

Metodické usmernenie Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky

Štandardy kvality poskytovanej odbornej pomoci obetiam trestných činov akreditovaným subjektom

Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) v zmysle ust. § 33 ods. 1 zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o obetiach“) vydáva Metodické usmernenie Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, Štandardy kvality poskytovanej odbornej pomoci obetiam trestných činov akreditovaným subjektom (ďalej len „metodické usmernenie“).

I. Právny rámec

Právne predpisy

Zákon č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o obetiach“)

Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2012/29/EÚ z 25. októbra 2012, ktorou sa stanovujú minimálne normy v oblasti práv, podpory a ochrany obetí trestných činov a ktorou sa nahrádza rámcové rozhodnutie Rady 2001/220/SVV (ďalej len „smernica“).

Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „antidiskriminačný zákon“)

Vymedzenie pojmov

Akreditovaný subjekt – subjekt poskytujúci pomoc obetiam, ktorému bola na základe rozhodnutia ministerstva udelená akreditácia v zmysle § 24 a nasl. zákona o obetiach.

Dotácia – dotácia ministerstva, ktorá je poskytovaná akreditovaným subjektom na základe odporúčania komisie a rozhodnutia ministerky podľa § 31 zákona o obetiach v spojitosti so zákonom č. 302/2016 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky a o zmene a doplnení zákona č. 545/2010 Z. z. o poskytovaní dotácií v pôsobnosti Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky a o zmene a doplnení zákona č. 617/2007 Z. z. o oficiálnej rozvojovej pomoci a o doplnení zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 287/2012 Z. z. v znení zákona č. 274/2017 Z. z.

Hodnotiaca komisia – komisia zriadená ministerstvom na základe § 27 ods. 3 zákona o obetiach v spojitosti s vyhláškou Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 301/2017 Z. z. o zložení, organizácii práce a postupe hodnotiacej komisie, ktorá posudzuje splnenie podmienok pre udelenie akreditácie a odporúča ministerstvu udeliť/neudelíť akreditáciu subjektu, ktorý podal žiadosť.

Obet' – v zmysle §2 ods. 1 písm. b) zákona o obetiach „1. fyzická osoba, ktorej bolo alebo malo byť trestným činom ublížené na zdraví, spôsobená majetková škoda, morálna alebo iná škoda alebo boli

porušené, či ohrozené jej zákonom chránené práva alebo slobody, 2. príbuzný v priamom rade, osvojiteľ, osvojenec, súrodenec, manžel a osoba, ktorá žila v čase smrti v spoločnej domácnosti s osobou, ktorej bola trestným činom spôsobená smrť, ako aj osoba závislá od osoby, ktorej bola trestným činom spôsobená smrť, ak utrpeli v dôsledku smrti tejto osoby škodu a ak odsek 2 neustanovuje inak; ak je týchto osôb viac, považuje sa za obeť každá z nich,“.

Obzvlášť zraniteľná obeť – v zmysle § 2ods. 1 písm. c) zákona o obetiach „1. dieťa; dieťaťom sa rozumie osoba mladšia ako osemnásť rokov, a ak nie je vek osoby známy a existuje dôvod domnievať sa, že je dieťaťom, považuje sa za dieťa, až kým sa nepreukáže opak, 2. osoba staršia ako 75 rokov, 3. osoba so zdravotným postihnutím, 4. obeť trestného činu obchodovania s ľuďmi, trestného činu týrania blízkej osoby a zverenej osoby, trestného činu spáchaného organizovanou skupinou, niektorého z trestných činov proti ľudskej dôstojnosti, niektorého z trestných činov terorizmu alebo trestného činu domáceho násillia, 5. obeť trestného činu spáchaného násillím alebo hrozbou násillia z dôvodu jej pohlavia, sexuálnej orientácie, národnosti, rasovej alebo etnickej príslušnosti, náboženského vyznania alebo viery, 6. obeť iného trestného činu, ktorá je vystavená vyššiemu riziku opakovanej viktimizácie alebo druhej viktimizácie zistenému na základe individuálneho posúdenia obeť a jej osobných vlastností, vzťahu k páchatelovi alebo závislosti od páchatel'a, druhu alebo povahy a okolností spáchania trestného činu“.

Odborne spôsobilé osoby – odborne spôsobilé osoby, ktoré spĺňajú podmienky odbornosti v zmysle § 24 ods. 3 zákona o obetiach a boli akreditovaným subjektom uvedené v žiadosti o akreditáciu ako osoby odborne spôsobilé v študijných odboroch právo, psychológia alebo sociálna práca a advokát/ka, ktorý/á bol uvedený v žiadosti o udelenie akreditácie, príp. boli doplnené akreditovaným subjektom do akreditácie v zmysle oznamovacej povinnosti podľa § 28 písm. d) zákona o obetiach.

Odborná pomoc – odborná činnosť a poskytovanie služieb obeť a/alebo obzvlášť zraniteľnej obeť v zmysle § 5 ods. 3 a ods. 4 zákona o obetiach, zahŕňa najmä poskytovanie poradenstva, sprevádzanie, poskytovanie právnej pomoci.

Register subjektov poskytujúcich pomoc – register subjektov vedený v zmysle § 32 zákona o obetiach ministerstvom a obsahujúci údaje o akreditovaných subjektoch a registrovaných subjektoch (tzn. subjekty, ktoré boli zapísané do registra na návrh príslušného ministerstva v zmysle § 32 ods. 2 druhej vety zákona o obetiach).

Rozsah poskytovanej odbornej pomoci – rozsah (v hodinách/počte úkonov/počte stretnutí) poskytnutých služieb so špecifikáciou, ktoré služby/odborná pomoc boli obeť poskytnuté podľa charakterizácie činností uvedenej v § 5 ods. 3 a 4 zákona o obetiach.

Iné pojmy nachádzajúce sa v texte je potrebné vykladať v súlade s ich definíciou uvedenou v zákone o obetiach.

Účel metodického usmernenia

Účelom metodického usmernenia je vytvoriť základný rámec vo vzťahu k štandardom kvality poskytovanej odbornej pomoci (ďalej len „štandardy“) pri dodržaní zásad poskytovania odbornej pomoci. Akreditovaný subjekt by pri poskytovaní odbornej pomoci mal dodržiavať minimálne

štandardy, aby bola zabezpečená kvalita poskytovanej pomoci.¹ Cieľom tohto metodického usmernenia nie je vytvorenie špecifických štandardov zameraných na potreby obzvlášť zraniteľných obetí, ktoré sa môžu líšiť, ale vytvorenie základného minimálneho rámca pre poskytovanie odbornej pomoci, ktorý by mal byť dodržiavaný vo vzťahu ku každej obeti a všetkými akreditovanými subjektmi.

Tieto štandardy teda tvoria minimálny zjednocujúci základ pre všetky akreditované subjekty a sledujú naplnenie cieľa prijatej legislatívnej úpravy, kedy obeti má byť poskytnutá komplexná pomoc na jednom mieste (prístup „one-stop-shop“).

II. Základné zásady pri poskytovaní odbornej pomoci

Pri poskytovaní odbornej pomoci je nevyhnutné vychádzať zo spoločných zásad, ktoré ďalej vymedzujú prístup odborne spôsobilých osôb pri poskytovaní odbornej pomoci ako aj akreditovaného subjektu.

Bezpečie

Poskytnutie a zabezpečenie bezpečia obete je potrebné rozdeliť na bezpečie pri poskytovaní odbornej pomoci, bezpečie po poskytnutí/mimo priestorov akreditovaného subjektu a bezpečie fyzické a psychické.

Vo vzťahu k bezpečiu počas poskytovania odbornej pomoci je potrebné dbať na to, aby priestory boli zabezpečené proti vniknutiu neoprávnených osôb. Kľúčové taktiež je, aby priestory neboli dostupné širokej verejnosti (napr. v prípade, ak sa priestory nachádzajú v administratívnej budove alebo dome je dôležité, aby sa do nich nedalo bez dohľadu akreditovaného subjektu/odborne spôsobilých osôb vstúpiť z chodby). V prípade, ak sa vstup nachádza v spoločných priestoroch (chodba zdieľaná s inými organizáciami alebo inštitúciami), je vhodné zabezpečiť, čo najväčšiu anonymitu obete (napr. v prípade viacerých obetí, ktoré prichádzajú v rovnakom čase zabezpečenie čakárne v priestoroch akreditovaného subjektu alebo oddelenie čakárne prostredníctvom paravány, ak sa nachádza na spoločnej chodbe).

Ďalším prvkom je zabezpečenie ochrany osobných údajov obete, ktorej by mala byť venovaná zvýšená miera pozornosti. Jednotlivé listinné spisy by mali byť anonymizované – označené číselne, bez uvádzania mena, kontaktných údajov či súčasnej adresy, kde sa obeť nachádza. Informácie o osobných/kontaktných údajoch, ktoré sú používané pri poskytovaní odbornej pomoci, by mali byť uložené v oddelených a zabezpečených priestoroch.

Je na zvážení akreditovaného subjektu či je v rámci jeho možností zabezpečiť, aby príp. počítač alebo elektronická verzia (napr. informácie o osobných údajoch k jednotlivým spisom) boli odpojené od siete a slúžili výlučne na vedenie týchto informácií.

Z hľadiska bezpečia je nevyhnutné upozorniť na to, že obeť majú právo na poskytnutie odbornej pomoci aj na anonymnej báze, t.j. v prípade, ak sa obeť rozhodne, že nechce uviesť svoje údaje, nie je

¹ Akreditovaný subjekt je v zmysle ust. § 28 písm. a) zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov povinný poskytovať obetiam odbornú pomoc v rozsahu udelenej akreditácie a v súlade so štandardmi kvality poskytovanej odbornej pomoci (štandardy upravené týmto metodickým usmernením).

to prekážkou poskytnutia odbornej pomoci, práve naopak, obeť má byť umožnené rozhodnúť sa či chce, aby jej odborná pomoc bola poskytovaná anonymne².

Okrem vyššie spomínaných opatrení na vytvorenie bezpečného priestoru je taktiež vhodné poskytovať poradenstvo v upravených miestnostiach, ktoré navodzujú pocit bezpečia a priateľského prostredia (napr. zriadenie poradenských miestností s pohodlným vybavením, podľa okruhu obetí, ktorým sa akreditovaný subjekt venuje aj s priestorom pre deti).

Akreditovaný subjekt by mal počas prvého rozhovoru/konzultácie zisťovať, či obeť hrozí ďalšia viktimizácia alebo je ohrozená ďalšou trestnou činnosťou, príp. či hrozí viktimizácia prostredníctvom vyhrážania sa/zastrašovania jej blízkym osobám. V takýchto prípadoch je na mieste prekonzultovať s obeťou bezpečnostný plán, možnosti bezpečného ubytovania, príp. ďalších bezpečnostných opatrení (napr. výmena zámok) rovnako ako aj riešenie situácie súdnou cestou, napr. prostredníctvom neodkladných opatrení zameraných na zákaz styku alebo priblíženia sa a informovať obeť o dostupných možnostiach pre zvýšenie úrovne bezpečia. Rozhodnutie, aké ďalšie kroky budú uskutočnené, je vždy na zvážení obeť.

Počas prvého ako aj opakovaného poskytovania poradenstva je nevyhnutné zisťovať aktuálnu situáciu obeť, upravovať stratégie ako aj bezpečnostný plán a prispôbiť jej aj ďalšie poskytnutie odbornej pomoci. Taktiež je vhodné – najmä pri obetiach s rizikom opakovanej viktimizácie alebo pokračovania násilnej činnosti – dohodnúť formu bezpečnej komunikácie a overovania či obeť hrozí nebezpečenstvo (v prípade, ak je to pre ňu prijateľné a bezpečné).

Ľudská dôstojnosť

Táto zásada je spojená s bezpečím ako aj rešpektom vo vzťahu k obetiam a vedie k rešpektovaniu jej rozhodnutí ako aj nespochybňovaniu skúsenosti s násilím. Zároveň je potrebné zdôrazniť, že trestný čin nepredstavuje len porušenie zákonných ustanovení, ale aj zásah do ľudskej dôstojnosti a ľudských práv obeť. Preto je nevyhnutné zdôrazňovať rešpekt voči obeť a jej rozhodnutiam či už je to zo strany odborných osôb alebo zo strany verejných orgánov (napr. polícia, súd).

Prejavuje sa teda najmä v slušnom, profesionálnom a odbornom správaní jednotlivých odborne spôsobilých osôb, ktoré poskytujú odbornú pomoc. Profesionalita vychádza pri odborných osobách z podmienok kladených zákonom o obetiach, t.j. z dosiahnutého vzdelania a požadovanej praxe v odbore.³

Pri obzvlášť zraniteľných obetiach a práci s konkrétnym typom obetí je však žiaduce, aby odborne spôsobilé osoby absolvovali aj tréning špecificky zameraný na potreby týchto konkrétnych obetí (napr. základný scitlivovací tréning o potrebách obetí, hodnotenie rizika nebezpečenstva, komunikácia s obeťami).

Pre zachovanie ľudskej dôstojnosti je kľúčové, aby pri poskytovaní odbornej pomoci bola obeť považovaná za rovnocenného partnera a rozhodovanie, ktoré kroky budú ďalej podniknuté (najmä v oblasti právnej) je ponechané na uvážení obeť. Pre zodpovedné a informované rozhodnutie obeť

² Pozn.: anonymné poskytovanie odbornej pomoci neznamena, že nie je k obeť anonymne vedená spisová agenda a rovnako tak nie je prekážkou pri vyúčtovaní poskytnutej dotácie. Ministerstvo v rámci vyúčtovania nežiada poskytnutie osobných údajov obetí, ktorým akreditovaný subjekt poskytol odbornú pomoc.

³ § 24 ods. 3 zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

je potrebné, aby jej odborne spôsobilá osoba zrozumiteľne vysvetlila dostupné riešenia, ich podmienky a tiež účinky na situáciu obeť, a poskytla jej dostatočný čas a ďalšie informácie, pokiaľ je to potrebné. Pri uplatnení práv obeť odborne spôsobilá osoba rešpektuje rozhodnutia obeť a odmietnutie ponúkaných riešení nemá byť dôvodom preto, aby akreditovaný subjekt odmietol poskytnutie odbornej pomoci alebo neponúkol obeť riešenie situácie v budúcnosti.

Zásada ľudskej dôstojnosti je prepojená so zabezpečením toho, aby bola obeť vypočutá, aby jej bola daná možnosť opísať, čo sa stalo vlastnými slovami a jej situácia nebola bagatelizovaná alebo zľahčovaná. Vypočutie a rešpektujúci prístup k obeť a jej situácii sú predpokladom pre realizáciu všetkých zásad poskytovania odbornej pomoci. Každá obeť vníma trestný čin iným spôsobom a je ním odlišne zasiahnutá, preto nie je na mieste zľahčovať situáciu, príp. venovať obeť menej času alebo poradenstva z dôvodu, že ide o menej závažný trestný čin. Rovnaký trestný čin môže mať rôzny dopad na rôzne obeť, a preto je nevyhnutné prispôbovať poskytnutie odbornej pomoci situácii, vnímaniu ako aj potrebám obeť.

Nediskriminácia

Všetky práva prislúchajúce obeť sú na základe zákona o obeť priznané bez diskriminácie založenej na pohlaví, náboženskom vyznaní alebo viere, rase, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotnom stave, veku, sexuálnej orientácii, rodinnom stave, farbe pleti, jazyku, politickom alebo inom zmýšľaní, národnom alebo sociálnom pôvode, majetku alebo inom postavení.⁴

Každá obeť má právo na poskytnutie odbornej pomoci bez toho, aby bola diskriminovaná na základe akéhokoľvek dôvodu. Úlohou štátu je zabezpečiť, aby odborná pomoc bola dostupná každej obeť, a teda aby nedochádzalo ani k nepriamej diskriminácii, t.j. situácii, kedy nie je zabezpečená dostupnosť odbornej pomoci pre niektorú z diskriminovaných skupín obyvateľstva.

Zásada nediskriminácie sa však vzťahuje aj na akreditované subjekty a poskytovanie odbornej pomoci v rámci ich kapacít. Subjekt poskytujúci pomoc obeť teda nemôže diskriminovať, resp. odmietnuť poskytnúť odbornú pomoc klientom a klientkam v rámci svojej cieľovej skupiny.

Táto zásada nevyklučuje zameranie sa a poskytovanie odbornej pomoci len určitému okruhu obeť. Pri špecializovanej odbornej pomoci je pochopiteľné, ak sa akreditovaný subjekt zameriava na jednu, príp. viac skupín obeť a poskytuje im svoju expertízu, v ktorej sa zdokonaľuje (napr. deti, obeť domáceho násillia, seniori). Nie je však akceptovateľné, ak akreditovaný subjekt odmietne poskytnúť odbornú pomoc z dôvodu diskriminácie obeť, ktorá ho vyhľadá a spadá do cieľovej skupiny, ktorej sa venuje. Takýmto konaním môže dôjsť k druhotnej viktimizácii obeť a zároveň k viacnásobnej diskriminácii, ak sa stala obeťou v dôsledku svojho postavenia.

Individuálnosť a zrozumiteľnosť

Každá obeť vníma spáchanie trestného činu odlišne, a preto je potrebné prispôbiť poskytovanie odbornej pomoci jej potrebám prostredníctvom spôsobu komunikácie s obeťou.

Zásada individuálnosti sa premieta aj do individuálneho posúdenia obeť predpokladaného zákonom o obeť. V zmysle ust. § 3 ods. 7 zákona o obeť robia individuálne posúdenie obeť orgány činné

⁴ § 3 ods. 1 zákona č. 274/2017 Z. z. o obeť trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

v trestnom konaní, súd a akreditované subjekty. Účelom posúdenia je zistiť či je obeť obzvlášť zraniteľnou obeťou na účely zabránenia opakovanej alebo druhotnej viktimizácie. Toto posúdenie je však potrebné aktualizovať, nakoľko situácia obete a jej vzťah k páchatelovi sa môže priebežne meniť. V rámci tohto posúdenia je dôležité zisťovať aký má vzťah obeť k páchatelovi, aká je povaha a okolnosti spáchania trestného činu či existencia formy závislosti od páchatela a možný prístup páchatela k obeti a kontaktovania obete z jeho strany. Individuálne posúdenie môže obsahovať aj vyhodnotenie hrozby nebezpečenstva pre obeť pri zhodnotení viacerých rizikových faktorov.

Akreditovaný subjekt si v súčasnosti vytvára nástroje na individuálne posúdenie na základe vlastných skúseností, príp. skúseností iných subjektov pomáhajúcich obetiam pri zohľadnení požiadaviek zákona o obetiach. Ministerstvo v tomto ohľade nepredpisuje spoločný formulár/*checklist* pre individuálne posúdenie, nakoľko tento by nemusel byť adekvátne uplatniteľný vo vzťahu k všetkým typom obetí.

Medzi hlavné indikátory, ktoré by však pri individuálnom posúdení obete mali akreditované subjekty posudzovať patria:

- **osobné vlastnosti obete**

Za osobné vlastnosti obete považujeme najmä vek (dieťa, mladistvý, osoba nad 75 rokov, osoba blízka veku mladistvého, atď.), pohlavie, sexuálnu orientáciu, zdravotný stav (zdravotné alebo mentálne postihnutie, chronické ochorenie, psychiatrická diagnóza, tehotenstvo,...), etnickú príslušnosť a národnosť (príslušnosť k niektorej z menšín), sociálne postavenie (nezamestnaný/á, sociálne odkázaný/á, na materskej/rodičovskej dovolenke,...), krajinu pôvodu obete a status na území SR (žiadateľ o azyl, utečenec, bez trvalého bydliska). Osobné vlastnosti obete ju môžu stavať do znevýhodneného postavenia alebo robiť zraniteľnou. V prípade niektorých vlastností však môže byť dotazovanie sa chápané nepriaznivo, preto by mala odborná osoba obeti dôkladne vysvetliť, prečo je dôležité sa niektoré otázky spýtať a ubezpečiť ju, že všetky poskytnuté informácie sú dôverné. V niektorých prípadoch je potrebné zvážiť i to, či obeť nebola zasiahnutá trestným činom práve kvôli niektorej z osobných vlastností, a či nie je vystavená riziku viktimizácie alebo ďalšej trestnej činnosti práve pre túto vlastnosť.

- **vzťah obete k páchatelovi alebo závislosť od páchatela**

Pri tomto indikátore je potrebné najmä zisťovať či obeť páchatela pozná, sú v bežnom kontakte, príp. nie sú v kontakte, ale je možné, že obeť páchatela stretne (napr. býva vo vedľajšom dome) či ide o blízku osobu alebo osobu, s ktorou obeť žije/žila v spoločnej domácnosti, príbuzného obete. Pri skúmaní vzťahu obete a páchatela sa taktiež zisťuje forma určitej závislosti (finančnej, materiálnej – napr. prístup k účtu, bývaní) ako aj existencia nerovnováhy (napr. páchatel sleduje obeť, je autoritatívnym rodičom), príp. mocenského postavenia páchatela vo vzťahu k obeti (napr. nadriadený a podriadený zamestnanec).

- **predošlá skúsenosť obete s viktimizáciou**

Viktimizácia môže súvisieť s pokračujúcou činnosťou páchatela, kedy je obeť opakovane vystavená trestnej činnosti. Taktiež môže súvisieť s ďalším správaním páchatela po poskytnutí prvej konzultácie (napr. páchatel sa dozvie, že obeť vyhľadala pomoc a začne sa vyhrážať). Predchádzajúca skúsenosť s trestným konaním zároveň môže v obeti vyvolávať frustráciu alebo nedôveru voči orgánom činným v trestnom konaní, príp. vyvolať traumu v súvislosti s predchádzajúcim trestným činom.

- **druh alebo povaha a okolnosti spáchania trestného činu**

Je dôležité zistiť, či ide o opakujúcu sa alebo trvajúcu trestnú činnosť ako aj to, či je konkrétny trestný čin súčasťou iného trestného konania alebo na neho nadväzuje/súvisí s ním, príp. s iným násilným správaním (napr. krádež ako prejav šikany alebo dlhodobého zastrašovania, trestnému činu predchádzal stalking alebo menej závažné útoky na obeť). Vo vzťahu k okolnostiam je potrebné posudzovať či konanie bolo obzvlášť závažné, či boli zasiahnuté aj iné osoby obeť (napr. vyhrážanie či už priame alebo boli predmetom vyhrážania sa).

Každá obeť je individuálna, v niektorých prípadoch môže byť obeť vystavená vyššiemu riziku viktimizácie aj z dôvodu len jedného indikátora, v iných pri ich vzájomnej kombinácii. Jednotlivé indikátory môžu mať pri jednotlivých obetiach rôznu váhu a vo vzájomnej súvislosti môžu znásobovať riziko viktimizácie. Preto je dôležité posudzovať každý indikátor samostatne, ale aj vo vzájomnej súvislosti.

Individuálny prístup sa prejavuje aj pri analýze potrieb obeť, ktoré možno rozdeliť na okamžité/aktuálne a dlhodobé, a to z toho hľadiska, ktoré potreby v danom období prevažujú a je potrebné ich akútne riešiť (napr. zdravotná starostlivosť, bezpečné bývanie, porozumenie charakteru trestného činu, sociálne zabezpečenie). Pri dlhodobých potrebách obeť sa odborná pomoc poskytuje takým spôsobom, aby aj tieto boli zabezpečené (napr. ďalšie právne kroky, poskytnutie psychologickej pomoci).

Ďalej je potrebné dbať na individuálnosť aj vo vzťahu k charakteru obeť (kategórie obzvlášť zraniteľných obeť) a typu trestného činu. Pri špecializovanej odbornej pomoci sa odporúča, aby sa akreditovaný subjekt zameriaval na poskytovanie odbornej pomoci konkrétnemu typu obeť a tomu aj prispôbil ďalšie vzdelávanie odborne spôsobilých osôb. Nie je vhodné, aby akreditovaný subjekt poskytujúci všeobecnú odbornú pomoc poskytoval bez absolvovania špecifického vzdelávania odbornú pomoc obzvlášť zraniteľným obeť (napr. akreditovaný subjekt štandardne poskytuje odbornú pomoc dospelým obeť ekonomickej trestnej činnosti a v dôsledku oslovenia obeťou sa pokúsi poskytovať odbornú pomoc dieťaťu).

Ďalším aspektom individuálneho prístupu je zrozumiteľnosť. Zákon o obeť kladie dôraz na to, aby obeť boli pre ňu zrozumiteľným spôsobom vysvetlené jej práva.⁵ Pri tomto prístupe je preto potrebné zohľadniť tak jazyk, ktorému obeť rozumie ako aj stav obeť (či už zdravotný, napr. bezprostredne po spáchaní trestného činu, ale aj psychický) a vek obeť. Taktiež je potrebné dbať na to, aby obeť nebola zahltená informáciami, ktoré v danom štádiu nie sú nevyhnutné. Avšak, v prípade, ak ide o obeť, ktorá podala trestné oznámenie, je potrebné jej aspoň v stručnosti vysvetliť priebeh trestného konania, najmä možnosti ďalších výsluchov a ich nahrávanie, prítomnosť dôverníka a/alebo právneho zástupcu, možnosť zastupovania akreditovaným subjektom.⁶

⁵ § 3 ods. 4 zákona č. 274/2017 Z. z. o obeť trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

⁶ Tu môže subjektom pomôcť brožúra a leták pripravené ministerstvom, dostupné na stránke <http://pomopreobete.gov.sk>

III. Kvalita odbornej pomoci a jej zabezpečenie

Kvalitu odbornej pomoci predpokladá zákon o obetiach v ust. § 24, keď stanovuje podmienky odbornej spôsobilosti akreditovaného subjektu ako aj jednotlivých odborne spôsobilých osôb.

V zmysle zákonnej úpravy by každá odborná osoba mala dosiahnuť vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v jednom z odborov právo, psychológia alebo sociálna práca a absolvovať prax v príslušnom odbore minimálne po dobu 3 rokov.⁷ Z uvedeného vyplýva, že pre splnenie podmienky odbornosti je nevyhnutné, aby odborná osoba vykonávala prax v odbore, v ktorom získala vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa. A preto nie je možné určiť splnenie podmienky odbornosti, ak osoba dosiahla vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, ale absolvovala prax v inom odbore.

V tejto súvislosti je potrebné zdôrazniť, že práca a poskytovanie pomoci obetiam kladie vysoké nároky na praktické skúsenosti odborne spôsobilých osôb. Napriek tomu, že to zákon o obetiach nevyžaduje, je vhodné, aby získaná prax bola aktívna a zameraná na prácu s obeťami trestných činov alebo pomáhajúceho charakteru.

Najmä v prípade zamerania sa na poskytovanie pomoci obzvlášť zraniteľným obetiam, je nevyhnutné, aby odborne spôsobilé osoby absolvovali príslušné vzdelávanie/tréningy zamerané na prácu s konkrétnou skupinou obzvlášť zraniteľných obetí s dôrazom na jedinečnosť a osobitné potreby týchto obetí pri poskytovaní odbornej pomoci. Ďalej ministerstvo odporúča, aby akreditované subjekty zaviedli systém supervízie s ohľadom na náročnosť a osobitné formy psychickej záťaže práce s obeťami trestných činov.

V rámci konceptu „one-stop-shop“, zákon o obetiach vyžaduje, aby akreditované subjekty mali uzatvorené zmluvné vzťahy s odborne spôsobilými osobami v každom zo študijných odborov právo, psychológia a sociálna práca, rovnakom ako aj a s advokátom/advokátkou.⁸ Účelom tejto legislatívnej úpravy je zabezpečiť poskytnutie komplexnej odbornej pomoci obeti v závislosti od jej potrieb vo všetkých oblastiach a na jednom mieste. Rozhodujúce je to, aby odborná pomoc bola obeti dostupná v celom rozsahu bez ohľadu na to či bude potrebovať využiť všetky jej prvky alebo nie.

Rozsah odbornej pomoci

Zákon o obetiach definuje rozsah odbornej činnosti a služieb pri všeobecnej odbornej pomoci⁹ a pri špecializovanej odbornej pomoci.¹⁰ Jednotlivé prvky odbornej pomoci sa však môžu vyskytovať v rôznom pomere v závislosti od potrieb obete a jej rozhodnutí (napr. v prípade, ak sa obeť rozhodne nepodať trestné oznámenie, odpadá právna pomoc pri uplatňovaní práv obete v trestnom konaní). Je však dôležité, aby obeti akreditovaný subjekt poskytol alebo bol schopný zabezpečiť poskytnutie všetkých prvkov odbornej pomoci. Jednotlivé zložky odbornej pomoci by mali byť poskytované vo vzájomnej súvislosti a navzájom na seba nadväzovať.

Pri všeobecnej odbornej pomoci podľa § 5 ods. 3 zákona o obetiach sú to:

⁷ § 24 ods. 3 zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

⁸ § 24 ods. 4 zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

⁹ § 5 ods. 3 zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

¹⁰ § 5 ods. 4 zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

- a) poskytnutie a náležité vysvetlenie informácií podľa § 4 ods. 2 (informácie týkajúce sa najmä trestného konania, prístupu k pomoci a k odškodneniu) a 5 (o odbornej pomoci poskytovanej akreditovaným subjektom) zákona o obetiach,
- b) právna pomoc na uplatnenie práv obete, ktoré jej patria podľa zákona o obetiach,
- c) právna pomoc na uplatnenie práv obete, ktorá má postavenie poškodeného alebo svedka v trestnom konaní (v zmysle § 24 ods. 3 zákona o obetiach je odborne spôsobilý advokát),
- d) psychologická pomoc,
- e) poradenstvo týkajúce sa rizika a predchádzania opakovanej viktimizácii.

Pri špecializovanej odbornej pomoci obzvlášť zraniteľnej obeti ako nadstavba služieb všeobecnej odbornej pomoci sú obeti poskytované podľa § 5 ods. 4 zákona o obetiach aj:

- f) krízová psychologická intervencia,
- g) vyhodnotenie hrozby nebezpečenstva ohrozenia života alebo zdravia (avšak už aj pri poskytovaní všeobecnej odbornej pomoci je dôležité zisťovať či je obeť v bezpečí alebo jej hrozí ďalšia viktimizácia),
- h) sprostredkovanie poskytovania sociálnych služieb v zariadení núdzového bývania a špecializovaného sociálneho poradenstva, ak život alebo zdravie obzvlášť zraniteľnej obete je bezprostredne ohrozené (nie je potrebné, aby akreditovaný subjekt priamo prevádzkoval zariadenie núdzového bývania, postačujúce je, aby ho vedel zabezpečiť, t. j. napr. formou dohody so zariadením núdzového bývania).

V prípade právnej pomoci a právneho poradenstva odporúčame, aby sa minimálne úvodných stretnutí/konzultácií s advokátom/právníkom zúčastňovala niektorá z osôb, ktorá už obeti poskytovala odbornú pomoc, resp. niektorá z odborne spôsobilých osôb v odboroch sociálna práca a/alebo psychológia.

Dostupnosť odbornej pomoci

Časová dostupnosť odbornej pomoci by mala byť zabezpečená tak, aby obetiam bola poskytnutá komplexná pomoc neodkladne, a to všetkými odborne spôsobilými osobami.

V prípade poskytovania odbornej pomoci počas pracovného týždňa v štandardnom pracovnom čase (t.j. v čase od 8:00 do 18:00) by mali byť všetky odborne spôsobilé osoby dostupné aspoň počas 4 hodín za deň (či už vo forme fyzickej prítomnosti na adrese miesta poskytovania odbornej pomoci alebo vo forme služobnej pohotovosti). V telefonickej dištančnej forme výkonu odbornej pomoci poskytuje zväčša prvé poradenstvo odborne spôsobilá osoba v odbore psychológia alebo sociálna práca, ale v prípade potreby je možné zabezpečiť prítomnosť a poradenstvo advokáta/advokátky v primeranom (v závislosti od naliehavosti situácie v čo najkratšom) čase.

Ako vhodný model sa javí, aby v prípade ambulantnej formy výkonu, boli v mieste poskytovania odbornej pomoci dostupné odborne spôsobilé osoby v odboroch sociálna práca a/alebo psychológia počas celej doby poskytovania odbornej pomoci (čas dostupnosti uvádzaný v žiadosti o udelenie akreditácie).

Obdobne tak v prípade dištančnej formy pomoci je žiaduce, aby prvý telefonický kontakt s obeťou vykonávala odborne spôsobilá osoba v odboroch sociálna práca alebo psychológia, resp. odborne spôsobilá osoba, ktorá je schopná obeti poskytnúť základné poradenstvo, uskutočniť individuálne

posúdenie, príp. odhad nebezpečenstva a analyzovať potreby obete vo vzťahu k bezpečiu, informáciám ako aj potrebe poskytnutia právneho poradenstva.

S ohľadom na dôležitosť právneho poradenstva a vysvetlenia práv obetí je v prípade ambulantnej formy výkonu vhodné, aby odborne spôsobilá osoba v odbore právo (t.j. právnik/čka alebo advokát/ka) bola na adrese poskytovania odbornej pomoci dostupná minimálne vo vopred stanovenom časovom rámci (možné špecifikovať v žiadosti o udelenie akreditácie) a mimo neho dostupná v dištančnej forme výkonu (napr. osobitná telefonická linka).

Bezplatnosť

Akreditované subjekty poskytujú obzvlášť zraniteľnej obeti pomoc vždy bezplatne, a to najmenej po dobu 90 dní.¹¹ V prípade, ak obzvlášť zraniteľná obeť požiada o poskytovanie odbornej pomoci aj nad rámec tohto časového úseku, v jej poskytovaní sa pokračuje aj naďalej v súlade s potrebami obete. Za takéto požiadanie je možné vnímať aj ústne požiadanie, príp. požiadanie vo forme dohodnutia si ďalšieho termínu stretnutia, nevyžaduje sa žiadny formálny úkon pre požiadanie o ďalšie poskytovanie odbornej pomoci. Akreditovaný subjekt by mal zvážiť pokračovanie poskytovania odbornej pomoci aj v prípadoch, ak nedôjde k formálnemu požiadaniu zo strany obete.

V prípade poskytovania všeobecnej odbornej pomoci je akreditovaný subjekt povinný poskytnúť prvú konzultáciu vždy bezplatne. V prípade, ak získal dotáciu od ministerstva, má poskytovať odbornú pomoc aj po dobu ďalších 90 dní. Na požiadanie obete (aj neformálne) poskytuje akreditovaný subjekt všeobecnú odbornú pomoc bezplatne aj po skončení 90 dní (v prípade ak získal dotáciu od ministerstva).¹²

Ak akreditovanému subjektu bola ministerstvom poskytnutá dotácia subjekt, nie je akreditovaný subjekt za žiadnych okolností oprávnený žiadať od obete úhradu nákladov (minimálne po dobu 90 dní a po požiadaní obete o predĺženie poskytovania odbornej pomoci ani potom). To sa týka obetí, ktoré kontaktujú akreditovaný subjekt po získaní dotácie ako aj pred jej získaním, ak poskytovanie odbornej pomoci pokračuje po poskytnutí dotácie ministerstvom.

V prípade, ak z kapacitných alebo iných dôvodov akreditované subjekty nemôžu poskytovať odbornú pomoc bezplatne (napr. aj z dôvodu, že nezískali dotáciu), odporúčame, aby obeť vopred upozornili na možnosť akýchkoľvek platieb, a príp. odkázali na subjekt poskytujúci pomoc obetiam, ktorý by jej mohol poskytnúť odbornú pomoc bezplatne.

Prvá konzultácia

Prvá konzultácia s obeťou je kľúčová pre nadviazanie vzťahu, vytvorenie bezpečného priestoru, získanie dôvery ako aj ďalšie poskytovanie odbornej pomoci. Je preto vhodné, aby prvú konzultáciu viedla osoba odborne spôsobilá v odboroch sociálna práca alebo psychológia, príp. odborne spôsobilá osoba s tréningom vo vzťahu k vyhodnoteniu hrozby nebezpečenstva ohrozenia života a zdravia, a aby počas nej boli analyzované potreby obete zo všetkých hľadísk.

¹¹ § 6 ods. 3 zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

¹² § 6 ods. 2 zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Prvá konzultácia by mala byť pomerne rozsiahla a jej cieľom je zistenie základných informácií o situácii, v ktorej sa obeť nachádza, identifikácia potrieb obete, zaistenie jej bezpečia a individuálne posúdenie vo vzťahu k opakovanej alebo druhotnej viktimizácii. Taktiež by predmetom tejto konzultácie malo byť vysvetlenie základných práv obete a rozsahu odbornej pomoci, ktorú akreditovaný subjekt poskytuje. Prvá konzultácia by preto mala spravidla trvať pri ambulantnej forme výkonu min. 60 – 90 minút, pri telefonickej/distančnej forme výkonu min. 30 – 60 minút (v prípade, ak obeť môže tak dlho komunikovať).

Vzhľadom na uvedené, odporúčame akreditovaným subjektom vytvoriť pre svoje potreby a vzhľadom na ich predchádzajúce skúsenosti základnú štruktúru pre prvú konzultáciu, v ktorej budú zohľadnené zásady poskytovania odbornej pomoci a ktorá bude obsahovať spomínané prvky, a teda:

- **základné informácie** o obeti a trestnom čine (nie je potrebné, aby obeť uvádzala svoje meno, pomoc môže byť poskytnutá aj na anonymnej báze);
- **identifikácia potrieb** obete (Je obeť bezprostredne po spáchaní trestného činu? Potrebuje zdravotnú starostlivosť? Nachádza sa na policajnej stanici a chce podať trestné oznámenie? Je v bezpečí alebo sa potrebuje dostať do bezpečia?);
- **individuálne posúdenie** (Je možné, že bude vystavená ďalšej trestnej činnosti, napr. vyhrážanie, prenasledovanie, opakovaný útok? Je možné, že obeti blízke osoby budú vystavené trestnej činnosti za účelom zastrašenia obete? Nastala táto situácia už v minulosti? Vyhrážal sa páchateľ obeti? Má páchateľ zbraň? Žije obeť v spoločnej domácnosti s páchateľom?) – zo strany akreditovaného subjektu je vyžadované, aby mal pripravený zoznam otázok/vlastný formát pre individuálne posúdenie a prispôbil ho tomu, akému okruhu obetí sa venuje a reflektoval svoje skúsenosti;
- **vysvetlenie základných práv** zrozumiteľným spôsobom pri zohľadnení stavu v akom sa obeť nachádza a jej aktuálnych a akútnych potrieb (právo na odbornú pomoc, právnu pomoc, právo na informácie, možnosti podania trestného oznámenia, právo na ochranu pred viktimizáciou – napr. vo forme neodkladných opatrení, právo na odškodnenie);
- **informácie o odbornej pomoci**, ktorú môže akreditovaný subjekt poskytnúť (napr. sprevádzanie, sociálne poradenstvo, psychologické poradenstvo, možnosti právnej ochrany).

Za prvú konzultáciu ako ani poskytnutie odbornej pomoci nie je možné považovať napr. prevzatie právneho zastupovania a prípravu plnomocenstva v prípade, ak obeti neboli náležite vysvetlené jej práva a ak nedošlo k osobnému alebo telefonickému kontaktu s obeťou; prvý telefonický rozhovor, v ktorom je iba dohodnuté osobné stretnutie a poskytnutie odbornej pomoci v ambulantnej forme nie je považovaný za kompletne poskytnutie odbornej pomoci a prvú konzultáciu.

Nakoľko prvú konzultáciu poskytuje akreditovaný subjekt vždy bezplatne, mala by byť čo najkomplexnejšia, aby sa obeť vedela rozhodnúť, ako chce ďalej pokračovať, či chce využiť poskytovanie odbornej pomoci akreditovaným subjektom a za akých podmienok. V prípade, ak akreditovaný subjekt nevie obeti poskytnúť odbornú pomoc v rozsahu v akom potrebuje alebo na základe jej identifikovaných potrieb, tak jej pomôže nájsť subjekt poskytujúci pomoc obetiam, ktorý jej bude vedieť poskytnúť odbornú pomoc (aj mimo akreditovaných subjektov podľa zákona o obetiach, napr. zariadenia alebo poskytovatelia sociálnych služieb).

Vedenie spisovej agendy a zber dát

V zmysle ust. § 28 písm. b) zákona o obetiach má akreditovaný subjekt povinnosť viesť spisovú agendu – evidenciu obetí, ktoré požiadali o poskytnutie pomoci a o rozsahu jej poskytnutia. Minimálnymi náležitosťami, ktoré by táto **evidencia mala obsahovať**, sú:

- **označenie obete** – anonymizované označenie obeť, na základe ktorého nie je obeť možné nepovolným osobám identifikovať a ktoré je možné použiť v rámci vyúčtovania dotácie;
- **okolnosti prípadu** – opis skutkových okolností prípadu a charakteristika trestného činu;
- **nadviazanie kontaktu** – akým spôsobom bol nadviazaný kontakt s obeťou? Kedy bol prijatý prvý hovor od obeť? Bola obeť odkázaná na akreditovaný subjekt od orgánov činných v trestnom konaní, zdravotníckeho zariadenia, iného subjektu poskytujúceho pomoc?;
- **prvá konzultácia** s vyplneným dotazníkom zo strany akreditovaného subjektu, v ktorom bude poznačené, ktoré časti prvej konzultácie podľa časti „Prvá konzultácia“ boli s obeťou konzultované, časom trvania konzultácie a dátumom a označením odbornej osoby, ktorá prvú konzultáciu vykonala;
- **zaznamenanie každého stretnutia/telefonického rozhovoru alebo iného kontaktu** s obeťou s približným časom trvania interakcie a stručným načrtnutím obsahu (napr. telefonický rozhovor o následkoch trestného činu, opakované zisťovania bezpečia);
- **označenie odborne spôsobilej osoby, ktorá bola v kontakte s obeťou** a poskytla jej odbornú pomoc (napr. p. psychologička mala osobné stretnutie s obeťou dňa 15.4.2020 v trvaní cca 50 minút, ktorého predmetom bolo poskytovanie poradenstva a rozhovor s obeťou/klientom o súčasnom prežívaní situácie a o technikách na zvládanie stresu);
- **individuálne posúdenie** – prvé ako aj opakované posúdenie (v prípade potreby) z hľadiska či je obeť vystavená riziku opakovanej alebo druhotnej viktimizácie;
- **vyhodnotenie hrozby nebezpečenstva ohrozenia života alebo zdravia a bezpečnostný plán** (najmä v prípade obzvlášť zraniteľných obetí, v prípade poskytovania všeobecnej odbornej pomoci nie je povinnosťou).

Ministerstvo nepredpisuje formu v akej má byť táto evidencia vedená (listinná, elektronická, kombinovaná), ani neurčuje záväzné formulárové vzory pre vedenie spisu k jednotlivým obetiam. Je na uvážení akreditovaných subjektov, aký spôsob zvolia, avšak podstatné je, aby evidencia obsahovala minimálne vyššie spomínané informácie.

Z hľadiska zberu dát a štatistík odporúčame akreditovaným subjektom, aby priebežne vytvárali datasety, z ktorých budú zrejmé:

- **počet obetí, ktoré ich požiadali o poskytnutie pomoci** s nasledovnými informáciami:
 - pohlavie, vek, príslušnosť k národnostnej menšine, sexuálna orientácia, sociálne zázemie, atď. (jednotlivé diskriminačné znaky, v prípade, ak ich je možné zaznamenať s poznámkou či sú údaje poskytnuté obeťou, resp. zistené počas poskytovania odbornej pomoci alebo sú to prisúdené údaje, t. j. údaje, ktoré odvodili odborne spôsobile osoby na základe napr. výzoru alebo hlasu obeť),
 - označenie či ide o obeť, ktorá už v minulosti kontaktovala akreditovaný subjekt alebo o obeť, ktorej je dlhodobo poskytovaná odborná pomoc;
- **počet obetí, ktoré spadali do okruhu obetí**, ktorým sa akreditovaný subjekt špecificky venuje a ktoré nie;

- **počet obetí, ktorým akreditovaný subjekt nemohol poskytnúť pomoc z kapacitných dôvodov;**
- **nadviazanie kontaktu** – referencovanie od orgánov činných v trestnom konaní, zdravotníckych zariadení, iných subjektov poskytujúcich pomoc obetiam;
- **forma výkonu poskytnutia odbornej pomoci** – ambulantne/dištančne;
- **rozsah pomoci** – rozlišovanie či bolo poskytnuté psychologické, sociálne alebo právne poradenstvo a rozsah poskytnutej pomoci/počet úkonov/hodín odbornej pomoci;
- **charakter trestného činu** – vhodné aj paragrafové označenie a kvalifikácia trestného činu, nie je to však nevyhnutné;
- **zaznamenanie podania trestného oznámenia a výsledku trestného konania** – napr. prebieha, vznesené obvinenie, podaná obžaloba.

Zber týchto údajov a vytváranie datasetov sú dôležité z hľadiska ďalších analýz týkajúcich sa možnej viacnásobnej diskriminácie, zasiahnutia niektorej skupiny obyvateľov špecifickými trestnými činmi, ohrozenia okruhu obetí, nahlásovania trestnej činnosti ako aj následného začatia trestného konania v porovnaní s nenahlásenými prípadmi zasiahnutia trestným činom.

Zároveň tieto údaje môžu poslúžiť na lepšie reflektovanie potrieb obetí, ich výskyt v regiónoch a prijatie opatrení vo vzťahu k zabezpečeniu dostupnosti odbornej pomoci. Slúžia aj priamo akreditovaným subjektom, ktoré vedia zhodnotiť kapacitu poskytovania odbornej pomoci a následne, napr. prostredníctvom ďalších odborne spôsobilých osôb ju zvýšiť.

IV. Záver

Záverom si dovoľujeme opätovne uviesť, že tieto štandardy predstavujú základný minimálny rámec vo vzťahu k poskytovaniu odbornej pomoci v zmysle zákona o obetiach. Žiadnym spôsobom nenahrádzajú špecifické štandardy či metodiky, ktoré sú zamerané na poskytovanie odbornej pomoci špecifickým skupinám obetí, najmä obzvlášť zraniteľných obetí (napr. deti, obe domáceho násillia).

V prípade obzvlášť zraniteľných obetí, odporúča ministerstvo dodržiavanie špecifických štandardov, ktoré boli vypracované (napr. štandardy IPVR k domácejmu násilliu¹³, štandardy týkajúce sa intervenčných centier) pri zohľadnení týchto minimálnych štandardov. Ohľadom obzvlášť zraniteľných obetí ministerstvo odporúča akreditovaným subjektom, aby odborne spôsobilé osoby absolvovali osobitné vzdelávanie/tréningy zamerané na prácu s konkrétnou skupinou obzvlášť zraniteľných obetí, príp. aby akreditované subjekty zvažili možnosť supervízie alebo spolupráce s tými subjektmi, ktoré dlhodobo poskytujú odbornú pomoc obzvlášť zraniteľným obetiam.

¹³ Dostupné na <https://www.zastavmenasilie.gov.sk/publikacie-mpsvr>