



MONITORING DOSTUPNOSTI A KVALITY PODPORNÝCH SLUŽIEB PRE ŽENY ZAŽÍVAJÚCE NÁSILIE A ICH DETI

Zuzana André
Zuzana Očenášová



Domov musí byť bezpečné miesto
pre všetkých



KMC

KOORDINAČNO-METODICKÉ CENTRUM
PRE PREVENCIU NÁSILIA NA ŽENÁCH

Monitoring dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti

Autorky: Zuzana André, Zuzana Očenášová

Bratislava, 2023



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

Odborná garancia: Oľga Pietruchová

Vydanie: Prvé vydanie

Vydavateľ: Inštitút pre výskum práce a rodiny

Rok vydania: 2023

Rozsah: 50 strán

Text neprešiel jazykovou korektúrou

OBSAH

| | |
|--|----|
| Úvod..... | 5 |
| 1. Metodika monitoringu..... | 7 |
| 2. Kľúčové štandardy, hodnotiace kritéria a indikátory ich napĺňania | 11 |
| 3. Realizácia monitoringu..... | 20 |
| 3.1. Dve fázy monitoringu..... | 20 |
| 3.2. Pandémia COVID-19..... | 21 |
| 3.3. Monitorované organizácie | 23 |
| 3.4. Hodnotiteľky | 25 |
| 3.5. Etické aspekty monitoringu a ich uplatňovanie..... | 26 |
| 3.6. Postup hodnotenia a jeho limity..... | 27 |
| 4. Výsledky monitoringu | 33 |
| 4.1. Výsledky monitoringu z hľadiska dostupnosti a kvality služieb | 33 |
| 4.1.1. Hodnotenie kvality..... | 34 |
| 4.1.2. Hodnotenie dostupnosti služieb | 35 |
| 4.2. Výsledky monitoring z perspektívy jednotlivých štandardov | 37 |
| 4.3. Problémové oblasti a odporúčania | 45 |
| 5. Záver..... | 48 |
| Zoznam použitej literatúry..... | 50 |

Úvod

K podpore žien zažívajúcich násilie a ich detí sa v súčasnosti na Slovensku hlási viacero rôznych organizácií. Okrem *Národnej linky pre ženy zažívajúce násilie*, sú to spravidla poradenské centrá alebo zariadenia núdzového bývania, ktoré deklarujú tento cieľ. Nakoľko sú však služby ponúkané týmito organizáciami špecializované pre cieľovú skupinu žien zažívajúcich násilie či ohrozených násilím, nebolo v mnohých prípadoch známe, a preto nebolo ani možné jednoznačne určiť, aká je skutočná dostupnosť a kvalita týchto služieb v rámci Slovenskej republiky (ďalej len „SR“). Z rovnakého dôvodu bolo ťažké vyhodnotiť, nakoľko sa SR približuje k napĺňaniu odporúčaných európskych štandardov týkajúcich sa poskytovania tohto typu služieb.

Na túto absenciu hlbšieho poznania praxe reagoval aj *Monitoring dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti* (ďalej aj „monitoring“), ktorý za ostatné dva roky realizovalo *Koordinačno-metodické centrum pre prevenciu násilia na ženách Inštitútu pre výskum práce a rodiny* (ďalej len „KMC“). Predkladaná správa je záverečným zhrnutím realizácie tohto monitoringu a jeho výsledkov.

V prvej časti správa stručne sumarizuje základné východiská *Metodiky monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti*¹ (ďalej aj „metodika monitoringu“), ktorá slúžila ako podklad pre realizáciu monitoringu. Metodika monitoringu prináša podrobný opis jednotlivých štandardov, ako aj prislúchajúcich hodnotiacich kritérií a indikátorov ich napĺňania. Vysvetľuje význam jednotlivých ukazovateľov a navrhuje spôsoby ich preskúmania v rámci monitoringu. Určuje tiež postup monitorovania a hodnotenia, ktorý je potrebné dodržať pri každej organizácii, ako aj etické a personálne požiadavky na realizáciu monitoringu.

Druhá časť správy sa zaoberá samotnou realizáciou monitoringu. Monitoring bol realizovaný v dvoch fázach. Na začiatku sa uskutočnila pilotná fáza monitoringu, po ktorej nasledovala fáza samotného monitoringu. Na základe výsledkov pilotnej fázy bola modifikovaná metodika monitoringu a znížený počet hodnotených ukazovateľov. Táto časť správy sa tiež zameriava na opis postupu hodnotenia organizácií, tak ako sa uskutočnil v praxi a jeho limity. Súčasne ponúka prehľad o organizáciách zapojených do monitoringu – spolu bolo monitorovaných 32 organizácií, ako aj informácie ohľadne ich výberu.

V tretej časti sa správa zameriava na to najpodstatnejšie, a to výsledky monitoringu, čiže zistenia o dostupnosti a kvalite poskytovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Tieto výsledky sú prezentované z kvalitatívnej i kvantitatívnej perspektívy. Správa predstavuje organizácie napĺňajúce monitorované a hodnotené ukazovatele kvality na 75% a viac, avšak bez uvedenia konkrétnych percentuálnych bodov. Pri týchto organizáciách je možné hovoriť o splnení požadovaných kvalitatívnych štandardov pri poskytovaní špecializovaných služieb.

¹ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021.

Z kvantitatívneho hľadiska správa ukazuje, ako sú jednotlivé organizácie, ktoré dosiahli úroveň kvality poskytovaných služieb na 75% a viac, zastúpené na území SR.

Výsledky sú tiež prezentované z pohľadu jednotlivých ukazovateľov, čiže toho, ktoré štandardy sa organizáciám zvyčajne naplňať darí a ktoré sa naopak naplňajú v našom prostredí ťažšie. Správa pojednáva aj o možných dôvodoch tohto stavu, ako aj závislosti naplňania niektorých ukazovateľov na vonkajších faktoroch, ku ktorým patria napríklad limity súvisiace s financovaním služieb, ich právnym ukotvením, personálnymi kapacitami a podobne.

Veríme, že výsledky monitoringu budú využiteľné v praxi. Zistenia monitoringu môžu poslúžiť komukoľvek so záujmom dozvedieť sa viac o situácií súvisiacej s poskytovaním špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti v SR. Výsledky vedia použiť na zorientovanie sa v tomto kontexte ženy samotné, verejnosť, odborníčky a odborníci z rôznych oblastí, domáce i medzinárodné organizácie spolupracujúce, prípadne hľadajúce spoluprácu, s organizáciami poskytujúcimi podporné služby ženám a ďalšie subjekty.

Pre samotné organizácie poskytujúce podporné služby ženám zažívajúcim násilie a ich deťom môžu byť výsledky monitoringu ukazovateľom v zmysle možností či potreby ich ďalšieho rozvoja v súlade s odporúčanými štandardmi. Zároveň by sa zistenia súvisiace s kvalitou a dostupnosťou podporných služieb v SR mohli stať podnetom pre relevantné subjekty verejnej a štátnej správy o kvantitatívnych a kvalitatívnych limitoch poskytovaných služieb na národnej aj regionálnej úrovni. Subjekty verejnej a štátnej správy tiež jediné môžu byť nositeľmi potrebných zmien kontextu, v ktorom sú služby ponúkané, a podporiť tak ich vznik a udržateľnosť. Z výsledkov monitoringu by v takom prípade mohli mať prospech tie, na ktoré by mala byť vždy upriamená hlavná pozornosť pri uvažovaní o poskytovaní podporných služieb, a to samotné ženy zažívajúce násilie a ich deti.

1. Metodika monitoringu

Monitoring dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti bol realizovaný na základe *Metodiky monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti*. Metodika predstavuje návod na monitorovanie a vyhodnocovanie kvality a dostupnosti týchto služieb s cieľom podpory ich ďalšieho kvantitatívneho a kvalitatívneho rozvoja.

Hlavným prínosom tejto metodickéj príručky je návrh systému monitorovania a hodnotenia jednotlivých organizácií, ktoré sa hlásia k poskytovaniu sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Podľa Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách ide spravidla o poradne poskytujúce základné alebo špecializované sociálne poradenstvo a zariadenia núdzového bývania, ktoré poskytujú služby „fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. g),“² čiže osobe ohrozenej „správaním iných fyzických osôb alebo, ak sa stala obeťou správania iných fyzických osôb.“³ Ako je uvedené v § 29 ods. 1 písm. a) a b) v ZNB sa tejto osobe poskytuje ubytovanie, sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov. Zároveň je podľa tohto paragrafu potrebné poskytovať služby konkrétnej fyzickej osobe utajene, pokiaľ je potrebné chrániť jej život a zdravie alebo ak o to sama požiada. V neposlednom rade je možné v ZNB poskytovať služby len niektorej vybranej cieľovej skupine osôb, čiže napríklad ženám zažívajúcim násilie a ich deťom.⁴ Zariadenie núdzového bývania pre túto cieľovú skupinu sa označuje aj ako tzv. bezpečný ženský dom (ďalej aj „BŽD“). Ako konštatuje Národný akčný plán na prevenciu a elimináciu násillia na ženách na roky 2014 – 2019 (ďalej len „Národný akčný plán“): „Bezpečný ženský dom je zariadenie núdzového bývania pre špecifickú cieľovú skupinu žien ohrozených rodovo podmieneným násillím.“⁵

Metodika definuje kľúčové štandardy, hodnotiace kritéria a indikátory ich napĺňania, prostredníctvom ktorých bolo možné v rámci monitoringu skúmať mieru špecializácie jednotlivých organizácií a prispôsobenia nimi poskytovaných služieb potrebám žien zažívajúcich násilie a ich deťom. Ponúka detailný prehľad o tom, prečo sú jednotlivé štandardy súčasťou hodnotenia, čo všetko zahŕňajú, prostredníctvom akých kritérií je možné ich hodnotiť, či aké indikátory je k tomu potrebné sledovať. Touto cestou podrobne opisuje, ako jednotlivé štandardy kvality poskytovania podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti skúmať a vyhodnocovať.

Tento krok zadefinovania si konkrétnych ukazovateľov, ich významu a možností skúmania a hodnotenia bol veľmi dôležitý, pretože špecializované služby pre ženy so skúsenosťou s násillím a ich deti majú svoje špecifiká súvisiace s porozumením problematiky násillia páchaného na ženách a potrieb žien so skúsenosťou s násillím. Tieto špecifiká je nutné

² Zákon o sociálnych službách. Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2008/448/>.

³ Zákon o sociálnych službách. Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2008/448/>.

⁴ Zákon o sociálnych službách. Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2008/448/>.

⁵ Národný akčný plán na prevenciu a elimináciu násillia na ženách na roky 2014 – 2019, str. 13. Dostupné na: [vid'. 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)

zohľadňovať v praxi. Ako uvádza metodika monitoringu hneď v úvode: „Táto cieľová skupina si v rámci poskytovania podporných služieb vyžaduje špecifický prístup, ktorý zohľadňuje príčiny a dopad násilia, ktoré ženy a ich deti zažívajú, a ktorý kladie dôraz na ich fyzické a psychické bezpečie.“⁶

Z tohto dôvodu systém hodnotenia kvality sociálnych služieb na základe Prílohy č. 2 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, ktorá navrhuje použitie rovnakých všeobecných štandardov a kritérií pre všetky typy poskytovateľov sociálnych služieb, bez ohľadu na ich špecifiká, nie je dostatočný pre monitoring podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Všeobecné štandardy nezohľadňujú špecifiká kvality, ktoré musia poskytovatelia služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti dodržiavať, či už v oblasti zaistenia bezpečia, dôverylosti informácií a podobne.⁷ Tieto služby sú vzhľadom na ich špecifiká v skutočnosti omnoho komplexnejšie, než definuje Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Metodika preto prostredníctvom štandardov, k nim prislúchajúcich kritérií, ale najmä konkrétnych indikátorov ich napĺňania nanovo pomenovala to, čo je potrebné si pri realizácii monitoringu podporných služieb všimnúť, aby bolo možné čo najpresnejšie preskúmať a vyhodnotiť ich kvalitu.

Definované štandardy, k nim prislúchajúce kritéria a konkrétne indikátory tak, ako sú zosumarizované v metodike monitoringu boli navrhnuté s ohľadom na Minimálne štandardy Rady Európy (ďalej aj „MŠ RE“) ⁸ a súčasne prispôsobené slovenským podmienkam tak, aby sa zvýšila ich citlivosť na náš kontext a dokázali čo najlepšie zachytiť situáciu v oblasti poskytovania podporných služieb v SR.⁹ Vo svojej finálnej podobe vznikli na základe výstupu pracovnej skupiny vedenej KMC, v spolupráci s organizáciami poskytujúcimi špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Ďalšími relevantnými podkladmi pre súčasný návrh kľúčových štandardov a hodnotiacich kritérií boli aj staršie výstupy *Národného projektu Podpora eliminácie a prevencie násilia na ženách*, ktoré sa venujú skúmaniu štandardov poskytovania podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie.¹⁰ Sledované ukazovatele sú podrobne uvedené nižšie.

⁶ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 6.

⁷ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 7.

⁸ 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)

⁹ Tabuľka štandardov, kritérií a indikátorov je uvedená v Metodike monitoringu str. 15 – 33.

¹⁰ 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_prevenie/standarty_komplexnej_podpory.pdf

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_prevenie/dokument_metodika_k_poskytovaniu_komplexnej_podpory.pdf

Metodika monitoringu v krátkosti reflektuje aj predchádzajúce monitoriny sociálnych služieb zamerané na poskytovanie podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Spomína monitoriny realizované v roku 2012 a následne v roku 2016-2017, ako aj limity a obmedzenia týchto hodnotení. „Obidva monitoriny vychádzali z Minimálnych štandardov podporných služieb Rady Európy na boj proti násiliu na ženách 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.“¹¹

Metodika monitoringu ďalej zahŕňa postup hodnotenia, na základe ktorého bol monitoring realizovaný, vrátane jeho etických aspektov.¹² Identifikuje tiež použité metódy zberu dát o jednotlivých poskytovateľoch služieb. V rámci monitoringu navrhuje použitie rozhovorov, dotazníkov, štúdií dokumentov a pozorovanie. „Kombináciou týchto metód je možné nielen získať viac informácií o fungovaní a smerovaní organizácie a poskytovaných službách, ale aj ich overenie, vysvetlenie, či možnosť zasadiť ich do konkrétnej situácie jednotlivých poskytovateľov služieb.“¹³ Obsahuje aj podkladové dokumenty použité v procese monitoringu, ako napr. dotazníky, protokoly k rozhovorom, hodnotiaci hárok a iné.

Metodika monitoringu opisuje aj presný sled krokov, ktoré je potrebné vykonať v rámci procesu hodnotenia, a to v danom poradí. Hodnotenie každej organizácie pozostáva zo:

- 1) zaslania a preštudovania úvodného online dotazníka týkajúceho sa základných dát a informácií o organizácii, ktorý vyplní samotný poskytovateľ služby,
- 2) štúdiá verejne dostupných dokumentov a materiálov o organizácii,
- 3) absolvovania prehliadky priestorov organizácie,
- 4) realizácie rozhovorov s riaditeľkou (štatutárnou zástupkyňou, prípadne vedúcou zariadenia) a s minimálne 2 zamestnankyňami (poradkyňami, psychologičkou, právničkou a pod.),
- 5) štúdiá interných dokumentov poskytnutých organizáciou,
- 6) vyhodnotenia minimálne 5 klientskych dotazníkov.¹⁴

Uvedené kroky umožňujú získavať informácie z viacerých zdrojov v snahe preskúmať dostupnosť a kvalitu poskytovaných služieb čo najkomplexnejšie. Nadväzujú na seba a dopĺňajú sa, čím podporujú lepšie pochopenie situácie danej organizácie zo strany hodnotiteľky, ako aj možnosť preveriť konzistentnosť napĺňania štandardov. Sú tiež navrhnuté tak, aby bolo možné získať čo najviac relevantných informácií a zároveň čo najmenej zaťažovať či obmedzovať monitorované organizácie. Okrem osôb vykonávajúcich monitoring, majú touto cestou možnosť vyjadriť sa k napĺňaniu štandardov z vlastnej

¹¹ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 6.

¹² Postupu hodnotenia sa venuje samostatná časť tejto záverečnej správy, viď. kapitola č. 4.

¹³ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 9.

¹⁴ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 9.

perspektívy zástupkyne vedenia organizácie a jej zamestnankyne na strane poskytovateľa služieb, ako aj klientky – čiže príjemkyne služby. Výsledné hodnotenie je tak založené na informáciách pochádzajúcich od viacerých zainteresovaných strán. Štandardizácia procesu do jednotlivých krokov podporuje jednotný prístup, rovnaké zaobchádzanie so skúmanými organizáciami zo strany hodnotiteľky a tiež porovnateľnosť výsledkov hodnotenia za jednotlivé organizácie. Hodnotiacej osobe prináša postupné oboznamovanie sa s organizáciou, možnosť efektívne plánovať celý proces a postupne nadviazať dobrý kontakt so zástupkyňami organizácie.

V každom kroku hodnotiteľka zbiera informácie, priebežne ich zaznamenáva, overuje, konfrontuje, dopĺňa, porovnáva a vyhodnocuje. Na základe takto získaných a spracovaných informácií sa uskutoční samotný proces vyhodnotenia napĺňania jednotlivých štandardov za každú organizáciu. V súlade s metodikou monitoringu hodnotia každú organizáciu dve hodnotiteľky. Prvá, ktorá vykoná všetky kroky uvedené vyššie v bode 1 až 6. Druhá, ktorá „bude pracovať len s verejne dostupnými dokumentami a podkladmi od prvej hodnotiteľky – odovzdané dokumenty na analýzu, prepisy rozhovorov, klientske dotazníky.“¹⁵ Takéto dvojité hodnotenie umožňuje získať dve samostatné perspektívy na základe takmer totožných podkladov.

Výstupom hodnotenia každej hodnotiteľky je vyplnený hodnotiaci hárok, ktorý obsahuje hodnotenie sledovaných ukazovateľov. Napĺňanie sledovaného ukazovateľa sa hodnotí na škále 0 – 2, kde „0“ znamená, že organizácia dané kritérium či indikátor/y nespĺňa, „1“ znamená, že ho spĺňa čiastočne a „2“ znamená, že ho napĺňa. Okrem číselného vyjadrenia uvedie každá hodnotiteľka do hodnotiaceho hárku aj prislúchajúce písomné odôvodnenie. Po vyplnení hodnotiaceho hárku každou z hodnotiteľiek sa odlišnosti v nazeraní riešia následnou diskusiou a nájdením konsenzu, ktorého výsledkom je finálne vyhodnotenie. Každá organizácia je oboznámená s výsledkami monitoringu prostredníctvom spätnej väzby, ktorá „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.“¹⁶

Metodika monitoringu odporúča, kto by mal monitoring a hodnotenie organizácií realizovať. Hodnotiace osoby by mali byť odborníčky pôsobiace v téme násilia páchaného na ženách - a to najmä z toho dôvodu, že napriek snahe o štandardizáciu systému hodnotenia, nie je možné úplne odstrániť jeho subjektívny aspekt. V prípade osôb scitlivených v téme však existuje väčšia šanca zachytiť - z pohľadu kvality poskytovaných služieb - dôležité informácie, ktoré môžu byť komunikované len veľmi okrajovo či nepriamo, ako aj dopýtať sa, či všimnúť si podstatné detaily a priniesť tak zaujímavé vhľady.

¹⁵ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 13.

¹⁶ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 13.

V neposlednom rade metodika monitoringu poukazuje na dôležitosť pravidelnej realizácie monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Pravidelný monitoring je „nevyhnutný pre poznanie aktuálneho stavu a rezerv v poskytovaní týchto služieb na Slovensku ako podklad pre zabezpečenie dostatočných finančných zdrojov, kapacít a nastavenie politík v oblasti násilia páchaného na ženách.“¹⁷ Upozorňuje tiež na to, že pokiaľ chceme ženám so skúsenosťou s násilím a ich deťom zabezpečiť dostupné a kvalitné služby, je potrebné okrem ich pravidelného monitoringu nastaviť aj zodpovedajúci systém ich financovania, právneho ukotvenia a podobne, pretože bez toho nie je možné dosiahnuť želané kvantitatívne a kvalitatívne parametre.

2. Kľúčové štandardy, hodnotiace kritéria a indikátory ich napĺňania

Ako bolo uvedené vyššie, kľúčové štandardy, hodnotiace kritéria a indikátory ich napĺňania použité v rámci *Monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti*, zdefinované v metodike monitoringu, vznikli v spolupráci so zástupkyňami organizácií poskytujúcich špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Vychádzajúc z existujúcich medzinárodných a národných strategických dokumentov, MŠ RE, ako aj výstupov *Národného projektu Podpora eliminácie a prevencie násilia na ženách*,¹⁸ zahŕňajú tieto štandardy a im prislúchajúce kritéria a indikátory relevantné princípy a postupy poskytovania špecializovaných služieb, ktoré sú podmienkou alebo výrazne napomáhajú pri zaisťovaní kvality týchto služieb. Aj vďaka spolupráci s odborníkmi z praxe bolo možné vytvoriť systém hodnotenia nadväzujúci na aktuálny kontext v SR v tejto oblasti, presahujúci svojím charakterom normatívny rámec. Práve tento prístup umožnil plánovanému monitoringu bližšie preskúmať existujúcu prax v oblasti poskytovania podporných služieb ženám so skúsenosťou s násilím a ich deťom.

Pre účely monitoringu bolo identifikovaných 13 kľúčových štandardov. Tieto štandardy rozdeľuje metodika monitoringu do dvoch skupín, a to na tzv. základné štandardy a následne také, ktoré je možné chápať ako rozvojové. Do prvej skupiny patrí 10 štandardov, zatiaľ čo v druhej skupine sú 3. Základné štandardy sú také, ktorých „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.“¹⁹

¹⁷ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 6.

¹⁸ 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_prevenie/standarty_komplexnej_podpory.pdf

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_prevenie/dokument_metodika_k_poskytovaniu_komplexnej_podpory.pdf

¹⁹ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 14.

K základným štandardom patrí dôraz na východiská a princípy práce so ženami, ako sú napr. porozumenie príčinám a dopadom násilia, uplatňovanie rešpektujúceho prístupu, zameranie na potreby žien, zaistovanie bezpečia a ochrany, atď. Rozvojové štandardy sú naopak odporúčané, zameriavajú sa na zapojenie sa organizácií do riešenia problematiky násilia páchaného na ženách na systémovej úrovni s cieľom dosiahnuť systémove zmeny, a to napríklad prostredníctvom spolupráce s rôznymi dotknutými organizáciami, realizácie kampaní a preventívnych aktivít a podobne. Hoci sú tieto štandardy zaradené do druhej skupiny „rozvojové“ a „odporúčané,“ na základe feministických východísk vieme, že aktivizmus ženských organizácií, spolu s koordinovanou multiinštitucionálnou odozvou a stratégiami založenými na zbere a vyhodnocovaní dát sú neoddeliteľnou súčasťou prevencie a eliminácie násilia na ženách a potrebnej spoločenskej zmeny. Rozdelenie na základné a rozvojové štandardy sa v metodike monitoringu odráža v počte bodov, ktoré týmto štandardom prislúchajú.

V nasledujúcom texte sú zosumarizované jednotlivé štandardy a k nim prislúchajúce hodnotiace kritériá, prípadne indikátory ich napĺňania, ktoré boli sledované v rámci monitoringu. Komplexný opis týchto hodnotiacich ukazovateľov je dostupný v metodike monitoringu, ktorá sa venuje hodnoteniu každého štandardu jednotlivo, ponúka jeho vysvetlenie prostredníctvom opisu prislúchajúcich kritérií a indikátorov, ako aj zdroje hodnotenia a otázky vhodné na preskúmanie.²⁰ Vzhľadom na toto podrobné spracovanie týchto hodnotiacich ukazovateľov v metodike monitoringu, ponúkame v tejto záverečnej správe iba ich zhrnutie, a to v upravenej podobe.

Vzhľadom na zistenia pilotnej fázy monitoringu došlo k niekoľkým zmenám v spôsobe hodnotenia jednotlivých štandardov, ktoré sa následne premietli do metodiky monitoringu v Prílohe č. 7 Hodnotiaci hárok a v tejto podobe boli použité v rámci monitoringu samotného.²¹ Zmeny sa týkali najmä toho, že niektoré kritériá boli po úprave hodnotené ako celok namiesto hodnotenia na základe viacerých indikátorov samostatne. Podobne aj niektoré štandardy boli po novom hodnotené ako celok namiesto hodnotenia na základe viacerých kritérií. Niekde sa indikátor vzhľadom na svoju dôležitosť stal samostatným kritériom. Prípadne bolo viacero indikátorov zlúčených a hodnotených spoločne. Po obsahovej stránke sa niektoré aspekty poskytovania služieb, ktoré sa pôvodne objavovali vo viacerých ukazovateľoch usporiadali tak, aby boli hodnotené len raz.

Pre každý kľúčový štandard, vid' nižšie, je uvedené, či sa hodnotí ako celok, alebo sa hodnotí prostredníctvom samostatných jemu prislúchajúcich kritérií, alebo sa samostatne hodnotia jednotlivé indikátory prislúchajúceho kritéria. „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

²⁰ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 35-94.

²¹ Tieto zmeny sú viditeľné pri porovnaní tabuľky štandardov v Metodike monitoringu na str. 15 – 33 a tabuľky v Prílohe č. 7 Hodnotiaci hárok, str. 159 – 170.

prípadoch sa hodnotí viacero indikátorov spoločne a niektoré štandardy sa hodnotia ako celok.“²²

Nižšie uvádzame hodnotiace ukazovatele tak, ako sú uvedené v spomínanej Prílohe č.7 Hodnotiaci hárok.

1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok nerovnosti žien

Tento kľúčový štandard sa hodnotí prostredníctvom troch samostatných kritérií:

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.

Vysvetlenie:²³ Premisa nerovnováhy moci je súčasťou písomných materiálov organizácie, pracovníčky sa s týmto chápaním stotožňujú.

Hodnotí sa celé kritérium.

Kritérium 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 násillím a neobviňovania ich z násillia, ktoré zažívajú. Páchateľov násillia vníma ako tých, voči ktorým by mala byť vyvodená plná zodpovednosť za násillné správanie.

Vysvetlenie: Organizácia podniká kroky na zabezpečenie bezpečia so súhlasom klientky, nepoužíva metódy, ktoré by mohli viesť k viktimizácii a retraumatizácii (mediácia, konfrontácia s páchatelom), zodpovednosť za násilie je pripisovaná páchatelom násillia.

Hodnotí sa celé kritérium.

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

Vysvetlenie: 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.

Hodnotí sa celé kritérium.

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

Tento kľúčový štandard sa hodnotí prostredníctvom štyroch samostatných kritérií:

²² Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 35.

²³ „Vysvetlenie“ zahŕňa indikátory, ktoré sú hodnotené v rámci jednotlivých kritérií.

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

Vysvetlenie: 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 systematický odhad nebezpečenstva, prostredníctvom ktorého zamestnankyne poskytujúce špecializované služby pravidelne overujú mieru ohrozenia žien a ich detí násilím.

Hodnotí sa celé kritérium.

Kritérium 2.2 Organizácia v rámci poskytovania služieb zaisťuje bezpečnosť a ochranu svojich klientok aj zamestnankýň a zabezpečuje informovanie o bezpečnostných opatreniach a postupoch. Bezpečie žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, hlavným cieľom a zároveň aj základným princípom poskytovania špecializovaných služieb.

Vysvetlenie: 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. Organizácia informuje klientky a ich deti o bezpečnostných pravidlách organizácie.

Hodnotí sa celé kritérium.

Kritérium 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.

Vysvetlenie: Pre bezpečie žien a ich detí – jednak v zmysle potenciálneho ohrozenia zvonku, ale najmä z perspektívy vnútorného pocitu žien a ich detí – je kľúčové, aby bol priestor, v ktorom sú poskytované podporné služby vymedzený výhradne pre túto cieľovú skupinu. Kritérium 2.3 bolo pôvodne jedným z indikátorov Kritéria 2.2, avšak vzhľadom na dôležitosť tohto aspektu poskytovania špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti sa z neho stalo samostatné kritérium.

Hodnotí sa celé kritérium.

Kritérium 2.4 Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň/zamestnancov prostredníctvom nastavenia personálnych štandardov, systému zaškolenia a vzdelávania, supervízie.

Vysvetlenie: Organizácia má spracované personálne štandardy pre výkon jednotlivých pozícií v BŽD a PC a 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 násilia na ženách, počet hodín mentoringu a iné) a tiež následné vzdelávanie (špecializované tréningy a iné). Zabezpečuje tiež pravidelnú supervíziu.

Hodnotí sa celé kritérium.

3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt

Tento kľúčový štandard sa hodnotí prostredníctvom dvoch samostatných indikátorov prislúchajúcich ku kritériu 3.1:

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.

Vysvetlenie:

Indikátor 3.1.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt - ako základné východiská a princípy práce so ženami, sú súčasťou etického kódexu organizácie. Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom, postupy a metódy práce odrážajú tieto princípy.

Indikátor 3.1.2 Priestor, v ktorom sú ženám a ich deťom poskytované špecializované služby je čistý a dôstojný.

Hodnotí sa každý indikátor samostatne.

4. Potreby žien

Tento kľúčový štandard sa hodnotí prostredníctvom samostatného kritéria 4.1 a troch samostatných indikátorov prislúchajúcich ku kritériu 4.2:

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.

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

Hodnotí sa celé kritérium.

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

Vysvetlenie:

Indikátor 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).

Indikátor 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, ktorá funguje nepretržite, prípadne ktorá je v čase nedostupnosti prepojená na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie. Organizácia poskytuje všetky služby bezpodmienečne, 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 bezplatné.

Indikátor 4.2.3 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.

Hodnotí sa každý indikátor samostatne.

5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup

Tento kľúčový štandard sa hodnotí prostredníctvom dvoch samostatných kritérií:

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

Vysvetlenie: 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 sťažností.

Hodnotí sa celé kritérium.

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

Vysvetlenie: Organizácia má vytvorený postup v prípade poskytovania služieb ženám nehovoriacim po slovensky, so zdravotným znevýhodnením alebo iným znevýhodnením. Má bezbariérový prístup.

Hodnotí sa celé kritérium.

6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien

Tento kľúčový štandard sa hodnotí prostredníctvom dvoch samostatných kritérií:

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

Vysvetlenie: Organizácia má k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a na zastupovanie pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní. Právnik/právnička je scitlivená na tému násilia páchaného na ženách a vyzná sa v danej problematike.

Hodnotí sa celé kritérium.

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

Vysvetlenie: 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.

Hodnotí sa celé kritérium.

7. Posilnenie žien

Tento kľúčový štandard sa hodnotí prostredníctvom troch samostatných indikátorov prislúchajúcich ku kritériu 7.1:

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 násilia.

Vysvetlenie:

Indikátor 7.1.1 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.

Indikátor 7.1.2 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.

Indikátor 7.1.3 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.

Hodnotí sa každý indikátor samostatne.

8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb

Tento kľúčový štandard sa hodnotí samostatne prostredníctvom jedného kritéria:

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.

Vysvetlenie: 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.

Hodnotí sa celý štandard.

9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov

Tento kľúčový štandard sa hodnotí prostredníctvom dvoch samostatných indikátorov prislúchajúcich ku kritériu 9.1:

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.

Vysvetlenie:

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 vrátane elektronického uchovávaní dát.

Indikátor 9.1.2 Poskytovanie služieb klientkam je utajené a klientky sú informované o prípadnom zdieľaní informácií tretím stranám.

Hodnotí sa každý indikátor samostatne.

10. Podpora a práca s deťmi

Tento kľúčový štandard sa hodnotí samostatne prostredníctvom jedného kritéria:

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

Vysvetlenie: 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 násilia. Organizácia má vypracované postupy na prácu s deťmi.

Hodnotí sa celý štandard.

11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca

Tento doplnkový štandard sa hodnotí samostatne prostredníctvom jedného kritéria:

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

Vysvetlenie: V snahe zlepšiť účinnosť a efektívnosť podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie a ich detí, ako aj s cieľom prevencie násilia 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 multiinštitucionálnej spolupráci v regióne.

Hodnotí sa celý štandard.

12. Prevencia a spoločenská zmena

Tento doplnkový štandard sa hodnotí samostatne prostredníctvom jedného kritéria:

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

Vysvetlenie: Organizácia realizuje preventívne aktivity na rôznych úrovniach, podieľa sa na regionálnych a národných advokačných a koordinačných aktivitách v spolupráci s inými organizáciami.

Hodnotí sa celý štandard.

13. Zber a vyhodnocovanie dát

Tento doplnkový štandard sa hodnotí samostatne prostredníctvom jedného kritéria:

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

Vysvetlenie: Organizácia za dodržiavania etických pravidiel zbiera dáta o klientkach a poskytovaných službách a vyhodnocuje ich vo vzťahu k cieľom prostredníctvom vybraných indikátorov a zadaných metód.

Hodnotí sa celý štandard.

3. Realizácia monitoringu

Táto kapitola sa zaoberá procesom monitoringu, tak ako sa uskutočnil v praxi. Zameriava sa na to, ako a kedy monitoring prebiehal, aké organizácie boli do neho zapojené, kto monitoring realizoval, aké etické aspekty boli zohľadňované a ako vyzeral samotný postup hodnotenia. Spomenuté budú tiež limity a úskalia tohto procesu, ako aj externé faktory ovplyvňujúce proces zberu a vyhodnocovania dát.

3.1. Dve fázy monitoringu

Monitoring bol realizovaný v dvoch fázach. V prvom kroku prebehla pilotná fáza monitoringu, po ktorej nasledoval monitoring samotný. Cieľom pilotnej fázy bolo testovanie navrhnutých spôsobov zberu dát a systému hodnotenia v praxi. Realizácia pilotného projektu bola pôvodne plánovaná na jar 2020. Vzhľadom na výskyt ochorenia COVID-19, zavedenie prísnych epidemiologických opatrení v danom čase a novú náročnú situáciu, na ktorú sa organizácie poskytujúce služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti museli adaptovať, nebolo však možné začať s realizáciou projektu v predpokladanom termíne. Pilotný projekt bol napokon realizovaný v septembri až novembri 2020.

Do pilotného projektu sa zapojilo 6 organizácií ponúkajúcich podporné služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti – 3 poradne a 3 zariadenia poskytujúce (aj) ubytovacie služby. Týchto 6 organizácií bolo vybratých tak, aby boli z rôznych regiónov SR a aby išlo o organizácie viac i menej známe v oblasti poskytovania podporných služieb ženám zažívajúcim násilie.

Vo všeobecnosti bol priebeh pilotnej fázy monitoringu povzbudivý vzhľadom na celkové nastavenie systému hodnotenia, jednotlivých krokov v rámci procesu hodnotenia, využiteľnosti predpripravených formulárov, dotazníkov a podobne. Vďaka možnosti otestovať procesy v praxi bolo zároveň možné vychytať niektoré nedostatky, a to najmä v súvislosti so zjednodušením niektorých aspektov hodnotenia.

Na základe zistení pilotnej fázy monitoringu bola upravená metodika monitoringu v časti týkajúcej sa systému hodnotenia. Ako bol naznačené vyššie v kapitole č. 3, bol znížený počet hodnotených indikátorov, a to z viacerých dôvodov.²⁴ Jedným z nich bola skutočnosť, že niektoré indikátory sa až príliš v praxi prekrývali či príliš úzko spolu súviseli, a preto sa ukázalo ako vhodnejšie hodnotiť ich spolu. Príkladom môže byť štandard č. 2 Bezpečie a ochrana, kde indikátory týkajúce sa spracovania personálnych štandardov na výkon jednotlivých pozícií v organizácií, systému vzdelávania a zaškoľovania, ako aj ďalšieho vzdelávania a supervízie boli zlúčené do jedného. Takéto zlúčenie indikátorov zároveň spôsobilo zmenšenie váhy daného štandardu v rámci celkového hodnotenia, pretože tým pádom menej položiek vstupovalo za daný štandard do celkového hodnotenia. Iné indikátory, zvyčajne také s vysokou dôležitosťou pre daný štandard, boli i naďalej hodnotené samostatne a mali tak v rámci celkového hodnotenia zachovanú svoju pozíciu. Príkladom môže byť indikátor

²⁴ Kapitola č. 3 zachytáva už upravenú podobu hodnotených ukazovateľov.

zaoberajúci sa komplexnosťou poskytovaných služieb, ktoré vychádzajú z potrieb žien v rámci štandardu č. 4 Potreby žien.

Druhým dôvodom znižovania počtu indikátorov bolo prehodnotenie ich použitia v súvislosti so zisteniami pilotného projektu. Ukázalo sa že v prípade štandardov, ktoré nie sú v našom kontexte v oblasti poskytovania podporných služieb vo všeobecnosti dostatočne rozvinuté, nemá zmysel hodnotiť ich príliš diferencovane prostredníctvom viacerých kritérií a indikátorov a bude užitočnejšie hodnotiť ich v tomto štádiu ako celok. Napríklad posledné tri rozvojové štandardy, boli po úpravách metodiky monitoringu na základe pilotnej fázy monitoringu hodnotené ako celok, a teda pôvodne k nim prislúchajúce kritériá a indikátory boli upravené a zlúčené dokopy v jednoduchšej podobe, prípadne úplne vynechané. V niektorých prípadoch nastala táto situácia aj pri základných štandardoch, vid'. napr. štandard č. 8 Participácia žien na riadení a rozvoji služieb, a to tiež z dôvodu, že v praxi je tento štandard napĺňaný zatiaľ len veľmi subtílnym spôsobom. Dávanie príliš veľkej váhy štandardom, ktoré sa v našom kontexte ukázali byť zatiaľ málo rozvinuté, by zbytočne skresľovalo samotné hodnotenie. Ich slabé zastúpenie v praxi sa odrazí v hodnotení štandardu ako celku.

Na základe pilotnej fázy monitoringu a prehodnotenia niektorých sledovaných ukazovateľov bol zjednodušený Hodnotiaci hárok (vid'. Príloha č. 7 metodiky monitoringu). Boli tiež zjednodušené protokoly rozhovorov určené pre zástupkyňu vedenia organizácie, poradkyne a iné zamestnankyne, čiže tematické okruhy a navrhované otázky, ktoré by mali byť v rámci monitoringu zodpovedané. Upravené protokoly rozhovorov sledujú zmeny v hodnotiacom hárku.

Po pilotnej fáze monitoringu nasledoval monitoring samotný. Bol realizovaný v období od augusta 2021 do júna 2022, vrátane zberu dát a ich vyhodnotenia. Do monitoringu sa zapojilo ďalších 26 organizácií. Podobne ako v rámci pilotnej fázy, aj v rámci monitoringu samotného došlo k časovým posunom týkajúcim sa jeho realizácie, ktorá bola pôvodne plánovaná približne o rok skôr. Stalo sa tak opäť najmä vzhľadom na situáciu súvisiacu s pandemiou COVID-19, ktorej intenzívny priebeh znemožňoval začať s monitorovaním organizácií v príslušnom termíne.

Keďže pandémia COVID-19 zásadným spôsobom ovplyvnila priebeh monitoringu, je jej venovaná samostatná kapitola.

3.2. Pandémia COVID-19

Pandémia COVID-19 postavila celú spoločnosť do úplne novej situácie a priniesla so sebou výzvy, s ktorými bola väčšina ľudí, firiem i organizácií konfrontovaná po prvý raz počas svojej existencie. Podobne tomu bolo i v prípade organizácií poskytujúcich podporné služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Aj tieto sa ocitli v náročnej situácii, a to ešte zvlášť vzhľadom na zraniteľnosť svojej cieľovej skupiny. Pandémia COVID-19 spôsobila už spomínaný posun pilotnej fázy monitoringu, a to najmä vzhľadom na novosť situácie a existujúce epidemiologické opatrenia. V súvislosti s ich platnosťou nebolo počas tzv. lockdownu možné vstupovať do zariadení sociálnych služieb a pohyb osôb bol veľmi obmedzený. Zároveň podľa

počiatočných odhadov mala pandemická situácia čoskoro odznieť. Vzhľadom na dostupné informácie a možnosti a najmä v snahe nezaťažovať organizácie, ktoré potrebovali v tomto období použiť všetky svoje zdroje na adaptáciu a riešenie dopadov vzniknutého stavu, bol zo strany KMC pilotný monitoring presunutý na začiatok jesene 2020, kedy bola situácia priaznivejšia. Následne pokračujúca pandemická situácia znemožnila začať i s monitoringom samotným skôr než v auguste 2021, a to z podobných dôvodov súvisiacich s treťou vlnou pandémie.

Okrem časového rámca ovplyvnil COVID-19 aj postup hodnotenia. Bez možnosti navštíviť niektoré organizácie počas prebiehajúceho monitoringu, či už vzhľadom na epidemiologické opatrenia, alebo vyťaženosť organizácií a ich personálne poddimenzovanie, napríklad v súvislosti s ochorením zamestnankýň, nemohli byť dodržané všetky kroky v procese hodnotenia, s ktorými počíta metodika monitoringu. Konkrétne prehliadka priestorov organizácie, slúžiaca ako doplnkový zdroj informácií, nebola uskutočnená u niekoľkých hodnotených organizácií. Hodnotiteľka tak bola ochudobnená o jedinečnú možnosť priameho pozorovania a doplnenia či overenia si niektorých informácií prostredníctvom tejto metódy, ako aj možnosť „načítať“ atmosféru v organizácii priamo na mieste.

Pri týchto organizáciách bolo potrebné pýtať sa na dôležité informácie týkajúce sa hodnotenia viacerých štandardov počas realizácie rozhovorov so zástupkyňou vedenia organizácie či zamestnankyňami organizácie a spoľahnúť sa výlučne na ich odpovede. Tieto informácie sa týkali hodnotenia niektorých štandardov ako napr.:

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, uzatvárateľná poradenská miestnosť, z ktorej nie je počuť von a pod.).

Vplyv absencie návštevy zariadenia na výsledky monitoringu nie je možné presnejšie určiť. Či a ako by v prípade týchto organizácií bolo hodnotenie jednotlivých štandardov alebo celkové hodnotenie organizácie iné, ostáva v rovine domnienok. K zásadnej zmene by však vzhľadom na použitie viacerých metód zberu dát súvisiacich s dotknutými štandardmi nemalo dôjsť v porovnaní so situáciou, keby sa prehliadka priestorov bola bývala uskutočnila.

Vedenie rozhovorov so zástupkyňou vedenia organizácie a zamestnankyňami organizácie pracujúcimi so ženami so skúsenosťou s násilím a ich deťmi bolo zvyčajne chápané ako súčasť návštevy organizácie, hoci nie výlučne. V prípade potreby bolo možné rozhovory uskutočniť aj online formou alebo telefonicky. Tieto alternatívy boli často využívané, a to jednak v prípade organizácií, v ktorých sa neuskutočnila návšteva organizácie a celý kontakt prebiehal online. Ako aj u tých, kde prehliadka priestorov prebehla, avšak z rozličných dôvodov nebolo možné zrealizovať všetky rozhovory počas jedného dňa, a tak niektoré rozhovory boli

uskutočnené online formou či telefonicky. Tento spôsob realizácie rozhovorov sa ukázal byť efektívnym riešením pre obe strany, bez identifikácie zjavných negatívnych dopadov na priebeh a výsledky monitoringu. Otvorenie sa tejto forme spolupráce počas pandemického obdobia bolo pre účely monitoringu užitočné a predstavuje jeden z prínosov inak veľmi neštandardnej a náročnej doby.

Ďalší vplyv pandémie COVID-19 na priebeh a výsledky monitoringu zostáva nejasný. Je možné sa len domnievať, či – nebyť pandémie, tak by napríklad menej vyťažené vedenie niektorej z organizácií malo viac kapacity a motivácie aktívnejšie sa zapojiť do monitoringu, čo by napríklad mohlo mať dopad na väčší počet interných dokumentov organizácie, ktoré by hodnotiteľky dostali k dispozícii, čo by následne mohlo viesť k presnejšiemu hodnoteniu dostupnosti a kvality služieb poskytovaných v danej organizácii. Alebo by naopak konečné výsledky boli rovnaké. Podobne je možné len odhadovať vplyv toho, že monitoring celkovo prebiehal v dlhšom časovom období, než bolo plánované.

Je však zrejmé, že, tak ako aj v iných oblastiach, dopad pandémie zvýraznil slabé miesta systému - mimo iné aj systému sociálnych služieb, ku ktorému patria aj organizácie poskytujúce podporné služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti, a to poddimenzované zdroje, ako finančné, tak aj ľudské. Na inej úrovni zas podčiarkol mnohé osobné i kolektívne hrdinstvá, ktoré priniesli nové inšpirácie a ukázali nové potreby, presahujúce obdobie COVID-19. S odstupom času – aj prostredníctvom pravidelnej realizácie monitoringu dostupnosti a kvality – bude zaujímavé zistiť, či a akým spôsobom pandémie COVID-19 ovplyvnila dostupnosť a kvalitu podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.

3.3. Monitorované organizácie

Pred zahájením realizácie monitoringu bolo zo strany KMC vytipovaných 38 organizácií hlásiacich sa k poskytovaniu sociálnych služieb ženám zažívajúcim násilie a ich deťom, resp. týraným ženám a ich deťom. Išlo o organizácie poskytujúce sociálne služby pobytovou alebo ambulatnou formou, prípadne využívajúce obidve možnosti. Cieľom výberu organizácií bolo zaradiť do monitoringu čo najviac takýchto organizácií, aby bolo možné preskúmať kvalitu poskytovaných podporných služieb.

Z pobytových zariadení boli do monitoringu zaradené predovšetkým zariadenia núdzového bývania na základe definície podľa Zákona o sociálnych službách a organizácie, ktoré poskytujú základné alebo špecializované sociálne služby hlásiace sa k poskytovaniu služieb ženám zažívajúcim násilie a ich deťom. Na základe verejne dostupných zdrojov bolo identifikovaných 38 takýchto organizácií. Všetky boli oslovené s prosbou účasti na monitoringu a bol im odoslaný úvodný iniciačný dotazník s otázkami zameranými na základné informácie o organizácii, o poskytovaných službách, o cieľovej skupine, atď. Účelom dotazníka bolo nadviazať s organizáciou kontakt, získať o organizácii prvotné informácie a potvrdiť alebo vylúčiť, že ide o organizáciu vhodnú na monitorovanie a hodnotenie v súlade s cieľmi monitoringu.

Návratnosť dotazníkov bola vysoká – vyplnených prišlo 36 dotazníkov. Z týchto 36 organizácií, ktoré vyplnili a zaslali späť úvodný dotazník, bolo monitorovaných 32, zatiaľ čo 4 organizácie

neboli súčasťou monitoringu. Dôvody na neúčast boli viaceré – jedna organizácia medzičasom ukončila svoju činnosť, iná sa odmietla monitoringu zúčastniť a v prípade dvoch organizácií sa ukázalo, že so ženami so skúsenosťou s násilím vôbec nepracujú. Kompletný zoznam hodnotených organizácií vid' nižšie.

Zapojenie sa organizácií do monitoringu bolo dobrovoľné. Z toho vyplývala aj potreba spoliehať sa na ochotu a dobrú vôľu organizácií zúčastniť sa monitoringu, ako aj rozdielna angažovanosť organizácií počas celého procesu monitorovania.

Výber organizácií mal svoje limity. Nie všetky organizácie, ktoré mohli byť súčasťou monitoringu, boli nakoniec súčasťou spomínaného výberu, a to z niekoľkých dôvodov. Výber organizácií sa realizoval v konkrétnom časovom bode. Existujú organizácie, pri ktorých buď v danom období chýbalo dostatok povedomia, že ako organizácie poskytujú služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti, napríklad nemali funkčnú webovú stránku, alebo také, ktoré v čase výberu organizácií pre monitoring ešte neexistovali, lebo ide o novovzniknuté organizácie alebo nové projekty starších organizácií, a tak do monitoringu nemohli byť zahrnuté.

Súčasne od začiatku roku 2022 funguje sieť tzv. intervenčných centier. Ich cieľom je podpora koordinovanej odozvy v prospech obetí násillia, vrátane žien zažívajúcich násilie a ich detí. V prípade vykázania násilnej osoby zo spoločného obydlija, má polícia zákonnú povinnosť informovať do 24 hodín intervenčné centrum, ktoré v priebehu 72 hodín kontaktuje obeť násillia s ponukou odbornej pomoci. Pokiaľ má žena záujem, umožňuje tento koordinovaný postup nájsť počas trvania vykázania pre ženu vyhovujúce riešenie jej situácie a podniknúť sériu krokov potrebných na jeho uskutočnenie. Obete násillia môžu podporu intervenčného centra vyhľadať aj samostatne.²⁵

V rámci SR existuje desať intervenčných centier, v každom regióne minimálne jedno. Vzhľadom na dobu ich uvedenia do praxe neboli intervenčné centrá ako nové subjekty taktiež zaradené do monitoringu subjektov poskytujúcich podporné služby pre ženy zažívajúce násilie. Na druhej strane väčšina organizácií, ktoré sa stali intervenčnými centrami, poskytujú služby ženám zažívajúcim násilie a ich deťom už dlhodobo, a tak boli súčasťou monitoringu, bez ohľadu na ich pôsobenie aj ako intervenčné centrá.

Realizácia monitoringu trvala približne dva roky, čo je pomerne dlhá doba, počas ktorej sa menila i situácia v teréne v oblasti poskytovania sociálnych služieb ženám zažívajúcim násilie a ich deťom. KMC si je s odstupom času vedomé, že do monitoringu neboli zahrnuté všetky organizácie, ktoré by do neho mohli byť zapojené v súčasnosti. Avšak napriek tomu, že niektoré organizácie neboli tentoraz monitorované, v prípade opakovanej realizácie monitoringu v budúcnosti, tak ako to odporúča metodika monitoringu, istotne zaradené budú.

²⁵ Dostupné na: <https://www.zastavmenasillie.gov.sk/news/intervencne-centra-pre-zeny-zazivajuce-nasillie-v-sr/>

Zároveň každá organizácia, ktorá má záujem dozvedieť sa viac o tom, ako by v prípade monitoringu a hodnotenia napĺňania jednotlivých štandardov obstála, môže kedykoľvek vykonať sebahodnotenie prostredníctvom vyplnenia hodnotiaceho hárku (viď. Príloha č. 7 v metodike monitoringu). Môže tak urobiť akákoľvek organizácia v akomkoľvek časovom bode. Síce sa neobjaví v súčasnom zozname hodnotených organizácií, avšak môže jej to byť užitočné v prípade záujmu o poznanie svojich silných a slabých stránok, ako aj možností pre vlastný rozvoj.

Zoznam organizácií, v ktorých sa realizoval monitoring kvality a dostupnosti podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti (uvedené v abecednom poradí):

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Aliancia žien Slovenska | Fenestra | Poradenské Centrum Nádej |
| Áno pre život | Jazmín n. o. Handlová | Progresfem |
| Azylový dom Esther | Kotva | Psychosociálne centrum Košice |
| Azylový dom Tamara | Krízové centrum Čakanka | Centrum Slniečko |
| Brána do života | Krízové centrum SOS Rimavská Sobota | Stredisko sociálnych služieb Petržalka |
| Brieždenie | Križovatky | Zariadenie núdzového bývania pre ženy – JOZEFÍNUM |
| Centrum sociálnych služieb Anima | Luna | Zariadenie sociálnych služieb Dómum |
| Centrum sociálnych služieb Krupina | Maják Trebišov | Zem detí Košice |
| Centrum sociálnych služieb Lúč | MyMamy | Žena v tiesni |
| Domov Dúha | Občianske združenie Hana | Ženy pomáhajú ženám |
| Dom Charitas Sv. Hildegardy z Bingenu | Občianske združenie Pomoc rodine | |

3.4. Hodnotiteľky

V súlade s metodikou monitoringu bola každá organizácia hodnotená dvomi hodnotiteľkami. Prvá hodnotiteľka niesla zodpovednosť za celkovú organizáciu monitoringu v danej organizácii a kontakt s ňou a súčasne absolvovala všetky kroky v rámci postupu hodnotenia (s výnimkou organizácií, v ktorých nebolo možné uskutočniť prehliadku priestorov v súvislosti pandémie COVID-19). Druhá hodnotiteľka naopak neprišla vôbec do kontaktu so samotnou organizáciou a vykonávala hodnotenie na základe podkladov získaných prvou hodnotiteľkou (prepisy rozhovorov, interné materiály organizácie a pod.) a ďalších informácií dostupných z verejne prístupných zdrojov.

Celkovo bolo počas monitoringu zapojených do hodnotenia organizácií 5 hodnotiteľiek, ktoré pracovali v teréne a 2 tzv. desk-top hodnotiteľky, pracujúce výlučne „od stola.“ Každá z piatich

terénnych hodnotiteľiek bola na účely hodnotenia konkrétnej organizácie spárovaná s niektorou z desk-top hodnotiteľiek, s tým, že obe vykonali hodnotenie napĺňania jednotlivých sledovaných ukazovateľov nezávisle na sebe, a to zo zdrojov, ktoré mali k dispozícii. Takýto systém dvojitého hodnotenia bol navrhnutý najmä preto, aby bola podporená objektivita a komplexnosť hodnotenia. Každá z hodnotiteľiek mohla zozbierať nejaké informácie navyše, ktoré tá druhá nemala k dispozícii, či si mohla nevšimnúť, atď. Zároveň v prípade tých istých dát mohli mať obe hodnotiteľky na určité skutočnosti odlišné nazeranie, čo mohlo ovplyvniť aj ich finálne hodnotenie.

V praxi k takejto situácii dochádzalo pri každej organizácii v súvislosti s niekoľkými hodnotenými parametrami. Po tom, ako každá hodnotiteľka vyplnila svoj hodnotiaci hárok za danú organizáciu, nasledovalo vždy spoločné stretnutie, kde sa tieto rôzne pohľady mohli prezentovať a diskutovať, mohlo dôjsť k vysvetleniu si niektorých súvislostí zo strany každej z hodnotiteľiek, terénna hodnotiteľka mohla doplniť niektoré informácie získané v rámci kontaktu s organizáciou, ktoré nebolo možné plne sprostredkovať zdieľaním písomných podkladov a dokumentov a podobne. Nakoniec sa vždy podarilo odlišné pohľady prostredníctvom tohto prístupu vyriešiť konsenzom, ktorého výstupom bola jedna zlúčená hodnotiacia tabuľka za každú organizáciu.

Odporúčania metodiky monitoringu na personálne obsadenie pozície hodnotiteľky boli u všetkých 7 hodnotiacich osôb dodržané. V každom jednom prípade bola táto rola zverená odborníčke z oblasti násilia páchaného na ženách, ktorá sa problematike venuje niekoľko rokov, či už na analytickej, koordinačno-metodickej, preventívnej alebo priamo poradenskej rovine. Tieto profesionálky boli špeciálne zaškolené v zmysle metodiky monitoringu, vrátane etických aspektov monitoringu a ich dodržiavania.

Keďže odborníček v oblasti násilia na ženách je v SR limitovaný počet, bolo potrebné zabezpečiť, aby počas monitoringu nedochádzalo ku konfliktu záujmov. Hodnotiteľky boli vyzvané prípadnú užšiu väzbu (bývalá zamestnankyňa, spolupráca na projekte v minulosti a pod.) na niektorú z organizácií nahlásiť, tak aby bol monitoring "spriatelenej" organizácie pridelený inej nezávislej hodnotiteľke. Toto pravidlo platilo pre terénne ako aj desk-top hodnotiteľky.

3.5. Etické aspekty monitoringu a ich uplatňovanie

Počas celej fázy monitoringu boli zohľadňované etické pravidlá nastavené v metodike monitoringu. Všetky hodnotiteľky podliehali týmto pravidlám týkajúcim sa etických aspektov zberu dát a ochrany dôverných informácií. V súlade s metodikou monitoringu bolo napĺňanie týchto pravidiel zabezpečované niekoľkými spôsobmi.

V prvom rade bolo nutné zaistiť v procese monitoringu ochranu dôverných informácií a bezpečnosť vo vzťahu k ženám zažívajúcim násilie a ich deťom ako klientkam týchto organizácií, ako aj vo vzťahu k zamestnankyniam organizácie a organizácií ako takej. Ako uvádza metodika monitoringu: „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.“²⁶ V žiadnych písomných materiáloch sa neobjavili zmienky o osobných informáciách klientok alebo ich detí. V rámci rozhovorov boli niektoré skúsenosti týkajúce sa poskytovania služieb klientkam použité ako príklad, avšak vždy len vo všeobecnej rovine a anonymizovane, bez možnosti spojiť povedané s identitou klientky. Tam, kde hodnotiteľky náhodou prišli do kontaktu s dôvernými informáciami o klientkach, ostávajú tieto informácie chránené záväzkom mlčanlivosti na strane hodnotiteľiek. Rovnako tak aj informácie týkajúce sa organizácií samotných a priebehu hodnotenia v jednotlivých organizáciách.

Hodnotiteľky sa tiež zaviazali k dodržiavaniu etického prístupu v procese hodnotenia. Svojím kontaktom s organizáciou by jej zamestnankyniam ani klientkam a ich deťom nemali spôsobovať stres či neprimeranú záťaž, mali by dodržiavať pravidlá organizácie samotnej (napríklad v súvislosti s utajením adresy či ochrany súkromia), vstupovať iba do priestorov, kde im to bude umožnené, rešpektovať výber miesta na vedenie rozhovorov a podobne. Hodnotiteľky uplatňovali v rámci kontaktu s organizáciami uvedený rešpektujúci prístup, snažili sa v komunikácii s organizáciou prispôbiť jej možnostiam, či už pri plánovaní rozhovorov alebo návštevy organizácie, dodržiavali pravidlá organizácií samotných a aj vzhľadom na pandemickú situáciu dbali na to, aby monitoring nepredstavoval pre organizácie neprimeraný stres a záťaž.

V neposlednom rade mali hodnotiteľky uplatniť etický prístup pri zodpovednom postupe pri interpretácii zistených informácií v súlade s cieľmi monitoringu tak, ako tieto postupy i ciele definuje metodika monitoringu. „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.“²⁷ Hodnotiteľky interpretovali zistené informácie v súlade s touto požiadavkou, ako aj cieľmi monitoringu, čo dokumentuje aj samotný spôsob prezentácie jeho výsledkov, vid'. kapitola 5.

V zmysle uvedeného podpísali všetky hodnotiteľky prehlásenie o ochrane dôvernosti a dodržiavaní etických princípov,²⁸ čím sa zaviazali plniť pravidlá týkajúce sa dôvernosti a mlčanlivosti, spôsobu narábania s dátami, konfliktu záujmov a procesu hodnotenia a interpretácie záverov.

3.6. Postup hodnotenia a jeho limity

Proces monitoringu, vrátane zberu dát a ich vyhodnotenia tak, ako je nastavený metodikou monitoringu predstavuje „ideálny scenár.“ Sled krokov opísaný v kapitole č. 2 tejto správy

²⁶ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 8.

²⁷ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 8.

²⁸ Vid'. Metodika monitoringu Príloha č. 1 Formulár ochrany dôvernosti a súkromia a dodržiavania etických princípov.

sumarizuje tento proces, od prvého kontaktu s organizáciou cez a) zaslanie a vyplnenie úvodného dotazníka na strane organizácie, b) preštudovanie verejne dostupných informácií o organizácii, c) prehliadku priestorov, d) realizáciu rozhovorov, e) štúdium poskytnutých interných dokumentov organizácie, až po f) spätnú väzbu na poskytované služby zo strany klientok organizácie získanú prostredníctvom anonymného online dotazníka. Zber informácií zo spomenutých zdrojov a priebežné vyhodnocovanie zisteného je zavŕšené procesom vyhodnotenia všetkých dostupných informácií a vypracovaním finálneho hodnotenia jednotlivo pre každú organizáciu prostredníctvom vyplnenia hodnotiaceho hárku.

Tento postup bol v súlade s metodikou monitoringu pomerne komplexne nastavený. Nasledujúci text sa venuje tomu, ako bol tento postup realizovaný v praxi - zaoberá sa priebehom jednotlivých krokov, ako aj jeho úspešnosťou či obmedzeniami v rámci monitoringu. Samotná realizácia poukázala na niektoré jeho úskalia, ktoré je do budúcnosti potrebné vziať do úvahy. S niektorými bolo možné rátať vopred, s inými menej. Ako už bolo spomínané, veľký dopad na postup hodnotenia mala aj pandémia COVID-19, ktorej je venovaná samostatná podkapitola. Súčasne, realizácia samotná vždy prináša určitý odklon od plánovaného, situácia v teréne je dynamická a ovplyvnená rôznymi faktormi, preto niektoré zmeny a prispôsobenia sa sú prirodzené a žiaduce.

a) Úvodný dotazník

Po nadviazaní prvého kontaktu s vybranou organizáciou bol každej organizácii zaslaný stručný úvodný dotazník. V rámci tohto dotazníka bolo potrebné zo strany poskytovateľa služieb vyplniť základné informácie o organizácii poskytujúcej podporné služby, o službách samotných, o počte a pozíciách jednotlivých zamestnankýň organizácie a iné. Bolo tiež treba uviesť, ktoré strategické a iné interné dokumenty má organizácia spracované.²⁹ Zámerom dotazníka bolo získať základné informácie od samotnej poskytujúcej organizácie tak, aby sa na základe vyplneného dotazníka mohla hodnotiteľka prvotne zorientovať a plánovať ďalšie kroky.

V súvislosti s týmito dotazníkmi platí, že z 38 rozposlaných dotazníkov bolo vyplnených a zaslaných späť zo strany poskytovateľov podporných služieb 36 dotazníkov. Návratnosť 36 z 38, ako aj kvalitu vyplnenia dotazníkov je možné vyhodnotiť ako uspokojivé.

b) Štúdium verejne dostupných materiálov

V súvislosti so štúdiom verejne dostupných materiálov záležalo najmä na kvalite obsahu webových stránok organizácie, ktorá sa ukázala byť rôzna. V prípade niektorých organizácií je možné nájsť na ich webstránkach dostatočné množstvo informácií týkajúcich sa organizácie samotnej, násilia páchaného na ženách, poskytovaných služieb či uplatňovaných východísk a hodnôt. Niekedy sú k dispozícii aj výročné správy a iné relevantné dokumenty organizácie. Iné organizácie majú webové stránky menej obsažné alebo obsahujú neaktuálne informácie staré aj niekoľko rokov. Všetky organizácie bolo možné vyhľadať na internete, avšak bližšie

²⁹ Vid'. Metodika monitoringu Príloha č. 2 Úvodný dotazník.

informácie o ich činnosti boli niekedy len útržkovité, prípadne úplne absentovali. Prezentáciu niektorých organizácií bolo tiež možné preskúmať v archívoch médií či na sociálnych sieťach. Vo všeobecnosti bolo zaujímavé sledovať nielen obsah prezentovaných informácií, čiže toho, čo je priamo povedané alebo naopak chýba, ale aj aký jazyk je použitý k opisu aktivít organizácie, cieľovej skupiny a podobne.

Od kvality verejne prezentovaných informácií, ako aj dát uvedených v úvodnom dotazníku záviselo, nakoľko bola hodnotiteľka zorientovaná v mnohých aspektoch súvisiacich s poskytovaním služieb ešte pred návštevou zariadení a uskutočnením rozhovorov. Ucelenejšie podklady dokázali zvyčajne zefektívniť priebeh rozhovorov a lepšie zacieliť otázky. V prípade nedostatočného množstva informácií, mali zas hodnotiteľky možnosť vziať existujúci stav do úvahy a plnšie využiť iné zdroje zberu dát, a teda najmä rozhovory.

Rozdiely medzi organizáciami súvisiace s ich verejným prezentovaním sa boli markantné a je zložité predpokladať, nakoľko mohli ovplyvniť finálne hodnotenie. Fakticky by k tomu nemusel byť dôvod – metódy zberu dát sa navzájom dopĺňajú a prostredníctvom rozhovoru a návštevy zariadenia je možné dopýtať sa na všetko potrebné, ako aj nacítiť atmosféru a získať dojem z toho, ako sa organizácia prezentuje z prvej ruky bez ohľadu na verejné prezentovanie sa online. Na druhej strane netreba podceňovať psychologický efekt toho, keď sa s určitými informáciami stretne vopred, resp. keď ich vidíme napísané a verejne zdieľané a následne sú ešte spomínané v rozhovoroch. Takéto informácie, videné i počuté zároveň, môžu byť viac uvedomené, zapamätané a vzaté do úvahy, a tak naberať na sile a podporiť, zvyčajne pozitívne hodnotenie organizácie oproti organizácii, o ktorej aktivitách sa dozvedáme až z rozhovoru.

Zároveň, náš prvý kontakt s organizáciou prostredníctvom virtuálneho priestoru môže ovplyvniť priebeh rozhovorov samotných a čiastočne tak skresliť naše zistenia. To, či o nej nájdeme alebo nenájdeme informácie, či má vizuálne zaujímavú webovú stránku, v akom štýle, ako sú informácie radené, nakoľko nám to je príjemné, vytvára mnoho prekonceptov a predpokladov, s ktorými potom vstupujeme do rozhovoru. Navyše, počas rozhovoru môžu vopred získané informácie odvádzať pozornosť hodnotiteľky od iných dôležitých otázok, ktoré je potrebné položiť, pretože pri nadväzovaní kontaktu s druhou osobou, o ktorú máme záujem, môžeme mať tendenciu prinášať najprv niečo, čo nám je obom známe, čo nás zblížuje a pôsobí familiárne. A keď čosi také máme k dispozícii, môže to vytlačiť na okraj iné dôležité témy. Alebo naopak, na niektoré veci, ktoré sú hoci len čiastkovo spomenuté v podkladoch získaných pred rozhovorom, už nemusí vyvstať potreba hlbšie sa pýtať, doplniť ich či overiť.

Pri nahliadaní na organizácie je tiež možné mať viac či menej vedomé očakávanie, že existuje súvislosť medzi prezentovaním sa organizácie navonok a kvalitou poskytovaných služieb. Dá sa predpokladať, že tak ako pre hodnotiteľky, aj pre klientky môže byť zložité nájsť o niektorých organizáciách informácie a dopátrať sa podpory a že organizácie, ktorým záleží na kvalite poskytovaných služieb, záleží aj na ich dostupnosti, otvorenosti, a teda aj oslovovaní klientok prostredníctvom verejne dostupných prostriedkov. V neposlednom rade je tiež komunikovanie o službách, ktoré organizácie podporujúce ženy zažívajúce násilie a ich deti poskytujú, o násilí, jeho príčinách a dopadoch, atď. súčasťou zviditeľňovania témy

v spoločnosti, čo je podmienkou dosiahnutia akýchkoľvek zmien. V prípade niektorých organizácií však tento predpoklad nemusí byť správny.

Tieto drobné limity a možnosti skreslenia ďalšieho priebehu a zistení monitoringu súvisiace s krokom preštudovanie verejne dostupných informácií nie je možné presne zdokumentovať či vyhodnotiť. Je postačujúce, aby si hodnotiteľky do budúca uvedomovali, že k určitým takýmto skresleniam môže dochádzať a vedome s nimi pracovali. Prípadne je tiež možné experimentovať s poradím krokov v rámci daného postupu.

c) Prehliadka priestorov

V súvislosti s tretím krokom hodnotenia, ktorým je prehliadka priestorov, boli zaznamenané najmä úskalia týkajúce sa pandemickej situácie opísané vyššie. Výsledkom bolo, že niekoľko zariadení hodnotiteľky nenavštívili osobne, konkrétne 6 z 32 organizácií a išlo najmä o poradenské centrá. Prehliadka priestorov sa neuskutočnila len v dvoch ubytovacích zariadeniach, pri ktorých je prehliadka priestorov dôležitejšia, keďže tam ženy a deti trávajú väčšinu času. Vzhľadom k tomu, nebolo možné v týchto zariadeniach niektoré informácie zistiť či overiť priamo na mieste. Hoci na mnohé sa dá opýtať, nacítiť atmosféru v organizácii, všimnúť si usporiadanie a „výzdobu“ priestoru a podobne je online nemožné. Dôležitosť navštíviť zariadenie osobne sa čiastkovo týka viacerých štandardov, napríklad bezpečia a ochrany, rešpektujúceho prístupu, ochrany informácií či potrieb žien alebo podpory detí. Naplno sa dotýka ukazovateľa zaoberajúceho sa priamo čistotou a dôstojnosťou priestorov, v ktorých sú poskytované podporné služby ženám a ich deťom.

Nie je možné presne určiť, nakoľko mohli byť finálne zistenia ovplyvnené tým, že niektoré zariadenia nebolo možné navštíviť osobne. Do budúca však odporúčame tento krok v rámci postupu monitoringu ponechať.

d) Rozhovory

V štvrtom kroku monitoringu – vedenie rozhovorov zo zástupkyňami organizácií, podobne ako v kroku tri, došlo k neočakávaným zmenám najmä vzhľadom na pandémiu COVID-19. Mnoho rozhovorov, ktoré by inak boli realizované počas návštevy zariadenia, bolo uskutočnených online, zvyčajne formou videohovoru. V súvislosti s rozhovormi realizovanými online neboli zaznamenané žiadne ťažkosti či problémy. Predpokladá sa, že táto zmena formy, prostredníctvom ktorej sa rozhovor uskutočnil, nemala zásadný vplyv na zber dát a následne výsledky monitoringu. Online forma komunikácie mala skôr tendenciu zefektívniť kontakt s organizáciami a bola z ich strany vítaná.

V každej organizácii sa podarilo viesť rozhovor s viacerými zamestnankyňami organizácie, vždy aj vrátane riaditeľky alebo štatutárnej zástupkyne či vedúcej organizácie. Ukázalo sa, že zvládnuť návštevu organizácie a zrealizovať všetky rozhovory bolo niekedy časovo príliš náročné a predstavovalo jednorazovo zbytočnú záťaž na organizáciu i hodnotiteľku samotnú. V praxi sa tak dialo, že niektoré rozhovory sa uskutočnili až dodatočne, či už naživo alebo online. Do budúca možno uvažovať o tom, že pri návšteve organizácie nemusí byť nutné uskutočniť všetky rozhovory naraz, ale napríklad iba jeden, a ďalšie doplniť prostredníctvom

následného videohovoru. Táto forma komunikácie sa osvedčila a je teda možné - aj vzhľadom na výhody, ktoré prináša, siahnuť po nej nie iba ako po náhradnom riešení.

Keďže rozhovor mal pološtrukturovaný charakter hodnotiteľka mohla pokladané otázky rôzne prispôbovať a meniť a danej štruktúry sa držať len čiastočne. Metóda pološtrukturovaného rozhovoru je výhodná v tom, že umožňuje zohľadniť jedinečnosť každej organizácie, ako aj prostredia, v ktorom pôsobí, a tiež umožňuje vziať do úvahy predošlé znalosti a zistenia hodnotiteľky o danej organizácii. Nevýhodou môže byť to, že určité témy môžu ostať nepreskúmané, na čo je potrebné si dávať zo strany hodnotiteľky pozor.

Celkovo však pokladáme vzhľadom na kontext monitoringu túto metódu za vhodnú, čo potvrdila aj samotná realizácia monitoringu. Rozhovory tvorili neodmysliteľnú súčasť zberu dát a práve prostredníctvom rozhovorov bola získaná väčšina informácií, ktoré mohli byť ďalej dopĺňané z iných zdrojov. Rozhovor tiež umožňoval vyjasniť si mnohé informácie, overiť ich či hlbšie vysvetliť.

e) Preštudovanie interných dokumentov organizácie

V ďalšom kroku boli informácie zbierané prostredníctvom preštudovania interných dokumentov organizácie. Zámerom bolo preskúmať, aké dokumenty organizácie majú, nakoľko sú v nich zachytené sledované štandardy, či už priamo alebo nepriamo, nakoľko sa deklarované hodnoty premietajú do interných dokumentov, nakoľko sú dokumenty konzistentné medzi sebou navzájom, ako aj vzhľadom na už zistené informácie týkajúce sa napríklad metód práce, prezentáciu organizácie navonok a podobne.

Miera spracovania strategických a interných dokumentov bola u jednotlivých organizácií rôzna. Vo všeobecnosti je možné zosumarizovať, že sú organizácie, ktoré majú podrobne vypracované viaceré dokumenty, vrátane takých, ktoré priamo reflektujú štandardy poskytovania podporných služieb. Často ide o organizácie hlásiace sa k feministickým východiskám, nie však výlučne. Iné organizácie takéto precízne vypracované dokumenty nemajú, resp. majú iba nejaké, niekedy skôr formálneho charakteru, prípadne poukazujúce na niektoré štandardy skôr nepriamo.

U niektorých organizácií sa dala vysledovať konzistentnosť medzi jednotlivými dokumentami, podobne ako aj konzistentnosť s uplatňovaním zadefinovaných stratégií, postupov práce, bezpečnostných opatrení, atď., deklarovaných napr. v rámci rozhovoru.

Miera vnímanej dôležitosti spracovania strategických a interných materiálov sa u jednotlivých organizácií odlišovala tiež. Niektoré priamo či nepriamo deklarujú ich význam, iné ich považujú za menej dôležité a zameriavajú sa na svoje praktické pôsobenie. Napriek tomu, že poskytovanie služieb je na prvom mieste, spracovanie stratégií a interných postupov je dôležité vzhľadom na lepšie zvedomenie si vlastných východísk, postupov práce, pravidiel, prístupu, hodnôt či cieľov organizácie a tiež vzhľadom na ich udržateľnosť a prenositeľnosť v rámci organizácie i mimo nej.

Celkovo sme zaznamenali, že ochota organizácií zdieľať s hodnotiteľkami interné dokumenty bola skôr nízka. Občas bolo možné do niektorých dokumentov nahliadnuť pri návšteve organizácií či realizácii rozhovorov. Napriek tejto skutočnosti považujeme preštudovanie

poskytnutých interných dokumentov organizácií za vhodný doplnkový zdroj získavania informácií.

f) Klientske dotazníky

V snahe zapojiť do hodnotenia aj samotné prijímateľky sociálnej služby – ženy so skúsenosťou s násilím – bol ako metóda zberu dát zvolený klientsky online dotazník. Hoci rozhovor s klientkami zariadenia by poskytol komplexnejšie informácie, takýto rozhovor by bolo možné relatívne bezproblémovo zrealizovať v prípade pobytových služieb, avšak u poradenských centier by bol tento proces časovo aj organizačne náročný. Aby sa zachovala jednotnosť postupu pri hodnotení u všetkých typov zariadení, bol zvolená forma on-line dotazníka.

Klientske hodnotenia poskytovaných služieb prostredníctvom anonymizovaných dotazníkov sa ukázali ako skôr nedostatočný zdroj informácií. Klientky sa do tejto formy hodnotenia často nezapojili. Hoci sa očakávalo, že táto forma zberu dát bude iba doplnková, vzhľadom na viaceré obmedzenia jej prevedenia, bolo vyplnených dotazníkov málo, konkrétne 73 dotazníkov z 22 organizácií.

Dôvodov pre nízke zapojenie sa klientok môže byť viacero. V praxi sa ukázalo, že zvyčajne boli o sprostredkovanie linku na dotazník, ako aj vysvetlenie jeho účelu, požiadané samotné organizácie a ani v prípade klientok pobytových zariadení nerealizovali vyplnenie dotazníka hodnotiteľky s klientkami priamo na mieste, ako umožňovala metodika monitoringu. Dôvody boli viaceré – hodnotiteľky boli dostatočne zamestnané obhliadkou priestorov a realizáciou rozhovorov a nie nutne mali ešte priestor na riešenie klientskeho dotazníka. Súčasne, mnohé klientky sa v rámci návštevy hodnotiteľky nenachádzali v zariadení a nemožno očakávať, že budú dostupné, aj v prípade, že by tam boli. Dotazník teda sprostredkovala organizácia a k tomuto mohla každá pristúpiť rôzne. V niektorých prípadoch organizácie komunikovali smerom k hodnotiteľke, že klientky odmietli či neboli ochotné dotazník vyplniť.

Podľa metodiky monitoringu bolo tiež nastavené pravidlo, že by dotazníky mali byť vyplnené v rámci dvoch týždňov od návštevy zariadenia hodnotiteľkou, a to každou klientkou, ktorá využije služby organizácie a bude ochotná dotazník vyplniť. Vzhľadom k tomu, že v praxi k návšteve niektorých organizácií vzhľadom na pandemickú situáciu vôbec nedošlo, ako aj skutočnosť, že pri vyplňaní väčšinou nebola dodržaná lehota dvoch týždňov, považujeme za vhodné túto podmienku upraviť.

4. Výsledky monitoringu

V tejto časti správy sú zosumarizované výsledky monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Cieľom monitoringu bolo získať komplexnejšie informácie týkajúce sa aktuálneho stavu poskytovania podporných služieb v SR, ktoré by mohli slúžiť ako podklad pre ďalší rozvoj týchto služieb, či už na kvantitatívnej alebo kvalitatívnej úrovni. Tak ako tomuto cieľu zodpovedal spôsob monitorovania a hodnotenia služieb, rovnaký prístup je zohľadnený aj pri prezentovaní výsledkov monitoringu. Ako je uvedené v metodike monitoringu, zámerom monitoringu nebola „kontrola poskytovateľov a vytváranie hodnotiacich rebríčkov a bodovacích skóre.“³⁰

Vzhľadom na tieto východiská, sú aj výsledky monitoringu v súvislosti s hodnotením kvality služieb uvádzané v dvoch rovinách. Prvá sa týka zoradenia organizácií do skupín podľa miery napĺňania kvalitatívnych štandardov na základe percentuálneho hodnotenia s cieľom zmapovania dostupnosti špecializovaných služieb. Druhá sa zaoberá napĺňaním jednotlivých ukazovateľov ako takých a zachytáva to, ktoré ukazovatele sa organizáciám skôr darí či skôr nedarí napĺňať vo všeobecnosti. Prvý ponúkaný pohľad je teda z perspektívy konkrétnych organizácií a ich výsledkov, druhý zas z perspektívy jednotlivých ukazovateľov.³¹

Domnievame sa, že takto prezentované výsledky môžu zachytiť komplexnosť situácie v teréne, konkrétnej organizácii umožniť hľadať priestor pre svoje zlepšenie práve v bode, v ktorom sa nachádza a zamedziť neprimeranému porovnávaniu sa, ktoré by nebralo do úvahy špecifickosť každej organizácie a kontextu, v ktorom realizuje svoje aktivity. Sumárne výsledky sú tiež dôležitým podnetom pre tvorcov a tvorkyne politik, pretože ukazujú skutočné počty špecializovaných služieb, či už na národnej alebo regionálnej úrovni, ako aj problematické miesta súvisiace s rozvojom služieb. Na základe takýchto výsledkov z praxe je potrebné prijímať ďalšie rozhodnutia, ktoré budú podporné pre kvalitu a dostupnosť služieb.

4.1. Výsledky monitoringu z hľadiska dostupnosti a kvality služieb

Každá organizácia bola hodnotená na základe ukazovateľov, ktoré boli obsiahnuté v hodnotiacom hárku a boli súčasťou monitorovania. Hodnotenie každého ukazovateľa bolo posúdené na jednoduchej škále 0 - 1 - 2, kde „0“ znamená, že organizácia daný ukazovateľ nespĺňa, „1“ informuje, že ho napĺňa čiastočne a „2“ hovorí, že hodnotený ukazovateľ je napĺňaný. Výsledok v tejto podobe, doplnený slovným hodnotením, tak môže byť „podkladom pre ďalšie kroky na zvýšenie kvality služieb v jednotlivých organizáciách, ktoré ich poskytujú.“³² Každá organizácia dostala spätnú väzbu, v ktorej bol obsiahnutý jednak

³⁰ Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 8.

³¹ Okrem výsledkov prezentovaných za jednotlivé organizácie v tejto záverečnej správe, dostala každá organizácia samostatne spätnú väzbu obsahujúcu jej výsledok napĺňania jednotlivých štandardov uvedený v percentách a tiež slovné hodnotenie pomenúvajúce silné a slabé stránky poskytovania služieb spolu s odporúčaniami pre ďalší rozvoj.

³² Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021, s. 8.

percentuálny výsledok, ako aj silné a slabé stránky v súvislosti s napĺňaním jednotlivých ukazovateľov. Viac ako na posudzovanie jednotlivých organizácií samostatne sa však výsledky zameriavajú na kvalitu a dostupnosť služieb ako takých, či už na regionálnej ako aj národnej úrovni.

4.1.1. Hodnotenie kvality

Výsledky z perspektívy organizácií sú zosumarizované nižšie v tabuľke č. 1, v ktorej sú uvedené všetky organizácie, ktoré napĺňajú štandardy kvality poskytovania podporných služieb na 75% a viac. Pri tomto výsledku sa domnievame, že možno hovoriť o službách, ktoré sú špecializované pre cieľovú skupinu žien so skúsenosťou s násilím a ich deti v zmysle uvedených štandardov. Výsledky uvádzame v rozdelení na 1) organizácie poskytujúce poradenstvo - poradenské centrá, 2) pobytové zariadenia – tzv. bezpečné ženské domy a 3) organizácie, ktoré predstavujú kombináciu dvoch predošlých, čiže poskytujú aj ubytovanie, aj ambulantné poradenstvo smerom navonok, takže aj mimo klientok ubytovaných v zariadení.

Tabuľka č.1 Organizácie napĺňajúce štandardy kvality na 75% a viac

| 75% a viac | | |
|-------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Poradenské centrum | BŽD | Poradenské centrum + BŽD |
| Fenestra | Brieždenie | MyMamy |
| Žena v tiesni | Kotva | Centrum Slniečko |
| OZ Pomoc rodine | Psychosociálne centrum Košice | Luna |
| OZ Hana | Križovatky | Brána do života |
| Progresfem | KC Čakanka | CSS Anima |
| Aliancia žien Slovenska | | Áno pre život |
| PC Nádej | | CSS Krupina |
| Ženy pomáhajú ženám | | |

Z organizácií spĺňajúcich štandardy kvality na 75% a viac pri poskytovaní služieb ženám so skúsenosťou s násilím ponúkame uvedené samostatne v tabuľke č. 2 tie organizácie, ktoré spĺňajú sledované ukazovatele na 90% a viac. Vzhľadom na dôležitosť pomenovania najlepšej praxe v SR z dôvodu jej ďalšieho šírenia sme považovali za užitočné uviesť, ktoré organizácie napĺňajú štandardy kvality v najväčšej miere.

Tabuľka č.2 Organizácie napĺňajúce štandardy kvality na 90% a viac

| 90% a viac | | |
|--------------------|------------|--------------------------|
| Poradenské centrum | BŽD | Poradenské centrum + BŽD |
| Fenestra | Brieždenie | MyMamy |
| Žena v tiesni | Kotva | Centrum Slniečko |
| OZ Pomoc rodine | | Luna |

Z organizácií, ktoré získali 75% a viac sú niektoré organizácie známe a patria k priekopníckym organizáciám v oblasti poskytovania špecializovaných služieb ženám zažívajúcim násilie a ich deťom v SR. Často ide o organizácie verejne sa hlásiace k feministickým východiskám, ktoré sú angažované v presadzovaní spoločenských zmien súvisiacich s prevenciou a elimináciou násilia na ženách. Ich umiestnenie v tabuľke nie je prekvapením. V rámci monitoringu ide v ich prípade o potvrdenie pretrvávajúcej kvality nimi poskytovaných služieb.

V prípade novších organizácií, kde u niektorých nebolo ich umiestnenie v tabuľke vopred vôbec predvídateľné, je užitočné vidieť, že sa rozvíjajú v smere poskytovania kvalitných služieb ženám zažívajúcim násilie.

Hoci väčšina organizácií naplňajúcich štandardy na 75% a viac sú mimovládne organizácie a pôsobia v neziskovom sektore, v tabuľke sú aj dvaja verejní poskytovatelia, čo dokazuje, že v prípade záujmu samospráv je možné aj týmto spôsobom vytvárať a prevádzkovať kvalitné špecializované služby pre túto skupinu.

V tabuľke č.3 sú uvedené organizácie, ktoré naplňajú štandardy kvality na 60% až 75%. O týchto organizáciách nemôžeme nateraz uvažovať ako o organizáciách poskytujúcich špecializované podporné služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti, avšak ide o organizácie, ktoré je užitočné podporiť v ďalšom rozvoji, pretože by sa pomerne ľahko mohli stať zariadeniami poskytujúcimi špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.

Tabuľka č.3 Organizácie naplňajúce štandardy kvality na 60% až 75%

| 60% až 75% | | |
|------------|---------------------|-------------------------------|
| Poradňa | Pobytové zariadenie | Pobytové zariadenie + poradňa |
| | Zem detí – Košice | CSS Lúč |
| | | Domov Dúha |

Organizácie, ktoré naplňajú štandardy poskytovania špecializovaných služieb na 60% a menej síce deklarujú v rámci svojho zamerania podporu osobám zažívajúcim násilie či ohrozeným násilím, avšak z pohľadu kvality je poskytovanie služieb ženám zažívajúcim násilie a ich deťom v týchto zariadeniach nevyhovujúce moderným štandardom a požiadavkám na kvalitu tohto typu služieb.

Jedným z dôvodov na nízke hodnotenie týchto organizácií v rámci monitoringu môže byť aj skutočnosť, že niektoré organizácie sa nevenujú výlučne cieľovej skupine žien ohrozených násilím či zažívajúcich násilie, ale viacerým cieľovým skupinám, ktorým poskytujú sociálne služby. V prípade ubytovacích zariadení, pokiaľ nie sú pre ženy a ich deti vyhradené samostatné priestory, je takmer nemožné naplniť viaceré z hodnotených ukazovateľov, ako napríklad štandard Bezpečie a ochrana a iné.

4.1.2. Hodnotenie dostupnosti služieb

Z výsledkov monitoringu kvality poskytovaných služieb môžeme odvodiť informácie o dostupnosti špecializovaných služieb pre ženy so skúsenosťou s násilím a ich deti. Z týchto

výsledkov vyplýva, že na Slovensku existuje **15 poradenských centier**³³ poskytujúcich špecializované služby pre ženy so skúsenosťou s násilím a **12 bezpečných ženských domov**.³⁴ Zároveň platí, že niektoré organizácie majú viaceré pobočky, ako napríklad poradenské centrum Aliancia žien Slovenska, ktorá má poradňu v Trnavskom aj v Trenčianskom kraji alebo MyMamy, ktoré majú okrem Prešova pobočku poradenského centra aj v Bardejove. Dokopy je tak poradenských centier v rámci SR spolu **18**.

V nasledujúcej tabuľke uvádzame rozmiestnenie špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich detí podľa jednotlivých krajov:

Tabuľka č.4 Špecializované služby podľa krajov

| 75% a viac | | |
|------------------------------------|-------------------------------|------------------|
| Bratislavský kraj | | |
| Aliancia žien Slovenska | | Brána do života |
| PC Nádej | | |
| Trnavský kraj | | |
| Aliancia žien - Cesta späť Trnava | Križovatky | |
| Trenčiansky kraj | | |
| Aliancia žien – Cesta späť Trenčín | | Luna |
| Ženy pomáhajú ženám | | |
| Nitriansky kraj | | |
| | | Centrum Slniečko |
| Žilinský kraj | | |
| Žena v tiesni | Brieždenie | CSS Anima |
| | Čakanka | Áno pre život |
| Banskobystrický kraj | | |
| | | CSS Krupina |
| Prešovský kraj | | |
| Progresfem | | MyMamy |
| MyMamy Bardejov | | |
| Košický kraj | | |
| Fenestra | Kotva | |
| OZ Pomoc rodine | Psychosociálne centrum Košice | |
| OZ Hana | | |

Poradenské centrum

BŽD

Poradenské centrum + BŽD

³³ Sedem z nich existuje v kombinovanej forme s BŽD.

³⁴ Z týchto 12 BŽD má aj poradenské centrum 7 organizácií, ktoré sú zarátané v celkovom počte poradní (15).

Ako vyplýva z uvedenej tabuľky, najmenej dostupné sú špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti v Nitrianskom a Banskobystrickom kraji, kde sa nachádza po jednom zariadení, ktoré je kombináciou BŽD a poradne (Centrum Slniečko, CSS Krupina). Nízka dostupnosť služieb je aj v Trnavskom kraji. Súčasne ani v ďalších regiónoch, dokonca ani v najsilnejšie zastúpenom Košickom kraji, nie je miera dostupnosti dostatočná.

Tieto závery podporujú aj údaje uvedené v Národnom akčnom pláne s odvolaním sa na Minimálne štandardy Rady Európy. Vzhľadom k počtu žien v SR, by mal byť počet poradenských centier – či už integrovaných ako súčasť BŽD alebo fungujúcich samostatne – 52. Podľa výsledkov monitoringu bolo identifikovaných **18 takýchto poradenských centier**, vrátane samostatných pobočiek,³⁵ z čoho vyplýva, že **34 týchto zariadení na Slovensku chýba**. Oproti monitoringu z roku 2013, počas ktorého bolo identifikovaných 11 poradní spĺňajúcich MŠ RE na 75%, sa situácia síce zlepšila, ale dostupnosť služieb zostáva naďalej nedostatočná.

V súvislosti s BŽD je podľa Národného akčného plánu „potrebných na Slovensku 695 miest v špecializovaných bezpečných ženských domoch.“³⁶ Pri približnom výpočte ubytovacích kapacít v BŽD, čiže zariadeniach núdzového bývania, ktoré napĺňajú sledované štandardy na 75% a viac, sa javí, že týchto miest je momentálne k dispozícii zhruba polovica.³⁷ Opäť je možné zaznamenať istý pozitívny posun oproti údajom uvedeným v Národnom akčnom pláne, ktorý spomína existenciu 238 takýchto miest. S výnimkou Žilinského a Košického kraja sa však v každom kraji nachádza len jeden BŽD napĺňajúci štandardy kvality na 75% a viac.

S uvedených výsledkov je zrejmé, že dostupné a efektívne služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti je na Slovensku potrebné ďalej rozvíjať a tento rozvoj by mal byť i naďalej súčasťou strategických cieľov SR.

4.2. Výsledky monitoring z perspektívy jednotlivých štandardov

V tejto časti správy sú uvedené výsledky monitoringu z pohľadu jednotlivých štandardov a úspešnosti ich napĺňania v praxi. Ukázalo sa, že zatiaľ čo niektoré štandardy boli „bezproblémové,“ iné sa napĺňajú v našom kontexte ťažšie. Vo všeobecnosti mali organizácie, ktoré nenapĺňajú kvalitatívne štandardy dostatočne, problémy najmä s poskytovaním komplexných služieb, nedostatočným bezpečím a ochranou, poskytovaním právnych služieb a s uplatňovaním princípu posilnenia. Avšak aj tie organizácie, ktoré kvalitatívne štandardy napĺňajú, môžu mať s niektorými dočasnými problémami z dôvodu finančných či personálnych kapacít, pričom najkomplikovanejším sa javí právne poradenstvo a zastupovanie. Ďalšími problematickými štandardmi sú rôznorodosť a spravodlivý prístup, kde opäť organizácie narážajú najmä na finančné, priestorové a osobné limity pri poskytovaní služieb ženám s rôznymi obmedzeniami, či tým s neznalosťou slovenčiny. Podobne je to aj v prípade štandardu dôvernosti informácií a ochrany osobných údajov, a to najmä v kontexte digitálnej

³⁵ Aliancia žien – Cesta späť Trenčín, Aliancia žien – Cesta späť Trnava a MyMamy Bardejov.

³⁶ Národný akčný plán pre elimináciu a prevenciu násillia na ženách na roky 2014 – 2019. Dostupné na: https://www.gender.gov.sk/wp-content/uploads/2012/06/NAP_nasilie_print.pdf.

³⁷ Po sčítaní všetkých miest v BŽD, ktoré jednotlivé organizácie vykazujú na svojich webových stránkach sa počet miest rovná 348 (vrátane dospelých osôb aj detí).

bezpečnosti. Jedným z najmenej rozvinutých štandardov je participácia žien na rozvoji a riadení služieb.

Cieľom tejto kapitoly nie je komplexne opísať situáciu týkajúcu sa napĺňania každého štandardu, ako skôr vypichnúť hlavné postrehy, ktoré vyšli z monitoringu. V závere kapitoly ponúkame aj možné dôvody tohto stavu a tiež odporúčania na jeho zlepšenie.

1. Násilie na ženách ako príčina a dôsledok nerovnosti žien

Tento štandard zahŕňa uvažovanie o násilí ako o príčinách a súčasne dôsledkoch nerovnosti žien a zohľadnenie tejto premisy v postupoch práce. Nahrubo by sme mohli monitorované organizácie rozdeliť do troch skupín. Organizácie v každej skupine sa líšia v tom, do akej miery zohľadňujú vnímanie násilia ako príčiny a dôsledku nerovnosti žien v praxi, teda pri poskytovaní služieb ženám zažívajúcim násilie. Zároveň porozumenie násiliu ako príčiny a dôsledku nerovnosti žien do veľkej miery predikuje napĺňanie ďalších štandardov poskytovania špecializovaných služieb. Organizácie, ktoré berú na zreteľ nerovnosť žien ako príčinu a dôsledok násilia na ženách sú si viac vedomé špecifických potrieb žien zažívajúcich násilie a ich detí odzrkadlených v monitorovaných štandardoch.

Otvorene pomenúvajú násilie ako príčinu a dôsledok nerovnosti žien v spoločnosti najmä organizácie, ktoré sa hlásia k feministickým východiskám, ktorých bolo v rámci zúčastnených organizácií menšina. Tieto komunikujú svoje hodnoty a postoje v strategických dokumentoch organizácie či na webovej stránke, pravdepodobne v miere súvisiacej s ich aktivistickými cieľmi a zameraním sa na spoločenskú zmenu. Vnímajú, ktoré metódy práce sú v prípade rodovo podmieneného a partnerského násilia neefektívne a nežiaduce a naopak, ktoré sú dôležité. Majú predstavu o štandardoch práce pri poskytovaní špecializovaných služieb, ktoré idú nad rámec Zákona o sociálnych službách, hoci ich napĺňanie v praxi realizuje každá organizácia v trochu inej miere. Riadia sa princípom „ženy pomáhajú ženám.“

Iné organizácie nerámcajú násilie na ženách ako „rodový problém,“ ale skôr v medziach Zákona o sociálnych službách poskytujú služby cieľovej skupine vymedzenej týmto zákonom, čiže osobám ohrozeným správaním iných fyzických osôb alebo osobám, ktoré sú obeťou správania iných fyzických osôb, kedy hovoria najmä o týraných ženách a ich deťoch. Nekonceptualizujú komplexne príčiny násilia na ženách, vnímajú ho často ako individuálny problém, čo napomáha tomu, že neprípisujú zodpovednosť za násilie jednoznačne a výhradne páchatelovi násilia. Tieto organizácie vychádzajú zo štandardov poskytovania sociálnych služieb ako takých, ktoré neprihliadajú na špecifiká danej cieľovej skupiny. Tieto všeobecnejšie štandardy napĺňajú v rôznej miere v praxi a v rôznej miere ich aj majú zachytené v písomných dokumentoch organizácie či na webových stránkach.

Vyskytli sa aj organizácie, ktoré síce vnímajú násilie na ženách ako príčinu a dôsledok nerovnosti mužov a žien v spoločnosti, ale zároveň sa k tomu verejne príliš nehlásia, aspoň nie na svojom webe či vo svojich dokumentoch a metodikách práce. Dôvodov tohto stavu existuje určite viac. Jedným z nich je však aj skutočnosť, že miera inštitucionalizácie v zmysle existencie strategických a iných dokumentov organizácie je nízka, čiže nemajú diferencovanejšie zachytené svoje hodnoty, postoje, ciele a postupy práce v písomnej podobe a vo verejne dostupných materiáloch.

2. Bezpečie a ochrana

Hoci celkovo toto kritérium dosiahlo pomerne dobré hodnotenie, z pohľadu bezpečnosti klientok sme identifikovali niekoľko problematických aspektov. U niektorých organizácii bola identifikovaná nízka miera uvedomenia toho, že zaistenie bezpečia je hlavným cieľom poskytovania služieb v prípade násilia na ženách a deťoch a že toto bezpečie by malo byť prioritou pri plánovaní konkrétnych bezpečnostných stratégií, ako aj zohľadnené v spôsobe poskytovania služieb, tak aby sa klientka mohla cítiť v organizácii a v kontakte s jej zamestnankyňami bezpečne.

Vyššie uvedené sa konkrétne prejavilo napríklad v tom, že mnohé organizácie nepoznajú koncept odhadu nebezpečenstva násilia, nemajú nástroj na jeho vykonanie a aktívne neposudzujú rizikové faktory pri návrhu jednotlivých intervencií. Aj organizácie, ktoré s týmto konceptom pracujú a majú aj dotazník na zisťovanie odhadu nebezpečenstva uviedli, že tento odhad zvyčajne nerobia systematicky, ale skôr len niekedy a podľa potreby. Je otáznne, nakoľko je spoliehanie sa na skúsenosť a znalosti konkrétnej poradkyne v tomto ohľade postačujúce. V najlepšom prípade ide teda o poznanie rizikových faktorov a ich zohľadňovanie pri práci s klientkami.

Niektoré organizácie poskytujú služby aj iným cieľovým skupinám a nezameriavajú sa výhradne na cieľovú skupinu žien zažívajúcich násilie a ich deti, čo môže ohrozovať bezpečnosť klientok a ich detí, vonkajšiu bezpečnosť, ako aj vnútorný pocit bezpečia. Niektoré z týchto organizácií poskytujú sociálne služby širšiemu spektru cieľových skupín a ženy zažívajúce násilie sú len jednou z nich, resp. sa do týchto organizácií dostanú pod hlavičkou inej cieľovej skupiny, no ukáže sa, že zažívajú násilie, a preto je potrebné riešiť aj to, spolu s ďalšími sociálnymi problémami. Takéto organizácie môžu poskytovať inak celkom kvalitné služby, v hodnotení z perspektívy napĺňania štandardov zameraných na špecializáciu služieb pre ženy zažívajúce násilie však dosahujú nižšie percentuálne hodnoty.

Mnohé organizácie nemajú vypracovaný podrobný a diferencovaný bezpečnostný plán, resp. nemajú v rámci iných dokumentov riešenú starostlivosť o bezpečie klientok a zamestnankyň a postup v krízových situáciách. V rámci monitoringu sme mali prístup iba k dokumentom tých organizácií, ktoré prejavili ochotu ich zdieľať, čiže informácie ktoré sumarizujeme sú čiastočné. Avšak aj z rozhovorov a dopytovania vyplynulo, že v prípade niektorých organizácií sú čiastočne niektoré informácie zahrnuté v dokumentoch súvisiacich s bezpečnosťou pri práci, prípadne v dokumentoch týkajúcich sa ochrany osobných údajov, čo je však nedostatočné a málo špecifické. Javí sa, že len malý počet organizácií má - podrobnejšie a s ohľadom na danú cieľovú skupinu - vypracovaný bezpečnostný plán, či už ako súčasť jedného alebo viacerých dokumentov. Aj tu platí, že sú organizácie, ktoré v praxi vedia, ako postupovať, hoci nemajú postupy spracované v písomnej forme, no uplatňujú ich pomerne komplexne v praxi, ale sú aj také, ktoré ich nemajú, ani neuplatňujú. V praxi sme sa stretli s príkladmi porušenia ochrany a bezpečia klientok napr. pri komunikácii organizácii s tretími stranami, keď organizácie podávali bez súhlasu a vedomia klientok informácie iným verejným inštitúciám. V prípade iných organizácií sme sa zas stretli so zverejňovaním fotiek klientok a ich detí na webových stránkach, na facebooku či vo verejne dostupných materiáloch pri prezentovaní aktivít organizácie, čo považujeme v zmysle štandardov poskytovania špecializovaných služieb, konkrétne štandardu bezpečia žien a detí - za neprípustné.

Následne, tieto bezpečnostné pravidlá a postupy sú komunikované s klientkami a novými zamestnankyňami do tej miery, nakoľko je princíp bezpečia zvedomený v rámci organizácie. Systém vzdelávania a zaškoľovania sa zväčša deje prostredníctvom zdieľania vedomostí a zručností od profesionálne starších kolegyň smerom k novým kolegyniam formou náčuv či účasti na poradenských stretnutiach a spoločných rozhovorov, čo však môže byť nepostačujúce a konzervuje status quo. Rovnako personálne štandardy nie sú zvyčajne vyšpecifikované nad rámec pravidiel daných zákonom a nižšími právnymi predpismi. Tieto sú často nepostačujúce, pretože sú na jednej strane málo špecifické pretože nie sú šité na mieru organizáciám poskytujúcim špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie. Na druhej strane sú zbytočne obmedzujúce, keď napríklad príliš tesne vymedzujú VŠ vzdelanie osôb poskytujúcich špecializované poradenstvo, čo následne limituje organizácie pri získavaní nových poradkýň a neblaho prispieva k ich obrovskej personálnej poddimenzovanosti.

3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt

V prípade niektorých organizácií sme zaznamenali paternalizujúce správanie voči klientkam, ktoré sa prejavovalo v spôsobe, akým bolo ku klientkam referované. Napríklad „zhora“, ako k osobám, ktoré je potrebné viesť a naučiť ich, ako žiť, ako sa správať k deťom a pod. V pár prípadoch bola spochybňovaná klientkina skúsenosť s násilím a poukazované na to, že na situáciu sú vždy dvaja a že aj klientka si istým správaním môže za to, kde je. Úlohou špecializovaných služieb je zaujať strániaci a nehodnotiaci prístup, s nulovou toleranciou násilia, a podporiť klientku tam, kde je, vzhľadom na jej potreby a cieľ zaistenia bezpečia.

Väčšina organizácií poskytuje služby v relatívne dobrých podmienkach. Priestory, ktoré bolo možné navštíviť sú dôstojné a čisté.

4. Potreby žien

Mnoho organizácií nezabezpečuje podporné služby komplexne a holisticky. Najväčšie rezervy boli zistené pri organizáciách, ktoré sú ZNB a zo zákona im prináleží poskytovať sociálne poradenstvo a ktoré nejdú nad rámec tejto povinnosti s cieľom poskytovania špecializovaných služieb. V takýchto zariadeniach klientky nemajú prístup k špecializovaným službám, nie je riešený odhad nebezpečenstva, identifikácia násilia či manažment bezpečia a pod. Zvyčajne potom klientky nemajú prístup ani k potrebnému právnemu či psychologickému poradenstvu. Klientkam a ich deťom je poskytnuté ubytovanie, pomoc súvisiaca s komunikáciou s úradmi (napr. vybavenie lekárky pre deti, novej školy a pod.).

Aj organizácie, ktoré si uvedomujú dôležitosť poskytovania špecializovaných služieb a naplňajú štandardy poskytovania služieb vo vysokej miere, majú niekedy problém zabezpečiť napríklad vhodné právne poradenstvo či advokátske zastupovanie. Dôvodom je napríklad skutočnosť, že právničiek či právnikov scitlivených na tému násilia, ktoré/í zároveň môžu zastupovať klientky pred súdom je málo. V skutočnosti existuje na Slovensku len pár takých organizácií, ktoré toto dokážu klientkam ponúknuť.

Väčšina organizácií poskytuje služby v pracovné dni v deklarovovaných hodinách s tým, že sú otvorené tomu prispôbiť sa časovým možnostiam klientok v prípade potreby poskytnutia služieb mimo týchto pracovných hodín. Väčšina organizácií potvrdila, že sa bežne v praxi nestretávajú často s tým, že by klientky potrebovali poskytnutie služieb neodkladne, mimo pracovných hodín. Len minimum prípadov sú také, ktoré potrebujú okamžitú pomoc, ktorá nepočká pár hodín, či deň dva v prípade sviatkov alebo víkendu. Deje sa to občas, avšak

v takýchto prípadoch je možné volať Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie prípadne políciu. Bolo by vhodné posilniť prepojenie medzi organizáciami a ich krízovými či telefonickými linkami a Národnou linkou tak, aby v čase, keď na linke organizácií nie je dostupná pomoc, bola klientka presmerovaná na Národnú linku alebo aspoň aby bola na linke nahratá hlasová správa s odkazom na možnosť kontaktovať Národnú linku a samotný kontakt.

Len časť organizácií poskytuje svoje služby bezpodmienečne. Najmä niektoré ubytovacie zariadenia podmieňujú prijatie klientok preukázaním bezinfekčnosti či aspoň minimálnymi finančnými možnosťami klientky. Pokiaľ klientky nedisponujú ani jedným, ani druhým, nemusia to ich prijatie vylučovať, oboje môže byť vyriešené ex-post po prijatí. Poskytovanie špecializovaného poradenstva je bezplatné. Ubytovacie služby sa zvyčajne riadia cenníkom daným pre ZNB.

5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup

Pri poskytovaní podporných služieb ženám zažívajúcim násilie môžeme z hľadiska zohľadňovania viacnásobného znevýhodnenia klientok a uplatňovania princípu nediskriminácie rozdeliť organizácie na tie, ktoré majú toto porozumenie zakorenené vo svojich hodnotách a postojoch, zvyčajne vyjadrených aj v písomných dokumentoch organizácie, a potom na také, ktoré ho nemajú špecificky zvedomené, avšak v nejakej miere sa ním riadia v praxi. V súvislosti s napĺňaním tohto štandardu väčšina organizácií uviedla, že majú/mali klientky s viacnásobným znevýhodnením a opisovali, ako v praxi vždy našli spôsob, ako poskytnúť služby aj takýmto klientkam, či už išlo o ženy so zdravotným znevýhodnením, ženy nehovoriace slovensky, ženy inej sexuálnej orientácie a podobne. Zdá sa, že v tejto miere – ad hoc vynájdenia sa v novej situácii – reagujú na rôznorodosť a inakosť žien.

Väčšina organizácií nemá vytvorený systém na podávanie sťažností. Takmer pre všetky organizácie platí, že nad rámec knihy sťažností nemajú iné mechanizmy, ktoré by klientky mohli využiť napríklad v situácii zažívania diskriminácie. V prípade ubytovacích zariadení predstavujú priestor na sťažnosti, či skôr sťažovanie sa, spoločné komunity, čo však nemusí byť pre klientky postačujúce a vyhovujúce.

6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien

Tento štandard bol napĺňaný pomerne slabo. Len niekoľko málo organizácii má skutočne k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a na zastupovanie pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní, scitlivených na tému násilia páchaného na ženách a vyzná sa v danej problematike. Je to skôr výnimka ako pravidlo, čo obmedzuje komplexnosť poskytovania služieb. Platí, že právnikov a právničiek zaoberajúcich sa ľudskoprávnymi otázkami a konkrétne témou násilia na ženách je u nás málo. Rovnako málo ich je vyvzdelaných v tejto oblasti, čo je veľkou prekážkou pri obhajobe práv žien zažívajúcich násilie, pretože neporozumenie téme môže spôsobovať ženám sekundárnu viktimizáciu a, hoci aj nevedomky, nahrávať páchatelovi násilia.

Ďalším dôvodom toho, že mnohé organizácie neposkytujú právne zastupovanie žien je aj to, že advokátov či advokátky nie je možné zamestnať, a preto je pre organizácie náročné platiť ich za poskytovanie jednotlivých úkonov, keďže je len málo grantových či donorských schém, ktoré takéto náklady akceptujú.

Organizácie zvyčajne presadzujú v kontakte s inými inštitúciami práva a záujmy klientky a sprevádzajú ju na rôzne inštitúcie podľa jej individuálnych potrieb. Organizácie sa líšia v miere, v akej vybavujú veci „za klientky.“ Niektoré organizácie, ktoré dosiahli celkové vysoké percentuálne hodnotenie napĺňania štandardov v rámci monitoringu uviedli, že ženy na inštitúcie sprevádzajú iba v tej miere, v akej ženy potrebujú s ohľadom na princíp posilnenia. Prílišné riešenie vecí za klientky môže byť prejavom paternalizujúceho prístupu, ktorý buduje závislosť klientok na organizácii, a v skutočnosti nie je posilňujúce. Na strane druhej, v niektorých situáciách, napríklad pri výsluchu na polícii alebo pri úkonoch súvisiacich so súdnym konaním je podpora a sprevádzanie žien vítaná.

7. Posilnenie žien

Väčšina organizácii vníma posilnenie žien ako jeden z kľúčových cieľov poradenstva – aby ženy a ich deti mohli viesť samostatný život v bezpečí. Spôsoby a miera posilnenia, ktoré sa ženám dostávajú v praxi sa líšia z organizácie na organizáciu, avšak vo väčšine organizácií vytvárajú spoločne s klientkou na mieru šitý plán, založený na tom, čo klientka chce a potrebuje. 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. Platí, že každá organizácia vie klientke ponúknuť len toľko podpory a toľko možností, koľko je v jej možnostiach, či už finančných, odborných alebo kapacitných.

Väčšina organizácií má aspoň nejaký spôsob zisťovania spätnej väzby od klientok, prostredníctvom ktorej môže zaznamenávať zvýšenie miery posilnenia žien v zmysle zvýšenia ich kontroly nad vlastným životom, rozšírenia povedomia o svojich právach, o možnostiach žiť slobodný život bez násilia a diskriminácie a pod. Túto spätnú väzbu získavajú poradkyne zväčša priamo v rámci poradenského rozhovoru, a to buď spontánne zo strany klientok alebo sa na ňu aktívne pýtajú.

8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb

Tento štandard sa ukázal ako najmenej napĺňaný. Organizácie sa proaktívne nehlásia k princípu participácie žien na riadení služieb a podpore ich zapojenia do strategického rozvoja služieb a realizácie zmien v organizácii. V rámci riadenia služieb na to nemajú vytvorené mechanizmy, ako napríklad účasť zástupkyne klientok na zasadnutí manažmentu či správnej rady, návštevy členiek správnej rady na komunitných stretnutiach, zbieranie podnetov zástupkyňou klientok na zasadnutia manažmentu organizácie a iné.

V prípade ubytovacích zariadení sa v praxi realizuje určitá miera samosprávy týkajúca sa chodu zariadenia. Ženy rozhodujú o prevádzke v zmysle rozdelenia si upratovacích služieb, varenia alebo potom v zmysle navrhovania aktivít pre klientky a ich deti – napr. výber a plánovanie workshopov, odborných prednášok a iných záujmových aktivít. Zapojiť ženy aj do samotnej organizácie rôznych podujatí či do spolupráce pri návrhu, tvorby a organizácii aj iných aktivít organizácie (napr. preventívne aktivity, kampane) by mohlo priniesť viac hlasu žien samotných ako dotknutej skupiny do rozvoja a riadenia organizácií. Jednoznačne a jedine však za podmienky ochoty a explicitného súhlasu žien, či už na dobrovoľníckej alebo férovo

platenej báze, so zaistením ochrany a bezpečia žien, ktoré nesmú byť za žiadnych okolností takýmito aktivitami ohrozené.

Vytvorenie systému zbierania spätnej väzby na najrôznejších úrovniach a zapracovanie tejto spätnej väzby do chodu, rozvoja a riadenia služieb takisto môže priniesť lepšie zacielené a efektívnejšie služby. Spätná väzba je zbieraná najmä v priebehu samotného poradenského rozhovoru. Niektoré ubytovacie zariadenia majú napríklad systém schránky či škatuľky, do ktorej môžu klientky napísať spätnú väzbu anonymne alebo je tiež vytvorený priestor na spätnú väzbu v rámci pravidelných komunitných stretnutí, prípadne majú zamestnankyne konzultačné hodiny, kedy sa dá za nimi prísť individuálne. Rozširovanie spôsobov a oblastí hodnotenia služieb zo strany klientok, ako aj aktívne vyzývanie k jeho realizácii, predstavujú možnosti väčšieho zapojenia klientok do rozvoja a riadenia služieb.

Dôvodov, prečo je tento štandard napĺňaný málo existuje viacero. Vo všeobecnosti distributívne líderstvo/riadenie či proaktívne zbieranie, vyhodnocovanie a zapracovávanie spätnej väzby a hodnotenia nie je na Slovensku príliš rozšírené bez ohľadu na typ organizácií. Zároveň v prípade práce so zraniteľnou cieľovou skupinou, pri ktorej je veľkou témou práve otázka moci, je potrebné práve s mocou narábať s vysokým uvedomením, čo v oblasti zapájania klientok do rozvoja a riadenia služieb nemusí byť pre organizácie komfortné a ani prvoradé popri poskytovaní samotného poradenstva a obrovskej kapacitnej vyťažnosti a poddimenzovanosti.

V prípade poradenských centier, ktoré ešte navyše často poskytujú poradenstvo telefonicky, je omnoho ťažšie zbierať spätnú väzbu a zapájať klientky do rozvoja a riadenia služieb, hoci určite aj tu existujú cesty, napr. prostredníctvom dlhodobějších klientok alebo bývalých klientok.

Organizácie môžu byť brzdené aj tým, aby ženy netlačili zapájať sa do niečoho, do čoho zapájané byť nechcú, pretože očakávajú, väčšinou asi aj pravdivo, že ženy chcú riešiť svoje konkrétne potreby a následne sa téme násilia a poskytovania služieb viac nevenovať, čo najrýchlejšie sa od témy oddeliť a žiť svoj život, keďže ostávať s témou môže byť pre ne zraňujúce či ohrozujúce. Napriek tomu štandardy poskytovania špecializovaných služieb hovoria o tom, že dotknutá skupina by mala mať účasť na rozvoji a riadení služieb.

9. Dôvernosc informácií a ochrana osobných údajov

Väčšina organizácií dbá na ochranu osobných údajov v zmysle zákona o ochrane osobných údajov. V prípade služieb zameraných na pomoc a podporu žien so skúsenosťou s násilím a ich detí je nutné narábať s dôvernými informáciami veľmi uvažlivo. Len málo organizácií má vypracovaný bezpečnostný plán, v ktorom sú riešené rôzne aspekty ochrany osobných údajov a nakladania s dôvernými informáciami s ohľadom na špecifiká danej cieľovej skupiny.

Poskytovanie služieb klientkam by malo byť utajené. Prax ukazuje, že adresu zariadenia je možné udržať v čiastočnom utajení vo väčších mestách, na vidieku či v menšom meste je to už náročnejšie, resp. nemožné, a o organizáciách sa v ich okolí zvyčajne vie. Vtedy je o to dôležitejšie dbať na anonymitu súvisiacu s poskytovaním služieb konkrétnej klientke.

Organizácie zvyčajne nezdieľajú informácie o klientkách s tretími stranami. Niektoré tak robia v prípade, že sa domnievajú, že sú povinné tak urobiť. Je preto vhodné overiť si nutnosť zdieľať informácie s tretími stranami, vypýtať si požiadavku v písomnej podobe, hovoriť o tom s klientkou.

V súvislosti s elektronickým uchovávaním dát, organizácie sa líšia v kvalite a miere zabezpečenia ochrany, konkrétne napríklad zapisovania a kódovania zistených a zbieraných informácií, kvality a ochrany IT systému, pravidiel, kto môže s dátami narábať, kedy, za akých podmienok, pod. Viaceré organizácie referovali, že zažili niekedy v minulosti, že sa im niekto pokúšal nabúrať či nabúral do systému. Posilnenie organizácií v tejto oblasti formou vytvorenia systému uchovávanía dát, jeho ochrany a bezpečnostných pravidiel by mohlo byť nápomocné aj plošne, pretože rozvoj v tejto oblasti postupuje veľmi rýchlo a presahuje finančné, odborné i kapacitné možnosti organizácií.

10. Podpora a práca s deťmi

Tento kľúčový štandard je vo výsledku napĺňaný skôr slabšie. Je to najmä z dôvodu, že podpore a práci s deťmi sa až na výnimky venujú najmä ubytovacie zariadenia. V prípade poradenských centier organizácie zvyčajne nepracujú priamo s deťmi, prípadne iba občasne, napríklad v zmysle psychologického poradenstva či organizácie záujmových aktivít pre deti klientok. Je však dôležité dodať, že podpora matiek je vždy súčasne aj podporou ich detí.

Situácia spojená s COVID-19 priniesla niektorým ubytovacím zariadeniam nové výzvy na podporu a prácu s deťmi súvisiace napríklad so zriadením priestorov vybavených a vhodných na školskú prípravu detí, zaistenie dobrovoľníkov a dobrovoľníčok na doučovanie a podobne. Na druhej strane práve v prípade niektorých poradenských centier prispela pravdepodobne pandémia, spolu s ďalšími faktormi, k pozastaveniu aktivít realizovaných pre deti klientok. Samostatnú pracovníčku na podporu a prácu s deťmi má menšina organizácií.

11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca

Tento doplnkový štandard je v procese rozvoja. Takmer všetky organizácie nadväzujú nejakú formu spoluprácu s inými inštitúciami³⁸ v snahe zlepšiť podporu a ochranu žien zažívajúcich násilie a ich detí. Líši sa však miera a ciele tejto spolupráce. Niektoré organizácie nadväzujú spoluprácu s nejakou inou inštitúciou najmä za účelom podpory konkrétnej klientky pri vytváraní jej plánu bezpečia a pri realizácii potrebných krokov súvisiacich s jej konkrétnym prípadom. Existuje však niekoľko organizácií, ktoré nadväzujú túto spoluprácu s ohľadom na dosiahnutie systémových zmien v oblasti ochrany a podpory žien za účelom zlepšenia efektívnosti a účinnosti podpory a ochrany žien a ich detí formou multiinštitucionálnej spolupráce.

³⁸ 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.

12. Prevencia a spoločenská zmena

Tento doplnkový štandard získal druhé najnižšie hodnotenie. Je napĺňaný najmä tým, že niektoré organizácie realizujú preventívne aktivity v zmysle vzdelávania na ZŠ a SŠ, ako aj vzdelávania rôznych profesijných skupín. Existuje iba pár organizácií, ktoré sa aktívne zapájajú do regionálnych či národných advokačných a koordinančných aktivít. Ide najmä o ženské feministické organizácie, hoci nie výhradne, ktorých integrálnou súčasťou je aj participácia na spoločenskej zmene. Sú organizácie, ktoré na tento typ aktivít vôbec neašpirujú a súčasne sú aj také, ktoré to považujú za dôležité, ale nevnímajú, že na niečo také majú dostatok voľných kapacít. Popri poskytovaní služieb, s týmto spojenou vysokej administratívnej záťaži a personálnej poddimenzovanosti je aj pre organizácie, ktoré majú záujem, náročné zapojiť sa.

13. Zber a vyhodnocovanie dát

Tento štandard rovnako predstavuje pre väčšinu organizácií nadstavbu k ich činnosti. Všetky organizácie zbierajú nejaké dáta o klientkách a poskytovaných službách. Organizácie zbierajú zvyčajne to, čo uznajú samé za vhodné alebo to, čo vyplýva z požiadaviek donorov. Nakoľko organizácie vyhodnocujú tieto dáta a ďalej pracujú so zisteným je veľmi individuálne a častokrát nejde príliš nad rámec zverejnenia zosumarizovaných dát vo výročnej správe organizácie či podobne.

Neexistuje jednotný systém zberu dát, ktorý by existoval napríklad na národnej úrovni. Národný systém by síce mohol priniesť zvýšenie administratívnej záťaže pre organizácie, avšak mohol by zhromažďovať cenné informácie týkajúce sa násillia na ženách a priniesť možnosť realizácie odborných analýz a na nich založených systémových zmien.

4.3. Problémové oblasti a odporúčania

Mieru napĺňania hodnotených štandardov ovplyvňujú jednak vnútorné faktory, ktoré sa týkajú samotných organizácií a tieto majú v moci s nimi pracovať a meniť ich, ako aj vonkajšie faktory, ktoré pochádzajú z prostredia, v ktorom organizácie pôsobia. V súvislosti s vnútornými faktormi dostala každá organizácia na základe výsledkov monitoringu samostatnú spätnú väzbu, vzhľadom k čomu pozná svoje silnejšie stránky a súčasne i oblasti vhodné na ďalší rozvoj. Podobne v predchádzajúcom texte je uvedené, ktoré štandardy sú napĺňané lepšie a naopak, ktoré menej, a preto predstavujú priestor na zlepšenie.

Vo všeobecnosti odporúčame organizáciám poskytujúcim podporné služby pre ženy zažívajúce násillie niekoľko tipov na zlepšenie kvality poskytovaných služieb. Pokiaľ tieto odporúčania zatiaľ nezohľadňujú vo svojej práci, tieto odporúčania môžu zlepšiť kvalitu nimi poskytovaných služieb.

- Vytvorenie kvalitnej webovej stránky, na ktorej organizácia jasne deklaruje, akej činnosti sa venuje, akej cieľovej skupine, aké hodnoty zastáva a zohľadňuje pri poskytovaní svojich služieb, informácie o násillí páchanom na ženách a iné. Ideálne je mať stránku vytvorenú aj v anglickej verzii, prípadne v iných jazykoch (napr. národnostných menšín) alebo verziu pre ľudí so zrakovým či sluchovým postihnutím.

- Vytvorenie základných interných dokumentov, s dôrazom na bezpečnostný plán zahŕňajúci rôzne aspekty týkajúce sa bezpečia klientok, vrátane pravidelného vyhodnocovania rizika násilia, bezpečia zamestnankýň a zamestnancov organizácie, bezpečnostných pravidiel v krízových situáciách, bezpečia v súvislosti s nakladaním s dôvernými informáciami a poskytovaním informácií tretím stranám, vrátane pravidiel okolo nezverejňovania fotografií a iných informácií o klientkach na webstránke organizácie či na sociálnych sieťach a podobne.
- Okrem internej prípravy poradkýň zabezpečiť každej zamestnankyni aj citlivovací tréning na tému násilia na ženách a vzdelávanie zamerané na poskytovanie špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.³⁹
- Zabezpečenie pravidelnej supervízie.
- Vytvorenie diferencovaného systému spätnej väzby (v rámci poradenského rozhovoru, prostredníctvom schránky či online prostredia, v rámci konzultačných hodín, na komunite a pod., a to aj v anonymizovanej podobe).
- Presmerovanie telefonickej linky organizácie na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie, prípadne odkaz na túto linku, mimo pracovných hodín organizácie tak, aby boli zabezpečené dostupné služby pre ženy 24/7.
- Zaistenie účasti klientok na riadení a rozvoji služieb prostredníctvom výberu niektorého z krokov opísaných v Metodike monitoringu.
- Zapojenie sa do skupín multiinštitucionálnej spolupráce pôsobiacich v regióne.

Ako vyplynulo z výsledkov monitoringu, organizácie dokážu mieru napĺňania štandardov a rozvoj dostupnosti a kvality poskytovaných služieb ovplyvniť iba do určitej miery. Existujú vonkajšie faktory, ktoré vyplývajú z prostredia, v ktorom organizácie pôsobia a ktoré do veľkej miery určujú možnosti, ktoré organizácie majú.

Najproblematickejšia oblasť identifikovaná organizáciami poskytujúcimi podporné služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti je ich kapacitné obmedzenie súvisiace s personálnymi kapacitami. Je tomu tak z viacerých dôvodov. Jedným z nich je celkovo nízka dostupnosť špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie. Druhým je vysoká administratívna záťaž spojená s poskytovaním služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti v súvislosti s dokumentáciou a vykazovaním poskytnutých služieb pre donorov týchto služieb. Ďalej je tiež náročné nájsť kvalifikovaný personál, a to aj kvôli obmedzujúcim kvalifikačným predpokladom pre poskytovanie špecializovaného poradenstva ukotveným v Zákone o sociálnych službách a relevantných osobitných predpisoch. Hoci niektoré organizácie prijali nové zamestnankyne, tieto je potrebné zaučiť a získanie skúseností trvá v čase.

Preťaženosť poradkýň poskytujúcich podporné služby má dopad aj na možnosti organizácií zapájať sa následne do činností súvisiacich s ďalším rozvojom vlastných zručností, strategickým rozvojom organizácie či vzájomným sieťovaním a zapojením sa do multiinštitucionálnej spolupráce s inými relevantnými aktérmi. Organizáciám – aj pokiaľ majú

³⁹ Vid'. napr. 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>

tieto ciele - zostáva iba minimum priestoru a energie na aktivity zamerané na prevenciu násilia a spoločenskú zmenu, ku ktorým patrí napríklad realizácia osvetových kampaní, vzdelávacích aktivít či prezentácia problému násilia na ženách v médiách a iné. Doplnkové štandardy sú m. i. odzrkadlením aj tejto situácie. Zároveň organizácie v tomto stave nemajú kapacitu podporovať vznik nových organizácií či nových pobočiek a rozširovať tak dostupnosť podporných služieb.

Ďalším problémom je nestabilné financovanie služieb, ktoré sa zväčša opiera o časovo obmedzené grantové schémy financované napr. prostredníctvom Európskeho sociálneho fondu či Nórskeho finančného mechanizmu (NFM) a zdroje poskytované zo samosprávnych krajov. Výhradné financovanie zo zdrojov samosprávnych krajov samé o sebe nie je postačujúce, keďže pokrýva len sociálne a prípadne ubytovacie služby. Psychologické a právne poradenstvo môže byť financované zo schém Ministerstva spravodlivosti SR. Takéto viaczdrojové financovanie však zvyšuje administratívnu záťaž na organizácie, keďže rôzne schémy majú rozličné ukazovatele a indikátory a rozličné mechanizmy vykazovania. Financovanie prostredníctvom grantových schém ESF alebo NFM je síce v tomto období pre mnohé organizácie dostatočne komplexné, avšak fungovanie v rámci týchto schém predstavuje vysokú mieru administratívnej záťaže a vzhľadom na časové obmedzenie predstavuje riziko pre udržateľnosť služieb. Táto súvisí tiež s udržateľnosťou zamestnankýň. Zastabilizovanie spôsobu financovania zo strany verejných zdrojov, zaťažené len nevyhnutnou administratívou, by bolo nápomocné pre plynulý chod organizácií a ich odbremenenie od neustáleho fungovania v rámci projektových cyklov.

Nápomocná zmena prostredia by tiež mohla prísť vďaka povinnosti zmysluplne nastaveného prierezového vzdelávania v téme násilia na ženách u odborných profesií prichádzajúcich do styku so ženami zažívajúcimi násilie a ich deťmi v procese riešenia ich situácie. Mnoho profesií za posledné roky prešlo vzdelávaním, avšak sú aj také, ktoré sa bránia tomuto procesu.

Ako vyplynulo i z monitoringu, v SR existuje nedostatok právničiek a právnikov, ktoré/í zároveň ponúkajú ženám zastupovanie pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní a sú scitlivené/í na tému násilia na ženách, vyznajú sa v danej problematike a sú ochotné/í spolupracovať s organizáciami poskytujúcimi podporné služby pre ženy a ich deti. Túto situáciu by bolo potrebné zmeniť a minimálne nastaviť podmienky financovania organizácii tak, aby si takéto služby dokázali externe zabezpečiť, hoci i tu sa javí, že problémom je nielen financovanie, ale najmä nedostatok ľudských zdrojov.

Práve vonkajšie faktory, ktoré formujú prostredie, v ktorom organizácie pôsobia sú adeptom na systémové zmeny zo strany zodpovedných inštitúcií a zainteresovaných verejných činiteľov.

5. Záver

Predložená záverečná správa sa venuje monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti, ktorý realizoval Inštitút pre výskum práce a rodiny v rokoch 2020 - 2022. Správa v úvode sumarizuje metodiku monitoringu, ktorá slúžila ako návod na uskutočnenie monitoringu a tiež kľúčové štandardy, ktoré boli v rámci monitoringu hodnotené. Zároveň opisuje proces monitoringu a postup hodnotenia tak, ako bol realizovaný v praxi, vrátane rôznych obmedzení, ktoré ovplyvnili priebeh monitoringu.

Najdôležitejšiu časť záverečnej správy predstavujú samotné výsledky monitoringu, ktorého cieľom bolo zmapovať dostupnosť a kvalitu podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. V rámci monitoringu bolo hodnotených 13 štandardov kvality, z toho 10 základných a 3 doplnkové. Výsledky sú prezentované z perspektívy dostupnosti a kvality podporných služieb a tiež z perspektívy napĺňania jednotlivých štandardov samostatne.

Z 32 hodnotených organizácií dosiahlo úroveň napĺňania štandardov nad 75% a viac – čo je úroveň, pri ktorej je možné hovoriť o špecializovaných službách -- spolu 20 organizácií. Niektoré z nich sú poradenskými centrami, iné sú bezpečnými ženskými domami a ďalšie bezpečnými ženskými domami s integrovaným poradenským centrom. Na základe výsledkov monitoringu možno konštatovať, že z perspektívy dostupnosti a kvality podporných služieb existuje na Slovensku 18 poradenských centier (vrátane pobočiek materských organizácií a poradenských centier integrovaných v rámci bezpečných ženských domov) a 12 bezpečných ženských domov poskytujúcich špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.

V porovnaní s cieľmi Národného akčného plánu pre elimináciu a prevenciu násillia na ženách na roky 2014 – 2019 je dostupnosť špecializovaných služieb zistená v rámci monitoringu nedostatočná a poskytovanie špecializovaných služieb je poddimenzované. Poradenských centier chýba v SR stále takmer polovica, zatiaľ čo v prípade miest v bezpečných ženských domoch je dostupnosť služieb zabezpečená tiež približne na polovičnej úrovni.

Na základe výsledkov monitoringu z perspektívy jednotlivých štandardov vidieť, že niektoré štandardy sa darí organizáciám napĺňať uspokojivo, zatiaľ čo napĺňanie iných je problematickejšie. S cieľom podpory kvality poskytovaných služieb dostala každá organizácia spätnú väzbu zahŕňajúcu informácie o tom, ktoré štandardy sa jej skôr darí napĺňať a ktoré predstavujú oblasti pre jej ďalší rozvoj a potenciálne zmeny zvnútra. Niekoľko všeobecných odporúčaní je zároveň súčasťou záverečnej správy.

Ako vyplýva zo zistení monitoringu, dostupnosť a kvalitu podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti by v neposlednom rade mohli pozitívne ovplyvniť aj zmeny prostredia, v ktorom organizácie poskytujúce podporné služby pre ženy a ich deti pôsobia. V tomto smere ponúka záverečná správa podnety pre tvorcov a tvorkyne politik a relevantné organizácie štátnej a verejnej správy, v ktorých pôsobnosti je najmä nastavovanie vhodného právneho rámca a systému financovania či vykazovania týkajúceho sa poskytovania podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.

Okrem tých, ktorí majú kompetencie zvonku podporiť rozvoj kvality a dostupnosti podporných služieb môžu byť výsledky monitoringu užitočné aj pre ďalšie organizácie so

záujmom spoznať stav v tejto oblasti v SR, ako aj pre odbornú a laickú verejnosť, vrátane samotných žien so skúsenosťou s násilím a ich deti.

Monitoring ako taký, najmä v prípade jeho pravidelne sa opakujúcej realizácie a odozvy na jeho výsledky zo strany relevantných subjektov, môže byť nástrojom na zvyšovanie dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy a ich deti. Veríme, že aj uskutočnený monitoring má potenciál stať sa takýmto nástrojom.

Zoznam použitej literatúry

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_prevencie/standardy_komplexnej_podpory.pdf

Intervenčné centrá pre ženy zažívajúce násilie v SR. Rozhovor s Oľgou Pietruchovou z 11. apríla 2022. Dostupné na: <https://www.zastavmenasilie.gov.sk/news/intervencne-centra-pre-zeny-zazivajuce-nasilie-v-sr/>

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

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)

Kuruc, A., Grochová M., Očenášová, Z. Metodika monitoringu dostupnosti a kvality podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. IVPR, 2021. Dostupné na:

<https://www.zastavmenasilie.gov.sk/resources/data/Metodika-monitoringu-dostupnosti-a-kvality-podpornych-sluzieb-pre-zeny-zazivajuce-nasilie-a-ich-deti.pdf>

Národný akčný plán na prevenciu a elimináciu násilia na ženách na roky 2014 – 2019.

Dostupné na:

https://www.gender.gov.sk/wpcontent/uploads/2012/06/NAP_nasilie_print.pdf

Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov. Dostupné na:

<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2008/448/>