



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský  
kraj

  
PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
v Moravskoslezském kraji

## **Model sociální služby Intervenční centrum**



## Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



## 1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

**Intervenční centra** jsou v Zákoně o sociálních službách definována v odstavci 1 § 60a následovně: „Na základě vykazání ze společného obydlí podle zvláštního právního předpisu (Zákon o Policii České republiky č. 273/2008 Sb., § 44) je osobě ohrožené násilným chováním vykázané osoby nabídnuta pomoc nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykazání intervenčnímu centru. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby obývající s ní společné obydlí nebo i bez takového podnětu, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným chováním dozví. Sociální služby v intervenčním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové“.

Příčemž ohroženými osobami mohou být:

- **osoby ohrožené v režimu vykazání**, kdy Policie ČR realizuje vykazání násilné osoby ze společného obydlí (vydání policejního záznamu o vykazání)
  - Intervenční centrum kontaktuje osobu bez předchozího souhlasu, pouze na základě obdrženého úředního záznamu o vykazání, které ze zákona Policie České republiky intervenčnímu centru zasílá. Lhůta pro provedení kontaktu je dána zákonem, a to 48 hodin od chvíle, kdy je úřední záznam o vykazání doručen na intervenční centrum.
- **osoby ohrožené domácím násilím**, které samy požádaly o pomoc intervenční centrum
  - tyto osoby se označují jako osoby ohrožené domácím násilím a kontaktují intervenční centra v rámci nízkoprahového režimu (kontakty mohou být zcela anonymní).
- **osoby ohrožené domácím násilím**, které intervenční centrum kontaktuje bezprostředně poté, co se o ohrožení osoby násilným chováním věrohodně dozví
  - informace o potřebě pomoci bývá nejčastěji poskytnuta například od policistů, strážníků, zdravotnického personálu, či sociálních pracovníků sociálních odborů. Kontaktování je provedeno na základě „předpokládaného“ souhlasu osoby ohrožené, který si tito oznamovatelé předem získali. Tento souhlas je intervenčním centrem v prvním kontaktu ověřen.

dále

- osoby hledající informace o domácím násilí,
- osoby podléhající následnému partnerskému stalkingu, v souvislosti s ukončením násilného soužití,
- oběti trestných činů v souvislosti s domácím násilím.

**Intervenční centrum neposkytuje své služby** násilným osobám v době jejich vykazání ze společného obydlí.



### Nepříznivá sociální situace:

Krizová situace spojená s ohrožením zdraví, života a důstojnosti v důsledku násilného soužití, jejíž neřešení může vést k jejímu prohloubení a zhoršení.

- I. **Osoba ohrožená domácím násilím**, tj. prožívá násilí ve vztahu, či ve společném obydlí.
- II. **Osoba je zachráncem oběti**, tj. násilí se jí přímo či nepřímo týká, je jeho pozorovatelem.

Ad. I. Tyto osoby jsou součástí probíhajícího domácího násilí ve vztahu či ve společném obydlí, mohou zažívat stalking v souvislosti s běžícím nebo ukončeným násilným soužitím. Tito lidé jsou pod ochranou institutu vykazání (dle ustanovení § 21 a 21b zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů) či soudního předběžného opatření a mohou mít nařízenou spolupráci při řešení problematiky domácího násilí (např. ze strany OSPOD). Jedná se také o osoby, o jejichž problému s domácím násilím, se **s jejich souhlasem**, Intervenční centrum věrohodně dozví (PČR, OSPOD, lékaři, nemocnice, jiné neziskové organizace apod.)

Za věrohodnost je považováno to, když pracovníci Policie ČR, OSPODu, lékaři, nemocnice, jiné neziskové organizace s osobou pracují a došli k reálnému zjištění, že je obětí domácího násilí a s jejím souhlasem zasílají informace IC se žádostí o kontaktování a nabídku pomoci.

Ad. II. Jsou to také osoby nebo organizace (PČR, OSPOD, lékaři, nemocnice, soudci, jiné neziskové organizace apod.), které se nachází v blízkém okolí osob ohrožených a chtějí těmto osobám ohroženým domácím násilím poskytnout pomoc a podporu.

## 2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

- **Potřeba ventilace**, zklidnění, „nebýt na to sám“, stabilita v situaci.
- **Potřeba informací**; orientace v problému, potřeba informací k průběhu a předpokládanému vývoji situace v případě, že osoba řeší/ neřeší svou situaci a s tím související potřeba pomoci při uplatňování a prosazování práv i oprávněných zájmů.
- **Potřeba bezpečí** - sdílení, blízkost, bezpečí kontaktu; podpora v uvědomění tady a teď.
- **Potřeba stability související s bydlením**. Zajištění bezpečí a „střechy nad hlavou“ v souvislosti s odchodem z násilného soužití. Bezpečnostní plánování, například v utajeném bydlení, bezpečný odchod od násilného partnera, bezpečné prostředí pro sdílení v anonymním prostředí.
- **Potřeba podpory komunikace klienta s institucemi a dalším okolím**
- **Potřeba finančního zajištění**
  - při řešení násilného soužití;



- po odchodu klienta do bezpečí,
- zahájení řízení v rámci systému sociálních dávek; finanční plán.
- **Potřeba podpory v podobě doprovodu klienta** – doprovázení k jednání s institucemi (PČR, OSPOD, soudy ....), návrat do bytu pro osobní věci apod.
- **Potřeba řešení výhledu do budoucnosti.**

### 3. Činnosti služby

Služba intervenčního centra podle § 60a zákona o sociálních službách obsahuje tyto základní činnosti:

#### a) sociálně terapeutické činnosti;

- kontaktování ohrožené osoby v zákonné lhůtě 48 hodin poté, co se intervenční centrum o vykazání násilné osoby od Policie České republiky dozví (Úřední záznam o vykazání násilné osoby ze společných prostor).
- rozbor situace ohrožené osoby: vyhodnocení z hlediska trestně právního, sociálně právního, psychologického, organizačního.
- krizová intervence.
- telefonické, osobní konzultace.
- poskytnutí základního a odborného sociálního poradenství (související s oblastí domácího násilí) pro ohroženou osobu.
- vypracování bezpečnostního plánu, např. pro situace, kdy ohrožená osoba zůstává ve vztahu s násilnou osobou, nebo když ze vztahu chce odejít aj.
- ventilace a sdílení jako prostředek vyjádření krizové situace.
- podpora pro spolupráci s jinými „bezpečnými“ osobami v rámci blízkých vztahů, tj. mapování a aktivování neformálních vztahů klienta s jinými do řešení.
- socioterapeutické skupiny pro osoby ohrožené domácím násilím.

#### b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;

- zprostředkování odborného psychologického a odborného právního poradenství.
- zprostředkování dalších návazných služeb ohrožené osobě, např. pobyt v bezpečném prostředí.
- doprovody.
- pomoc při vypracování písemných žádostí a podání, např. podání trestního oznámení, podání návrhů soudům (především předběžné opatření - soudní ochrana), otázky výchovy a výživy dětí, bytové otázky apod.
- telefonické, osobní konzultace, emaily, dopisy v rámci řešení nepříznivé sociální situace společně s osobou.
- koordinace formální a neformální pomoci na řešení klientovy situace.



**c) poskytnutí ubytování, jde-li o pobytovou formu služby.**

**d) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, jde-li o pobytovou formu služby.**

#### **Pobytová forma navíc:**

- poskytnutí ubytování zpravidla nepřesahující dobu 7 nocí (podpis smlouvy, ubytování klienta),
- poskytnutí nebo pomoc při zajištění stravy (zajištění potravin pro přípravu stravy, nákup potravin zaměstnancem a objednání obědu pro klienta),
- pomoc nebo podpora při úklidu pokoje a společných prostor, zajištění hygienických a úklidových prostředků a pomůcek pro úklid, závěrečný úklid pokoje při odchodu klienta z bytu,
- praní prádla (manipulace s prádlem je na klientovi, zaměstnanec pouze manipuluje s pračkou a sušičkou, pracím prostředkem),
- žehlení (nabídka žehličky a žehlicího prkna klientovi),
- ošacení klienta (poskytnutí základního ošacení v situaci, kdy klient nemůže opustit zařízení anebo nemá oblečení odpovídající počasí nebo situaci), zapůjčení hraček dětem.
- zprostředkování kontaktu a možnosti pro zajištění ošacení klienta na lůžku prostřednictvím návazných služeb.

Dle odstavce (4), § 60a Zákona o sociálních službách, je součástí služby také „*zajištění spolupráce a vzájemné informovanosti mezi intervenčními centry, poskytovateli jiných sociálních služeb, orgány sociálně-právní ochrany dětí, obcemi, útvary Policie České republiky a obecní policie, jakož i ostatními orgány veřejné správy*“. Intervenční centra tak:

- spolupracují s institucemi zainteresovanými do řešení problematiky domácího násilí,
- koordinují jejich činnosti a spolupráci při vzájemné informovanosti mezi jednotlivými intervenčními centry – PČR, justice, OSPOD, zdravotnická zařízení, sociální odbory, jiné neziskové organizace poskytující služby, vztahující se k domácímu násilí
- vytváří a aktualizují informační databázi o místech pomoci v daném regionu.
- vzdělávají spolupracující odborníky (Policie, IZS, pracovníky OSPOD aj.),
- propagují práci Intervenčních center navenek.

#### **4. Optimální provozní doba**

**Ambulantní a terénní forma služby** - 7 dní v týdnu, pondělí - pátek 08:00 – 18:00 hodin, pohotovostní režim soboty, neděle, svátky: 08:00 – 18:00 hodin

**Pobytová forma služby** - 7 dní v týdnu, 24 hodin denně



## 5. Optimální personální zajištění služby

### Profese podílející se na poskytování služby

- Sociální pracovník
- Psycholog/terapeut
- Právník

Odbornost všech sociálních pracovníků - výcvik v kompletní Krizové intervenci

### Poměr sociální pracovník / pracovníci podílející se na přímé práci

- 70 % sociální pracovník
- 30 % právník, psycholog/terapeut

### Poměr pracovníků přímé / nepřímé práce

Terénní a ambulantní forma služby

- poměr 70%/30%
- 3,5 úvazků PP /1,0 úvazek NP

Pobytová forma služby

- 5,0 úvazků PP/1,0 NP

## 6. Parametry kapacity ve službě

1. **Počet přepočtených úvazků pracovníků v přímé práci**
2. **Intervence**
3. **Počet lůžek (u pobytové formy)**
4. **Obloženost (u pobytové formy)**
5. **Počet fyzických osob, které využijí službu za rok**
6. **Počet odmítnutých zájemců a důvody odmítnutí.** Evidování umožňuje zachytit s jakým počtem zájemců, mimo těch přijatých do služby, v každém roce služba jedná, zda zájem převyšuje kapacitu služby, zda služba odkazuje na další dostupné služby apod.

## 7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

### 1. Minimální personální standard

Ambulantní a terénní formy této sociální služby:

- 2,5 úvazku sociální pracovníci, tj. bez psychologa a právníka
- 0,5 úvazku vedoucí služby (cíleno na nepřímou práci, tj. vedení služby, koordinace; projektová činnost; a naplňování povinnosti dle odstavce (4), § 60a Zákona o sociálních službách).



- celkem 2,5 úvazků přímé práce / 0,5 úvazků nepřímé práce

#### Pobyťová forma

- 4,7 úvazku bez pokrytí zástupů v době dovolených a nemoci, či školení personálu PP.
- Celkem 4,7 úvazků přímé práce / 0,3 úvazků nepřímé práce

Odbornost všech pracovníků v přímé práci - výcvik v kompletní Krizové intervenci

#### 2. Materiálně technické zajištění služby

- Automobil za účelem efektivního poskytování služby v terénní formě
- Mobilní telefony

#### 8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Optimálním výsledkem této služby je člověk, který se vymanil z domácího násilí nebo byl svědkem domácího násilí a bylo mu (případně i jeho dětem) poskytnuto dle jeho potřeb právní a sociálně právní poradenství, emoční a psychologická podpora, krátkodobá terapie nebo krizová intervence v rámci ambulantní, terénní nebo pobyťové formy služby. Tento člověk má zmapovány bezpečné zdroje pomoci (rodina, kolegové, sousedé) a bezpečná místa; má vypracován případně plán řešení a má právní povědomí o důsledcích násilného chování vůči němu. Tento člověk je posílen „nebýt obětí“ násilné situace.