetkávají vždy s nadšením, zkušenost ukazuje, že si postupně zvyknou a učí se prostřednictvím nich formulovat a obhajovat své názory. Pravdou je, že jsme se setkali i s řadou azylových domů, kde se taková setkání vůbec neosvědčila a pracovnice zařízení od jejich pořádání upustily.

Tato sezení obvykle úzce navazují na formalizovaný systém práce s obětí domácího násilí (opět využíván především v pobytovém zařízení), kdy při příchodu do zařízení sociální pracovník, případně psycholog, s obětí definuje **individuální plán** – systém cílů v čase, k jejichž dosahování je oběť motivována a vedena. Postup, kterým oběť prošla, je monitorován a lze z něj v zásadě vysledovat reálnou úspěšnost práce. Jeden z respondentů uvedl, že v zařízení využívají i systém drobných dáreků, které mají klientku motivovat k větším výkonům.

*Jedno zařízení systém rozpracovalo do zajímavé podoby, kdy postup klientky nehodnotí pouze pracovníci zařízení, případně supervizor, ale samy ostatní klientky. Klientky si tak navzájem vysvětlují, jaký postup udělaly, zdůvodňují, opět se učí pozorovat, argumentovat, hodnotit. Tento způsob hodnocení se velmi osvědčil.*

### ○ **Dotazníky a ankety mapující účinnost služeb, evidence práce s klientem**

Některá zařízení pro mapování spokojenosti se službou, resp. její účinností, využívají **metody anketních lístků nebo dotazníků**. Toto řešení je nasnadě, avšak z etického hlediska je z pohledu některých poskytovatelů problematické. Vyplňování ankety či dotazníku je pochopitelně dobrovolné. Dotazovány jsou také obvykle ty klientky, které navštívily zařízení opakovaně nebo, tak jak je tomu především u azylových domů, na „konci“ pobytu nebo po

ukončení programu. Oběť nesmí nabýt dojmu, že je její problém předmětem sběru informací. Panuje shoda, že tato metoda je rozporuplná, některá zařízení ji využívají pravidelně, jiná občas, jinde vůbec. Z toho mimo jiné také plyne, že shromažďování jakýchkoliv podrobných kvantitativních i kvalitativních dat o problematice domácího násilí je složité.

Práce s klientkou není pochopitelně hodnocena pouze na konci. V průběhu celého programu poskytovatelé využívají různé **záznamové archy**, kde se evidují kroky, kterými klientka prošla, hodnotí se dosažené cíle, případně je klientka na spokojenost se službou dotazována i v průběhu programu.

- **Finanční kontrola**

Jak už zaznělo, finanční kontrola je závazným a pevně stanoveným způsobem kontroly práce poskytovatelů. Kraje či obce provádějí (obvykle namátkou) finanční kontroly hospodaření u poskytovatelů, které spolufinancují prostřednictvím grantů.

- **Kontroly v návaznosti na sociálně právní ochranu dětí** (v zařízeních, která jsou pověřena sociálně právní ochranou dětí)

- **Neformální**

- **Zpětná vazba od klientů**

Hodnocení kvality a účinnosti by bylo pochopitelně nejefektivnější přímo od klienta konkrétní služby. Oběti domácího násilí jsou však ve velmi specifické situaci, využívají často zařízení nebo službu jednorázově (poradna, telefonní linka) nebo anonymně a získání zpětné vazby je tedy složité. Fakt, že se oběť znovu neozve může znamenat, že se jí podařilo situaci vyřešit nebo že se naopak problém prohloubil a oběť už např. nemá možnost kontakt obnovit.

Jistým ukazatelem účinnosti služeb je, pokud zařízení **doporučuje** jeho **původní klientela**<sup>61</sup>. Pokud se v zařízení s obětí pracuje dlouhodoběji a podaří se navázat systematický kontakt, je snahou mnoha zařízení udržovat s takovou klientkou či klientem kontakt i nadále a sledovat vývoj. Azylové domy velmi často pořádají i **pravidelná setkání s bývalými klientkami nebo jejich dětmi** právě s cílem, aby nebyly úplně zpřetrhány vazby. Bývalé klientky jsou v některých případech schopny např. zajímavých způsobem reflektovat zkušenosti z pobytu v zařízení, hovořit o vývoji, který v jejich situaci nastal. Ve výjimečných případech klientky samy zařízení navštěvují a informují pracovnice o vývoji v životě.

---

<sup>61</sup> Všechna zařízení se vždy snaží shromažďovat informace o tom, z jakého zdroje se oběť o službách zařízení dozvěděla. Doporučení jiné osoby bývá častým zdrojem.

### **5.2.2 Doporučeníhodné/kvalitní postupy z pohledu poskytovatelů sociálních služeb**

Jak již zaznělo v podkapitole 5.2.1, jako výzkumnému subjektu nám nepřísluší hodnotit úroveň poskytovaných sociálních služeb pro oběti domácího násilí.

Podkapitola 5.2.2 shrnuje pracovní postupy, které respondenti označili za kvalitní nebo doporučeníhodné. Nebylo tedy na nás určit, zda-li tu kterou metodu uvedeme či nikoliv. Rozhodlo, zda-li respondent považoval určitý přístup k věci nebo postup za potřebný a vhodný pro řešení problematiky domácího násilí a zda-li se takový postup během rozhovorů opakoval.

Na rozdíl od inovací, uvedených v podkapitole 5.2.3, zde uvádíme pracovní metody, s nimiž organizace pracují již nějakou dobu, mají je tudíž vyzkoušené a osvědčily se.

Kvalita pomoci obětem domácího násilí v ČR je ve velké míře ovlivněna systémovými nedostatky (jak jsme se na několika místech této studie snažili popsat), nevyhovující legislativní úpravou, průtahy v soudních jednáních, ne vždy kvalifikovanými znaleckými posudky apod. Pokud bychom měli možnost statisticky měřit, procento „nevyřešených případů“ bohužel pravděpodobně převažuje nad procentem „případů vyřešených“ ke spokojenosti oběti (ať už je tím momentem určení spokojenosti rozvod, odchod od agresora, získání dětí do péče, návrat do zaměstnání, nalezení bydlení...), řada případů zůstává neodhalena. Máme tedy sociální služby dostupné v ČR považovat za nekvalitní?

Jednotlivá zařízení se liší typem služby, kterou poskytují, cílovými skupinami, s nimiž pracují, místem, kde působí. Nelze tedy jednoznačně srovnávat postupy v jednotlivých zařízeních. Jak uváděli respondenti, už to, že zařízení mají stálou klientelu, svědčí o kvalitě jejich služeb. Nebude-li se nějaká metoda v praxi osvědčovat, pracovníci ji přestanou využívat, nepožádají si o finance na její další pokračování.

Každé zařízení hraje určitou roli. Není reálné, aby všechna zařízení zajišťovala veškeré služby, ačkoliv z pohledu některých jsou to právě komplexní poskytovatelé, kteří zajišťují opravdu kvalitní služby. V následujícím textu se dotkneme faktu, že každá oběť domácího násilí má odlišné potřeby, je proto třeba mít k dispozici široké spektrum služeb a metod práce tak, aby v ideálním případě bylo možné pro každého najít „to pravé“, hledat alternativy, reflektovat specifickou situaci. Prakticky řečeno, v určitém momentě je pro někoho nejpotřebnější telefonní linka bezpečí, jiný člověk zamíří rovnou do krizového centra, či do azylového domu. Je třeba, aby se zařízení specializovala.

Rozhodli jsme se proto k této podkapitole přistoupit tak, že nepopíšeme podle našeho subjektivního názoru optimální způsob fungování sociálních služeb, nevytvoříme manuál, jak

postupovat<sup>62</sup>, ale utřídíme pracovní metody nebo přístupy k oběti, které by neměly zůstat opomenuty, protože **podmiňují** kvalitu určité služby.

Pracovní metody a přístupy třídíme za využití logiky osy konfliktu, a to do tří skupin, tak jak vyplynuly z rozhovorů. Cílem tohoto třídění není zavádět všeobecně platné kategorie, ale především čtenáři zpřehlednit a strukturovat text.

### 1. Krizové situace, krizové poradenství, linky bezpečí

- **Význam 1. kontaktu** – 1. kontakt s obětí nesmí být přehlédnut či bagatelizován, oběť se nesmí ztratit „z dohledu“, subjekty s potenciálem 1. kontaktu musí být proškoleny tak, aby k nim oběť získala důvěru a i v případě dalších kontaktů neváhala vyhledat pomoc.
- Metoda **krizového (bezpečnostního) plánu**<sup>63</sup> – pracovníci zařízení mají tuto metodu osvojenou a doporučují ji obětem, které zařízení kontaktují, ale rozhodnou se setrvat v domácnosti s agresorem.
- Domácí násilí obnáší situace, kdy nelze čekat – krizová zařízení jsou **nízkoprahová** a fungují **bez nutnosti objednat se**.
- **Telefonní linky** bezpečí jsou **bezplatné** – volající není stresován cenou, kterou zaplatí, pokud se hovor protáhne. Službu zajišťují osoby proškolené minimálně v oblasti telefonní krizové intervence.
- Pracovníci organizace jsou schopni jednat rychle, ale zachovat klid. Poskytnou aktuální relevantní **informace o typech služeb v okolí**, vč. informací o **volných kapacitách** konkrétních zařízení.
- Po nejnutnější stabilizaci oběti, poté co opustila agresora, probíhá **psychologické vyšetření**. **Oběť** musí prokázat snahu **situaci řešit**. Není vhodné hned od počátku nutit k pravidelné psychologické péči, klientky k tomu obvykle dospějí postupně.
- Práce s obětí domácího násilí probíhá na základě **teorie o zabezpečení základních potřeb**, což se děje v prvním sledu, teprve následně se řeší příčiny a důsledky domácího násilí, až v poslední řadě seberealizace ženy.
- Ať se jedná o kterýkoliv typ služby, klienti musí mít možnost **využít ji opakovaně** se stejným případem, pracovníci musí zajistit naprostou diskrétnost a v případě potřeby i anonymitu.

---

<sup>62</sup> Takový úkol by musel probíhat ve zcela jiném časovém horizontu a hlavně se jej musí ujmout odborníci z praxe, nikoliv výzkumný subjekt. Pohyb v terénu potvrdil, že se tak ostatně i děje.

<sup>63</sup> Podrobné vysvětlení metody viz např. publikace Jiřina Voňková: Vaše právo! Právní pomoc ženám, obětem domácího násilí, Profem, Praha, 2005, s. 40

## 2. Dlouhodobější nebo opakovaná práce - terapie či ambulantní programy (zaměřené na oběti domácího násilí i děti – svědky domácího násilí)

- Případy tzv. „**multiproblémových klientek**“ – pracovníci zařízení postupně navrhnou priority řešení jednotlivých problémů, řešení domácího násilí nemusí být primárně důležité.
- **Oběť** nesmí být nucena svou situaci řešit, ať se zdá sebekritičtější. Musí **mít vždy na výběr**, a to i za cenu, že se vrátí zpět k agresorovi.
- Oběť musí **znát důsledky každého svého kroku**, vše přináší rizika a náklady, rozhodne-li se situaci řešit, vývoj pro ni nemusí být jednoznačně pozitivní.
- Poskytovatelé služeb **reflektují aktuální potřeby klientů**, využívané metody jsou průběžně upravovány podle vyvíjející se situace. Sociální pracovníce a psychologka s obětí zpracují **individuální plán postupných kroků a cílů**. Během prvního sezení nelze vyřešit vše, což bývá tendence oběti. Poskytovatel sociální služby není „všemocný“, oběť především vede.
- Zařízení využívá tzv. „**straního poradenství**“ – pracovníce nezpochybnoují informace, které oběť domácího násilí sdělí, jsou trpělivé a připravené na dlouhodobou práci s obětí. Naslouchají a využívají metodu podpurného rozhovoru.
- Poskytování sociálních služeb obětem domácího násilí předpokládá **práci s utrpením**, oběť nelze při prvním setkání zahrnout množstvím nápadů, jak situaci řešit. Problémy s domácím násilím se neřeší rychle, nýbrž **krok za krokem**.
- **Specifické metody práce** je třeba využít **v kontaktu se seniory** – mají tendenci problém zastírat více než ostatní zkoumané cílové skupiny. Agresorem jsou často vlastní děti, senioři se stydí, že své děti „špatně vychovali“.
- **Pracovníci zařízení se specializují na různé metody práce**, typy terapií, metody práce s dětmi (speciální pedagogika), rekondiční programy a umožňují tak oběti možnost volby v tom, jakou metodu využít, protože nejlépe reflektuje její specifické potřeby<sup>64</sup>.
- Zařízení využívají **specifické a specializované komunikační techniky pro práci s klientkami v krizi**, relaxační techniky, techniku odvedení pozornosti v momentě, kdy se klientka dostává do flashbacku.

---

<sup>64</sup> Respondenti se výrazně rozcházejí v názoru, zda využít rodinné a párové terapie – v některých zařízeních je považují za klíčové, jinde za zcela nevyhovující.

- S obětí se v optimálním případě pracuje v **teamu** nebo minimálně **ve dvojici**. Zařízení využívá možnosti teamové supervize.
- **Se ženami** – oběťmi pracují opět **ženy**.
- Pobytová zařízení musí fungovat na základě jasných **režimových prvků**, ačkoliv dodržování režimu či řádu klientkám obvykle zprvu nevyhovuje. Je na odborném personálu, aby význam řádu vysvětlil a odpor klientek tak pomohl překonat. Klientky se zavazují, že nebudou šířit informace o tom, kde se zařízení nachází, především jedná-li se o zařízení s utajenou či neveřejnou adresou.
- Zařízení věnují odbornou **pozornost práci s dětmi** – svědky domácího násilí, které trpí psychickými poruchami, jsou hyperaktivní, trpí děsy, pomočováním apod.
- Poskytovatelé mají k dispozici finance na **vybudování heren a sálů** pro skupinová sezení (tato snaha je z pohledu řady poskytovatelů omezena limitovanými grantovými prostředky na investice). **Skupinové terapie** (ač v ČR využívány v problematice domácího násilí málo, především v důsledku nevyhovujících prostor a nedostatku lidí do skupiny) jsou považovány za velmi účinné - oběť vidí, že na problém není sama.

### 3. Systémová opatření, osvěta, vzdělávání

- Pracovníci zařízení **umí domácí násilí spolehlivě identifikovat** – ne každý, kdo tvrdí, že přichází s problémem domácího násilí, je skutečnou obětí.
- Domácí násilí má charakter **multidisciplinárního problému**. **Poskytovatelé** se neuzavírají do sebe, **nefungují soliterně**, nýbrž mají rozsáhlou databázi kontaktů na další poskytovatele, **spolupracují, komunikují**, a to nejen s poskytovateli sociálních služeb, nýbrž i s pomáhajícími subjekty. Znají své povinnosti a možnosti a využívají jich. Každý článek řetězu hraje svou roli.
- Zařízení věnují **pozornost osvětě a prevenci**. Kdo o zařízení neví, nekontaktuje jej. Běžný občan, pokud není v krizi, informace nevnímá. Informační kampaně musí probíhat opakovaně a neustále.
- Zařízení věnuje maximální možnou pozornost systémovému a **průběžnému vzdělávání** pracovníků.
- Poskytovatel má jasně stanovenou **kontrolu kvality služeb**. Aktualizuje systém dle vývoje v organizaci.
- Poskytovatelé motivují své zaměstnance a pomáhají **zamezit fluktuaci** zkušených **pracovníků**. Nespolehají se na neproškolené dobrovolníky.

- Zařízení vede, sleduje a vyhodnocuje **statistiky** své klientely
- Zařízení je v **kontaktu s reprezentací obce**, kde sídlí, **s občany** – informuje o zařízení (pokud se nejedná o zařízení s utajenou nebo neveřejnou adresou), pomáhá **bořit mýty** spojené s problematickou domácího násilí<sup>65</sup>. Politická podpora je pro dobré fungování zařízení důležitá.
- Zařízení vnímá a adekvátně reaguje na **nebezpečí syndromu vyhoření**. Domácí násilí v sobě nese nebezpečí přenosu pocitů a emocí na pracovníka.

### 5.2.3 *Inovativní postupy z pohledu poskytovatelů sociálních služeb*

Na úvod je třeba konstatovat, že pojem „inovativnost“ v práci s oběti domácího násilí je v různých zařízeních vnímán různě. Postup, který se v jednom zařízení jeví jako běžný standard, může být jinde vnímán jako přelomový. Pracovník menšího zařízení v menším městě za inovativní označí různé bezpečnostní prvky v azylovém domě nebo existenci krizového lůžka v krizovém centru. Naopak pracovník ze zařízení v Praze nebo jiném větším městě bude pohlížet dál, nad rámec „standardní“ (obvyklé) práce s klientem a při dotazu na inovativnost uvede např. specializovaný projekt zaměřený na návrat obětí domácího násilí na trh práce.

V rámci tohoto výzkumného projektu bylo naší snahou vytipovat příklady inovativní praxe z pohledu všech oslovených zařízení. Tato kapitola může být vnímána jako určitý zdroj inspirace. Podle našeho názoru zdaleka ne všechna zařízení jsou v kondici, kdy by mohla některé z následujících činností zapracovat do svých postupů. Problémem jsou však často finance, proto zde vnímáme prostor pro MPSV, které deklarovalo snahu upravit grantový systém pro poskytovatele sociálních služeb pro oběti domácího násilí a může po konzultaci s odborníky některé inovativní postupy uvážit a podílet se na jejich dalším šíření.

Pro účely tohoto výzkumu chápeme **pojem „inovativnost“** jako *pracovní postup nebo podobu služby, která je v zařízení využívána relativně krátkou dobu (obvykle právě probíhající pilotní projekty) nebo případně postupy, které se po rozhovoru v ostatních zařízení obdobného typu jeví jako nestandardní (míněno pozitivně) či nadstandardní*. Tyto postupy či projekty nehodnotíme z hlediska jejich kvality, neboť jsou v řadě případů ve fázi testování a nelze porovnávat jejich reálný dopad na situaci oběti. Všechny uvedené postupy či

---

<sup>65</sup> Některá zařízení především na venkově či v malých městech si stěžovala na nedůvěru okolního obyvatelstva, odpor. Z toho důvodu svá zařízení nepojmenovávají přesnými názvy, např. existuje krizové centrum, které však figuruje pod názvem poradna nebo azylový dům fungující pod názvem krizové centrum. Takto je fungování zařízení průchodnější pro okolí.

projekty však běží (resp. získaly finance na realizaci a prošly tudíž nějakým odborným hodnocením), nezaznamenáváme nápady, které v reálu nikdo nerealizuje a pouze některého z respondentů „zaujaly“.

Ke cti České republiky slouží fakt, že nikdo z dotázaných respondentů nezmínil při rozhovoru nějaké metody práce, které by se osvědčovaly v zahraničí a u nás byly neznámé nebo zásadně chybějící. Z hlediska řešení problémů obětí domácího násilí pochopitelně leží jasná inspirace za hranicemi státu především v návaznosti na vykázání agresora a příslušnou změnu legislativy<sup>66</sup>, jinak ale z pohledu všech dotázaných metody práce odpovídají evropskému standardu, v některých oblastech jsou někteří poskytovatelé z České republiky dokonce dávání za vzor (jak už jsme uvedli výše v textu).

O inovativní, specifické či neobvyklé postupy jsme se pokusili obohatit celý text této závěrečné zprávy. Postupy a projekty uvedené přímo v této kapitole naprosto nemají být vnímány jako méně důležité, právě naopak. Jejich specifická nám neumožnila provázat je s dosavadním výkladem, avšak neměly by zapadnout.

Informace uvedené v následujícím textu vycházejí v první řadě z rozhovorů s komplexními poskytovateli, specializovanými odbornými poradnami, některými azylovými domy, příp. krizovými centry. Pro větší přehlednost je třídíme za využití osy konfliktu. Uvědomujeme si, že některý čtenář může mít jiný názor ohledně zařazení určité metody nebo projektu do příslušné kategorie, cílem nebylo nastavit všeobecně akceptovatelný přístup, nýbrž kategorizovat relativně nesourodý seznam postupů.

## 1. Krizové situace, krizové poradenství, linky bezpečí

- Jeden oslovený azylový dům **při prvním zavolání na non – stop** linku azylového domu nabízí klientce, že si **uloží její číslo** a ta v případě krize může dům pouze „prozvonic“, čímž pracovnice zjistí, že nastal vážný problém a mohou za asistence policie vyjet na pomoc, případně volají zpět, pokud je z předchozího prvního rozhovoru jasné, že taková reakce postačí.
- Jedna z organizací nabízí **poradenství na lince bezpečí i v poradně v anglickém a ruském jazyce**. Snaží se mít služby přístupné i pro cizí státní příslušnice, pracovnice berou v úvahu kulturní rozdíly takových klientek, ačkoliv to klade na jejich práci velké nároky.

---

<sup>66</sup> Debata na toto téma však v ČR probíhá, spěje ke změně situace, podle našeho názoru je i všeobecně sledována, proto jsme se v této podkapitole snažili dát prostor méně známým tématům.

- Několik málo organizací v akutních případech využívá **výjezdový osobní automobil** a pomáhá oběti s dopravou do zařízení.
- Jiná organizace v určitých případech, pokud tomu okolnosti dovolují, **navštíví klientku předem**, vysvětlí jí, jak postupovat (s ohledem na krizový plán), citlivě upozorní na bariéry řešení domácího násilí atd. Pomáhá tak navázat osobnější vztah, buduje důvěru mezi klientkou a poskytovatelem.
- Jiná organizace **půjčuje** ve velmi výjimečných případech klientce v krizi **mobilní telefon**, aby je mohla flexibilněji kontaktovat. Faktem je, že se tak děje ve výjimečných případech, protože je třeba dbát zamezení zneužití.
- Některé organizace zajišťují klientkám, které uprchly z domova bez jakýchkoliv osobních věcí, základní „**balíček 1. pomoci**“ – šatstvo, základní hygienické potřeby, pár hraček pro děti, nejzákladnější potraviny – za optimální by považovaly, aby balíček mohl obsahovat i určitý finanční obnos, ale to je ve stávajícím grantovém systému nemožné. Už vyúčtování „věcného balíčku“ bývá problém a jeho obsah vzniká obvykle pouze z darů, což zdaleka není dostačující.
- Jediná organizace v ČR od podzimu tohoto roku testuje pilotní projekt na aktivní **vyhledávání klientek v terénu** – jeden z pracovníků zařízení tráví několik hodin týdně v budově ÚMČ na sociálním odboru, kde je okamžitě k dispozici osobám, jež na úřad přijdou řešit problematiku domácího násilí. Oběť se tak potřebné informace dozví okamžitě, nemusí už nikam cestovat.
- Jiné zařízení realizuje pilotní projekt financovaný prostřednictvím SROP zaměřený na **komunikaci s oběťmi formou videochatu**. Potřebné technické vybavení je přístupné na určitých odborných pracovištích a u partnerů projektu (azylové domy, krizová centra, městské/obecní úřady, probační a mediační služba).
- Několik málo organizací zatím neoficiálně využívá i formu **chatového poradenství**, které je z jejich pohledu stále více využíváno.

## 2. Azylové ubytování, fungování azylových domů

- Některé **azylové domy** fungují na **bázi „komunity“**, coby léčebného společenství, konkrétně jedno ze zařízení má např. vztahy nastaveny tak, že každých 14 dní se „ve vedení domu“ střídají jednotlivé „paní domu“, učí se formulovat své názory, obhajovat je. Pracovnice zařízení se do řešení

problémových situací zapojují pouze tehdy, když dojde k jejich opravdovému vyhrocení. Toto uspořádání je ale vhodné pouze pro menší zařízení.

- Nepřímo na to navazuje projekt jiného zařízení, jehož pracovníci pravidelně **školí** několik místních azylových domů, a to v oblasti **sebezkušeností a vedení komunity** v azylovém domě.
- Některé azylové domy se postupně snaží zařízení a přilehlý pozemek **zabezpečovat**, a to např. za využití mříží na oknech, bezpečnostních fólií na oknech, videotelefonu, vnějšího a vnitřního kamerového systému, napojení na policii či systém centrální ochrany, zakázaných či omezených návštěv nebo návštěv povolených jen v určitých místech, omezení vstupu a vycházení z budovy (obvykle ve večerních hodinách) apod. Zabezpečení azylového domu se jeví jako klíčové, klientky musí mít naprostý pocit bezpečí, protože díky tomu jsou oběti domácího násilí spíše ochotny řešit svou situaci. Bohužel řada azylových domů nemá na takové zařízení finance a agresoři se minimálně na pozemek azylového domu i dostávají.
- Několik málo azylových zařízení se snaží věnovat větší **pozornost dětem** – svědkům domácího násilí, především s ohledem na **systemové volnočasové a vzdělávací aktivity**. Některé matky - oběti domácího násilí pocházejí ze sociálně slabého prostředí, chybí jim návyky pro práci s dětmi, nezvládají se s nimi učit apod. Nedostatek financí na tyto aktivity si uvědomuje převážná většina zařízení, ale současně je označují za zcela klíčové.

### **3. Dlouhodobější nebo opakovaná práce - terapie či ambulantní programy (zaměřené na oběti domácího násilí i děti – svědky domácího násilí)**

- Jedno zařízení nechává své pracovníce proškolit v Německu v zařízení Vila Lila, následně budou tyto pracovníce školit své klientky ve **speciálních sebeobránných technikách**.
- Jedna z poraden využívá při své práci pracovníky Institutu systemické psychologie a jejich zkušenosti a **pracuje** s obětmi domácího násilí **s reflektujícím teamem za využití videokamery**. Na nahrávce klient nebo klientka nejsou vidět, pouze je slyšet jejich hlas. Kazeta je využívána pro zpětný rozbor případu. Metoda v podstatě nahrazuje jednocestné zrcadlo. Zařízení

nenutí oběť, aby využila této metody, oběti jsou s podstatou práce s reflektujícím teamem vždy předem pečlivě seznámeny<sup>67</sup>.

- Některá zařízení se snaží ve svých terapeutických postupech více využívat **fyzioterapeutické postupy a práci s tělem**.
- Některá zařízení rozšiřují a rozvíjejí různé **terapeutické práce s dětmi** – arteterapie, muzikoterapie, speciální rodinné terapie zaměřené na zkvalitnění **komunikace mezi rodičem a dítětem** (v návaznosti na Rodgerovský princip), jedno zařízení se snaží šířeji využívat **pedagogiku Montessorri** (speciální pracovnice pro práci s dětmi).
- Jedno zařízení otestovalo terapeutickou metodu, kdy **psycholog** sedí za zrcadlem a **do naslouchátka navádí matku**, která komunikuje se svým dítětem.
- Zařízení se také snaží, za předpokladu, že mají dostatek klientů, vhodné prostory a odborné pracovníky, využívat při práci s oběťmi domácího násilí **skupinové terapie**.

#### 4. Následná péče

- Organizace spolupracují a v rámci JPD 3 předložily pilotní projekt na **začlenění obětí domácího násilí zpět na trh práce**.

#### 5. Systémová opatření, osvěta, vzdělávání

- Jedno zařízení připomnělo konání **mezioborových supervizí na krajské úrovni**, kdy se schází poskytovatelé sociálních služeb a pracovníci ve zdravotnictví (zhruba jednou za 1 – 2 měsíce) a vyměňují si informace, informují se o specifických případech, s nimiž přišli do styku, vyměňují si kontakty, některé komplikované případy se snaží řešit teamově.
- „Škola, dítě, společnost“ – projekt **psychosociálních aktivit ve výuce**, založený na komunikaci dětí s učitelem a naopak, pracovníci organizace se setkávají s každým třídním kolektivem šestkrát na 2 hodiny a konkrétní témata vždy aktualizují ve spolupráci se školami (domácí násilí je téměř vždy v programu).
- Jiná metoda **osvětových aktivit ve školách**, kdy program využívá asociací, psychoher, videa, diskuse. Realizující organizace vždy stanovuje maximální

---

<sup>67</sup> Při rozhovoru jsme s respondenty neřešili, jak po ukončení terapií nakládají s kazetami.

počet žáků ve skupině, sezení probíhá bez pedagogů a tématem je přímo domácí násilí.

- Jedna z organizací realizuje projekt na **tvorbu metodických listů pro Školní vzdělávací programy**, konkrétně téma násilí.
- Jeden z poskytovatelů zajišťuje **přednáškovou činnost pro seniory** (prostřednictvím klubů důchodců apod.).
- Projekt **zmapování aplikace práva na mezinárodní úrovni** společně se zahraničním partnerem (jak se využívají metody a postupy řešení problematiky obětí domácího násilí, které poskytuje právní rámec konkrétního státu).
- Prostřednictvím Globálního grantu jedna z organizací realizuje projekt „Mluvme o tom, mluvme k tomu“, jehož cílem je **posílení komunikace jednotlivých pomáhajících subjektů** v daném městě (série kulatých stolů, kde se rekapituluji možnosti, jak využívat stávající metody řešení problematiky domácího násilí, v budoucnu se předpokládá i zpracování tištěného materiálu a jeho distribuce pomáhajícím subjektům).
- Projekt zaměřený na **komunikaci s romským obyvatelstvem** (především prostřednictvím krajské romské koordinátorky) – v romských rodinách jsou normy chování nastaveny odlišně než ve většinové společnosti, lze pozorovat podstatně větší toleranci k násilí, romské oběti domácího násilí je třeba chápat jako oběti domácího násilí se zvláštními potřebami.
- V textu již zmíněný projekt **Magdala**<sup>68</sup>, relevantní zařízení v terénu potvrdila, že služby tohoto projektu využívají, k úvaze zůstává zájem zařízení rozšířit působnost projektu na společné odborné vzdělávání, resp. informování o možnostech vzdělávání.
- Jedna organizace zdůraznila výhody **vlastní obsáhlé odborné knihovny** a zaměstnávání odborné pracovnice, jejímž úkolem je sledování literatury a trendů.
- Jeden z poradenských poskytovatelů doporučuje ostatním subjektům, aby se snažily věnovat se a investovat do **PR** a pravidelně využívat **média**, protože jen tak se dostanou do povědomí veřejnosti.

---

<sup>68</sup> Podrobnosti viz s. 20

- Jedno krizové centrum zahájilo zajímavou spoluprací s policií v příslušném městě – **výsledky dětí – svědků domácího násilí**, související s vyšetřováním, neprobíhají na policejní stanici, ale v **přátelštějším prostředí dětského krizového centra**, které je za tím účelem také vybaveno jednocestným zrcadlem a kamerou, přítomen je též dětský psycholog.

## **6. Doporučení ke zkvalitnění stavu sociálních služeb pro oběti domácího násilí**

Ke zpracování této studie jsme se záměrně rozhodli přistoupit do určité míry nad rámec zadání, a to především proto, že problematika domácího násilí je relativně novým tématem v celospolečenské debatě a i tato studie je jednou z prvních výzkumných studií na dané téma zpracovávaných napříč ČR. Naší snahou bylo postihnout komplexní téma sociálních služeb pro oběti domácího násilí s ohledem na **perspektivy rozvoje v budoucnosti**.

Ačkoliv jsme výzkum zpracovávali primárně pro zadavatele, tedy Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, alespoň do určité míry jsme se snažili reflektovat i potřeby poskytovatelů sociálních služeb a některé informace v této závěrečné zprávě akcentují témata, o něž projeví zájem právě poskytovatelé. Naší snahou bylo zpracovat studii, kterou si se zájmem přečte ministerský úředník i poskytovatel sociálních služeb pro oběti domácího násilí v menším městě.

Při prvním pohledu na příložený adresář poskytovatelů může pozorovatel získat dojem, že subjektů přicházejících do kontaktu s oběťmi domácího násilí a poskytujících jim určité služby, je relativně vysoký počet. Je však třeba mít na paměti, že úroveň, na jaké služby poskytují a jejich kvalita se různí. Je zcela evidentní, že v ČR jsou poskytovatelé s jasným potenciálem vzhledem k problematice domácího násilí. Tento potenciál je však třeba převádět do reálných znalostí a zkušeností, především vytvořením *systému sociálních služeb* pro oběti domácího násilí a průběžným vzděláváním poskytovatelů.

V závěru této studie si proto dovoluujeme připojit několik základních dlouhodobějších doporučení, která vychází z našeho pohybu v terénu a z rozhovorů s vybranými aktéry, kteří spoluprotvoří zárodek systému sociálních služeb pro oběti domácího násilí v České republice. Jde o podněty k úvaze (jistě se nejedná o kompletní výčet), které samozřejmě předpokládají specifickou práci při navrhování konkrétních postupů, ale jejichž rozpracování by mohlo pomoci zkvalitnit řešení potřeb obětí domácího násilí v jejich prospěch.

- Doporučujeme zesílit nasměrování pozornosti do malých měst a venkovských oblastí, kde domácí násilí probíhá skrytěji, mívá specifické rysy (ve srovnání s městskými sídly) a poskytovatelé zde často chybí, či nedisponují potřebným specializovaným proškolením. Této skutečnosti je třeba přizpůsobit systém proškolení, resp. průběžného a opakovaného proškolení, tamějších poskytovatelů, kteří musí být nutně připraveni komunikovat s obětí s ohledem na její zvláštní potřeby vzhledem k prostředí, z něhož daná oběť přichází.
- Pro zlepšení stavu poskytování sociálních služeb pro oběti domácího násilí se jako potřebné nejvíce jeví „masové“ zřizování zcela nových poskytovatelů, kteří nemají potřebnou praxi. Jako přínosnější se ukazuje orientace na prohloubení kvality v práci existujících poskytovatelů. Doporučujeme věnovat finance na průběžné, opakované, celoplošné a odborné vzdělávání existujících poskytovatelů. Vedle toho za velmi přínosné považujeme uvolnit ve větší míře finance na kvalitní a odborně zpracovanou propagaci poskytovatelů sociálních služeb pro oběti domácího násilí a paralelně s tím dbát na osvětu široké veřejnosti (průběžně a opakovaně), jednak v návaznosti na fenomén domácího násilí, ale stejně tak i informovat o konkrétních poskytovatelích.
- Jako skutečně klíčové pro zkvalitnění systému sociálních služeb se především z hlediska menších poskytovatelů, kteří teprve nabírají konkrétní zkušenosti, jeví zpracování, proškolení a zavedení jednotné metodiky pro poskytovatele a pomáhající subjekty. Taková metodika má sumarizovat informace o tom, jak postupovat, když se poskytovatel dostane do kontaktu s obětí domácího násilí, má přehledně informovat, jak a kam se má oběť obrátit, má jasně definovat, jaké jsou možnosti a práva jednotlivých poskytovatelů a pomáhajících subjektů. Z rozhovorů s poskytovateli bylo jasně patrné, že taková metodika vzniká, nesmí však „zapadnout“ a je to právě centrálně působící orgán typu MPSV, který má mandát k tomu, napomoci správnému a účelnému využívání metodiky v praxi.
- V návaznosti na výše uvedené doporučujeme systematicky pracovat s povědomím veřejnosti o zkoumaném tématu – informační osvětové kampaně doporučujeme zpracovat na základě odborného průzkumu veřejného mínění mapujícího reálné povědomí veřejnosti o domácím násilím, znalosti jednotlivých poskytovatelů, formy a metody předávání informací, které se z pohledu respondentů jeví jako vhodné a vyhovující apod. Takové šetření by do určité míry umožnilo zhodnotit efektivitu dosavadních osvětových kampaní, využít jejich pozitiva a poučit se z chyb.
- Za velmi konkrétní doporučení, co se kvality sociálních služeb týká, považujeme návrh věnovat finance na boj se syndromem vyhoření (samozřejmě mezi konkrétními pracovníky, kteří přicházejí do každodenního kontaktu s oběťmi domácího násilí), který je v oblasti domácího násilí obzvláště aktuální, ale přitom zůstává neřešen.

## **Příloha 1 - Tématické okruhy otázek**

### **Respondenti z řad poskytovatelů**

1. Rekapitulace kontaktních informací, počet zaměstnanců, zdroje financování
2. Odhad počtu klientů s problémem domácího násilí (orientační %), s nimiž přichází do kontaktu
3. Vzdělání/školení zaměřené na problematiku domácího násilí
4. Popis činností poskytovatele (cílové skupiny, povaha kontaktů, typy poskytovaných služeb)
5. Metody práce, které považovány za doporučeníhodné, inovativní, výhody a nevýhody postupů, které poskytovatel využívá, postupy, které selhaly
6. Specifika a obtíže při práci s obětí domácího násilí (vzhledem k metodám práce, komunikaci)
7. Metody ověřování kvality či účinnosti služeb poskytovaných daným subjektem
8. Formy spolupráce s ostatními poskytovateli, krajem, obcemi, Policií ČR, příp. městskou policií, lékaři, učiteli
9. Celkové hodnocení nabídky sociálních služeb pro oběti domácího násilí, především s ohledem na typ poskytovaných služeb, geografickou dostupnost, ekonomickou dostupnost
10. Povědomí veřejnosti o problematice domácího násilí, povědomí veřejnosti o konkrétních poskytovatelích, metody propagace poskytovatelů
11. Možnosti zlepšení stavu nabídky služeb
12. Systémové nedostatky
13. Typy škod vyplývajících z výskytu domácího násilí v ČR

### **Respondenti z řad úředníků KÚ**

1. Povědomí o poskytovatelích sociálních služeb pro oběti domácího násilí
2. Role kraje/KÚ v oblasti zajišťování sociálních služeb pro oběti domácího násilí
3. Mapování potřeb obyvatelstva vzhledem k sociálním službám, specificky k domácímu násilí, zhodnocení nabídky sociálních služeb pro oběti domácího násilí
4. Příklady kontaktů s poskytovateli sociálních služeb pro oběti domácího násilí
5. Kontakty s obcemi, ostatními kraji, MPSV, Policií ČR, příp. městskou policií, školami atd. v návaznosti na problematiku domácího násilí
6. Příklady inovativních postupů, dobré praxe z pohledu KÚ
7. Celkové hodnocení nabídky sociálních služeb pro oběti domácího násilí, především hlavní nedostatky, informovanost o poskytovatelích, finanční dostupnost
8. Typy škod vyplývajících z výskytu domácího násilí v ČR

## Příloha 2 - Chápání základních pojmů<sup>69</sup>

### 1. *Jak pro účely tohoto výzkumu **definujeme** domácí násilí?*

Jde o **skrytou**, často **eskalující** formu násilí procházející napříč sociálně demografických spektrem. Oběť a pachatel se důvěrně **znají**. Jeden z partnerů si nad svým protějškem postupně získává absolutní **moc**. Domácí násilí má **dlouhodobý charakter**.

### 2. *Jak pro účely tohoto výzkumu **chápeme službu pro oběti domácího násilí?***

Tento výzkum záměrně přistupuje ke zkoumané problematice v **nejširším slova smyslu**. Naší snahou je zmapovat jak subjekty zahrnující ve své práci **nepřímé činnosti** (vzdělávání, propagaci, osvětu s tématem domácího násilí), tak samozřejmě i **činnosti přímé**. Mezi přímé činnosti zahrnujeme služby na škále od prvotní identifikace potenciálně eskalujícího problému (občanské poradny, Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, krizovou telefonní či e-mailovou komunikaci), přes ambulantní programy, pobytové programy a krizovou pomoc v situaci, kdy se vývoj problému vyhroutil a pro oběť je klíčové zajistit bezpečí pro sebe a blízké (často děti) - pobyt v azylovém domě. Neméně důležité se z pohledu tohoto výzkumu jeví i přímé činnosti spojené s následnou pomocí pro oběti, které se vymanily z nejhlubší krize, ale potřebují různé typy asistence. V neposlední řadě se může jednat o různé specifické podpůrné programy.

### 3. *Jak pro účely tohoto výzkumu **chápeme oběť** domácího násilí?*

- ženy, ženy s dětmi, muži, muži s dětmi, děti, senioři, tělesně či mentálně postižení
- bez ohledu na ekonomické postavení, věk, národnost, náboženské vyznání, pohlaví či vzdělání

### 4. *Jaké je základní **východisko** pro navržený koncept výzkumu?*

Zmapování poskytovatelů z **hlediska dostupnosti kontaktu pro oběti** – poskytovatel služby, o němž nemají informace centrální ani krajské orgány, o němž neví okolní poskytovatelé, jehož kontaktní informace nejsou relativně jednoduše dostupné ve vyhledávacích na internetu či ve Zlatých stránkách, příp. v obecně přístupných tištěných informačních materiálech apod. je podle našeho názoru pro oběť nedostupný. Naší snahou je tedy zmapovat různé informační

---

<sup>69</sup> Při sestavování základních pracovních definic použitých při realizaci tohoto projektu jsme vycházeli z definic, s nimiž pracují specializované organizace z řad poskytovatelů, např. Bílý kruh bezpečí, Acorus, Rosa. Respondenti byli v úvodu rozhovoru s definicemi seznámeni, abychom sjednotili společný pohled na danou problematiku.

zdroje, protože každý z nich může vyhovovat jiné skupině obětí. Zvyšujeme tak pravděpodobnost postižení většího počtu poskytovatelů.

### **Příloha 3 - Typy škod spojené s výskytem domácího násilí a jeho řešením**

Na základě specifické dohody se zadavatelem jsme témata k dotazování obohatili o otázku věnovanou zjišťování, pomocí kterých kritérií vyčíslit škody vzniklé výskytem domácího násilí ve společnosti a s jeho řešením. Zamyšlení se nad tímto tématem bylo pro řadu poskytovatelů velmi náročné. Někteří ale současně zmínili, že pokud by se na centrální úrovni podařilo tento typ škod vyčíslit, existoval by v ČR velmi nosný argument podporující naléhavost přistoupení k tomuto fenoménu čelem. Současně by bylo možné porovnávat efektivitu osvětových akcí apod.

Domácí násilí je velmi specifickým typem násilí, nelze jej nazírat optikou trestných činů, které jsou v našem právním řádu již dlouhou dobu zakotveny. Vyčíslení nákladů spojených s domácím násilím poskytovatelé označili za velice přínosné, avšak zpochybnili důvěryhodnost zjištěných hodnot, protože např. externality spojené s psychickou újmou oběti a dětí, transgeneračním přenosem na děti, resp. na společnost, neschopností oběti žít v partnerském vztahu apod. se převážně většině poskytovatelů zdají být skutečně nevyčíslitelné.

Z hlediska věcného praktického řešení tohoto úkolu někteří respondenti nad rámec naší otázky navrhli např. využít mapování nákladů na vybraných klinikách v různých částech republiky, kdy zjištěné výsledky budou následně zobecněny nebo v zahraničí využívaný koncept spolupráce se zdravotními pojišťovnami, kdy v hlášení o ošetření lékařem je prostor pro udání důvodu návštěvy lékaře. Lékaři jsou motivováni, aby se důvod pokusili citlivě zjistit a uvedli jej, čímž lze ohlášené případy domácího násilí alespoň částečně mapovat.

Následně uvádíme výčet **veškerých typů nákladů, které oslovení respondenti z řad poskytovatelů i úředníků uvedli:**

- náklady na péči psychologa (oběť, děti, příp. rodina)
- náklady na psychiatrické služby (oběť, děti, příp. rodina)
- náklady na další lékařskou péči, léky (oběť, děti, rodina)
- dávky v nemocenské
- dávky v nezaměstnanosti a ostatní sociální dávky
- snížená produktivita práce – dopad na ekonomické výsledky celé ČR

- majetkové škody na soukromém i obecním majetku
- závislost dětí na sociálním systému, pokud není matka schopna se v důsledku domácího násilí o děti postarat a ty jsou, např. dočasně, umístěny do dětských domovů
- náklady na výchovné poradenství
- náklady spojené s provozem sociálních služeb pro oběti domácího násilí, příp. v budoucnu agresory
- mzdy a odvody pracovníků pomáhajících subjektů
- náklady spojené s výjezdem policie
- soudní výlohy a náklady na znalecké posudky
- náklady spojené s vazbou a výkonem trestu
- výživné v případě rozvodu
- náklady spojené s majetkovým vypořádáním
- náklady na vzdělávání poskytovatelů i pomáhajících subjektů
- náklady spojené s prevencí jevu, příp. prevencí kriminality
- osvětové a informační kampaně
- předčasný/invalidní důchod
- náklady oběti, příp. dětí, spojené s odchodem od agresora (především nutnost hradit si dvakrát ubytování)
- ztráta osobních věcí v případě odchodu od agresora

#### **Příloha 4 - Doporučeníhodné metody propagace poskytovatelů sociálních služeb pro oběti domácího násilí**

Rozhovory s poskytovateli služeb ukázaly, že propagace je jednou z oblastí, kde vnímají výrazné slabiny své práce. Ačkoliv bezprostředně nesouvisí se zajišťováním služeb pro klienty, její význam je obrovský, především vzhledem ke zvyšování povědomí o fenoménu domácího násilí a současně o konkrétním poskytovateli služby. Organizacím chybí finanční zdroje na pracovníka PR a na propagaci obecně, propagaci se zařízení věnují pouze když „zbývá čas“. Rozhovory v terénu však jasně doložily, že zvyšování povědomí o domácím násilí u široké veřejnosti, ale i odborníků je klíčové, ale není mu zdaleka věnována potřebná pozornost.

Proto jsme nad rámec zadání, ale za vědomí explicitního zájmu poskytovatelů, sestavili orientační seznam příkladů metod propagace, které se poskytovatelům osvědčují nebo jsou v určitém směru netradiční, inovativní. Pochopitelně se nejedná o výčet veškerých metod propagace, které poskytovatelé využívají nebo by využívat mohli. Příloha by měla být vnímána především jako **inspirace pro poskytovatele**.

- Průběžné zasílání tištěných informačních materiálů na obecní/městské úřady
- Tištěné materiály volně dostupné na poště, v cukrárnách, v lékárnách, v ordinacích lékařů, v různých poradnách apod.
- Základní informační letáky s kontakty na poskytovatele přímo do schránek občanů
- Plakáty na zastávkách MHD nebo přímo ve vozech MHD
- Mapa města s vyznačenými dostupnými sociálními službami vyvěšena ve vitrínách na zastávkách MHD
- Otevření organizace veřejnosti i odborníkům – pořádání akcí typu Den otevřených dveří apod.
- Tiskové konference k projektům a akcím
- „Vychování si“ vlastního novináře
- Pravidelná přednášková činnost za využití narativní formy, kdy žáci/studenti dostanou tištěné materiály domů
- Specializované vzdělávací semináře určené pedagogům
- Informačně-vzdělávací programy organizované společně s příslušníky policie ve třídách ZŠ a SŠ
- Přednášková činnost v mateřských centrech
- Otevření organizace studentům (praxe), kteří šíří informace mezi své vrstevníky
- Pravidelné články do radničních novin a ženských časopisů
- Inzerát ve zlatých stránkách
- Inzerát vytištěn na zadní straně školních sešitů
- Rozhovory v rádiu

**Pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR :**

**GABAL ANALYSIS and CONSULTING**

*Listopad 2005*