

Monitoring vybraných poskytovateľov služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti a hodnotenie súladu ich poskytovanie so štandardami Rady Európy

Vypracovala: Zuzana Očenášová (expertka pre výskum a monitoring KMC IVPR)

November 2017

Cieľom monitoringu bolo hodnotenie súladu poskytovania služieb ženám zažívajúcim násilie a ich deťom so Štandardami Rady Európy u prijímateľov a garantov vybraných projektov podporených v rámci programu Domáce a rodovo podmienené násilie spolufinancovaného z Nórskeho finančného mechanizmu a štátneho rozpočtu Slovenskej republiky. Účelom je dosiahnuť rating a poskytnúť Správcovi programu a Výberovej komisii základné informácie o prijímateľovi a projektovom partnerovi. Monitoring vychádza z metodológie Monitoringu sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti z hľadiska európskych štandardov¹ z roku 2012, ktorý realizoval Inštitút pre výskum práce a rodiny (IVPR). Uvedená metodológia bola modifikovaná pre potreby súčasného monitoringu a to pokiaľ ide o spôsob monitorovania ako aj jeho obsah. Forma monitoringu však bola totožná s predchádzajúcimi realizovanými monitoringami pre Správcu programu. Výsledky monitoringu je možné považovať vzhľadom na metodologické obmedzenia monitoringu len za orientačné a výsledky nemusia zohľadňovať presný stav služieb poskytovaných danými organizáciami. (Metodologické limity monitoring sú uvedené v predchádzajúcich monitorovacích správach.

Do mmonitoringu bolo zaradených 5 organizácií. V jednej z nich – Nádej Partizánske nebolo monitoring možné vykonať, keďže ani po opakovaných výzvach nedodali vyplnený dotazník. Monitoring prebiehal dotazníkovou formou, pričom dotazník bol organizáciám zaslaný 23.10. 2017 s požiadavkou na návratnosť do 3.11. Dve organizácie boli osobne navštívené – Únia materských centier (9.11.) a Linka detskej istoty (8.11.), Women's Institute Slovakia a Luna, n.o. boli kontaktované telefonicky.

¹ Monitoring sociálnych služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti z hľadiska európskych štandardov, Holubová B., Filadelfiová J., IVPR, 2012

ÚNIA MATERSKÝCH CENTIER

Par.	Získané informácie/odpovede	Skóre
Identifikácia	Únia materských centier, o.z., Bratislava. www.materskecentra.sk Štatutárka: Daniela Konečná: dancakon@gmail.com, 0915 930 833. Dotazník vyplnili: Ida Želinská (sociálna poradkyňa): 0903 373 428, Daniela Konečná (štatutárna zástupkyňa): 0915 930 833 Adresa poskytovania služieb: ambulantná, spádová oblasť: ambulantná - Bratislava, terénna - SR	
Špecializácia	Cieľové skupiny: ženy zažívajúce násilie s deťmi a bez detí. Klientela – služby poskytujú výlučne takýmto ženám. Primárne sa venujú partnerskému násiliu na ženách, ale mali aj prípady sexuálneho násillia a zneužívania. V Bratislave sú služby poskytované ambulantne, v materských centrách po celej SR (nie všetky materské centrá spolupracujú na poradni pre ženy zažívajúce násilie) je poskytovaná len základná intervencia, následné služby sú riešené prostredníctvom poradne. V roku 2017 mali 73 prípadov násillia na ženách. Organizácia nemá časový limit na poskytovanie služieb. Medzi klientkami prevládajú tie s potrebou strednodobého poskytovania služieb. Organizácia od novembra 2017 začala prevádzkovať špecializovanú telefonickú linku pre ženy zažívajúce násilie. Má vypracované postupy a protokoly pre niektoré z úkonov. Personál bol zaškolený MyMamy a Možnosťou voľby.	6,5
Autonómnosť	Neverejný poskytovateľ, právna forma: občianske združenie, MVO, rok vzniku 2003, poradenstvo poskytuje od roku 2016. Registrácia podľa z. 448/2008. Akreditáciu má na základné a špecializované poradenstvo. Organizácia publikovala propagačné materiály, organizuje vzdelávanie pre členské organizácie a publikuje materiály vo vlastnom časopise a v spolupráci s mediálnymi partnermi.	3,5
Druh služieb	Ambulantné poradenské služby v Bratislave zahŕňajú krízovú intervenciu, odhad rizika násillia, sociálne, právne a psychologické poradenstvo a sprevádzanie. V iných regiónoch SR je v spolupracujúcich materských centrách realizovaná len základná krízová intervencia, odhad rizika a identifikácia potrieb. Následné služby sú poskytované bratislavskou poradňou e-mailom alebo telefonicky. UMC tiež vypracovala systém výjazdov pracovníčok poradne do regiónov, kde realizujú osobné poradenstvo. Sprostredkovane vedú zabezpečiť ubytovanie, advokátske poradenstvo a psychoterapiu. Organizácia tiež rozšírila spoluprácu so špecializovanými poradňami v regiónoch a na prípadoch spolupracujú.	1,5
Rodová analýza	Organizácia vníma násilie páchané na ženách ako použitie silových metód na ovládnutie ženy, zneužitie fyzickej, mentálnej a ekonomickej prevahy, tlak, ktorý vyvoláva strach. Príčinami sú mocenská nerovnováha, zlá finančná situácia žien a chýbajúca sieť pomoci. Uplatňované prístupy: otvorené jednanie, strániaci prístup, sieťovanie. Vychádzajú tiež z Minimálnych štandardov RE.	1,5
Spravodlivý prístup	Pre prijatie ženy do poradne neplatia žiadne obmedzenia, okrem ovládania slovenčiny. Klientky z menších nemali. Služby by vedeli poskytnúť aj v ruskom a anglickom jazyku.	1,6
Dostupnosť	Organizácia poskytuje bezplatne sociálnoprávne poradenstvo, v Bratislave aj psychologické poradenstvo a sprevádzanie na inštitúcie. Tieto sú bez časového limitu. V priebehu roka 2016 zatiaľ neodmietli žiadnu klientku.	1,5
Bezpečie a ochrana	Poradenské služby prebiehajú v relatívne bezpečnom prostredí v poradni v Bratislave, adresa však nie je utajená. V iných mestách sa služby poskytujú v materských centrách, ktoré nespĺňajú štandardy bezpečnosti podľa RE, avšak pre ženy predstavujú symbolické bezpečné miesto a v mnohých prípadoch sú jediným miestom, kam majú povolené chodiť. Organizácia poskytuje krízovú intervenciu a odhad rizika násillia. Ponúkané služby sú komplexné, v regiónoch chýba psychologická pomoc, ktorú sa však snažia nahradiť odporúčením na externé zdroje.	2,5
Deti	Organizácia poskytuje psychologickú pomoc deťom a prácu s matkami a deťmi.	1,5
Personál	V poradni pracuje 8 žien, odbornej práci s klientkami sa venuje 6. V rámci profesií sú zastúpené sociálna práca, psychológia, právo, vychovávateľstvo a ekonómia. Personál bol vyškolený MyMamy a Možnosťou voľby.	3
Posilnenie	Klientky sa predbežne nepodieľajú na fungovaní poradne, spätná väzba pochádza najmä od jednotlivých materských centier.	0

Krízová linka	Organizácia od novembra 2017 prevádzkuje špecializovanú krízovú linku na čísle: 0915 930 831. Na linke pracujú 3 ženy, ktoré absolvovali špeciálne vzdelávanie. Linka je dostupná 24 hodín denne. Kvôli krátkemu fungovaniu linky nie je možné realizovať ďalšie hodnotenie.	2,5
Dosiahnuté skóre		25,1 (76%)

Oproti predchádzajúcemu monitorovaciemu obdobiu došlo v organizácii k viacerým zmenám. UMC získalo akreditáciu na základné a špecializované sociálne poradenstvo. Pracovalo tiež na nastavení postupov spolupráce medzi poradňou a jednotlivými členskými centrami (regionálne výjazdy poradkýň, on-line skupina a pod.), rozšírilo spoluprácu so špecializovanými poradňami a podľa možností sa snaží o vytváranie regionálnych sietí. Organizácia tiež absolvovala ďalšie vzdelávania, a to tak špecifické (Možnosť voľby) ako aj zamerané na supervíziu a poradenstvo (VŠ zdravotníctva a sociálnej práce Sv. Alžbety). Od novembra 2017 spustilo nepretržitú telefonickú linku pomoci ženám zažívajúcim násilie.

LINKA DETSKEJ ISTOTY

Par.	Získané informácie/odpovede	Skóre
Identifikácia	Linka detskej istoty, n.o. Bratislava, www.lidi.sk , Štatutárna zástupkyňa: Eva Dzurindová (0907 790 649). Monitoring prebehlo na základe osobného rozhovoru a návštevy organizácia z dňa 8.11.2017 za účasti štatutárnej zástupkyne a sociálnej pracovníčky pracujúcej priamo s klientkami.	
Špecializácia	Linka detskej istoty poskytuje primárne služby deťom a adolescentom. Poskytuje však aj služby pre rodiny – rodičovská linka, sociálno-právna poradňa a ambulantné krízové stredisko. Monitoring sa vzťahuje len na časť služieb poradenstva a krízového strediska. Cieľové skupiny: ženy zažívajúce násilie s deťmi a bez deťmi – ide o špeciálne zraniteľné skupiny žien zo sociálne znevýhodneného prostredia, ženy bez domova, pracujúce v sexbiznise a užívateľky drog. Časť klientok pochádza z projektu realizovaného v spolupráci s OZ PRIMA, v rámci ktorého prebehlo aj vyhľadávanie v teréne, časť klientok prišla prostredníctvom iných organizácií (venujúcich sa najmä bezdomovectvu). Prípadne na odporúčanie už existujúcich klientok. V súčasnosti LDI terénne vyhľadávanie už nerobí. V tejto časti klientely sa vyskytujú len ženy, ktoré zažili násilie, či už v partnerskom vzťahu, v rodine alebo zo strany zákazníkov (sexbiznis). Pracovníčky absolvovali viacero školení realizovaných Fenestrou, Možnosťou voľby a OZ Nádej.	4,5
Autonómnosť	Neverejný poskytovateľ, právna forma: nezisková organizácia, MVO, rok vzniku 2014 (predtým pod UNICEF), poradenstvo poskytuje od roku 2015. Akreditácia na vykonávanie opatrení SPODaSK podľa zákona č. 305/2005 Z.z. Organizácia realizuje široké spektrum propagačných aktivít, ktoré však nie sú priamo zamerané na oblasť násilia páchaného na ženách, ale na iné témy LDI.	3,5
Druh služieb	V rámci krízového ambulantného strediska poskytuje organizácia sociálne, právne a psychologické poradenstvo, skupinové sedenia pre ženy, asistenciu a sprevádzacie služby. Zároveň poskytuje aj terénnu pomoc v prípade potreby, voľnočasové aktivity pre matky s deťmi a sprostredkúva kontakt na ďalšie služby – ubytovanie, zdravotná starostlivosť a pod. Organizácia neprevádzkuje špecializovanú telefonickú linku pre ženy zažívajúce násilie.	1,5
Rodová analýza	Organizácia vníma násilie páchané na ženách ako porušenie práv žien, jeho príčinami sú predovšetkým sociálne prostredie, zlá finančná situácia a stigmatizácia. Pri ich špecifickej klientele sa snaží vychádzať z chápania násilia ako rodovo podmieneného a uplatňovať princípy poradenstva na ňom založené, avšak špecifikom cieľovej skupiny je, že je dôležité, aby si ženy najskôr uvedomili, že vôbec zažívajú násilie. Navyše, dostupná sociálna pomoc pre takto stigmatizovanú cieľovú skupinu je veľmi nízka, takže princípy často narážajú na realizovateľnosť v praxi. Organizácia sa navyše venuje primárne deťom, takže princíp ochrany dieťaťa a práca so ženou stojí niekedy v konflikte.	1
Spravodlivý prístup	Pre prijatie ženy neplatia žiadne obmedzenia, okrem ovládania slovenčiny. Medzi klientkami sú ženy rómskej národnosti a celkovo je práca zameraná na výrazne stigmatizovanú skupinu žien.	2

Dostupnosť	Všetky služby organizácie sú poskytované bezplatne, bez časového obmedzenia.	2
Bezpečie a ochrana	Organizácia poskytuje krízovú intervenciu a jej služby sú komplexné. Nemá vytvorené špecializované protokoly na odhad rizika a bezpečný plán, avšak v praxi sa s nimi pracuje. Adresa nie je utajená.	2
Deti	Organizácia poskytuje deťom individuálnu aj skupinovú psychologickú pomoc a organizuje voľnočasové aktivity pre matky s deťmi.	1,5
Personál	So ženami z danej cieľovej skupiny pracujú 2 sociálne pracovníčky, k dispozícii je aj psychologička a právnička. Personál bol vyškolený Fenestrou, Možnosťou voľby a OZ Nádej.	3
Posilnení	Klientky sa podieľajú na organizovaní voľnočasových aktivít a vyberajú témy pre skupinové sedenia.	1
Krízová linka		0
Dosiahnuté skóre		20 (69%)

Vzhľadom k tomu, že nejde o organizáciu špecificky zameranú na pomoc ženám zažívajúcim násilie ako aj k špecifikám cieľovej skupiny (ženy bez domova, v zlej sociálnej situácii, ženy pracujúce v sexbiznise), pri ktorej je nutné mať nastavené služby viac nízokoprahovo, ako aj k faktu, že potreby žien a spôsoby ich riešenia sú komplikované, je otázne, nakoľko by sa Minimálne štandardy RE mali vzťahovať aj na tento typ služieb, keďže ich zameranie bolo nastavené na špecifické služby.

LUNA

Par.	Získané informácie/odpovede	Skóre
Identifikácia	Luna, n.o. Štatutárka a dotazník vyplnila: Hana Štrbová: 0905/337769, ha.strbova@gmail.com. Adresa poskytovania služieb: poradenstvo: Súvoz 1, Trenčín, BŽD - utajená, spádová oblasť: Trenčiansky kraj, SR.	
Špecializácia	Cieľové skupiny: ženy zažívajúce násilie s deťmi a bez detí. Ženy zažívajúce násilie tvoria 100% klientely. Organizácia poskytuje ubytovacie služby a poradenstvo. Stretávajú sa s nasledovnými typmi násillia páchaného na ženách: násilie v partnerských vzťahoch, domáce násilie, znásilnenie a sexuálne násilie. Od júna do októbra 2017 poskytli služby 42 klientkam, z čoho všetky zažili násilie. Personál organizácie bol vyškolený Alianciou žien.	6,5
Autonómnosť	Neverejný poskytovateľ - MVO, rok vzniku 2014, prvú klientku s NPŽ mali koncom mája 2017. Organizácia je registrovaná podľa 448/2008, Z.z. Akreditáciu na špecializované sociálne poradenstvo zatiaľ nemá. Vo zvyšovaní povedomia o NPŽ v komunite sa zatiaľ neangažovali.	2,5
Druh služieb	Poskytované služby: ubytovanie, krízová intervencia, odhad rizika násillia, sociálnoprávne a psychologické poradenstvo, individuálna a skupinová terapia, rodinná terapia, sprevádzanie na inštitúcie, vyhľadávacia činnosť a vypracovávanie správ. Klientky finančne prispievajú na ubytovanie.	1,5
Rodová	Definícia NPŽ: kontrola a moc založená na rodovej nerovnosti s cieľom fyzického, psychického alebo iného poškodenia ženy v súkromí alebo na verejnosti. Príčinou násillia na ženách je strata zamestnania, finančné	0,6

	problémy, alkoholizmus a vzorce z pôvodnej rodiny. Uplatňované princípy: posilnenie, ženy ženám, bezplatnosť. Pri poskytovaní pomoci sa odvolávajú na štandardy RE.	
Spravodlivý prístup	Obmedzenia pre poskytovanie ubytovacích služieb sa týkajú závislostí, psychiatrickej diagnózy, akútnej choroby a mentálneho postihnutia. Medzi klientkami sa vyskytli ženy rómskej národnosti, výnimočne ženy so zdravotným postihnutím. Služby by vedeli poskytnúť aj v anglickom, ruskom a nemeckom jazyku. Bez problémov ubytujú aj ženu na vozíku.	1,5
Dostupnosť	Služby sú bezplatné (klientky prispievajú na ubytovanie) a bez stanovenia časového limitu. Prevládajú klientky so strednodobou dĺžkou poskytovania služieb, v poradenstve s krátkodobými potrebami. Z kapacitných dôvodov nemuseli odmietnuť klientku. Momentálne majú voľných 30 miest (6 izieb).	2
Bezpečie a ochrana	Organizácia poskytuje krízovú intervenciu aj odhad rizika a má vytvorené štandardizované protokoly naň. Služby organizácie pre ženy sú komplexné, s výnimkou právneho zastupovania. BŽD má utajenú adresu, bezpečnostné dvere a je napojené signalizačným zariadením na políciu.	4
Deti	Služby pre deti klientok: psychologické poradenstvo a práca s matkami a deťmi, voľnočasové aktivity, skupinová práca	1,5
Personál	V organizácii pracuje 8 osôb, z toho 7 pracuje s klientelou a 5 sa venuje odbornej práci so ženami. Z týchto 5 osôb sú 4 ženy a 1 muž (externý právnik). Pri internom personáli sú zastúpené tieto profesie: sociálna práca, vychovávateľstvo a zdravotníctvo. Externe zabezpečujú psychologické a právne služby. Personál organizácie bol vyškolený Alianciou žien.	2
Posilnenie	Klientky sa zúčastňujú schôdzí v BŽD, podieľajú sa na úprave domového poriadku, pomáhajú si navzájom a rozhodujú o voľnočasových aktivitách.	1
Krízová linka	Krízová linka je dostupná na čísle: 0908 466100, 24 hodín denne. Pracujú na nej 4 pracovníčky, ktoré boli vyškolené Alianciou žien. V doterajšom období zaznamenali v priemere 3 hovory týždenne a všetky sa týkali NPŽ.	3
BŽD	V BŽD ubytovávajú len ženy s deťmi alebo bez detí. Kapacita ubytovania je 53 miest v 21 izbách. Maximálny počet osôb na izbe je 6. V doterajšej existencii (5 mesiacov) mali ubytovaných 20 klientok s ich deťmi. Ubytovat' sa je možné kedykoľvek počas 24 hodín. Bezpečnosť je zabezpečená bezpečnostnými dverami, kamerovým systémom a pripojením na signalizačný systém polície. V zariadení nie sú povolené návštevy.	6
Dosiiahnuté skóre		31 (79%)

WOMEN'S INSTITUTE SLOVAKIA, O.Z.

Par.	Získané informácie/odpovede	Skóre
Identifikácia	Women's Institute Slovakia, o.z. Liptovský Mikuláš. www.beznasilia.sk, Štatutárka a dotazník vyplnila: Michaela Fedáková, 0940 106 606, fedakova@beznasilia.sk. Adresa poskytovania služieb: Námestie osloboditeľov 793/32, Lipt.Mikuláš, spádová oblasť: Liptov, Orava	
Špecializácia	Cieľové skupiny: ženy zažívajúce násilie s deťmi aj bez detí, ženy zo sociálne znevýhodneného prostredia. Ženy zažívajúce násilie tvoria približne dve tretiny klientely. Vo svojej práci sa stretávajú najmä s partnerským násilím a násilím zo strany inej blízkej osoby. Organizácia poskytla v roku 2017 služby 42 ženám (za obdobie január – október). Organizácia nemá stanovený limit na poskytovanie služieb. Organizácia prevádzkuje telefonickú linku. Má vypracované postupy a protokoly pre väčšinu úkonov. Personál nebol špeciálne zaškolený, vedúca poradne má pracovné skúsenosti z oblasti násilia páchaného na ženách z predchádzajúcej praxe v podobnom zariadení, nejde však o zariadenie poskytujúce špecifické služby pre ženy zažívajúce násilie, hoci sa takéto klientky medzi klientelou zariadenia vyskytovali.	6

Autonómnosť	Neverejný poskytovateľ, právna forma: občianske združenie, MVO, rok vzniku 2014, poradenstvo poskytuje od roku 2015. Registrácia podľa z. 448/2008, akreditácia na špecializované sociálne poradenstvo. Organizácia sa zapojila do aktivít zameraných na šírenie povedomia o NPŽ: pravidelne publikuje propagačné materiály, viackrát organizovala vzdelávanie a regionálnu kampaň.	3
Druh služieb	Organizácia poskytuje nasledovné služby: terénna sociálna práca, krízová intervencia, odhad rizika násillia, sociálnoprávne poradenstvo, sprevádzanie na inštitúcie a prepravnú činnosť. Sprostredkovane vedia zabezpečiť ubytovanie a psychologické poradenstvo. Veľká časť služieb prebieha formou terénnej práce. V Oravskom regióne je terénna pracovníčka, ktorá rieši základné poradenstvo a klientka ďalej spolupracuje s poradňou v L. Mikuláši. Organizácia sa tiež venuje terénnej práci v rómskych komunitách.	1,5
Rodová analýza	Organizácia definuje násillie páchané na ženách ako <i>akýkoľvek rodovo podmienený násillný čin, ktorý vedie k fyzickej, psychickej alebo sexuálnej ujme obeť</i> . Príčiny násillia vidia v individuálnych faktoroch násillníka, ale aj v rodových stereotypoch, spoločenskej tolerancii a akceptácii násillia a vo výchove. Princípy, ktoré uplatňujú vo svojej práci: <i>zabezpečenie ochrany a bezpečia, rešpektovanie práva na sebaurčenie, diskretnosť a mlčanlivosť, posilnenie</i> . Hlásia sa tiež k Minimálnym štandardom RE.	1,5
Spravodlivý prístup	Pre prijatie ženy do poradne neplatia žiadne obmedzenia. Takmer polovicu klientely tvoria klientky rómskej národnosti. Služby vedia poskytnúť len v slovenskom jazyku a nepoznajú organizáciu, ktorú by kontaktovali v prípade potreby iného jazyka.	2
Dostupnosť	Organizácia poskytuje sociálnoprávne poradenstvo, právne a psychologické poradenstvo, sprevádzanie a prepravnú činnosť bezplatne. Advokátske zastúpenie si klientka hradí sama. V priebehu roka 2016 neodmietli žiadnu klientku.	2
Bezpečie a ochrana	Organizácia poskytuje krízovú intervenciu a odhad rizika násillia. Adresa poskytovania služieb nie je utajená. Vzhľadom k faktu, že väčšina práce prebieha v teréne, sú bezpečnostné kritériá nastavené nízko. Poskytované služby pokrývajú potrebný základ, viaceré služby sú poskytované sprostredkovane.	1
Deti	Organizácia neposkytuje služby pre deti.	0
Personál	V organizácii pracujú 4 ženy, z toho 3 sa venujú priamo práci s klientkami (2 sociálne pracovníčky v poradni a jedna terénna sociálna pracovníčka). Právne a psychologické služby sú poskytované externe. Personál nebol dostatočne vyškolený v téme násillia páchaného na ženách.	1,5
Posilnenie	Organizácia neuviedla účasť klientok na chode organizácie.	0
Krízová linka	Organizácia prevádzkuje krízovú linku na čísle 0919200302 počas pracovných hodín. Na linke pracuje jedna pracovníčka zaškolená na túto prácu, ide však o tú istú pracovníčku, ktorá poskytuje aj osobné poradenstvo. Priemerný počet volaní za týždeň je 9 a násillia páchaného na ženách sa týkajú 2 hovory.	2
Dosiahnuté skóre		20,5 (62%)

Oproti predchádzajúcemu monitoringu organizácia rozšírila svoju pôsobnosť o nové cieľové skupiny (Orava a rómske komunity), čo viedlo k zvýšeniu terénnej práce. Napriek týmto snahám nedošlo k výraznejšiemu navýšeniu počtu klientok. Táto zmena mala malý vplyv na niektoré parametre, k výraznejšiemu posunu v bodovaní oproti predchádzajúcemu obdobiu nedošlo.