



Inštitút pre výskum práce a rodiny  
Institute for Labour and Family Research

## METODIKA MONITORINGU DOSTUPNOSTI A KVALITY PODPORNÝCH SLUŽIEB PRE ŽENY ZAŽÍVAJÚCE NÁSILIE A ICH DETI

*Andrej Kuruc, Monika Grochová, Zuzana  
Očenášová*

2021

„Domov musí byť bezpečné miesto pre  
všetkých“



# Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti

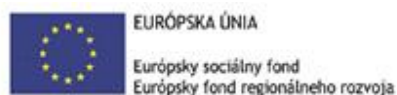
---

Autori: Andrej Kuruc, Monika Grochová, Zuzana Očenášová

Bratislava, 2021



Inštitút pre výskum práce a rodiny vydal túto publikáciu ako súčasť výstupov národného projektu Prevencia a eliminácia rodovej diskriminácie OP ĽZ NP 2018/4.1.2/01., ktorý sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje [www.esf.gov.sk](http://www.esf.gov.sk)



Odborná garancia: Oľga Pietruchová

Vydanie: Prvé vydanie

Vydavateľ: Inštitút pre výskum práce a rodiny

Rok vydania: 2021

Rozsah: 171 strán

Text neprešiel jazykovou korektúrou

## Obsah

ÚVOD.....	6
ETICKÉ ASPEKTY A DÔVERNOSŤ.....	8
POSTUP HODNOTENIA .....	9
ŠTANDARDY .....	13
HODNOTENIE JEDNOTLIVÝCH INDIKÁTOROV .....	34
1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok nerovnosti žien .....	34
2. Bezpečie a ochrana. Zabezpečenie bezpečnosti klientok a zamestnankýň služieb a informovanie o bezpečnostných postupoch.....	41
3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt.....	52
4. Potreby žien.....	55
5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup.....	63
6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien .....	68
7. Posilnenie žien .....	71
8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb .....	76
9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov.....	79
10. Podpora a práca s deťmi.....	84
11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca .....	87
12. Prevencia a spoločenská zmena .....	89
13. Zber a vyhodnocovanie dát .....	90
Použité zdroje.....	93
Príloha č. 1 Formulár ochrany dôvernosti a súkromia a dodržiavania etických princípov .....	96
Príloha č. 2 Úvodný dotazník .....	97
Príloha č. 3 Formulár informovaného súhlasu .....	104
Príloha č. 4 Protokol rozhovoru - riaditeľka .....	105
Príloha č. 5 Protokoly rozhovorov – zamestnankyne.....	116
Príloha č. 6 – Dotazník pre klientky .....	156
Príloha č. 7 Hodnotiaci hárok.....	159

## ÚVOD

Predkladaná metodika má slúžiť ako podklad na monitoring dostupnosti a kvality špecializovaných sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Táto cieľová skupina si v rámci poskytovania podporných služieb vyžaduje špecifický prístup, ktorý zohľadňuje príčiny a dopad násillia, ktoré ženy a ich deti zažívajú, a ktorý kladie dôraz na ich fyzické a psychické bezpečie. Na Slovensku existuje niekoľko druhov služieb pre ženy zažívajúce násilie – Národná linka pre ženy zažívajúce násilie s národnou pôsobnosťou, intervenčné centrá s regionálnou pôsobnosťou a špecializované sociálne služby v rôznych regiónoch – poradenské centrá a bezpečné ženské domy. Na národnú telefonickú linku a intervenčné centrá sa vzhľadom k charakteru ich činnosti vzťahujú iné štandardy, napríklad plnenie štandardov intervenčných centier podľa Zákona č. 274/2017 Z.z. o obetiach trestných činov kontroluje Ministerstvo spravodlivosti SR. Úlohou intervenčných centier je poskytovať krízovú intervenciu, odbornú a právnu pomoc a sprostredkovanie poskytovania sociálnych služieb podľa potrieb obete. Predkladaná metodika sa zameriava na špecializované sociálne služby – poradenské centrá a bezpečné ženské domy, ktorých cieľom je poskytovanie dlhodobých služieb s ohľadom na potreby žien zažívajúcich násilie. Slovenská legislatíva však tento typ služieb konkrétne neupravuje. Zariadenia sú preto akreditované podľa Zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách ako špecializované sociálne poradenstvo (poradenské centrá) alebo zariadenia núdzového bývania (bezpečné ženské domy). S ohľadom na uvedené špecifiká a potreby cieľovej skupiny je však ich činnosť širšia, než ako je definovaná týmto zákonom.

Ako už z názvu monitoringu vyplýva, jeho cieľom je zistiť dostupnosť a kvalitu poskytovaných služieb pre túto cieľovú skupinu. Zatiaľ čo dostupnosť sa zameriava najmä na zistenie kvantity, teda počtu existujúcich špecializovaných zariadení a ich kapacitu, monitoring kvality poskytovaných služieb pomôže určiť mieru špecializácie zariadenia a prispôsobenia poskytovaných služieb potrebám žien zažívajúcich partnerské násilie a ich deťom. V súčasnosti na Slovensku absentujú údaje o dostupnosti a kvalite špecifických zariadení. Ostatný komplexný monitoring realizoval v roku 2012 Inštitút pre výskum práce a rodiny<sup>1</sup>. Podľa jeho výsledkov v danom období na Slovensku fungovalo 9 špecializovaných poradenských centier a 12 ubytovacích zariadení prevádzkovaných 16 mimovládnyimi organizáciami. V rokoch 2016 – 2017 prebiehal monitoring služieb, ktoré boli zapojené do podpory z Nórskeho finančného mechanizmu<sup>2</sup>. V rámci neho bolo identifikovaných 20 poskytovateľov špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce partnerské násilie a ich deti – z toho 15 poradenských centier a 9 ubytovacích zariadení. Tento monitoring však bol zameraný len na realizátorov a garantov projektov a nie na všetkých existujúcich poskytovateľov služieb. Vzhľadom na meniacu sa situáciu a prostredie pre fungovanie poskytovania sociálnych služieb, najmä pokiaľ ide o legislatívne podmienky a financovanie, je pravidelný monitoring dostupnosti nevyhnutný pre poznanie aktuálneho stavu a rezerv v poskytovaní týchto služieb na Slovensku ako podklad pre zabezpečenie dostatočných finančných zdrojov, kapacít a nastavenie politik v oblasti násillia páchaného na ženách.

Monitoring v roku 2012 bol realizovaný prostredníctvom dotazníkového prieskumu telefonicky alebo osobne. Informácie v dotazníku boli následne spracované a vyhodnocované na základe 10

---

<sup>1</sup> Holubová, B. Filadelfiová, J. Monitoring sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti z hľadiska európskych štandardov. IVPR, 2012, s. 208.

<sup>2</sup> Očenášová, Z. Monitoring vybraných poskytovateľov sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti a poskytovateľov služieb pre obe domáceho násillia a hodnotenie súladu ich poskytovania so štandardami Rady Európy. IVPR, 2016, 2017 (neverejné materiály).

parametrov z celkovým počtom 30 bodov hodnotiaceho skóre<sup>3</sup>. Dotazník z tohto monitoringu bol použitý aj v rokoch 2016 – 2017, kde však bol upravený podľa aktuálnych potrieb monitorovania. Napríklad, predchádzajúci dotazník bol distribuovaný širokému spektru poskytovateľov sociálnych služieb, avšak v rokoch 2016 – 2017 išlo výlučne o podporu špecializovaných služieb, takže sa zameriaval najmä na mieru napĺňania špecifických štandardov. Parametre hodnotenia však boli zachované, avšak skórovacia škála bola mierne pozmenená. V tomto prípade bol vzhľadom na obmedzené časové možnosti dotazník distribuovaný elektronicky a v prípade nejasností boli vyplňajúce organizácie kontaktované dodatočne telefonicky<sup>4</sup>. Obidva monitoringy vychádzali z Minimálnych štandardov podporných služieb Rady Európy na boj proti násilliu na ženách<sup>5</sup> a zameriavali sa najmä na formálne napĺňanie ich kritérií. Ako také dokázali rozlíšiť špecifické a nešpecifické sociálne služby, avšak aj s ohľadom na formu zisťovania nedokázali postihnúť reálnu kvalitu poskytovaných služieb pre klientky a ich deti.

Systém hodnotenia kvality všetkých sociálnych služieb je na Slovensku v súčasnosti v procese zavádzania do praxe. V roku 2014 sa novelizáciou zákona o sociálnych službách vytvoril systém kritérií na hodnotenie kvality vo forme 21 kritérií a štandardov a im prislúchajúcich indikátorov (Príloha č. 2 zákona o sociálnych službách). V roku 2016 bola publikovaná metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb<sup>6</sup>. V rámci tohto systému hodnotenia kvality sa využíva rovnaký systém kritérií pre celú škálu poskytovateľov sociálnych služieb bez ohľadu na ich špecifiká. Ako už bolo uvedené vyššie, cieľová skupina žien zažívajúcich partnerské násillie a ich deti si vyžaduje špecifický prístup, ktorý sa plne neodráža vo všeobecných štandardoch kvality. Hoci väčšina týchto kvalitatívnych štandardov sa prekrýva so špecifickými štandardmi pre služby ženám zažívajúcim násillie, určité aspekty, ako napríklad dôraz na bezpečie klientok a ich detí a dôvernosť informácií a osobných údajov sa vo všeobecných štandardoch neobjavuje. Práve tieto však patria k základným znakom špecifickosti poskytovateľa špecializovaných služieb pre túto cieľovú skupinu.

Keďže pre tvorbu verejných politík v oblasti násillia páchaného na ženách je kľúčové poznať kvantitatívne a kvalitatívne údaje o poskytovaných sociálnych službách pre danú cieľovú skupinu, vznikla požiadavka vytvoriť špecifickú metodiku hodnotenia dostupnosti a kvality sociálnych služieb pre cieľovú skupinu žien zažívajúcich násillie a ich detí. Predkladaná metodika sa usiluje využívať klady oboch vyššie uvedených prístupov – hodnotenie špecializácie na základe špecifických štandardov služieb pre ženy zažívajúce partnerské násillie a ich deti a hodnotenie kvality poskytovaných služieb s ohľadom na očakávané štandardy.

Metodika vychádza zo štandardov poskytovania špecializovaných služieb, ktorých napĺňanie je podmienkou či výrazne napomáha zabezpečovať kvalitu poskytovaných služieb. Štandardy použité v metodike vznikli na základe existujúcich medzinárodných a národných strategických dokumentov. Vychádzajú z Minimálnych štandardov Rady Európy, avšak sú prispôbené slovenskému kontextu, pričom využívajú výstupy Národného projektu Podpora eliminácie a prevencie násillia na ženách – Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich

---

<sup>3</sup> Holubová, B. Filadelfiová, J. Monitoring sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násillie a ich deti z hľadiska európskych štandardov. IVPR, 2012, s. 208.

<sup>4</sup> Očenášová, Z. Monitoring vybraných poskytovateľov sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násillie a ich deti a poskytovateľov služieb pre obe domáceho násillia a hodnotenie súladu ich poskytovania so štandardmi Rady Európy. IVPR, 2016 (neverejný materiál).

<sup>5</sup> Kelly, L., Dubois, L. Combating violence against women: minimum standards for support services, Council of Europe, 2008. Dostupné na: [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

<sup>6</sup> Repková, K. Hodnotenie kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh). IVPR, 2016.

násilie<sup>7</sup> a Metodika poskytovania komplexnej podpory a ochrany ženám zažívajúcim násilie a ich deťom.<sup>8</sup> Štandardy vznikli v spolupráci so zástupkyňami poradenských centier a bezpečných ženských domov.

Metodika sa v prvej časti zameriava na proces hodnotenia, teda na jednotlivé jeho kroky, metódy a podklady pre monitoring. V ďalšej časti sú podrobne rozobraté jednotlivé štandardy, kritériá a indikátory ich napĺňania. Metodika ďalej obsahuje dokumenty potrebné k monitoringu – dotazníky, protokoly k rozhovorom a dokumenty týkajúce sa etickej stránky monitorovania.

Účelom metodiky je poskytnúť návod na monitorovanie a jeho štandardizovanie, avšak vzhľadom na tému aj využívané metódy sa nedá vyhnúť istej miere subjektivizácie. Z týchto dôvodov by monitoring mali realizovať najmä skúsené hodnotiteľky, ktoré majú dostatočné teoretické vedomosti (prípadne aj praktické skúsenosti) o násilí páchanom na ženách a východiskách poskytovania špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Cieľom metodiky je monitorovanie dostupnosti a kvality ako podkladu pre ďalší kvantitatívny a kvalitatívny rozvoj služieb, nie kontrola poskytovateľov a vytváranie hodnotiacich rebríčkov a bodovacích skóre. Aj z týchto dôvodov je bodové hodnotenie každého indikátora konštruované na jednoduchej škále, ktorá informuje len o napĺňaní, či nenapĺňaní konkrétneho štandardu a môže tak byť podkladom pre ďalšie kroky na zvýšenie kvality služieb v jednotlivých organizáciách, ktoré ich poskytujú.

## ETICKÉ ASPEKTY A DÔVERNOSŤ

Zbieranie a hodnotenie informácií o špecializovaných zariadeniach pre ženy zažívajúce násilie a ich deti a o ich klientkach musí zohľadňovať etické aspekty zberu dát a ochranu dôvernosti informácií. Ochrana dôvernosti získaných informácií slúži na zaručenie bezpečnosti klientok a zamestnankýň týchto zariadení. To sa vzťahuje na samotný zber dát, realizáciu rozhovorov ako i samotné hodnotenie. Akékoľvek osobné informácie o klientkach alebo ich deťoch, ktoré sa hodnotiteľka dozvie, sú prísne dôverné a nesmú sa objaviť v písomných materiáloch hodnotenia a hodnotiteľka o nich zachováva mlčanlivosť. Podobne, všetky informácie o organizácii a priebehu hodnotenia sú dôverné a použiteľné len v kontexte monitoringu dostupnosti a kvality služieb.

Hodnotiteľky budú vyberané na základe profesionálnych skúseností s témou, budú špeciálne vyškolené a budú mať inštrukcie o dodržiavaní etických aspektov hodnotenia a bezpečnosti zozbieraných dát. Hodnotiteľky sú tiež povinné dodržiavať pravidlá konkrétnej hodnotenej organizácie, vrátane jej postupov na poskytovanie informácií o klientkach alebo adrese zariadenia. Monitoring konkrétneho zariadenia bude realizovaný tak, aby neobmedzoval poskytovanie služieb klientkam a nevystavoval stresu zamestnankyne a klientky. Rozhovory sa budú uskutočňovať na mieste, ktoré určia zamestnankyne zariadenia ako bezpečné pre nich a pre ich klientky.

---

<sup>7</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015, 154 s. ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_preveniec/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_preveniec/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

<sup>8</sup> Karlovská D. (ed) a kol. Metodika k poskytovaniu komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015, 193 s. ISBN 978-80-7138-147-1 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_preveniec/dokument\\_metodika\\_k\\_poskytovaniu\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_preveniec/dokument_metodika_k_poskytovaniu_komplexnej_podpory.pdf)



Dôležité je tiež, aby hodnotiteľky zistenia interpretovali zodpovedne v súlade s metodológiou monitoringu a s cieľom zistiť aktuálny stav poskytovania služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti a potenciál ich zlepšovania. Hodnotiteľka a Inštitút pre výskum práce a rodiny, ktorý odborne garantuje monitoring, budú dodržiavať etickú povinnosť, že zistenia budú správne interpretované a použité na zlepšenie poskytovania služieb a ich rozvoj.

Všetky hodnotiteľky podpisujú prehlásenie o ochrane dôvernosti a dodržiavania etických princípov (Príloha č. 1), ktoré popisujú záväzky dôvernosti a mlčanlivosti, konfliktu záujmov, procesu hodnotenia a interpretácie záverov a spôsob narábania s dátami.

## POSTUP HODNOTENIA

Monitoring dostupnosti a kvality služieb využíva viacero metód zberu informácií – dotazníky, rozhovory, štúdium dokumentov a pozorovanie. Kombináciou týchto metód je možné nielen získať viac informácií o fungovaní a smerovaní organizácie a poskytovaných službách, ale aj ich overovanie, vysvetlenie, či možnosť zasadiť ich do konkrétnej situácie jednotlivých poskytovateľov služieb. Hodnotiteľke tak umožní komplexnejšie posúdenie napĺňania štandardov kvality v súčasnosti ako aj potenciál organizácie do budúcnosti. Každá z jednotlivých metód bola zvolená tak, aby bola realizovateľná a poskytovala porovnateľné informácie od všetkých poskytovateľov. Napríklad, v prípade klientskeho hodnotenia bol ako metóda zberu informácií zvolený dotazník, hoci samotný rozhovor s klientkou zariadenia by mohol poskytnúť viac informácií. Klientsky rozhovor by však bolo možné relatívne bezproblémovo zrealizovať v prípade pobytových služieb, avšak u poradenských služieb by bol tento proces časovo aj organizačne náročný. Aby sa zachovala jednotnosť postupu pri hodnotení u všetkých typov zariadení, klientky budú mať možnosť vyjadriť sa ku kvalite služieb formou on-line dotazníka.

Hodnotenie každej organizácie bude pozostávať z tých istých krokov v rovnakej postupnosti a hodnotiteľky by ich mali absolvovať všetky. Kroky hodnotenia sú nasledovné:

- 1) úvodný dotazník pre organizáciu
- 2) štúdium verejne dostupných dokumentov a materiálov o organizácii
- 3) prehliadka priestorov
- 4) rozhovory s riaditeľkou (štatutárnou zástupkyňou, prípadne vedúcou zariadenia) a s minimálne 2 zamestnankyňami (poradkyňami, psychologičkou, právničkou a pod.)
- 5) štúdium interných dokumentov poskytnutých organizáciou
- 6) 5 klientskych dotazníkov.

V úvode procesu hodnotenia bude organizácii zaslaný on-line dotazník obsahujúci otázky o základných informáciách a dátach o organizácii. Ten bude slúžiť ako podklad pre ďalší postup hodnotenia. Hodnotiteľka si preštuduje verejne dostupné materiály o organizácii a dostane k dispozícii vyplnený dotazník, na základe ktorého bude s organizáciou komunikovať ďalej – dohodne si návštevu zariadenia a realizáciu rozhovorov. Počas tejto návštevy by sa mali zrealizovať rozhovory, prehliadka priestorov, dohodnutie poskytnutia neverejných dokumentov o organizácii a pri BŽD je možné aj požiadať klientky o vyplnenie online dotazníka. V ideálnom prípade je dobré zrealizovať v úvode rozhovor so štatutárnou zástupkyňou alebo riaditeľkou zariadenia a následne rozhovory s poradkyňami.

Samotné vyhodnotenie miery napĺňania štandardov prebehne až po absolvovaní všetkých krokov hodnotenia.

## 1) Úvodný dotazník

Úvodný dotazník (príloha č. 2) obsahuje základné informácie o organizácii, počte klientok a klientov, kapacitu, personálne obsadenie a rozsah poskytovaných služieb. Súčasťou dotazníka je aj vyjadrenie sa organizácie k tomu, aké strategické a interné materiály má vypracované, na základe ktorých si hodnotiteľka môže vyžiadať konkrétne dokumenty.

## 2) Štúdium verejne dostupných dokumentov a materiálov o organizácii

V tejto fáze ide najmä o získavanie čo najväčšieho množstva informácií o organizácii z verejne dostupných materiálov (internetová stránka, výročné správy, sociálne siete a pod.). Cieľom štúdia dokumentov je zorientovanie sa vo fungovaní organizácie, v miere poskytovaných služieb, ich prezentácie verejnosti alebo klientkam. Všetky tieto informácie slúžia ako podklad na prípravu rozhovorov.

## 3) Prehliadka priestorov

Prehliadka priestorov má slúžiť len ako doplnok k hodnoteniu niektorých štandardov ako napríklad bezpečnosť (bezpečnostné prvky, možnosť dostať sa do budovy, súkromie, priestorové oddelenie od iných cieľových skupín, ak zariadenie poskytuje služby viacerým skupinám, dostupný bezpečnostný a únikový plán v BŽD a pod.), ľudská dôstojnosť a rešpekt (čistota, dojem z priestoru v prípade poradenských a spoločných priestorov, útulnosť a funkčnosť izieb pri BŽD, základné vybavenie, možnosť hygieny, dostupný mechanizmus na podávanie sťažností – ak nie je riešený inak, možnosť prístupu pre zdravotne znevýhodnené ženy), podpora a práca s deťmi (priestor na hry a voľnočasové aktivity v interiéri a exteriéri, možnosť prípravy do školy), dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov (uzamykateľné skrinky na spisy, uzatváratelná poradenská miestnosť, z ktorej nie je počuť von a pod.). Pri prehliadke priestorov najmä v BŽD treba rešpektovať súkromie ubytovaných klientok a klientov a nepohybovať sa po priestoroch voľne a bez sprievodu. O prehliadke budú klientky vopred informované. Prehliadka bude dohodnutá v súčinnosti s riaditeľkou organizácie v čase, ktorý im vyhovuje. Počas prehliadky je možné pýtať sa niektoré otázky z protokolov rozhovorov, napr. Mali ste alebo máte nejaké problémy s priestormi a vybavením? Je niekde prístupný domový poriadok / bezpečnostný poriadok? a pod. Pri prehliadke je vhodné vypýtať si fotografie priestorov od organizácie, ak nejaké majú k dispozícii, prípadne požiadať, či je možné si priestory (bez zamestnankyň a klientok) odfotografovať za účelom druhého hodnotenia.

## 4) Rozhovory

V každej organizácii by mali byť realizované minimálne 3 rozhovory – s riaditeľkou a dvomi zamestnankyňami (prípadne aj externými), ktoré pracujú priamo s klientkami alebo ich deťmi. Zloženie respondentiek závisí od štruktúry organizácie:

- Pokiaľ sa organizácia venuje len cieľovej skupine žien zažívajúcich násilie a ich deťom, je výber jednoznačný – štatutárna zástupkyňa (rozhovor riaditeľka) a dve poradkyne.
- Ak je však organizácia súčasťou širšieho celku poskytujúceho sociálne služby (napr. organizácie mestských sociálnych služieb), rozhovor treba zrealizovať s riaditeľkou špecializovanej časti (napr. vedúcou poradne alebo BŽD) a dvomi poradkyňami.
- V prípade, že v zariadení pracuje len jedna poradkyňa (napr. malé BŽD), na miesto druhej poradkyne sa vyberie iná profesia (spolu)pracujúca so zariadením, napr. právnička, psychologička alebo pracovníčka určená pre deti.
- Ak organizácia poskytuje služby len jednej cieľovej skupine, ale aj v BŽD aj v poradni a tieto sú personálne rozdelené (iné poradkyne pracujú v BŽD a iné v poradni), zostáva

rozhovor s riaditeľkou (štatutárnou zástupkyňou) a po dva rozhovory s poradkyňami v každom zariadení, t.j. dva v BŽD a dva v poradni. V prípade, že poradňa a BŽD nie sú takto oddelené a poradkyne z BŽD pracujú aj v poradni, stačia dva rozhovory s poradkyňami, ale je potrebné sa v nich zamerať zvlášť na fungovanie poradne a zvlášť na BŽD.

Každý rozhovor musí začínať informovaným súhlasom s rozhovorom (formulár v prílohe č. 3). Všeobecne akceptovaný prístup k získaniu informovaného súhlasu je:

- 1) Vysvetlenie kľúčových bodov, za akým účelom sa rozhovor robí, čo z toho získajú, aké budú hlavné oblasti, o ktorých sa bude diskutovať, aké opatrenia budú urobené pre zachovanie dôvernosti.
- 2) Predloženie informovaného súhlasu zamestnankyni, pričom by mala mať možnosť na otázky a vyjasnenie individuálnych bodov.
- 3) Súhlas písomnou formou.

Rozhovor je pološtruktúrovaný, t.j. sú pripravené základné tematické okruhy s návrhmi otázok, ktoré musia byť v rozhovore pokryté. Hodnotiteľka však môže klásť vlastné, doplňujúce otázky, vynechať otázky, ak sa k nim respondentka vyjadrila v inej časti alebo sú zjavné zo študovaných materiálov. Vedenie rozhovoru je teda do značnej miery v kompetencii hodnotiteľky. Rozhovor by však mal napĺňať cieľ vedúci k hodnoteniu kvality a dostupnosti služieb. Odporúča sa klásť najmä otvorené otázky, ku ktorým sa môžu respondentky voľne vyjadriť, a následne sa pýtať doplňujúce otázky. V prílohe sú protokoly k vedeniu rozhovorov pre jednotlivé skupiny – riaditeľka, poradkyňa, právnička, psychologička, pracovníčka s deťmi (Protokoly rozhovorov v prílohe č. 4 a 5). Keďže v praxi sa môžu jednotlivé pozície kombinovať, je potrebné otázky upravovať podľa konkrétneho pracovného zaradenia respondentky (napr. ak psychologička pracuje so ženami aj s deťmi, treba pokryť obe cieľové skupiny). Pri analýze rozhovorov sa treba zamerať nielen na obsah rozhovorov, ale aj jazyk, aký respondentky používajú, napr. hovoria o klientoch, klientkach, paniach, osobách a pod., keďže aj z takýchto vecí môže vyplývať prístup, aký ku klientkam v organizácii majú.

Vzhľadom k časovo náročnejšiemu procesu hodnotenia sa neodporúča realizovať rozhovory opakovane alebo prerušovane, vo výnimočných prípadoch (napr. nutnosť akútne sa venovať klientke) je možné rozhovor prerušiť a vrátiť sa k nemu neskôr, nie však s dlhším časovým odstupom. Vzhľadom k množstvu informácií, ktoré by mali v rozhovore zaznieť, by rozhovory mali byť so súhlasom respondentky nahrávané a neskôr z nich vyhotovený prepis. V prípade, že respondentka nebude s nahrávaním súhlasiť, mala by si hodnotiteľka robiť podrobné poznámky a odporúča sa po skončení rozhovoru zapísať si jeho krátky sumár a čo najskôr sa venovať jeho analýze, kým má hodnotiteľka v pamäti všetky informácie. Informácie z rozhovorov sú dôverné a môžu byť použité len za účelom hodnotenia.

Všetky rozhovory musia byť realizované jednotlivo a medzi štyrmi očami (t.j. napríklad riaditeľka by nemala byť prítomná pri rozhovore s poradkyňami). Taktiež nie je vhodné, aby sa informácie z rozhovorov s poradkyňami dostali k riaditeľke. Akékoľvek informácie o klientkach, ktoré sa hodnotiteľka dozvie, sú vysoko dôverné a nesmú sa objaviť ani v hodnotení ani inde.

## **5) štúdium interných dokumentov poskytnutých organizáciou**

Počas rozhovoru s riaditeľkou by hodnotiteľka mala v rámci rozhovoru požiadať o poskytnutie interných dokumentov organizácie, ktoré sa vzťahujú k hodnoteniu a ktoré organizácia uviedla v dotazníku, že má vypracované. Malo by ísť najmä o tie dokumenty, ktoré akýmkoľvek spôsobom upravujú fungovanie organizácie, jej interné postupy poskytovania služieb, metodické

materiály, informačné materiály, materiály pre klientky, formuláre, domový poriadok v prípade BŽD a pod. Dokumenty je možné poskytnúť k nahliadnutiu počas návštevy zariadenia, ideálne však s možnosťou vytvoriť si kópie alebo zaslať ich elektronicky, organizácia však nie je povinná poskytnúť hodnotiteľke tieto materiály. Hodnotiteľka by sa mala snažiť o ich získanie, nie však za cenu ohrozenia ďalšej realizácie monitoringu.

Nie je potrebné, aby organizácia mala každý štandard upravený v samostatnom dokumente. Napríklad, interné postupy organizácie môžu zahŕňať viacero štandardov týkajúcich sa priamo poskytovania služieb. Podobne, úprava a chápanie jednotlivých štandardov môžu byť ukotvené vo viacerých dokumentoch, napríklad informácia o chápaní násillia ako príčiny a dôsledku nerovnosti žien sa môže objaviť už v misii organizácie alebo až neskôr v jej strategických, či rozvojových plánoch, v metodických postupoch alebo v informačných materiáloch, či internetovej komunikácii.

Účelom štúdia dokumentov je nielen zistenie, nakoľko a v akej podobe má organizácia štandardy zapracované v dokumentoch a či existujú presné písomné postupy, ale aj zameranie sa na ich obsah a formu. Napríklad, pri štúdiu domového poriadku BŽD sa hodnotiteľka nezameria len na zisťovanie, či daný dokument existuje a nakoľko a v akej podobe je dostupný klientkam, ale tiež na jeho obsah, keďže tento by mohol obsahovať dôležité informácie o naplňaní štandardu bezpečia a ochrany, ľudskej dôstojnosti a rešpektu, posilňovania žien alebo potrieb žien. Pri štúdiu dokumentov je preto potrebné zameriavať sa nielen na formálne a obsahové stránky dokumentu, ale aj jazyk, akým je písaný, najmä ak ide o dokumenty určené klientkam alebo verejnosti.

Vo fáze štúdia dokumentov sa teda hodnotiteľka nezameriava primárne len na to, či a v akej forme sú v dokumentoch štandardy obsiahnuté (nemusia byť uvedené len priamo), ale aj na vzájomnú konzistentnosť jednotlivých dokumentov a informácie o ich praktickom naplňaní. Hodnotí sa teda najmä:

- Miera zapracovania štandardov v dokumentoch organizácie (priamo alebo nepriamo)
- Vzájomná konzistentnosť dokumentov, napríklad informácií o službách pre verejnosť alebo stratégie organizácie s internými postupmi.<sup>9</sup>
- Praktické naplňanie štandardov, najmä v prípade dokumentov týkajúcich sa interných postupov, materiálov pre klientky alebo verejnosť.<sup>10</sup>
- Posúdenie možných problematických oblastí pri naplňaní štandardov kvality.<sup>11</sup> Pri štúdiu dokumentov ide najmä o doplnenie informácií získaných z rozhovorov.

## 6) Klientske dotazníky

Klientske dotazníky sú anonymné z hľadiska osobných údajov žien, avšak objaví sa v ňom informácia o zariadení, ktorého sa týka, aby bolo možné priradiť dotazník ku konkrétnej organizácii. Klientky musia byť informované o tom, že klientsky dotazník je súčasťou hodnotenia dostupnosti a kvality služieb, ich odpovede sú anonymné, nie sú zbierané priamo službou a nemajú žiadny dosah na nimi využívané služby.

---

<sup>9</sup> Napríklad, v stratégii sa organizácia odvoláva na rodovú podmienenosť násillia, ale táto nie je v iných dokumentoch reflektovaná. Alebo sa organizácia písomne hlási k štandardu bezpečnosti, ale na internete zverejňuje identitu klientok alebo ich detí (napr. fotky) a pod.

<sup>10</sup> Sú materiály pre klientku písané jasne a zrozumiteľne? Reflektujú možné znevýhodnenia niektorých klientok?

<sup>11</sup> Napríklad domový poriadok BŽD z hľadiska bezpečnosti stanovuje isté obmedzenia na voľný pobyt klientok, napríklad vo večerných hodinách. Toto však môže byť zo strany klientok vnímané ako neprímerané obmedzenie, ktoré jej môže brániť v niektorých pracovných alebo voľnočasových aktivitách, a môže tak byť v protiklade so štandardom naplňania potrieb žien a budovania ich autonómie.

Klientske dotazníky sú administrované prostredníctvom on-line dotazníka, ktorého výsledky sa priamo a anonymne dostanú len k hodnotiteľke. Klientky by ich mali vyplňať samostatne, bez prítomnosti zamestnankýň služieb, respektíve, tie by nemali vidieť, čo klientky vyplňajú. Vyplňanie dotazníkov je dobrovoľné a klientky nie je možné doň nútiť. V prípade BŽD je možné požiadať klientky, ktoré sú momentálne prítomné, aby na elektronickom zariadení (môžu byť aj ich vlastné mobily, počítače alebo tablety) vyplnili hodnotenie počas návštevy hodnotiteľky v zariadení. V prípade, že nie je prítomných dostatok klientok, respektíve ide o poradňu, je nutné požiadať o sprostredkovanie priamo organizáciu. Organizácia dostane linku na on-line dotazník, ktorý spolu s účelom dotazníka sprostredkuje klientkam a požiada ich, aby dotazník vyplnili bezprostredne po poradenskom stretnutí, ešte v priestoroch zariadenia. Dotazníky by mali byť vyplnené do 2 týždňov od návštevy hodnotiteľky a sú ponúkané každej klientke, ktorá v tomto období osobne vyžije služby. V prípade, že nie je možné v danom časovom období získať 5 klientskych dotazníkov, hodnotiteľka to uvedie v hodnotiacej správe.

## Hodnotenie

Každá organizácia bude hodnotená dvomi hodnotiteľkami. Jedna hodnotiteľka bude komunikovať s organizáciou, dohodne a vykoná návštevu zariadenia a rozhovory. Druhá hodnotiteľka bude pracovať len s verejne dostupnými dokumentami a podkladmi od prvej hodnotiteľky – odovzdané dokumenty na analýzu, prepisy rozhovorov, klientske dotazníky. Obe hodnotiteľky vyplnia hodnotiacu tabuľku (v prílohe), ktorá obsahuje hodnotenie jednotlivých indikátorov. Napĺňanie indikátora sa hodnotí na škále 0 – 2 nasledovne:

- 0 = nespĺňa
- 1 = čiastočne spĺňa
- 2 = spĺňa

K číselnému vyjadreniu k spĺňaniu indikátora napíše každá hodnotiteľka samostatne aj písomné odôvodnenie. Po vypracovaní oboch hodnotení prebehne vzájomná diskusia medzi obomi hodnotiteľkami a v prípade odlišného hodnotenia jednotlivých kritérií a štandardov sa bude rozhodovať konsenzom. Výstupom hodnotenia pre každú hodnotiteľku teda bude vyplnený hodnotiaci hárok. Hodnotiteľka, ktorá zariadenie aj navštívila je zároveň zodpovedná za vypracovanie spätnej väzby pre zariadenie, pričom ako podklad jej bude slúžiť spoločný hodnotiaci hárok obsahujúci komentáre a pripomienky oboch hodnotiteľiek a dohodnuté skóre. Spätňá väzba by mala obsahovať zhodnotenie pozitívnych stránok organizácie, identifikovanie hlavných oblastí, v ktorých má zariadenie rezervy, počet splnených štandardov a percentuálne hodnotenie celkového napĺňania štandardov kvality.

## ŠTANDARDY

Podľa štandardov práce pre pomoc ženám zažívajúcim násilie je jedným z predpokladov kvalitného poskytovania služieb pochopenie príčin násillia páchaného na ženách, foriem, ktoré môže nadobúdať a jeho dopadov na ženy. Jednou z požiadaviek je aj uznanie, že k násilliu páchanému na ženách sa nedá pristupovať ako k individuálnemu problému alebo ako k problému disfunkčných vzťahov, že ide o porušovanie ľudských práv, ktoré je prejavom historicky nerovných mocenských vzťahov medzi ženami a mužmi a odrazom existujúcich rodových vzťahov v spoločnosti. Nerovnováha moci medzi ženami a mužmi sa v dokumentoch OSN i Rady Európy identifikovala ako hlavná príčina násillia páchaného na ženách, treba ho preto primárne vnímať ako spoločenský a politický problém.

Okrem tejto základnej premisy je dôležité pomenovať i ďalšie princípy a postupy práce, ktoré musia byť dodržané pri poskytovaní špecializovaných služieb tak, aby ženám zažívajúcim násilie a ich deťom boli zaistené bezpečie, ochrana a podpora v maximálnej možnej miere. Je potrebné, aby špecializované služby vychádzali z potrieb žien a ich detí, aby sa riadili princípom nediskriminácie, aby posilňovali ženy k získaniu kontroly nad svojím životom a ďalšie. Okrem individuálnej roviny je nápomocné, keď sú si organizácie vedomé i svojej role na systémovej úrovni a participujú na realizácii aktivít smerujúcich k zvýšeniu uvedomenia o téme násillia páchaného na ženách a ich deťoch medzi laickou i odbornou verejnosťou, zapájajú sa do spolupráce s inými inštitúciami či participujú na tvorbe politík.

Všetky štandardy uvedené nižšie zohľadňujú Minimálne štandardy Rady Európy, rôzne medzinárodné i národné strategické dokumenty a tiež východiská a základné princípy poskytovania špecializovaných služieb ženám zažívajúcim násilie a ich deťom, ktoré sú uvedené vo výstupoch Národného projektu Podpora eliminácie a prevencie násillia na ženách – Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie<sup>12</sup> a Metodika k poskytovaniu komplexnej podpory a ochrany ženám zažívajúcim násilie a ich deťom.<sup>13</sup> Vznikli v spolupráci s niektorými zástupkyňami poradenských centier a bezpečných ženských domov.

Nižšie uvedené štandardy sú rozdelené do dvoch skupín. Prvú predstavujú tzv. základné štandardy, pretože ich napĺňanie je nevyhnutné pre riadne poskytovanie špecializovaných služieb. Organizácie poskytujúce špecializované služby by sa k nim mali jednoznačne prihlásiť a dbať na ich dodržiavanie od začiatku svojho fungovania. Druhá skupina štandardov predstavuje také, ktorých napĺňanie je odporúčané, a to práve vzhľadom na ich zameranie sa na rozvoj služieb a ich spoluprácu pri systémovej zmenách. Každý štandard je bližšie definovaný popisom a následne doplnený o indikátory, prostredníctvom ktorých je možné realizovať jeho monitoring a vyhodnocovanie. Nevyhnutnou podmienkou možnosti napĺňania štandardov a poskytovania kvalitných služieb je dostatočné finančné zabezpečenie organizácií. Podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov je financovanie sociálnych služieb zodpovednosťou vyšších územných celkov (VÚC). Alokovanie finančných zdrojov zo strany VÚC by preto malo zohľadňovať definovaný rozsah špecializovaných služieb a uvedené štandardy.

---

<sup>12</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015, 154 s. ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_preveniec/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_preveniec/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

<sup>13</sup> Karlovská D. (ed) a kol. Metodika k poskytovaniu komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015, 193 s. ISBN 978-80-7138-147-1 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_preveniec/dokument\\_metodika\\_k\\_poskytovaniu\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_preveniec/dokument_metodika_k_poskytovaniu_komplexnej_podpory.pdf)

Základné štandardy					
Kľúčový štandard	Kritérium – popis	Indikátor	Evidencia (možný zdroj administratívneho overenia)	Špecifiká - BŽD	Špecifiká - PC
1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok nerovnosti žien	1.1 Organizácia poskytujúca služby pre ženy zažívajúce násilie vychádza z premisy nerovnováhy moci medzi mužmi a ženami v spoločnosti. Táto nerovnováha je vnímaná ako príčina násillia páchaného na ženách, ktorá zároveň násillie ďalej udržiava a posilňuje.	1.1.1 Poslanie, hodnoty a ciele organizácie obsahujú jasné prihlásenie sa k chápaniu násillia na ženách ako príčiny a dôsledku nerovnosti žien a mužov v spoločnosti.	1.1.1 Stanovy, štatút, zakladateľská listina, strategické dokumenty organizácie, webová stránka organizácie, výročná správa		
		1.1.2 Všetky zamestnankyne /zamestnanci ktoré/í pracujú s klientkami a ich deťmi (vrátane dobrovoľníčok /dobrovoľníkov) sa stotožňujú s takto definovaným porozumením násillia páchaného na ženách a absolvovali úvodný citlivovací tréning v oblasti prevencie a eliminácie násillia páchaného na ženách a zásad pri poskytovaní poradenstva, ochrany a podpory ženám zažívajúcim násillie.	1.1.2 Etický kódex, interné dokumenty, záznam o úvodnom školení, úvodné materiály pre nové zamestnankyne		
	1.2. Organizácia považuje násillie páchané na ženách za hrubé porušovanie ľudských práv a slobôd a vychádza z princípov rešpektu, dôvery,	1.2.1 Organizácia a jej zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zamerané na ochranu a podporu žien a ich detí <sup>14</sup>	1.2.1 Etický kódex, výročná správa, správa o činnosti, dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, bezpečnostný plán, <sup>15</sup>		

<sup>14</sup> Ďalej len „špecializované služby,“ ku ktorým patrí najmä poskytovanie či zabezpečenie nasledujúcich činností v rámci poradenských centier či BŽD: a) krízová intervencia, b) sociálne poradenstvo, c) špecializované sociálne poradenstvo (identifikácia násillia, vyhodnotenie rizík ohrozenia, manažment bezpečia a i.), d) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, e) psychologické poradenstvo, f) právna pomoc a právne poradenstvo, g) podporné služby pre deti (psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a iné.

	nespochybňovania skúsenosti žien a ich detí s násilím a neobviňovania ich z násilia, ktoré zažívajú. Páchateľov násilia vníma ako tých, voči ktorým by mala byť vyhovená plná zodpovednosť za násilné správanie.	podnikajú so súhlasom klientok kroky zamerané na zaistenie bezpečnosti žien a ich detí pred páchatel'om a na vyhovenie jeho zodpovednosti.	zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb		
		1.2.2 Pri poskytovaní špecializovaných služieb sa nepoužívajú metódy, ktoré by mohli opätovne viktimizovať či retraumatizovať ženy a ich deti, ako napr. mediácia s páchatel'om násilia, konfrontácia a pod., prípadne len v rámci špecifických otázok ako je napr. vyriešenie bezpodielového spoluvlastníctva prostredníctvom mediácie.	1.2.2 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, formulár individuálneho plánu klientky		
	1.3. Organizácia sa riadi princípom „ženy pomáhajú ženám,“ ktorý je citlivý voči príčinám násilia páchaného na ženách.	1.3.1 Špecializované služby v organizácii poskytujú najmä ženy. Všetky klientky majú nárok na poskytovanie služieb od ženských odborníčok a organizácia vie túto požiadavku klientok naplniť aj v prípade, že v niektorých profesiách spolupracuje s mužmi. V prípade zamestnancov mužov má organizácia prijaté opatrenia, za akých	1.3.1 Personálna matica, zoznam zamestnankýň a zamestnancov, bezpečnostný plán		

<sup>15</sup> Bezpečnostný plán je interný dokument organizácie upravujúci rôzne aspekty zaistovania bezpečia v rámci poskytovania špecializovaných služieb. Niektoré organizácie môžu pre tento dokument používať aj iné názvy ako napríklad bezpečnostný poriadok, prípadne bezpečnostný projekt a pod.



		okolností a v akých priestoroch môžu vykonávať činnosť tak, aby bolo zachované bezpečie žien. Prvý kontakt a krízovú intervenciu poskytujú výhradne ženy.			
<b>2. Bezpečie a ochrana</b>	2.1. Bezpečie žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, hlavným cieľom a zároveň aj základným princípom poskytovania špecializovaných služieb.	2.1.1. Organizácia má v rámci svojich dokumentov zadefinované bezpečie ako jeden z hlavných cieľov a princípov poskytovania špecializovaných služieb. Postupy, metódy práce a jazyk, ktoré zamestnankyne pri poskytovaní špecializovaných služieb používajú, nesmie ohroziť bezpečie ani vnútorný pocit bezpečia žien a ich detí.	2.1.1 Stanovy, štatút, strategické dokumenty organizácie definujúce víziu, základné hodnoty a ciele organizácie, etický kódex, dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce		
		2.1.2 Otázka bezpečia žien a ich detí sa zvažuje pri plánovaní intervencií a jednotlivých krokov v každom individuálnom prípade. Organizácia má spracované postupy pre systematický odhad nebezpečenstva. Má vytvorený protokol/dotazník, prostredníctvom ktorého zamestnankyne poskytujúce špecializované služby pravidelne overujú mieru ohrozenia žien a ich detí násilím a reagujú na ich situáciu prostredníctvom	2.1.2 Nástroj na odhad nebezpečenstva a vyhodnocovanie rizika (napr. formulár/ protokol/záznam odhadu nebezpečenstva), formulár/záznam bezpečnostného plánu klientky		

		individuálneho bezpečnostného plánu klientky.			
	2.2 Organizácia v rámci poskytovania služieb zaisťuje bezpečnosť a ochranu svojich klientok aj zamestnankýň a zabezpečuje informovanie o bezpečnostných opatreniach a postupoch.	2.2.1 Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, ktorý upravuje bezpečie klientok a zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Podľa potreby ho pravidelne aktualizuje. Bezpečnostný plán organizácie, zahŕňa otázky bezpečia súvisiace s priestorom, v ktorom sú poskytované služby, otázky bezpečia klientok súvisiace s poskytovaním informácií tretím stranám, otázky bezpečia zamestnankýň a postup v krízových situáciách.	2.2.1 Bezpečnostný plán organizácie či iný interný dokument zahŕňajúci bezpečnostné postupy a ďalšie uvedené informácie	Bezpečné ubytovanie pre ženy a ich deti, v ktorom môžu žiť bez strachu z ďalšieho násillia. Bezpečnostné opatrenia zariadenia je potrebné prehodnocovať podľa potrieb žien. Tieto nemajú byť primárne obmedzujúce (napr. časové obmedzovanie príchodov a odchodov z BŽD).	
2.2.2 Organizácia má špeciálne vytvorený bezpečný priestor určený výhradne pre túto cieľovú skupinu - ženy, ktoré zažili násillie a ich deti. V prípade, že sa organizácia venuje aj iným cieľovým skupinám, musí ísť o samostatné oddelené zariadenie pre ženy zažívajúce násillie a ich deti.		2.2.2 Bezpečnostné prvky súvisiace so zaistením priestoru zadefinované v bezpečnostnom pláne	Bezpečnostné prvky zariadenia, napr. panikové tlačidlo, jeden hlavný vchod do budovy, ktorý je zamknutý, monitorovaný prístup k budove a iné.	Bezpečnostné prvky zariadenia zahŕňajú monitorovaný vchod do budovy a iné.	
2.2.3. Organizácia informuje klientky a ich deti		2.2.3 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy	Informovanie do 24 hodín od nástupu.		

		o bezpečnostných pravidlách organizácie.	práce, zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb, informačný balíček	informácie o bezpečnosti sú časťou informačného balíčka pre ženu, písané postupy pre ženy a ich deti (napr. domáci poriadok, pravidlá ubytovania...)	
	2.3 Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň/zamestnancov prostredníctvom nastavenia personálnych štandardov, systému zaškolenia a vzdelávania, supervízie.	2.3.1 Organizácia má spracované personálne štandardy pre výkon jednotlivých pozícií v BŽD a PC.	2.3.1 Personálna matica, pracovné náplne a iné.		
2.3.2 Organizácia má spracovaný systém vzdelávania a zaškoľovania zamestnankýň poskytujúcich špecializované služby, ktorý definuje minimum, ktoré musia mať absolvované všetky zamestnankyne (základný scitlivovací tréning, tréning v poskytovaní služieb v oblasti prevencie a eliminácie násillia na ženách, počet hodín mentoringu a iné) a tiež následné vzdelávanie (špecializované tréningy a iné).		2.3.2 Interné dokumenty, informácia o mentoringu, plán ďalšieho vzdelávania, zoznam tréningov, konferencií či iných vzdelávacích podujatí			
2.3.3 Organizácia má spracovaný supervízny plán a zabezpečuje pravidelnú supervíziu.		2.3.3 Supervízny plán, kontrakt so supervízorkou			

<b>3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt</b>	3.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt sú základnými východiskami pri poskytovaní špecializovaných služieb a sú dôležitou súčasťou posilnenia. Zahŕňajú rešpektovanie a legitimizáciu skúseností žien s násilím, nespochybňovanie ich rozprávania, zohľadňovanie ich potrieb, slušné a profesionálne správanie sa a komunikáciu, ktoré sú nenásilné a pri ktorých nedochádza k zneužívaniu moci zo strany zamestnankýň/zamestnancov voči ženám a ich deťom a iné.	3.1.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt -- ako základné východiská a princípy práce so ženami, sú súčasťou etického kódexu organizácie.	3.1.1 Etický kódex organizácie		
		3.1.2 Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom, a to aj vzhľadom na kultúru, z ktorej pochádzajú. Organizácia má spracované postupy a metódy práce, ktoré odrážajú tieto princípy.	3.1.2 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce		
		3.1.3. V organizácii existuje systém spätnej väzby od žien, ktorého súčasťou sú aj zisťovania zamerané na to, či sa ženy a ich deti cítia vypočuté, či im zamestnankyne/zamestnanci veria a pod.	3.1.3 Interné dokumenty organizácie definujúce systém spätnej väzby, formulár/ záznam spätnej väzby		
		3.1.4 Priestor, v ktorom sú ženám a ich deťom poskytované špecializované služby je čistý a dôstojný.	3.1.4 Priestory, v ktorých sú poskytované služby		
<b>4. Potreby žien</b>	4.1 Organizácia sa špecializuje na poskytovanie špecializovaných služieb ženám zažívajúcim rôzne formy násillia a ich deťom. Pokiaľ sa venuje aj iným cieľovým skupinám, má pre túto cieľovú skupinu spracovaný samostatný program.	4.1.1 Zameranie na cieľovú skupinu je deklarované v cieľoch organizácie a jasne uvedené v strategických dokumentoch organizácie, ktorá poskytuje špecializované služby.	4.1.1 Stanovy, štatút, strategické dokumenty organizácie definujúce víziu, základné hodnoty a ciele organizácie a/alebo samostatný program		

	4.2. Organizácia zabezpečuje špecializované služby pre ženy a ich deti komplexne/holisticky a vychádza pri tom z ich potrieb.	4.2.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb organizácia zabezpečuje najmä, nie však výlučne, tieto činnosti: a) krízovú intervenciu b) sociálne poradenstvo c) špecializované sociálne poradenstvo (identifikácia násillia, vyhodnotenie rizík ohrozenia, manažment bezpečia a i.) d) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, e) psychologické poradenstvo f) právnu pomoc a právne poradenstvo, g) podporné služby pre deti (psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a i).	4.2.1 Interné dokumenty organizácie definujúce zabezpečované služby (napr. spracovaný program, postupy a metódy práce či iné dokumenty), pracovné náplne, kontrakt s externistkami poskytujúcimi služby	Komplexná špecializovaná podpora a ochrana poskytovaná integrovane prostredníctvom multidisciplinárneho tímu. BŽD navyše poskytuje ubytovanie a vytvára podmienky na ďalšie činnosti súvisiace so stravou, hygienou, obslužnými činnosťami a záujmovou činnosť v rámci zariadenia a na uplatnenie mimo zariadenia pre pracovnú činnosť, školskú dochádzku pre deti, vzdelávanie a prípravu na povolanie.	Komplexná špecializovaná podpora a ochrana poskytovaná integrovane prostredníctvom multidisciplinárneho tímu.
	4.2.2 Organizácia zabezpečuje dostupnosť špecializovaných služieb, a to buď nepretržite alebo v deklarovaných hodinách. Pokiaľ služby nie sú dostupné nepretržite (počas noci, víkendov či sviatkov) má organizácia zriadenú krízovú telefonickú linku,	4.2.2 Interné dokumenty – napr. spracovaný program podpory a ochrany – definujúce okrem iného i časové rozmedzie poskytovaných služieb, prípadne webstránka obsahujúca tieto informácie, číslo na krízovú linku, rozpis služieb	24 hodinová služba – minimálne vo forme pohotovosti prostredníctvom krízovej telefonickej linky, možnosť prijatia v noci.	Krízová linka v mimo pracovnom čase presmerovaná na Národnú linku pre ženy zažívajúce násillie.	

		ktorá funguje nepretržite, prípadne ktorá je v čase nedostupnosti prepojená na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie.			
		4.2.3 Organizácia poskytuje všetky služby bezpodmienečne, čiže ich poskytovanie nie je podmienené napr. podaním trestného oznámenia, preukázaním bezinfekčnosti, finančnými možnosťami klientky a podobne. Organizácia poskytuje služby v súlade s platnými právnymi predpismi a internými pravidlami organizácie.	4.2.3 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, pravidlá poskytovania služieb, zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb	Podpora je poskytovaná bezplatne minimálne po dobu 3 mesiacov. Neskôr, tam, kde to nie je možné, poplatky za ubytovanie sú podmienené tým, že neschopnosť úhrady poplatkov nie je dôvodom odmietnutia ubytovania.	Podpora je poskytovaná bezplatne. Tam, kde to nie je možné, poplatky za poskytované služby sú podmienené tým, že neschopnosť úhrady poplatkov nie je dôvodom odmietnutia poskytnúť služby.
		4.2.4 Služby sú dostupné časovo neobmedzene, avšak potreba poskytovania služieb je pravidelne monitorovaná a vyhodnocovaná.	4.2.4 Zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb, dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce	Jednoduchý, nebyrokratický, flexibilný postup prijímania žien a ich detí, v prípade nedostatku kapacít	
		4.2.5 Poskytované služby sú naplánované podľa potrieb klientky a realizované na základe jej súhlasu. Má možnosť voľby.	4.2.5 Individuálny plán klientky, zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb	hľadanie adekvátneho alternatívneho bezpečného ubytovania. Žena ostáva v BŽD počas trvania krízovej intervencie a bezprostredného ohrozenia jej bezpečia	
		4.2.6 Zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zastávajú strániaci prístup, čiže stoja na strane klientky.	4.2.6 Strategické dokumenty definujúce východiská a princípy poskytovania špecializovaných služieb, dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce,		

				a bezpečia jej detí. Ďalšia potreba poskytovania služieb je pravidelne monitorovaná a vyhodnocovaná.	
<b>5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup</b>	5.1 Poskytovanie špecializovaných služieb v organizácii sa riadi princípom nediskriminácie a zároveň zohľadňuje dopad viacnásobného znevýhodnenia klientok.	5.1.1 Organizácia sa vo svojich strategických dokumentoch hlási k princípom rešpektovania inakosti, rovnosti a nediskriminácie a tiež k rozoznávaniu viacnásobného znevýhodnenia /diskriminácie (napr. klientky so zdravotným znevýhodnením, ženy inej etnicity, lesbické ženy, migrantky a iné.)	5.1.1 Strategické dokumenty organizácie		
		5.1.2 Organizácia aktívne vyzýva k nahlasovaniu prejavov rasizmu a rôznych iných foriem diskriminácie či zneužívania moci zo strany kohokoľvek v organizácii. Existuje systém spätnej väzby a tiež procedúry podať podnet či sťažnosť v tejto veci.	5.1.2 Interné dokumenty definujúce systém spätnej väzby a podávania podnetov či sťažností, formulár spätnej väzby a formulár pre podávanie sťažnosti		
		5.1.3 Organizácia pôsobí proaktívne vo svojom okolí tak, aby za účelom prevencie a eliminácie násilia páchaného na ženách rozšírila povedomie	5.1.3 Informácia / záznam o realizovaní preventívnych a osvetových aktivít		

		o špecializovaných službách, ktoré poskytujú, a to aj v rámci skupín žien, ktoré môžu mať či majú obmedzený prístup k informáciám i k samotnému poskytovaniu služieb.			
	5.2 Organizácia reaguje na rôznorodosť žien a ich detí, ako aj rôznorodosť ich potrieb pri plánovaní a poskytovaní špecializovaných služieb.	5.2.1 Organizácia realizuje pravidelný monitoring profilu a potrieb klientok. Poskytované služby reagujú na rôznorodosť žien, rôznorodosť ich potrieb, ako aj ich rôznorodú skúsenosť s násilím.	5.2.1 Vstupný záznamový hárok, individuálny plán klientky, výročná správa, správa o činnosti organizácie		
		5.2.2 V prípade, ak klientka hovorí iným jazykom, organizácia zabezpečuje komunikáciu s ňou a zdieľanie potrebných informácií v jej dostupnom jazyku. Klientky sa v organizácii bežne dohovoria v angličtine. Ďalšie jazyky, ktorými sa klientky zvyčajne dohovoria v organizácii, reflektujú zastúpenie národnostných menšín v regióne. V prípade potreby organizácia zabezpečuje tlmočníčku, ktorá je scitlivená na tému násillia páchaného na ženách.	5.2.2 Životopisy zamestnankýň, prostredníctvom ktorých možno preukázať ovládanie cudzích alebo menšinových jazykov, zmluva s tlmočnickými službami, informácie na webstránke		
		5.2.3 Organizácia vie zaručiť, že jej služby, budovy	5.2.3 Interné dokumenty zahŕňajúce informácie		



		a zariadenia sú prístupné ženám so zdravotným znevýhodnením. Sú v nej prvky umožňujúce využitie služieb, budov a zariadení, ako napr. bezbariérový prístup pre ženy s obmedzenou pohyblivosťou, bezbariérové toalety, navádzacie znaky pre sluchovo a zrakovo znevýhodnené, informačné materiály a webstránka prístupné pre ženy so zrakovým a sluchovým znevýhodnením a iné.	o poskytovaní služieb ženám so zdravotným znevýhodnením, fotodokumentácia relevantných prvkov, informácie na webstránke a iné		
<b>6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien</b>	6.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zabezpečuje organizácia klientkam bezplatné právne služby.	6.1.1 Organizácia má k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a na zastupovanie pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní.	6.1.1 Personálna matica, pracovná zmluva		
		6.1.2 Právnik/právnička je scitlivená na tému násillia páchaného na ženách a vyzná sa v danej problematike.	6.1.2 Personálna matica, CV právničky/právnik a dokladujúce vzdelanie a/alebo prax v téme násillia páchaného na ženách		
	6.2. Presadzovanie práv a záujmov klientky v kontakte s inými inštitúciami.	6.2.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zamestnankyne organizácie presadzujú v kontakte s inými inštitúciami práva a záujmy klientky a sprevádzajú ju na rôzne inštitúcie podľa jej individuálnych potrieb.	6.2.1 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, výročná správa, správa o činnosti, individuálny plán klientky, iné		

7.Posilnenie žien	7.1 Organizácia posilňuje klientky k získaniu kontroly nad svojimi životmi a podporuje ich rozhodnutia týkajúce sa ďalšieho smerovania. Robí tak prostredníctvom posilňovania ich sebaúcty, sebadôvery, zručností a tiež posilňovaním ich povedomia ohľadne ľudských práv, vrátane práva na život bez násillia.	7.1.1 Organizácia má vo svojich strategických dokumentoch zadefinované posilnenie žien ako jeden z hlavných cieľov poskytovania špecializovaných služieb. Princíp posilnenia žien je zároveň súčasťou metód a postupov uplatňovaných v rámci poskytovania služieb.	7.1.1 Strategické dokumenty organizácie, dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, etický kódex organizácie		
		7.1.2 Organizácia zabezpečuje informovanie klientok o jej právach a povinnostiach súvisiacich s poskytovaním špecializovaných služieb v organizácii, ktoré vyplývajú z interných metód a postupov práce, ako aj z pravidiel organizácie.	7.1.2 Zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb, informačný balíček pre klientky obsahujúci uvedené informácie	Žena získava tieto informácie do 24 hodín po prijatí.	Informovanie žien je zvyčajne súčasťou prvého kontaktu.
		7.1.3 V rámci poskytovania špecializovaných služieb je pre každú klientku vypracovaný individuálny plán vychádzajúci z jej potrieb. Plán je vytváraný spoločne s klientkou, plánovaná podpora a intervencie sú jej voľbou. Klientka má k dispozícii potrebné informácie týkajúce sa možností podpory a ochrany i dostatočný čas na ich reflektovanie tak, aby mohla	7.1.3 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, formulár individuálneho plánu klientky, zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb	Identifikácia potrieb žien začína už pri prvom kontakte. Do 3 – 7 dní od prijatia sa zvyčajne vykonáva mapovanie potrieb v oblasti zdravia, právne, finančné, pracovné, vzdelávacie potreby, potreby v oblasti bývania a potreby detí.	Identifikácia potrieb žien začína už pri prvom kontakte.

		urobiť informované rozhodnutia. Klientka má prístup k vlastným záznamom, má možnosť ich komentovať i žiadať ich aktualizáciu.			
		7.1.4 Spätná väzba od klientok dokumentuje zvýšenie kontroly nad vlastným životom na strane klientky, rozšírenie povedomia o svojich právach, o možnostiach žiť slobodný život bez násillia a diskriminácie.	7.1.4 Interné dokumenty definujúce systém spätnej väzby, formulár spätnej väzby		
<b>8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb</b>	8.1. Poskytovanie špecializovaných služieb je riadené demokraticky. Organizácia podporuje ženy, aby sa aktívne zapájali do hodnotenia a strategického rozvoja služieb a informuje ich o vykonaných zmenách.	8.1.1 Organizácia sa hlási k princípu participácie žien na riadení služieb a podporuje zapojenie sa žien do strategického rozvoja služieb a realizácie zmien v organizácii. V rámci riadenia služieb má na to vytvorené rôzne mechanizmy (napr. zástupkyňa klientok sa zúčastňuje zasadnutí manažmentu a správnej rady či iné)	8.1.1 Strategické dokumenty organizácie, interné dokumenty organizácie		
		8.1.2 Za účelom participácie žien na rozvoji a riadení služieb využíva organizácia rôzne mechanizmy. Existuje systém hodnotenia, dávania spätnej väzby i podávania sťažností, ktorý určuje spôsob, akým sú podnety	8.1.2 Interné dokumenty, ktoré definujú systém hodnotenia, dávania spätnej väzby i podávania sťažností, ako aj spôsoby zberu, riešenia podnetov a komunikácie výsledkov		

		zbierané a riešené. Ženy majú viacero možností, ktoré vedia využiť k participácii (napr. vyhradené konzultačné hodiny, komunity, priestor pre anonymné podnety, pravidelné hodnotenie služieb a pod.).			
		8.1.3 Ženy sú prizývané k zúčastňovaniu sa na aktivitách organizácie, ich tvorbe i realizácii (napr. tvorba letákov, realizácia kampaní a pod.)	8.1.3 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, informácia o prizývaní žien		
<b>9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov</b>	9.1. Za účelom zaistenia bezpečia žien a detí, ktorým sú poskytované špecializované služby má organizácia definované postupy zaobchádzania s dôvernými informáciami a osobnými údajmi.	9.1.1 Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, v ktorom je m. i. riešené nakladanie s dôvernými informáciami, zabezpečenie ochrany a utajenosti osobných údajov klientok a zdieľanie informácií tretím stranám.	9.1.1 Bezpečnostný plán organizácie	Utajené bývanie, adresa, zamknuté miestnosti, zložky. Nezverejnenie totožnosti ženy.	Akákoľvek dokumentácia o ženách a ich deťoch je zavretá v bezpečnostných skriniach a elektronické záznamy sú chránené.
		9.1.2 Poskytovanie služieb klientkam je utajené.	9.1.2 Bezpečnostný plán organizácie, interné dokumenty, zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb		
		9.1.3 Vytlačené kópie zložiek klientok sú skladované na bezpečnom mieste (zamknuté skrinky) a dostupné len pre autorizované osoby.	9.1.3 Bezpečnostný plán organizácie, interné dokumenty, uzamykateľné skrinky, zoznam autorizovaných osôb		
		9.1.4 Záznamy online klientok/telefonických klientok sú uložené	9.1.4 Bezpečnostný plán organizácie, zaheslované záznamy		

		bezpečne (na heslo chránené zložky).			
		9.1.5 Organizácia chráni záujmy klientok a ich právo na súkromie. Ak sú informácie zdieľané so spolupracujúcimi inštitúciami, sú o tom vedené vzájomné protokoly. Klientky sú informované o povinnostiach organizácie poskytnúť v špecifických prípadoch informácie tretej strane.	9.1.5 Zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb, bezpečnostný plán organizácie, protokol o zdieľaní informácií		
<b>10. Podpora a práca s deťmi</b>	10.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb pracuje organizácia aj so špecifickými potrebami detí žien zažívajúcich násilie.	10.1.1 Organizácia poskytuje podporné služby pre deti žien zažívajúcich násilie. Patria k nim napríklad psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a iné.	10.1.1 Interné dokumenty, výročná správa, správa o činnosti organizácie, individuálny plán	Ubytovanie je prispôbené deťom – do 25 rokov (chlapca nad 18 rokov možno odmietnuť kvôli obmedzeným podmienkam). Podpora a ochrana detí reflektuje ich špecifické potreby, berie sa do úvahy individualita a jedinečnosť každého dieťaťa; Existujú bezpečnostné pravidlá na ochranu detí; informovanie detí o pobyte vhodnou formou; individuálna práca	Individuálna, prípadne skupinová práca s deťmi, práca na vzťahu matka – dieťa.
		10.1.2 Organizácia má vypracované postupy podpory, ochrany a práce s deťmi.	10.1.2 Dokumenty zamerané na interné postupy práce		
		10.1.3 Podporné služby pre deti zabezpečujú špecializované zamestnankyne (1 max na 10 detí).	10.1.3 Personálna matica, pracovná náplň		

				s deťmi, skupinová práca s deťmi, rekreačné a vzdelávacie aktivity; podpora a ochrana vzťahu medzi matkami a deťmi; Vymedzené priestory pre prípravu do školy, bezpečný priestor vyhradený na hranie (ihrisko, herňa).	
--	--	--	--	--	--

Štandardy na podporu koordinovanej odozvy a spoločenskej zmeny					
11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca	11.1. Organizácie poskytujúce špecializované služby sú zapojené do partnerstiev s inými inštitúciami za účelom spoločnej práce v rámci prevencie a eliminácie násillia na ženách v regióne.	11.1.1 V snahe zlepšiť účinnosť a efektívnosť podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie a ich detí, ako aj s cieľom prevencie násillia páchaného na ženách nadväzuje organizácia spoluprácu s inými relevantnými inštitúciami (napr. s inými poradenskými centrami, s inými BŽD, Národnou linkou pre ženy zažívajúce násillie, ženskými organizáciami, s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, VÚC, univerzitami, políciou, súdmi, prokuratúrou, školami, CPPPaP a inými relevantnými aktérkami/aktérmi v regióne.	11.1.1 Výročná správa, správa o činnosti organizácie		
		11.1.2 Organizácia sa zapája do fungovania platforiem multiinštitucionálnej spolupráce, prípadne sama iniciuje vznik takýchto	11.1.2 Výročná správa, správa o činnosti organizácie,		

		platforiem.	webstránka, zápisy zo stretnutí		
		11.1.3 Nadväzovanie partnerstiev medzi organizáciami poskytujúcimi špecializované služby je vítané (služby napríklad rozvíjajú spoločné aktivity, sieťujú sa, informujú sa o aktuálnom dianí, zdieľajú skúsenosti a know-how, rešpektujú to, čo sa môžu vzájomne od seba naučiť, existuje peer-to peer podpora, vzdelávanie, a pod.)	11.1.3 Výročná správa, správa o činnosti, webstránka, zápisy zo stretnutí		
<b>12. Prevencia a spoločenská zmena</b>	12.1. Organizácia podporuje spoločenskú zmenu a zapája sa do preventívnej práce s cieľom prevencie a eliminácie násillia na ženách.	12.1.1 Organizácia sa vo svojich posolstvách hlási k obhajobe práv žien na systémovej úrovni a k potrebe spoločenskej zmeny smerujúcej k rovnému postaveniu mužov a žien. Za týmto účelom rozvíja, resp. podporuje relevantné opatrenia.	12.1.1 Strategické dokumenty organizácie, výročná správa, správa o činnosti organizácie, webstránka		
		12.1.2 Organizácia sa zapája do preventívnej práce vo svojom regióne s cieľom rozširovania povedomia a zvyšovania porozumenia v téme násillia páchaného na ženách a ich deťoch, a to napr. prostredníctvom vzdelávania vybraných skupín profesionálov / profesionálok, organizáciou workshopov na školách, v komunite, realizáciou rôznych podujatí, ako sú konferencie, kampane, a pod.	12.1.2 výročná správa, správa o činnosti organizácie, webstránka, záznam o aktivitách realizovaných v oblasti primárnej prevencie a iné.		

13. Zber a vyhodnocovanie dát	13.1. Organizácia vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb prostredníctvom zadaných indikátorov a na základe zistení navrhuje zmeny.	13.1.1 Organizácia pravidelne vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb, zbiera údaje o výstupoch poskytovania služieb a vyhodnocuje ich vo vzťahu k cieľom, a to prostredníctvom vybraných indikátorov a zadaných metód.	13.1.1 Interné dokumenty (systém vyhodnocovania, interný postup zberu a uchovávaní dát, zoznam sledovaných indikátorov... ), výročná správa, správa o činnosti organizácie, formuláre, štatistiky	BŽD overí situáciu ženy a jej detí min. po šiestich mesiacoch po jej odchode.	
		13.1.2 Na základe výsledkov hodnotenia organizácia navrhuje opatrenia na rozvoj a elimináciu nedostatkov.	13.1.2 Interné dokumenty		
		13.1.3 Zamestnankyne sú oboznámené so systémom zberu dát a majú zručnosti potrebné pre jeho vykonávanie.	13.1.3 Interné dokumenty (systém vyhodnocovania, interný postup zberu a uchovávaní dát, zoznam sledovaných indikátorov... ), výročná správa, správa o činnosti organizácie, formuláre		
		13.1.4 Dáta majú byť zbierané a uchovávané systematicky, spôsobom rešpektujúcim anonymitu klientok.	13.1.4 Interné dokumenty (systém vyhodnocovania, interný postup zberu a uchovávaní dát, zoznam sledovaných indikátorov... ), bezpečnostný plán		



	13.2. Výstupy zberu dát prispievajú k regionálnej a národnej evidencii údajov o problematike prevencie a eliminácie násillia na ženách.	13.3.2 Organizácia participuje na vytvorení systému zberu dát a relevantných indikátorov tak, aby sledované výstupy a indikátory prispievali k poznatkom a evidencii násillia na ženách na regionálnej a národnej úrovni.	13.3.2 Interné dokumenty (systém vyhodnocovania, interný postup zberu dát, zoznam sledovaných indikátorov... ), výročná správa, správa o činnosti organizácie, formuláre, informácia o participácii		
--	---	---	---	--	--

## HODNOTENIE JEDNOTLIVÝCH ŠTANDARDOV

Nasledujúca časť popisuje obsah jednotlivých indikátorov a možnosti ich plnenia v službách pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Popisy obsahujú ideálny stav a viaceré možnosti, ako ho dosiahnuť. Naplnenie niektorých indikátorov však môže byť v slovenských podmienkach náročné a nie vždy z rôznych legislatívnych a finančných dôvodov možné, keďže služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti nie sú špecificky definované zákonom. Cieľom hodnotenia je preto zistiť aj nakoľko sa konkrétna organizácia k ideálnemu stavu približuje a čo jej v naplnení bráni. K hodnoteniu preto treba pristupovať komplexne a po zvážení všetkých informácií a podmienok fungovania jednotlivých služieb. Vzhľadom k tomu, že rôzne indikátory majú rôznu váhu pre kvalitu poskytovaných služieb, nie všetky sú hodnotené samostatne. Deje sa tak v prípadoch, že tieto indikátory sú zásadné pre poskytovanie kvalitných služieb. V iných prípadoch sa hodnotí viacero indikátorov spoločne a niektoré štandardy sa hodnotia ako celok. Prehľadný popis hodnotenia poskytuje hodnotiaci hárok v prílohe č. 7.

### 1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok nerovnosti žien

**Kritérium 1.1 Organizácia poskytujúca služby pre ženy zažívajúce násilie vychádza z premisy nerovnováhy moci medzi mužmi a ženami v spoločnosti. Táto nerovnováha je vnímaná ako príčina násillia páchaného na ženách, ktorá zároveň násilie ďalej udržiava a posilňuje.**

*Indikátor 1.1.1 Poslanie, hodnoty a ciele organizácie obsahujú jasné prihlásenie sa k chápaniu násillia na ženách ako príčiny a dôsledku nerovnosti žien a mužov v spoločnosti.*

#### Popis – pojmy:

Násilie páchané na ženách je dôsledkom nerovnosti moci medzi mužmi a ženami napr. v zastúpení vo verejných funkciách, v odmeňovaní a na trhu práce i v rámci celej spoločnosti.<sup>16</sup> Rodovo podmienené násilie je akýkoľvek akt násillia, ktorý je namierený voči žene, pretože je žena, alebo vo väčšej miere dopadá na ženy. Podľa Deklarácie OSN o eliminácii násillia na ženách je „*násilie na ženách akýkoľvek akt rodovo podmieneného násillia, ktorý vedie, alebo s najväčšou pravdepodobnosťou vedie k fyzickej, psychickej a sexuálnej ujme alebo utrpeniu žien*“.<sup>17</sup> Páchatelmi násillia na ženách sú vo väčšine prípadov muži, ktorí zneužívajú moc nad ženami. To samozrejme neznamená, že muži nemôžu byť obeťami násillia, alebo že ženy násillie nemôžu páchať. Avšak, národné a medzinárodné výskumy prevalencie ukazujú jasnú disproporciu v tejto oblasti v neprospech žien. Rodovo podmienené násilie je záležitosťou rodovej rovnosti, identifikuje nerovnosti medzi ženami a mužmi na strane príčin ako aj dôsledkov násillia. „*Podporné služby sa potom vyznačujú vhodným informovaným prístupom o týchto*

<sup>16</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015, s.55 ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenie/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenie/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

<sup>17</sup> Viedenská deklarácia, 1993 s.2 Dostupné na:

[https://www.un.org/genocideprevention/documents/atrocities-crimes/Doc.21\\_declaration%20elimination%20vaw.pdf](https://www.un.org/genocideprevention/documents/atrocities-crimes/Doc.21_declaration%20elimination%20vaw.pdf)

skutočnostiach relevantným pre ženy zažívajúce násilie. V prístupe sa uplatňuje reinterpretácia - pohľad na skúsenosti žien z hľadiska rodových stereotypov s cieľom posilnenia žien a nadobudnutia vlastného sebaurčenia. Rodový prístup v podporných službách uznáva rodovú dynamiku moci, dopady a dôsledky násillia páchaného na ženách, a to v kontexte nerovnosti a porušovania ľudských práv žien.<sup>18</sup> Preto organizácia vo svojich dokumentoch používa pojem násillie na ženách, alebo rodovo podmienené násillie a vychádza pri riešení násillia páchaného na ženách zo základných ľudskoprávných dokumentov, ktoré sa problematike venujú, ako napríklad Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (CEDAW)<sup>19</sup>, Dohovor Rady Európy o boji a predchádzaní násilliu na ženách a rodovo podmienenému násilliu, Európsky dohovor o ľudských právach, zákony a strategické materiály SR.<sup>20</sup> Organizácia vysvetľuje vo svojich informačných materiáloch a on-line komunikačných kanáloch základné príčiny násillia na ženách zrozumiteľným spôsobom.<sup>21</sup>

### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- stanovy, zakladateľská listina, štatút
- výročná správa
- strategické dokumenty
- informačné materiály, on-line komunikačné kanály

*Indikátor 1.1.2 Všetky zamestnankyne /zamestnanci ktoré/í, pracujú s klientkami a ich deťmi (vrátane dobrovoľníčok /dobrovoľníkov) sa stotožňujú s takto definovaným porozumením násillia páchaného na ženách a absolvovali úvodný scitlivovací tréning v oblasti prevencie a eliminácie násillia páchaného na ženách a zásad pri poskytovaní poradenstva, ochrany a podpory ženám zažívajúcim násillie.*

### Popis – pojmy:

Zásadná časť poskytovania služieb je poskytnutie prijímajúceho, neodsudzujúceho, bezpečného a inkluzívneho priestoru pre klientky. Poradkyne majú vytvoriť dôverný, posilňujúci a podporný vzťah s klientkou a zabezpečiť, aby komunikácia a stretnutia boli realizované citlivo, starostlivo a dôstojne. S klientkami sa musí zaobchádzať ako s jedinečnými osobami a nie na základe stereotypov spojených s obeťami násillia, s kultúrnym prostredím odkiaľ pochádzajú, sexuálnou orientáciou, vekom, profesiou, náboženstvom atď. Žena by sa mala cítiť v bezpečí aj pred predsudkami alebo diskrimináciou zo strany služieb, iných aktérov, alebo iných klientok. Ženy zažívajúce násillie sa práve kvôli nerovnováhe moci medzi ženami a mužmi v spoločnosti často vracajú do násillného vzťahu kvôli rôznym komplexným dôvodom a je dôležité, aby tomu

---

<sup>18</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie. IVPR, 2015, s.56 ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_preveniec/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_preveniec/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

<sup>19</sup> Pozri Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (CEDAW), OSN, 1987, Dostupné: [https://www.gender.gov.sk/wp-content/uploads/2012/06/CEDAW\\_1979.pdf](https://www.gender.gov.sk/wp-content/uploads/2012/06/CEDAW_1979.pdf)

<sup>20</sup> Napríklad Akčný plán prevencie a eliminácie násillia na ženách na roky 2014 – 2019 Dostupné na: [https://www.gender.gov.sk/wp-content/uploads/2012/06/NAP\\_nasilie\\_print.pdf](https://www.gender.gov.sk/wp-content/uploads/2012/06/NAP_nasilie_print.pdf)

<sup>21</sup> Pojmy a formy násillia napríklad na: <https://www.zastavmenasilie.gov.sk/nasilie-na-zenach-a-rodovo-podmienene-nasilie/>

poradkyne rozumeli a odolávali odsudzovaniu a posudzovaniu žien.<sup>22</sup> K tomu, aby takto pristupovali poradkyne ku klientkam, musia v prvom rade rozumieť základným príčinám a podstate násillia páchaného na ženách ako spoločenského javu, čo by mal zabezpečiť úvodný scitlivovací tréning v oblasti prevencie a eliminácie násillia páchaného na ženách a zásad pri poskytovaní poradenstva, ochrany a podpory ženám zažívajúcim násillie. Medzi témy (obsah), o ktorých by sa mali vzdelávať v rámci úvodného scitlivovacieho tréningu patria napríklad:

- „Teoretické východiska témy násillia páchaného na ženách (násillie ako porušenie ľudských práv žien), definovanie násillia ako dôsledku nerovnováhy moci medzi ženami a mužmi,
- Prehľad o ľudsko-právnych záväzkoch,
- Pochopenie rodovej podmienenosti násillia páchaného na ženách, osvojenie si rodovej terminológie vrátane získania znalostí o dôležitosti rodovo korektného vyjadrovania,
- Mýty a fakty o násillí na ženách,
- Príčiny násillia,
- Formy násillia,
- Vzorce a dynamika násillia,
- Základné informácie o zneužívateľoch (stratégie),
- Dopady násillia na ženy a ich deti.“<sup>23</sup>

Minimálne štandardy rady Európy požadujú napr. pre poradkyne absolvovanie minimálne 30 hodín v nasledovných témach: rodová analýza násillia na ženách; techniky krízovej intervencie; trauma, zvládanie a stratégie prežitia; správne porozumenie emocionálnej pohody a sociálnej inklúzie; dôvernosc; komunikačné zručnosti a intervenčné techniky; prehľad trestného systému a spravodlivosti; relevantná štátna legislatíva; dostupnosť štátnych a komunitných zdrojov; nediskriminácia a rôznorodosť; splnomocnenie/posilnenie.<sup>24</sup> Preto organizácia poskytuje alebo vyžaduje od zamestnankýň pri prijatí do zamestnania absolvovanie úvodného scitlivovacieho tréningu v oblasti prevencie a eliminácie násillia páchaného na ženách a zásad pri poskytovaní poradenstva, ochrany a podpory ženám zažívajúcim násillie, ako je rešpekt, neodsudzovanie, citlivosť na klientkine potreby. Počet hodín minimálne 16. Úvodný tréning je zabezpečený expertkami, alebo organizáciami s preukázateľnými skúsenosťami v téme (môže byť aj interne).

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Etický kódex, personálne štandardy, iné dokumenty
- Interné postupy
- Prírúčka pre zamestnankyne
- Rozhovor so zamestnankyňami

---

<sup>22</sup> Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW, 77 s. Dostupné na: <http://dvns.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>

<sup>23</sup> Mesochoritsová A. NÁVRH ŠTANDARDOV KVALITY VZDELÁVANIA V OBLASTI NÁSILLIA PÁCHANÉHO NA ŽENÁCH. IVPR, 2015, s. 36 Dostupné na: <https://www.gender.gov.sk/zastavmenasillie/files/2016/02/Navrh-standardov-kvality-vzdelavania-v-oblasti-nasillia-pachaneho-na-zenach-1.pdf>

<sup>24</sup> Kelly L. et al. Combating violence against women: minimum standards for support services. Council of Europe, 2008, 66 s. Dostupné na: [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

**Hodnotí sa celé kritérium. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

Ako v organizácii rozumejú násilliu na ženách a jeho príčinám a dopadom?

V akých dokumentoch a ako má organizácia zadané násillie páchané na ženách?

Ako organizácia informuje o násillí na ženách vo svojich informačných materiáloch a komunikačných kanáloch?<sup>25</sup>

Stotožňujú sa s týmto princípom všetky pracovníčky?

**Kritérium 1.2. Organizácia považuje násillie páchané na ženách za hrubé porušovanie ľudských práv a slobôd a vychádza z princípov rešpektu, dôvery, nespochybnovania skúsenosti žien a ich detí s násillím a neobviňovania ich z násillia, ktoré zažívajú. Páchateľov násillia vníma ako tých, voči ktorým by mala byť vyvodená plná zodpovednosť za násillné správanie.**

*Indikátor 1.2.1 Organizácia a jej zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zamerané na ochranu a podporu žien a ich detí podnikajú so súhlasom klientok kroky zamerané na zaistenie bezpečnosti žien a ich detí pred páchatel'om a na vyvodenie jeho zodpovednosti.*

**Popis – pojmy:**

Pri kontakte s klientkami, organizácia musí zistiť, či žena chce využiť službu organizácie a súhlasí s ďalšími krokmi, ktoré služba podnikne. Zahŕňa to aj získanie informovaného súhlasu od klientky. Informovaný súhlas je dobrovoľný súhlas osoby. Je to termín, ktorý sa používa v oblasti poskytovania sociálnych a zdravotníckych služieb a jeho zámerom je chrániť práva klientky a zabezpečiť, že si je plne vedomá svojich práv, povinností a obmedzení poskytnutia služby, rizík a výhod jednotlivých krokov. Získanie informovaného súhlasu je etická povinnosť a je to klientkino právo, ktoré musí byť chránené. Získanie informovaného súhlasu je tiež o budovaní dôvery s klientkou. Je to spôsob ako podporiť klientky a začať obnovovať ich moc a kontrolu nad svojimi životmi. V rámci procesu získania informovaného súhlasu treba:

- Vysvetliť, čo sa stane ak bude klientka pracovať spolu s poradkyňou napr. vysvetliť, že sa budú pýtať klientky, prečo prišla, prečo ich kontaktovala a že budú spolu hovoriť o tom akú pomoc môže klientka potrebovať a aká sú možnosti podpory zo strany služby pre zaistenie bezpečnosti.
- Vysvetliť, čo znamená dôvernosť a aké sú jej obmedzenia.
- Vysvetliť zbieranie, použitie a uchovávanie informácií.
- Vysvetliť klientkine práva cez pomáhajúci proces.
- Opýtať sa klientky, či má nejaké ďalšie otázky na konci vysvetlenia práv a povinností.<sup>26</sup>

Informovaný súhlas býva zvyčajne súčasťou zmluvy o poskytnutí špecializovaných služieb.

---

<sup>25</sup> Organizácia nemusí používať pojem „rodovo podmienené násillie“ priamo, ale mala by reflektovať nerovnováhu moci medzi mužmi a ženami ako príčinu násillia na ženách. Je tiež dobré pozrieť sa na to, či organizácie používajú rodovo citlivý jazyk, napr. či hovoria o ženách, klientkach alebo používajú pojmy ako klienti, obeť a pod.

<sup>26</sup> Inter-agency gender based violence guideline. USAID, 2017, 248 s. Dostupné na: [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines\\_final\\_2017\\_low-res.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines_final_2017_low-res.pdf)

Následne služba/poradkyňa podniká kroky na zaistenie bezpečia žien prostredníctvom spracovania odhadu nebezpečenstva a vytvorenia bezpečnostného plánu pre klientku. Viac k ich hodnoteniu je v štandarde Bezpečie a ochrana.

Špecializované služby vyvodzujú zodpovednosť voči páchatel'ovi. To znamená, že majú mať jasný postoj k násilliu na ženách: „*násillie je protiprávne a nebudeme ho tolerovať. Násillie nie je nikdy oprávnené; pre násillie neexistuje žiadne ospravedlnenie. Násillný muž je ten, kto je zodpovedný za násillie a musí zaň znášať dôsledky.*“<sup>27</sup> Na úrovni špecializovaných organizácií ide o jasný a jednoznačný postoj: žena nie je vinná za násillie, nech sa akokoľvek správa. To znamená, že služba poskytuje žene strániace poradenstvo a pri poskytovaní pomoci klientkam vychádza z toho, že žiadna žena nie je zodpovedná za násillie zo strany partnera a každá žena má právo na život bez násillia a adekvátnu pomoc. Poradkyne sú na strane klientok, chránia ich záujmy, pomáhajú uplatňovať ich práva.

Organizácia teda zabezpečuje informovaný súhlas od klientok pred uskutočnením odhadu nebezpečenstva, pred posunutím informácií inej inštitúcii, vždy predtým, keď ide urobiť nejaký ďalší krok v mene klientky, napr. zastupovanie pred súdom. Špecializovaná služba vo svojej činnosti a dokumentoch odmieta akékoľvek mýty spojené s páchaním násillia na ženách a obhajovaním mužských páchatel'ov a vo svojej činnosti a dokumentoch sa hlási k práci s klientkami založenej na rešpekte, neobviňovaní žien, nespochybňovaní ich skúsenosti, teda na strániacom poradenstve.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Etický kódex
- Výročná správa
- Iné interné dokumenty, informačné materiály, postupy k informovanému súhlasu
- Zmluva o poskytnutí špecializovanej služby
- Rozhovor so zamestnankyňami

*Indikátor 1.2.2 Pri poskytovaní špecializovaných služieb sa nepoužívajú metódy, ktoré by mohli opätovne viktimizovať či retraumatizovať ženy a ich deti, ako napr. mediácia s páchatel'om násillia, konfrontácia a pod., prípadne len v rámci špecifických otázok ako je napr. vyriešenie bezpodielového spoluvlastníctva prostredníctvom mediácie.*

#### **Popis – pojmy:**

Sekundárna viktimizácia sa vzťahuje k ďalšiemu obviňovaniu žien, že sa pričínili o násillie, ktoré je na nich páchané, alebo keď napríklad ostávajú s páchatel'om, sú obviňované, že si za násillie môžu samy. Tiež ide o situácie, v ktorých je spochybňovaná skúsenosť žien s násillím, keď sa snažia hľadať pomoc, či už zo strany orgánov činných v trestnom konaní, iných aktérov napr. úradov práce, ale aj zo strany služieb. Sekundárna viktimizácia je neprípustná. Dôsledkami sekundárnej viktimizácie pre ženy zažívajúce násillie sú sklamanie, frustrácia, bezmocnosť a odradenie od vyhľadania ďalšej pomoci. Vo veľkej miere ženy, ktoré zažili násillie, hovoria o

---

<sup>27</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie. IVPR, 2015, s.79  
ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:  
[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_preveniec/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_preveniec/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

sekundárnej viktimizácii najmä v kontexte kontaktu s políciou, ale môže k nej dôjsť aj zo strany služieb. Problémom je najmä obviňovanie klientok za násilie alebo jeho zľahčovanie, čo môže zhoršiť ich prípadné zdravotné a psychické ťažkosti. Naopak, ak má žena príležitosť zdieľať svoje skúsenosti v prijímajúcom a bezpečnom prostredí, čo služby majú poskytnúť, tak to prispieva k zlepšeniu jej psychickej pohody napr. k zníženiu prejavov postraumatickej stresovej poruchy. Podobne, služby nemôžu používať metódy, ktoré prispievajú k retraumatizácii žien, ktoré zažili násilie a k retraumatizácii ich detí. Retraumatizácia je reakciou na vystavenie situácii, ktorá zvyrazňuje a zintenzívňuje predchádzajúce násilné traumatické zážitky. Môže to byť stretnutie s osobou, ktorá traumou spôsobilá, alebo rozprávanie o traume pred ľuďmi, ktorých sa nejak dotýka. Služby si musia byť vedomé potencionálnej retraumatizácie klientok. Žena môže začať riešiť svoju situáciu vtedy, keď jej špecializované služby umožnia v bezpečnom prostredí preskúmať jej ohrozenie a bezpečnosť z rôznych perspektív, posilňujú ženu vo vyrovnávaní jej skúseností autentickým spôsobom, v súlade s jej potrebami, že vytvoria dôveru a pocit opätovnej kontroly nad možnosťami, ktoré žena má a podporia jej pocit autonómie. Zakázané metódy, ktoré špecializované služby nemajú používať sú najmä:<sup>28</sup>

- Párová terapia,
- Rodinné poradenstvo, ktoré zahŕňa aj násilníka,
- Podporné skupiny musia byť zložené len zo žien,
- Tiež sa neodporúča mediácia, to znamená akákoľvek snaha o uzmierenie ženy s jej násilným partnerom. Ak je však nariadená súdom, napríklad pri stanovení úpravy styku s dieťaťom, špecializované služby poskytnú obhajobu práv obete plánovaním bezpečia počas nej. Služby sa majú pri obhajobe práv tiež podieľať na tom, aby mediácia nebola nariadená zo strany súdu, ak je v prípade história násilia.

Sekundárna viktimizácia zo strany špecializovaných služieb je neprípustná, keďže by mali byť tým hlavným útočiskom a bezpečným prostredím pre ženy, ktoré hľadajú pomoc. To musí byť jasne zrozumiteľné z poslania a hodnôt organizácie, ako aj zabezpečené prostredníctvom interných postupov a vzdelávania organizácie a postupov na riešenie opakovanej viktimizácie, ak sa v organizácii vyskytne. Špecializované služby a jej zamestnankyne musia byť informované o tom, ako traumatické udalosti ako je násilie, vplývajú na ženu a jej deti, čo spôsobuje ich retraumatizáciu a čo prispieva k riešeniu jej situácie a zvládaniu násilia a traumy s ním spojenej.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interné postupy práce, príručky pre zamestnankyne
- Rozhovory so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

#### **Hodnotí sa celé kritérium. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

Akým spôsobom predchádzajú opakovanej viktimizácii klientok v organizácii?  
Akým spôsobom predchádzajú retraumatizácii klientok v organizácii?

<sup>28</sup> Program Standards For Certified Domestic Violence Centers. FCADV, 2000, 48 s. Dostupné na: <http://www.fcadv.org/sites/default/files/FCADV%20Program%20Standards%20FY%202011-12.pdf>

Využívajú pri práci s klientkami aj párovú terapiu, rodinné poradenstvo, či mediáciu? Akým spôsobom?

Pracuje organizácia aj s páchatelom? Alebo udržiava s ním nejaké kontakty?

Do akej miery vnímajú zodpovednosť na strane páchatel'a za násilie?

**Kritérium 1.3. Organizácia sa riadi princípom „ženy pomáhajú ženám,“ ktorý je citlivý voči príčinám násilia páchaného na ženách.**

*Indikátor 1.3.1 Špecializované služby v organizácii poskytujú najmä ženy. Všetky klientky majú nárok na poskytovanie služieb od ženských odborníčok a organizácia vie túto požiadavku klientok naplniť aj v prípade, že v niektorých profesiách spolupracuje s mužmi. V prípade zamestnancov mužov má organizácia prijaté opatrenia, za akých okolností a v akých priestoroch môžu vykonávať činnosť tak, aby bolo zachované bezpečie žien. Prvý kontakt a krízovú intervenciu poskytujú výhradne ženy.*

### **Popis - pojmy:**

Poskytovanie služieb a opatrení, ktoré sú citlivé na rodovú dynamiku násilia, je nevyhnutným komponentom špecializovaných podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie. Aplikovanie tohto princípu do praxe sa môže premietnuť do rôznych foriem, vrátane poskytovania služieb len zo strany ženského odborného personálu, poskytnutia bezpečného priestoru, ktorý je navštevovaný len ženami, a skutočnosťou, že klientky stoja v centre poskytovaných služieb.<sup>29</sup> Dôležitosť tohto opatrenia odhalili aj výskumy, v rámci ktorých si väčšina žien myslí, že by mali mať možnosť zvoliť si špecializované služby, ktoré sú vedené len ženami, alebo by mali mať možnosť nahlásiť násilie ženskej profesionálke. Niektoré organizácie môžu poskytovať služby aj klientom mužom, ktorí sú obeťami násilia. Tu je ponúknutie možnosti práce s mužským odborníkom bežnou praxou, pričom ale služby musia byť poskytované oddelene od žien, ktoré zažili násilie.

Prvý kontakt a krízovú intervenciu pre klientky poskytujú výhradne ženy. Je to najmä z toho dôvodu, že ide o osobu, ktorá prvá komunikuje s klientkou pri poskytovaní služby. Je aj často prvou osobou, ktorá sa rozpráva s klientkou, čo zažila násilie a táto skúsenosť môže pôsobiť na to, ako vníma službu. Ak by bol prvým kontaktom muž, môže to klientku retraumatizovať v prípade ak ten, kto jej spôsobil násilie bol partner a nemusí sa pri kontakte s ním cítiť bezpečne. Zamestnankyňa prvého kontaktu by mala mať zároveň detailné porozumenie rodovo podmienenému násiliu a mať skvelé zručnosti v odhade nebezpečenstva a v riešení krízovej intervencie. Okrem kvalifikácie sú vysoko dôležité skúsenosti. V prípade iných zamestnancov mužov by špecializovaná služba mala mať vytvorené postupy na to, aby sa ženy mohli rozhodnúť, či s ním chcú byť v kontakte, resp. byť informované, kedy napríklad bude v zariadení, aby sa mu mohli vyhnúť, napríklad v prípade opráv v BŽD mužskými zamestnancami.<sup>30</sup> (viac štandard Bezpečnosť a ochrana)

<sup>29</sup> UNFPA 2019. THE INTER-AGENCY MINIMUM STANDARDS for Gender-Based Violence in Emergencies Programming. UNFPA, 2019, 182 s. Dostupné na: [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200\\_Minimun\\_Standards\\_Report\\_ENGLISH-Nov.FINAL\\_.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200_Minimun_Standards_Report_ENGLISH-Nov.FINAL_.pdf)

<sup>30</sup> Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW. 77s. Dostupné na: <http://dvsw.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>



Služby teda poskytujú poradkyne ženy (pri prvom kontakte vždy), vrátane ďalších ľudských zdrojov, tak aby bola zabezpečená emocionálna bezpečnosť klientky, keď vyhľadáva takúto službu. Organizácia má spracované postupy v prípade, ak spolupracujú v niektorých oblastiach, napr. právne poradenstvo, aj s mužmi, zároveň by mal byť vytvorený spôsob komunikácie, ak ide ojedinelé práce, alebo opravy v zariadení, ak ich poskytujú muži (napríklad vstúpenie a odchod do budovy s poradkyňou).

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Personálna matica, zoznam zamestnankýň
- Rozhovor so zamestnankyňami

#### Hodnotí sa indikátor. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:

Zabezpečujú prvý kontakt a krízovú intervenciu len ženy?  
Aký je podiel žien a mužov v organizácii? Na akých pozíciách?  
Informuje organizácia klientky v prípade ojedinelých prác alebo opráv v zariadení?

## 2. Bezpečie a ochrana. Zabezpečenie bezpečnosti klientok a zamestnankýň služieb a informovanie o bezpečnostných postupoch.

Kritérium 2.1. Bezpečie žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, hlavným cieľom a zároveň aj základným princípom poskytovania špecializovaných služieb.

*Indikátor 2.1.1. Organizácia má v rámci svojich dokumentov zadefinované bezpečie ako jeden z hlavných cieľov a princípov poskytovania špecializovaných služieb. Postupy, metódy práce a jazyk, ktoré zamestnankyne pri poskytovaní špecializovaných služieb používajú, nesmie ohroziť bezpečie ani vnútorný pocit bezpečia žien a ich detí.*

#### Popis – pojmy:

Bezpečnosť žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, cieľom a základným princípom poskytovania služieb. Ide o zabezpečenie vonkajšieho bezpečia, ale aj vnútorného pocitu bezpečia žien a detí.<sup>31</sup> Bezpečnosť má rôzne významy vo vzťahu k rôznym formám rodovo podmieneného násillia a spájajú sa s ňou rôzne skúsenosti žien. Napríklad, v prípade nútených manželstiev, prenasledovania a obťažovania alebo partnerského násillia môže byť fyzická bezpečnosť urgentná, keďže žena môže byť stále v blízkom kontakte s násilníkom, zatiaľ čo napríklad v prípade dospelých, ktorí zažili v detstve sexuálne násilie, môžu byť záležitosti psychického zdravia podstatou vytvorenia pocitu bezpečia. V závislosti od skúsenosti žien, môže byť rozdiel medzi tým byť v bezpečí a cítiť sa bezpečne.<sup>32</sup> Zatiaľ čo také postupy ako odhad nebezpečenstva a plánovanie bezpečia sú dôležité, lebo poskytujú okamžitú ochranu, iné môžu

<sup>31</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie. IVPR, 2015, s.57 - 58 ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenencie/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenencie/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

<sup>32</sup> Kelly, L. Finding the costs of freedom: How women and children rebuild their lives after domestic violence, London: Solace Women's Aid, 2014 Dostupné na: <http://solacewomensaid.org/wp-content/uploads/2014/06/SWA-Finding-Costs-of-Freedom-Report.pdf>

byť viac zamerané na to, aby sa ženy cítili bezpečne – napríklad ponúknutie bezpečného priestoru, kde môžu hovoriť o svojich skúsenostiach alebo posilnenie zo strany podpornej siete a poskytnutie potrebnej podpory. Bezpečnosť, ochrana žien, ktoré zažívajú násilie a ich detí, ako aj poradkyň, ktoré poskytujú služby je rozhodujúca pri zvažovaní akejkoľvek intervencie v prípadoch násillia na ženách. Má najvyššiu prioritu.

Ďalší aspekt bezpečnosti v rámci špecializovaných služieb predstavujú samotné zamestnankyne služieb. Uplatňovanie tohto princípu zo strany zamestnankyň znamená pri komunikácii s klientkami uznanie ženy a jej skúsenosti s násilím, prejavenie rešpektu voči nej a jej situácii, vyjadrenie dôvery v jej rozprávanie, slušný a profesionálny prístup a správanie sa voči nej a jej deťom, ako aj nespochybňovanie jej tvrdení o násilí, nezľahčovanie násillia, nezosmiešňovanie ženy a neignorovanie jej potrieb.<sup>33</sup> To znamená, že zamestnankyne sú patrične vybavené a vzdelané na poskytovanie služieb klientkam a sú zapojené do bezpečných postupov v rámci organizácie – cez vhodný výberový proces, vzdelávanie a podporu a zaisťujú, že pracovisko predstavuje bezpečné prostredie, vrátane toho, že zamestnankyne chodia aj do terénu, alebo sú na pracovisku samé.<sup>34</sup>

### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- strategické dokumenty organizácie definujúce víziu, základné hodnoty a ciele organizácie
- etický kódex zamestnankyň, dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce zamestnankyň
- Rozhovor so zamestnankyňami

*Indikátor 2.1.2 Otázka bezpečia žien a ich detí sa zvažuje pri plánovaní intervencií a jednotlivých krokov v každom individuálnom prípade. Organizácia má spracované postupy pre systematický odhad nebezpečenstva. Má vytvorený protokol/dotazník, prostredníctvom ktorého zamestnankyne poskytujúce špecializované služby pravidelne overujú mieru ohrozenia žien a ich detí násilím a reagujú na ich situáciu prostredníctvom individuálneho bezpečnostného plánu klientky.*

### Popis – pojmy:

Špecializovaná služba musí mať vytvorený komplexný proces a postupy zaistenia bezpečnosti klientky a jej detí. Musí mať vytvorený proces odhadu nebezpečenstva s cieľom identifikovať potencionálne bezpečnostné riziká zo strany páchatel'a a ohodnotiť potreby bezpečia žien a ich detí. Tiež musí mať vytvorené zrozumiteľné a komplexné bezpečnostné plány pre každú klientku. Odhad nebezpečenstva a príprava bezpečnostných plánov musí byť realizovaná s klientkou tak, aby bola braná do úvahy jej emocionálna pohoda a aby sa realizovali citlivým a odborným spôsobom. Napríklad, skúsená poradkyňa sa nebude hneď pýtať citlivé, intímne alebo osobné otázky, ktoré sa týkajú násillia. Je potrebný čas na to, aby sa vytvoril vzťah dôvery s klientkou, čo

---

<sup>33</sup> Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW. 77s. Dostupné na: <http://dvns.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>

<sup>34</sup> UNFPA 2019. THE INTER-AGENCY MINIMUM STANDARDS for Gender-Based Violence in Emergencies Programming. UNFPA, 2019, 182 s. Dostupné na: [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200\\_Minimun\\_Standards\\_Report\\_ENGLISH-Nov.FINAL\\_.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200_Minimun_Standards_Report_ENGLISH-Nov.FINAL_.pdf)

zabezpečí, že emocionálna pohoda klientky nebude negatívne ovplyvnená otázkami v dotazníku odhadu nebezpečenstva. Dôležité je rozpoznanie toho, že riziká pre ženy a rodiny, ktoré zažívajú partnerské násilie, sa menia a eskalujú rýchlo. Služby by mali realizovať priebežný odhad rizika spolu s ďalšími hodnoteniami a procesmi počas celého obdobia podpory klientky. Služby majú mať nástroj na odhad nebezpečenstva, formulár, otázky, postupy, manažment systému informácií od klientok. Kedy a ako často sa odhad nebezpečenstva bude robiť je rôzny v závislosti od meniacej sa situácie klientky, zmeny hodnotenia rizika a ich potrieb bezpečnosti, ako aj od profesionálneho úsudku poradkýň.<sup>3536</sup> Odhad nebezpečenstva sa zvyčajne deje za pomoci na to vytvorených dotazníkov, ktoré by však nemali byť používané mechanicky:

*„Odhad nebezpečenstva sa zvyčajne zisťuje za pomoci nástrojov na odhad nebezpečenstva, ktoré zvyknú mať formu dotazníkov. Na základe nich je možné vyhodnotiť prítomnosť hlavných rizikových faktorov, ktoré boli v súlade s odbornými poznatkami i mnohoročnou skúsenosťou identifikované ako zásadné pre závažné násilie. Použitie dotazníkov by však nemalo byť mechanické, ale slúžiť ako podklad pre pološtrukturovaný rozhovor, prostredníctvom ktorého je možné zhromaždiť omnoho širšie spektrum informácií a lepšie porozumieť situácii konkrétnej klientky. Takýto rozhovor by mal byť vedený veľmi citlivo, v súlade s podmienkami a pravidlami, ktoré sú kľúčové pre získanie si klientkinej dôvery a zistenie informácií relevantných pre vyhodnotenie nebezpečenstva bez toho, aby bola klientka opätovne viktimizovaná a traumatizovaná. Hlavnou podmienkou je, aby osoba realizujúca odhad nebezpečenstva bola riadne vyškolená, čiže mala potrebné poznatky, zručnosti a skúsenosti. Prvotné skúsenosti je nutné získavať pod supervíziou.“<sup>37</sup>*

Individualizovaný osobný bezpečnostný plán je spôsob ako pomôcť ochrániť ženu a jej deti. Pomáha naplánovať ako reagovať na možné budúce násilie a hrozby, ktoré vyšli z odhadu nebezpečenstva. Pomáha zvýšiť bezpečnosť ženy, či už v rámci domácnosti, v ktorej žije, alebo keď sa rozhodne odísť, dáva návody ako reagovať v rôznych, najmä krízových situáciách. Napríklad, mať uložené núdzové telefonické kontakty, naučiť deti zavolať pomoc, zväziť, ktorí susedia môžu pomôcť, ako sa dá uniknúť z bytu. Zahŕňa bezpečnosť počas hádky, bezpečnosť, keď sa žena pripravuje odísť, bezpečnosť doma, v práci, vonku, keď je ubytovaná v BŽD, pri preprave, ak je násilník vykázaný z domu, kontrolný list, čo má zobrať so sebou atď. Ďalšími príkladmi sú: nenechať telefón osamote, mazať čísla, vytvorenie si kódu, ak nemôže hovoriť alebo kódu, ak potrebuje urgentnú pomoc.<sup>38</sup> Zamestnankyne majú pomáhať klientke uniknúť z násilnej situácie ako aj pomáhať pri zabezpečení bezpečnej prepravy. Služba by mala mať formulár a záznamový hárok bezpečnostného plánu. Ten by mal byť s klientkou vytvorený v rámci 24 – 48 hodín od prvého kontaktu. Služba vypracováva aj bezpečnostný plán pre deti klientok, pričom sa tam zvažujú aj súdne záležitosti, rozvod, zverenie detí do opatrovania. Služba zabezpečí dôkladný a komplexný odhad nebezpečenstva pri prijímaní klientky a pri jej odchode zo služby a bezpečnostné plány sú aktualizované počas manažmentu prípadu s cieľom zaručiť priebežnú bezpečnosť.

<sup>35</sup> Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW. 77s. Dostupné na: <http://dvnsw.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>

<sup>36</sup> Karlovská D. (ed) a kol. Metodika k poskytovaniu komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015, 193 s. ISBN 978-80-7138-147-1 Dostupné na: [https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenencie/dokument\\_metodika\\_k\\_poskytovaniu\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenencie/dokument_metodika_k_poskytovaniu_komplexnej_podpory.pdf)

<sup>37</sup> André Z. Odhad nebezpečenstva násilia na ženách. IVPR, 2016, s.40 Dostupné na:

<https://www.gender.gov.sk/zastavmenasilie/files/2016/02/Odhad-nebezpečenstva-nasilia-na-zenach-.pdf>

<sup>38</sup> Tamtiež.

## Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Interné postupy a materiály systematického odhadu nebezpečenstva a plánovania bezpečia (kroky v rôznych situáciách)
- Formulár/dotazník a záznamový hárok odhadu nebezpečenstva
- Formulár a záznamový hárok bezpečnostného plánu
- Rozhovor so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

### Hodnotí sa kritérium. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:

Má organizácia zadefinované bezpečie ako hlavnú prioritu poskytovaných služieb? Objavuje sa to aj v strategických a interných dokumentoch?

Má organizácia vypracovaný formulár/dotazník a záznamový hárok odhadu nebezpečenstva?

Má organizácia formulár a záznamový hárok bezpečnostného plánu klientky?

Vychádza dotazník odhadu nebezpečenstva so štandardizovaných nástrojov využívaných vo svete?<sup>39</sup>

Robia poradkyne odhad nebezpečenstva a plánovanie bezpečia s každou klientkou? Robia ho aj s deťmi?

Robia poradkyne odhad nebezpečenstva a plánovanie bezpečia pri príchode klientky? Pribežne? Pri odchode klientky?

**Kritérium 2.2 Organizácia v rámci poskytovania služieb zaisťuje bezpečnosť a ochranu svojich klientok aj zamestnankýň a zabezpečuje informovanie o bezpečnostných opatreniach a postupoch.**

*Indikátor 2.2.1 Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, ktorý upravuje bezpečie klientok a zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Podľa potreby ho pravidelne aktualizuje. Bezpečnostný plán organizácie zahŕňa otázky bezpečia súvisiace s priestorom, v ktorom sú poskytované služby, otázky bezpečia klientok súvisiace s poskytovaním informácií tretím stranám, otázky bezpečia zamestnankýň a postup v krízových situáciách.*

### Popis – pojmy:

Bezpečnostný plán organizácie je interný dokument organizácie upravujúci rôzne aspekty zaisťovania bezpečia v rámci poskytovania špecializovaných služieb. Niektoré organizácie môžu pre tento dokument používať aj iné názvy ako napríklad bezpečnostný poriadok, prípadne bezpečnostný projekt a pod. Fyzická bezpečnosť a ochrana klientok, ale aj tých, čo služby poskytujú, je prvoradá. Popri odhade nebezpečenstva, vytvorení individuálnych bezpečnostných plánov pre klientky, musia organizačné politiky, systémy a postupy vedieť reagovať na zvýšené riziko násillia na pracovisku, v rámci poradne, či bezpečného ženského domu. Organizácia by mala mať vytvorený vlastný bezpečnostný plán. Obsahuje špecifické opatrenia s cieľom zmierniť riziko násillia vo vzťahu ku klientkam, ich deťom a zamestnankyňiam v rámci priestorov organizácie. Tie by mali byť nastavené prostredníctvom priebežného hodnotenia rizík a konzultácií so zamestnankyňami a ďalšími aktérmi. Zamestnankyne celý čas udržiavajú miesto

<sup>39</sup> Pozri André Z. Odhad nebezpečenstva násillia na ženách.

pobytu klientky v anonymite a informácie o ňom sú dôverné. Služba má k dispozícii postupy, ak je miesto pobytu klientky prezradené niekomu, kto môže ovplyvniť jej bezpečnosť. To znamená napríklad okamžité urobenie odhadu nebezpečenstva, výmenu zámkov, zavolanie polície s tým, že miesto klientky bolo vyzradené a zabezpečenie jej prevezenia na bezpečné miesto napríklad prostredníctvom partnerov služby. Bezpečnostný plán však nemá zbytočne obmedzovať klientky, čiže nemá obsahovať zákaz večerného vychádzania alebo otvorenia len na zvonček alebo robenie základných hygienických aktivít len v určitých časoch atď. Bezpečnostný plán organizácie by sa mal venovať aj bezpečnosti v on-line priestore (napr. ikona na rýchle opustenie stránky).<sup>40</sup>

Organizácia má teda zavedené používanie bezpečnostných systémov a protokolov s cieľom zníženia rizík pre zamestnankyne, klientky a iných. Napríklad, v BŽD to môže zahŕňať kombináciu anonymity, utajenosť adresy zariadenia a praktické bezpečnostné protokoly, kto môže prísť na návštevu, komu je daná fyzická adresa alebo iné kontakty, upozornenie na narušiteľa, bezpečnostné a monitorovacie zariadenie. Zariadenie má tiež politiku a postupy, ktoré obsahujú protokoly pre bezpečnosť a zdravie ako napr. keď tam je požiar, nejaká katastrofa, útok zbraňou, narušiteľ, návykové látky ako nelegálne drogy a alkohol, náhodné poranenia, zdravotné záležitosti, bezpečné spanie pre malé deti, iné incidenty napr. ničenie majetku. Zamestnankyne a dobrovoľníčky majú zakázané poskytovať informácie o adrese zariadenia resp. pobytu klientky s výnimkou týchto špecifických oblastí:

- Zdravotníci, požiarnici, alebo policajní príslušníci/príslušníčky, keď ich prítomnosť je nevyhnutná na zabezpečenie zdravia a bezpečnosti.
- Donori, alebo iní ľudia, ktorí podporujú zariadenie, by mali podpísať informovaný súhlas, že nezverejnia adresu.
- Iné osoby, keď je potrebné udržať bezpečnosť a zdravotné štandardy zariadenia, ako požiarňa inšpekcia, zdravotná inšpekcia, iné druhy inšpekcií a údržbárske práce.
- Ďalšie odborníčky, ktoré boli odporúčané ako súčasť riešenia situácie klientky alebo poskytovania služieb a majú podpísaný súhlas o dôvernosti.<sup>41</sup>

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Bezpečnostný plán organizácie
- Rozhovor so zamestnankyňami

*Indikátor 2.2.2. Organizácia informuje klientky a ich deti o bezpečnostných pravidlách organizácie.*

#### **Popis-pojmy:**

Prvý kontakt s klientkou je začiatok poskytovania služby a zahŕňa zisťovanie situácie klientky ako aj poskytnutie včasných informácií o službe. Poradenské stretnutie, kde sa poskytujú informácie klientke, vytvára vzťah a pocit dôvery medzi poradkyňou a klientkou. Je to krok, ktorý umožňuje

---

<sup>40</sup> Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW. 77s. Dostupné na: <http://dvns.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>

<sup>41</sup> The Arizona Service Standards for Domestic Violence. Service Standards. 2017, 82 s. Dostupné na: <https://des.az.gov/sites/default/files/media/AZDVStandards.pdf>

klientke oboznámiť sa so službou a získať lepšie porozumenie toho, čo služba poskytuje ako aj porozumenie jej práv a bezpečnostných pravidiel. Poskytnutie informácií je manažované klientkou. Aktivity a prístupy v tejto fáze sú šité na mieru potrebám každej klientky a majú brať do úvahy klientkinu kultúru, ich vyslovené preferencie, ich stupeň vzdelania, vek, jazyk, históriu využívania služieb.

Organizácia zrealizuje komplexné informovanie klientky do 24 hodín. Ženy dostanú napríklad nasledovné informácie: zmluvu o poskytovaní špecializovaných služieb, zoznam služieb programu; informácie a bezpečnostných a domových pravidlách (pri BŽD), informovaný súhlas o dôvernosti poskytnutých informácií; popis klientkiných práv a obmedzení; postupy pre nahlasovanie v prípade zneužívania detí; odhad nebezpečenstva a bezpečnostný plán, informácie týkajúce sa bezpečnostných záležitostí ako fyzickej bezpečnosti a násilných aktov.

Klientka je informovaná tiež o obmedzeniach dôvernosti poskytnutých informácií. Ide napríklad o nasledovné situácie: nahlásenie zneužívania dieťaťa; na výzvu orgánov ako požiarnici a polícia; udržania bezpečnosti a zdravotných podmienok (nie však podmieňovania potvrdeniami o bezinfekčnosti). Informácie by nemali obsahovať nasledujúce obmedzenia: stanovené časy hygienických potrieb, nútenie podania trestného oznámenia, alebo predloženia zdravotných informácií atď. Klientkam a ich deťom sú vysvetlené ich práva, ako aj bezpečnostné pravidlá, vhodne vzhľadom na ich vek a vzdelanie.

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Zmluva o poskytovaní služieb
- Informačný balíček pre ženu, deti
- Interné postupy informovania ženy
- Pravidlá ubytovania/domový poriadok
- Rozhovor so zamestnankyňami

#### Oba indikátory sa hodnotia spolu. Otázky, na ktoré sa zamerať pri hodnotení:

Má organizácia vypracovaný bezpečnostný plán organizácie/zariadenia?

Sú zamestnankyne a klientky informované o bezpečnostnom pláne a postupoch, ktoré a vzťahujú k organizácii/zariadeniu?

Sú informácie poskytované jasne a zrozumiteľne? Overuje si zariadenie, že klientky informáciám porozumeli?

Čo je obsahom informačného balíčka pre klientku alebo domového poriadku? Obsahujú pravidlá nerelevantné obmedzenia pre klientky (stanovené časy príchodov a odchodov, stanovené časy vykonávania hygienických potrieb a pod.)?

*Indikátor 2.2.3 Organizácia má špeciálne vytvorený bezpečný priestor určený výhradne pre túto cieľovú skupinu - ženy, ktoré zažili násilie a ich deti. V prípade, že sa organizácia venuje aj iným cieľovým skupinám, musí ísť o samostatné oddelené zariadenie pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.*

#### Popis – pojmy:

Mnoho žien by neodišlo od násilníka, ak by museli bývať v zariadení, kde sú napríklad muži, necítili by sa bezpečne. Takisto je riziko, ak zariadenie poskytuje služby mužom aj ženám, že sa takto násilníci ľahšie dostávajú do špecializovaných zariadení.

Aj ženy, ktoré zažili násilie, vo výskumoch preferujú zariadenia, ktoré sú určené výlučne ženám. Preto je dôležité, aby poradenské centrá a BŽD mali priestory určené výhradne pre ženy klientky, ktoré zažívajú násilie a ich deti. V prípade, ak poskytujú služby aj iným cieľovým skupinám, musí ísť o oddelené zariadenie.

Klientky majú mať k dispozícii pri poskytovaní špecializovaných služieb možnosť byť v bezpečnom priestore. To znamená, že priestor zariadenia a prostredie má pomôcť ženám prekonať minulé skúsenosti a prekonať traumatické efekty násillia. Tam, kde je to možné, zariadenia by mali mať priestory a infraštruktúru pre individuálne súkromie, reflexiu, sebaujadrenie ako aj kolektívne aktivity klientok.

Organizácia má oddelené miestnosti/priestory pre ženy (najmä BŽD) a v rámci zariadenia sú potrebné pre:

- individuálne poradenstvo,
- skupinové stretnutia, alebo tréningy, alebo podporné skupiny,
- priestory pre deti,
- administratívne aktivity, čo by malo zahŕňať telefóny, počítače, prístup k internetu,
- miestnosť na uskladnenie dôverných informácií (elektronické, papierové kópie kariet klientok),
- ak sa dá, tak by tam malo byť zariadenie pre monitorovanie bezpečnosti budovy (napr. bezpečnostné video monitory alebo alarmy),
- sklad na technické zariadenia (počítačový server, iná technológia, stoly, stoličky, veci klientok),
- miesto pre väčšie zariadenia (napr. garáž alebo sklad).<sup>42</sup>

Priestory, vrátane nábytku a používaných zariadení by mali byť dizajnové a umiestnené tak, aby poskytovali prístup ženám so zdravotným znevýhodneným a bezpečnosť pre malé deti. Ďalej uvedieme viaceré možnosti, ako zaručiť bezpečnosť. Organizácia má napríklad tieto postupy na zabezpečenie budovy:

- Udržanie umiestnenia/adresy zariadenia v anonymite alebo, ak je miesto zariadenia verejné, zabezpečenie špecifických bezpečnostných prvkov budovy.
- Pracovať s miestnou políciou s cieľom vytvoriť, implementovať a pravidelne aktualizovať bezpečnostný plán, mať napríklad panikové tlačidlo aktivujúce systém alarmu, ktorý priamo informuje políciu o nebezpečenstve.
- Organizácia používa monitorovací bezpečnostný systém spolu s funkčnými zámkami na všetkých vonkajších dverách, oknách a ďalších prístupových bodov s cieľom zabezpečiť bezpečnosť klientok a zamestnankýň.

Organizácia má inštalované bezpečnostné prvky v rámci budovy a v okolí ako napríklad:

- Pevné zabezpečené dvere s bezpečným vstupom, ktoré nemôžu byť otvorené násillím.
- Stanovenie jedného miesta ako jediného hlavného vstupu s cieľom zníženia bezpečnostných rizík spojených s tým, že treba monitorovať v jednom čase viac vstupov.
- Vo vnútri zamknuté vstupy a dvere s monitorovaným vstupom do budovy (ideálne vrátane technického monitorovacieho systému ako kamera).
- Železné mreže na všetkých oknách, ktoré sú dostupné zvonka.

---

<sup>42</sup> Zdroj: <https://www.endvawnow.org/en/articles/1383-layout-and-design.html>

- Zabezpečenie príslušného pozemku patriacemu k zariadeniu, akýkoľvek vonkajší priestor zabezpečený dverami alebo plotom, ktorý sa nedá preskočiť; zamknuté dvere do záhrady; vnútorné a vonkajšie bezpečnostné kamery; reťaze na oplotení; svetlá, ktoré sa zapnú pri pohybe.
- Viditeľné parkovacie miesto, ak je to relevantné.
- Adekvátne prechody v miestach, kde sa ľudia schádzajú s cieľom vyhnúť sa zvýšenému napätiu.

Iné bezpečnostné opatrenia môžu byť:

- osobné bezpečnostné alarmy pre zamestnankyne,
- dobré externé osvetlenie pre vstupy a vonkajšie priestory,
- adekvátne vnútorné osvetlenie pre haly, schody, výťah,
- recepcia pri hlavnom vchode, ak je to možné,
- zabezpečený sklad alebo zámky pre klientkine veci.

Klientky majú prístup k lekárničke, k núdzovým liekom a informáciám, ktoré sa týkajú núdzových a zdravotných postupov, vrátane univerzálnych podmienok na predchádzanie infekcií. Zariadenie by malo byť čo najviac bezpečné pre deti, vrátane bezpečnostných zámkov, schodísk atď. Zariadenie má označené vhodné únikové cesty.<sup>43</sup>

**Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Bezpečnostný plán organizácie
- Osobná prehliadka organizácie, fotografie
- Rozhovor so zamestnankyňami

**Indikátor sa hodnotí samostatne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

Ide výlučne o zariadenie a priestory pre ženy a ich deti, ktoré zažívajú násilie?

V prípade, ak poskytuje zariadenie služby iným cieľovým skupinám, poskytuje ich v oddelených priestoroch?

Má zariadenie priestory pre jednotlivé aktivity (individuálne poradenstvo, skupinové stretnutia, priestor pre deti, administratívne aktivity a pod.)?

Aké má zariadenie bezpečnostné prvky?

Má zariadenie utajenú adresu?

Sú izby v zariadení vyhovujúce?

<sup>43</sup> SHELTER DESIGN GUIDELINES. BC Housing, 2017 Dostupné na: [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org)



**Kritérium 2.3 Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň/zamestnancov prostredníctvom nastavenia personálnych štandardov, systému zaškolenia a vzdelávania, supervízie.**

*Indikátor 2.3.1 Organizácia má spracované personálne štandardy pre výkon jednotlivých pozícií v BŽD a PC.*

#### **Popis – pojmy:**

Je nevyhnutné, aby zamestnankyne poskytujúce špecializované služby mali relevantné kompetencie a aby mali možnosti v rámci organizácie priebežne rozvíjať svoje špecializované zručnosti. Organizácia má vypracovanú personálnu maticu a organizačnú štruktúru so zodpovednosťami na jednotlivých pracovných pozíciách, so vzťahmi nadriadenosti a podriadenosti. Služby špecializované na násillie na ženách majú mať jasne definované role a zodpovednosti zamestnankýň, ktoré sú v súlade s ich expertízou a kvalifikáciou. Napríklad, poradkyne musia mať kvalifikáciu spojenú s poradenstvom zraniteľným klientom, či klientkam a manažmentom prípadu a praktické skúsenosti napr. zo stáže v zariadení, zatiaľ čo iní zamestnanci môžu mať nižšiu kvalifikáciu, skúsenosti a môžu absolvovať len scitlivovací tréning. Poradkyne sú často prvé, ktoré sa rozprávajú s klientkou, čo zažila násillie, a táto skúsenosť môže determinovať, či vníma službu pozitívne alebo negatívne. Táto zamestnankyňa by mala mať detailné porozumenie rodovo podmienenému násilliu a mať skvelé zručnosti v odhade nebezpečenstva a v riešení krízovej a traumatickej starostlivosti. Okrem kvalifikácie sú vysoko dôležité skúsenosti. Profesionalita služby je prepojená na dobré riadiace štruktúry a manažérske stratégie. Organizácia má vypracované pracovné náplne zamestnankýň na všetkých pracovných pozíciách. Napríklad, v prípade poradkyne v oblasti násillia páchaného na ženách to je poskytnutie podpory a porozumenia ženám zažívajúcim násillie, ohodnotenie ich situácie z hľadiska bezpečnosti, priebežná podpora pri hľadaní ďalšej pomoci pre klientku, krízová intervencia a práca s traumou, poskytnutie základných informácií o násillí páchanom na ženách, základných právnických informácií, posilňovanie klientky, ďalšie aktivity v prospech klientky (vybavovanie záležitostí na úradoch, komunikácia s políciou atď.) a ďalšie. Organizácia má mať stanovené požadované vzdelanie a prax pre všetky pracovné pozície. Napríklad, v prípade poradkyne je to VŠ vzdelanie v odbore psychológia, sociálna práca, prípadne v inom humanitnom odbore. Výhodou sú také zručnosti, ktoré sa zameriavajú aj na rozvoj práce s klientmi/klientkami rôznych typov, mali by zahŕňať aj absolvovanie stáží a získanie praktických skúseností. Organizácia by mala komunikovať názov pozície a jej náplň vo vzťahu ku klientkam a na koho sa klientky môžu obrátiť v akej veci.<sup>44</sup>

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Dokumenty obsahujúce personálne štandardy zamestnankýň: pracovné náplne, kvalifikácia, ďalšie vzdelávanie, potrebné zručnosti
- Organizačná štruktúra a personálna matica: pracovné pozície, role a zodpovednosti a k tomu prislúchajúca expertíza
- Rozhovory so zamestnankyňami

---

<sup>44</sup> Inšpirované podľa: <https://www.psychologyschoolguide.net/counseling-careers/becoming-a-domestic-violence-counselor/>

*Indikátor 2.3.2 Organizácia má spracovaný systém vzdelávania a zaškoľovania zamestnankýň poskytujúcich špecializované služby, ktorý definuje minimum, ktoré musia mať absolvované všetky zamestnankyne (základný scitlivovací tréning, tréning v poskytovaní služieb v oblasti prevencie a eliminácie násillia na ženách, počet hodín mentoringu a iné) a tiež následné vzdelávanie (špecializované tréningy a iné).*

#### **Popis – pojmy:**

Služba podporuje priebežný profesionálny rozvoj zamestnankýň a poskytuje pozitívne a posilňujúce pracovné prostredie pre všetky zamestnankyne. Organizácia zabezpečuje, že zamestnankyne majú príležitosti pre tréning a profesionálny rozvoj s cieľom podpory svojej praxe. Všetky zamestnankyne majú mať tréning zameraný na bezpečnosť a násillie. Zamestnankyniam musí byť zo strany organizácie poskytnutá supervízia a podpora s cieľom zabezpečenia vhodných intervencií pre ženy, ktoré zažívajú násillie. Organizácia zabezpečí, aby novo prijaté zamestnankyne absolvovali základný scitlivovací tréning a dostali informácie o procedúrach a postupoch.

Organizácia zabezpečuje adekvátny tréning odhadu nebezpečenstva a plánovania bezpečia, a porozumenia dynamiky násillia napríklad s nasledovným obsahom:

- *“Východiská špecifickej intervencie v oblasti násillia páchaného na ženách,*
- *Identifikácia násillia,*
- *Rizikové faktory,*
- *Odhad nebezpečenstva,*
- *Bezpečnosť / Bezpečnostný plán,*
- *Nácvik efektívnych a citlivých intervencií/podpory a ochrany žien a ich detí,*
- *Špecifické témy v závislosti od cieľovej skupiny a jej kompetencií a kontextu, v ktorom pracujú so ženami zažívajúcimi násillie.*“<sup>45</sup>

Špecializovaný tréning by mal byť absolvovaný v rámci prvých šiestich mesiacov po prijatí novej zamestnankyne do tímu. Ostatné zamestnankyne by mali mať podmienky na priebežný profesionálny rozvoj s cieľom zabezpečiť kontinuálne zlepšovanie praxe. Nové zamestnankyne majú k dispozícii mentoring skúsených zamestnankýň a nemajú samostatnú zodpovednosť za klientku, až kým neabsolvujú všetky tréningy a mentorské hodiny. To znamená zaškolenie zo strany skúsenejších zamestnankýň. Minimálne niekoľko mesiacov by nové zamestnankyne mali pracovať pod ich dohľadom.

Manažment služby aktívne posilňuje pozitívne pracovné vzťahy medzi všetkými zamestnankyňami a rieši pracovné konflikty. Tiež berie do úvahy opatrenia na zosúladienie pracovného a rodinného života.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Systém vzdelávania a ďalšieho vzdelávania zamestnankýň
- Systém mentoringu zamestnankýň

---

<sup>45</sup> Mesochoritsová A. NÁVRH ŠTANDARDOV KVALITY VZDELÁVANIA V OBLASTI NÁSILLIA PÁCHANÉHO NA ŽENÁCH. IVPR, 2015, s. 37 Dostupné na: <https://www.gender.gov.sk/zastavmenasillie/files/2016/02/Navrh-standardov-kvality-vzdelavania-v-oblasti-nasillia-pachaneho-na-zenach-1.pdf>

- Rozhovory so zamestnankyňami

*Indikátor 2.3.3 Organizácia má spracovaný supervízny plán a zabezpečuje pravidelnú supervíziu.*

#### **Popis – pojmy:**

Organizácia poskytuje supervíziu zamestnankyniam tak, aby bol zabezpečený správny výkon ich práce. Má spracovaný supervízny plán pre zamestnankyne na plný a čiastočný úväzok. Supervízia je poradenská metóda využívaná na zabezpečenie a zvýšenie kvality profesijnej činnosti, respektíve kompetencie zamestnankýň<sup>46</sup>. Vytvára predpoklady a podmienky pre profesionálny rozvoj, vzdelávanie a odborný rast zamestnankýň, pričom zároveň slúži aj ako prostriedok sebapoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi. Cieľom supervízie je teda:

- schopnosť konceptualizovať rôzne situácie práce s klientkami a prijať vhodné intervencie,
- identifikácia a manažment prenosu a protiprenosu,
- povedomie o etických a profesionálnych štandardoch,
- rozšírenie analytických zručností, kreativity, sebauvedomenia, sebaistoty a kompetencie,
- práca s vlastnými predsudkami zamestnankýň,
- ujasnenie rolí, zodpovednosti a záležitosti hraníc,
- identifikácia profesionálnych silných a slabých stránok, tréningových potrieb.<sup>47</sup>

Organizácia má mať zazmluvnenú supervízorku, ktorá ma za sebou akreditovaný výcvik v súlade s podmienkami MPSVR.<sup>48</sup>

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Supervízny plán
- Rozhovory so zamestnankyňami

#### **Hodnotí sa celé kritérium. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

Má organizácia spracované personálne štandardy?

Sú personálne štandardy na jednotlivé pozície v súlade s požadovanými kvalifikáciami a expertízou na dané pozície v odbore násillia páchaného na ženách?

Spíňajú zamestnankyne personálne štandardy na jednotlivé pracovné pozície?

Má organizácia spracovaný systém vzdelávania a zaškoloovania zamestnankýň poskytujúcich špecializované služby?

Má organizácia zavedený úvodný tréning a mentoring nových zamestnankýň?

Má organizácia pravidelnú supervíziu?

<sup>46</sup> Oláh, Schavel et al. Sociálna práca. Vybrané kapitoly z dejín, teórie a metód sociálnej práce. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2009, s.127 ISBN8096944967

<sup>47</sup> Tamtiež

<sup>48</sup> Zdroj: <https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/socialnopravna-ochrana-deti-socialna-kuratela/supervizia/>

### 3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt

Kritérium 3.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt sú základnými východiskami pri poskytovaní špecializovaných služieb a sú dôležitou súčasťou posilnenia. Zahŕňajú rešpektovanie a legitimizáciu skúseností žien s násilím, nespochybňovanie ich rozprávania, zohľadňovanie ich potrieb, slušné a profesionálne správanie sa a komunikáciu, ktoré sú nenásilné a pri ktorých nedochádza k zneužívaniu moci zo strany zamestnankýň/zamestnancov voči ženám a ich deťom a iné.

*Indikátor 3.1.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt ako základné východiská a princípy práce so ženami sú súčasťou etického kódexu organizácie.*

#### Popis – pojmy:

Právo na dôstojnosť garantuje ústava SR aj medzinárodné ľudskoprávne dokumenty. Je to základné právo. Len keď sa s ľuďmi zaobchádza dôstojne, cítia sa hodnotní a dôležití v spoločnosti. Toto právo je porušené, ak je osoba subjektom správania, ktoré je degradujúce a ponižujúce. V ústave SR sa v čl. 19 uvádza, že „každý má právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena.“<sup>49</sup> Charta Organizácie Spojených národov a Všeobecná deklarácia ľudských práv tiež potvrdzujú vieru v základné ľudské práva, v dôstojnosť a hodnotu ľudskej osoby a v rovnoprávnosť mužov a žien.<sup>50</sup> Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (CEDAW) hovorí, že „diskriminácia žien (aj v prístupe k službám) porušuje zásady rovnosti práv a rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, je prekážkou pre účasť žien na rovnoprávnom základe s mužmi na politickom, spoločenskom, hospodárskom a kultúrnom živote ich krajín.“<sup>51</sup> Podľa minimálnych štandardov Rady Európy klientka má právo na rešpektujúce a dôstojné zaobchádzanie za každých okolností.<sup>52</sup>

Dôsledné uplatňovanie princípu dôstojnosti a rešpektu môže ženy výrazne posilniť. Služby pracujú spôsobom, ktorý umožní klientkam zažiť si pocit, že majú svoj život pod kontrolou, že ho usmerňujú ony, klientka je expertkou na svoj život. Služba poskytuje klientke podporu pri riešení jej potrieb a dáva príležitosť na preskúmanie svojich možností nehodnotiacim, neodsudzujúcim spôsobom. Služba teda zabezpečí, že každá klientka má právo, aby sa s ňou zaobchádzalo dôstojne a s rešpektom a bola podporovaná v robení vlastných informovaných rozhodnutí. Má to zakotvené v základných dokumentoch a postupoch organizácie.

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Stanovy, iné zakladateľské listiny
- Etický kódex organizácie
- Interné postupy a pravidlá

<sup>49</sup> Ústava SR, s.3 zdroj: <http://www.slpk.sk/dokumenty/ustava.pdf>

<sup>50</sup> Všeobecná deklarácia ľudských práv Zdroj: [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/slo.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/slo.pdf)

<sup>51</sup> Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (CEDAW), 1987, OSN, s.2 Dostupné: [https://www.gender.gov.sk/wp-content/uploads/2012/06/CEDAW\\_1979.pdf](https://www.gender.gov.sk/wp-content/uploads/2012/06/CEDAW_1979.pdf)

<sup>52</sup> Kelly L. et al. Combating violence against women: minimum standards for support services. Council of Europe, 2008, 66 s. Dostupné na: [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

*Indikátor 3.1.2 Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom, a to aj vzhľadom na kultúru, z ktorej pochádzajú. Organizácia má spracované postupy a metódy práce, ktoré odrážajú tieto princípy.*

#### **Popis - pojmy:**

Klientka je primárna pri poskytovaní služby a úlohou poradkyne/zamestnankyne je uľahčiť jej situáciu a poskytnúť zdroje na jej riešenie. Dôležitý je rešpekt zamestnankyň k rozhodnutiam (voľbám), právam, dôstojnosti klientky. Klientke je potrebné veriť, keď sa zverí s násilím, a podporiť ju v jej rozhodnutiach. Klientky by tiež nemali rozprávať opätovne svoj príbeh rôznym zamestnankyniam, čo môže zväčšiť traumu. Poradkyne by sa mali sústrediť na uznanie osobnej skúsenosti klientky, rozpoznanie a rozšírenie jej osobných zdrojov, asistenciu pri identifikovaní možných rizík, ktoré zažíva klientka v individuálnej situácii, a praktickú podporu pre rozvoj stratégií, ktoré maximalizujú jej bezpečnosť a pohodu. Služba uznáva, že ženy v zraniteľných a ohrozujúcich situáciách môžu mať zníženú schopnosť rozhodovať sa, ale to neznamená, že zamestnankyňa bude robiť rozhodnutia za ne, ale zavádza postupy na posilnenie a uznanie skúseností žien.<sup>53</sup>

Organizácia má etický kódex a interné postupy pre zamestnankyne tak, aby dodržiavali ľudskú dôstojnosť a rešpekt ku klientke. Zamestnankyne uznávajú skúsenosti klientok a nikdy na ne netlačia, alebo ich neobviňujú, aj keď urobia kroky, o ktorých si zamestnankyňa nemyslí, že sú v klientkinom najlepšom záujme. Je dôležité, ak klientka cíti, že nahlásené násilie sa berie vážne, jej skúsenosti sa verí. Rozhodnutia ženy sú rešpektované, potom ako sa zamestnankyne uistia, že porozumela svojim možnostiam. Poradkyne nevnímajú ženy zažívajúce násilie ako homogénnu skupinu, ale akceptujú a rešpektujú kultúrne prostredie, z ktorého ženy pochádzajú. V tomto prípade treba mať špecifické postupy práce s klientkami inej etnicity, napr. z rómskej komunity, alebo národnosti, náboženského vierovyznania atď.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Etické kódexy
- Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce
- Rozhovor so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

*Indikátor 3.1.3 V organizácii existuje systém spätnej väzby od žien, ktorého súčasťou sú aj zisťovania zamerané na to, či sa ženy a ich deti cítia vypočuté, či im zamestnankyne/zamestnanci veria a pod.*

#### **Popis-pojmy:**

Služby majú získavať spätnú väzbu zo strany klientok na poskytnuté služby. Participácia klientok na hodnotení služby a toho, ako sa poskytuje, je dôležitým nástrojom na zlepšenie kvality služieb. Je dôležité, aby na spätnej väzbe mali možnosť participovať všetky klientky. V rámci

---

<sup>53</sup> Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW. 77s. Dostupné na: <http://dvns.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>

systému sa môžu napríklad využívať dotazníky spokojnosti klientok s poskytnutou službou, alebo môže byť s nimi zorganizovaná fókusová skupinová diskusia s nezávislou facilitátorkou, ktorá potom zosumarizuje zistenia a odporúčania pre organizáciu, online formulár na stránke, alebo schránku, kde môžu klientky anonymne podať podnet alebo rozposielanie anonymných dotazníkov a pod. Dôležité je, aby organizácia brala spätnú väzbu ako konštruktívnu a snažila sa problém vyriešiť, alebo predchádzať jeho vzniku v budúcnosti. Nástroje na podávanie spätnej väzby by mali byť dostupné pre všetky klientky (klientky napr. nemusia mať prístup k internetu, môžu byť zdravotne znevýhodnené). Zamestnankyne aktívne povzbudzujú klientky, aby podávali spätnú väzbu, na základe ktorej sa môžu dozvedieť aj negatívne skúsenosti klientok a tak zareflektovať a upraviť prax špecializovanej služby. Organizácia má tiež systém na podávanie sťažností a ich riešenie s cieľom napraviť vzniknutú situáciu a zlepšiť svoju prax.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interné dokumenty, systém spätnej väzby
- Formulár záznamu spätnej väzby, dotazníky
- Rozhovor so zamestnankyňami

#### **Indikátory 3.1.1 – 3.1.3 sa hodnotia spoločne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri hodnotení:**

Má organizácia vypracovaný etický kódex?

Z čoho v organizácii vychádzajú pri definovaní princípu dôstojnosti a rešpektu?

Má organizácia vypracované postupy, ktoré sú v súlade s princípmi ľudskej dôstojnosti a rešpektu voči klientkam?

*Indikátor 3.1.4 Priestor, v ktorom sú ženám a ich deťom poskytované špecializované služby je čistý a dôstojný.*

#### **Popis-pojmy:**

Osobný kontakt zamestnankyne s klientkou musí byť v bezpečnom, čistom a príjemnom prostredí, v osobitnej miestnosti, do ktorej nikto nevchádza a je tam zabezpečené súkromie. Dôvernosť musí byť garantovaná. (viac štandard 9 Dôvernosť) Tam, kde je to možné, by zariadenia (najmä BŽD) mali mať priestory a infraštruktúru pre individuálne súkromie, reflexiu, seba vyjadrenie ako aj kolektívne aktivity. To zahŕňa napríklad:

- posteľ pre každú ženu a dieťa,
- kúpeľňu zdieľanú nie viac ako dvoma izbami/ženami,
- vnútorné a vonkajšie priestory na oddych a zariadenia pre ženy a deti (knihy, písacie potreby, počítače atď.),
- tiež tam patria priestory vekovo vhodné pre deti (herňa, prípadne starostlivosť o deti, aktivity po škole),
- adekvátne uskladnenie vecí, ktoré patria žene, špeciálna miestnosť,
- miestnosti na stretávanie sa žien, aby mohli zdieľať skúsenosti, nájsť solidaritu a podporu od iných žien a posilniť si chápanie násilia ako sociálneho problému, nielen ako individuálneho,

- zariadenia by mali mať kuchynky (základné vybavenie, taniere atď.), základné potraviny, hygienické potreby (napr. tampóny), dostatok vody aj na sprchovanie ako aj možnosť oprat' si,
- BŽD by mal poskytnúť nábytok, veci do domácnosti ako uteráky, posteľná bielizeň, veci pre osobnú hygienu a upratovanie.<sup>54</sup>

V rámci poradne je k dispozícii vhodný, príjemný a čistý priestor aj pre deti.

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Prehliadka priestorov
- Rozhovor so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

#### Indikátor sa hodnotí samostatne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:

Sú priestory, v ktorých sa poskytujú služby čisté a príjemné?  
 Má zariadenie oddelené poradenské miestnosti, ktoré zabezpečujú súkromie klientky?  
 Má k dispozícii vhodné miestnosti pre deti?  
 Majú v BŽD k dispozícii zariadenie a potreby, ktoré umožňujú dôstojné ubytovanie?

## 4. Potreby žien

**Kritérium 4.1 Organizácia sa špecializuje na poskytovanie špecializovaných služieb ženám zažívajúcim rôzne formy násillia a ich deťom. Pokiaľ sa venuje aj iným cieľovým skupinám, má pre túto cieľovú skupinu spracovaný samostatný program.**

*Indikátor 4.1.1 Zameranie na cieľovú skupinu je deklarované v cieľoch organizácie a jasne uvedené v strategických dokumentoch organizácie, ktorá poskytuje špecializované služby.*

#### Popis – pojmy:

Princíp sa vzťahuje na špecializovanosť služieb dvomi spôsobmi:

*„a) služby sú špecificky zamerané na ženy, ktoré zažili násillie a ich deti,*

*b) služby sú špecificky zamerané na násillie páchané na ženách ako rodovo špecifickú formu násillia, aby pomoc riešila skutočné príčiny násillia; „rodovo neutrálny“ prístup nie je schopný riešiť skutočné príčiny násillia páchaného na ženách.“<sup>55</sup>*

Cieľovou skupinou poskytovania služieb sú teda ženy, ktoré zažili násillie, a ich deti a špecializácia na ich potreby. Táto skutočnosť je uvedená v cieľoch organizácie. Ak sa venuje služba aj iným cieľovým skupinám, má pre ne vytvorený osobitný program s oddelenými priestormi. Špecializácia vychádza z toho, že hoci býva domáce násillie páchané i na iných

<sup>54</sup> Emergency Shelter Program Sample Policies and Procedures for Emergency Shelters. BC housing, 2013, 60 s. Dostupné na: [https://pathssk.org/wp-content/uploads/2017/02/EmergencyShelterPolicies\\_201307\\_v1\\_SECURE.pdf](https://pathssk.org/wp-content/uploads/2017/02/EmergencyShelterPolicies_201307_v1_SECURE.pdf)

<sup>55</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie. IVPR, 2015, s.60 ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na: [https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenencie/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenencie/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

členoch domácnosti, vrátane mužov, ženy sú naďalej vystavené násiliu v omnoho väčšej miere, a to najmä zo strany intímneho partnera, či už súčasného alebo bývalého.<sup>56</sup> Napriek tomu, že násilie na mužoch je tiež relevantnou témou, v kontexte domáceho násillia ide v prevažnej miere o násilie mužov voči ženám, a to svojim partnerkám či ex-partnerkám. Násilie na ženách, v prípade, že sú prítomné aj deti, je vždy i násilím na deťoch, či už je dieťa priamo terčom násillia spolu so ženou alebo je vystavené násiliu nepriamo.<sup>57</sup> To znamená, že skutočnosť, že organizácia poskytuje služby tejto cieľovej skupine, vyplýva z cieľov organizácie ako aj z ich interných postupov a poskytovaných služieb. V prípade, ak sa služba zameriava aj na iné cieľové skupiny, má to byť uvedené v stanovách, alebo v inom relevantnom dokumente, pričom im sa venuje oddelene (oddelené priestory, postupy, zamestnanci).

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Stanovy, zakladateľská listina
- Komunikačné kanály organizácie
- Strategické dokumenty
- Prehliadka priestorov
- Rozhovor so zamestnankyňami

#### Indikátor sa hodnotí samostatne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:

Kto je cieľovou skupinou organizácie? Majú uvedené v stanovách, na webstránke, v iných dokumentoch, že cieľovou skupinou sú ženy zažívajúce násilie a ich deti?

Aké pojmy používajú zamestnankyne pri pomenovaní cieľovej skupiny?

Akým spôsobom zabezpečuje organizácia špecializovanosť pri rôznych cieľových skupinách?

#### Kritérium 4.2 Organizácia zabezpečuje špecializované služby pre ženy a ich deti komplexne/holisticky a vychádza pri tom z ich potrieb.

Indikátor 4.2.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb organizácia zabezpečuje najmä, nie však výlučne, tieto činnosti:

- a) krízovú intervenciu
- b) sociálne poradenstvo

<sup>56</sup> Filadelfiová, J., Gerbery, D. a Vittek, J.: Reprezentatívny výskum domáceho násillia na Slovensku (Pramenná publikácia), Inštitút pre výskum práce a rodiny, 2017

<sup>57</sup> Očenášová, Z. A Smitková, H. Vzťah matka – dieťa v kontexte partnerského násillia na ženách. Inštitút pre výskum práce a rodiny, Bratislava, 2017 Dostupné na:  
<https://www.gender.gov.sk/zastavmenasilie/files/2016/02/Vztah-matka-dieta-v-kontexte-partnerskeho-nasilia-na-zenach.pdf>



- c) špecializované sociálne poradenstvo (identifikácia násillia, vyhodnotenie rizík ohrozenia, manažment bezpečia a i.)
- d) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- e) psychologické poradenstvo
- f) právnu pomoc a právne poradenstvo,
- g) podporné služby pre deti (psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a i).

## Popis – pojmy:

Pracovať z perspektívy tých, ktorí hľadajú podporu alebo asistenciu, sa dlhodobo považuje za najlepšiu prax v oblasti násillia na ženách. Klientkam sa ponúkajú služby, ktoré sú zamerané na to, aby uspokojili ich potreby s využitím princípu posilnenia (viac štandard Posilnenie žien). Služby by mali tiež pracovať na základe holistického prístupu a poskytovať komplexné služby. To znamená, že služba poskytuje riešenia a aktivity na všetky potreby ženy, od potreby fyzickej bezpečnosti, ktorá zahŕňa krízovú intervenciu, sprevádzanie na inštitúcie a právnu pomoc, cez potrebu psychickej bezpečnosti, napríklad prostredníctvom psychologického poradenstva, až po potrebu bezpečnosti pre deti, čo znamená mať k dispozícii špecialistov pre deti, herne atď. Čiže malo by ísť o komplexnú podporu poskytovanú multidisciplinárnym tímom (sociálna poradkyňa, psychologička, právnička, špeciálna pedagogička atď.) V BŽD to znamená aj riešenie ďalších potrieb žien a detí, ako záujmová činnosť, podporné skupiny, zabezpečenie práce, školskej dochádzky. Organizácia má spracovaný intervenčný program, v rámci ktorého v multidisciplinárnom tíme zabezpečuje najmä tieto činnosti:

- Krízová intervencia – poskytuje sa v dobe krízy, snaží sa minimalizovať ohrozenie klientky, objaviť a posilniť jej schopnosť vyrovnáť sa so záťažou tak, aby jej adaptácia posilnila jej rast a integritu a aby sa, pokiaľ možno, predišlo negatívnym deštruktívnym spôsobom riešenia situácie. Býva kratšia, niekedy sa obmedzí na jeden kontakt, väčšina nepresahuje šesť stretnutí. Je zameraná na zvládnutie akútneho problému, preto sa na riešení často podieľa viacej odborníčov.<sup>58</sup>
- Základné sociálne poradenstvo - ide o rozhovory s klientkou s cieľom sociálnej diagnostiky a využívania účinnej metodiky zvládania jej životných situácií a ťažkostí. Poskytuje napríklad základné informácie o existujúcich predpisoch, nariadeniach a existujúcich formách pomoci.
- Špecializované sociálne poradenstvo - poskytuje sa v situácii, keď problémy klientky vyžadujú špeciálne vedomosti, zručnosti a využívanie poradenských postupov v tomto prípade v oblasti násillia na ženách. Špecializovaná sociálna poradkyňa má aj základné právne a psychologické znalosti a zručnosti. „Vie v prípade špecifických potrieb klientku odporučiť a distribuovať k ďalším špecialistom z oblasti psychológie, psychoterapie, psychiatrie a práva. V procese pomoci ide o to, aby spolu s klientkou premysleli také možnosti, ktoré jej pomôžu znovu nadobudnúť kontrolu nad vlastným životom. Mala by poznať všetky dôležité znaky, ktoré sú spojené s traumou, a rešpektovať prežívanie klientky, i keď ho nemusí chápať.“<sup>59</sup> Súčasťou sú identifikácia násillia, vyhodnotenie rizík ohrozenia,

<sup>58</sup> Zdroj: <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/sluzby-krizovej-intervencie-na-slovensku>

<sup>59</sup> Húsková Ľ. Psychické následky násillia páchaného na ženách a možnosti pomoci špecializovaným sociálnym poradenstvom. Prohuman, 2014 Dostupné na: <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/psychicke-nasledky-nasillia-pachaneho-na-zenach-a-moznosti-pomoci-specializovanim-socialnym-poradenstvom?page=7>

manažment bezpečia a i. Na poskytovanie špecializovaného poradenstva musí mať organizácia akreditáciu MPSVR SR.

- Psychologické poradenstvo - cieľom psychologického poradenstva je pomôcť žene lepšie sa zorientovať vo svojej situácii a porozumieť tomu, čo prežíva. Dobré psychologické poradenstvo pomôže odpútať sa od skúsenosti s násilím a pracovať na tom, aby klientka žila spôsobom, ktorý ju uspokojuje a naplňuje. Tiež im môže pomôcť vybudovať si seba podporu a sebadôveru. Psychologické poradenstvo nemusí pomôcť každej žene a každá klientka sa môžete rozhodnúť, či je to pre ňu dobrá forma a či je na to správny čas. Rovnako je dôležité, aby osoba, ktorá poskytuje psychologické poradenstvo, bola primerane kvalifikovaná a skúsená. Mala by tiež rozumieť problematike násillia páchaného na ženách v párových vzťahoch a jeho dopadom a nemala by klientku obviňovať alebo vyvolávať v nej pocity viny za násillie, ktoré zažila.<sup>60</sup>
- Právnu pomoc a právne poradenstvo – viac štandard Právna pomoc a obhajoba práv.
- Podporné služby pre deti – napr. psychologické poradenstvo zo strany detskej psychologičky, špeciálno-pedagogická starostlivosť v prípade, ak ide o znevýhodnené deti alebo deti so špeciálnymi vzdelávacími potrebami – viac štandard 10 Práca s deťmi.

Organizácie môže poskytovať aj ďalšie aktivity a služby ako napríklad:

- Podporné skupiny - v rámci podporných skupín sa stretávajú klientky pod vedením sociálnych poradkýň alebo psychologičky, ktoré pôsobia v pozícií facilitátoriek. Témy podporných skupín sú prispôsobené aktuálnej potrebe účastníčok skupiny. Ide napríklad o zvládanie výchovných problémov, rekonštrukciu vzťahu mama a dieťa, ktorý je narušený v dôsledku prežitého násillia, zvládanie súdnych pojednávaní, asertivita a komunikácia, zvládanie hnevu, stresu a záťažových situácií, uplatnenie na trhu práce a pod.
- Záujmové činnosti - napr. papierové pletenie, pletenie náramkov, háčkovanie a pod. *„Klientkam to umožňuje vzájomné zdieľanie záľub, zručností, majú možnosť sa vzájomne učiť, čo je pre ne posilňujúce. Počas záujmových skupín žien sa deťom venujú animátorky.“<sup>61</sup>*

**Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interné postupy a metódy práce
- Personálna matica, náplne práce, zmluvy s externistkami
- Rozhovor so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

**Indikátor sa hodnotí samostatne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

Aké druhy služieb poskytujú v organizácii pre klientky a v akom rozsahu? Kým sú zabezpečené? Sú služby komplexné?

Majú služby relevantné registračné povinnosti a akreditácie vo vzťahu k poskytovaniu základného a špecializovaného sociálneho poradenstva resp. ďalších typov poradenstiev?

<sup>60</sup> Zdroj: Fenestra <https://fenestra.sk/fenestra/psychologicka-pomoc-poradenstvo>

<sup>61</sup> Zdroj: MyMamy, <https://www.mymamy.sk/clanok/207/vyznam-podpornych-skupin.html>

*Indikátor 4.2.2 Organizácia zabezpečuje dostupnosť špecializovaných služieb, a to buď nepretržite alebo v deklarovanych hodinách. Pokiaľ služby nie sú dostupné nepretržite (počas noci, víkendov či sviatkov) má organizácia zriadenú krízovú telefonickú linku, ktorá funguje nepretržite, prípadne ktorá je v čase nedostupnosti prepojená na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie.*

#### **Popis – pojmy:**

*„Najmä pri prvom kontakte – vyhľadanie pomoci; vybrané druhy ochrany a podpory by mali byť dostupné nepretržite, teda počas celého dňa (24 hodín), 7 dní v týždni počas celého roka (365 dní). Ide najmä o celonárodnú špecializovanú národnú telefonickú linku a prípadne dištančné poradenstvo cez internet.“<sup>62</sup>*

Služba informuje ženy zažívajúce násilie o svojej dostupnosti v rôznych časoch prostredníctvom informačných materiálov a webovej stránky, prípadne na odkazovači na záznamníku. Služba sa má snažiť o možnosť nepretržitej dostupnosti. V časoch, kedy nie je dostupná, má zabezpečiť presmerovanie na národnú non stop linku alebo o nej informovať na svojej stránke. V BŽD má byť zabezpečené prijatie klientok do ubytovania v akomkoľvek čase, minimálne vo forme pohotovosti.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Informačné materiály, webstránka
- Rozhovory so zamestnankyňami

*Indikátor 4.2.3 Organizácia poskytuje všetky služby bezpodmienečne, čiže ich poskytovanie nie je podmienené napr. podaním trestného oznámenia, preukázaním bezinfekčnosti, finančnými možnosťami klientky a podobne. Organizácia poskytuje služby v súlade s platnými právnymi predpismi a internými pravidlami organizácie.*

#### **Popis – pojmy:**

Niektoré služby, ktoré majú medzi klientelou ženy zažívajúce násilie, majú často veľa pravidiel a obmedzení, ktoré klientky vnímajú ako nátlakové a nadradené nad nimi. Medzi také obmedzenia patria napríklad:

- poskytovanie služby je podmienené podaním trestného oznámenia alebo iným dôkazom o zažívaní násillia,
- poskytnutie ubytovanie len na základe lekárskeho vyšetrenia a potvrdenia o bezinfekčnosti bez zjavných náznakov, že by klientky mohli byť infekčné,
- večierka, napr. o 9-tej sa zamkyna vchod do ubytovania a už nikto nemôže prísť a odísť,
- o 9 ráno musia byť klientky s deťmi plne oblečené a mimo postele,

---

<sup>62</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie. IVPR, 2015, s.66  
ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:  
[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenie/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenie/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

- obmedzenie pozerania televízie,
- odchody cez noc sú podmienené povolením zamestnankyň,
- limitovanie koľkokrát sa klientka môže vrátiť do zariadenia, napríklad potom ako sa vrátila k násilnému partnerovi, alebo bola vylúčené z ubytovania kvôli nejakému dôvodu.

Služby teda nepodmieňujú svoju dostupnosť obmedzeniami spojenými s úkonmi, ktoré majú urobiť ženy, aby im boli služby poskytnuté a dodržiavaním obmedzujúcich pravidiel, alebo systémom odmien a trestov.

Cieľ môže byť niekedy dobrý, často slúžia pravidlá na zachovanie dôvernosti a externej bezpečnosti, zabezpečenie zdravotných štandardov a vnútornej bezpečnosti zariadení a poskytnutie prostredia vzájomného rešpektu pre klientky a zamestnankyne, ktoré pochádzajú z rôznych prostredí a kultúry s rôznymi životnými zvykmi. Avšak, keď je pravidiel veľa, alebo je zavedený systém odmien a trestov, klientky sa môžu začať cítiť nepríjemne, že je na ne robený nátlak a že sú kontrolované. To u žien posilňuje skúsenosť z násilného vzťahu, keďže násilníci často vytvárajú a vynucujú si dodržiavanie pravidiel, ktoré musia partnerky plniť. To je v rozpore so štandardom posilnenia klientok. Takéto obmedzenia môžu vytvárať tlak aj na zamestnankyne, ktoré ich musia vynucovať, namiesto toho, aby čas venovali poradenstvu a posilneniu klientok. Pravidlá môžu tiež diktovať využitie času zo strany klientok, záujmov, aktivít, vzťahov a finančných rozhodnutí. Ak sú nejaké pravidlá a obmedzenia v dostupnosti služieb, mali by sa týkať len prípadov, kedy sú ohrozené iné klientky alebo zamestnankyne násilím napr. násilné správanie, držba zbrane, alebo ak sa zistí správanie, ktoré je trestné napr. užívanie drog, násilie na deťoch.

Požiadavka zo strany služieb, ktoré často obmedzujú dostupnosť služby, je aj platenie poplatkov za služby. *„Služby majú byť bezplatné. Zásada bezplatnosti sa opiera o východiská násillia páchaného na ženách ako ľudskoprávneho problému, formy diskriminácie žien, porušenie ich práv na život bez násillia a vnímanie násillia ako príčiny a dôsledku nerovného postavenia žien v spoločnosti. Ženy nenesú zodpovednosť za násillie, ktoré sa na nich pácha a preto nie je dôvod, aby za ochranu a pomoc platili. Ženám sa často odchodom z násilného vzťahu výrazne zvyšujú náklady na zabezpečenie základných potrieb (hľadanie nového zamestnania, školy pre deti, prípadne náklady na liečbu zo zranení, súdne poplatky, trovy súdnych konaní a pod.). Násilný partner alebo manžel často na deti a domácnosť neprispieva a žena často nemá dostatočnú hotovosť či disponibilný finančný obnos, prípadne prístup ku majetku v bezpodielovom spoluvlastníctve alebo financiám. Násilní muži sa často snažia kontrolovať alebo obmedziť finančný príjem ženy a jej status zamestnankyne; niekedy ekonomické násillie pokračuje aj po rozchode; 20% žien zažilo postseparačné ekonomické násillie, formou ničenia majetku, diskreditácie ženy u zamestnávateľa, vlámaním do bytu, snahou kontrolovať financie ženy a pod.“<sup>63</sup>* To znamená, že služby by minimálne po nejakú dobu (3 mesiace) mali byť poskytované bezplatne. Ak sa za niektoré služby vyžaduje poplatok, neschopnosť zaplatiť ju zo strany ženy by nemala viesť k odmietnutiu poskytnutia tejto služby. Dôležitý je jednoduchý, nebyrokratický, flexibilný postup prijímania žien a ich detí, v prípade nedostatku kapacít hľadanie adekvátneho alternatívneho bezpečného ubytovania. Žena ostáva v BŽD počas trvania krízovej intervencie a bezprostredného ohrozenia jej bezpečia a bezpečia jej detí. Ďalšia potreba

<sup>63</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie. IVPR, 2015, s.65

ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenie/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenie/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

poskytovania služieb je pravidelne monitorovaná a vyhodnocovaná. V prípade platenia poplatkov za niektoré služby, musí byť jasne zdôvodnená ich výška, ako aj za čo sa platí. V prípade ak nemá klientka zdroje na zaplatenie, alebo si musí uchovať zdroje, za ktoré má zabezpečiť základné potreby, nemôže jej byť po nezaplatení poplatku služba odmietnutá.

#### **Dokumenty potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interné postupy práce, pravidlá dodržiavania služieb, domový poriadok
- Cenník služieb
- Informačné materiály a komunikačné kanály organizácie
- Zmluva o poskytnutí špecializovaných služieb
- Rozhovor so zamestnankyňami

*Indikátor 4.2.4 Služby sú dostupné časovo neobmedzene, avšak potreba poskytovania služieb je pravidelne monitorovaná a vyhodnocovaná.*

#### **Popis – pojmy:**

Služby sú pre klientky dostupné časovo neobmedzene. V prípade ubytovania by mala byť možnosť zostať v zariadení tiež neobmedzene, pričom status klientky by mal byť pravidelne vyhodnocovaný a monitorovaný prostredníctvom jej individuálneho plánu, na základe čoho by mal byť definovaný progres na individuálnej báze, čo tiež môže ovplyvniť dĺžku pobytu. Služby by mali podnikať kroky na to, aby posilnili klientku natoľko, aby si postupom času mohla zabezpečiť iné bývanie a aby mala na to dostatok vlastných zdrojov. V prípade, ak to organizácia nie je schopná zabezpečiť, má pomôcť klientke hľadať alternatívne riešenia. Napríklad, ak kapacity ubytovania sú nedostatočné, poskytne kontakty na iné zariadenia, prípadne sa jej snaží nájsť ubytovanie alebo psychologické poradenstvo poskytuje terapeutka, ktorá má plný harmonogram, alebo na ňu služba nemá dostatočné zdroje. Vtedy napríklad služba zaradí klientku do poradníka, alebo poskytne kontakty na iné terapeutky.

#### **Dokumenty potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Zmluva o poskytnutí špecializovaných služieb
- Rozhovor so zamestnankyňami

#### **Indikátory dostupnosti sa hodnotia spoločne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri hodnotení:**

V akých časoch je služba dostupná klientkam? Ako je zabezpečená nepretržitosť poskytovania služby (prepojenie na národnú linku, možnosť ubytovania mimo pracovnej doby)?

Akým spôsobom informuje organizácia klientky o dostupnosti služby?

Existujú nejaké obmedzenia pre využívanie služieb (potvrdenie o dezinfekčnosti, podanie trestného oznámenia a pod.)?

Je dostupnosť služby obmedzovaná dodržiavaním obmedzujúcich pravidiel alebo systémom odmien a trestov (napr. nemožnosť návratu do BŽD, ak sa žena vráti k násilníkovi a pod.)?

Je služba spoplatnená? V akej výške? Z čoho vychádza cena? Aké sú výnimky z platenia poplatku? Je žene odmietnutá služba, ak si ju nemôže dovoliť?  
Má organizácia nejaké obmedzenia v časovej dostupnosti služieb, vrátane ubytovania? Z akého dôvodu?

*Indikátor 4.2.5 Poskytované služby sú naplánované podľa potrieb klientky a realizované na základe jej súhlasu. Má možnosť voľby.*

#### **Popis-pojmy:**

Každá intervencia musí byť naplánovaná za účelom naplnenia potrieb klientky a nemá byť vopred naprogramovaná alebo predpísaná. Služby vychádzajú zo zozbieraných informácií, hodnotenia a ponúknutá pomoc reflektuje procesy, ktoré pomáhajú klientkam preskúmať možnosti v nehodnotiacej atmosfére a robiť vlastné informované rozhodnutia/voľby o svojich životných okolnostiach. Poskytovanie služieb musí rešpektovať klientkinu autonómiu a podporu jej zapojenia do rozhodovacieho procesu, či nejaký typ služby alebo krok využije. To znamená presné vysvetlenie, čo daný typ služby alebo odporúčanie obnáša vrátane výhod a obmedzení, a ponechanie konečného rozhodnutia na klientke. K tomu by mala mať služba pripravený formulár informovaného súhlasu. (viac štandard 1 Násilie na ženách Indikátor 1.2.1) Zamestnankyne rozumejú postupom zameraným na možnosť voľby a súhlas klientky pri poskytnutí služby.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Zmluva o poskytnutí špecializovaných služieb
- Interné postupy poskytovania informácií, formuláre informovaných súhlasov
- Rozhovor so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

*Indikátor 4.2.6. Zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zastávajú strániaci prístup, čiže stoja na strane klientky.*

#### **Popis- pojmy:**

Služba má zadané vo svojich východiskách, že poskytuje klientkam strániace poradenstvo. Strániace poradenstvo znamená, že pri poskytovaní pomoci klientkam zamestnankyne vychádzajú z toho, že žiadna žena nie je zodpovedná za násilie zo strany partnera a každá žena má právo na život bez násillia a adekvátnu pomoc. Sú na strane klientky a obhajujú jej práva a záujmy. „Princípy strániaceho poradenstva sú definované v kontexte moci. Je opakom toho, čo žena zažívala v násilnom vzťahu zo strany násilného muža. Strániacim poradenstvom stráca násilný muž nad ženou kontrolu“.<sup>64</sup> Napríklad, spochybňovanie klientkinej voľby zostať alebo vrátiť sa k partnerovi môže viesť k tomu, že už nevyužije službu, čím sa jej bezpečnostné ohrozenie zvyšuje. Je dôležité, aby všetky zamestnankyne vedeli o svojich predsudkoch a o dôsledkoch, aké individuálne skúsenosti a presvedčenia môžu mať. Všetky aspekty poskytovania služieb by mali reflektovať záväzok voči klientkinej sebadeterminácii

<sup>64</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015, s.81  
ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:  
[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenie/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenie/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

a posilneniu. „Počas strániaceho poradenstva sa vytvára bezpečný priestor pre ženu, aby mohla hovoriť o svojej skúsenosti s násilím, pri rozhovore so ženou sa používa jazyk, ktorý skúsenosť žien s násilím nezľahčuje a nevedie k sekundárnej viktimizácii žien, a ženám sa neradí (poskytovanie rád sa považuje za preberanie kontroly nad ženou).“<sup>65</sup>

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Strategické dokumenty
- Interné postupy
- Rozhovor so zamestnankyňami

Indikátory 4.2.5 – 4.2.6 sa hodnotia spoločne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri hodnotení:

Uplatňuje organizácia strániace poradenstvo?

Je v organizácii zabezpečený informovaný súhlas, možnosť voľby klientky? Ako?

## 5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup

Kritérium 5.1 Poskytovanie špecializovaných služieb v organizácii sa riadi princípom nediskriminácie a zároveň zohľadňuje dopad viacnásobného znevýhodnenia klientok.

*Indikátor 5.1.1 Organizácia sa vo svojich strategických dokumentoch hlási k princípom rešpektovania inakosti, rovnosti a nediskriminácie a tiež k rozoznávaniu viacnásobného znevýhodnenia /diskriminácie (napr. klientky so zdravotným znevýhodnením, ženy inej etnicity, lesbické ženy, migrantky a iné.)*

#### Popis-pojmy:

Ženy, ktoré zažívajú násilie, majú právo dostať spravodlivé, inkluzívne, bezpečné špecializované služby a aby boli rešpektované ich individuálne preferencie a voľby. Služby musia poskytnúť inkluzívne, prijímajúce a bezpečné prostredie pre všetky ženy bez ohľadu na vek, sexuálnu orientáciu, náboženstvo, národnosť, etnicitu, zdravotné znevýhodnenie atď. Závazok rešpektovať diverzitu, inakosť a nediskrimináciu má vyplývať zo základných dokumentov a informačných materiálov organizácie.

Špecializované služby majú zákonnú a etickú povinnosť poskytovať dostupnú a vhodnú podporu celému spektru žien, ktoré zažívajú násilie. Podľa antidiskriminačného zákona<sup>66</sup> je každý povinný dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v oblasti pracovnoprávných a obdobných právnych vzťahov, sociálneho zabezpečenia, zdravotnej starostlivosti, poskytovania tovarov a služieb a vo vzdelávaní. Patrí tam aj poskytovanie sociálnych služieb pre ženy, ktoré zažívajú násilie. Problémom je aj viacnásobná diskriminácia, kde sa s pohlavím kombinujú ďalšie charakteristiky ako náboženské vyznanie alebo viera, rasa, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotné postihnutie, vek, sexuálna orientácia, manželský stav a rodinný stav,

<sup>65</sup> Tamtiež.

<sup>66</sup> Zákon č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon)

farba pleti, jazyk, politické alebo iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, majetok, rod alebo iné postavenie atď. Zo všetkých týchto dôvodov je diskriminácia na Slovensku zakázaná. Je dôležité zabezpečiť prístup k službám špecifickým skupinám ako ženy migrantky, rómske ženy, ženy bez príjmu, mladé ženy, seniorky, LBT ženy, ženy, ktoré žijú vo vidieckych oblastiach. S cieľom zabezpečiť rovnosť pre všetky ženy zažívajúce násilie, je potrebné, aby organizácie mali nastavené také postupy a pravidlá, ktoré nediskriminujú a snažia sa o porozumenie a prekonanie určitých bariér a znevýhodnení, ktorým môžu takéto ženy čeliť. Všetky zamestnankyne musia byť informované o antidiskriminačnom zákone, ktorý pomáha predchádzať diskriminácii a obťažovaniu napr. cez realizované vzdelávanie, etický kódex.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Strategické dokumenty, etický kódex

*Indikátor 5.1.2 Organizácia aktívne vyzýva k nahlasovaniu prejavov rasizmu a rôznych iných foriem diskriminácie či zneužívania moci zo strany kohokoľvek v organizácii. Existuje systém spätnej väzby a tiež procedúry podať podnet či sťažnosť v tejto veci.*

#### **Popis-pojmy:**

Mnohé organizácie majú antidiskriminačné smernice, ktoré umožňujú nahlasovať rôzne prejavy diskriminácie, vrátane rasizmu. Mali by obsahovať ustanovenia a opatrenia ako riešiť diskrimináciu v zariadení napr. zo strany poradkyne a komu ju nahlasovať. Na smernicu by mal nadväzovať dostupný systém podávania sťažností, ktorý by mala mať každá organizácia poskytujúca špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie. Napr. môžu mať online formulár na stránke, alebo schránku, kde môžu klientky anonymne podať podnet a pod. Na základe takýchto sťažností má organizácia prijať adekvátne opatrenia, ako napr. pohovor so zamestnankyňou, ktorá má dehonestujúce poznámky, prípadne zneužíva postavenie moci. Výsledkom môže byť napríklad pokarhanie zamestnankyne, ospravedlnenie a nariadenie školenia v problematike, prípadne prepustenie. Všetky sťažnosti majú byť vybavené dôverným spôsobom. Dôležité je, aby sa klientky nebáli podať podobnú sťažnosť alebo riešiť svoju negatívnu skúsenosť. K tomu môže slúžiť aj možnosť podať spätnú väzbu na poskytované služby rôznym spôsobom. (pozri tiež Štandard 3 Ľudská dôstojnosť a rešpekt) Zamestnankyne sú si vedomé vlastných profesionálnych obmedzení a reflektujú pravidelne skryté nevedomé predsudky, mali by zvažovať ako ich presvedčenia a hodnoty ovplyvňujú ich slovné a iné intervencie a či sú inkluzívne alebo vylučujúce.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- interné dokumenty definujúce systém spätnej väzby a podávania podnetov či sťažností
- strategické a interné dokumenty
- formulár spätnej väzby
- formulár pre podávanie sťažnosti



*Indikátor 5.1.3 Organizácia pôsobí proaktívne vo svojom okolí tak, aby za účelom prevencie a eliminácie násillia páchaného na ženách rozšírila povedomie o špecializovaných službách, ktoré poskytuje, a to aj v rámci skupín žien, ktoré môžu mať či majú obmedzený prístup k informáciám i k samotnému poskytovaniu služieb.*

### **Popis-pojmy:**

Organizácie sa pri šírení osvetu o násillí páchanom na ženách a pri informovaní o svojich službách snažia vytvárať rôznorodé kanály, ktoré majú šancu zasiahnuť aj také skupiny žien, ktoré môžu mať obmedzený prístup k informáciám a službám. Špeciálna pozornosť by mala byť venovaná marginalizovaným skupinám žien, ktoré majú jazykovú alebo kultúrnu bariéru, sú z odľahlých miest alebo bez finančných zdrojov a ďalšie. „Uplatňovaním princípu rôznorodosti žien, ktoré môžu zažívať alebo byť ohrozené násillím, potom vyplývajú aj osobitné postupy vyhľadávania, spôsob akým sú informácie o ponuke služieb poskytované a šírené (napr. pre ženy nehovoriace slovenským jazykom), odborné znalosti o špecifických potrebách žien ohrozených násillím, napr. dostupnosť služieb pre ženy z vidieckeho prostredia.“<sup>67</sup> Organizácia aktívne pracuje na zdôraznení svojej inkluzívnej politiky a akceptovaní inakosti v rámci prevencie/osvetu cez používanie komunikačných materiálov, ktoré podporujú kultúrnu, etnickú, rodovú diverzitu, diverzitu sexuálnej orientácie a ďalšie. To môže zahŕňať napríklad: úvodný informačný plagát v rôznych jazykoch, organizovanie seminárov o násillí na ženách v maďarskom alebo rómskom jazyku, organizovanie informačných seminárov aj vo vidieckych oblastiach, zdôrazňovanie, že služba je bezplatná, spolupráca s rôznymi komunitnými organizáciami atď. Informácie o službe a programoch, vrátane oprávnenosti jej využívania zo strany klientok (bezplatnosť, nie geografické obmedzenie) a foriem dostupnosti sú široko propagované cez rôzne informačné kanály napr. tlačené letáky, plagáty, internet, miestny rozhlas, aj vo forme dostupnej pre zdravotne znevýhodnené ženy.

### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Dokumenty k prevencii
- Informačné materiály a komunikačné kanály organizácie
- Výročná správa
- Rozhovor so zamestnankyňami

### **Hodnotí sa celé kritérium. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

Má organizácia zadané princípy diverzity a nediskriminácie v strategických dokumentoch? Akým spôsobom, z čoho vychádza?  
Majú skúsenosti s klientkami, ktoré boli nejakým spôsobom znevýhodnené? Vyskytli sa v tejto súvislosti nejaké problémy? Ako ich riešili?  
Má organizácia vypracovaný systém na podávanie sťažností a spôsob ich riešenia?  
Ak boli podané sťažnosti, boli adekvátne riešené?

<sup>67</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie. IVPR, 2015, s.64  
ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:  
[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenie/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenie/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

**Kritérium 5.2 Organizácia reaguje na rôznorodosť žien a ich detí, ako aj rôznorodosť ich potrieb pri plánovaní a poskytovaní špecializovaných služieb.**

*Indikátor 5.2.1 Organizácia realizuje pravidelný monitoring profilu a potrieb klientok.*

*Poskytované služby reagujú na rôznorodosť žien, rôznorodosť ich potrieb, ako aj ich rôznorodú skúsenosť s násilím.*

#### **Popis – pojmy:**

Z osobitných charakteristík žien, ktoré zažívajú násilie popísaných vyššie, môžu vyplynúť aj špecifické potreby takýchto žien. Preto organizácie majú robiť pravidelný monitoring profilu, diverzity a potrieb ich klientok. Takisto je dôležité mať informácie o rôznych druhoch násilia, aký je ich výskyt v spoločnosti prípadne v regióne, lebo od toho sa odvíjajú aj potreby žien, ktoré istú formu násilia zažili napr. partnerské násilie, fyzické násilie, sexuálne násilie, prenasledovanie, kyberšikana atď. Takisto by mali mať zmapované, z akých geografických oblastí pochádzajú ich klientky, lebo napríklad fyzická vzdialenosť služby môže byť problematická pre ženy žijúce vo vidieckych alebo v segregovaných oblastiach. Čo znamená mať napríklad iné formy poskytovania poradenstva, cez telefón, skype, chat, mobilné poradenstvo.<sup>68</sup> Samozrejme, len v prípade, ak je dostupný spoľahlivý a bezpečný prístup k telefónu a internetu. Na základe monitoringu profilu a potrieb klientok si potom organizácia a zamestnankyne budujú a udržiavajú väzby s inými špecializovanými službami, inštitúciami. Upravujú na základe toho spôsob kontaktovania klientok a jasné odporúčania pre využitie ďalších špecializovaných služieb, takže si žena môže vybrať takú službu, ktorá vyhovuje jej potrebám. Napríklad, organizácia môže poskytnúť žene poradkyňu s rovnakou etnicitou a kultúrnym pozadím. Organizácia realizuje pravidelnú analýzu, aktualizáciu bariér prístupu na základe zozbieraných dát o klientkach. Napríklad, ak majú záujem o službu klientky so zdravotným znevýhodnením, ale prístup k službe nie je bezbariérový, služba prijme opatrenia ako prístup pre ne zabezpečiť.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Výročná správa s údajmi o klientkach
- Zoznam realizovaných prieskumov, interné dokumenty
- Rozhovor so zamestnankyňami

*Indikátor 5.2.2 V prípade, ak klientka hovorí iným jazykom, organizácia zabezpečuje komunikáciu s ňou a zdieľanie potrebných informácií v jej dostupnom jazyku. Klientky sa v organizácii bežne dohovoria v angličtine. Ďalšie jazyky, ktorými sa klientky zvyčajne dohovoria v organizácii, reflektujú zastúpenie národnostných menšín v regióne. V prípade potreby organizácia zabezpečuje tlmočníčku, ktorá je scitlivená na tému násilia páchaného na ženách.*

#### **Popis – pojmy:**

Prekonanie komunikačných bariér a potencionálnych nedorozumení je kritické pri poskytovaní dostupných služieb zameraných na ženy, ktoré zažívajú násilie. Jasná a zrozumiteľná komunikácia je najdôležitejšia, keď sa robí odhad nebezpečenstva a plánovanie bezpečnosti

---

<sup>68</sup> The Arizona Service Standards for Domestic Violence. Service Standards. 2017, 82 s. Dostupné na: <https://des.az.gov/sites/default/files/media/AZDVStandards.pdf>

a/alebo, keď sa komunikujú alebo diskutujú práva kletky a povinnosti, zmluvné a ďalšie právne veci.<sup>69</sup> Služba by mala pri prijímaní poradkýň zohľadňovať aj ich jazykovú vybavenosť, či už čo sa týka anglického jazyka alebo menšinových jazykov (maďarský, rómsky, rusínsky..). Tiež by mala spolupracovať s akreditovanými tlmočníčkami do menšinových jazykov, prípadne do angličtiny. Služba má teda k dispozícii poradkyne, alebo tlmočníčky, ktoré vedú zabezpečiť preklad do menšinového jazyka alebo anglického jazyka, a ktoré sú scitlivené k téme. Malo byť ísť vždy o ženu, niekedy je dobré ak je aj z daného kultúrneho prostredia (ale to nie vždy ide). Informácie o službách (na webstránke, alebo informačné materiály, letáky) by mali byť aj v menšinových jazykoch, ak je to možné. Klientkine deti alebo iní príbuzní by mali byť využívaní na preklad v minimálnej miere, najlepšie vôbec. Najlepšie je, ak sú tlmočníčky scitlivené v téme násillia páchaného na ženách, to znamená absolvovali základné vzdelávanie v téme.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Informácie na webstránke, informačné materiály
- Rozhovor so zamestnankyňami

*Indikátor 5.2.3 Organizácia vie zaručiť, že jej služby, budovy a zariadenia sú prístupné ženám so zdravotným znevýhodnením. Sú v nej prvky umožňujúce využitie služieb, budov a zariadení, ako napr. bezbariérový prístup pre ženy s obmedzenou pohyblivosťou, bezbariérové toalety, navádzacie znaky pre sluchovo a zrakovo znevýhodnené, informačné materiály a webstránka prístupné pre ženy so zrakovým a sluchovým znevýhodnením a iné.*

#### **Popis-pojmy:**

Služby by mali mať informácie o potrebách zdravotne znevýhodnených žien, ktoré zažili násillie. Prístupnosť služby pre klientky so zdravotným postihnutím znamená ich rovnaký prístup bez fyzických bariér, ale aj k elektronickému prostrediu, ako je napr. internet. Na dosiahnutie tohto cieľa je potrebné zaručiť, že priestory a elektronické prostredia sú navrhnuté tak, aby spĺňali túto požiadavku.<sup>70</sup> V praxi to znamená, že budova umožňuje jednoduché využívanie všetkých jej zariadení všetkými osobami. To je kľúč k podpore prístupnosti pre klientky so zdravotným postihnutím. Služba teda poskytuje, ak je to možné, bezbariérový prístup pre zdravotne znevýhodnené klientky (napr. vstupy do budovy, výťah, odstránené prahy) a má vozík. Takisto by mali využívať prvky vhodné pre prístup zrakovo postihnutých (navádzacie znaky, možnosť prísť s vodiacim psom) a sluchovo postihnutých klientok (napr. informačné tabule). Ak bezbariérovosť a prístup nie sú zabezpečené, sú urobené opatrenia, ako má takáto žena zabezpečených prístup k podpore vo vhodnom prostredí. Napríklad, organizácia má kontakt na organizácie alebo expertky na zdravotné postihnutie, ktoré môžu asistovať pri práci s klientkami, ktoré môžu mať tieto problémy. Jednou z možností tiež môže byť webová stránka navrhnutá takým spôsobom, že ľudia so zdravotným postihnutím k nej budú môcť pristupovať s využitím kompenzačných pomôcok napr. pre zrakovo postihnuté klientky.

Materiály a podporné aktivity sú dostupné pre zdravotne znevýhodnené ženy a ženy so zdravotným znevýhodnením môžu potrebovať dodatočné komunikačné nástroje (sluchové, alebo rečové postihnutie). Informácie aj v písanej forme sú jasné, čitateľné a zrozumiteľné, prípadne aj v Brailovom písme.

---

<sup>69</sup> Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW. 77s. Dostupné na: <http://dvns.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>

<sup>70</sup> Zdroj: <https://www.gender.gov.sk/diskriminacia/po-2014-2020/implementacia/pristupnost-pre-ludi-so-zp/>

## Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Prehliadka priestorov
- Interné dokumenty
- Informačné materiály, komunikačné kanály organizácie
- Rozhovor so zamestnankyňami

### Hodnotí sa kritérium. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:

V akých jazykoch by mohli poskytnúť služby?

V prípade, ak by klientky hovorili iným jazykom, vedeli by zabezpečiť tlmočenie?

Ako je zabezpečená bezbariérovosť v organizácii?

Ako je zabezpečená dostupnosť pre zdravotne znevýhodnené osoby v organizácii?

Spolupracujú so špecializovanými organizáciami pre rôzne znevýhodnenia?

## 6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien

**Kritérium 6.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zabezpečuje organizácia klientkam bezplatné právne služby.**

*Indikátor 6.1.1 Organizácia má k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a na zastupovanie pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní.*

### Popis – pojmy:

Právna ochrana je základnou podmienkou pre prístup k spravodlivosti a bezpečnosti pre ženy, ktoré zažívajú násilie. Zabezpečuje tiež, že násilník je spravodlivo potrestaný a že nebude pokračovať v násilnej činnosti a ohrozovať klientku a jej deti. Právne poradenstvo zo strany špecializovaných služieb tak pomáha klientkam zorientovať sa v právnom systéme, pomáha robiť informované rozhodnutia a získať zákonné ochranné možnosti. Tiež pomáha klientkam uplatniť si svoje práva tým, že majú vďaka službe zrozumiteľné a jasné informácie o svojich právach, o možnostiach získania náhrady škody ako aj o svojich povinnostiach. Preto právne poradenstvo pre ženy, ktoré zažívajú násilie, musí byť špecializované a zohľadňovať ich špecifické potreby. Právne poradenstvo má byť súčasťou bezpečnej, nestigmatizujúcej špecializovanej služby, ktorú organizácia poskytuje.<sup>71</sup> Organizácia má mať teda k dispozícii špecializovanú právničku/ka, ktorá poskytuje bezplatnú právnu pomoc, bez ohľadu na to, koľko klientky zarobia, alebo aký majú majetok. Poskytnutie bezplatnej alebo nízko nákladovej právnej pomoci, poradenstva a zastupovania v súdnom a mimosúdnom procese sú nevyhnutné, aby bol systém spravodlivosti ekonomicky dostupný pre ženy, ktoré zažívajú násilie, keďže často nemajú dostatok prostriedkov na komerčnú advokátsku pomoc. Úlohou právničky je poskytnúť a previesť klientku cez súdne pojednávanie vysvetliť klientkine možnosti rôznych právnych krokov a ich možné následky. Organizácia má teda zazmluvnenú právničku, ktorá poskytuje špecializované právne poradenstvo a právne zastupovanie v adekvátnom rozsahu. Právnička má byť žena, v prípade ak ide o muža, je to konzultované dopredu s klientkou. Obsah náplne právneho poradenstva v rámci personálnych štandardov sa zameriava najmä na nasledovné:

<sup>71</sup> Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW. 77s. Dostupné na: <http://dvsw.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>

- V rámci právneho poradenstva má služba poskytovať obhajobu práv žien pri obvinení páchatel'ov v rámci trestného konania alebo na súde, či poskytnúť pomoc na súde v prípade rozvodu, alebo zverenia dieťaťa do starostlivosti.
- Poskytuje tiež právne poradenstvo v oblasti vykázania z obydlija, neodkladných opatrení, ich jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, vysvetlenie iných ako právnych riešení. Vysvetlenie čo sa považuje za porušenie neodkladného opatrenia a ako sa žaluje.
- Rokuje s druhou stranou napríklad pri vyriešení starostlivosti o dieťa. Pomáha vyriešiť vlastnícke práva po rozchode.
- Pomáha pripraviť dokumenty spojené s trestným stíhaním, trestné oznámenia, dokumenty na súd, zabezpečuje komunikáciu so súdom v súlade so stanovenými termínmi v zákonoch.
- Pomáha pri zozbieraní dôkazov k žalobe pri páchaní násillia na ženách.
- Poskytuje zastupovanie na základe splnomocnenia v urgentných dočasných záležitostiach v prípadoch násillia na ženách.<sup>72</sup>

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Personálna matica organizácie
- Rozhovor so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

*Indikátor 6.1.2 Právnik/právnička je scitlivená na tému násillia páchaného na ženách a vyzná sa v danej problematike.*

#### Popis – pojmy:

Právne poradenstvo má byť poskytované osobami, ktoré sú scitlivené v téme násillia páchaného na ženách a majú za sebou tréning v tejto oblasti. Právnička musí mať adekvátnu prax, resp. zaškolenie v poskytovaní právneho poradenstva pre ženy, ktoré zažívajú násillie. Právnička má absolvovaný scitlivovací tréning v téme násillia na ženách v adekvátnom rozsahu a od relevantných odborníčov a odborníkov.

Právnička má rozumieť rodovej podmienenosti násillia na ženách, viktimizácii a rôznym reakciám žien na násillie a samozrejme špecifickým zákonným požiadavkám a nediskriminácii. Pri obhajobe práv žien má stáť na ich strane. Musí vedieť ako pristupovať k informáciám od klientok a rešpektovať dôvernosť informácií. Neposkytovať informácie, ktoré môžu ohroziť klientkino bezpečie. Právnička by mala zvážiť logistiku klientky pri príchode a odchode zo súdu a urobiť kroky na ochranu bezpečnosti klientky a seba. Napríklad stretnúť sa s klientkou vopred a potom ísť spolu na súd.

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Rozhovor so zamestnankyňami

---

<sup>72</sup> Women's Access to Justice for Gender-Based Violence A Practitioners' Guide. International Commission of Jurists , 2016, 372 s. Dostupné na: <https://www.icj.org/wp-content/uploads/2016/03/Universal-Womens-access-to-justice-Publications-Practitioners-Guide-Series-2016-ENG.pdf>

**Hodnotí sa kritérium. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

Poskytuje organizácia právne poradenstvo? V akej forme?  
Poskytuje právnička aj advokátske zastupovanie na súde?  
Má právnička vedomosti a skúsenosti s násilím na ženách?

**Kritérium 6.2. Presadzovanie práv a záujmov klientky v kontakte s inými inštitúciami.**

*Indikátor 6.2.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zamestnankyne organizácie presadzujú v kontakte s inými inštitúciami práva a záujmy klientky a sprevádzajú ju na rôzne inštitúcie podľa jej individuálnych potrieb.*

**Popis-pojmy:**

Presadzovanie práv a záujmov žien zažívajúcich násilie je dôležitou súčasťou praxe organizácie. Organizácia má jasné postupy na presadzovanie práv klientok. Zamestnankyne obhajujú práva a záujmy klientok na individuálnej úrovni podľa požiadaviek žien (a ich detí) a s ich súhlasom. Je dôležité, aby zamestnankyne pomáhali klientkam identifikovať svoje potreby a práva, identifikovať ako ich práva boli porušené, alebo neboli naplnené a pomáhať pri ich naplnení. Informujú klientky o ich právach vyplývajúcich zo zákonných a ľudskoprávných dokumentov, pričom je dôležité, aby ich vysvetlenie bolo zrozumiteľné a jasné. Poradkyne presadzujú práva klientky s cieľom, aby jej zabezpečili prístup alebo ju sprevádzali ju pri komunikácii s rôznymi inštitúciami v systéme spravodlivosti, napríklad pri výsluchu na polícii, pri účasti na súdnom pojednávaní, pri vybavovaní dávok na úrade práce atď. Služby si vytvárajú kontakty a vzťahy s inými kľúčovými aktérmi a inštitúciami s cieľom lepšej obhajoby práv klientok v rámci danej inštitúcie<sup>73</sup>. Organizácia má aktualizované kontakty na kľúčových aktéroch a inštitúcie, vedú si ich databázu.

**Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interné dokumenty
- Výročná správa
- Informačné materiály a komunikačné kanály organizácie
- Rozhovor so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

**Hodnotí sa kritérium. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

Čo poskytuje organizácia v rámci presadzovania práv v kontakte s inými inštitúciami?  
Poskytuje organizácia sprevádzanie klientok na iné inštitúcie?  
Má organizácia vzťahy a kontakty s inými inštitúciami? Na akej báze s nimi komunikuje?

<sup>73</sup> Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW. 77s. Dostupné na: <http://dvsw.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>

## 7. Posilnenie žien

**Kritérium 7.1** Organizácia posilňuje klientky k získaniu kontroly nad svojimi životmi a podporuje ich rozhodnutia týkajúce sa ďalšieho smerovania. Robí tak prostredníctvom posilňovania ich sebaúcty, sebadôvery, zručností a tiež posilňovaním ich povedomia ohľadne ľudských práv, vrátane práva na život bez násillia.

*Indikátor 7.1.1 Organizácia má vo svojich strategických dokumentoch zadefinované posilnenie žien ako jeden z hlavných cieľov poskytovania špecializovaných služieb. Princíp posilnenia žien je zároveň súčasťou metód a postupov uplatňovaných v rámci poskytovania služieb.*

### Popis – pojmy:

Posilnenie pomáha žene nadobudnúť korektívnu skúsenosť, obnoviť vlastnú dôstojnosť a sebaúctu a uvedomiť si svoje potreby a práva s cieľom prevziať kontrolu nad svojím životom. Je potrebné rešpektovať, že žena samotná je najväčšou odborníčkou na svoj život a násillie, ktoré zažila. Poskytovanie podpory a ochrany má odrážať túto skutočnosť a byť určované ženou samotnou tak, aby jej nebola odoberaná moc a kontrola. Princíp posilnenia odráža určitý spôsob komunikácie so ženou, ktorá zažila násillie, zo strany zamestnankýň. Tiež je to osobitý spôsob, ako sú informácie poskytované ženám. Posilnenie ako pracovná metóda je proces, ktorý dáva žene možnosti, z ktorých si môže vybrať, a nerobí sa rozhodnutie, čo sa má urobiť, za ňu z pozície moci. Základom tohto princípu je, že s každou klientkou by sa malo zaobchádzať dôstojne a s rešpektom, a mali by byť podporované v tom, aby robili vlastné informované rozhodnutia. Tento princíp má byť dodržiavaný pri poskytovaní služieb, ako aj pri každom rozhovore so ženou. Špecializované podporné služby môžu posilniť ženy, ktoré zažili násillie, tak, že poskytnú bezpečné priestory, v ktorých ženy môžu prekonať hanbu a stigma, že im pomôžu pomenovať násillie a hovoriť o svojich skúsenostiach s ním bez strachu, že im ich skúsenosti budú veriť a to s pocitom, že sú rešpektované. Ide o priestor, kde môžu preskúmať možnosti, hľadať spravodlivosť, napraviť niektoré škody, ktoré im spôsobilo násillie a posunúť sa ďalej v živote.<sup>74</sup> Služby sú zamerané na plnenie ich potrieb a poskytujú príležitosti na preskúmanie ich možností v neodsudzujúcej atmosfére. To je dôvodom pre holistický model služieb, ktorý mnohé organizácie ponúkajú – kombinácia krátkodobej a dlhodobej podpory, praktickej a emocionálnej podpory, právne poradenstvo a zastupovanie a terapia (viď. Štandard 4 Potreby žien).

Služba teda pracuje na základe princípu posilnenia a hľadania vnútorných síl ženy. Zamestnankyne s nimi zaobchádzajú s rešpektom, dôstojnosťou a citlivo. Rešpektujú autonómiu žien a právo robiť rozhodnutia (o tom, či oznámiť, alebo neoznámiť násillie na políciu, o type podpory, ktorú dostanú). Dôležitý je záväzok organizácie, že nedôjde k tomu, že kontrola zo strany násilníkov bude nahradená kontrolou zo strany expertiek v organizácii. Služby majú vytvorený systém, ktorý minimalizuje, že klientky musia znovu vyroznávať svoju skúsenosť. Zamestnankyne oceňujú skúsenosť klientky nikdy na ne netlačia, alebo ich neobviňujú, aj keď ich správanie podľa nich nie je v ich najlepšom záujme. Služba zabezpečí, aby klientka nebola

---

<sup>74</sup> Coy, M., Kelly, L. and Foord, J. Map of Gaps 2: The postcode lottery of violence against women support services in Britain, End Violence Against Women, 2009. Dostupné na: <http://www.refuge.org.uk/files/Map-of-Gapsreport-2009.pdf>

znevýhodnená pri poskytnutí ďalšej pomoci alebo podpory, ak si vybrala nevyužiť službu v súčasnosti.<sup>75</sup>

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Strategické dokumenty
- Interné postupy
- Rozhovor so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

*Indikátor 7.1.2 Organizácia zabezpečuje informovanie klientok o jej právach a povinnostiach súvisiacich s poskytovaním špecializovaných služieb v organizácii, ktoré vyplývajú z interných metód a postupov práce, ako aj z pravidiel organizácie.*

#### Popis – pojmy:

Organizácia zabezpečuje informovanie klientok o jej právach a povinnostiach súvisiacich s poskytovaním špecializovaných služieb v organizácii zrozumiteľným a jasným spôsobom a má vypracovaný postup získavania informovaného súhlasu klientky a overuje si, že porozumela svojim právam a povinnostiam pri využívaní služieb organizácie. Zamestnankyne musia byť trénované v tom ako informovať o právach a povinnostiach a aká je ich rola a povinnosti v tomto. To má byť presne uvedené v interných postupoch organizácie. Napríklad tam môže byť, že potom, ako sa predstavia, majú vysvetliť klientkam, čo poskytnutie informácií zahŕňa a to jednoduchým jazykom.

Okrem práva na súkromie a dôvernosť majú klientky ďalšie práva (viac štandard 9 Dôvernosť). Treba jej vysvetliť, že má nasledovné práva, ktoré bude poradkyňa chrániť. Napríklad:

- právo požiadať, že ich skúsenosť, alebo jej časť ich príbehu nebude zaznamenaná,
- právo odmietnuť odpovedať na otázky,
- právo odmietnuť odporúčanú inštitúciu bez toho, aby to ovplyvnilo ochotu poradkyne ďalej s klientkou pracovať,
- právo požiadať o zmenu poradkyne,
- právo ukončiť rozhovor kedykoľvek,
- právo pýtať sa kedykoľvek otázky,
- právo nahliadnuť do dokumentácie alebo dát, ktoré eviduje o nej organizácia o nej zbierané a požiadať o zmeny v nej a ďalšie.

Posledným krokom v procese informovania je opýtať sa klientky, či má nejaké otázky a či dáva povolenie na odporúčanie a poskytnutie informácií ďalším inštitúciám, ktoré jej môžu pomôcť. Vo väčšine prípadov klientky dajú informovaný súhlas s tým, že budú ich informácie zaznamenané, ale môžu mať otázky týkajúce dôvernosti, povinného nahlasovania a písanej dokumentácie. Poradkyňa má oceniť ich otázky, má počúvať pozorne v snahe porozumieť a potom poskytnúť možnosti. Napríklad, ak klientka nebude chcieť vytvoriť individualizovaný plán alebo nechce, aby jej skúsenosti boli písomne zaznamenané. Poradkyňa v takom prípade môže klientke povedať, že to čo klientka hovorí dáva zmysel, môže objasniť zmysel a proces

---

<sup>75</sup> Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW. 77s. Dostupné na: <http://dvns.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>



uchovávaní dokumentácie, že sú udržiavané anonymne a bezpečným spôsobom a ponúknuť možnosti, aby sa cítila klientka viac bezpečne. Môže dať možnosť klientke prečítať si poznámky, ktoré si robí, alebo ktoré si urobila neskôr. Ak klientka nechce, netreba ju tlačiť, ale zamerať sa na poskytnutie pomoci.

Povinnosti klientky sa týkajú najmä zákonných obmedzení. Ide o prípady, keď žena potrebuje okamžitú život zachraňujúcu pomoc, napríklad, sú v bezprostrednom nebezpečenstve (násilník alebo niekto nebezpečný ich sleduje) alebo potrebujú urgentnú lekársku pomoc. V týchto prípadoch, ak ide poradkyňa urobiť kroky, má sa snažiť získať aspoň verbálny súhlas predtým ako začne konať.<sup>76</sup>

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb,
- Interný postup poskytovania informovaného súhlasu, formulár
- Informačný balíček pre klientky obsahujúci uvedené informácie
- Rozhovor so zamestnankyňami

#### Indikátory 7.1.1. a 7.1.2 sa hodnotia spoločne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri hodnotení:

Je zadaný princíp posilnenia klientok v základných dokumentoch a postupoch?

Uplatňuje sa v praxi?

Sú vytvorené podmienky v organizácii pre vlastné informované rozhodnutia klientok?

Akým spôsobom je zabezpečené informovanie o právach a povinnostiach klientky pri poskytovaní služieb v organizácii?

Overuje sa, či klientka svojim právam a povinnostiam porozumela?

*Indikátor 7.1.3 V rámci poskytovania špecializovaných služieb je pre každú klientku vypracovaný individuálny plán vychádzajúci z jej potrieb. Plán je vytváraný spoločne s klientkou, plánovaná podpora a intervencie sú jej voľbou. Klientka má k dispozícii potrebné informácie týkajúce sa možností podpory a ochrany i dostatočný čas na ich reflektovanie tak, aby mohla urobiť informované rozhodnutia. Klientka má prístup k vlastným záznamom, má možnosť ich komentovať i žiadať ich aktualizáciu.*

#### Popis-pojmy:

V rámci poskytovania špecializovaných služieb je pre každú klientku vypracovaný individuálny plán vychádzajúci z jej potrieb. Identifikácia potrieb žien začína už pri prvom kontakte. Do 3 – 7 dní od prijatia sa zvyčajne vykonáva mapovanie potrieb v oblasti zdravia, právne, finančné, pracovné, vzdelávacie potreby, potreby v oblasti bývania a potreby detí. Plán je vytváraný spoločne s klientkou, plánovaná podpora a intervencie sú jej voľbou. Zamestnankyne vytvoria individualizovaný plán klientky v písanej a zrozumiteľnej forme. V rámci tvorby individuálneho plánu klientky by mali zamestnankyne:

---

<sup>76</sup> Inter-agency gender based violence guideline. USAID, 2017, 248 s. Dostupné na: [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines\\_final\\_2017\\_low-res.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines_final_2017_low-res.pdf)

Sumarizovať porozumenie kľúčovým potrebám klientky. Plánovanie robia na základe odhadu nebezpečenstva, v ktorom sa klientka nachádza. Z toho by mala zamestnankyňa sumarizovať, aké potreby podľa nej klientka má. Mala by následne skontrolovať, či klientka súhlasí s jej sumarizáciou a či na niečo nezabudla, alebo či nechce niečo dodať.

Spoločne napláňovať ako naplniť potreby klientky, stanoviť osobné ciele a urobiť rozhodnutia o ďalších krokoch. Zamestnankyňa má poskytnúť klientke informácie, aké služby a podpora sú k dispozícii a čo sa bude od nej očakávať, ak ich využije. Napríklad má uviesť, čo sa stane, ak žena využije ďalšiu odporúčanú inštitúciu vrátane toho, aká podpora bude dostupná a či sú tam nejaké povinné nahlasovacie požiadavky spojené s odporúčaním (napríklad odporúčanie na lekárske vyšetrenie dieťaťa je spojené s povinnosťou doktora, či sestry nahlásiť násilie na políciu).

V rámci tvorby plánu a procesu plánovania má zamestnankyňa napríklad:

- Odhadnúť či klientka chce odporúčanie na ďalšiu službu a získať informovaný súhlas.
- Identifikovať v pláne, kto bude zodpovedný za facilitovanie intervencie alebo služby. Napríklad bude to zamestnankyňa, čo s ňou robí rozhovor, odporučí ju na ďalšie inštitúcie, alebo ona priamo poskytne napríklad psychosociálne služby? Kto bude zodpovedný za lekársku starostlivosť, ak bude poskytnutá? Klientka v pláne môže tiež súhlasiť s tým, že bude zodpovedná za urobenie určitých krokov, aby zaistila svoju bezpečnosť a pohodu (napríklad súčasť plánovania bezpečia a psychosociálnej podpory).
- Zvážiť spoločne sprevádzanie na odporúčané inštitúcie, alebo k aktérom, ktorí môžu pomôcť. Treba o tom hovoriť s klientkou s prihliadnutím na riziká bezpečnosti. Ak ju nebude sprevádzať zamestnankyňa, má klientka niekoho komu dôveruje a môže ísť s ňou?
- Diskutovať a stanoviť si v pláne osobné ciele pre klientku. Značná časť klientkinho zotavenia a zvládnutia situácie závisí na jej vlastnom posilnení. Je dôležité identifikovať krátkodobé a realistické ciele, ktoré klientka môže dosiahnuť, ktoré prispievajú k jej emocionálnej pohode. To sa môže vzťahovať k odhadu nebezpečenstva, ktorý realizovala poradkyňa, čiastočne k psychosociálnemu ohodnoteniu, v ktorom sa diskutuje emocionálny stav klientky, pocity a fungovanie ako aj zisťovanie zdrojov podpory a silných stránok. Poradkyňa môže využiť tieto informácie na formulovanie konkrétnych cieľov a stratégií pre ich dosiahnutie. Napríklad, ak klientka hovorí o pocitoch samoty a izolácie, môžu sa rozprávať o cieľi realizovať pravidelné stretnutia s priateľmi alebo členmi rodiny. Alebo sa dohodnúť, že sa klientka pravidelne vráti k činnostiam, ktoré jej v minulosti prinášali radosť alebo stabilitu, alebo využije vieru, ktorá jej dodávala silu. Poradkyne majú umožniť tak, ako sa len dá, aby si klientky definovali tieto ciele samé – poradkyňa môže ponúknuť svoju podporu prostredníctvom sumarizácie informácií, ktoré získala počas rozhovoru a počas odhadu nebezpečenstva.<sup>77</sup>

Poradkyňa a klientka môžu plán podpísať, takže je jasné, že klientka poskytla svoj informovaný súhlas s obsahom. Klientka má prístup k vlastným záznamom, má možnosť ich komentovať i žiadať ich aktualizáciu.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interné postupy práce o procese tvorby individuálneho plánu klientky

---

<sup>77</sup> Inter-agency gender based violence guideline. USAID, 2017, 248 s. Dostupné na: [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines\\_final\\_2017\\_low-res.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines_final_2017_low-res.pdf)

- Formulár individuálneho plánu klientky
- Zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb
- Rozhovor so zamestnankyňami

**Indikátor sa hodnotí samostatne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

Robí organizácia individuálny plán pre každú klientku? Je dostupný v písomnej podobe?  
Sú individuálne plány vytvárané spoločne s klientkami a sú stanovené kroky jej voľbou?

*Indikátor 7.1.4 Spätná väzba od klientok dokumentuje zvýšenie kontroly nad vlastným životom na strane klientky, rozšírenie povedomia o svojich právach, o možnostiach žiť slobodný život bez násillia a diskriminácie.*

**Popis-pojmy:**

Spätná väzba od klientky je kľúčová pre organizáciu a jej zamestnankyne, aby vedeli, akú skúsenosť majú/mali klientky s ich službou. To pomôže porozumieť tomu, čo robí organizácia dobre a čo treba zlepšiť a aké sú pred ňou výzvy. Organizácia získava spätnú väzbu od všetkých klientok vo vzťahu spokojnosti s poskytnutou službou prostredníctvom dotazníka alebo iným spôsobom a má vypracovaný interný postup získavania spätnej väzby, pričom proces získania je bezpečný a anonymný. Postup môže byť napríklad nasledovný:

- Vysvetliť klientke, že dôvod, prečo chcú aby vyplnila dotazník, je, že chcú zlepšiť služby poskytované organizáciou a ich spätná väzba má cenu.
- Informovať klientku, že informácie zostanú anonymné a že to nebude mať vplyv na služby, ktoré sú im poskytované v súčasnosti, alebo budú poskytnuté v budúcnosti. A hlavne je to ich voľba či vyplní dotazník.

V závislosti od kontextu sa spätná väzba zvyčajne dáva na konci poradenského stretnutia alebo po ukončení spolupráce s klientkou. Vtedy možno napríklad klientky požiadať, či by dobrovoľne vyplnili dotazník, ktorý sa ich pýta otázky o ich spokojnosti so službou, ktorú dostali. Samozrejme, pýtať sa na spokojnosť nie je vždy možné, najmä ak ide o jednorazový kontakt, ale aj tam sa dá na konci poradenského kontaktu opýtať pár otázok, alebo opýtať sa na možnosť, či im môže byť zaslaný dotazník spokojnosti. Dôležité je, aby vyplňanie dotazníkov bolo anonymné (nedal sa napríklad vystopovať počítač) a aby boli analyzované tak, že sa nedá zistiť, o akú klientku išlo.

V prípade písomného vyplňania by mala dať dotazník klientke iná poradkyňa alebo osoba a po vyplnení si ho od nej vziať. Od tých, ktoré majú problém čítať, by mali získať spätnú väzbu verbálne. (Viac o spätnej väzbe v indikátore 8.1.2.)

**Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interné postupy práce o procese spätnej väzby
- Formulár spätnej väzby klientky, dotazník
- Rozhovor zamestnankyne
- klientske dotazníky v rámci monitoringu

Indikátor sa hodnotí samostatne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:

Má organizácia vytvorený systém podávania spätnej väzby?

Týka sa všetkých klientok?

Je zabezpečená anonymita a súkromie poskytnutých informácií?

## 8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb

**Kritérium 8.1.** Poskytovanie špecializovaných služieb je riadené demokraticky. Organizácia podporuje ženy, aby sa aktívne zapájali do hodnotenia a strategického rozvoja služieb a informuje ich o vykonaných zmenách.

*Indikátor 8.1.1 Organizácia sa hlási k princípu participácie žien na riadení služieb a podporuje zapojenie sa žien do strategického rozvoja služieb a realizácie zmien v organizácii. V rámci riadenia služieb má na to vytvorené rôzne mechanizmy (napr. zástupkyňa klientok sa zúčastňuje zasadnutí manažmentu a správnej rady či iné)*

### Popis-pojmy:

Princíp participácie žien je zakotvený v strategických dokumentoch organizácie. „Organizácie/zariadenie má demokratickú, nehierarchickú štruktúru, zamestnankyne a ženy so skúsenosťou s násilím tvoria spoločný tím, sú partnerkami, podporuje sa solidarita medzi ženami ako takými. Ženy v starostlivosti organizácie sa zúčastňujú na poskytovaní a evalvácii služieb, zavedené sú pravidelné stretnutia a iné mechanizmy, ktoré sú základom pre participáciu žien. Ženy a deti by sa mali zúčastňovať na rozhodovacích procesoch (napr. účasť žien v riadiacich orgánoch, v správnej rade organizácie, ak ide o väčšiu organizáciu).“<sup>78</sup> Keďže poskytovanie podpory a ochrany by malo vychádzať z potrieb a záujmov žien so skúsenosťou s násilím a ich detí, participácia týchto žien je kľúčová pri nastavovaní, riadení a rozvoji služieb na všetkých úrovniach, inak je poskytovaná pomoc neúčinná. Ženy v starostlivosti organizácie nie sú teda objektom intervencie, ale partnerkami, ktorých názory na kvalitu služieb sú pre organizáciu dôležité. Zapojenie užívateľiek služieb do participácie pomáha podporiť kultúru posilnenia. Ak sú ženy, ktoré zažili násilie, priamo zapojené do rozhodovania organizácie, služby profitujú z ich expertízy, skúseností a poznatkov. Klientky môžu byť zapojené rôznymi spôsobmi, cez poskytovanie hodnotenia a spätnej väzby, cez participáciu na komunitnej skupine alebo sú zastúpené v správnej rade. Ak má organizácia vyvinutý systém, ktorý proaktívne monitoruje potreby žien vo vzťahu k službám, vie podľa toho nastavovať formy a druhy pomoci a podpory, ktorú ženy v situácii násilia reálne potrebujú, dokáže kontinuálne rozvíjať a prispôbovať pomoc a podporu potrebám rôznych skupín žien. Spôsoby zapojenia klientok do činnosti organizácie môžu byť na rôznych úrovniach. Môže ísť o konzultácie, kedy sú klientky požiadané, aby vyslovili svoj názor, osobne, alebo písomne, prípadne iným spôsobom. Zozbierané informácie by mali byť použité na získanie skúseností a zlepšenie fungovania služby. Alebo môže ísť o participáciu, kedy sú klientky významne zapojené a povzbudzované, aby sa zapojili do rôznych aktivít organizácie alebo procesu ich tvorby a mali možno participovať na konečnom rozhodnutí. Môžu tak ovplyvniť každodenné fungovanie služby, aké typy služieb sa budú poskytovať, ovplyvniť riadenie zamestnankyň. Participácia klientok na rozvoji a riadení služby prináša výhody tak pre

<sup>78</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015, s. 75

ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenie/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenie/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

klientky ako aj pre organizáciu. Napríklad, ide o zlepšenie poskytovania služieb, kedy poradkyne získajú nápady a spätnú väzbu od klientok a preto môžu nastaviť službu viac efektívne. Viac nákladovo efektívne služby, napr. klientky sú zapojené do vyzdobenia izieb, zariadenia, čo im môže dať zmysel vlastníctva a redukuje pravdepodobnosť zničenia zariadenia. Zlepšenie vzťahu medzi klientkami a poradkyňami, klientky majú lepšiu predstavu o tom, ako služba funguje a vedia viac o ohrozeniach fungovania služby ako sú napríklad financie. Lepšia komunikácia a porozumenie medzi klientkami a zamestnankyňami, či správnou radou ako napríklad pravidelné komunitné stretnutia, newsletter atď. Prináša tiež zvýšenie spokojnosti klientok, keďže lepšie informovanie a porozumenie vedie klientky k tomu, aby viac vedeli ovplyvniť, ako bude služba prebiehať. Lepšia komunitná atmosféra, ak poradkyne aj klientky prispievajú k myšlienkam a filozofii služby a vidia, že ich nápady sa stávajú realitou, vytvorí sa lepší pocit vzájomnej solidarity. Zvýšená spokojnosť zamestnankyň, keďže zamestnankyne sa budú cítiť viac isté v tom, že poskytujú klientkam to, čo potrebujú a preto môže pocíťovať svoju rolu v tomto procese ako cenenú a naplňujúcu. Získanie nových zručností, keďže zamestnankyne a klientky sa naučia viac o participatívnych zručnostiach, zatiaľ čo klientky majú príležitosť zistiť ako služba funguje a čo to všetko obnáša. Klientky sú takto viac sebaisté a vytvoria si po čase viac zručnosti, takže budú schopné ísť ďalej, napríklad nájsť si vlastné ubytovanie.<sup>79</sup>

### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Domový poriadok BŽD
- Rozhovor so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

*Indikátor 8.1.2 Za účelom participácie žien na rozvoji a riadení služieb využíva organizácia rôzne mechanizmy. Existuje systém hodnotenia, dávania spätnej väzby i podávania sťažností, ktorý určuje spôsob, akým sú podnety zbierané a riešené. Ženy majú viacero možností, ktoré vedú využiť k participácii (napr. vyhradené konzultačné hodiny, komunity, priestor pre anonymné podnety, pravidelné hodnotenie služieb a pod.).*

### Popis-pojmy:

Služba má systém na participáciu klientok na rozvoji a riadení služieb a zbieranie sťažností a ich pravidelné riešenie s cieľom zlepšenia služby. Zamestnankyne aktívne povzbudzujú participáciu a spätnú väzbu zo strany klientok a reflektujú, keď im ju dajú. Participácia klientok na hodnotení a tvorbe služieb je dôležitý nástroj, ktorým služby môžu monitorovať a reagovať akúkoľvek negatívnu dynamiku moci v rámci organizácie. Je dôležité zabezpečiť rôzne spôsoby participácie klientok na rozvoji služieb a na hodnotení služby s cieľom jej zlepšenia. Môže sa tak diať prostredníctvom:

- Komunitných stretnutí aj so zamestnankyňami - Ide o zvyčajný spôsob povzbudenia participácie a zapojenia do služby, činnosti organizácie. Pri realizácii takýchto stretnutí je dobré myslieť na to, kto zvoláva stretnutie, či zamestnankyne, alebo klientky, či klientky rozumejú účelu stretnutia, majú dopredu daný program toho, čo sa bude preberať, aby

---

<sup>79</sup> Involving users in supported housing. A good practice guide. Shelter, 2005, 35 s. Dostupné na: [https://england.shelter.org.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0014/40082/Involving\\_users\\_in\\_supported\\_housing.pdf](https://england.shelter.org.uk/__data/assets/pdf_file/0014/40082/Involving_users_in_supported_housing.pdf)

zvážili, či niečím môžu prispieť; či môžu aj klientky zvolať stretnutie, a ak áno, či vedľa ako; či s nimi bol konzultovaný čas, miesto, možnosť zabezpečenia stráženia detí, či je tam občerstvenie; či je možnosť sťažovať sa na stretnutiach atď. Je dôležité, aby klientky mali rovnakú kontrolu nad procesom stretnutia. To znamená, že zamestnankyne majú byť schopné reagovať na aktuálne potreby a na to, čo zaujíma klientky. Klientky by mali vedieť, že majú rovnaké právo zorganizovať stretnutie a že ich záležitosti bude brať vážne celá organizácia, nielen individuálna poradkyňa. Ciele a agenda stretnutia by mali byť odsúhlasené tak zamestnankyňami, ako aj klientkami.

- Dobrovoľníctvo, alebo platené zastúpenie klientok v organizácii. Mať zapojenú do činnosti organizácie zástupkyňu/ne klientok môže povzbudiť väčšiu participáciu klientok na rôznych spôsoboch fungovania služby, najmä tých, ktoré nechcú participovať na stretnutiach. Takto môžu byť vypočítané všetky záležitosti klientok služby. Cieľom je dosiahnutie rovnováhy moci medzi zamestnankyňami a klientkami a možnosti podieľať sa na spoluvytváraní komunitných aktivít a stratégií pre zapojenie a participáciu klientok.
- Konzultácie a hodnotenie zo strany klientok. Napríklad prostredníctvom dotazníkov a prieskumov, ktoré by mali byť krátke a jednoducho sa vyplňať. Výstupné dotazníky sú kľúčové pre zlepšenie služby, prieskumy spokojnosti môžu ukázať, čo funguje dobre a čomu treba venovať väčšiu pozornosť. Takisto môžu mať krabice na návrhy čo zlepšiť, alebo sťažnosti, ktoré môžu byť umiestnené v zariadení na mieste, ktoré je dostupné pre všetkých. Inštrukcie na jej použitie by mali byť na nej alebo blízko nej, mala by byť uzamknutá, a len určená skupina zamestnankýň, klientok, prípadne niekto neutrálny by mal mať prístup k obsahu. Dôležité je, aby návrhy boli brané vážne, aby sa riešili, aby sa robili odpočty. Tabule na poznámky môžu byť využité na miestach, kde sa klientky stretávajú, alebo kadiaľ prechádzajú.
- Zastúpenie klientok vo vedení, správnej rade organizácie. Byť zapojenými do správnej rady umožňuje klientkam mať pocit, že majú skutočný hlas v tom, ako sa služba poskytuje a že organizácia dôveruje ich názoru a má v nich istotu. Klientky môžu tak rozhodovať, ako budú použité zdroje organizácie a kam sa bude uberať organizácia. K tomu, aby klientky vedeli vhodne reagovať v rámci správnej rady je dôležitý ich tréning. To môže klientkam zabráť pomerne dosť času, takže je dôležité, aby boli dobre podporované a férovodmenené. Ak sa málo klientok zaujíma o zastúpenie v správnej rade, môže organizácia urobiť výber alebo osloviť bývalé klientky. Je dôležité, aby zastúpenie nebolo len formálne alebo symbolické. Ak organizácia nie je schopná poskytnúť financie a podporu potrebnú na zabezpečenie zástupkyň klientok v správnej rade, môže premýšľať o iných spôsoboch participácie. Napríklad zástupkyne môžu prezentovať nápady a návrhy klientok v písanej forme. Zástupkyne môžu navštevovať stretnutia správnej rady, alebo ich časť, ktorá ich zaujíma. Členky správnej rady by mali navštevovať stretnutia klientok na pravidelnej báze.<sup>80</sup>

Služba používa dostupné a relevantné mechanizmy participácie a hodnotiace nástroje a majú vytvorený proces na pravidelné zhodnotenie politik služby, procedúr, strategických a operatívnych plánov, ktoré aktívne hľadajú aj so zapojením a participáciou klientok.

---

<sup>80</sup> Involving users in supported housing. A good practice guide. Shelter, 2005, 35 s. Dostupné na: [https://england.shelter.org.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0014/40082/Involving\\_users\\_in\\_supported\\_housing.pdf](https://england.shelter.org.uk/_data/assets/pdf_file/0014/40082/Involving_users_in_supported_housing.pdf)

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Systém spätnej väzby, podávania sťažností
- Prehliadka priestorov
- Rozhovor so zamestnankyňami
- Dotazník pre klientky

*Indikátor 8.1.3 Ženy sú prizývané k zúčastňovaniu sa na aktivitách organizácie, ich tvorbe i realizácii (napr. tvorba letákov, realizácia kampaní a pod.)*

#### Popis – pojmy:

Organizovanie aktivít je jeden zo spôsobov na zapojenie klientok do života organizácie, pretože to vytvára vzťahy a klientky rýchlo vnímajú benefity toho, keď pracujú so zamestnankyňami. Môžu to byť napríklad nasledovné aktivity: kvízové večery, športové a hudobné aktivity, vzdelávacie kurzy pre klientky, kampane. Čím viac sú klientky sebaistejšie, tým viac začínajú hovoriť do toho, aké typy aktivít sú im ponúkané. To ich zahrnie aj do uvedomenia si takých záležitostí ako je rozpočet, ciele a manažment organizácie. Tieto poznatky ich môžu viesť k prevzatiu väčšej role v organizovaní. Klientky resp. bývalé klientky môžu byť zapojené napríklad do vzdelávacích aktivít pre zamestnankyne a dobrovoľníčky alebo môžu participovať na tvorbe informačného balíčka pre ženy pri prvom kontakte tak, aby bol príjemný, kreatívny a aby všetky informácie v ňom boli zrozumiteľné.

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Interné dokumenty, komunitné aktivity, zapojenie žien do aktivít organizácie
- Rozhovor so zamestnankyňami

#### Hodnotí sa celý štandard. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:

Do akých aktivít sa môžu klientky zapojiť v rámci organizácie? V akom rozsahu sa zapájajú? Akým spôsobom môžu spolurozhodovať a tvoriť aktivity realizované v rámci organizácie? Sú klientky zapojené do „samosprávy“ života v BŽD? Akým spôsobom?

## 9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov

**Kritérium 9.1.** Za účelom zaistenia bezpečia žien a detí, ktorým sú poskytované špecializované služby má organizácia definované postupy zaobchádzania s dôvernými informáciami a osobnými údajmi.

*Indikátor 9.1.1 Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, v ktorom je m. i. riešené nakladanie s dôvernými informáciami, zabezpečenie ochrany a utajenosti osobných údajov klientok a zdieľanie informácií tretím stranám.*

#### Popis – pojmy:

Žena má právo na súkromie. Informácie, ktoré poskytne, sú dôverné a môžu byť poskytnuté ďalej len na základe jej rozhodnutia a informovaného súhlasu, pokiaľ táto dôvernosť nie je obmedzená, o čom je žena vopred informovaná. Zároveň má žena právo na informácie a preto má byť informovaná o intervenciách súvisiacich s jej situáciou. Tento princíp je úzko prepojený s princípom bezpečia a rešpektovania ženy.<sup>81</sup> Služba má súbor postupov a politík zameraných na dôvernosť informácií poskytnutých zo strany klientky ako súčasť svojej filozofie, zákonných požiadaviek, prípadne požiadaviek zo strany donorov. Organizácia má mať zabezpečený zákaz zdieľania osobných informácií o klientkach bez informovaného, písomného, zdôvodneného a časovo obmedzeného súhlasu. Tiež by nemala nútiť klientky poskytnúť osobne identifikovateľné údaje ako podmienku poskytnutia služby. Organizácie tiež nemôžu zdieľať osobne identifikovateľné informácie v rámci robenia výročných, alebo iných správ, hodnotenia, monitoringu, alebo požiadaviek na zbieranie dát. O odtajnenie informácií (špecifické a časovo obmedzené) musí organizácia požiadať klientky a tie musia byť informované o všetkých dôsledkoch odtajnenia, ako aj o alternatívnych možnostiach ako by službu mohli získať.<sup>82</sup> Politika dôvernosti je vysvetlená klientke jazykom, ktorému rozumie. Akákoľvek dokumentácia o ženách a ich deťoch je zavretá v bezpečnostných skrinách a elektronické záznamy sú chránené. Vedúce princípy pre dobrú prax sú:

- Bezpečnosť klientky a jej detí je rozhodujúca, preto ak sa dá, je aj ich miesto pobytu anonymné.
- Klientky majú právo aj na bezpečnosť aj na súkromie, ale kde tieto práva narážajú na seba, bezpečnosť je na prvom mieste.
- Je predpoklad, že informovaný súhlas so zdieľaním informácií musí byť získaný od klientky, ale sú určité výnimky, kedy sa nemusí vyžiadať súhlas.
- Klientky si môžu vybrať organizáciu, ktorá poskytuje službu, ktorá im vyhovuje.
- Klientky majú právo dostať podporné služby bez toho, aby súhlasili so zdieľaním informácií.
- Klientky majú právo na prístup k informáciám, ktoré sa o nich uchovávajú zo strany organizácie a majú možnosť opraviť informácie, informácie musia byť zabezpečené, aktuálne, správne a relevantné.

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Bezpečnostný plán organizácie
- Interné postupy zamerané na zbieranie a dôvernosť informácií
- Informačné balíčky pre klientky
- Rozhovor so zamestnankyňami

---

<sup>81</sup> THE INTER-AGENCY MINIMUM STANDARDS for Gender-Based Violence in Emergencies Programming. UNFPA, 2019, 182 s. Dostupné na: [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200\\_Minimun\\_Standards\\_Report\\_ENGLISH-Nov.FINAL\\_.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200_Minimun_Standards_Report_ENGLISH-Nov.FINAL_.pdf)

<sup>82</sup> Zdroj: <http://nnedv.org/policy/issues/vawaconfidentiality.htm>



*Indikátor 9.1.2 Vytlačené kópie zložiek klientok sú skladované na bezpečnom mieste (zamknuté skrinky) a dostupné len pre autorizované osoby.*

*Indikátor 9.1.3 Záznamy online klientok/telefonických klientok sú uložené bezpečne (na heslo chránené zložky).*

#### **Popis - pojmy:**

Služba by mala prijať vhodné bezpečnostné opatrenia s cieľom ochrániť akékoľvek záznamy od toho, aby boli videné, použité, kopírované alebo odstránené kýmkoľvek, kto nemá autorizáciu tak urobiť (to znamená aj elektronické bezpečnostné opatrenia napr. zaheslované súbory). To znamená, že všetky dokumenty, súbory, záznamy a poznámky o prípade klientky sú bezpečne zaistené – vrátane elektronických informácií. Má tiež jasné postupy o tom, kto má prístup k informáciám (kto má oprávnenie), proces prístupu klientok k týmto informáciám a kedy a kým budú zničené.

Organizácia má zabezpečené všetky informácie od klientok tak, že k nim nikto nepovolený nemá prístup. To znamená, že dokumentácia je v uzamykateľných pevných skrinkách, kľúče od nich majú len autorizované zamestnankyne. Elektronická dokumentácia je zaheslovaná a zároveň internet, ktorý využíva organizácia, je bezpečný. Takisto musí mať organizácia postupy aj na riešenie situácie, keby došlo k úniku osobných informácií klientok. Webstránky organizácie by mali umožňovať chránený prístup k svojmu obsahu, ako aj pri odhlásení.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Bezpečnostný plán organizácie a interné postupy
- Prehliadka priestorov
- Rozhovor so zamestnankyňami

#### **Indikátory 9.1.1 – 9.1.3 sa hodnotia spoločne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri hodnotení:**

Má organizácia spracované postupy na zachovanie dôvernosti informácií a súkromia klientok? Sú súčasťou bezpečnostného plánu organizácie?

Bolo klientkam vysvetlené, že informácie, ktoré poskytnutú sú dôverné a akým spôsobom?

Má organizácia postupy na uchovávanie záznamov a dokumentov o klientkach? Je určené, kto má k týmto informáciám prístup?

Sú záznamy a dokumenty o klientkach na bezpečnom mieste (fyzické aj elektronické)? Je elektronické uchovávanie dát zabezpečené voči prípadným útokom cez internet?

Má organizácia postupy v prípade úniku informácií?

*Indikátor 9.1.4 Poskytovanie služieb klientkam je utajené.*

#### **Popis-pojmy:**

Všade, kde je to možné, zamestnankyne zabezpečia výmenu informácií medzi klientkou a zamestnankyňou v bezpečnom a súkromnom priestore. Ak sa výmena vyskytne na verejnom priestore (plánovane, či neplánovane), zamestnankyňa bude riešiť proces zaistenia bezpečnosti a súkromia klientky. Služba zrozumiteľne vedie klientku k porozumeniu dôležitosti súkromia a dôvernosti (ako napríklad nevyzradenie bydliska a identity) s cieľom zabezpečiť jej bezpečnosť

a bezpečnosť iných. Keď organizácia dokumentuje klientkine informácie písomne alebo ich uchováva elektronicky, je treba ich upozorniť dopredu na to, že niektoré informácie, ktoré poskytnú, budú takto uložené. Zamestnankyňa má vysvetliť, že to robí preto, aby si pamätala dôležité informácie o jej situácii, ktoré jej pomôžu poskytnúť najlepšiu pomoc vrátane spätnej väzby od iných inštitúcií a ostatných záležitostí. Dôležité je, aby bezpečnostné opatrenia organizácie zaistili, že písané informácie budú neidentifikovateľné a neprístupné ľuďom zvonka. Ak používa organizácia nejaký systém na uchovanie a zabezpečenie informácií, je dôležité ho vysvetliť klientke a získať od nej informovaný súhlas s uchovaním. Porušenie dôvernosti môže byť nebezpečné a môže ohrozovať bezpečnosť klientky a má dôsledky pre organizáciu, zamestnankyňu a iné klientky. Klientky dôverujú zamestnankyniam pri poskytovaní dôverných informácií a majú právo očakávať, že budú uchované v tajnosti a použité len na primerané účely, o ktorých sú dopredu informované. Navyiac, popri etickej povinnosti zamestnankyň udržiavať súkromie a dôvernosť vo vzťahu ku klientke to vyplýva aj zo zákonných povinností a požiadaviek vo vzťahu k organizáciám napr. zákon o ochrane osobných údajov, zákon o sociálnych službách, smernica EÚ GDPR. Zákon na ochranu osobných údajov kontroluje spôsoby, akými sú osobné informácie, vrátane citlivých informácií a informácií o zdravotnom stave zbierané, použité, uchovávané, zdieľané a poskytnuté iným inštitúciám. Ak je to možné, zamestnankyne poskytnú viac možností a flexibilitu v čase stretnutia a na takom mieste, aby zaistili bezpečnosť aj dôvernosť. Ako súčasť politiky súkromia, má služba politiku nevyzradenia informácií o klientke, ktorá sa zverí s informáciami vo vzťahu k jej rodu, sexualite, alebo zdravotnému stavu.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Bezpečnostný plán organizácie
- Interné postupy
- Zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb
- Rozhovor zamestnankyne
- Informačné materiály a komunikačné kanály organizácie

*Indikátor 9.1.5 Organizácia chráni záujmy klientok a ich právo na súkromie. Ak sú informácie zdieľané so spolupracujúcimi inštitúciami, sú o tom vedené vzájomné protokoly. Klientky sú informované o povinnostiach organizácie poskytnúť v špecifických prípadoch informácie tretej strane.*

#### **Popis – pojmy:**

Klientky majú právo na súkromie ohľadne informácií o nich, podobne ako má každý právo na zachovanie súkromných informácií o zdravotnom stave. Ochrana súkromia klientky je kľúčovým princípom. Je to dôležitý aspekt znovu nadobudnutia dôstojnosti klientky a zníženia sociálnej stigmy a viny. Zamestnankyňa by mala napríklad:

- Vysvetliť čo dôvernosť znamená vo vzťahu k zdieľaniu informácií o prípade klientky.
- Aké sú obmedzenia vrátane povinného informovania zo zákona.
- Čo urobia, keď budú musieť porušiť dôvernosť.

Organizácia môže umožniť zdieľanie osobných informácií klientok v prípadoch, v ktorých to stanovuje zákon alebo súdny príkaz. Pri iných situáciách musí chrániť informácie klientok. V rámci každej organizácie je dôležité, aby mali jasné a zrozumiteľné postupy, ktoré informujú klientky o situáciách, kedy ich právo na dôvernosť môže byť obmedzené. Napríklad,

zamestnankyňa informuje klientku, že v špecifických situáciách si môže súd vyžiadať informácie, poznámky zamestnankyne, ktoré uchováva organizácia. Klientka musí byť plne informovaná, aké informácie budú zbierané a zaznamenané službou, o hraniciach dôvernosti a ich prístupe k informáciám, ako sa informácie používajú a o postupoch používaných na zabezpečenie informovaného súhlasu. Špecifickú pozornosť dôvernosti poskytnutých informácií treba venovať ženám, ktoré pochádzajú z vidieckych alebo uzavretých komunít.

Niekedy si ľudia myslia, že dôvernosť znamená, že sa nikomu o ich situácii nepovie. Ale znamená to najmä to, že sa nezdieľajú informácie o klientkinom prípade, dokým nemajú jej súhlas. Napríklad, ak zamestnankyňa chce diskutovať situáciu klientky so supervízorkou, pretože sa potrebuje uistiť v tom, aký postup by bol pre ňu najlepší a chce poskytnúť čo najlepšie službu, prípadne bude potrebovať diskutovať s inými aktérmi zapojenými do pomoci klientke s cieľom zabezpečenia adekvátnej koordinácie, aby všetky potreby klientky boli naplnené. Vo všetkých prípadoch sa musí zamestnankyňa uistiť, že dá klientke vedieť, s kým bude o jej situácii hovoriť, kto bude zapojený do riešenia a prečo, a zamestnankyňa musí získať povolenie, v akom rozsahu môže informovať o jej situácii. Ak klientky nechcú alebo namietajú zdieľanie informácií, je dobré zistiť prečo, pretože často môžu mať klientky dobrý dôvod a zamestnankyňa im musí načúvať a zistiť viac. Obmedzenia dôvernosti sa môžu vzťahovať k situácii, v rámci ktorej môžu byť zákonné alebo iné povinnosti, ktoré sú nadradené právu osoby na dôvernosť. Obmedzenie dôvernosti sa môže týkať nasledovných okolností:

- Sú obavy o okamžitú fyzickú bezpečnosť klientky, alebo jej detí, alebo keď má zamestnankyňa pocit, že žena môže deťom ublížiť.
- Sú zákonné povinnosti, ktoré vyžadujú nahlásenie situácie polícii prípadne iným úradom napríklad v rámci sociálno-právnej ochrany detí.

Klientky by mali byť informované o týchto zákonných obmedzeniach v rámci procesu informovaného súhlasu. V týchto prípadoch by mali klientku informovať, že musia nahlásiť zo zákona situáciu, koho budú kontaktovať, čo to znamená pre klientku, čo sa od nej očakáva a aké informácie budú zdieľať. Napríklad, bude musieť nahlásiť nejaké správanie, podať trestné oznámenie, bude s ňou robený rozhovor a s kým. Nikdy by zamestnankyne nemali dať sľub absolútnej dôvernosti. Aj keď sa to môže zdať dôležité pri budovaní dôvery, nie je správne dať sľub klientke, ktorý možno nebudú môcť zamestnankyne dodržať. Namiesto toho, majú byť od začiatku veľmi zrozumiteľné v tom, čo dôvernosť znamená a aké sú jej obmedzenia v kontexte násillia na ženách.<sup>83</sup> Organizácia a zamestnankyne, ktoré zamýšľajú zdieľať informácie bez súhlasu kvôli ich zákonnej povinnosti, by sa mali snažiť vždy, keď to je bezpečné informovať klientku.

Služba má tiež etický kódex alebo kódex správania a všetky zamestnankyne sú s ním oboznámené, alebo dostanú relevantné informácie a sú si vedomé a dodržiavajú zákonné a etické povinnosti vo vzťahu k dôvernosti a súkromiu. Každá zamestnankyňa rozumie, kde existujú obmedzenia dôvernosti a vedľa sa o tom rozprávať s klientkou náležitým spôsobom a citlivo.

### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Bezpečnostný plán a interné postupy

---

<sup>83</sup> Inter-agency gender based violence guideline. USAID, 2017, 248 s. Dostupné na: [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines\\_final\\_2017\\_low-res.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines_final_2017_low-res.pdf)

- Etický kódex
- Zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb, informovaný súhlas
- Protokol o zdieľaní informácií
- Rozhovor so zamestnankyňami

**Indikátory 9.1.4 a 9.1.5 sa hodnotia spoločne. Otázky, na ktoré sa zamerať pri hodnotení:**

Je zabezpečené utajovanie poskytovania služieb klientke?

Je zabezpečené utajenie informácií, ktoré poskytnú klientky?

Zverejňuje organizácia na svojich komunikačných materiáloch a on-line kanáloch údaje/fotky, ktoré by mohli viesť k identifikácii žien a ich detí?

V akých situáciách dochádza k obmedzeniu dôvernosti? Aké sú v týchto situáciách postupy pre zamestnankyne?

## 10. Podpora a práca s deťmi

**Kritérium 10.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb pracuje organizácia aj so špecifickými potrebami detí žien zažívajúcich násilie.**

*Indikátor 10.1.1 Organizácia poskytuje podporné služby pre deti žien zažívajúcich násilie. Patria k nim napríklad psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a iné.*

### Popis-pojmy:

V súčasnosti je akceptované, že deti, ktoré sú svedkami násilia môžu mať dlhodobé následky, vrátane zdravotných a psychických ťažkosti a ťažkostí v správaní. Sú vo väčšom riziku psychickej a emocionálnej traumy. Tá môže byť významne znížená, keď deti dostanú adekvátnu podporu zo strany služby. „Prístupy a práca s deťmi zohľadňujú špecifickosť situácie násilia, priamu alebo nepriamu skúsenosť detí s násilím. Pri práci s deťmi sa vychádza z hlbokého poznania a vnímania dopadov násilia na deti a zohľadňujú sa ich špecifické potreby. S osobitnou zodpovednosťou sa prístupuje ku dievčatám a mladým ženám.“<sup>84</sup>

Násilie na ženách, najmä zo strany intímneho partnera, má teda vždy priamy dopad aj na deti a preto je potrebné, aby poskytovanie podpory a ochrany ženám zahŕňalo i adekvátnu podporu a ochranu detí. Znamená to napríklad, aby priestory organizácie boli bezpečné pre deti, aby zohľadňovali potreby detí, aby v rámci nich boli detské kútiky pre malé deti a miesta pre učenie starších detí a mladých ľudí. Potreby detí si môžu vyžadovať emocionálnu podporu, lekársku starostlivosť, spoluprácu so školami, oddeleniami sociálno-právnej ochrany detí, pomoc so štúdiom a pod.

Podpora a ochrana detí reflektuje ich špecifické potreby, berie sa do úvahy individualita a jedinečnosť každého dieťaťa. Existujú bezpečnostné pravidlá na ochranu detí, informovanie detí o pobyte vhodnou formou, individuálna práca s deťmi, skupinová práca s deťmi, rekreačné a vzdelávacie aktivity, podpora vzťahu matka - dieťa. Organizácia má vytvorené postupy pre komplexnú podporu a ochranu detí, ktorá má zahŕňať krízovú intervenciu, poradenstvo, psychosociálnu, pedagogickú a terapeutickú prácu. Pre deti ohrozené násilím sú dôležité aj rekreačné a vzdelávacie aktivity. V prípade, že sa zúčastňujú výsluchu na polícii alebo

<sup>84</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015, s.85.

ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenencie/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenencie/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

vypovedajú na súdnych pojednávaniach, je potrebné pripraviť ich na tento proces. Forma pomoci deťom môže byť individuálna, skupinová, alebo zameraná na podporu vzťahu matka - dieťa.<sup>85</sup> Služba má vytvorené kontakty s inými inštitúciami, ktoré môžu ovplyvniť pohodu a vývin dieťaťa, ak služba nie je schopná poskytnúť podporu.

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Interné dokumenty, postupy pre prácu s deťmi
- Výročná správa
- Prehliadka priestorov
- Rozhovor so zamestnankyňami

*Indikátor 10.1.2 Organizácia má vypracované postupy podpory, ochrany a práce s deťmi.*

#### Popis – pojmy:

Služby organizácie majú byť zamerané na zlepšenie bezpečnosti detí vrátane opatrení, ktoré umožnia posilnenie vzťahu matky a dieťaťa a umožnia rozšíriť jej rodičovskú kapacitu, ktorá môže pomôcť zotaviť sa deťom z traumy. Tiež by mal byť vytvorený bezpečnostný plán pre deti, ktorý by mal brať do úvahy akékoľvek konanie, ktoré prebieha na súde. Organizácia pracuje s deťmi takisto ako s klientkami s ich vlastnými právami vrátane odhadu nebezpečenstva, bezpečnostného plánu, podpory detí prostredníctvom psychologickej pomoci, alebo prostredníctvom špeciálnych pedagogičiek v závislosti od ich potrieb. Špecializované zamestnankyne sa podieľajú na posilnení detí a budovaní ich sebavyjadrenia. Bezpečnosť detí a ich najlepší záujem je rozhodujúci. Služba má jasné protokoly vo vzťahu k poskytovaniu a zdieľaniu informácií, ktoré sa týkajú detí, vrátane politiky a postupov ako odpovedať na požiadavky od rodičov, najmä násilníkov, na informácie o deťoch. Zamestnankyne by mali zvažovať, ako môže poskytovanie informácií vplyvať na správanie násilníka a starostlivo analyzovať rodinný kontext a dynamiku v minulosti a v súčasnosti. Odporúča sa, aby služba v týchto prípadoch využila právnu pomoc a má postupy a dokumentuje všetku komunikáciu s násilníkom. Partnerské násilie takisto môže ovplyvniť vzťah matky a dieťaťa. Tento vzťah a kapacita matky na výchovu dieťaťa môžu byť ovplyvnené pokusmi násilníka narušiť ho. Napríklad, ak násilník pokračuje v násilí cez snahu dosiahnuť striedavú starostlivosť alebo zverenie dieťaťa do starostlivosti.

*„Problém rodovo podmieneného násillia stojí v centre pozornosti a je východiskom v práci s deťmi, ktorých matky zažívajú, či zažili násillie. Zohľadňuje sa pri tom:*

- *narušenie vzťahu matky a dieťaťa ako dôsledok cielenej stratégie násillného muža,*
- *snahy o kontaktovanie detí násillným mužom je snahou o získanie opätovnej kontroly nad ženou a deťmi,*
- *ublížovanie deťom, vyhrážanie sa ublížením deťom alebo ich únosom sú častou súčasťou zastrešovania a kontroly žien násillným partnerom,*

---

<sup>85</sup> Karlovská D. (ed) a kol. Metodika k poskytovaniu komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie.

IVPR, 2015, 193 s. ISBN 978-80-7138-147-1 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenie/dokument\\_metodika\\_k\\_poskytovaniu\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenie/dokument_metodika_k_poskytovaniu_komplexnej_podpory.pdf)

- zabezpečiť, aby uplatňovanie akýchkoľvek návštevných práv a práv súvisiacich so zverením do starostlivosti neohrozilo práva a bezpečnosť detí alebo žien ( čl. 31, § 2 Istanbulskeho dohovoru).<sup>86</sup>

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Interné postupy práce s deťmi
- Bezpečnostný plán organizácie
- Rozhovor so zamestnankyňami

*Indikátor 10.1.3 Podporné služby pre deti zabezpečujú špecializované zamestnankyne (1 max na 10 detí).*

#### Popis – pojmy:

V poradenských centrách a bezpečných ženských domoch sa práci s deťmi venujú kvalifikované odborníčky (detské psychologičky, alebo špeciálne pedagogičky), prípadne je im sprostredkovaná ďalšia špecializovaná pomoc, podpora a ochrana. Podpora a ochrana by mala reagovať na aktuálne potreby detí.

„Po zážitku extrémneho násillia môžu deti potrebovať:

- fyzické bezpečie,
- vedieť, že sa o nich niekto postará,
- vedieť a pochopiť, že ak dochádza k násilliu, nie je to ich vina,
- stabilitu a pravidelný režim,
- vedieť, že sú milované a majú dôležité miesto v živote mamy.“<sup>87</sup>

Dieťaťu, ktoré potrebuje vypovedať na polícii alebo súde, veľmi pomôže, keď ho so súdnymi postupmi oboznámi odborník alebo odborníčka (psychologička, sociálna pracovníčka, právnička), ktorí tomu rozumejú a môžu dieťa na vypovedanie na polícii alebo pojednávanie na súde pripraviť. Deti chcú konečne pomenovať potreby a obavy a môžu zažiť bezpečie po prvýkrát. Zamestnankyne by mali vedieť ako sa rozprávať s deťmi a naplniť ich potreby. Dôležité je, aby vedeli identifikovať, či násillie malo vplyv na psychické zdravie detí a potrebujú špecializované služby. Organizácia by mala mať kontakty na inštitúcie, ktoré poskytujú pomoc deťom a pracujú s deťmi.

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Personálna matica a náplň práce

<sup>86</sup> Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie. IVPR, 2015, s. 86 ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_preveniec/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_preveniec/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

<sup>87</sup> Karlovska D. (ed) a kol. Metodika k poskytovaniu komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie. IVPR, 2015, s.97 ISBN 978-80-7138-147-1 Dostupné na:

[https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_preveniec/dokument\\_metodika\\_k\\_poskytovaniu\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_preveniec/dokument_metodika_k_poskytovaniu_komplexnej_podpory.pdf)

**Hodnotí sa celý štandard. Otázky, na ktoré sa zamerať pri hodnotení:**

Venuje sa organizácia aj práci s deťmi?

Aké špecializované podporné služby deťom poskytujú (individuálne a psychologické poradenstvo, voľnočasové aktivity, doučovanie, špeciálna pedagogika a pod.)?

Majú deti vyhradené priestory v organizácii?

Venuje sa organizácia aj práci na vzťahu matka – dieťa?

Má organizácii k dispozícii zamestnankyne pre prácu s deťmi? Vedia identifikovať, či a aký vplyv malo násilie na dieťa a poskytnúť mu poradenstvo ?

## 11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca

**Kritérium 11.1.** Organizácie poskytujúce špecializované služby sú zapojené do partnerstiev s inými inštitúciami za účelom spoločnej práce v rámci prevencie a eliminácie násillia na ženách v regióne.

*Indikátor č. 11.1.1 V snahe zlepšiť účinnosť a efektívnosť podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie a ich detí, ako aj s cieľom prevencie násillia páchaného na ženách nadväzuje organizácia spoluprácu s inými relevantnými inštitúciami (napr. s inými poradenskými centrami, s inými BŽD, Národnou linkou pre ženy zažívajúce násillie, ženskými organizáciami, s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, VÚC, univerzitami, políciou, súdmi, prokuratúrou, školami, CPPP aP a inými relevantnými aktérkami/aktérmi v regióne.*

### Popis-pojmy:

*„Multiinštitucionálna spolupráca znamená vzájomné prepojenie všetkých organizácií a inštitúcií, zaoberajúcich sa problematikou násillia páchaného na ženách a deťoch. Predpokladá, že jednotlivé inštitúcie spolupracujú s cieľom vytvorenia podmienok pre efektívne a kvalitatívne adekvátne zabezpečenie špecializovaných služieb pre ženy a ich deti, predpokladá tiež prijatie jednotných metodických postupov práce s touto cieľovou skupinou v rámci inštitúcií, ale aj medzi inštitúciami z hľadiska ich vzájomného informovania sa.“<sup>88</sup> Organizácie, ktoré poskytujú špecializované služby pre ženy zažívajúce násillie a ich deti, musia byť tiež zapojené do tvorby politik v tejto oblasti. Kľúčové inštitúcie, s ktorými by mala služba spolupracovať, sú tie, ktoré prichádzajú do styku s násillím na ženách na každodennej báze, často sú miestami prvého kontaktu pre ženy. Patria medzi ne najmä polícia, prokurátora, súdy, UPSVAR, samospráva (VÚC, obec), zdravotnícke zariadenia, poskytovateľky špecializovaných služieb.<sup>89</sup> Organizácia má teda zapojenie do multiinštitucionálnej spolupráce uvedené vo svojich dokumentoch a má kontakty a komunikuje s kľúčovými inštitúciami uvedenými vyššie.*

### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Dokumenty organizácie
- Výročné správy
- Kontakty na inštitúcie

<sup>88</sup> Kuruc A, Jezná M. METODOLOGICKÉ VÝCHODISKÁ A NÁVRH SYSTÉMU MULTI INŠTITUCIONÁLNEJ SPOLUPRÁCE A INTERVENCIE. Inštitút pre výskum práce a rodiny, 2017, 85 s. Dostupné na: <https://www.zastavmenasilie.gov.sk/zrealizovane-aktivity-1#entry:615>

<sup>89</sup> Tamtiež

- Rozhovor so zamestnankyňami

*Indikátor 11.1.2 Organizácia sa zapája do fungovania platforiem multiinštitucionálnej spolupráce, prípadne sama iniciuje vznik takýchto platforiem.*

#### **Popis-pojmy:**

Organizácia je zapojená do partnerstiev multiinštitucionálnej spolupráce napr. pod Koordinačno-metodickým centrom pre prevenciu násillia na ženách a ďalších. Organizácia využíva výstupy a zapája sa do aktivít partnerstiev. „Úlohy v partnerstvách sú orientované napr. na zlepšenie dostupnosti služieb, produkovanie informačných materiálov (letáky, internetové stránky atď.), prepojenie služieb, zlepšenie žiadosti o súhlas s poskytnutím informácií zo strany žien a spolupráce medzi inštitúciami, monitoring a zlepšenie praxe oznamovania prípadov násillia na ženách atď'. Vytvorenie stratégií, politík a metodík zameraných na štandardizované riešenie prípadov násillia páchaného na ženách a ich deťoch. Monitorovanie služieb násillia na ženách, identifikovanie medzier v poskytovaných službách s cieľom zaplniť ich. Iniciovanie a realizácia tréningov zameraných na prevenciu a elimináciu násillia na ženách a ich deťoch. Zapojenie do preventívnej, vzdelávacej práce a zvyšovania povedomia (vrátane vytvorenia programov pre páchatel'ov, verejné kampane, vzdelávacie balíčky pre školy atď'.) Patrí sem napr. tvorba letákov a informačných balíčkov pre ženy zažívajúce násillie a ich deti, zameranie na špecifické skupiny, plánovanie a vedenie miestnych kampaní, participovanie v celosvetovej kampani 16 dní aktivizmu voči násilliu na ženách, práca s mládežníckymi organizáciami atď'.“<sup>90</sup>

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Výročná správa
- Rozhovory so zamestnankyňami

*Indikátor 11.1.3 Nadväzovanie partnerstiev medzi organizáciami poskytujúcimi špecializované služby je vítané (služby napríklad rozvíjajú spoločné aktivity, sieťujú sa, informujú sa o aktuálnom dianí, zdieľajú skúsenosti a know-how, rešpektujú to, čo sa môžu vzájomne od seba naučiť, existuje peer-to peer podpora, vzdelávanie, a pod.)*

#### **Popis-pojmy:**

Organizácia rôznymi formami spolupracuje s inými špecializovanými službami. Prostredníctvom partnerstiev medzi špecializovanými službami si tieto môžu vymieňať vzájomné informácie o problémoch pri riešení jednotlivých prípadov, o príkladoch dobrej praxe, spoločne môžu vyvinúť úsilie, aby bola zmenená prax na spoločenskej úrovni a na úrovni štátu, aj čo sa týka financovania služieb. Ide obyčajne o dobrovoľné partnerstvá, ktorých cieľom je posilniť organizácie ako aj ženy, ktoré zažívajú násillie.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Výročná správa

---

<sup>90</sup> Tamtiež



- Rozhovory so zamestnankyňami
- Informačné materiály, komunikačné kanály organizácie

**Hodnotí sa celý štandard. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

S akými inštitúciami spolupracuje organizácia? Akou formou?

Do akých partnerstiev je organizácia zapojená? Ako fungujú? Aká je v nich ich úloha? Ako zapojenie využívajú v praxi?

Akým spôsobom spolupracuje organizácia s inými špecializovanými službami?

## 12. Prevencia a spoločenská zmena

**Kritérium 12.1. Organizácia podporuje spoločenskú zmenu a zapája sa do preventívnej práce s cieľom prevencie a eliminácie násillia na ženách.**

*Indikátor 12.1.1 Organizácia sa vo svojich posolstvách hlási k obhajobe práv žien na systémovej úrovni a k potrebe spoločenskej zmeny smerujúcej k rovnému postaveniu mužov a žien. Za týmto účelom rozvíja, resp. podporuje relevantné opatrenia*

### Popis – pojmy:

Prevencia, ktorú realizuje organizácia, môže byť zameraná na budovanie povedomia, podporu zdravých vzťahov a ovplyvňovanie sociálnych noriem a viesť k spoločenskej zmene. Samozrejme, na prevenciu musí mať organizácia zdroje. Zamestnankyne, ktoré ju vykonávajú, majú mať rozsiahle poznatky o príčinách násillia a byť schopné poukázať na nástroje a stratégie, ktoré pomôžu iným porozumieť, prečo je násillie záležitosťou kontroly žien, ich emócií a myšlienok, niekedy viac cez kontrolujúce správanie ako fyzické násillie. Takisto by mali posilňovať fakt, že násilník je zodpovedný za násillie. Prevencia môže byť zameraná aj na rizikové skupiny žien, v rámci diskusií s nimi môžu lepšie porozumieť ich potrebám. Služby teda participujú na aktivitách, ktoré bojujú proti príčinám násillia, podporujú zodpovednosť za prevenciu a vytvárajú stratégie s cieľom zvýšenia povedomia v komunite o násillí na ženách a sú aktívne pri ich implementovaní. Služba tiež môže vytvárať alebo participovať na kampaniach, ktoré podporujú prevenciu násillia na ženách, vychádzajú z potrieb komunity.

### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Výročná správa
- Informačné materiály a komunikačné kanály organizácie
- Rozhovor so zamestnankyňami

*Indikátor 12.1.2 Organizácia sa zapája do preventívnej práce vo svojom regióne s cieľom rozširovania povedomia a zvyšovania porozumenia v téme násillia páchaného na ženách a ich deťoch, a to napr. prostredníctvom vzdelávania vybraných skupín profesionálov / profesionálok, organizáciou workshopov na školách, v komunite, realizáciou rôznych podujatí, ako sú konferencie, kampane, a pod.*

### Popis – pojmy:

Kľúčové zameranie v rámci primárnej prevencie má byť identifikácia násillia, zapojenie do zmeny správania a poskytnutie odporúčaní a kontaktov na relevantné inštitúcie. Služba hrá dôležitú rolu

aj vo vzdelávaní komunity o vplyvoch násilia na rodiny a ako sa dá násiliu predchádzať. Takisto môže byť zameraná na zmenu mýtov a postojov, ktoré udržiavajú v spoločnosti vzorce rodovo podmieneného násilia. Služby participujú na komunitnom vzdelávaní a tréningových programoch a participujú na tréningových programoch pre pracovníkov/čky iných inštitúcií, ktorí môžu dôjsť do kontaktu so ženami zažívajúcimi násilie.

#### Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:

- Výročná správa
- Informačné materiály a komunikačné kanály organizácie
- Rozhovor so zamestnankyňami

#### Hodnotí sa celý štandard. Otázky, na ktoré sa zamerať pri hodnotení:

Robí organizácia nejaké aktivity smerujúce ku spoločenskej zmene? Aké?

Venuje sa organizácia preventívnym aktivitám? S akými cieľovými skupinami pracuje?

Participuje na vzdelávaní a tréningoch pre iné inštitúcie, ktoré prichádzajú do kontaktu so ženami zažívajúcimi násilie?

### 13. Zber a vyhodnocovanie dát

#### Kritérium 13.1. Organizácia vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb prostredníctvom zadefinovaných indikátorov a na základe zistení navrhuje zmeny

*Indikátor 13.1.1 Organizácia pravidelne vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb, zbiera údaje o výstupoch poskytovania služieb a vyhodnocuje ich vo vzťahu k cieľom, a to prostredníctvom vybraných indikátorov a zadefinovaných metód.*

#### Popis – pojmy:

Pravidelné vyhodnocovanie poskytovaných služieb a ich výsledkov pomáha organizácii zlepšovať dostupnosť a kvalitu svojich služieb. Na to, aby organizácia v tomto smere pracovala systematicky, potrebuje mať stanovený základný mechanizmus, z ktorého vychádza a teda aké dáta o klientkach, poskytovaných službách a ich výsledkoch sleduje. Na základe dát by mali byť vytvorené isté indikátory, napríklad počet klientok, ktoré žijú bez násilníka, počet klientok, ktoré majú po odchode z BŽD zabezpečené samostatné bývanie, počet rozvodov za pomoci organizácie, počet a spôsob úpravy styku s deťmi a pod. Indikátory, ktoré si organizácia sama stanoví, by mali vychádzať z jej cieľov a účelu poskytovaných služieb. Organizácia by mala zostať v kontakte s klientkou aj po ukončení využívania služieb a monitorovať jej situáciu. Napríklad sa odporúča, aby BŽD kontaktovali klientky minimálne 6 mesiacov po ich odchode zo zariadenia a zisťovali jej následnú situáciu. V prípadoch násilia páchaného na ženách totiž násilie zriedkakedy skončí odchodom od násilníka, ale v iných formách, napríklad prostredníctvom styku s deťmi, pretrváva aj naďalej. Aj vzhľadom k tomu sa situácia žien a ich detí môže v čase meniť a preto je dôležité, aby sa zisťovanie výsledkov služieb nezameriavalo len na obdobie bezprostredne po ich využití, ale aj z dlhšieho časového horizontu. Organizácia má vytvorený systém na zber, uchovávanie a spracovávanie dát o klientkach, ich deťoch a využitých službách a dáta najmenej raz ročne spracúva a vyhodnocuje. Organizácia má vytvorený systém indikátorov, na základe ktorých vyhodnocuje poskytované služby. Organizácia kontaktuje klientky aj s časovým odstupom po ukončení využívania služieb (najmä v prípade BŽD).

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interný postup zberu a spracovania dát
- Výročné správy alebo správy o činnosti organizácie
- Rozhovory so zamestnankyňami

*Indikátor 13.1.2 Na základe výsledkov hodnotenia organizácia navrhuje opatrenia na rozvoj a elimináciu nedostatkov*

#### **Popis – pojmy:**

Pravidelné vyhodnocovanie poskytovaných služieb nemá byť samoučelným cvičením, ale má slúžiť na zlepšovanie poskytovaných služieb a hľadanie rezerv v ich poskytovaní. Organizácia by preto mala na pravidelnej báze vyhodnocovať údaje o poskytovaných službách a na ich základe diskutovať o prípadných zmenách v ich poskytovaní s cieľom poskytovať čo najkvalitnejšie služby. Organizácia má vytvorený strategický plán rozvoja služieb, ktorý vychádza z doterajších výsledkov ich práce a máva v pravidelných intervaloch (ročne, dvojročne a pod.) strategické stretnutia zamerané na zlepšenie a rozvoj služieb. Ich výstupom môže, ale nemusí byť, strategický plán, ale napríklad zmeny v niektorých interných postupoch a pod.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Strategický alebo rozvojový plán
- Rozhovory so zamestnankyňami

*Indikátor 13.1. Zamestnankyne sú oboznámené so systémom zberu dát a majú zručnosti potrebné pre jeho vykonávanie*

#### **Popis – pojmy:**

Organizácia má funkčný systém zberu dát. Na to, aby mohol v organizácii efektívne fungovať systém zberu dát, mali by byť všetky zamestnankyne, ktoré prichádzajú do kontaktu s klientkami a ich deťmi, oboznámené o tom, ako systém funguje, kedy a ako sa dáta zaznamenávajú.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interný postup zberu a spracovania dát
- Rozhovory so zamestnankyňami

*Indikátor 13.1.4 Dáta majú byť zbierané a uchovávané systematicky, spôsobom rešpektujúcim anonymitu klientok*

#### **Popis – pojmy:**

Zverejňované dáta o klientkach, či už organizáciou samotnou alebo inštitúciami, ktoré ju financujú, je vždy anonymné a chráni identitu žien zažívajúcich násilie a ich detí. Zber dát za účelom štatistiky a vyhodnocovania je odlišný od vedenia individuálnych záznamov klientky.

V prípade štatistických dát nie sú dôležité údaje konkrétnej klientky, ale ich sumárne spracovanie za všetky klientky a za isté časové obdobie. Všetky dáta zbierané a uchovávané za účelom štatistík by preto nemali byť priamo označené menom alebo charakteristikou klientky. (Samozrejme, je možné spracovávať štatistické údaje aj z individuálnych klientskych záznamov.) Zber dát by mal prebiehať systematicky, počas celého roka tak, aby nedošlo k stratám niektorých informácií. U malých organizácií (napríklad BŽD s malou kapacitou) je možné ich zbieranie len raz ročne na základe klientskych záznamov. Organizácie sa musia vyvarovať zverejňovaniu akýchkoľvek dát o klientkach, ktoré by mohli viesť k odhaleniu ich identity a to v podobe štatistík alebo kazuistik.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interný postup zberu a spracovania dát
- Výročné správy alebo správy o činnosti organizácie
- Informačné materiály alebo komunikačné kanály organizácie

#### **Kritérium 13.2 Výstupy zberu dát prispievajú k regionálnej a národnej evidencii údajov o problematike prevencie a eliminácie násillia na ženách**

*Indikátor 13.2.1 Organizácia participuje na vytvorení systému zberu dát a relevantných indikátorov tak, aby sledované výstupy a indikátory prispievali k poznatkom a evidencii násillia na ženách na regionálnej a národnej úrovni.*

#### **Popis – pojmy:**

Samotný zber dát o klientkach a poskytovaných službách má primárne slúžiť nielen samotnej organizácii, ale mal by byť podkladom zisťovania situácie v oblasti násillia páchaného na ženách na regionálnej a národnej úrovni. Práve špecializované služby majú totiž najviac podrobných informácií o situácii žien zažívajúcich násillie a ich detí a ako prvé môžu zaznamenať isté trendy a zmeny, ktoré sa v praxi objavajú. Tieto údaje sú dôležité pre národné, ale aj regionálne plánovanie dostupnosti a kvality služieb, vytváranie politík, ktoré vychádzajú priamo z potrieb žien, nielen čo sa týka poskytovania sociálnych služieb, ale aj iných inštitúcií zapojených do prevencie a eliminácie násillia na ženách. Organizácia má teda povedomie o národnom alebo regionálnom zbere dát a aktívne na ňom participuje.

#### **Dokumenty, potrebné k hodnoteniu, zdroje overenia:**

- Interný postup zberu a spracovania dát
- Odoslané výstupy na regionálnu alebo národnú úroveň

#### **Hodnotí sa celý štandard. Otázky, na ktoré sa zamerať pri jeho hodnotení:**

Má organizácia vytvorený systém na zber, uchovávanie a spracovávanie dát o klientkach, ich deťoch a využitých službách? Ako funguje?

Ako často dáta vyhodnocuje (minimum raz ročne)?

Je zverejňovanie dát o klientkach, či už organizáciou samotnou alebo inštitúciami, ktoré ju financujú, vždy anonymné a chráni identitu žien zažívajúcich násillie a ich detí?

Využíva organizácia dáta a štatistiky na zlepšovanie svojich služieb? Ako?

Má organizácia povedomie o národnom alebo regionálnom zbere dát? Podieľa sa na ňom?

## Použité zdroje

André Z. Odhad nebezpečenstva násilia na ženách. IVPR, 2016. Dostupné na: <https://www.gender.gov.sk/zastavmenasilie/files/2016/02/Odhad-nebezpečenstva-nasilia-na-zenach-.pdf>

The Arizona Service Standards for Domestic Violence. Service Standards. 2017. Dostupné na: <https://des.az.gov/sites/default/files/media/AZDVStandards.pdf>

Bayes, S., Brewin, A. Bridging the divide: Building safe shelters for Women and Families in BC. 2012. Dostupné na: <https://elizabethfry.com/wp-content/uploads/2016/11/Bridging-the-Divide-Building-Safe-Shelters-for-Women-Families.pdf>

Coy, M., Kelly, L. and Foord, J. Map of Gaps 2: The postcode lottery of violence against women support services in Britain. End Violence Against Women, 2009. Dostupné na: <http://www.refuge.org.uk/files/Map-of-Gapsreport-2009.pdf>

Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (CEDAW). OSN, 1987. Dostupné: [https://www.gender.gov.sk/wp-content/uploads/2012/06/CEDAW\\_1979.pdf](https://www.gender.gov.sk/wp-content/uploads/2012/06/CEDAW_1979.pdf)

Emergency Shelter Program Sample Policies and Procedures for Emergency Shelters. BC housing, 2013. Dostupné na: [https://pathssk.org/wp-content/uploads/2017/02/EmergencyShelterPolicies\\_201307\\_v1\\_SECURE.pdf](https://pathssk.org/wp-content/uploads/2017/02/EmergencyShelterPolicies_201307_v1_SECURE.pdf)

Fenestra. Dostupné na: <https://fenestra.sk/fenestra/psychologicka-pomoc-poradenstvo>

Filadelfiová, J., Gerbery, D. a Vittek, J.: Reprezentatívny výskum domáceho násilia na Slovensku (Pramenná publikácia), Inštitút pre výskum práce a rodiny, Bratislava, 2017.

Georgia Certification Standards for Domestic Violence Shelters. The Criminal Justice Coordinating Council, 2016. Dostupné na: [cjcc.georgia.gov](http://cjcc.georgia.gov)

Good Practice Guidelines for the Domestic and Family Violence Sector in NSW. Domestic Violence NSW. Dostupné na: <http://dvns.org.au/wp-content/uploads/2017/08/DFV-Practice-Guidelines.pdf>

Hall R. J. Feminist Strategies to End Violence Against Women. The Oxford Handbook of Transnational Feminist Movements, 2015. Dostupné na: <https://eltalondeaquiles.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2016/09/Oxford-Handbooks-Rawwida-Baksh-Wendy-Harcourt-The-Oxford-Handbook-of-Transnational-Feminist-Movements-Oxford-University-Press-2015.pdf>

Holubová, B. Filadelfiová, J. Monitoring sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti z hľadiska európskych štandardov. IVPR, 2012, s. 208. Dostupné na: [https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2012/Holubova/2261\\_holubova\\_monitoring\\_sluzby.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2012/Holubova/2261_holubova_monitoring_sluzby.pdf)

Holubová B. (ed) a kol. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015. ISBN 978-80-7138-145-7 Dostupné na: [https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevenicie/standardy\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevenicie/standardy_komplexnej_podpory.pdf)

Húsková Ľ. Psychické následky násilia páchaného na ženách a možnosti pomoci špecializovaným sociálnym poradenstvom. Prohuman, 2014. Dostupné na: <https://www.prohuman.sk/socialna->

[praca/psychicke-nasledky-nasilia-pachaneho-na-zenach-a-moznosti-pomoci-specializovanim-socialnym-poradenstvom?page=7](https://www.mymamy.sk/praca/psychicke-nasledky-nasilia-pachaneho-na-zenach-a-moznosti-pomoci-specializovanim-socialnym-poradenstvom?page=7)

Inter-agency gender based violence guideline. USAID, 2017, 248 s. Dostupné na: [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines\\_final\\_2017\\_low-res.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/interagency-gbv-case-management-guidelines_final_2017_low-res.pdf)

Involving users in supported housing. A good practice guide. Shelter, 2005, 35 s. Dostupné na: [https://england.shelter.org.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0014/40082/Involving\\_users\\_in\\_supported\\_housing.pdf](https://england.shelter.org.uk/_data/assets/pdf_file/0014/40082/Involving_users_in_supported_housing.pdf)

Karlovská D. (ed) a kol. Metodika k poskytovaniu komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie. IVPR, 2015. ISBN 978-80-7138-147-1 Dostupné na: [https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora\\_prevencie/dokument\\_metodika\\_k\\_poskytovaniu\\_komplexnej\\_podpory.pdf](https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevencie/dokument_metodika_k_poskytovaniu_komplexnej_podpory.pdf)

Kelly L. et all. Combating violence against women: minimum standards for support services. Council of Europe, 2008. Dostupné na: [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

Kelly, L. Finding the costs of freedom: How women and children rebuild their lives after domestic violence, London: Solace Women's Aid, 2014. Dostupné na: <http://solacewomensaid.org/wp-content/uploads/2014/06/SWA-Finding-Costs-of-Freedom-Report.pdf>

Kuruc A., Jezná M. Metodologické východiská a návrh systému multiinštitucionálnej spolupráce a intervencie. Inštitút pre výskum práce a rodiny, 2017. Dostupné na: <https://www.zastavmenasilie.gov.sk/zrealizovane-aktivity-1#entry:615>

Liska A. Shelter for women and girls at risk of or survivors of violence. UN Women, 2013. Dostupné na: <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>

McDermott J. National quality standards for services supporting women and children survivors of domestic violence. Women's Aid Federation of England, 2018. Dostupné na: <https://1q7dqy2unor827bqjls0c4rn-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2018/01/National-Standards-2018.pdf>

Mesochoritsová A.: Návrh štandardov kvality vzdelávania v oblasti násilia páchaného na ženách. IVPR, 2015. Dostupné na: <https://www.gender.gov.sk/zastavmenasilie/files/2016/02/Navrh-standardov-kvality-vzdelavania-v-oblasti-nasilia-pachaneho-na-zenach-1.pdf>

Minimum standards for prevention and response to gender-based violence in emergencies. UNFPA, 2015. Dostupné na: [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBVIE.MinimumStandards.Publication.FINAL\\_ENG.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBVIE.MinimumStandards.Publication.FINAL_ENG.pdf)

MyMamy. Dostupné na: [https://www.mymamy.sk/clanok/207/vyznam\\_podpornych\\_skupin.html](https://www.mymamy.sk/clanok/207/vyznam_podpornych_skupin.html)

Očenášová, Z., Smitková, H. Vzťah matka – dieťa v kontexte partnerského násilia na ženách. Inštitút pre výskum práce a rodiny, Bratislava, 2017. Dostupné na: <https://www.gender.gov.sk/zastavmenasilie/files/2016/02/Vztah-matka-diet-a-v-kontexte-partnerskeho-nasilia-na-zenach.pdf>

Očenášová, Z. 2016 a 2017 Monitoring vybraných poskytovateľov sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti a poskytovateľov služieb pre obe domáceho násillia a hodnotenie súladu ich poskytovania so štandardami Rady Európy. KMC – IVPR (neverejné materiály).

Oláh M., Schavel M. Sociálna práca. Vybrané kapitoly z dejín, teórie a metód sociálnej práce. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2009. ISBN8096944967

Program standards for certified domestic violence centers. FCADV, 2000, 48 s. Dostupné na: <http://www.fcadv.org/sites/default/files/FCADV%20Program%20Standards%20FY%202011-12.pdf>

Repková, K. Hodnotenie kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh). IVPR, 2016.

Robinson E., Moleney L. Family violence Towards a holistic approach to screening and risk assessment in family support services. Australian family clearing hose, no. 17, 2010. <https://aifs.gov.au/cfca/publications/family-violence-towards-holistic-approach-screening/background-and-definitions>

Safety planing. Dostupné na: <http://docplayer.net/27093068-Safety-planning-this-is-a-facilitators-guide-to-help-people-in-an-abusive-relationship.html>

Shelter design guidelines. BC Housing, 2017. Dostupné na: [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org)

Standards for safe house services in British Columbia. Ministry of Children & Family Development 2002, 45 s. Dostupné na: [https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/law-crime-and-justice/criminal-justice/bc-criminal-justice-system/services-resources/need/housing/safe\\_house\\_standards.pdf](https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/law-crime-and-justice/criminal-justice/bc-criminal-justice-system/services-resources/need/housing/safe_house_standards.pdf)

UNFPA 2019. The inter-agency minimum standards for gender-based violence in emergencies programming. UNFPA, 2019. Dostupné na: [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200\\_Minimun\\_Standards\\_Report\\_ENGLISH-Nov.FINAL\\_.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/19-200_Minimun_Standards_Report_ENGLISH-Nov.FINAL_.pdf)

Viedenská deklarácia, 1993. Dostupné na: [https://www.un.org/en/genocideprevention/documents/atrocities-crimes/Doc.21\\_declaration%20elimination%20vaw.pdf](https://www.un.org/en/genocideprevention/documents/atrocities-crimes/Doc.21_declaration%20elimination%20vaw.pdf)

Women's access to justice for gender-based violence. A practitioners' guide. International Commission of Jurists, 2016. Dostupné na: <https://www.icj.org/wp-content/uploads/2016/03/Universal-Womens-accesss-to-justice-Publications-Practitioners-Guide-Series-2016-ENG.pdf>

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

## Príloha č. 1 Formulár ochrany dôvernosti a súkromia a dodržiavania etických princípov

Ja dolupodpísaná ..... sa v rámci monitoringu a hodnotenia špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich detí zavazujem dodržiavať nasledovné postupy, vrátane etických štandardov a štandardov dôvernosti a uchovania súkromia.

- Hodnotiteľka je povinná postupovať v súlade so zákonom o ochrane údajov európskou smernicou GDPR. Zber dát musí zabezpečiť dôvernosť identity klientok, poradkýň a ďalších zamestnankýň zariadenia.
- Hodnotiteľka sa zaväzuje k mlčanlivosti o získaných informáciách v rámci hodnotenia. Informácie z hodnotenia budú poskytnuté len zodpovedným osobám, ktoré sa zúčastňujú hodnotenia.
- Hodnotiteľka sa zaväzuje dodržiavať utajenosť adresy zariadenia, v ktorom hodnotenie vykonáva.
- Hodnotiteľka týmto podpisom vylučuje konflikt záujmov pri hodnotení, to znamená nepracuje ani nepracovala v hodnotených zariadenia (i na dohody), ani nemá príbuzenský alebo blízky vzťah k zamestnankyniam hodnotených zariadení.
- Hodnotiteľky postupujú podľa príručky pre hodnotenie a monitoring a posudzujú štandardy a kritériá v nej uvedené. Podpisom tejto informácie potvrdzujú jej prečítanie.
- Hodnotiteľky zachovávajú dôvernosť a mlčanlivosť vo vzťahu k poskytnutým dokumentom zo strany hodnotenej organizácie a zaväzujú sa, že ich nebudú šíriť ďalej a použijú ich len pre účely hodnotenia.
- Hodnotiteľky formulujú a interpretujú zistenia správne a objektívne na základe stanovených kritérií a indikátorov. Je dôležité, aby výsledky boli formulované konštruktívne a viedli k odporúčaniam ku skvalitneniu a rozvoju služieb.
- Rozhovory hodnotiteľky realizujú len na základe podpísaného formulára informovaného súhlasu so zamestnankyňami, ktorý musí byť vysvetlený, prečítaný a podpísaný tak, aby tomu porozumeli pred rozhovorom. Osobné informácie o klientkach nebudú nikde v procese hodnotenia zaznamenávané a hodnotiteľka zachováva absolútnu mlčanlivosť o získaných informáciách o klientkach.
- V prípade dotazníkov pre klientky, vyplňa sa len so súhlasom klientok a za pomoci zodpovednej zamestnankyne zariadenia, ktorá by však pri samotnom hodnotení nemala byť v blízkosti klientky.
- Všetky dokumenty budú označené podľa kódu organizácie a charakteru dokumentu (napr. ZO1\_eticky\_kodex). V prípade rozhovorov budú nahrávky a prepisy uchovávané podobne bez uvedenia mena konkrétnej respondentky (napr. ZO1\_riaditeľka, ZO1\_poradkyňa1 a pod.). Nahrávky rozhovorov budú po vykonaní prepisu vymazané.
- Výsledky hodnotenia vrátane hodnotiacich hárokov hodnotiteľky zabezpečia tak, aby sa k nim nepovolené osoby nemohli dostať.
- Obhliadka zariadenia a realizácia rozhovorov bude realizovaná tak, aby neobmedzovala poskytovanie služieb klientkam a bola zaručená bezpečnosť klientok a zamestnankýň.

V prípade nedodržania uvedených povinností bude s hodnotiteľkou ukončený pracovný pomer.

Dátum: .....

Podpis: .....



## Príloha č. 2 Úvodný dotazník

Názov:

Adresa:

Web/sociálne siete:

Štatutárna zástupkyňa/zástupca (meno a kontakt):

Vedúca/vedúci zariadenia (meno a kontakt):

Registrácia podľa Zákona č. 448/2008 Z.z.: ÁNO NIE INÁ (aká):

Akreditácia podľa Zákona č. 448/2008 Z.z.: ZNB od.....

Základné poradenstvo od.....

Špecializované poradenstvo od.....

Iné (aké): ..... od.....

Akreditácia podľa Zákona č. 305/2005 Z.z.: ÁNO od.....

Akreditácia podľa Zákona č. 274/2017 Z.z. ako subjekt pomáhajúci obetiam trestných činov:

ÁNO od.....

Akreditácia podľa Zákona č. 274/2017 Z.z. ako intervenčné centrum:

ÁNO od..... pre kraj: .....

Dátum vzniku organizácie:

Odkedy poskytujete služby ženám zažívajúcim násilie (rok):

**Forma poskytovania sociálnych služieb** (označte všetky formy, ktoré sa na Vás vzťahujú):

POBYTOVÁ

AMBULANTNÁ

TERÉNNÁ

INÁ

**Druh poskytovaných sociálnych služieb/zariadenia** (označte všetky, ktoré sa na Vás vzťahujú):

Poradenské centrum

Bezpečný ženský dom

Zariadenie núdzového bývania

Intervenčné centrum

Krízové stredisko

Útulok

Nocľaháreň

**Spádová oblasť pre poskytovanie služieb:**

**Počet evidovaných kliebok a klientov za uplynulý rok:**

	Evidovaná klientela za rok	Z toho osoby zažívajúce násilie
--	----------------------------	---------------------------------

		Ženy	Muži	Deti (do 18 rokov)	Ženy	Muži	Deti (do 18 rokov)
Poradenstvo							
Pobytové služby	BŽD						
	ZNB						
	Útulok						
	KS						
	Nocľaháreň						

**Rozpočet za uplynulý rok:**

**Zdroje financovania** (označte všetky za uplynulý rok):

VÚC  
 ESF  
 Iné operačné programy EÚ fondov  
 MPSVR SR  
 MS SR  
 Iniciatívy EÚ  
 Nadácie v SR  
 Zahraničné nadácie  
 Firemné darcovstvo  
 Individuálny darcovia  
 Asignácia 2 %  
 Iné (aké?)

**Cieľové skupiny<sup>91</sup>**

	Kapacita zariadenia (u ubytovacích)	Cieľová skupina 1	Cieľová skupina 2	Cieľová skupina 3
Zariadenie núdzového bývania (ZNB)				
Útulok (ÚT)				
Krízové stredisko (KS)				
Nocľaháreň (N)				
Domov na pol ceste (DPC)				
Nízkoprahové denné centrum (NDC)				

<sup>91</sup> Excelovská tabuľka s voliteľnými možnosťami

Základné sociálne poradenstvo (ZSP)				
Špecializované sociálne poradenstvo (ŠSP)				
Intervenčné centrum				
Bezpečný ženský dom (BŽD)				
Iné, aké:				

V prípade, že poskytujete služby aj iným cieľovým skupinám ako ženám zažívajúcim partnerské násilie a ich deťom v jednom zariadení, má táto cieľová skupina špecifické priestory, samostatný vchod, vymedzené hodiny a pod.? (Prosím, popíšte)

### Personál <sup>92</sup>

		Interný personál			Externý personál		
		Odbor*	Ženy	Muži	Odbor*	Muži	Deti
Poradenstvo							
Intervenčné centrum							
Pobytové služby	BŽD						
	ZNB						
	Útulok						

<sup>92</sup> Excelovská tabuľka s voliteľnými možnosťami

	KS						
	Nocľaháreň						

Máte vypracované personálne štandardy (požiadavky na vzdelanie a prax) pre výkon jednotlivých pozícií?

Bol personál špeciálne zaškolený na prácu s partnerským násilím na ženách?

Interné školenia (popíšte)

.....

.....

.....

.....

.....

Externé školenia

Názov/téma špeciálneho školenia o násilí páchanom na ženách	Školiaca inštitúcia /organizácia	Rok absolvovania

Absolvuje personál pravidelnú supervíziu?

Časové rozmedzie poskytovaných služieb:

Poradenstvo, intervenčné centrum (dni a hodiny):

Ubytovacie zariadenie:

24 hodín

Len počas dňa

Vo vymedzených hodinách (akých):

Má vaša organizácia časový limit na poskytovanie služieb? Ak áno, aký?

Poradenstvo:

Ubytovacie služby:

Má vaša organizácia telefonickú krízovú linku?

Ak áno, v akých časoch funguje? (dni, hodiny)

Aké služby poskytujete ženám zažívajúcim partnerské násilie?

	ÁNO	
	vo vlastnej réžii	Sprostredkovane (u iných poskytovateľov)
Krízová intervencia		
Sociálne poradenstvo		
Psychologické poradenstvo		
Právne poradenstvo		
Advokátske zastupovanie		
Skupinová terapia - podporné skupiny		
Párová terapia		
Sprevádzanie na inštitúcie		
Prepravná činnosť		
Riešenie výchovných problémov		
Práca na vzťahu matka - dieťa		
Identifikácia násilia		
Odhad rizika násilia		
Tvorba bezpečnostných stratégií		
Mediácia		
Práca s násilníkom, jeho terapia		
Iné služby , aké .....		

Aké služby poskytujete deťom klientok?

	ÁNO	
	vo vlastnej réžii	Sprostredkovane (u iných poskytovateľov)
Psychologické poradenstvo		
Skupinová práca		
Špeciálno-pedagogická starostlivosť		
Pomoc s prípravou do školy		
Voľnočasové aktivity		
Tábory, pobyty		
Iné služby , aké .....		

Aké sú podmienky pre prijatie klientky do vašich služieb?

Aké dáta o poskytovaní služieb vyhodnocujete za účelom štatistiky? (Označte tie, ktoré prichádzajú do úvahy. Neuvádzajte konkrétne čísla, len vyznačte typ dát, ktoré zbierate.)

Počet klientok/tov v rozdelení  
Počet klientok/tov v rozdelení

ženy/muži  
nové

deti  
už existujúce

<b>Počet klientok/tov v rozdelení</b>	jednorazové	dlhodobé	
<b>Počet úkonov v rozdelení:</b>	telefonické konzultácie mailové konzultácie osobné konzultácie jednanie za klientku sprevádzanie vypracovávanie dokumentov		
<b>Úkony v hodinách</b>			
<b>Počet úkonov na klientku</b>			
<b>Ubytovacie zariadenia</b>	dĺžka pobytu obsadenosť na lôžka	obsadenosť na izby	
<b>Na akej báze vediete tieto štatistické údaje?</b>	mesačne	polročne	ročne
<b>Poskytované služby v rozdelení:</b>	sociálne poradenstvo Psychologické poradenstvo Právne poradenstvo Krízová intervencia Sprevádzanie Právne zastupovanie		
<b>Informácie o klientkach:</b>	geografická príslušnosť podľa krajov Geografická príslušnosť podľa regiónov (napr. mestá, okresy, mestské časti a pod.) Vek Počet detí		
<b>Typy násillia:</b>	partnerské domáce sexuálne (mimo partnerstva) využívanie na komerčné účely a obchodovanie		
<b>Formy partnerského násillia:</b>	fyzické psychické sexuálne ekonomické sociálne		

**Aké údaje poskytujete inštitúciám, ktoré vás financujú:**

- Počet klientok/tov (ak aj v rozdelení, v akom)
- Obsadenosť pri ubytovacích zariadeniach
- Menný zoznam klientok
- Geografická príslušnosť klientok
- Počet úkonov
- Odpracované hodiny

Na akej báze tieto údaje poskytujete?

ročne

mesačne

Vypíšte názvy dokumentov, ktoré má vaša organizácia vypracované v nasledovných oblastiach:

- 1) Strategické dokumenty organizácie (napr. štatút, stanovy, strategická vízia, plán rozvoja a pod.)
  
- 2) Interné postupy a metódy (napr. etický kódex, postupy práce, plán vzdelávania, materiál pre nové zamestnankyne, protokol na odhad rizika, protokol o zdieľaní informácií s tretími stranami, bezpečnostný plán organizácie, systém spätnej väzby klientely a pod.)
  
- 3) Klientske záznamy (napr. zmluva o poskytovaní služieb, formulár individuálneho plánu, vstupný hárok, formulár bezpečnostného plánu, informačné materiály pre klientky, pravidlá poskytovania služieb, ubytovací poriadok a pod.)

## Príloha č. 3 Formulár informovaného súhlasu

Úloha: **Monitoring špecializovaných služieb pre ženy, ktoré zažívajú násilie a ich deti**

Inštitúcia: **Inštitút pre výskum rodiny**

Tento informačný súhlas slúži na to, aby ste sa oboznámili so základnými cieľmi monitoringu a vyslovili súhlas s ním a jeho časťami.

Cieľom monitoringu je zistiť dostupnosť a kvalitu poskytovaných služieb pre ženy zažívajú násilie a ich deti na Slovensku. Hodnotenie je založené na štandardoch poskytovania služieb tejto cieľovej skupine, ktoré vznikli v rámci pracovnej skupiny zloženej so zástupkýň organizácií, ktoré takéto služby poskytujú. V rámci monitoringu robíme hodnotenie jednotlivých zariadení, ktoré poskytujú služby tejto cieľovej skupine. Súčasťou hodnotenia je analýza dokumentov zariadenia, rozhovory s vybranými zamestnankyňami a dotazníky pre klientky. Hodnotenie má odporúčací charakter. Hodnotenie sa uskutočňuje v súlade so zadefinovanými etickými aspektami a zachovaním dôvernosti a mlčanlivosti. Inštitút pre výskum práce a rodiny berie dôvernosť poskytnutých informácií veľmi vážne a všetky hodnotiteľky pracujú na základe striktnnej politiky dôvernosti.

Nižšie je potrebné udeliť informovaný súhlas z Vašej strany, keďže rozhovor je nahrávaný.

	Áno	Nie
Dostali ste základné informácie o hodnotení, na základe ktorých na ňom participujete?		
Informovala vás hodnotiteľka o svojich etických povinnostiach a zachovaní mlčanlivosti?		
Súhlasíte s nahrávaním rozhovoru?		
Súhlasíte so spracovaním informácií a údajov, ktoré poskytnete v rámci rozhovoru pre potreby monitoringu?		

Potvrdzujem, že súhlasím s použitím prepisu rozhovoru pre účely monitoringu a hodnotenia.

Participantka:

Hodnotiteľka:

Dátum a podpis

Dátum a podpis



## Príloha č. 4 Protokol rozhovoru - riaditeľka

### Úvod – informovaný súhlas

Dobrý deň,

oslovili sme Vás ako človeka, ktorý pracuje v organizácii, kde poskytujete služby ženám a ich deťom, ktoré zažili násilie. Snažíme sa prostredníctvom tohto projektu monitorovať dostupnosť a kvalitu poskytovaných služieb pre ženy zažívajú násilie a ich deti na Slovensku.

Celé hodnotenie je založené na štandardoch poskytovania služieb tejto cieľovej skupine. Celkom 13 štandardov vzniklo v rámci pracovnej skupiny zloženej so zástupkýň organizácií, ktoré takéto služby poskytujú. Moje otázky sa budú týkať indikátorov k jednotlivým štandardom. Predpokladám, že rozhovor bude trvať maximálne hodinu.

Náš rozhovor potrebujem mať nahrávaný, aby sme vedeli dodržať našu metodiku monitoringu, ktorá je postavená na hodnotení dvoma nezávislými osobami. Vaše meno však nebude nikde uvedené a nahrávka aj prepis budú vedené len pod vašim pracovným zameraním, napr. sociálna pracovníčka, riaditeľka apod. Samotný prepis ani citáty z neho nebudú nikde uverejnené.

Budem sa Vás pýtať na rôzne oblasti Vášho pôsobenia v organizácii, aj na pracovnú činnosť, či vzdelávanie a zaškolenie, ale aj na Vaše názory a prístup ku klientele.

Kľúčový štandard	Kritérium – popis		Otázky:
1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok	1.1 Organizácia poskytujúca služby pre ženy zažívajúce násilie vychádza z premisy nerovnováhy moci medzi mužmi a ženami	Premisa nerovnováhy moci je súčasťou písomných materiálov organizácie, pracovníčky sa s týmto chápaním stotožňujú.	Aké sú dlhodobé ciele alebo poslanie vašej organizácie/zariadenia? Aké hodnoty sú pre vás dôležité pri poskytovaní služieb? Stotožňujete sa s výrokom: „Nerovnováha moci je príčina

nerovnosti žien	v spoločnosti. Táto nerovnováha je vnímaná ako príčina násillia páchaného na ženách, ktorá zároveň násillie ďalej udržiava a posilňuje.		násillia a násillie páchané na ženách chápem ako hrubé porušovanie ľudských práv“? Ako ho chápete?
	1.2. Organizácia považuje násillie páchané na ženách za hrubé porušovanie ľudských práv a slobôd a vychádza z princípov rešpektu, dôvery, nespochybnovania skúsenosti žien a ich detí s násillím a neobviňovania ich z násillia, ktoré zažívajú. Páchateľov násillia vníma ako tých, voči ktorým by mala byť vyvodená plná zodpovednosť za násillné správanie.	Organizácia podniká kroky na zabezpečenie bezpečia so súhlasom klientky, nepoužíva metódy, ktoré by mohli viesť k viktimizácii a retraumatizácii (mediácia, konfrontácia s páchatel'om), zodpovednosť za násillie je pripisovaná páchatel'om násillia.	Čo považujete za zvyčajné príčiny násillia, ktoré zažili vaše klientky?  Ako vnímate rozloženie zodpovednosti v násillných vzťahoch?  Aké kroky či postupy používate aby ste znížili riziko retraumatizácie a viktimizácie?
	1.3. Organizácia sa riadi princípom „ženy pomáhajú ženám,“ ktorý je citlivý voči príčinám násillia páchaného na ženách.	Špecializované služby v organizácii poskytujú najmä ženy. Všetky klientky majú nárok na poskytovanie služieb od ženských odborníčov a organizácia vie túto požiadavku klientok naplniť aj v prípade, že v niektorých profesiách spolupracuje s mužmi. V prípade zamestnancov mužov má organizácia prijaté opatrenia, za akých okolností a v akých priestoroch môžu vykonávať činnosť tak, aby bolo zachované bezpečie žien. Prvý kontakt a krízovú	<i>Vychádza sa z informácií v dotazníku o pracovníčkach, pracovníkoch a ich pozíciách.</i>  Kto poskytuje služby prvého kontaktu v poradenstve a krízovú intervenciu? Na akých pozíciách pracujú muži? Ako na nich reagujú klientky?

		intervenciu poskytujú výhradne ženy.	
2. Bezpečie a ochrana	2.1. Bezpečie žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, hlavným cieľom a zároveň aj základným princípom poskytovania špecializovaných služieb.	Organizácia má v rámci svojich dokumentov zadefinované bezpečie ako jeden z hlavných cieľov a princípov poskytovania špecializovaných služieb. Otázka bezpečia žien a ich detí sa zvažuje pri plánovaní intervencií a jednotlivých krokov v každom individuálnom prípade. Organizácia má spracované postupy pre <b>systematický odhad nebezpečenstva</b> , prostredníctvom ktorého zamestnankyne poskytujúce špecializované služby pravidelne overujú mieru ohrozenia žien a ich detí násilím.	Ako zisťujete riziko ohrozenia života či celkovo mieru bezpečia u klientky a u jej detí?  Koľko ľudí v organizácii to robí? V akej časti poradenstva toto riziko zisťujete? Máte na to vypracované písomné postupy?  V akej časti poradenstva sa zaoberáte bezpečnostným plánom? Akým spôsobom vzniká bezpečnostný plán pre klientku? Má klientka k dispozícii všetky informácie o bezpečnostnom riziku a pláne?  Ako sa staráte o to, aby sa klientky cítili počas poradenstva bezpečne?
	2.2 Organizácia v rámci poskytovania služieb zaisťuje bezpečnosť a ochranu svojich klientok aj zamestnankýň a zabezpečuje informovanie o bezpečnostných opatreniach a postupoch.	Organizácia má vypracovaný <b>bezpečnostný plán</b> , ktorý upravuje bezpečie klientok a zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Podľa potreby ho pravidelne aktualizuje. Bezpečnostný plán organizácie, zahŕňa otázky bezpečia súvisiace s priestorom, v ktorom sú poskytované služby, otázky bezpečia klientok súvisiace s poskytovaním informácií tretím stranám, otázky bezpečia zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Organizácia <b>informuje klientky</b> a ich deti o bezpečnostných pravidlách organizácie.	Ako sa staráte o to, aby klientky boli v bezpečí? Aké máte zaužívané bezpečnostné pravidlá?  Aké máte bezpečnostné prvky?  Ako sa o nich dozvedia klientky?  Máte vypracovaný bezpečnostný plán organizácie?  Cítia sa zamestnankyne a dobrovoľníci bezpečne?

		<p>Organizácia má špeciálne vytvorený bezpečný priestor určený výhradne pre túto cieľovú skupinu - ženy, ktoré zažili násilie a ich deti. V prípade, že sa organizácia venuje aj iným cieľovým skupinám, musí ísť o samostatné oddelené zariadenie pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.</p>	<p><i>Ak sa organizácia venuje aj iným cieľovým skupinám:</i></p> <p>Ako máte zorganizovanú prácu s rôznymi cieľovými skupinami? Kde a ako sa môžu stretnúť? Máte v poradni alebo v zariadení bezpečný priestor výhradne vyčlenený pre ženy, ktoré zažili násilie?</p>
	<p>2.3 Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň/zamestnanco v prostredníctvom nastavenia personálnych štandardov, systému zaškolenia a vzdelávania, supervízie.</p>	<p>Organizácia má spracované <b>personálne štandardy</b> pre výkon jednotlivých pozícií v BŽD a PC a má spracovaný <b>system vzdelávania a zaškoľovania zamestnankýň</b> poskytujúcich špecializované služby, ktorý definuje minimum, ktoré musia mať absolvované všetky zamestnankyne (základný scitlivovací tréning, tréning v poskytovaní služieb v oblasti prevencie a eliminácie násilia na ženách, počet hodín mentoringu a iné) a tiež následné vzdelávanie (špecializované tréningy a iné). Zabezpečuje tiež pravidelnú <b>supervíziu</b>.</p>	<p>Ako máte personálne pokryté jednotlivé činnosti?</p> <p>Máte v písomnej podobe organizačnú štruktúru s popísanými kompetenciami a požiadavkami na dané pozície?</p> <p>Aké máte požiadavky na nové zamestnankyne? Čo podľa Vás má najmä spĺňať človek, ktorého by ste zamestnali? Kto rozhodne nemôže pracovať v takomto zariadení?</p> <p>Ako zapracujete a zaškolíte nového človeka? Dostane nejaký špecializovaný tréning?</p> <p>Ako máte naplánované vzdelávanie po adaptácii? Máte mentoring?</p> <p>Máte supervíziu? Akú? Ste s ňou spokojné?</p>

3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt	3.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt sú základnými východiskami pri poskytovaní špecializovaných služieb a sú dôležitou súčasťou posilnenia. Zahrňajú rešpektovanie a legitimizáciu skúseností žien s násilím, nespochybnovanie ich rozprávania, zohľadňovanie ich potrieb, slušné a profesionálne správanie sa a komunikáciu, ktoré sú nenásilné a pri ktorých nedochádza k zneužívaniu moci zo strany zamestnankyň/zamestnanco v voči ženám a ich deťom a iné.	Ľudská dôstojnosť a rešpekt -- ako základné východiská a princípy práce so ženami, sú súčasťou <b>etického kódexu</b> organizácie. Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom, <b>postupy a metódy práce</b> odrážajú tieto princípy.	Poskytujete zamestnankyniam popísané postupy práce alebo popísaný proces spolupráce medzi kolegyňami v tíme?  Aké hlavné metódy práce používate v organizácii?  Máte vlastný etický kódex či podobný dokument? Čo obsahuje?
		Priestor, v ktorom sú ženám a ich deťom poskytované špecializované služby je čistý a dôstojný.	K pozorovaniu priestoru: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ako je organizovaný priestor pri vstupe do zariadenia či poradne?</li> <li>▪ Kde „posadia“ klientku, ktorá prichádza na poradenský rozhovor?</li> <li>▪ Je zabezpečené súkromie počas poradenských rozhovorov?</li> <li>▪ Pôsobí ubytovací priestor čisto? Majú tam klientky všetko podstatné pre každodenný život?</li> <li>▪ Obsahuje priestor ideologické alebo náboženské vizuálne prvky, ktoré propagujú životný štýl zamestnancov organizácie?</li> </ul>
4. Potreby žien	4.1 Organizácia sa špecializuje na poskytovanie špecializovaných služieb ženám zažívajúcim rôzne formy násillia a ich deťom. Pokiaľ sa venuje aj iným cieľovým skupinám, má pre túto cieľovú skupinu spracovaný samostatný	Zameranie na cieľovú skupinu je deklarované v cieľoch organizácie a jasne uvedené v strategických dokumentoch organizácie, ktorá poskytuje špecializované služby.	Vnímate sa ako organizácia poskytujúca špecifické služby pre ženy zažívajúce násillie?

	program.		
	4.2. Organizácia zabezpečuje špecializované služby pre ženy a ich deti komplexne/holisticky a vychádza pri tom z ich potrieb.	V rámci poskytovania špecializovaných služieb organizácia zabezpečuje najmä, nie však výlučne, tieto činnosti:	Aké služby poskytujete klientkam zažívajúcim násilie? Poskytujete aj... <i>(ak niečo nespomenie)</i> Ako to vyzerá v praxi?
		a) krízovú intervenciu	Poskytujete krízovú intervenciu? Pre koho? V akej forme?
		b) sociálne poradenstvo	Poskytujete sociálne poradenstvo?
		c) špecializované sociálne poradenstvo (identifikácia násilia, vyhodnotenie rizík ohrozenia, manažment bezpečia a i.)	Koľko ľudí v organizácii vie identifikovať násilie, spraviť odhad nebezpečenstva?
		d) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,	Kto poskytuje u vás právne poradenstvo a služby súvisiace s právnymi úkonmi?
		e) psychologické poradenstvo	Kto poskytuje u vás psychologické poradenstvo? Akú má prípravu na poskytovanie psychologického poradenstva v téme násilia?
		f) právnu pomoc a právne poradenstvo,	Máte v tíme právničku? Poskytujete právne zastupovanie cez advokátku? V akých prípadoch?
		g) podporné služby pre deti (psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a i).	Viete poskytnúť alebo zabezpečiť služby pre deti v oblasti psychologického poradenstva alebo v oblasti špeciálnej pedagogiky? Za akých podmienok?

		<p>Organizácia zabezpečuje dostupnosť špecializovaných služieb, a to buď <b>nepretržite alebo v deklarovanych hodinách</b>. Pokiaľ služby nie sú dostupné nepretržite (počas noci, víkendov či sviatkov) má organizácia zriadenú krízovú telefonickú linku, ktorá funguje nepretržite, prípadne ktorá je v čase nedostupnosti prepojená na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie. Organizácia poskytuje všetky služby <b>bezpodmienečne</b>, čiže ich poskytovanie nie je podmienené napr. podaním trestného oznámenia, preukázaním bezinfekčnosti, finančnými možnosťami klientky a podobne. V prípade ubytovacích služieb je táto poskytovaná dostatočne dlho a jej potreba je pravidelne vyhodnocovaná. Poskytovanie služieb je <b>bezplatné</b>.</p>	<p>Sú vaše služby pre klientky dostupné nepretržite alebo máte stanovené hodiny, počas ktorých ste k dispozícii?</p> <p>Aké sú podmienky na poskytnutie tej ktorej služby u vás?</p> <p>Ako dlho môže klientka využívať vaše služby?</p> <p>Platia ženy za služby, ak áno za ktoré konkrétne? Ak príde klientka, ktorá nemá možnosť platiť, ako to riešite?</p> <p>Máte pravidlá, ktoré určujú, kedy ukončíte poskytovanie služieb pre klientku?</p> <p>Čo by sa muselo stať, aby ste neprijali klientku?</p>
		<p>Zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zastávajú strániaci prístup, čiže stoja na strane klientky.</p>	<p>Uplatňujete strániaci prístup? Aké výhody pre klientky prináša používanie strániaceho poradenstva?</p> <p>Viete uviesť jeden konkrétny príklad, keď strániace poradenstvo prinieslo dobrý výsledok? Kto vás skolil či naučil používať metódy strániaceho poradenstva?</p>
<p><b>5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup</b></p>	<p>5.1 Poskytovanie špecializovaných služieb v organizácii sa riadi princípom nediskriminácie a zároveň zohľadňuje dopad viacnásobného znevýhodnenia klientok.</p>	<p>Organizácia sa vo svojich strategických dokumentoch hlási k princípom rešpektovania inakosti, rovnosti a nediskriminácie a tiež k rozoznávaniu viacnásobného znevýhodnenia /diskriminácie (napr. klientky so zdravotným znevýhodnením, ženy inej etnicity, lesbické ženy, migrantky a iné.) Poskytované služby</p>	<p>Poskytovali ste služby a pomoc ženám s rôznym kombinovaným znevýhodnením?</p> <p>Ako ste pripravení na to, že vás môžu potrebovať rôzne ženy? Máte v písomnej forme pravidlá, ktoré sa týkajú postupov v prípade, ak dôjde v organizácii k diskriminácii?</p> <p>Máte v organizácii vypracovaný systém na podávanie</p>

		reagujú na rôznorodosť žien, rôznorodosť ich potrieb, ako aj ich rôznorodú skúsenosť s násilím. Organizácia má vypracovaný systém podávania sťažnosti.	sťažností klientok? Ako funguje? Využívajú ho klientky?
	5.2 Organizácia reaguje na rôznorodosť žien a ich detí, ako aj rôznorodosť ich potrieb pri plánovaní a poskytovaní špecializovaných služieb.	Organizácia má vytvorený postup v prípade poskytovania služieb ženám nehovoriacim po slovensky, so zdravotným znevýhodnením alebo iným znevýhodnením. Má bezbariérový prístup.	Kontaktovala vás niekedy žena so zdravotným postihnutím alebo migrantka, či cudzinka alebo inej sexuálnej identity? Ako ste reagovali?  Ako postupujete, ak sa neviete dohodoriť s klientkou po slovensky?  Akým spôsobom riešite poskytovanie služby, ak je klientka zdravotne znevýhodnená?
<b>6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien</b>	6.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zabezpečuje organizácia klientkam bezplatné právne služby.	Organizácia má k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a <b>na zastupovanie</b> pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní. Právnik/právnička <b>je scitlivená</b> na tému násilia páchaného na ženách a vyzná sa v danej problematike.	Zamestnávate právničku? Čo bol hlavný dôvod, že ste zamestnali práve túto osobu? Podľa čoho viete, že sa vyzná v tejto problematike?  Ako zabezpečujete, že v komunikácii s klientkami jedná korektne a nedochádza k viktimizácii?  Čo presne v právnej oblasti poskytujete, aké konkrétne úkony a za akých podmienok?
<b>7. Posilnenie žien</b>	7.1 Organizácia posilňuje klientky k získaniu kontroly nad svojimi životmi a podporuje ich rozhodnutia týkajúce sa ďalšieho smerovania. Robí tak prostredníctvom posilňovania ich sebaúcty, sebadôvery, zručností a tiež posilňovaním ich povedomia	Organizácia má vo svojich strategických dokumentoch zadané posilnenie žien ako jeden z hlavných cieľov poskytovania špecializovaných služieb. Princíp posilnenia žien je zároveň súčasťou metód a postupov uplatňovaných v rámci poskytovania služieb. Poskytované služby sú naplánované podľa potrieb klientky a realizované na základe jej súhlasu. Má možnosť voľby.	Ako pracujete s informáciami o rôznych právach a povinnostiach, ktoré majú klientky? Ktoré informácie o právach, podľa vašej skúsenosti, výrazne posilnili klientky?  Ako plánujete služby pre konkrétnu klientku? Kto rozhodne o tom, čo a v akom rozsahu poskytnete klientke? Stalo sa, že klientka nesúhlasila s navrhnutým postupom riešenia situácie? Ako vtedy postupujete?



	<p>ohľadne ľudských práv, vrátane práva na život bez násillia.</p>	<p>V rámci poskytovania špecializovaných služieb je pre každú klientku vypracovaný individuálny plán vychádzajúci z jej potrieb. Plán je vytváraný spoločne s klientkou, plánovaná podpora a intervencie sú jej voľbou. Klientka má k dispozícii potrebné informácie týkajúce sa možnosti podpory a ochrany i dostatočný čas na ich reflektovanie tak, aby mohla urobiť informované rozhodnutia.</p>	<p>Ako plánujete jednotlivé kroky pomoci s konkrétnou klientkou? Kto určuje postup ako riešiť situáciu klientky?</p> <p>Koľko informácií a v akej forme potrebujete dať klientke, aby porozumela možnostiam?</p> <p>Pracujete s individuálnym plánom počas celej doby poradenstva?</p> <p>Koľko času má klientka na rozhodnutie o jednotlivých krokoch? Čo má vplyv na to ako sa klientka rozhodne?</p>
		<p>Organizácia má vypracovaný systém podávania spätnej väzby od klientok. Spätná väzba od klientok dokumentuje zvýšenie kontroly nad vlastným životom na strane klientky, rozšírenie povedomia o svojich právach, o možnostiach žiť slobodný život bez násillia a diskriminácie.</p>	<p>Máte v organizácii systém spätnej väzby od klientok? Ako funguje? Ako ho klientky využívajú?</p>
<p><b>8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb</b></p>	<p>8.1. Poskytovanie špecializovaných služieb je riadené demokraticky. Organizácia podporuje ženy, aby sa aktívne zapájali do hodnotenia a strategického rozvoja služieb a informuje ich o vykonaných zmenách.</p>	<p>Organizácia podporuje ženy v participácii na chode a riadení služieb, ženy majú možnosť navrhovať aktivity. V ubytovacích zariadeniach funguje istá miera samosprávy, klientky sú podporované a majú možnosť sa zapájať do preventívnych a rozvojových aktivít organizácie.</p>	<p>Organizujete skupinové stretnutia pre klientky? Čo je ich cieľom?</p> <p>Zapájate klientky do preventívnych, osvetových či iných aktivít organizácie?</p> <p>Podieľajú sa klientky na plánovaní služieb do budúcnosti? Zúčastňujú sa klientky na stretnutiach pracovného tímu? Zamestnávate bývalé klientky alebo im ponúkate možnosť stať sa dobrovoľníkmi?</p> <p>Mávate komunitné stretnutia s ubytovanými klientkami? Čo sa na nich rieši? Kto prináša témy na stretnutia? Stalo sa, že klientky chceli niečo zmeniť, upraviť vo fungovaní BŽD? Ako ste reagovali?</p>

<b>9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov</b>	9.1. Za účelom zaistenia bezpečia žien a detí, ktorým sú poskytované špecializované služby má organizácia definované postupy zaobchádzania s dôvernými informáciami a osobnými údajmi.	Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, v ktorom je m. i. riešené nakladanie s dôvernými informáciami, zabezpečenie ochrany a utajenosti osobných údajov klientok tak v papierovej ako aj elektronickej podobe.	Ako riešite bezpečnosť pri zdieľaní, ukladaní či poskytovaní dôverných údajov, ktoré sa týkajú klientok? Máte vypracované postupy v tejto oblasti?  Ako máte zabezpečené elektronické údaje o klientkach? Dalo by sa k nim dostať cez internet?
		Poskytovanie služieb klientkam je utajené a zdieľanie informácií s tretími stranami je so súhlasom klientok.	Ako informujete klientky o tom, ako a aké údaje poskytujete tretím stranám (iným inštitúciám, donorom a pod.)? Konzultujete s nimi, ak potrebujete nejaké údaje poskytnúť inej inštitúcii?
<b>10. Podpora a práca s deťmi</b>	10.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb pracuje organizácia aj so špecifickými potrebami detí žien zažívajúcich násilie.	Organizácia poskytuje podporné služby pre deti žien zažívajúcich násilie. Patria k nim napríklad psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a iné. Na prácu s deťmi je vyčlenená samostatná pracovníčka, ktorá je scitlivená v téme násillia. Organizácia má vypracované postupy na prácu s deťmi.	Akú podporu dostávajú deti v rámci vašich služieb?  Aké špecifické potreby majú deti žien, ktoré zažili násilie?  Máte vypracované postupy na prácu s deťmi vo vašej organizácii či zariadení? Pracuje s deťmi u vás samostatná pracovníčka? Má špeciálnu prípravu pre prácu v oblasti násillia?
<b>11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca</b>	11.1. Organizácie poskytujúce špecializované služby sú zapojené do partnerstiev s inými inštitúciami za účelom spoločnej práce v rámci prevencie a eliminácie násillia na ženách v regióne.	V snahe zlepšiť účinnosť a efektívnosť podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie a ich detí, ako aj s cieľom prevencie násillia páchaného na ženách nadväzuje organizácia spoluprácu s inými relevantnými inštitúciami (napr. s inými poradenskými centrami, s inými BŽD, Národnou linkou pre ženy zažívajúce násilie, ženskými organizáciami, s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, VÚC, univerzitami, políciou, súdmi, prokuratúrou, školami, CPPPaP a inými relevantnými aktérkami/aktérmi v regióne. Podieľa sa na	Spolupracujete s inými inštitúciami? S kým sa vám dobre spolupracuje?  Podieľate sa na multiinštitucionálnej spolupráci vo vašom regióne? Čo je výsledkom tejto spolupráce?  Poznáte prácu Národnej linky pre ženy zažívajúce násilie a boli ste s nimi v kontakte?

		multiinštitucionálnej spolupráci v regióne.	
<b>12. Prevencia a spoločenská zmena</b>	12.1. Organizácia podporuje spoločenskú zmenu a zapája sa do preventívnej práce s cieľom prevencie a eliminácie násillia na ženách.	Organizácia realizuje preventívne aktivity na rôznych úrovniach, podieľa sa na regionálnych a národných advokačných a koordinačných aktivitách v spolupráci s inými organizáciami.	Aké máte skúsenosti so zapájaním sa do preventívnych aktivít na regionálnej alebo národnej úrovni? Snažíte sa aj o zmeny v oblasti právnej praxe? Podporili ste alebo iniciovali ste aktivity smerujúce k spoločenským zmenám, ktoré by mohli prispieť k eliminácii násillia voči ženám?
<b>13. Zber a vyhodnocovanie dát</b>	13.1. Organizácia vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb prostredníctvom zadaných indikátorov a na základe zistení navrhuje zmeny.	Organizácia za dodržania etických pravidiel zbiera dáta o klientkách a poskytovaných službách a vyhodnocuje ich vo vzťahu k cieľom prostredníctvom vybraných indikátorov a zadaných metód.	Aké údaje o klientkách zbierate? Kto má k nim prístup? S akým zámerom zbierate údaje? K čomu ich používate?  Máte etické pravidlá, ktoré sa týkajú vyslovene zberu a vyhodnocovania údajov o klientkách a službách?  Aký typ údajov o poskytnutých službách zbierate a vyhodnocujete? Zmenili ste niekedy rozsah poskytovaných služieb na základe vyhodnotenia zozbieraných údajov? Čo je podľa vás kritérium vhodne poskytovaných služieb?

## Príloha č. 5 Protokoly rozhovorov – zamestnankyne

### PROTOKOL ROZHOVORU - PORADKYŇA

#### *Úvod – informovaný súhlas*

Dobrý deň,

oslovili sme Vás ako človeka, ktorý pracuje v organizácii, kde poskytujete služby ženám a ich deťom, ktoré zažili násilie. Snažíme sa prostredníctvom tohto projektu monitorovať dostupnosť a kvalitu poskytovaných služieb pre ženy zažívajú násilie a ich deti na Slovensku.

Celé hodnotenie je založené na štandardoch poskytovania služieb tejto cieľovej skupine. Celkom 13 štandardov vzniklo v rámci pracovnej skupiny zloženej so zástupkýň organizácií, ktoré takéto služby poskytujú. Moje otázky sa budú týkať indikátorov k jednotlivým štandardom. Predpokladám, že rozhovor bude trvať maximálne hodinu.

Náš rozhovor potrebujem mať nahrávaný, aby sme vedeli dodržať našu metodiku monitoringu, ktorá je postavená na hodnotení dvoma nezávislými osobami. Vaše meno však nebude nikde uvedené a nahrávka aj prepis budú vedené len pod vašim pracovným zameraním, napr. sociálna pracovníčka, riaditeľka apod. Samotný prepis ani citáty z neho nebudú nikde uverejnené.

Budem sa Vás pýtať na rôzne oblasti Vášho pôsobenia v organizácii, aj na pracovnú činnosť, či vzdelávanie a zaškolenie, ale aj na Vaše názory a prístup ku klientele.

Kľúčový štandard	Kritérium – popis		Otázky:
1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok nerovnosti žien	1.1 Organizácia poskytujúca služby pre ženy zažívajúce násilie vychádza z premisy nerovnováhy moci medzi mužmi	Premisa nerovnováhy moci je súčasťou písomných materiálov organizácie, pracovníčky sa s týmto chápaním stotožňujú.	Súhlasíte s týmto výrokom: „Nerovnováha moci je príčina násilia a násilie páchané na ženách chápem ako hrubé porušovanie ľudských práv“? Ako mu rozumiete?

	<p>a ženami v spoločnosti. Táto nerovnováha je vnímaná ako príčina násilia páchaného na ženách, ktorá zároveň násilie ďalej udržiava a posilňuje.</p>		
	<p>1.2. Organizácia považuje násilie páchané na ženách za hrubé porušovanie ľudských práv a slobôd a vychádza z princípov rešpektu, dôvery, nespochybnovania skúsenosti žien a ich detí s násilím a neobviňovania ich z násilia, ktoré zažívajú. Páchateľov násilia vníma ako tých, voči ktorým by mala byť vyvodená plná zodpovednosť za násilné správanie.</p>	<p>Organizácia podniká kroky na zabezpečenie bezpečia so súhlasom klientky, nepoužíva metódy, ktoré by mohli viesť k viktimizácii a retraumatizácii (mediácia, konfrontácia s páchatel'om), zodpovednosť za násilie je pripisovaná páchatel'om násilia.</p>	<p>Čo považujete za zvyčajné príčiny násilia, ktoré zažili vaše klientky?</p> <p>Ako vnímate rozloženie zodpovednosti v násilných vzťahoch?</p> <p>Aké kroky či postupy používate aby ste znížili riziko retraumatizácie a viktimizácie?</p>
	<p>1.3. Organizácia sa riadi princípom „ženy pomáhajú ženám,“ ktorý je citlivý voči príčinám násilia páchaného na</p>	<p>Špecializované služby v organizácii poskytujú najmä ženy. Všetky klientky majú nárok na poskytovanie služieb od ženských odborníčok a organizácia vie túto požiadavku klientok naplniť aj v prípade, že v niektorých profesiách spolupracuje s mužmi. V prípade zamestnancov</p>	<p><i>Ak služby poskytujú aj muži:</i> Vo vašej organizácii máte (napr. právnik). Ako na neho reagujú klientky? Sú s ním spokojné?</p>

	ženách.	mužov má organizácia prijaté opatrenia, za akých okolností a v akých priestoroch môžu vykonávať činnosť tak, aby bolo zachované bezpečie žien. Prvý kontakt a krízovú intervenciu poskytujú výhradne ženy.	
2. Bezpečie a ochrana	2.1. Bezpečie žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, hlavným cieľom a zároveň aj základným princípom poskytovania špecializovaných služieb.	Organizácia má v rámci svojich dokumentov zadefinované bezpečie ako jeden z hlavných cieľov a princípov poskytovania špecializovaných služieb. Otázka bezpečia žien a ich detí sa zvažuje pri plánovaní intervencií a jednotlivých krokov v každom individuálnom prípade. Organizácia má spracované postupy pre <b>systematický odhad nebezpečenstva</b> , prostredníctvom ktorého zamestnankyne poskytujúce špecializované služby pravidelne overujú mieru ohrozenia žien a ich detí násilím.	<p>Ako zisťujete riziko ohrozenia života či celkovo mieru bezpečia u klientky a u jej detí? V akej časti poradenstva toto riziko zisťujete? Máte na to vypracované písomné postupy? Pracujete aj s bezpečnostným plánom?</p> <p>Akým spôsobom vzniká bezpečnostný plán pre klientku?</p> <p>Ako sa staráte o to, aby sa klientky cítili počas poradenstva alebo terapie bezpečne?</p>
	2.2 Organizácia v rámci poskytovania služieb zaisťuje bezpečnosť a ochranu svojich klientok aj zamestnankýň a zabezpečuje informovanie o bezpečnostných opatreniach a postupoch.	Organizácia má vypracovaný <b>bezpečnostný plán</b> , ktorý upravuje bezpečie klientok a zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Podľa potreby ho pravidelne aktualizuje. Bezpečnostný plán organizácie, zahŕňa otázky bezpečia súvisiace s priestorom, v ktorom sú poskytované služby, otázky bezpečia klientok súvisiace s poskytovaním informácií tretím stranám, otázky bezpečia zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Organizácia <b>informuje klientky</b> a ich deti o bezpečnostných pravidlách organizácie.	<p>Ako sa staráte o to, aby klientky boli v bezpečí? Aké máte zaužívané bezpečnostné pravidlá?</p> <p>Ako sa o nich dozvedia klientky?</p> <p>Máte vypracovaný bezpečnostný plán organizácie? Zažili ste situáciu, keď ste sa necítili v práci bezpečne?</p>

		Organizácia má špeciálne vytvorený bezpečný priestor určený výhradne pre túto cieľovú skupinu - ženy, ktoré zažili násilie a ich deti. V prípade, že sa organizácia venuje aj iným cieľovým skupinám, musí ísť o samostatné oddelené zariadenie pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.	Ako ste spokojná s priestorom vyčleneným v organizácii pre poradenstvo? Môžete sa s klientkou rozprávať nerušene a dôverne?
	2.3 Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň/zamestnancov prostredníctvom nastavenia personálnych štandardov, systému zaškolenia a vzdelávania, supervízie.	Organizácia má spracované <b>personálne štandardy</b> pre výkon jednotlivých pozícií v BŽD a PC a má spracovaný <b>systém vzdelávania a zaškoľovania zamestnankýň</b> poskytujúcich špecializované služby, ktorý definuje minimum, ktoré musia mať absolvované všetky zamestnankyne (základný scitlivovací tréning, tréning v poskytovaní služieb v oblasti prevencie a eliminácie násillia na ženách, počet hodín mentoringu a iné) a tiež následné vzdelávanie (špecializované tréningy a iné). Zabezpečuje tiež pravidelnú <b>supervíziu</b> .	Ako dlho pracujete v organizácii? Akú máte kvalifikáciu?  Ako ste sa dostali k téme násillia páchaného na ženách?  Ako vyzeralo vaše zaškolenie po nástupe do práce?  Máte supervíziu? Akú? Ste s ňou spokojná?
<b>3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt</b>	3.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt sú základnými východiskami pri poskytovaní špecializovaných služieb a sú dôležitou súčasťou posilnenia. Zahŕňajú rešpektovanie a legitimizáciu skúseností žien	Ľudská dôstojnosť a rešpekt -- ako základné východiská a princípy práce so ženami, sú súčasťou <b>etického kódexu</b> organizácie. Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom, <b>postupy a metódy práce</b> odrážajú tieto princípy.	Máte v organizácii etický kódex? Poznáte ho?  Aké základné etické pravidlo pri práci so ženami si denne pripomínate, vy osobne?  V akých situáciách z praxe nastal problém s rešpektom voči klientkam?
		Priestor, v ktorom sú ženám a ich deťom poskytované špecializované služby je čistý a dôstojný.	Ako ste spokojná s udržiavaním priestorov vyčleneným na služby a ubytovanie pre klientky? Akým spôsobom ich udržiavate v čistote či zariadenujete potrebnými

	s násilím, nespochybňovanie ich rozprávania, zohľadňovanie ich potrieb, slušné a profesionálne správanie sa a komunikáciu, ktoré sú nenásilné a pri ktorých nedochádza k zneužívaniu moci zo strany zamestnankýň/zamestnancov voči ženám a ich deťom a iné.		vecami?
4. Potreby žien	4.1 Organizácia sa špecializuje na poskytovanie špecializovaných služieb ženám zažívajúcim rôzne formy násillia a ich deťom. Pokiaľ sa venuje aj iným cieľovým skupinám, má pre túto cieľovú skupinu spracovaný samostatný program.	Zameranie na cieľovú skupinu je deklarované v cieľoch organizácie a jasne uvedené v strategických dokumentoch organizácie, ktorá poskytuje špecializované služby.	
	4.2. Organizácia zabezpečuje špecializované služby pre ženy a ich deti	V rámci poskytovania špecializovaných služieb organizácia zabezpečuje komplexné služby.	Aká je náplň vašej práce? Aké služby poskytujete klientkam vy? Ako si vymieňate informácie s kolegyňami alebo posúvate prípad ďalej, napr. právničke, psychologičke?



	komplexne/holisticky a vychádza pri tom z ich potrieb.	<p>Organizácia zabezpečuje dostupnosť špecializovaných služieb, a to buď <b>nepretržite alebo v deklarovovaných hodinách</b>. Pokiaľ služby nie sú dostupné nepretržite (počas noci, víkendov či sviatkov) má organizácia zriadenú krízovú telefonickú linku, ktorá funguje nepretržite, prípadne ktorá je v čase nedostupnosti prepojená na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie. Organizácia poskytuje všetky služby <b>bezpodmienečne</b>, čiže ich poskytovanie nie je podmienené napr. podaním trestného oznámenia, preukázaním bezinfekčnosti, finančnými možnosťami klientky a podobne. V prípade ubytovacích služieb je táto poskytovaná dostatočne dlho a jej potreba je pravidelne vyhodnocovaná. Poskytovanie služieb je <b>bezplatné</b>.</p>	<p>Akú máte prípravu na poskytovanie služieb v téme násilia? Aké vzdelávanie ste absolvovali v téme násilia?</p> <p>Aké sú podmienky na poskytnutie poradenstva a služieb u vás?</p> <p>Je stanovený cenník za poskytovanie služieb? Čo sa deje, ak si to klientka nemôže dovoliť?</p> <p>Ako dlho môžu klientky využívať službu? V akej dĺžke ju najčastejšie využívajú? Čo sa stane, ak sa situácia klientky ani po tomto čase nevyrieši?</p> <p>Čo by sa muselo stať, aby ste neprijali klientku?</p>
		Zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zastávajú strániaci prístup, čiže stoja na strane klientky.	Akým spôsobom uplatňujete strániaci prístup vo svojej praxi s klientkami? Aký hlavný benefit pre klientky prináša používanie strániaceho poradenstva?
5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup	5.1 Poskytovanie špecializovaných služieb v organizácii sa riadi princípom nediskriminácie a zároveň zohľadňuje dopad viacnásobného znevýhodnenia klientok.	Organizácia sa vo svojich strategických dokumentoch hlási k princípom rešpektovania inakosti, rovnosti a nediskriminácie a tiež k rozoznávaniu viacnásobného znevýhodnenia /diskriminácie (napr. klientky so zdravotným znevýhodnením, ženy inej etnicity, lesbické ženy, migrantky a iné.) Poskytované služby reagujú na rôznorodosť žien, rôznorodosť ich potrieb, ako aj ich rôznorodú skúsenosť s násilím. Organizácia	<p>Mali ste v poradenstve ženy inej etnicity či sexuálnej orientácie alebo migrantky?</p> <p>Zažili ste, že sa klientka sťažovala na postupy či prístup?</p> <p>Máte vytvorený systém na podávanie sťažností klientkami? Ako ho využívajú? Ako ste reagovali na sťažnosť?</p>

		má vypracovaný systém podávania sťažnosti.	
	5.2 Organizácia reaguje na rôznorodosť žien a ich detí, ako aj rôznorodosť ich potrieb pri plánovaní a poskytovaní špecializovaných služieb.	Organizácia má vytvorený postup v prípade poskytovania služieb ženám nehovoriacim po slovensky, so zdravotným znevýhodnením alebo iným znevýhodnením. Má bezbariérový prístup.	Ako postupujete ak sa neviete dohodoriť s klientkou po slovensky alebo má nejaké zdravotné znevýhodnenie?
6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien	6.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zabezpečuje organizácia klientkam bezplatné právne služby.	Organizácia má k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a <b>na zastupovanie</b> pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní. Právnik/právnička <b>je scitlivená</b> na tému násilia páchaného na ženách a vyzná sa v danej problematike.	Máte v organizácii právničku? Aké situácie riešite vy a aké ona? Ako predchádzate reviktimizácii a retraumatizácii, ak klientka rieši právnou cestou svoju situáciu?
	6.2. Presadzovanie práv a záujmov klientky v kontakte s inými inštitúciami.	V rámci poskytovania špecializovaných služieb zamestnankyne organizácie presadzujú v kontakte s inými inštitúciami práva a záujmy klientky a sprevádzajú ju na rôzne inštitúcie podľa jej individuálnych potrieb.	Zvyknete sprevádzať klientky aj na rôzne inštitúcie? Aké rôzne situácie ste riešili s klientkami na inštitúciách?

7. Posilnenie žien	7.1 Organizácia posilňuje klientky k získaniu kontroly nad svojimi životmi a podporuje ich rozhodnutia týkajúce sa ďalšieho smerovania. Robí tak prostredníctvom posilňovania ich sebaúcty, sebadôvery, zručností a tiež posilňovaním ich povedomia ohľadne ľudských práv, vrátane práva na život bez násilia.	Organizácia má vo svojich strategických dokumentoch zadané posilnenie žien ako jeden z hlavných cieľov poskytovania špecializovaných služieb. Princíp posilnenia žien je zároveň súčasťou metód a postupov uplatňovaných v rámci poskytovania služieb. Poskytované služby sú naplánované podľa potrieb klientky a realizované na základe jej súhlasu. Má možnosť voľby.	Ako to vyzerá pri prvom kontakte s klientkou? Čo robíte? Čo nasleduje ďalej?  Ako podporujete klientku v jej rozhodnutiach?  Ako uplatňujete posilnenie klientky v praxi?  Stalo sa, že klientka nesúhlasila s navrhnutým postupom riešenia situácie? Ako vtedy postupujete?
		V rámci poskytovania špecializovaných služieb je pre každú klientku vypracovaný individuálny plán vychádzajúci z jej potrieb. Plán je vytváraný spoločne s klientkou, plánovaná podpora a intervencie sú jej voľbou. Klientka má k dispozícii potrebné informácie týkajúce sa možnosti podpory a ochrany i dostatočný čas na ich reflektovanie tak, aby mohla urobiť informované rozhodnutia.	Ako plánujete jednotlivé kroky pomoci s konkrétnou klientkou? Kto určuje postup ako riešiť situáciu klientky?  Koľko informácií a v akej forme potrebujete dať klientke, aby porozumela možnostiam?  Pracujete s individuálnym plánom počas celej doby poradenstva? Koľko času má klientka na rozhodnutie o jednotlivých krokoch? Čo má vplyv na to ako sa klientka rozhodne?
		Organizácia má vypracovaný systém podávania spätnej väzby od klientok. Spätná väzba od klientok dokumentuje zvýšenie kontroly nad vlastným životom na strane klientky, rozšírenie povedomia o svojich právach, o možnostiach žiť slobodný život bez násilia a diskriminácie.	Máte v organizácii systém spätnej väzby od klientok? Ako funguje? Ako ho klientky využívajú?
8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb	8.1. Poskytovanie špecializovaných služieb je riadené demokraticky. Organizácia podporuje ženy, aby	Organizácia podporuje ženy v participácii na chode a riadení služieb, ženy majú možnosť navrhovať aktivity. V ubytovacích zariadeniach funguje istá miera samosprávy, klientky sú podporované a majú možnosť sa zapájať do preventívnych a rozvojových aktivít organizácie.	Podieľate sa aj na strategickom plánovaní v organizácii? Mávate v organizácii sedenia, na ktorých vyhodnocujete kvalitu poskytovaných služieb?  Zapájate aj klientky do nejakých aktivít organizácie?  <i>Pre BŽD: Mávate komunitné stretnutia s ubytovanými</i>

	sa aktívne zapájali do hodnotenia a strategického rozvoja služieb a informuje ich o vykonaných zmenách.		klientkami? Čo sa na nich rieši? Kto prináša témy na stretnutia? Stalo sa, že klientky chceli niečo zmeniť, upraviť vo fungovaní BŽD? Ako ste reagovali?
<b>9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov</b>	9.1. Za účelom zaistenia bezpečia žien a detí, ktorým sú poskytované špecializované služby má organizácia definované postupy zaobchádzania s dôvernými informáciami a osobnými údajmi.	Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, v ktorom je m. i. riešené nakladanie s dôvernými informáciami, zabezpečenie ochrany a utajenosti osobných údajov klientok tak v papierovej ako aj elektronickej podobe.	Ako riešite bezpečnosť pri zdieľaní, ukladaní či poskytovaní dôverných údajov, ktoré sa týkajú klientok?
		Poskytovanie služieb klientkam je utajené a zdieľanie informácií s tretími stranami je so súhlasom klientok.	Ako informujete klientky o tom, ako a aké údaje poskytujete tretím stranám (iným inštitúciám, donorum a pod.)? Konzultujete s nimi, ak potrebujete nejaké údaje poskytnúť inej inštitúcii?
<b>10. Podpora a práca s deťmi</b>	10.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb pracuje organizácia aj so špecifickými potrebami detí žien zažívajúcich násilie.	Organizácia poskytuje podporné služby pre deti žien zažívajúcich násilie. Patria k nim napríklad psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a iné. Na prácu s deťmi je vyčlenená samostatná pracovníčka, ktorá je scitlivená v téme násillia. Organizácia má vypracované postupy na prácu s deťmi.	Venujete sa len ženám alebo aj deťom? Aké špecifické služby poskytujete deťom žien, ktoré zažili násillie?
<b>11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca</b>	11.1. Organizácie poskytujúce špecializované služby sú zapojené do partnerstiev s inými inštitúciami za účelom spoločnej práce	V snahe zlepšiť účinnosť a efektívnosť podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie a ich detí, ako aj s cieľom prevencie násillia páchaného na ženách nadväzuje organizácia spoluprácu s inými relevantnými inštitúciami (napr. s inými poradenskými centrami, s inými BŽD, Národnou linkou pre ženy zažívajúce násillie, ženskými	Spolupracujete s inými inštitúciami? S kým sa vám dobre spolupracuje?  Poznáte prácu Národnej linky pre ženy zažívajúce násillie a boli ste s nimi v kontakte?

	v rámci prevencie a eliminácie násilia na ženách v regióne.	organizáciami, s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, VÚC, univerzitami, políciou, súdmi, prokuratúrou, školami, CPPP a inými relevantnými aktérkami/aktérmi v regióne. Podieľa sa na multiinštitucionálnej spolupráci v regióne.	
<b>12. Prevencia a spoločenská zmena</b>	12.1. Organizácia podporuje spoločenskú zmenu a zapája sa do preventívnej práce s cieľom prevencie a eliminácie násilia na ženách.	Organizácia realizuje preventívne aktivity na rôznych úrovniach, podieľa sa na regionálnych a národných advokačných a koordinačných aktivitách v spolupráci s inými organizáciami.	Aké máte skúsenosti so zapájaním sa do preventívnych aktivít na regionálnej alebo národnej úrovni?
<b>13. Zber a vyhodnocovanie dát</b>	13.1. Organizácia vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb prostredníctvom zadaných indikátorov a na základe zistení navrhuje zmeny.	Organizácia za dodržania etických pravidiel zbiera dáta o klientkach a poskytovaných službách a vyhodnocuje ich vo vzťahu k cieľom prostredníctvom vybraných indikátorov a zadaných metód.	Zaznamenávate nejaké údaje o klientkach pre štatistické účely? Ako to prebieha? Kto ich zaznamenáva? Na čo ich organizácia používa?  Čo je podľa vás kritérium vhodne poskytovaných poradenstva?  Ako by sa dalo zlepšiť to, čo už robíte, aby ženy a deti dostali vhodnú a potrebnú pomoc?

## PROTOKOL ROZHOVORU - PRÁVNIČKA

### *Úvod, informovaný súhlas*

Dobrý deň,

oslovili sme Vás ako človeka, ktorý pracuje v organizácii, kde poskytujete služby ženám a ich deťom, ktoré zažili násilie. Snažíme sa prostredníctvom tohto projektu monitorovať dostupnosť a kvalitu poskytovaných služieb pre ženy zažívajú násilie a ich deti na Slovensku.

Celé hodnotenie je založené na štandardoch poskytovania služieb tejto cieľovej skupine. Celkom 13 štandardov vzniklo v rámci pracovnej skupiny zloženej zo zástupkyň organizácií, ktoré takéto služby poskytujú. Moje otázky sa budú týkať indikátorov k jednotlivým štandardom. Predpokladám, že rozhovor bude trvať maximálne hodinu.

Náš rozhovor potrebujem mať nahrávaný, aby sme vedeli dodržať našu metodiku monitoringu, ktorá je postavená na hodnotení dvoma nezávislými osobami. Vaše meno však nebude nikde uvedené a nahrávka aj prepis budú vedené len pod vašim pracovným zameraním, napr. sociálna pracovníčka, riaditeľka apod. Samotný prepis ani citáty z neho nebudú nikde uverejnené.

Budem sa Vás pýtať na rôzne oblasti Vášho pôsobenia v organizácii, aj na pracovnú činnosť, či vzdelávanie a zaškolenie, ale aj na Vaše názory a prístup ku klientele.

<b>Kľúčový štandard</b>	<b>Kritérium – popis</b>		<b>Otázky:</b>
<b>1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok nerovnosti žien</b>	1.1 Organizácia poskytujúca služby pre ženy zažívajúce násilie vychádza z premisy nerovnováhy moci medzi mužmi a ženami v spoločnosti. Táto nerovnováha je vnímaná ako príčina násilia páchaného na ženách, ktorá zároveň násilie ďalej udržiava a posilňuje.	Premisa nerovnováhy moci je súčasťou písomných materiálov organizácie, pracovníčky sa s týmto chápaním stotožňujú.	Súhlasíte s týmto výrokom: „Nerovnováha moci je príčina násilia a násilie páchané na ženách chápem ako hrubé porušovanie ľudských práv“? Ako mu rozumiete?

	<p>1.2. Organizácia považuje násilie páchané na ženách za hrubé porušovanie ľudských práv a slobôd a vychádza z princípov rešpektu, dôvery, nespochybnovania skúsenosti žien a ich detí s násilím a neobviňovania ich z násillia, ktoré zažívajú. Páchateľov násillia vníma ako tých, voči ktorým by mala byť vyhovená plná zodpovednosť za násillné správanie.</p>	<p>Organizácia podniká kroky na zabezpečenie bezpečia so súhlasom klientky, nepoužíva metódy, ktoré by mohli viesť k viktimizácii a retraumatizácii (mediácia, konfrontácia s páchatel'om), zodpovednosť za násillie je pripisovaná páchatel'om násillia.</p>	<p>Čo považujete za zvyčajné príčiny násillia, ktoré zažili vaše klientky?</p> <p>Aké kroky či postupy používate aby ste znížili riziko retraumatizácie a viktimizácie počas riešenia situácie klientky?</p>
	<p>1.3. Organizácia sa riadi princípom „ženy pomáhajú ženám,“ ktorý je citlivý voči príčinám násillia páchaného na ženách.</p>	<p>Špecializované služby v organizácii poskytujú najmä ženy. Všetky klientky majú nárok na poskytovanie služieb od ženských odborníčok a organizácia vie túto požiadavku klientok naplniť aj v prípade, že v niektorých profesiách spolupracuje s mužmi. V prípade zamestnancov mužov má organizácia prijaté opatrenia, za akých okolností a v akých priestoroch môžu vykonávať činnosť tak, aby bolo zachované bezpečie žien. Prvý kontakt a krízovú intervenciu poskytujú výhradne ženy.</p>	
<p><b>2. Bezpečie a ochrana</b></p>	<p>2.1. Bezpečie žien zažívajúcich násillie a ich detí je najvyššou prioritou, hlavným cieľom a zároveň aj základným princípom poskytovania špecializovaných služieb.</p>	<p>Organizácia má v rámci svojich dokumentov zadefinované bezpečie ako jeden z hlavných cieľov a princípov poskytovania špecializovaných služieb. Otázka bezpečia žien a ich detí sa zvažuje pri plánovaní intervencií a jednotlivých krokov v každom individuálnom prípade. Organizácia má spracované postupy pre <b>systematický odhad nebezpečnosti</b>,</p>	<p>Máte informácie o rizikách a nebezpečnosti, ktorým čelí klientka? Pracujete aj s bezpečnostným plánom?</p> <p>Ako sa staráte o to, aby sa klientky cítili počas poskytovania právnej pomoci bezpečne?</p>

		prostredníctvom ktorého zamestnankyne poskytujúce špecializované služby pravidelne overujú mieru ohrozenia žien a ich detí násilím.	
2.2 Organizácia v rámci poskytovania služieb zaisťuje bezpečnosť a ochranu svojich klientok aj zamestnankýň a zabezpečuje informovanie o bezpečnostných opatreniach a postupoch.		Organizácia má vypracovaný <b>bezpečnostný plán</b> , ktorý upravuje bezpečie klientok a zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Podľa potreby ho pravidelne aktualizuje. Bezpečnostný plán organizácie, zahŕňa otázky bezpečia súvisiace s priestorom, v ktorom sú poskytované služby, otázky bezpečia klientok súvisiace s poskytovaním informácií tretím stranám, otázky bezpečia zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Organizácia <b>informuje klientky</b> a ich deti o bezpečnostných pravidlách organizácie.	Zažili ste situáciu, keď ste sa necítili pri práci s klientkami a pre klientky, bezpečne?
		Organizácia má špeciálne vytvorený bezpečný priestor určený výhradne pre túto cieľovú skupinu - ženy, ktoré zažili násilie a ich deti. V prípade, že sa organizácia venuje aj iným cieľovým skupinám, musí ísť o samostatné oddelené zariadenie pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.	
2.3 Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň/zamestnancov prostredníctvom nastavenia personálnych štandardov, systému		Organizácia má spracované <b>personálne štandardy</b> pre výkon jednotlivých pozícií v BŽD a PC a má spracovaný <b>system vzdelávania a zaškolovania zamestnankýň</b> poskytujúcich	Ako dlho (spolu) pracujete v organizácii?  Mali ste s témou násillia na ženách už predtým nejaké skúsenosti? Ak nie, ako vám organizácia pomohla sa dostať do témy?



	zaškolenia a vzdelávania, supervízie.	špecializované služby, ktorý definuje minimum, ktoré musia mať absolvované všetky zamestnankyne (základný scitlivovací tréning, tréning v poskytovaní služieb v oblasti prevencie a eliminácie násillia na ženách, počet hodín mentoringu a iné) a tiež následné vzdelávanie (špecializované tréningy a iné). Zabezpečuje tiež pravidelnú <b>supervíziu</b> .	Viete mi stručne popísať náplň vašej práce? Poskytujete aj advokátske zastupovanie na súde? Čo najčastejšie klientky potrebujú?
<b>3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt</b>	3.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt sú základnými východiskami pri poskytovaní špecializovaných služieb a sú dôležitou súčasťou posilnenia. Zahŕňajú rešpektovanie a legitimizáciu skúseností žien s násillím, nespochybňovanie ich rozprávania, zohľadňovanie ich potrieb, slušné a profesionálne správanie sa a komunikáciu, ktoré sú nenásilné a pri ktorých nedochádza k zneužívaniu moci zo strany zamestnankýň/zamestnancov voči ženám a ich deťom a iné.	Ľudská dôstojnosť a rešpekt -- ako základné východiská a princípy práce so ženami, sú súčasťou <b>etického kódexu</b> organizácie. Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom, <b>postupy a metódy práce</b> odrážajú tieto princípy.	Aké základné etické pravidlo pri práci so ženami si denne pripomínate, vy osobne?  V akých situáciách z praxe nastal problém s rešpektom voči klientke?
		Priestor, v ktorom sú ženám a ich deťom poskytované špecializované služby je čistý a dôstojný.	
<b>4. Potreby žien</b>	4.1 Organizácia sa špecializuje na poskytovanie špecializovaných služieb ženám zažívajúcim rôzne formy násillia a ich deťom. Pokiaľ sa venuje aj iným cieľovým skupinám, má pre túto cieľovú skupinu spracovaný samostatný program.	Zameranie na cieľovú skupinu je deklarované v cieľoch organizácie a jasne uvedené v strategických dokumentoch organizácie, ktorá poskytuje špecializované služby.	

		<p>Organizácia zabezpečuje dostupnosť špecializovaných služieb, a to buď <b>nepretržite alebo v deklarovných hodinách</b>. Pokiaľ služby nie sú dostupné nepretržite (počas noci, víkendov či sviatkov) má organizácia zriadenú krízovú telefonickú linku, ktorá funguje nepretržite, prípadne ktorá je v čase nedostupnosti prepojená na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie. Organizácia poskytuje všetky služby <b>bezpodmienečne</b>, čiže ich poskytovanie nie je podmienené napr. podaním trestného oznámenia, preukázaním bezinfekčnosti, finančnými možnosťami klientky a podobne. V prípade ubytovacích služieb je táto poskytovaná dostatočne dlho a jej potreba je pravidelne vyhodnocovaná. Poskytovanie služieb je <b>bezplatné</b>.</p>	<p>Platia klientky za službu?</p> <p>Aké klientky a kedy majú nárok na poskytovanie právnej pomoci? V akom rozsahu?</p> <p>Máte pravidlá, ktoré určujú kedy ukončíte poskytovanie služby pre klientku?</p>
		<p>Zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zastávajú strániaci prístup, čiže stoja na strane klientky.</p>	<p>Akým spôsobom uplatňujete strániaci prístup vo svojej práci s klientkami? Ako prebieha rozhodovanie, ako budete v konkrétnom prípade klientky postupovať?</p>
		<p>Zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zastávajú strániaci prístup, čiže stoja na strane klientky.</p>	
<p><b>5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup</b></p>	<p>5.1 Poskytovanie špecializovaných služieb v organizácii sa riadi princípom nediskriminácie a zároveň zohľadňuje dopad viacnásobného znevýhodnenia klientok.</p>	<p>Organizácia sa vo svojich strategických dokumentoch hlási k princípom rešpektovania inakosti, rovnosti a nediskriminácie a tiež k rozoznávaniu viacnásobného znevýhodnenia</p>	<p>Poskytovali ste právnu pomoc aj ženám inej etnicity či sexuálnej orientácie alebo migrantkám?</p> <p>Zažili ste, že sa klientka sťažovala na vaše postupy či prístup?</p>

		/diskriminácie (napr. klientky so zdravotným znevýhodnením, ženy inej etnicity, lesbické ženy, migrantky a iné.) Poskytované služby reagujú na rôznorodosť žien, rôznorodosť ich potrieb, ako aj ich rôznorodú skúsenosť s násilím.	Ako ste reagovali na sťažnosť?
	5.2 Organizácia reaguje na rôznorodosť žien a ich detí, ako aj rôznorodosť ich potrieb pri plánovaní a poskytovaní špecializovaných služieb.	Organizácia má vytvorený postup v prípade poskytovania služieb ženám nehovoriacim po slovensky, so zdravotným znevýhodnením alebo iným znevýhodnením. Má bezbariérový prístup.	Ako postupujete, ak sa neviete dohodoriť s klientkou po slovensky?
6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien	6.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zabezpečuje organizácia klientkam bezplatné právne služby.	Organizácia má k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a <b>na zastupovanie</b> pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní. Právnik/právnička <b>je scitlivená</b> na tému násilia páchaného na ženách a vyzná sa v danej problematike.	Ako často sa osobne stretávate s klientkami? (napr. odhad hodín za týždeň) Koľko času trávite prácou pre klientku, ale nie v priamom kontakte s ňou (administratíva, písanie dokumentov pre inštitúcie, štúdium prípadu a pod.)?  Ako vysvetľujete klientke jej možnosti? (Dávate jej na výber s viacerých možných riešení? Ako jej vysvetľujete, čo bude nasledovať, ak sa pre nejakú rozhodne, napr. podať trestné oznámenie, žiadosť o rozvod, neodkladné opatrenie a pod.?) Akceptujete vždy jej rozhodnutie?  Zúčastňujete sa aj jednotlivých úkonov? Povedzte príklady (výsluch na polícii, rozvodové konanie, mediácia kvôli styku s deťmi a pod.)  Ako pripravujete klientku na tieto úkony? Zvyknú vás klientky splnomocňovať na zastupovanie pred súdmi?  Stretávate sa aj s páchatelmi násilia? V akých situáciách, povedzte príklady? Ako myslíte na bezpečnosť klientky,

			ak hrozí stretnutie s násilným partnerom?
	6.2. Presadzovanie práv a záujmov klientky v kontakte s inými inštitúciami.	V rámci poskytovania špecializovaných služieb zamestnankyne organizácie presadzujú v kontakte s inými inštitúciami práva a záujmy klientky a sprevádzajú ju na rôzne inštitúcie podľa jej individuálnych potrieb.	Ako spolupracujete s poradkyňami? Stretávate sa pravidelne, aby ste sa rozprávali o klientke? Stretávate sa s nimi predtým, ako sa stretnete s klientkou? Do akej miery je to pre vás užitočné?
7. Posilnenie žien	7.1 Organizácia posilňuje klientku k získaniu kontroly nad svojimi životmi a podporuje ich rozhodnutia týkajúce sa ďalšieho smerovania. Robí tak prostredníctvom posilňovania ich sebaúcty, sebadôvery, zručností a tiež posilňovaním ich povedomia ohľadne ľudských práv, vrátane práva na život bez násilia.	Organizácia má vo svojich strategických dokumentoch zadané posilnenie žien ako jeden z hlavných cieľov poskytovania špecializovaných služieb. Princíp posilnenia žien je zároveň súčasťou metód a postupov uplatňovaných v rámci poskytovania služieb. Poskytované služby sú naplánované podľa potrieb klientky a realizované na základe jej súhlasu. Má možnosť voľby.	Ako to vyzerá pri prvom kontakte s klientkou? Čo robíte? Čo nasleduje ďalej? Ako podporujete klientku v jej rozhodnutiach? Ako uplatňujete posilnenie klientky v praxi?
		V rámci poskytovania špecializovaných služieb je pre každú klientku vypracovaný individuálny plán vychádzajúci z jej potrieb. Plán je vytváraný spoločne s klientkou, plánovaná podpora a intervencie sú jej voľbou. Klientka má k dispozícii potrebné informácie týkajúce sa možností podpory a ochrany i dostatočný čas na ich reflektovanie tak, aby mohla urobiť informované rozhodnutia.	

		Organizácia má vypracovaný systém podávania spätnej väzby od klientok. Spätná väzba od klientok dokumentuje zvýšenie kontroly nad vlastným životom na strane klientky, rozšírenie povedomia o svojich právach, o možnostiach žiť slobodný život bez násillia a diskriminácie.	
<b>8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb</b>	8.1. Poskytovanie špecializovaných služieb je riadené demokraticky. Organizácia podporuje ženy, aby sa aktívne zapájali do hodnotenia a strategického rozvoja služieb a informuje ich o vykonaných zmenách.	Organizácia podporuje ženy v participácii na chode a riadení služieb, ženy majú možnosť navrhovať aktivity. V ubytovacích zariadeniach funguje istá miera samosprávy, klientky sú podporované a majú možnosť sa zapájať do preventívnych a rozvojových aktivít organizácie.	Zúčastňujete sa aj na iných aktivitách organizácie? Na akých?  Podieľate sa aj na strategických a rozhodovacích aktivitách organizácie?  Mávate v organizácii sedenia, na ktorých vyhodnocujete kvalitu poskytovaných služieb? Aké zmeny boli výsledkom posledného takéhoto stretnutia?
<b>9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov</b>	9.1. Za účelom zaistenia bezpečia žien a detí, ktorým sú poskytované špecializované služby má organizácia definované postupy zaobchádzania s dôvernými informáciami a osobnými údajmi.	Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, v ktorom je m. i. riešené nakladanie s dôvernými informáciami, zabezpečenie ochrany a utajenosti osobných údajov klientok tak v papierovej ako aj elektronickej podobe.	Ako riešite bezpečnosť pri zdieľaní, ukladaní či poskytovaní dôverných údajov, ktoré sa týkajú klientok?
		Poskytovanie služieb klientkam je utajené a zdieľanie informácií s tretími stranami je so súhlasom klientok.	
<b>10. Podpora a práca s deťmi</b>	10.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb pracuje organizácia aj so špecifickými potrebami detí žien zažívajúcich násillie.	Organizácia poskytuje podporné služby pre deti žien zažívajúcich násillie. Patria k nim napríklad psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a iné. Na prácu s deťmi je	

		vyčlenená samostatná pracovníčka, ktorá je scitlivená v téme násillia. Organizácia má vypracované postupy na prácu s deťmi.	
<b>11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca</b>	11.1. Organizácie poskytujúce špecializované služby sú zapojené do partnerstiev s inými inštitúciami za účelom spoločnej práce v rámci prevencie a eliminácie násillia na ženách v regióne.	V snahe zlepšiť účinnosť a efektívnosť podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie a ich detí, ako aj s cieľom prevencie násillia páchaného na ženách nadväzuje organizácia spoluprácu s inými relevantnými inštitúciami (napr. s inými poradenskými centrami, s inými BŽD, Národnou linkou pre ženy zažívajúce násillie, ženskými organizáciami, s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, VÚC, univerzitami, políciou, súdmi, prokuratúrou, školami, CPPPaP a inými relevantnými aktérkami/aktérmi v regióne. Podieľa sa na multiinštitucionálnej spolupráci v regióne.	
<b>12. Prevencia a spoločenská zmena</b>	12.1. Organizácia podporuje spoločenskú zmenu a zapája sa do preventívnej práce s cieľom prevencie a eliminácie násillia na ženách.	Organizácia realizuje preventívne aktivity na rôznych úrovniach, podieľa sa na regionálnych a národných advokačných a koordinačných aktivitách v spolupráci s inými organizáciami.	

<b>13. Zber a vyhodnocovanie dát</b>	13.1. Organizácia vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb prostredníctvom zadaných indikátorov a na základe zistení navrhuje zmeny.	Organizácia za dodržania etických pravidiel zbiera dáta o klientkach a poskytovaných službách a vyhodnocuje ich vo vzťahu k cieľom prostredníctvom vybraných indikátorov a zadaných metód.	Ako hodnotíte vašu (spolu)prácu s organizáciou? Čo si myslíte, že by vašim klientkam najviac pomohlo a nie je vo vašich silách im to poskytnúť?
--------------------------------------	---	--	--

## PROTOKOL ROZHOVORU - PRACOVNÍČKA PRE DETI

### *Úvod, informovaný súhlas*

Dobrý deň,

oslovili sme Vás ako človeka, ktorý pracuje v organizácii, kde poskytujete služby ženám a ich deťom, ktoré zažili násilie. Snažíme sa prostredníctvom tohto projektu monitorovať dostupnosť a kvalitu poskytovaných služieb pre ženy zažívajú násilie a ich deti na Slovensku.

Celé hodnotenie je založené na štandardoch poskytovania služieb tejto cieľovej skupine. Celkom 13 štandardov vzniklo v rámci pracovnej skupiny zloženej so zástupkýň organizácií, ktoré takéto služby poskytujú. Moje otázky sa budú týkať indikátorov k jednotlivým štandardom. Predpokladám, že rozhovor bude trvať maximálne hodinu.

Náš rozhovor potrebujem mať nahrávaný, aby sme vedeli dodržať našu metodiku monitoringu, ktorá je postavená na hodnotení dvoma nezávislými osobami. Vaše meno však nebude nikde uvedené a nahrávka aj prepis budú vedené len pod vašim pracovným zameraním, napr. sociálna pracovníčka, riaditeľka apod. Samotný prepis ani citáty z neho nebudú nikde uverejnené.

Budem sa Vás pýtať na rôzne oblasti Vášho pôsobenia v organizácii, aj na pracovnú činnosť, či vzdelávanie a zaškolenie, ale aj na Vaše názory a prístup ku klientele.

<b>Kľúčový štandard</b>	<b>Kritérium – popis</b>		<b>Otázky:</b>
<b>1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok nerovnosti</b>	1.1 Organizácia poskytujúca služby pre ženy zažívajúce násilie vychádza z premisy nerovnováhy moci medzi mužmi a ženami v spoločnosti. Táto nerovnováha je vnímaná ako príčina		Súhlasíte s týmto výrokom: „Nerovnováha moci je príčina násillia a násillie páchané na ženách chápem ako hrubé porušovanie ľudských práv“? Ako mu rozumiete?



žien	násilia páchaného na ženách, ktorá zároveň násilie ďalej udržiava a posilňuje.			
	1.2. Organizácia považuje násilie páchané na ženách za hrubé porušovanie ľudských práv a slobôd a vychádza z princípov rešpektu, dôvery, nespochybnovania skúsenosti žien a ich detí s násilím a neobviňovania ich z násilia, ktoré zažívajú. Páchateľov násilia vníma ako tých, voči ktorým by mala byť vyhovená plná zodpovednosť za násilné správanie.	Organizácia podniká kroky na zabezpečenie bezpečia so súhlasom klientky, nepoužíva metódy, ktoré by mohli viesť k viktimizácii a retraumatizácii (mediácia, konfrontácia s páchatel'om), zodpovednosť za násilie je pripisovaná páchatel'om násilia.		
	1.3. Organizácia sa riadi princípom „ženy pomáhajú ženám,“ ktorý je citlivý voči príčinám násilia páchaného na ženách.	Špecializované služby v organizácii poskytujú najmä ženy. Všetky klientky majú nárok na poskytovanie služieb od ženských odborníčov a organizácia vie túto požiadavku klientok naplniť aj v prípade, že v niektorých profesiách spolupracuje s mužmi. V prípade zamestnancov mužov má organizácia prijaté opatrenia, za akých okolností a v akých priestoroch môžu vykonávať činnosť tak, aby bolo zachované bezpečie žien. Prvý kontakt a krízovú intervenciu poskytujú výhradne ženy.		

2. Bezpečie a ochrana	2.1. Bezpečie žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, hlavným cieľom a zároveň aj základným princípom poskytovania špecializovaných služieb.	Organizácia má v rámci svojich dokumentov zadefinované bezpečie ako jeden z hlavných cieľov a princípov poskytovania špecializovaných služieb. Otázka bezpečia žien a ich detí sa zvažuje pri plánovaní intervencií a jednotlivých krokov v každom individuálnom prípade. Organizácia má spracované postupy pre <b>systematický odhad nebezpečenstva</b> , prostredníctvom ktorého zamestnankyne poskytujúce špecializované služby pravidelne overujú mieru ohrozenia žien a ich detí násilím.	<p>Čo poskytujete deťom? Aké služby?</p> <p>Ako sa s deťmi dohadujete o tom, čo potrebujú? V čom je to iné s ohľadom na ich vek?</p> <p>Majú deti vlastné spisy, vlastné individuálne plány? Od akého veku? Ako sú prepojené so spismi matiek?</p> <p>Ako sa staráte o to, aby sa deti cítili počas poradenstva alebo terapie bezpečne?</p>
	2.2 Organizácia v rámci poskytovania služieb zaisťuje bezpečnosť a ochranu svojich klientok aj zamestnankýň a zabezpečuje informovanie o bezpečnostných opatreniach a postupoch.	Organizácia má vypracovaný <b>bezpečnostný plán</b> , ktorý upravuje bezpečie klientok a zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Podľa potreby ho pravidelne aktualizuje. Bezpečnostný plán organizácie, zahŕňa otázky bezpečia súvisiace s priestorom, v ktorom sú poskytované služby, otázky bezpečia klientok súvisiace s poskytovaním informácií tretím stranám, otázky bezpečia zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Organizácia <b>informuje klientky</b> a ich deti o bezpečnostných pravidlách organizácie.	<p>Rozprávate sa s deťmi aj o bezpečnosti? Ako im vysvetľujete bezpečnostné pravidlá?</p> <p>Robíte s nimi bezpečnostné plány? Od akého veku? Ako vznikajú?</p> <p>Zažili ste situáciu, keď ste sa necítili v práci bezpečne?</p>

		Organizácia má špeciálne vytvorený bezpečný priestor určený výhradne pre túto cieľovú skupinu - ženy, ktoré zažili násilie a ich deti. V prípade, že sa organizácia venuje aj iným cieľovým skupinám, musí ísť o samostatné oddelené zariadenie pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.	Ako ste spokojná s priestorom vyčleneným v organizácii pre deti?
	2.3 Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň/zamestnancov prostredníctvom nastavenia personálnych štandardov, systému zaškolenia a vzdelávania, supervízie.	Organizácia má spracované <b>personálne štandardy</b> pre výkon jednotlivých pozícií v BŽD a PC a má spracovaný <b>system vzdelávania a zaškolenia zamestnankýň</b> poskytujúcich špecializované služby, ktorý definuje minimum, ktoré musia mať absolvované všetky zamestnankyne (základný scitlivovací tréning, tréning v poskytovaní služieb v oblasti prevencie a eliminácie násillia na ženách, počet hodín mentoringu a iné) a tiež následné vzdelávanie (špecializované tréningy a iné). Zabezpečuje tiež pravidelnú <b>supervíziu</b> .	Ako dlho pracujete v organizácii? Aká je vaša kvalifikácia?  Ako ste sa dostali k téme násillia páchaného na ženách? Mali ste s témou už predtým nejaké skúsenosti? Ak nie, ako vám organizácia pomohla sa dostať do témy?  Aká je náplň vašej práce?  Máte supervíziu? Akú? Ste s ňou spokojná?
<b>3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt</b>	3.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt sú základnými východiskami pri poskytovaní špecializovaných služieb a sú dôležitou súčasťou posilnenia. Zahŕňajú rešpektovanie a legitimizáciu skúseností žien s násillím, nespochybnovanie ich rozprávania,	Ľudská dôstojnosť a rešpekt -- ako základné východiská a princípy práce so ženami, sú súčasťou <b>etického kódexu</b> organizácie. Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom,	Aké základné etické pravidlo pri práci s deťmi si denne pripomínate, vy osobne?  V akých situáciách z praxe nastal problém s rešpektom voči deťom klientok?

	zohľadňovanie ich potrieb, slušné a profesionálne správanie sa a komunikáciu, ktoré sú nenásilné a pri ktorých nedochádza k zneužívaniu moci zo strany zamestnankýň/zamestnancov voči ženám a ich deťom a iné.	postupy a metódy práce odrážajú tieto princípy.	
		Priestor, v ktorom sú ženám a ich deťom poskytované špecializované služby je čistý a dôstojný.	
<b>4. Potreby žien</b>	4.1 Organizácia sa špecializuje na poskytovanie špecializovaných služieb ženám zažívajúcim rôzne formy násillia a ich deťom. Pokiaľ sa venuje aj iným cieľovým skupinám, má pre túto cieľovú skupinu spracovaný samostatný program.	Zameranie na cieľovú skupinu je deklarované v cieľoch organizácie a jasne uvedené v strategických dokumentoch organizácie, ktorá poskytuje špecializované služby.	

		<p>Organizácia zabezpečuje dostupnosť špecializovaných služieb, a to buď <b>nepretržite alebo v deklarovných hodinách</b>. Pokiaľ služby nie sú dostupné nepretržite (počas noci, víkendov či sviatkov) má organizácia zriadenú krízovú telefonickú linku, ktorá funguje nepretržite, prípadne ktorá je v čase nedostupnosti prepojená na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie. Organizácia poskytuje všetky služby <b>bezpodmienečne</b>, čiže ich poskytovanie nie je podmienené napr. podaním trestného oznámenia, preukázaním bezinfekčnosti, finančnými možnosťami klientky a podobne. V prípade ubytovacích služieb je táto poskytovaná dostatočne dlho a jej potreba je pravidelne vyhodnocovaná. Poskytovanie služieb je <b>bezplatné</b>.</p>	<p>Aké sú podmienky na poskytnutie služieb pre deti klientok u vás?</p> <p>Máte pravidlá, ktoré určujú kedy ukončíte poskytovanie služby pre deti?</p> <p>Čo by sa muselo stať aby ste nezaradili deti do programu?</p>
		<p>Zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zastávajú strániaci prístup, čiže stoja na strane klientky.</p>	
<p><b>5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup</b></p>	<p>5.1 Poskytovanie špecializovaných služieb v organizácii sa riadi princípom nediskriminácie a zároveň zohľadňuje dopad viacnásobného znevýhodnenia klientok.</p>	<p>Organizácia sa vo svojich strategických dokumentoch hlási k princípom rešpektovania inakosti, rovnosti a nediskriminácie a tiež k rozoznávaniu viacnásobného znevýhodnenia /diskriminácie</p>	<p>Mali ste v poradenstve či terapii deti inej etnicity či sexuálnej orientácie alebo so zdravotným znevýhodnením?</p> <p>Zažili ste, že sa klientka sťažovala na vaše postupy či prístup k deťom?</p>

		(napr. klientky so zdravotným znevýhodnením, ženy inej etnicity, lesbické ženy, migrantky a iné.) Poskytované služby reagujú na rôznorodosť žien, rôznorodosť ich potrieb, ako aj ich rôznorodú skúsenosť s násilím. Organizácia má vypracovaný systém podávania sťažnosti.	Ako ste reagovali na sťažnosť?
	5.2 Organizácia reaguje na rôznorodosť žien a ich detí, ako aj rôznorodosť ich potrieb pri plánovaní a poskytovaní špecializovaných služieb.	Organizácia má vytvorený postup v prípade poskytovania služieb ženám nehovoriacim po slovensky, so zdravotným znevýhodnením alebo iným znevýhodnením. Má bezbariérový prístup.	Ako postupujete, ak sa neviete dohodoriť s deťmi po slovensky alebo majú nejaké zdravotné znevýhodnenie?
6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien	6.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zabezpečuje organizácia klientkam bezplatné právne služby.	Organizácia má k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a <b>na zastupovanie</b> pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní. Právnik/právnička <b>je scitlivená</b> na tému násillia páchaného na ženách a vyzná sa v danej problematike.	
	6.2. Presadzovanie práv a záujmov klientky v kontakte s inými inštitúciami.	V rámci poskytovania špecializovaných služieb zamestnankyne organizácie presadzujú v kontakte s inými inštitúciami práva a záujmy klientky a sprevádzajú ju na rôzne inštitúcie podľa jej individuálnych potrieb.	

7. Posilnenie žien	7.1 Organizácia posilňuje klientky k získaniu kontroly nad svojimi životmi a podporuje ich rozhodnutia týkajúce sa ďalšieho smerovania. Robí tak prostredníctvom posilňovania ich sebaúcty, sebadôvery, zručností a tiež posilňovaním ich povedomia ohľadne ľudských práv, vrátane práva na život bez násilia.	Organizácia má vo svojich strategických dokumentoch zadefinované posilnenie žien ako jeden z hlavných cieľov poskytovania špecializovaných služieb. Princíp posilnenia žien je zároveň súčasťou metód a postupov uplatňovaných v rámci poskytovania služieb. Poskytované služby sú naplánované podľa potrieb klientky a realizované na základe jej súhlasu. Má možnosť voľby.	Ako to vyzerá pri prvom kontakte s dieťaťom? Čo robíte? Čo nasleduje ďalej?
		V rámci poskytovania špecializovaných služieb je pre každú klientku vypracovaný individuálny plán vychádzajúci z jej potrieb. Plán je vytváraný spoločne s klientkou, plánovaná podpora a intervencie sú jej voľbou. Klientka má k dispozícii potrebné informácie týkajúce sa možností podpory a ochrany i dostatočný čas na ich reflektovanie tak, aby mohla urobiť informované rozhodnutia.	Venujete sa aj vzťahu matka – dieťa? Ako? Pracujete len s matkami? Alebo aj s deťmi? Spoločne? Ak s matkami pracuje niekto iný, ako spolupracujete?
		Organizácia má vypracovaný systém podávania spätnej väzby od klientok.. Spätná väzba od klientok dokumentuje zvýšenie kontroly nad vlastným životom na strane klientky, rozšírenie povedomia o svojich právach, o možnostiach	Mávate v organizácii sedenia, na ktorých vyhodnocujete kvalitu poskytovaných služieb a uvažujete o tom, či a aké zmeny sú do budúcnosti potrebné? Ako často?  Ako tieto stretnutia prebiehajú? Kto sa ich zúčastňuje? Aké zmeny boli výsledkom posledného takéhoto stretnutia?

		žiť slobodný život bez násillia a diskriminácie.	
<b>8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb</b>	8.1. Poskytovanie špecializovaných služieb je riadené demokraticky. Organizácia podporuje ženy, aby sa aktívne zapájali do hodnotenia a strategického rozvoja služieb a informuje ich o vykonaných zmenách.	Organizácia podporuje ženy v participácii na chode a riadení služieb, ženy majú možnosť navrhovať aktivity. V ubytovacích zariadeniach funguje istá miera samosprávy, klientky sú podporované a majú možnosť sa zapájať do preventívnych a rozvojových aktivít organizácie.	Zúčastňujete sa aj na iných aktivitách organizácie? Na akých?  Podieľate sa aj na strategických a rozhodovacích aktivitách organizácie?
<b>9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov</b>	9.1. Za účelom zaistenia bezpečia žien a detí, ktorým sú poskytované špecializované služby má organizácia definované postupy zaobchádzania s dôvernými informáciami a osobnými údajmi.	Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, v ktorom je m. i. riešené nakladanie s dôvernými informáciami, zabezpečenie ochrany a utajenosti osobných údajov klientok tak v papierovej ako aj elektronickej podobe.	
		Poskytovanie služieb klientkam je utajené a zdieľanie informácií s tretími stranami je so súhlasom klientok.	
<b>10. Podpora a práca s deťmi</b>	10.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb pracuje organizácia aj so špecifickými potrebami detí žien zažívajúcich násillie.	Organizácia poskytuje podporné služby pre deti žien zažívajúcich násillie. Patria k nim napríklad psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická	Čo deti najviac potrebujú? Aké sú najčastejšie problémy?



		starostlivosť a iné. Na prácu s deťmi je vyčlenená samostatná pracovníčka, ktorá je scitlivená v téme násillia. Organizácia má vypracované postupy na prácu s deťmi.	
<b>11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca</b>	11.1. Organizácie poskytujúce špecializované služby sú zapojené do partnerstiev s inými inštitúciami za účelom spoločnej práce v rámci prevencie a eliminácie násillia na ženách v regióne.	V snahe zlepšiť účinnosť a efektívnosť podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie a ich detí, ako aj s cieľom prevencie násillia páchaného na ženách nadväzuje organizácia spoluprácu s inými relevantnými inštitúciami (napr. s inými poradenskými centrami, s inými BŽD, Národnou linkou pre ženy zažívajúce násillie, ženskými organizáciami, s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, VÚC, univerzitami, políciou, súdmi, prokuratúrou, školami, CPPPaP a inými relevantnými aktérkami/aktérmi v regióne. Podieľa sa na multiinštitucionálnej spolupráci v regióne.	
<b>12. Prevencia a spoločenská zmena</b>	12.1. Organizácia podporuje spoločenskú zmenu a zapája sa do preventívnej práce s cieľom prevencie a eliminácie násillia na ženách.	Organizácia realizuje preventívne aktivity na rôznych úrovniach, podieľa sa na regionálnych a národných advokačných a koordinačných aktivitách v spolupráci s inými organizáciami.	Aké máte skúsenosti so zapájaním sa do preventívnych aktivít na regionálnej alebo národnej úrovni?

<b>13. Zber a vyhodnocovanie dát</b>	13.1. Organizácia vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb prostredníctvom zadaných indikátorov a na základe zistení navrhuje zmeny.	Organizácia za dodržania etických pravidiel zbiera dáta o klientkach a poskytovaných službách a vyhodnocuje ich vo vzťahu k cieľom prostredníctvom vybraných indikátorov a zadaných metód.	
--------------------------------------	---	--	--

## PROTOKOL ROZHOVORU - PSYCHOLOGIČKA

### Úvod, informovaný súhlas

Dobrý deň,

oslovili sme Vás ako človeka, ktorý pracuje v organizácii, kde poskytujete služby ženám a ich deťom, ktoré zažili násilie. Snažíme sa prostredníctvom tohto projektu monitorovať dostupnosť a kvalitu poskytovaných služieb pre ženy zažívajú násilie a ich deti na Slovensku.

Celé hodnotenie je založené na štandardoch poskytovania služieb tejto cieľovej skupine. Celkom 13 štandardov vzniklo v rámci pracovnej skupiny zloženej so zástupkýň organizácií, ktoré takéto služby poskytujú. Moje otázky sa budú týkať indikátorov k jednotlivým štandardom. Predpokladám, že rozhovor bude trvať maximálne hodinu.

Náš rozhovor potrebujem mať nahrávaný, aby sme vedeli dodržať našu metodiku monitoringu, ktorá je postavená na hodnotení dvoma nezávislými osobami. Vaše meno však nebude nikde uvedené a nahrávka aj prepis budú vedené len pod vaším pracovným zameraním, napr. sociálna pracovníčka, riaditeľka apod. Samotný prepis ani citáty z neho nebudú nikde uverejnené.

Budem sa Vás pýtať na rôzne oblasti Vášho pôsobenia v organizácii, aj na pracovnú činnosť, či vzdelávanie a zaškolenie, ale aj na Vaše názory a prístup ku klientele.

Kľúčový štandard	Kritérium – popis		Otázky:
1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok nerovnosti žien	1.1 Organizácia poskytujúca služby pre ženy zažívajúce násilie vychádza z premisy nerovnováhy moci medzi mužmi a ženami v spoločnosti. Táto nerovnováha je vnímaná ako príčina násillia páchaného na ženách, ktorá zároveň násilie ďalej udržiava a posilňuje.	Premisa nerovnováhy moci je súčasťou písomných materiálov organizácie, pracovníčky sa s týmto chápaním stotožňujú.	Súhlasíte s týmto výrokom: „Nerovnováha moci je príčina násillia a násillie páchané na ženách chápem ako hrubé porušovanie ľudských práv“? Ako mu rozumiete?

	<p>1.2. Organizácia považuje násilie páchané na ženách za hrubé porušovanie ľudských práv a slobôd a vychádza z princípov rešpektu, dôvery, nespochybnovania skúsenosti žien a ich detí s násilím a neobviňovania ich z násilia, ktoré zažívajú. Páchateľov násilia vníma ako tých, voči ktorým by mala byť vyvodená plná zodpovednosť za násilné správanie.</p>	<p>Organizácia podniká kroky na zabezpečenie bezpečia so súhlasom klientky, nepoužíva metódy, ktoré by mohli viesť k viktimizácii a retraumatizácii (mediácia, konfrontácia s páchatel'om), zodpovednosť za násilie je pripisovaná páchatel'om násilia.</p>	<p>Čo považujete za zvyčajné príčiny násilia, ktoré zažili vaše klientky?</p> <p>Ako vnímate rozloženie zodpovednosti v násilných vzťahoch?</p> <p>Aké kroky či postupy používate aby ste znížili riziko retraumatizácie a viktimizácie?</p>
	<p>1.3. Organizácia sa riadi princípom „ženy pomáhajú ženám,“ ktorý je citlivý voči príčinám násilia páchaného na ženách.</p>	<p>Špecializované služby v organizácii poskytujú najmä ženy. Všetky klientky majú nárok na poskytovanie služieb od ženských odborníčok a organizácia vie túto požiadavku klientok naplniť aj v prípade, že v niektorých profesiách spolupracuje s mužmi. V prípade zamestnancov mužov má organizácia prijaté opatrenia, za akých okolností a v akých priestoroch môžu vykonávať činnosť tak, aby bolo zachované bezpečie žien. Prvý kontakt a krízovú intervenciu poskytujú výhradne ženy.</p>	<p><i>Ak služby poskytujú aj muži:</i> Vo vašej organizácii máte (napr. právnik). Ako na neho reagujú klientky? Sú s ním spokojné?</p>
<p><b>2. Bezpečie a ochrana</b></p>	<p>2.1. Bezpečie žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, hlavným cieľom a zároveň aj základným princípom poskytovania špecializovaných služieb.</p>	<p>Organizácia má v rámci svojich dokumentov zadané bezpečie ako jeden z hlavných cieľov a princípov poskytovania špecializovaných služieb. Otázka bezpečia žien a ich detí sa zvažuje pri plánovaní intervencií a jednotlivých krokov v každom individuálnom prípade. Organizácia má spracované postupy pre <b>systematický odhad nebezpečenstva</b>, prostredníctvom ktorého zamestnankyne poskytujúce špecializované</p>	<p>Poznáte riziká a nebezpečenstvo, akým klientka čelí?</p> <p>Pracujete aj s bezpečnostným plánom?</p> <p>Akým spôsobom vzniká bezpečnostný plán pre klientku?</p> <p>Ako sa staráte o to, aby sa klientky cítili počas poradenstva alebo terapie bezpečne?</p>

		služby pravidelne overujú mieru ohrozenia žien a ich detí násilím.	
	2.2 Organizácia v rámci poskytovania služieb zaisťuje bezpečnosť a ochranu svojich klientok aj zamestnankýň a zabezpečuje informovanie o bezpečnostných opatreniach a postupoch.	Organizácia má vypracovaný <b>bezpečnostný plán</b> , ktorý upravuje bezpečie klientok a zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Podľa potreby ho pravidelne aktualizuje. Bezpečnostný plán organizácie, zahŕňa otázky bezpečia súvisiace s priestorom, v ktorom sú poskytované služby, otázky bezpečia klientok súvisiace s poskytovaním informácií tretím stranám, otázky bezpečia zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Organizácia <b>informuje klientky</b> a ich deti o bezpečnostných pravidlách organizácie.	Zažili ste situáciu, keď ste sa necítili v práci bezpečne?
		Organizácia má špeciálne vytvorený bezpečný priestor určený výhradne pre túto cieľovú skupinu - ženy, ktoré zažili násilie a ich deti. V prípade, že sa organizácia venuje aj iným cieľovým skupinám, musí ísť o samostatné oddelené zariadenie pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.	Ako ste spokojná s priestorom vyčleneným v organizácii pre poradenstvo alebo terapiu?
	2.3 Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň/zamestnancov prostredníctvom nastavenia personálnych štandardov, systému zaškolenia a vzdelávania, supervízie.	Organizácia má spracované <b>personálne štandardy</b> pre výkon jednotlivých pozícií v BŽD a PC a má spracovaný <b>system vzdelávania a zaškolenia zamestnankýň</b> poskytujúcich špecializované služby, ktorý definuje minimum, ktoré musia mať absolvované všetky zamestnankyne (základný scitlivovací tréning, tréning v poskytovaní služieb v oblasti prevencie a eliminácie násillia na ženách, počet hodín mentoringu a iné)	Ako dlho pracujete v organizácii? Akú máte kvalifikáciu? Ako ste sa dostali k téme násillia páchaného na ženách? Ako vyzeralo vaše zaškolenie po nástupe do práce? Máte supervíziu? Akú? Ste s ňou spokojná?

		a tiež následné vzdelávanie (špecializované tréningy a iné). Zabezpečuje tiež pravidelnú <b>supervíziu</b> .	
<b>3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt</b>	3.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt sú základnými východiskami pri poskytovaní špecializovaných služieb a sú dôležitou súčasťou posilnenia. Zahŕňajú rešpektovanie a legitimizáciu skúseností žien s násilím, nespochybnovanie ich rozprávania, zohľadňovanie ich potrieb, slušné a profesionálne správanie sa a komunikáciu, ktoré sú nenásilné a pri ktorých nedochádza k zneužívaniu moci zo strany zamestnankýň/zamestnancov voči ženám a ich deťom a iné.	Ľudská dôstojnosť a rešpekt -- ako základné východiská a princípy práce so ženami, sú súčasťou <b>etického kódexu</b> organizácie. Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom, <b>postupy a metódy práce</b> odrážajú tieto princípy.	Aké základné etické pravidlo pri práci so ženami si denne pripomínate vy osobne?  V akých situáciách z praxe nastal problém s rešpektom voči klientkam?
		Priestor, v ktorom sú ženám a ich deťom poskytované špecializované služby je čistý a dôstojný.	
<b>4. Potreby žien</b>	4.1 Organizácia sa špecializuje na poskytovanie špecializovaných služieb ženám zažívajúcim rôzne formy násillia a ich deťom. Pokiaľ sa venuje aj iným cieľovým skupinám, má pre túto cieľovú skupinu spracovaný samostatný program.	Zameranie na cieľovú skupinu je deklarované v cieľoch organizácie a jasne uvedené v strategických dokumentoch organizácie, ktorá poskytuje špecializované služby.	
	4.2. Organizácia zabezpečuje špecializované služby pre ženy a ich deti komplexne/holisticky a vychádza pri tom z ich potrieb.	V rámci poskytovania špecializovaných služieb organizácia zabezpečuje najmä, nie však výlučne, tieto činnosti:	Aká je náplň vašej práce?
		a) krízovú intervenciu	Poskytujete krízovú intervenciu? Pre koho?
	e) psychologické poradenstvo	Akú máte prípravu na poskytovanie psychologického	

			poradenstva v téme násilia?
		Organizácia zabezpečuje dostupnosť špecializovaných služieb, a to buď <b>nepretržite alebo v deklarovných hodinách</b> . Pokiaľ služby nie sú dostupné nepretržite (počas noci, víkendov či sviatkov) má organizácia zriadenú krízovú telefonickú linku, ktorá funguje nepretržite, prípadne ktorá je v čase nedostupnosti prepojená na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie. Organizácia poskytuje všetky služby <b>bezpodmienečne</b> , čiže ich poskytovanie nie je podmienené napr. podaním trestného oznámenia, preukázaním bezinfekčnosti, finančnými možnosťami klientky a podobne. V prípade ubytovacích služieb je táto poskytovaná dostatočne dlho a jej potreba je pravidelne vyhodnocovaná. Poskytovanie služieb je <b>bezplatné</b> .	<p>Aké sú podmienky na poskytnutie psychologickej pomoci u vás?</p> <p>Platia klientky za službu?</p> <p>Máte pravidlá, ktoré určujú, kedy ukončíte poskytovanie služby pre klientku?</p> <p>Čo by sa muselo stať, aby ste neprijali klientku do poradenstva?</p>
		Zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zastávajú strániaci prístup, čiže stoja na strane klientky.	Akým spôsobom uplatňujete strániaci prístup vo svojej praxi s klientkami?
<b>5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup</b>	5.1 Poskytovanie špecializovaných služieb v organizácii sa riadi princípom nediskriminácie a zároveň zohľadňuje dopad viacnásobného znevýhodnenia klientok.	Organizácia sa vo svojich strategických dokumentoch hlási k princípom rešpektovania inakosti, rovnosti a nediskriminácie a tiež k rozoznávaniu viacnásobného znevýhodnenia /diskriminácie (napr. klientky so zdravotným znevýhodnením, ženy inej etnicity, lesbické ženy, migrantky a iné.) Poskytované služby reagujú na rôznorodosť žien, rôznorodosť ich potrieb, ako aj ich rôznorodú skúsenosť s násilím. Organizácia	<p>Mali ste v poradenstve či terapii ženy inej etnicity či sexuálnej orientácie alebo migrantky?</p> <p>Zažili ste, že sa klientka sťažovala na vaše postupy či prístup?</p> <p>Ako ste reagovali na sťažnosť?</p>

		má vypracovaný systém podávania sťažnosti.	
	5.2 Organizácia reaguje na rôznorodosť žien a ich detí, ako aj rôznorodosť ich potrieb pri plánovaní a poskytovaní špecializovaných služieb.	Organizácia má vytvorený postup v prípade poskytovania služieb ženám nehovoriacim po slovensky, so zdravotným znevýhodnením alebo iným znevýhodnením. Má bezbariérový prístup.	Ako postupujete, ak sa neviete dohovoriť s klientkou po slovensky?
6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien	6.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zabezpečuje organizácia klientkam bezplatné právne služby.	Organizácia má k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a <b>na zastupovanie</b> pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní. Právnik/právnička <b>je scitlivená</b> na tému násillia páchaného na ženách a vyzná sa v danej problematike.	
	6.2. Presadzovanie práv a záujmov klientky v kontakte s inými inštitúciami.	V rámci poskytovania špecializovaných služieb zamestnankyne organizácie presadzujú v kontakte s inými inštitúciami práva a záujmy klientky a sprevádzajú ju na rôzne inštitúcie podľa jej individuálnych potrieb.	
7. Posilnenie žien	7.1 Organizácia posilňuje klientky k získaniu kontroly nad svojimi životmi a podporuje ich rozhodnutia týkajúce sa ďalšieho smerovania. Robí tak prostredníctvom posilňovania ich sebaúcty, sebadôvery, zručností a tiež posilňovaním ich povedomia ohľadne ľudských práv, vrátane	Organizácia má vo svojich strategických dokumentoch zadefinované posilnenie žien ako jeden z hlavných cieľov poskytovania špecializovaných služieb. Princíp posilnenia žien je zároveň súčasťou metód a postupov uplatňovaných v rámci poskytovania služieb. Poskytované služby sú naplánované podľa potrieb klientky a realizované na základe jej súhlasu. Má možnosť voľby.	Ako to vyzerá pri prvom kontakte s klientkou? Čo robíte? Čo nasleduje ďalej?  Ako podporujete klientku v jej rozhodnutiach?  Ako uplatňujete posilnenie klientky v praxi?



	práva na život bez násilia.	V rámci poskytovania špecializovaných služieb je pre každú klientku vypracovaný individuálny plán vychádzajúci z jej potrieb. Plán je vytváraný spoločne s klientkou, plánovaná podpora a intervencie sú jej voľbou. Klientka má k dispozícii potrebné informácie týkajúce sa možností podpory a ochrany i dostatočný čas na ich reflektovanie tak, aby mohla urobiť informované rozhodnutia.	
		Organizácia má vypracovaný systém podávania spätnej väzby od klientok. Spätá väzba od klientok dokumentuje zvýšenie kontroly nad vlastným životom na strane klientky, rozšírenie povedomia o svojich právach, o možnostiach žiť slobodný život bez násilia a diskriminácie.	
<b>8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb</b>	8.1. Poskytovanie špecializovaných služieb je riadené demokraticky. Organizácia podporuje ženy, aby sa aktívne zapájali do hodnotenia a strategického rozvoja služieb a informuje ich o vykonaných zmenách.	Organizácia podporuje ženy v participácii na chode a riadení služieb, ženy majú možnosť navrhovať aktivity. V ubytovacích zariadeniach funguje istá miera samosprávy, klientky sú podporované a majú možnosť sa zapájať do preventívnych a rozvojových aktivít organizácie.	Zúčastňujete sa aj na iných aktivitách organizácie? Na akých? Podieľate sa aj na strategických a rozhodovacích aktivitách organizácie? Mávate v organizácii sedenia, na ktorých vyhodnocujete kvalitu poskytovaných služieb? Aké zmeny boli výsledkom posledného takéhoto stretnutia?

<b>9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov</b>	9.1. Za účelom zaistenia bezpečia žien a detí, ktorým sú poskytované špecializované služby má organizácia definované postupy zaobchádzania s dôvernými informáciami a osobnými údajmi.	Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, v ktorom je m. i. riešené nakladanie s dôvernými informáciami, zabezpečenie ochrany a utajenosti osobných údajov klientok tak v papierovej ako aj elektronickej podobe.	Ako riešite bezpečnosť pri zdieľaní, ukladaní či poskytovaní dôverných údajov, ktoré sa týkajú klientok?
		Poskytovanie služieb klientkam je utajené a zdieľanie informácií s tretími stranami je so súhlasom klientok.	
<b>10. Podpora a práca s deťmi</b>	10.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb pracuje organizácia aj so špecifickými potrebami detí žien zažívajúcich násilie.	Organizácia poskytuje podporné služby pre deti žien zažívajúcich násilie. Patria k nim napríklad psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a iné. Na prácu s deťmi je vyčlenená samostatná pracovníčka, ktorá je scitlivená v téme násillia. Organizácia má vypracované postupy na prácu s deťmi.	Venujete sa len ženám alebo aj deťom? Aké špecifické služby poskytujete deťom žien, ktoré zažili násillie?
<b>11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca</b>	11.1. Organizácie poskytujúce špecializované služby sú zapojené do partnerstiev s inými inštitúciami za účelom spoločnej práce v rámci prevencie a eliminácie násillia na ženách v regióne.	V snahe zlepšiť účinnosť a efektívnosť podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie a ich detí, ako aj s cieľom prevencie násillia páchaného na ženách nadväzuje organizácia spoluprácu s inými relevantnými inštitúciami (napr. s inými poradenskými centrami, s inými BŽD, Národnou linkou pre ženy zažívajúce násillie, ženskými organizáciami, s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, VÚC, univerzitami, políciou, súdmi, prokuratúrou, školami, CPPP a inými relevantnými aktérkami/aktérmi v regióne. Podieľa sa na multiinštitucionálnej spolupráci v regióne.	

<b>12. Prevencia a spoločenská zmena</b>	12.1. Organizácia podporuje spoločenskú zmenu a zapája sa do preventívnej práce s cieľom prevencie a eliminácie násillia na ženách.	Organizácia realizuje preventívne aktivity na rôznych úrovniach, podieľa sa na regionálnych a národných advokačných a koordinačných aktivitách v spolupráci s inými organizáciami.	Aké máte skúsenosti so zapájaním sa do preventívnych aktivít na regionálnej alebo národnej úrovni?
<b>13. Zber a vyhodnocovanie dát</b>	13.1. Organizácia vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb prostredníctvom zadaných indikátorov a na základe zistení navrhuje zmeny.	Organizácia za dodržania etických pravidiel zbiera dáta o klientkach a poskytovaných službách a vyhodnocuje ich vo vzťahu k cieľom prostredníctvom vybraných indikátorov a zadaných metód.	Čo je podľa vás kritérium vhodne poskytovaného psychologického poradenstva?  Ako by sa dalo zlepšiť to, čo už robíte, aby ženy dostali vhodnú a potrebnú pomoc?

## Príloha č. 6 – Dotazník pre klientky

### Spokojnosť s poskytovaním služieb pre ženy zažívajúce násilie

Dobrý deň,

toto je dotazník o vašej skúsenosti a spokojnosti s využívaním služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Je súčasťou monitorovania dostupnosti a kvality služieb pre takéto ženy a deti na Slovensku. Cieľom je zistiť koľko špecializovaných služieb pre ženy ako ste vy a ich deti na Slovensku je a aké služby poskytujú. Jeho účelom nie je služby rušiť, ale naopak posilniť v oblastiach, kde je to potrebné a zlepšiť situáciu žien a detí. Dotazník je anonymný a Vaše údaje nebudú identifikovateľné a nebude poskytnutý organizácii, ktorá vám služby poskytla. Hneď po jeho vyplnení bude odoslaný do automatického zabezpečeného systému. Aj zdieľanie Vašej skúsenosti môže pomôcť zlepšiť životy žien a ich detí v podobnej situácii.

Vopred ďakujeme za vyplnenie.

**Názov organizácie, ktorej služby ste využili:**

**Aké služby ste využili:**

- Poradenstvo
- Poradenstvo a ubytovanie

**Ako dlho využívate služby organizácie (uved'te približne na mesiace, prípadne týždne):**

**Aké konkrétne služby ste využili: (Označte všetky, ktoré sa vás týkajú)**

- Poradenstvo o Vašom bezpečí (a vašich detí)
- Poradenstvo o možných finančných dávkach
- Psychologická pomoc
- Právna pomoc pri rozvode
- Právna pomoc pri úprave styku s deťmi
- Právna pomoc pri trestnom konaní
- Zastupovanie advokátkou na súde
- Išli so mnou na úrady pomôcť vybaviť potrebné veci
- Pomoc pri pomáhaní deťom, ako zvládnuť situáciu v rodine
- Ubytovanie v zariadení
- Skupinové sedenia
- Informovanie sa o ďalších službách pomoci

**Ako by ste hodnotili služby, ktoré ste dostali? (Vyberte jednu odpoveď v každom riadku)**

Veľmi spokojná                      skôr spokojná                      skôr nespokojná  
nespokojná    netýka sa ma

Poradenstvo o bezpečí

Poradenstvo a asistencia pri pomoci iných inštitúcií

Psychologická pomoc

Právne poradenstvo

Pomoc pri pomáhaní deťom, ako zvládnuť situáciu v rodine

Ubytovanie

**Venovali sa pracovníčky v rozhovoroch s vami nasledovnému: (Uvedte všetko, čo sa vás týka)**

- Aké nebezpečenstvo vám (a vašim deťom) hrozí zo strany násilného partnera
- Ako sa pred nebezpečenstvom chrániť v rôznych situáciách
- Vysvetlili vám, ako narábajú s údajmi o vás (a vašich deťoch), kde ich majú uložené, komu ich poskytujú a pod.
- Vysvetlili vám, ako a komu môžete rozprávať o organizácii, ktorej služby využívate (napríklad jej adresu, kto tam pracuje, o iných ženách, s ktorými sa tam stretávate a pod.)
- Pýtali sa vás, ako ste so službami spokojná

**Do akej miery súhlasíte s nasledujúcimi tvrdeniami o pomoci, ktorú ste dostali: (Vyberte jednu odpoveď v každom riadku)**

Veľmi čiastočne                      málo    vôbec    netýka sa ma

Rady a pomoc, ktorú mi poskytli, boli pre mňa užitočné.

Vždy ma vypočuli a snažili sa zistiť, čo potrebujem.

Verili mi a nespochybňovali ma.

Správali sa ku mne slušne a s rešpektom.

Mohla som prísť / zatelefonovať vždy, keď som to potrebovala.

Mám možnosť zúčastňovať sa rozhodovania v organizácii.

**Nakoľko súhlasíte s nasledovnými tvrdeniami o tom, ako sa zmenila vaša situácia: (Vyberte jednu odpoveď v každom riadku)**

Veľmi čiastočne      málo      vôbec      netýka sa ma

Cítim sa viac chránená pred násilím (bývalého) partnera.

Mám väčšiu kontrolu nad svojim životom.

Viem viac o mojich možnostiach a riešeniach situácie.

Viem robiť lepšie rozhodnutia pre seba (a svoje deti).

Lepšie rozumiem tomu, ako ma násilie ovplyvnilo.

Lepšie rozumiem tomu, ako násilie môže ovplyvniť moje deti.

**Ak ste v ubytovacom zariadení, nakoľko súhlasíte s nasledovným: (Vyberte jednu odpoveď v každom riadku)**

Veľmi čiastočne      málo      vôbec      netýka sa ma

Mám dostatok súkromia a priestoru.

Mám k dispozícii všetko vybavenie, ktoré potrebujem.

Deti majú priestor na hry a učenie.

Atmosféra je tu priateľská.

Cítim sa tu bezpečne.

Ak sa vyskytli konflikty, organizácia ich riešila.

Pravidlá zariadenia obmedzujú moje súkromie a denné aktivity.

Môžem si vybrať, ktorých aktivít sa zúčastním.

Môžem navrhovať a robiť aktivity v zariadení (napr. spoločné pečenie, stráženie si detí navzájom, zmeny v režime a pod.)

**Ak by sa vaša kamarátka, príbuzná alebo známa ocitla v podobnej situácii ako ste vy, nakoľko by ste jej odporučili túto organizáciu? (Čím viac hviezdičiek na škále 1 – 10, tým viac by ste ju odporučili)**

## Príloha č. 7 Hodnotiaci hárok

Kľúčový štandard	Kritérium	Vysvetlenie	Zdroje hodnotenia (napr. rozhovory, typ dokumentu, webstránka a pod.)	Napĺňanie (0 – nespĺňa, 1 – čiastočne spĺňa, 2 – spĺňa)	Komentár k hodnoteniu
1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok nerovnosti žien	1.1 Organizácia poskytujúca služby pre ženy zažívajúce násilie vychádza z premisy nerovnováhy moci medzi mužmi a ženami v spoločnosti. Táto nerovnováha je vnímaná ako príčina násillia páchaného na ženách, ktorá zároveň násilie ďalej udržiava a posilňuje.	Premisa nerovnováhy moci je súčasťou písomných materiálov organizácie, pracovníčky sa s týmto chápaním stotožňujú.			
	1.2. Organizácia považuje násilie páchané na ženách za hrubé porušovanie ľudských práv a slobôd a vychádza z princípov rešpektu, dôvery, nespochybnovania skúsenosti žien a ich	Organizácia podniká kroky na zabezpečenie bezpečia so súhlasom klientky, nepoužíva metódy, ktoré by mohli viesť k viktimizácii a retraumatizácii (mediácia, konfrontácia s páchatel'om), zodpovednosť za násilie je pripisovaná páchatel'om násillia.			

	<p>detí s násilím a neobviňovania ich z násilia, ktoré zažívajú. Páchateľov násilia vníma ako tých, voči ktorým by mala byť vyvodená plná zodpovednosť za násilné správanie.</p>				
	<p>1.3. Organizácia sa riadi princípom „ženy pomáhajú ženám,“ ktorý je citlivý voči príčinám násilia páchaného na ženách.</p>	<p>Špecializované služby v organizácii poskytujú najmä ženy. Všetky klientky majú nárok na poskytovanie služieb od ženských odborníčok a organizácia vie túto požiadavku klientok naplniť aj v prípade, že v niektorých profesiách spolupracuje s mužmi. V prípade zamestnancov mužov má organizácia prijaté opatrenia, za akých okolností a v akých priestoroch môžu vykonávať činnosť tak, aby bolo zachované bezpečie žien. Prvý kontakt a krízovú intervenciu poskytujú výhradne ženy.</p>			



2. Bezpečie a ochran a	2.1. Bezpečie žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, hlavným cieľom a zároveň aj základným princípom poskytovania špecializovaných služieb.	Organizácia má v rámci svojich dokumentov zadané bezpečie ako jeden z hlavných cieľov a princípov poskytovania špecializovaných služieb. Otázka bezpečia žien a ich detí sa zvažuje pri plánovaní intervencií a jednotlivých krokov v každom individuálnom prípade. Organizácia má spracované postupy pre <b>systematický odhad nebezpečenstva</b> , prostredníctvom ktorého zamestnankyne poskytujúce špecializované služby pravidelne overujú mieru ohrozenia žien a ich detí násilím			
	2.2 Organizácia v rámci poskytovania služieb zaisťuje bezpečnosť a ochranu svojich klientok aj zamestnankyň a zabezpečuje informov anie o bezpečnostných opatreniach a postupoch.	Organizácia má vypracovaný <b>bezpečnostný plán</b> , ktorý upravuje bezpečie klientok a zamestnankyň a postup v krízových situáciách. Podľa potreby ho pravidelne aktualizuje. Bezpečnostný plán organizácie, zahŕňa otázky bezpečia súvisiace s priestorom, v ktorom sú poskytované služby, otázky bezpečia klientok súvisiace s poskytovaním informácií tretím stranám, otázky bezpečia zamestnankyň a postup v krízových situáciách.			

		Organizácia <b>informuje klientky</b> a ich deti o bezpečnostných pravidlách organizácie.			
	2.3. Organizácia má špeciálne vytvorený bezpečný priestor určený výhradne pre túto cieľovú skupinu - ženy, ktoré zažili násilie a ich deti. V prípade, že sa organizácia venuje aj iným cieľovým skupinám, musí ísť o samostatné oddelené zariadenie pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.				
	2.4 Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň/zamestnancov prostredníctvom nastavenia personálnych štandardov, systému zaškolenia a vzdelávania, supervízie.	Organizácia má spracované <b>personálne štandardy</b> pre výkon jednotlivých pozícií v BŽD a PC a má spracovaný <b>system vzdelávania a zaškolenia zamestnankýň</b> poskytujúcich špecializované služby, ktorý definuje minimum, ktoré musia mať absolvované všetky zamestnankyne (základný scitlivovací tréning, tréning v poskytovaní služieb v oblasti prevencie a eliminácie násillia na ženách, počet hodín mentoringu a iné) a tiež následné			

		vzdelávanie (špecializované tréningy a iné). Zabezpečuje tiež pravidelnú <b>supervíziu</b> .			
<b>3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt</b>	3.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt sú základnými východiskami pri poskytovaní špecializovaných služieb a sú dôležitou súčasťou posilnenia. Zahŕňajú rešpektovanie a legitimizáciu skúseností žien s násilím, nespochybnovanie ich rozprávania, zohľadňovanie ich potrieb, slušné a profesionálne správanie sa a komunikáciu, ktoré sú nenásilné a pri ktorých nedochádza k zneužívaniu moci zo strany zamestnankýň/zamestnancov voči ženám a ich deťom a iné.	Ľudská dôstojnosť a rešpekt -- ako základné východiská a princípy práce so ženami, sú súčasťou <b>etického kódexu</b> organizácie. Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom, <b>postupy a metódy práce</b> odrážajú tieto princípy.			
		Priestor, v ktorom sú ženám a ich deťom poskytované špecializované služby je čistý a dôstojný.			
<b>4. Potreby žien</b>	4.1 Organizácia sa špecializuje na poskytovanie	Zameranie na cieľovú skupinu je deklarované v cieľoch organizácie a jasne uvedené			

	<p>špecializovaných služieb ženám zažívajúcim rôzne formy násilia a ich deťom. Pokiaľ sa venuje aj iným cieľovým skupinám, má pre túto cieľovú skupinu spracovaný samostatný program.</p>	<p>v strategických dokumentoch organizácie, ktorá poskytuje špecializované služby.</p>			
	<p>4.2. Organizácia zabezpečuje špecializované služby pre ženy a ich deti komplexne/holisticky a vychádza pri tom z ich potrieb.</p>	<p>V rámci poskytovania špecializovaných služieb organizácia zabezpečuje najmä, nie však výlučne, tieto činnosti:  a) krízovú intervenciu  b) sociálne poradenstvo  c) špecializované sociálne poradenstvo (identifikácia násilia, vyhodnotenie rizík ohrozenia, manažment bezpečia a i.)  d) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,  e) psychologické poradenstvo  f) právnu pomoc a právne poradenstvo,  g) podporné služby pre deti (psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a i).</p>			

		<p>Organizácia zabezpečuje dostupnosť špecializovaných služieb, a to buď <b>nepretržite alebo v deklarovných hodinách</b>. Pokiaľ služby nie sú dostupné nepretržite (počas noci, víkendov či sviatkov) má organizácia zriadenú krízovú telefonickú linku, ktorá funguje nepretržite, prípadne ktorá je v čase nedostupnosti prepojená na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie. Organizácia poskytuje všetky služby <b>bezpodmienečne</b>, čiže ich poskytovanie nie je podmienené napr. podaním trestného oznámenia, preukázaním bezinfekčnosti, finančnými možnosťami klientky a podobne. V prípade ubytovacích služieb je táto poskytovaná dostatočne dlho a jej potreba je pravidelne vyhodnocovaná. Poskytovanie služieb je <b>bezplatné</b>.</p>			
		<p>Zamestnankyne poskytujúce špecializované služby zastávajú strániaci prístup, čiže stoja na strane klientky. Poskytované služby sú naplánované podľa potrieb klientky a realizované na základe jej súhlasu. Má možnosť voľby.</p>			

5. Rôzno rodosť a spravodlivý prístup	5.1 Poskytovanie špecializovaných služieb v organizácii sa riadi princípom nediskriminácie a zároveň zohľadňuje dopad viacnásobného znevýhodnenia klientok.	Organizácia sa vo svojich strategických dokumentoch hlási k princípom rešpektovania inakosti, rovnosti a nediskriminácie a tiež k rozoznávaniu viacnásobného znevýhodnenia /diskriminácie (napr. klientky so zdravotným znevýhodnením, ženy inej etnicity, lesbické ženy, migrantky a iné.) Poskytované služby reagujú na rôznorodosť žien, rôznorodosť ich potrieb, ako aj ich rôznorodú skúsenosť s násilím. Má vytvorený systém na podávanie <b>sťažností</b> .			
	5.2 Organizácia reaguje na rôznorodosť žien a ich detí, ako aj rôznorodosť ich potrieb pri plánovaní a poskytovaní špecializovaných služieb.	Organizácia má vytvorený postup v prípade poskytovania služieb ženám nehovoriacim po slovensky, so zdravotným znevýhodnením alebo iným znevýhodnením. Má bezbariérový prístup.			
6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien	6.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zabezpečuje organizácia klientkam bezplatné právne služby.	Organizácia má k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a <b>na zastupovanie</b> pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní. Právnik/právnička <b>je scitlivená</b> na tému násillia páchaného na ženách a vyzná			

		sa v danej problematike.			
	6.2. Presadzovanie práv a záujmov klientky v kontakte s inými inštitúciami.	V rámci poskytovania špecializovaných služieb zamestnankyne organizácie presadzujú v kontakte s inými inštitúciami práva a záujmy klientky a sprevádzajú ju na rôzne inštitúcie podľa jej individuálnych potrieb.			
7.Posilne nie žien	7.1 Organizácia posilňuje klientky k získaniu kontroly nad svojimi životmi a podporuje ich rozhodnutia týkajúce sa ďalšieho smerovania. Robí tak prostredníctvom posilňovania ich sebaúcty, sebadôvery, zručností a tiež posilňovaním ich povedomia ohľadne ľudských práv, vrátane práva na život bez násilia.	Organizácia má vo svojich strategických dokumentoch zadefinované <b>posilnenie žien</b> ako jeden z hlavných cieľov poskytovania špecializovaných služieb. Princíp posilnenia žien je zároveň súčasťou metód a postupov uplatňovaných v rámci poskytovania služieb.			
		V rámci poskytovania špecializovaných služieb je pre každú klientku vypracovaný <b>individuálny plán</b> vychádzajúci z jej potrieb. Plán je vytváraný spoločne s klientkou, plánovaná podpora a intervencie sú jej voľbou. Klientka má k dispozícii potrebné informácie týkajúce sa možností podpory a ochrany i dostatočný čas na ich reflektovanie tak, aby mohla urobiť informované rozhodnutia.			

		Organizácia má vypracovaný systém podávania spätnej väzby od klientok. Spätná väzba od klientok dokumentuje zvýšenie kontroly nad vlastným životom na strane klientky, rozšírenie povedomia o svojich právach, o možnostiach žiť slobodný život bez násilia a diskriminácie.			
<b>8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb</b>	Poskytovanie špecializovaných služieb je riadené demokraticky. Organizácia podporuje ženy, aby sa aktívne zapájali do hodnotenia a strategického rozvoja služieb a informuje ich o vykonaných zmenách.	Organizácia podporuje ženy v participácii na chode a riadení služieb, ženy majú možnosť navrhovať aktivity. V ubytovacích zariadeniach funguje istá miera samosprávy, klientky sú podporované a majú možnosť sa zapájať do preventívnych a rozvojových aktivít organizácie.			
<b>9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov</b>	Za účelom zaistenia bezpečia žien a detí, ktorým sú poskytované špecializované služby má organizácia definované postupy zaobchádzania s dôvernými informáciami a osobnými údajmi.	Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, v ktorom je m. i. riešené nakladanie s dôvernými informáciami, zabezpečenie ochrany a utajenosti osobných údajov klientok vrátane elektronického uchovávaní dát.			
		Poskytovanie služieb klientkam je utajené a klientky sú informované o prípadnom			



		zdieľaní informácií tretím stranám.			
<b>10. Podpora a práca s deťmi</b>	10 V rámci poskytovania špecializovaných služieb pracuje organizácia aj so špecifickými potrebami detí žien zažívajúcich násilie.	Organizácia poskytuje podporné služby pre deti žien zažívajúcich násilie. Patria k nim napríklad psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a iné. Na prácu s deťmi je vyčlenená samostatná pracovníčka, ktorá je scitlivená v téme násillia. Organizácia má vypracované postupy na prácu s deťmi.			
<b>11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca</b>	11. Organizácie poskytujúce špecializované služby sú zapojené do partnerstiev s inými inštitúciami za účelom spoločnej práce v rámci prevencie a eliminácie násillia na ženách v regióne.	V snahe zlepšiť účinnosť a efektívnosť podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie a ich detí, ako aj s cieľom prevencie násillia páchaného na ženách nadväzuje organizácia spoluprácu s inými relevantnými inštitúciami (napr. s inými poradenskými centrami, s inými BŽD, Národnou linkou pre ženy zažívajúce násillie, ženskými organizáciami, s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, VÚC, univerzitami, políciou, súdmi, prokuratúrou, školami, CPPP a inými relevantnými aktérkami/aktérmi v regióne. Podieľa sa na multiinštitucionálnej spolupráci			

		v regióne.			
<b>12. Prevencia a spoločenská zmena</b>	12 Organizácia podporuje spoločenskú zmenu a zapája sa do preventívnej práce s cieľom prevencie a eliminácie násilia na ženách.	Organizácia realizuje preventívne aktivity na rôznych úrovniach, podieľa sa na regionálnych a národných advokačných a koordinačných aktivitách v spolupráci s inými organizáciami.			
<b>13. Zber a vyhodnocovanie dát</b>	13 Organizácia vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb prostredníctvom zadaných indikátorov a na základe zistení navrhuje zmeny.	Organizácia za dodržania etických pravidiel zbiera dáta o klientkach a poskytovaných službách a vyhodnocuje ich vo vzťahu k cieľom prostredníctvom vybraných indikátorov a zadaných metód.			

