



APAS

ASOCIACE POSKYTOVATELŮ
ADIKTOLOGICKÝCH SLUŽEB

AGRESE VŮČI KLIENTŮM ADIKTOLOGICKÝCH SLUŽEB

SOUHRNNÁ ZPRÁVA Z PRŮZKUMU (LISTOPAD 2025)

ASOCIACE POSKYTOVATELŮ ADIKTOLOGICKÝCH SLUŽEB, Z.S.

Agrese vůči klientům adiktologických služeb

Souhrnná zpráva z průzkumu (listopad 2025)

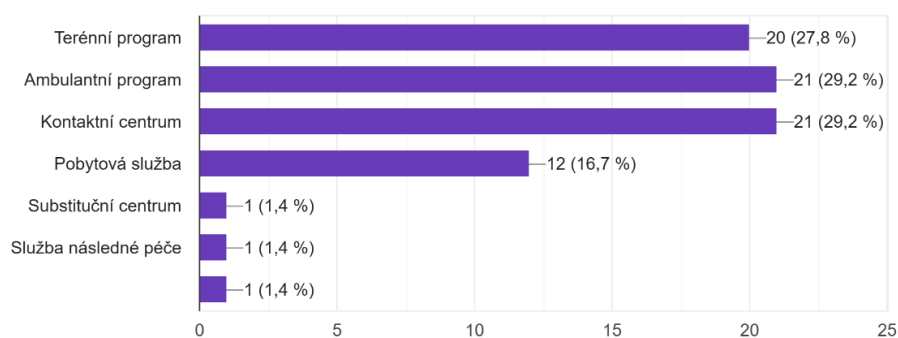
A. Úvod a kontext

Průzkum realizovaný Asociací poskytovatelů adiktologických služeb (APAS) na konci roku 2025 ukázal, jak agresivní chování ze strany veřejných institucí nejen poškozuje klienty, ale i vážně narušuje možnost adiktologických služeb efektivně poskytovat péči. V rámci průzkumu byly shromážděny podněty od členských organizací týkající se násilí a agresivního chování vůči klientům adiktologických služeb ze strany veřejných institucí. Do průzkumu se zapojilo 72 adiktologických služeb z různých regionů ČR.

Graf 1: Základní informace o adiktologických službách, které se zúčastnily průzkumu (n=72).¹

1. Základní informace o službě:

72 odpovědí



¹ Číslování uvedené v obrázcích grafů odkazuje na pořadí otázek v dotazníku a není totožné s číslováním grafů v tomto dokumentu.

B. Hlavní výsledky a zjištění

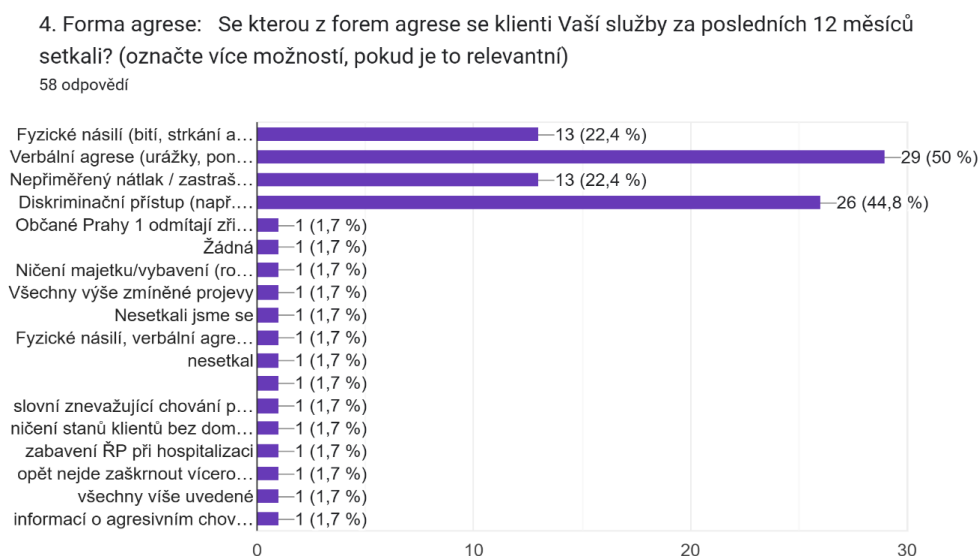
Následující část shrnuje hlavní zjištění průzkumu a ukazuje, v jakých podobách a s jakou četností se agresivní jednání vůči klientům adiktologických služeb vyskytuje. Výsledky ukazují na široce rozšířené agresivní chování, které má různorodé podoby (graf 2):

1. Formy agresivního chování

Agresivní jednání vůči klientům má různé podoby, od verbálních útoků a diskriminačního přístupu až po fyzické násilí a zastrašování:

- Verbální agrese (urážky, ponižování): 50 % případů.
- Diskriminační přístup (odmítnutí služby, nevhodné zacházení): 45 %.
- Fyzické násilí (bití, strkání, nepřiměřený nátlak): 22 %.
- Nepřiměřené zastrašování: 22 %.

Graf 2: Formy agresivního chování vůči klientům adiktologických služeb (v % odpovědí)



2. Frekvence výskytu agresivního chování

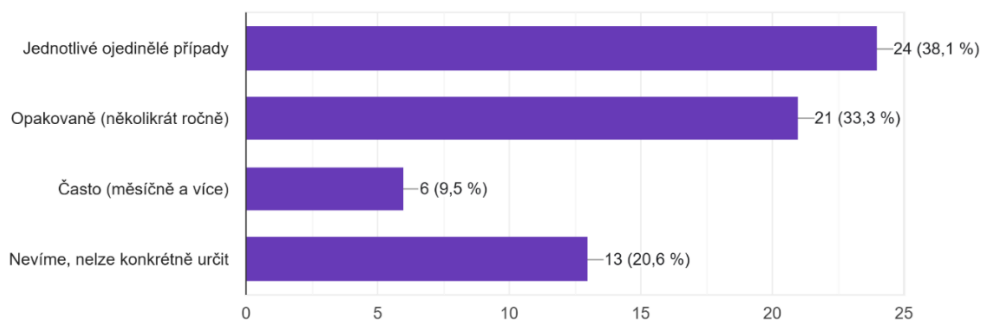
Následující přehled ukazuje, jak často se podle odpovědí zapojených služeb agresivní jednání vůči klientům vyskytovalo:

- Ojedinelé případy: 38 %.
- Několikrát ročně: 33 %.
- Častější než jednou za měsíc: 10 %.

Graf 3: Frekvence výskytu agresivního chování (v % odpovědí)

5. Četnost: Jak často se podobné situace ve vaší službě objevují?

63 odpovědí

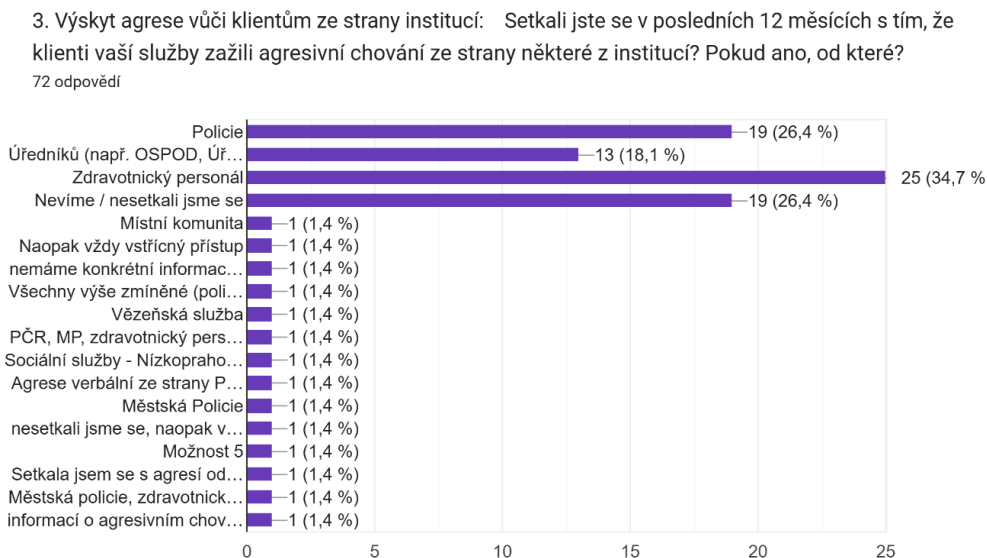


3. Konkrétní případy negativních zkušeností

Kvantitativní data doplňují konkrétní zkušenosti z praxe, které ilustrují, jak se agresivní a stigmatizující jednání projevuje v kontaktu klientů s jednotlivými institucemi:

- Zdravotníci odmítají ošetření nebo chovají se hrubě k pacientům, často ignorují duální diagnózy (závislost + duševní nemoc).
- Policie provádí ponižující prohlídky, zadržení bez právního důvodu a diskriminuje klienty kvůli jejich stavu (např. užívání návykových látek).
- Úředníci, jako například pracovníci úřadu práce, odmítají vyplácet klientům dávky, a to i přesto, že je to povinnost podle soudu.

Graf 4: Příklady agresivního a stigmatizujícího jednání podle typu instituce



V jednom případě se vyskytla pozitivně hodnocená spolupráce mezi institucemi a sociálními službami, kde došlo k respektu a konstruktivnímu přístupu ke klientům.

Výsledky tak ukazují, že agresivní jednání vůči klientům není okrajovým jevem, ale zkušeností, se kterou se služby setkávají napříč regiony a typy institucí.

Podrobnější přehled konkrétních zkušeností klientů adiktologických služeb podle jednotlivých institucí je uveden v přílohách.

C. Dopady a následky

Zjištění z průzkumu ukazují, že agresivní jednání ze strany institucí má přímé a závažné dopady jak na samotné klienty, tak na průběh a efektivitu poskytované péče.

Shrnutí dopadů pro klienty

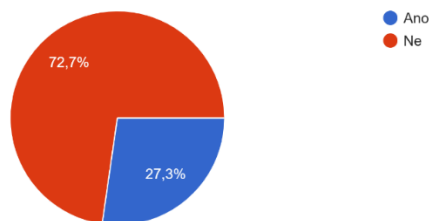
Agresivní zkušenosti se výrazně promítají do psychického stavu klientů i jejich ochoty vyhledávat pomoc a spolupracovat s institucemi:

- **Zvyšující se traumatizace a strach:** Klienti jsou otřesení a bojí se opakování situace. Vzniká tím spirála vyhýbání se službám, což prohlubuje jejich sociální exkluzi.
- **Nedůvěra v instituce:** Rezignace, pocit, že „to nemá smysl“ nebo že „nikdo by mi nevěřil“.
- **Pasivita a agresivní reakce:** Klienti často mlčí, informují pracovníky služeb o zážitku, nebo reagují verbálně či fyzicky na další zhoršení situace.

Klienti mají velmi nízkou ochotu stěžovat si na agresivní jednání institucí (graf 5). Hlavními důvody jsou strach z odvety a nedůvěra v to, že by stížnost vedla ke změně (graf 6).

Graf 5: Ochota klientů stěžovat si na agresivní jednání ze strany institucí

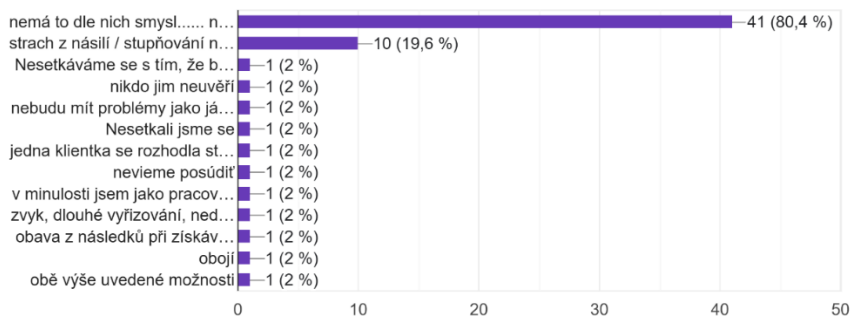
10. Pokud byli klienti vystaveni agrese ze strany institucí, byli ochotni si stěžovat a/nebo spolupracovat při zpracování stížnosti?
55 odpovědí



Graf 6: Důvody neochoty klientů stěžovat si na agresivní jednání ze strany institucí

11. V případě, že si klienti nebyli ochotni stěžovat a/nebo spolupracovat při zpracování stížnosti, uveďte jejich hlavní důvody:

51 odpovědí



Shrnutí dopadů pro pracovníky adiktologických služeb

Dopady agresivního jednání se přenášejí i na pracovníky služeb, kteří musí zvládat zvýšenou zátěž, častější krizové situace a narušený průběh péče:

- **Vyšší pracovní tlak:** Klienti po agresivních zásazích institucí přicházejí rozrušení a nedůvěřiví, což ztěžuje práci pracovníků, kteří musí zvládat náročnější situace s menším prostorem na odbornou práci.
- **Narušený průběh péče:** Agresivní přístup institucí vede k více krizovým situacím a méně prostoru pro stabilizační a preventivní práci.
- **Ohrožené bezpečí týmu:** Zvýšená impulzivita klientů po negativních zkušenostech zvyšuje rizika pro bezpečnost pracovníků na pracovištích.
- **Zátěž vyplývající z rozporů v systému:** Pracovníci často napravují důsledky zásahů, které nejsou sladěné s cíli péče, což dlouhodobě snižuje jejich motivaci i efektivitu týmu.

Tato problematika není otázkou benevolence, ale **profesionálního přístupu**, který:

- **Chrání klienty i pracovníky,**
- **Stabilizuje systém** a zajišťuje kvalitní péči,
- **Zvyšuje efektivitu práce všech institucí.**

Je nezbytné si uvědomit, že **agresivní chování vůči klientům adiktologických služeb** nejen že poškozuje jejich důstojnost, ale **má dalekosáhlé negativní důsledky pro celý systém péče.**

Nejde o shovívavost, jde o profesionální přístup, který chrání klienty, stabilizuje systém a zvyšuje efektivitu práce všech institucí.

D. Doporučení

Na základě zjištění průzkumu formuluje APAS následující doporučení směřující ke snížení agresivního jednání a zlepšení přístupu institucí ke klientům:

1. **Systematická destigmatizace** napříč institucemi, která povede k lepšímu porozumění závislostem jako nemocem.
2. **Vzdělávání pracovníků** ve veřejných institucích (policie, zdravotníci, úředníci), což sníží strach a zvýší profesionalitu při jednání s osobami se závislostmi a duálními diagnózami.
3. **Odpovědnost za pochybení:** Zajištění skutečné odpovědnosti za porušování práv klientů a zavedení disciplinárních opatření proti pracovníkům, kteří se dopustí agresivního chování.
4. **Spolupráce institucí a sociálních služeb:** Posílení spolupráce mezi institucemi a sociálními službami, což sníží napětí a podpoří respektující přístup ke klientům.
5. **Profesní etika:** Zajištění, že profesní etika bude standardem, nikoliv volitelným krokem, a že bude aplikována ve všech veřejných institucích.

E. Závěr

Závěrečná část shrnuje hlavní implikace zjištění a zdůrazňuje potřebu systémových změn v přístupu institucí.

Agresivní přístup institucí komplikuje práci služeb, zhoršuje výsledky péče a vede k opakovanému vynakládání veřejných prostředků na řešení situací, kterým by bylo možné předcházet. Agresivní chování vůči klientům adiktologických služeb je závažným problémem, který má dalekosáhlé důsledky pro klienty i pro efektivitu celého systému péče. Změna postojů v institucích, zajištění odpovědnosti za pochybení a budování lepší spolupráce mezi institucemi jsou klíčové pro zajištění efektivní a profesionální péče, která přinese pozitivní výsledky a stabilizuje celý systém.

F. Přílohy

Obrázek 1: Typické podoby negativních zkušeností klientů při kontaktu s institucemi – policie

Policie (PČR / Městská)

- Neodůvodněné prohledávání, výhrůžky, vulgární a ponižující jednání.
- Fyzické násilí, agresivní zákroky, hrubé manipulace, tykání.
- Ničení stanů a věcí lidí bez domova; násilné vystěhovávání.
- Nátlak, zastrašování, neodůvodněné poutání a převozy.
- Sexuální obtěžování klientek.
- Ignorování zdravotního stavu, posměšky, ponižování.

„Vezmem tě do auta a něco zažiješ.“

„Mluv normálně!“ (klient s vadou řeči)

„Byl jsem drzý na policistu... proto ta čelist.“

„Stan byl rozřezaný.“

„Ty se mnou nebudeš diskutovat, fetáku.“

Obrázek 2: Typické podoby negativních zkušeností klientů při kontaktu s institucemi - zdravotnictví

Zdravotnictví (nemocnice, RZS, záchytka)

- Odmítání ošetření nebo výrazné oddalování péče.
- Verbální agrese, nadávky.
- Zlehčování zdravotních potíží, poskytování nepravdivých informací.
- Hrubé zacházení: bolestivé převazy, facky, přivazování.
- Nevhodné chování k lidem s HCV, HIV či anamnézou užívání.

„Kvůli takovýmhle my máme jezdit?“

„Stejně na to brzo umřeš.“ (omylem sdělená nepravdivá diagnóza HCV)

„A proč bychom ho měli zachraňovat?“

„Nechte ho sedět, ať si počká. Sám si za to může.“

„Při převazu strhli obvaz tak, že začal silně krváčet.“

Obrázek 3: Typické podoby negativních zkušeností klientů při kontaktu s institucemi – úřady práce a sociální odbory

Úřady práce a sociální odbory

- Ponižující komentáře (zápach, sociální status).
- Bezdůvodné odmítání dávek či žádostí, záměrné komplikování procesu.
- Nepřijetí žádosti, nesprávné informace, neochota komunikovat.
- Zjevná diskriminace lidí po VTOS nebo s historií závislosti.
- Odepření financí opatrovanci, ignorování soudních rozhodnutí.

„Tu žádost nepodávejte, stejně vám ji zamítnu.“

„S těmi penězi z vězení si vystačíte.“ (2600 Kč, klient druhý den nastupoval do léčby)

„MOP nedostanete, vy na to nevypadáte.“

Obrázek 4: Typické podoby negativních zkušeností klientů při kontaktu s institucemi – OSPOD a další sociální instituce

OSPOD a další sociální instituce

- Dehonestace klientů („jednou alkoholička, navždy alkoholička“).
- Nepřiměřené stranění jedné straně konfliktu.
- Výroky, které stigmatizují a předjímají selhání rodiče.

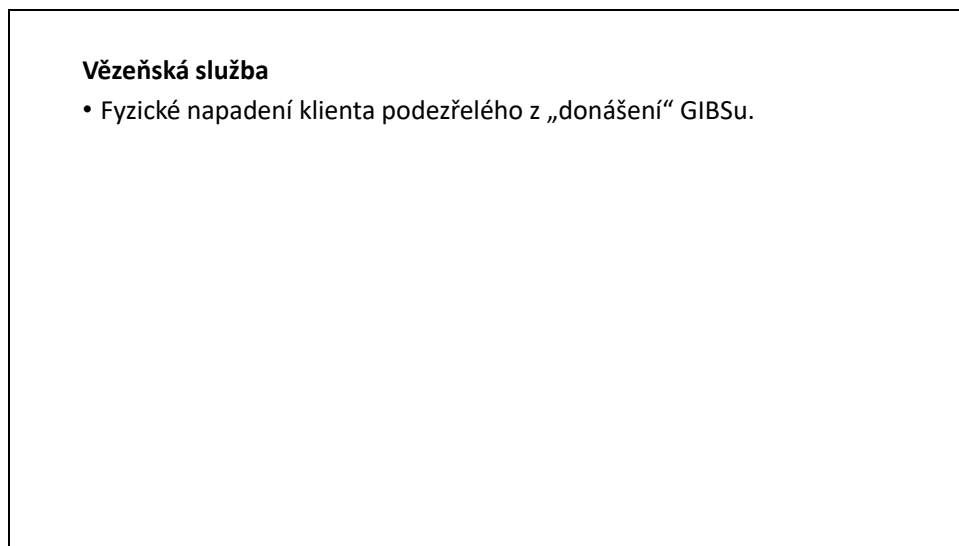
„Jednou alkoholička, navždy alkoholička.“

„To vám dítě vracet nebudeme.“

„Vy si za to můžete sama.“

„My víme, jak to s vámi je.“ (bez posouzení aktuální situace)

Obrázek 5: Typické podoby negativních zkušeností klientů při kontaktu s institucemi – vězeňská služba



Obrázek 6: Typické podoby negativních zkušeností klientů při kontaktu s institucemi – další časté vzorce chování

