**Zápis**

**z kulatého stolu na téma**

**„Násilí v sociálních službách a způsoby jeho řešení a prevence“**

Datum konání: 14. 6. 2017

Místo konání: MPSV, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha2, místnost 116

Byli přítomni zástupci těchto institucí:

Kancelář veřejného ochránce práv

Liga lidských práv

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Ministerstvo spravedlnosti ČR

Ministerstvo vnitra ČR

Probační a mediační služba ČR

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR

Vládní výbor pro zdravotně postižené občany

**Úvod:**

Krátké představení projektu Život jako každý jiný, v rámci kterého je kulatý stůl pořádán.

Uvedení do problematiky – tématem kulatého stolu je jednak násilné jednání v sociálních službách, jednak násilí na zranitelných skupinách lidí (zejména lidé s duševním onemocněním, lidé s mentálním postižením, klienti sociálních služeb)

Důvodem konání kulatého stolu je skutečnost, že zejména násilí v sociálních službách a na zranitelných skupinách obyvatel bývá z velké části latentní.

Násilí a agresivita patří vedle sexuality a nakládání s mocí k nejvíce tabuizovaným tématům v sociálních službách a v pomáhajících profesích vůbec. V poslední době se témata za násilí a sexuality spontánně otvírají: jedním z témat SPMP „Love, life and friendship“ konané v Praze 1.  - 6. června 2017 bylo násilí a sexualita. Genderově podmíněné násilí bude tématem konference pořádané MPSV v rámci projektu Rozvoj systému sociálních služeb 22. června v Plzni.

Podnětem k uskutečnění kulatého stolu je i potřeba meziresortní konzultace záměru MPSV na zpracování analýzy v oblasti genderově podmíněného násilí v sociálních službách. Kulatý stůl by měl – mimo jiné - pomoci upřesnit, jak by měly vypadat výstupy analýzy, aby byly využitelné i v praxi jiných resortů.

Účastníci setkání se krátce představili a uvedli, jak se v jejich organizaci profesně nakládá s problematikou násilí v sociálních službách nebo na zranitelných skupinách obyvatel.

Vedoucí oddělení koncepce sociálních služeb doplnil, že MPSV má záměr vytvořit doporučený metodický postup pro zacházení s násilím v sociálních službách (jeho identifikace, řešení a prevence).

Program setkání byl rozdělen do čtyř kroků:

* definice násilného jednání v sociálních službách a na zranitelných skupinách obyvatel
* používané nástroje pro zjišťování násilného jednání a pro jeho řešení v různých resortech
* návrhy na realizaci snadných řešení
* podněty k tomu, co by měl obsahovat integrovaný metodický pokyn

1. **Definice násilného jednání v sociálních službách a na zranitelných skupinách obyvatel**

Účastníci setkání vydefinovali příklady násilného jednání, se kterým se lze setkat v sociálních službách a u zvláště zranitelných skupin obyvatel.

* jedním z druhů násilí je sama instituce a z ní plynoucí institucionalizace člověka. Ústav je ze své podstaty je násilím na obyvatelích těchto služeb. Problém se týká malých i velkých pobytových služeb.
* fyzické násilí
* sexuální násilí – v této souvislosti je důležité zejména vyhodnotit, kdy je nějaké jednání možné ještě považovat za skutečně dobrovolné
* ponižování
* přepečovávání (zvyšuje se závislost člověka na péči, nerozvíjejí kompetence jedince)
* sociální izolace člověka
* zanedbávání péče
* nedůvodné omezování svobody
* šikana, tolerance šikany, podněcování klientů ke vzájemné šikaně
* nepřiměřená medikace klienta za účelem jeho utlumování (náhrada za fyzické prostředky omezující pohyb)
* ekonomické násilí
* omezování základních práv, zákazy, omezování osobní svobody
* neoznamování trestného činu a jeho tolerance
* uplatňování moci v jakékoli podobě
* týrání s následkem smrti
* narušování nočního klidu
* psychické násilí
* manipulace, nátlak a vydírání
* potlačování autonomie a vůle klienta
* realizace forem pomoci, které jsou pro personál zařízení jednodušší a pohodlnější (např. vytváření umělé inkontinence díky nadužívání zaplenování klientů)
* formy násilného jednání se dotýkají všech zúčastněných skupin: mezi uživateli služby, směrem od zaměstnance k uživateli, od uživatele k zaměstnanci, od rodinných příslušníků nebo jeho blízkých k uživateli.

Je třeba nastavit napříč vydefinovanými oblastmi násilného jednání hranice mezi trestným činem, přestupkem, etickým pochybením a identifikovat hranice pro tyto škály.

Účastníci setkání se též v návazné diskusi dotkli toho, jaká je role sociální služby (zejména pobytové) v případě, že v jejích prostorách dojde k trestnému činu. Shodli se na tom, že je třeba motivovat sociální služby k oznamování násilného jednání policii. Je třeba zvyšovat senzitivitu klientů, potencionálních klientů a zaměstnanců služeb v oblasti násilí (je třeba je učit včas rozpoznávat násilné jednání). Zkušenost ukazuje, že stížnosti na kvalitu poskytování sociálních služeb mají ve výsledku menší přínos menší, než se původně očekávalo. Zároveň je třeba, aby se sociální chovala standardně, tj. zejména „nebrala spravedlnost do svých rukou“ (nesnažila se např. věc sama vyšetřit, nebo ji jinak vyřídit)

Byla řešena otázka, jak lze v pobytové službě zacházet s násilným jednáním (zahájení přestupkového nebo trestního řízení). Je otázkou, jak lze využít institut vykázání v pobytové sociální službě.

1. **Používané nástroje pro zjišťování násilného jednání a pro jeho řešení v různých resortech**

Stávající nástroje a návrhy na jejich zlepšení:

* zvýšit frekvenci inspekcí kvality poskytování sociálních služeb; kontrola by měla být ze strany služby nepředvídaná, bylo by vhodné, aby se inspektoři střídali, aby se předcházelo vytváření osobních vazeb na zaměstnance služby,
* je třeba zajistit v sociálních službách otevřenost jejich prostředí, ve kterém bude bezpečný prostor pro sdílení podnětů, stížností a připomínek,
* je otázkou, zda při podezření na páchání násilného činu lze použít skrytého natáčení vidokamerou (diskuse na téma potřeby schválení nahrávání soudem a možností dalšího vyhodnocení a využití záznamu)
* je třeba vyhodnotit způsob, jak byly vyšetřeny případy násilí (trestné činy a přestupky) v sociálních službách
* v různých resortech existuje metodologie pro zjišťování výskytu násilného chování, zároveň existuje disproporce mezi oficiálním a neoficiálním zjištěním,
* návrh vést klienta k tomu, aby si nahrával, jak je s ním jednáno např. při omezování pohybu osob, aby nahrávky mohl využít jako důkaz při sporu o dodržování svých práv - souvisí s vytvářením otevřeného prostředí ve službách (je otázkou, jak by to bylo v praxi realizovatelné např. dekompenzovaným člověkem s duševním onemocněním)
* obecně je při řešení násilného jednání v sociálních službách problémem získání důkazů
* návrh na zavedení monitoringu v psychiatrických léčebnách v místnostech užívaných pro zklidnění klienta a v neklidových odděleních. Příliš by to asi neřešilo, podstatné je to, co se dělo předtím, jak byla krizová situace řešena a jak se věci předcházelo předtím, než kritická situace nastala, nebo vyeskalovala v potřebu klienta zklidnit fyzickými nebo farmaceutickými prostředky.
* Téma stížností na kvalitu poskytování sociálních služeb: je důležité, jak se ve službě zachází s pojmem stížnost – klient se může bát podat stížnost v domnění, že ho to může poškodit. Přejmenováním stížností na podněty se naopak může poskytovatel vyvázat z jejich zodpovědného řešení. Je třeba opakovaně edukovat klienty služeb o tom, jak se stížnosti vyřizují a ujistit je i praxí, že podání stížnosti není pro ně ohrožující.
* návrh na zavedení institutu nezávislého ombudsmana v sociálních službách zejména pro řešení stížností. V některých pobytových službách se s touto funkcí lze setkat již nyní, problém je, že se jedná o zaměstnance zařízení nebo osobu jinak se zařízením svázanou. V případě zajištění nezávislosti by tento institut mohl být funkční. Řešením není vytvoření této funkce na krajském nebo obecním úřadě, protože kraje a obce jsou zřizovateli řady sociálních služeb. V souvislosti s tím bylo upozorněno na nepřiměřenou kumulaci rolí kraje, resp. krajských úřadů v oblasti sociálních služeb (je zřizovatelem sociálních služeb, registračním orgánem, přerozděluje veřejné finanční prostředky na poskytování sociálních služeb, rozhoduje o zařazení služby do sítě, metodicky je vede a kontroluje a zároveň řeší stížnosti na nedodržování registračních podmínek služeb a je odvolacím místem v případě nespokojenosti klienta s vyřízením stížnosti.
* Veřejný ochránce práv dlouhodobě upozorňuje na to, že stávající systém podávání a řešení stížností na kvalitu poskytování sociálních služeb je nevyhovující. Hlavní nedostatek je v tom, že se stížnost primárně řeší v zařízení, proto není dodržena podmínka nezávislosti a rovnosti stran. Měl by být vytvořen individuální a nezávislý mechanismus pro podávání stížností, aby byla posílena ochrana práv uživatelů. Při stávajícím postupu pro podávání stížností může být klient často demotivován věc řešit, protože může mít vážné obavy, jaké následky by pro něj podání stížnosti mohlo mít (např. riziko vyloučení ze služby, ztráta bydlení, negativní změna postojů zaměstnanců vůči němu).
* nevýhodou je, že řešení stížnosti z „odvolacích instancí (obec, kraj, ministerstvo) se vrací zpět k řešení poskytovateli,
* setkali jsme se s případy, kdy rodiče se bojí dát podnět na inspekci kvality poskytování sociálních služeb se zdůvodněním, že by se jejich dítě mělo ve službě ještě hůř; protože se před podáním stížnosti snaží situaci řešit nejdříve s poskytovatelem, je pravděpodobné, že ten, kdo dal podnět, nebude pro poskytovatele reálně anonymní, i když se ze strany inspekce dodrží všechna pravidla
* institut inspekce, pokud je zaslána stížnost, inspekce nepodává informace o stěžovateli zřizovateli ani poskytovateli, plánované inspekce jsou neohlášené, na stížnost reaguje prošetřením,
* inspekční orgán má postupy, jak reagovat při podezření na spáchání trestného činu - dává podnět policii, při zjištění porušení materiálně technických podmínek dává podnět registračnímu orgánu, může dát podnět na zdravotní odbor kraje při podezření na nesprávnou medikaci, ukládá opatření k nápravě, v zařízení je prováděná je následná inspekce zaměřená na vyhodnocení odstranění nedostatků, inspekční orgán je oprávněn udílet pokuty.
* Problematická je nízká efektivita inspekcí – je 35 funkčních inspektorů na celou republiku, ti jsou schopni realizovat cca 350 inspekcí za rok, což je při cca 5.000 registrovaných sociálních služeb nedostačující
* jako rizikové se jeví propojení bydlení a sociální služby, kterým je vytvářena a prohlubována závislost klienta na sociální službě
* je pravděpodobné, že přijetím a naplněním zákona o sociálním bydlení by se umožnilo zajistit bydlení cca 60% uživatelům pobytových sociálních služeb,
* samostatnou otázkou jsou „nelegální“ sociální služby (služby poskytované bez registrace). Krajské úřady mají možnost vstoupit do neregistrovaných služeb, udělit pokutu a najít pro klienty jiné zařízení; problémem je, že pacientům psychiatrických nemocnic jsou často při odchodu tyto služby nabízeny; často je to zdůvodněno tím, že pro lidi odcházející z psychiatrické nemocnice není dostupné bydlení a není k dispozici vhodná sociální služba
* na druhé straně asistence, byť je poskytována v rodinném domku více klientům i s ubytováním může být v pořádku, je-li ošetřena smluvně

1. **Návrhy na realizaci snadných řešení**

Je třeba se zaměřit především na:

* informovanost směrem k poskytovatelům, uživatelům služeb, k potencionálním obětem a svědkům násilného jednání
* vzdělávání, zaměřené na kultivaci postojů k násilnému jednání u zaměstnanců sociálních služeb a pečujících osob (člověk v pomáhající profesi by měl mít větší citlivost pro rozpoznání různých forem násilného jednání a měl by na ně být schopen odpovídajícím způsobem reagovat
* depistáž v zařízeních ze strany nezávislé osoby
* vzájemnou metodickou podporu, jednou z cest může být vytvoření integrovaného metodického pokynu pro všechny resorty

Náměty:

Lze využít dotační program Ministerstva vnitra na prevenci kriminality, kde byly podpořeny aktivity zaměřené na seniory; lze využít tyto zkušenosti a např. iniciovat projekt. V rámci projektu MV proběhlo vzdělávání pro různé skupiny zaměřené na rozpoznávání domácího násilí (pro seniory a pro osoby, které z různých důvodů vstupují do domácností), program je též zaměřen na oběti násilí. Bylo by možné zahrnout do pilotního projektu další zranitelné skupiny.

Je možné rozvíjet spolupráci mezi organizacemi na zpracování metodických materiálů.

Je možné zajistit účast podporovatele (sociální služby, pečující osoby) při vyšetřování.

Byla iniciována konkrétní spolupráce SPMP a Probační a mediační služby (již je zde zkušenost se spoluprací s Policií ČR).

Je otázkou, jakou roli by zde mohl hrát sociální pracovník na obcích všech stupňů.

Je možné využít programů OPZ pro vzdělávání různých cílových skupin (zranitelných skupin obyvatel i lidí, kteří se profesně setkávají s násilným jednáním, mj. i státní zástupci, inspektoři kvality sociálních služeb) zaměřené na identifikaci násilí.

Bylo by dobré mít v zařízení a jiných institucích vytvořenou funkční síť kontaktů (klientskou síť) odborníků z různých oblastí, kteří dokáží reagovat na problém. Osvědčuje se mít kontakty na konkrétní lidi z různých institucí, kteří jsou obeznámeni s problematikou. Setkávají se, vědí o sobě. Zvyšuje se šance na rychlé vyřešení případu.

Pro zvýšení citlivosti pracovníků sociálních služeb na různé projevy násilí lze využít i funkční nezávislou supervizi.

Je problematické odhalovat některé formy násilí v sociálních službách. Část by bylo možné identifikovat v návaznosti na hlášení zařízení o použití opatření na omezení pohybu. Je-li však pro zklidnění použita jen medikace, již se hlášení nepodává.

Lze využít protokol sexuality v zařízení. Jedná se o souhrn pravidel a postupů týkajících se sexuality. Je určen pro pracovníky služeb, jsou s nimi obeznámeni i uživatelé, zahrnuje i prostor pro setkávání a sdílení se.

1. **Sběr podnětů k tomu, co by měl obsahovat integrovaný metodicky pokyn**

* popis dobré a špatné praxe,
* indikátory násilného chování,
* zdůvodnění tvorby zvláštního pokynu, definice aktérů a jejich kompetencí a odpovědností; pokyn by měl být strukturovaný podle aktérů (resortů)
* pokyn by neměl zůstávat pouze na obecné rovině, ale měl by ošetřit úroveň výkonu jednotlivých činností (popis toho, co by zaměstnanec měl v dané situaci dělat)
* měl by obsahovat popis vybraných kazuistik, ke kterým došlo v sociálních službách a jejich právní interpretaci
* měl by zahrnovat výklad pojmu oznamovací povinnosti

Pro zpracování integrovaného metodického pokynu lze využít již existující materiály. Jedná se např. o metodické postupy pro prevenci šikany na školách a pro obdobné situace, protokolu sexuality, metodik pro řešení domácího násilí, ...

Při uvádění metodického pokynu do praxe bude třeba realizovat školení k problematice.

**Využitelné příklady dobré praxe při řešení násilného chování**

Na Krajském úřadě Středočeského kraje bylo v minulých letech zavedeno sledování mimořádných situací v sociálních službách. Byly do něj zahrnuty i případy násilného jednání a sexuálního obtěžování. Byla vytvořena metodika pro hlášení o užití opatření omezujícího pohyb osob.

SPMP má zpracovanou metodiku, jak komunikovat a pracovat s obětí a s pachatelem s mentálním postižením.

**Zakončení setkání**

Vedoucí oddělení koncepce sociálních služeb na závěr poděkoval všem za aktivní účast a nabídl spolupráci na tvorbě integrovaného metodického pokynu týkajícího se násilného jednání.