



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

Návrh usmernenia k poskytovaniu služieb pre ženy zažívajúce násilia a ich deti

kol. autoriek

2020

„Domov musí byť bezpečné miesto pre všetkých“

Usmernenie k poskytovaníu služieb pre ženy zažívajúce násilia a ich deti

Autorky: Zuzana André (ed.), Tatiana Brnová, Barbora Burajová, Daniela Gáliková, Dušana Karlovská, Stanislava Klieštiková, Mariana Kováčová, Elena Krušková, Zuzana Očenášová, Anna Surovcová

Bratislava, 2020



Odborná garancia: Oľga Pietruchová

Vydanie: Prvé vydanie

Vydavateľ: Inštitút pre výskum práce a rodiny

Rok vydania: 2020

Rozsah: 39 strán

Text neprešiel jazykovou korektúrou.

Obsah

Úvod	7
1. Základné pojmy	8
2. Druhy služieb, ich poskytovanie a formy ich vykonávania	10
2.1. Poradenské centrum	10
2.2. Bezpečný ženský dom	10
3. Špecifiká poskytovania služieb	12
4. Dostupnosť služieb	13
5. Kvalita služieb	14
6. Financovanie a personálne zabezpečenie	14

ÚVOD

Podľa ustanovenia § 33 ods. 2 zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o obetiach“) Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky zabezpečuje koordináciu a tvorbu systémových opatrení v oblasti prevencie domáceho násillia a násillia na deťoch; na tento účel vydáva metodické usmernenia. V súlade s týmto ustanovením Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky požiadalo Inštitút pre výskum práce a rodiny, Koordinačno-metodické centrum pre prevenciu násillia na ženách o spracovanie podkladu pre metodické usmernenie k poskytovaniu služieb pre obe domáceho násillia – ženy zažívajúce násillie a ich deti.

V rámci spracovania úlohy Koordinačno-metodické centrum pre prevenciu násillia na ženách v roku 2019 vytvorilo pracovnú skupinu, v ktorej boli zastúpené odborníčky od poskytovateľov služieb pre ženy. Predložená publikácia je spoločným výstupom autoriek a vznikala v participatívnom procese zohľadňujúcom súčasnú legislatívu a prax a najmä potreby žien zažívajúcich násillie. Nadväzuje na doterajšie odborné výstupy, ktoré sa bližšie zaoberajú ochranou a podporu žien zažívajúcich násillie a ich detí komplexnými podpornými službami a predstavuje vstup do budúcich potrebných systémových a legislatívnych zmien.

1. ZÁKLADNÉ POJMY

Vyššie územné celky majú podľa ustanovenia § 8 ods. 1 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o sociálnych službách“) povinnosť zabezpečiť dostupnosť sociálnej služby pre fyzickú osobu, ako aj jej právo výberu sociálnej služby. Zabezpečenie poskytovania sociálneho poradenstva a sociálnej služby v zariadení núdzového bývania je podľa ustanovenia § 81 v pôsobnosti vyšších územných celkov. Potrebu podpory pre obe domáceho násillie akcentuje Zákon o sociálnych službách aj v tom, že v ustanovení § 8 ods. 6 ustanovuje, že vyšší územný celok poskytne alebo zabezpečí poskytovanie týchto sociálnych služieb bezodkladne tomu, koho život alebo zdravie sú vážne ohrozené, pričom za takéto vážne ohrozenie je považované najmä to, ak je fyzická osoba ohrozená správaním inej fyzickej osoby.

Domácim násillím je podľa ustanovenia § 2 ods. 1e) Zákona o obetiach trestný čin spáchaný násillím alebo hrozbou násillia na príbuznom v priamom rade, osvojiteľovi, osvojencovi, súrodencovi, manželovi, bývalom manželovi, druhovi, bývalom druhovi, rodičovi spoločného dieťaťa alebo inej osobe, ktorá s páchatelom žije alebo žila v spoločnej domácnosti.

Obeťou domáceho násillia je fyzická osoba, ktorá zažila domáce násillie, zažíva domáce násillie alebo je vystavená hrozbe násillia a jej dieťa alebo dieťa zverené jej do starostlivosti. Za obeť sa považuje aj fyzická osoba blízka fyzickej osobe podľa prvej vety, ak nie je osobou páchajúcou násillie na blízkej osobe a ak v priamej súvislosti s týmto násillím utrpela ujmu, hoci nebola priamo ohrozená násillím. Obete domáceho násillia patria do skupiny obzvlášť zraniteľných obetí, ktoré majú podľa Zákona o obetiach právo na špecializovanú odbornú pomoc.

Predložené metodické usmernenie sa vzťahuje na sociálne služby, ktoré sú poskytované ženám zažívajúcim násillie a ich deťom, ak sú obeťami domáceho násillia, nakoľko:

- a) Ženy a ich deti sú podľa prieskumov najčastejšími obeťami domáceho násillia. Až 73% obetí domáceho násillia medzi partnermi alebo manželmi tvoria ženy. Navyše, ženy zažívajú kombináciu viacerých foriem domáceho násillia (psychické, fyzické, ekonomické, sexuálne), a to opakovane, dlhodobo a vo väčšej intenzite ako muži.¹ Vzhľadom k týmto skutočnostiam je v rámci prevencie a boja proti domácemu násilliu opodstatnené venovať osobitnú pozornosť ženám zažívajúcim násillie a ich deťom.

¹ Reprezentatívny prieskum IVPR o domácom násillí, 2017

- b) Podpora a ochrana žien a ich detí pred domácim násilím je dlhodobo na Slovensku vytváraná a poskytovaná najmä neverejnými poskytovateľmi sociálnych služieb akreditovanými v zmysle Zákona o sociálnych službách a/alebo Zákona o obetiach. Pre túto skupinu obetí boli v predchádzajúcich rokoch v regiónoch vytvorené viaceré podporné služby a väčšina akreditovaných subjektov podľa Zákona o obetiach sa zameriava na túto cieľovú skupinu.
- c) Služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti je potrebné budovať špecializovane, aby dokázali reagovať na ich špecifické potreby. Od roku 2014 boli tieto služby kapacitne posilnené a zlepšené ich materiálne vybavenie prostredníctvom európskych fondov, či už Európskeho sociálneho fondu alebo Nórskeho finančného mechanizmu. Znižovanie domáceho násillia je dlhodobým cieľom a napriek dosiahnutému pokroku vo zvyšovaní dostupnosti špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti, Slovensko nespĺňa odporúčaný počet poradenských centier a bezpečných ženských domov s ohľadom na počet obyvateľov v jednotlivých regiónoch. Je preto potrebné zabezpečiť udržateľnosť kvality vybudovaných špecializovaných služieb a podporovať vytváranie nových služieb, aby bola ženám zažívajúcim násilie a ich deťom zabezpečená adekvátne a dostupná krízová pomoc a dlhodobá podpora.

Vo vzťahu k iným obetiam domáceho násillia je možné druhy a formy vykonávania služieb použiť analogicky, ak také služby existujú alebo v budúcnosti vzniknú.

2. DRUHY SLUŽIEB, ICH POSKYTOVANIE A FORMY ICH VYKONÁVANIA

Služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti poskytujú **poradenské centrá** a **bezpečné ženské domy**.

Poradenské centrá a bezpečné ženské domy predstavujú špecializovaný druh podpory a ochrany pre ženy zažívajúce násilie a ich deti a poskytujú celú škálu špecializovaných služieb. K hlavným cieľom bezpečných ženských domov a poradenských centier patria poskytnutie bezpečia, posilnenie, prekonanie izolácie a spoločenská zmena. Ciele týchto špecializovaných služieb vychádzajú z potrieb žien zažívajúcich násilie a ich detí.

2.1. PORADENSKÉ CENTRUM

Poradenské centrum je zariadením špecializovaného sociálneho poradenstva, ktoré poskytuje služby ambulantnou a/alebo terénnou formou, a to v zmysle Zákona o sociálnych službách a/alebo v súlade so Zákonom o obetiach.

Poradenské centrum poskytuje alebo zabezpečuje najmä tieto činnosti:

- a) krízovú intervenciu
- b) sociálne poradenstvo (v oblasti bývania, financovania, zamestnanosti, zdravia a i.)
- c) špecializované sociálne poradenstvo (identifikácia násillia, vyhodnotenie rizík ohrozenia, manažment bezpečia, poradenstvo pre ženy so špeciálnymi potrebami 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, podpora počas právnych konaní, špeciálno-pedagogická starostlivosť a i).

Vykonávanie vyššie uvedených činností môže poradenské centrum poskytovať vlastným personálom alebo zabezpečiť ich vykonávanie inou právnickou osobou alebo fyzickou osobou, ktorá spĺňa potrebné odborné predpoklady. Poradenské centrum poskytuje alebo zabezpečuje služby ambulantnou a/alebo terénnou formou. Poskytovanie poradenstva má dôverný charakter.

2.2. BEZPEČNÝ ŽENSKÝ DOM

Bezpečný ženský dom je zariadenie núdzového bývania v zmysle Zákona o sociálnych službách a je zariadením krízovej intervencie. Je prevádzkované pre cieľovú skupinu žien zažívajúcich násilie a ich maloletých detí, maloletých detí na nich závislých

alebo zverených im do starostlivosti a ďalších osôb, pokiaľ sú závislé na žene zažívajúcej násilie. Poskytuje im okamžité a bezpečné ubytovanie, v ktorom môžu žiť bez strachu z ďalšieho násillia.

Bezpečný ženský dom poskytuje alebo zabezpečuje činnosti klientele v rovnakom rozsahu ako poradenské centrum, čiže najmä:

- a) krízovú intervenciu,
- b) sociálne poradenstvo (v oblasti bývania, financovania, zamestnanosti, zdravia a i.),
- c) špecializované sociálne poradenstvo (identifikácia násillia, vyhodnotenie rizík ohrozenia, manažment bezpečia, poradenstvo pre ženy so špeciálnymi potrebami 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, podpora počas právnych konaní, špeciálno-pedagogická starostlivosť a i),

a navyše poskytuje:

- a) bývanie
- b) nevyhnutné osobné vybavenie.

V bezpečnom ženskom dome sú vytvorené podmienky na:

- a) prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín,
- b) vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,
- c) obslužné činnosti, ktorými sú pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva,
- d) záujmovú činnosť.

Bezpečný ženský dom vytvára podmienky na uplatnenie mimo zariadenia pre:

- a) pracovnú činnosť,
- b) školskú dochádzku pre maloleté deti, ktoré sú v zariadení s ohrozenou osobou,
- c) vzdelávanie a prípravu na povolanie.

Vykonávanie vyššie uvedených činností môže bezpečný ženský dom poskytovať vlastným personálom alebo zabezpečiť ich vykonávanie inou právnickou osobou alebo fyzickou osobou, ktorá spĺňa potrebné odborné predpoklady. Vzhľadom na potrebu chrániť život, zdravie a bezpečie žien zažívajúcich násillie a ich detí, zaručuje sa v bezpečnom ženskom dome utajenie miesta ich ubytovania a ich anonymita.

3. ŠPECIFIKÁ POSKYTOVANIA SLUŽIEB

Vzhľadom na svoje špecifiká sa služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti líšia od sociálnych služieb poskytovaných inými, nešpecializovanými, poskytovateľmi sociálnych služieb. Poskytovanie špecializovanej ochrany a podpory cieľovej skupine žien zažívajúcich násilie a ich deťom vyžaduje špecializovaný personál, dodržiavanie špecifických princípov práce a fungovania, ako aj bezpečnostných opatrení. Tieto aspekty poskytovania špecializovaných služieb treba zohľadniť aj pri ich financovaní a spolupráci s nimi.

Poskytovanie služieb pre cieľovú skupinu žien zažívajúcich násilie a ich deti si vzhľadom na široký rozsah činností vyžaduje multidisciplinárny prístup v odboroch sociálna práca, psychológia, právo a navyše tiež odborné kapacity a zázemie pre prácu s deťmi (napr. psychologička, špeciálna pedagogička, sociálna pedagogička a i.).

Poskytovanie podpory a ochrany ženám zažívajúcim násilie a ich deťom je náročné na zabezpečenie bezpečnosti a pripravenosti prevádzkovateľa čeliť rôznym krízovým situáciám najmä zo strany páchatel'a násilia (prenasledovanie, únos, napadnutie obete, prenasledovanie, vyhrážanie sa, napadnutie personálu). Vzhľadom na potrebu chrániť život, zdravie a bezpečie ako klientely, tak personálu je dôležité, aby tieto služby vo vybraných bezpečných ženských domoch v každom kraji boli dostupné a poskytované nepretržite a bezodkladne 24 hodín (viď. § 8 ods. 6 Zákona o sociálnych službách). Minimálnym štandardom pre iné bezpečné ženské domy je zabezpečenie 24 hodinovej pohotovostnej služby.

Informácie o poskytovaní sociálnych služieb sú vzhľadom na potrebu chrániť život, zdravie a bezpečie žien zažívajúcich násilie a ich detí veľmi citlivé a mali by byť k dispozícii výlučne u poskytovateľa sociálnych služieb. Vykazovanie o poskytovaní týchto sociálnych služieb musí podliehať špeciálnemu režimu, v rámci ktorého poskytovateľ vykazuje poskytnuté sociálne služby, nie však osobné údaje žien a ich detí. Ženy zažívajúce násilie a ich deti, ktorým sú poskytované sociálne služby, môžu byť identifikovateľné číslom zmluvy alebo spisu podľa evidencie poskytovateľa. S ohľadom na dôslednú prevenciu narušenia bezpečia osobné údaje poskytovateľ neposkytuje tretím stranám, vrátane vyššieho územného celku. Tento postup má oporu aj v ustanovení § 29 ods. 2 Zákona o sociálnych službách.

4. DOSTUPNOSŤ SLUŽIEB

Služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti by mali byť dostupné v adekvátnom geografickom rozmiestnení tak, aby žena mala možnosť vyhľadať pomoc v oblasti, kde žije. Podľa odporúčaní Rady Európy² sa za dostupné považujú také služby, ktoré sú zastúpené v počte:

- a) jedno rodinné miesto v bezpečnom ženskom dome (BŽD) na 10 000 obyvateľov (v prípade, že BŽD fungujú najmä/len ako jediná forma služby).
- b) jedno poradenské centrum na 100 000 obyvateľov

Geografické rozmiestnenie služieb by malo zodpovedať dopravnej dostupnosti daného regiónu, napr. pri rozmiestnení poradenských centier sa dá uvažovať o kopírovaní rozmiestnenia okresných súdov.

Nasledujúca tabuľka uvádza odporúčaný počet oboch typov zariadení pre jednotlivé kraje SR.

	Počet obyvateľov	BŽD - rodinné miesto	BŽD - miesto/počet postelí ³	Poradenské centrá
BA	650 838	65	163	6
TT	561 666	56	140	6
TN	587 364	59	148	6
NT	678 692	68	170	7
ZA	681 023	68	170	7
BB	649 788	65	163	6
KE	800 414	80	200	8
PO	822 946	82	205	8
SR		543	1358	54

² V slovenčine dostupné na: <https://alianciazien.files.wordpress.com/2015/06/minimc3a1ne-c5a1tandardy-rady-eurovy.pdf>

³ Rodinné miesto sa vypočítava ako žena plus priemerný počet detí na jednu ženu (úhrnná plodnosť), ktorá bola v roku 2017 1,5.

5. KVALITA SLUŽIEB

Podmienky kvality poskytovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti v poradenských centrách a bezpečných ženských domoch sú uvedené v prílohe č. 1 ako Kritériá kvality poskytovania špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti. Kritériá vznikli v spolupráci so zástupkyňami poradenských centier a bezpečných ženských domov. Definujú relevantné štandardy, ktorých napĺňanie v poradenských centrách a bezpečných ženských domoch je podmienkou či výrazne napomáha zabezpečiť kvalitu poskytovaných služieb. Všetky štandardy uvedené nižšie zohľadňujú Minimálne štandardy Rady Európy, rôzne medzinárodné i národné strategické dokumenty a tiež východiská a základné princípy poskytovania špecializovaných služieb ženám zažívajúcim násilie a ich deťom, ktoré sú uvedené vo výstupoch Národného projektu Podpora eliminácie a prevencie násillia na ženách – Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie⁴ a Metodika k poskytovaniu komplexnej podpory a ochrany ženám zažívajúcim násilie a ich deťom.⁵

6. FINANCOVANIE A PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE

Vyššie uvedené špecifiká služieb poskytovaných pre ženy zažívajúce násilie a ich deti prostredníctvom poradenských centier a bezpečných ženských domov je potrebné zohľadniť v súvislosti s ich financovaním.

Klientkami a klientmi služieb sú rovnako ako ženy zažívajúce násilie aj ich deti a obe tieto skupiny si vyžadujú špecifickú starostlivosť zo strany poskytovateľa služieb. Rozdielne financovanie dospelých a detskej klientely je vylúčené. Dieťa samotné ako svedok domáceho násillia je jeho obeťou a preto má nárok na odbornú podporu. Tento prístup nachádza zároveň oporu aj v Zákone o sociálnych službách, ktorý v ustanovení § 5 vyjadruje nediskriminačný prístup a zásadu rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnych služieb, bez ohľadu napr. aj na vek.

Ak má vyšší územný celok zabezpečiť poskytovanie špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti bezodkladne, je vhodné, aby za týmto účelom vyšší územný celok poskytoval finančný príspevok na miesta v bezpečnom ženskom dome bez ohľadu na ich obsadenosť aspoň počas doby 3 mesiacov. Znamená to, že za obdobie 3 mesiacov nemusí poskytovateľ vracať žiadne finančné prostriedky, až za čas po uplynutí

⁴ https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevencie/standardy_komplexnej_podpory.pdf

⁵

https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/NP/podpora_prevencie/dokument_metodika_k_poskytovaniu_komplexnej_podpory.pdf

trojmesačnej lehoty, pokiaľ je miesto neobsadené. V prípade potreby vracať finančné prostriedky za neobsadené miesto je potrebné zohľadniť, že existujú tzv. fixné a variabilné náklady, a preto nie je vhodné žiadať, aby boli vrátené finančné prostriedky za miesto v plnom rozsahu, ale len náklady variabilné.

Finančný príspevok zo strany vyššieho územného celku by mal reflektovať samostatne reálne náklady poskytovania služieb na ubytovanie a na sociálne služby a brať do úvahy ich zvyšovanie, napríklad v kontexte valorizácie miezd či zvyšovania nákladov na energiu, a pod.

Vzhľadom na uvedené predpoklady, ako aj z výpočtov odvodených z reálnych nákladov spojených s poskytovaním služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti pri napĺňaní minimálnych personálnych, priestorových a prevádzkových štandardov odporúčame, aby bol minimálny finančný príspevok na tieto služby nasledovný:

Pre bezpečný ženský dom poskytujúci služby nepretržite 24-hodín denne

Pre bezpečný ženský dom poskytujúci služby nepretržite 24-hodín denne s kapacitou do 20 miest je potrebný finančný príspevok vo výške **658 eur** na jedno miesto mesačne, zatiaľ čo v zariadení s kapacitou 20 až 45 miest **500 eur** na jedno miesto mesačne.

Výpočet mesačného finančného príspevku na miesto vychádza zo súčtu celkovej ceny práce za prácu odborného personálu poskytovateľa a paušálnej sumy vypočítanej ako 60% z nákladov na tieto personálne výdavky odborného personálu. Zabezpečenie nepretržitej 24-hodinovej prevádzky vyžaduje 6 plných úväzkov odborných zamestnankýň v prípade zariadenia s kapacitou do 20 miest a 8 plných úväzkov odborných zamestnankýň v prípade zariadenia s kapacitou 20 – 45 miest. Aspoň jeden úväzok by mal byť alokovaný na podporné služby pre deti. Právne a psychologické poradenstvo predstavuje spolu minimálne sumu 1 pracovného úväzku.

Pre bezpečný ženský dom poskytujúci služby do 18,00/21,00hod.

Pre bezpečný ženský dom poskytujúci služby do 18,00hod., prípadne 21,00hod. s kapacitou do 20 miest je potrebný finančný príspevok vo výške **493 eur** na jedno miesto mesačne, zatiaľ čo v zariadení s kapacitou 20 až 45 miest **345 eur** na jedno miesto mesačne.

Výpočet mesačného finančného príspevku na miesto vychádza zo súčtu celkovej ceny práce za prácu odborného personálu poskytovateľa a paušálnej sumy vypočítanej ako 60% z nákladov na tieto personálne výdavky odborného personálu. Minimálny počet úväzkov odborných zamestnankýň v takomto zariadení je 4,5 v prípade zariadenia s kapacitou do 20 miest a 5,5 plných úväzkov odborných zamestnankýň v prípade zariadenia s kapacitou 20 – 45 miest. Aspoň jeden úväzok by mal byť alokovaný na

podporné služby pre deti. Právne a psychologické poradenstvo predstavuje minimálne 1 úväzok spolu.

Nízkokapacitné zariadenia sú v prepočte na jedno miesto finančne náročnejšie, pretože marginálne náklady na pokrytie ďalších miest navyše v prípade zariadení s vyššou kapacitou sú nižšie. Na druhej strane z hľadiska kvality sú želaným štandardom bezpečné ženské domy s počtom najviac 20 klientok a ich detí v jednom zariadení.

Pre poradenské centrum

Finančný príspevok pre poradenské centrum poskytujúce služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti sa vypočíta analogicky k spôsobu, prostredníctvom ktorého je určený finančný príspevok na vykonávanie opatrení sociálno-právnej ochrany a sociálnej kurately ambulantnou alebo terénnou formou podľa vyhlášky Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky č. 103/2018 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Ide o výpočet založený na približnom mesačnom počte osobohodín krát daný koeficient (cca 14 eur) na osobohodinu.

V prípade poradenského centra je minimálny počet plných úväzkov odborných zamestnankýň 4.

Vzhľadom na tento počet je pre poradenské centrum potrebný mesačný finančný príspevok vo výške cca **7 840 eur**.

$$4 \times 140 \times 14 = 7\,840$$

Príloha 1 – Kritériá kvality poskytovania špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a ich deti

Kritériá poskytovania špecializovaných služieb

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

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

Nižšie uvedené štandardy sú rozdelené do dvoch skupín. Prvú predstavujú tzv. základné štandardy, pretože ich napĺňanie je nevyhnutné pre riadne poskytovanie špecializovaných služieb. Organizácie poskytujúce špecializované služby by sa k nim mali jednoznačne prihlásiť a dbať na ich dodržiavanie od začiatku svojho fungovania. Druhá skupina štandardov predstavuje také, ktorých napĺňanie je odporúčané, a to práve vzhľadom na ich zameranie sa na rozvoj služieb a ich spoluprácu pri systémových zmenách. Každý štandard je bližšie definovaný popisom a následne doplnený o indikátory, prostredníctvom ktorých je možné realizovať jeho monitoring a vyhodnocovanie. Pri každom indikátore sú zároveň uvedené možné zdroje administratívneho overenia. Uvádzané zdroje overenia je potrebné chápať ako rozmanité možnosti, prostredníctvom ktorých môže organizácia preukázať napĺňanie daného štandardu a jeho indikátorov. Tento výpočet zdrojov overenia nie je vyčerpávajúci a slúži príkladom. Je postačujúce, aby organizácia pre každý indikátor uviedla/poskytla aspoň jeden z uvedených zdrojov overenia, prípadne navrhla iný relevantný zdroj reflektujúci daný indikátor. Je tiež žiadúce, aby každá organizácia hlásiaca sa k štandardom poskytovania špecializovaných služieb urobila tak explicitne a transparentne, a to nielen v rámci svojich interných dokumentov, ale aj smerom navonok⁶ tak, aby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti bolo od začiatku zrejmé, čo môžu od danej organizácie očakávať a teda za akých podmienok a v akej kvalite poskytuje svoje služby.

⁶ Napr. prostredníctvom webstránky či nástenky, v letákoch a pod.

Nevyhnutnou podmienkou možnosti naplňania štandardov a poskytovania kvalitných služieb je dostatočné finančné zabezpečenie organizácií. Podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov je financovanie sociálnych služieb zodpovednosťou vyšších územných celkov (VÚC). Alokovanie finančných zdrojov zo strany VÚC by preto malo zohľadňovať definovaný rozsah špecializovaných služieb a uvedené štandardy.

Základné štandardy

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

	princípov rešpektu, dôvery, nespochybnovania skúsenosti žien a ich detí s násilím a neobviňovania ich z násilia, ktoré zažívajú. Páchateľov násilia vníma ako tých, voči ktorým by mala byť vyvodená plná zodpovednosť za násilné správanie.	podporu žien a ich detí ⁷ podnikajú so súhlasom klientok kroky zamerané na zaistenie bezpečnosti žien a ich detí pred páchatelom a na vyvodenie jeho zodpovednosti.	práce, bezpečnostný plán, ⁸ zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb		
		1.2.2 Pri poskytovaní špecializovaných služieb sa nepoužívajú metódy, ktoré by mohli opätovne viktimizovať či retraumatizovať ženy a ich deti, ako napr. mediácia s páchatelom násilia, konfrontácia a pod., prípadne len v rámci špecifických otázok ako je napr. vyriešenie bezpodielového spoluvlastníctva prostredníctvom mediácie.	1.2.2 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, formulár individuálneho plánu klientky		
	1.3. Organizácia sa riadi princípom „ženy pomáhajú ženám,“ ktorý je citlivý voči	1.3.1 Špecializované služby v organizácii poskytujú najmä ženy. Všetky klientky	1.3.1 Personálna matica, zoznam		

⁷ Ďalej len „špecializované služby,“ ku ktorým patrí najmä poskytovanie či zabezpečenie nasledujúcich činností v rámci poradenských centier či BŽD: a) krízová intervencia, b) sociálne poradenstvo, c) špecializované sociálne poradenstvo (identifikácia násilia, vyhodnotenie rizík ohrozenia, manažment bezpečia a i.), d) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, e) psychologické poradenstvo, f) právna pomoc a právne poradenstvo, g) podporné služby pre deti (psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a iné.

⁸ Bezpečnostný plán je interný dokument organizácie upravujúci rôzne aspekty zaisťovania bezpečia v rámci poskytovania špecializovaných služieb. Niektoré organizácie môžu pre tento dokument používať aj iné názvy ako napríklad bezpečnostný poriadok, prípadne bezpečnostný projekt a pod.

	príčinám násilia páchaného na ženách.	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.	zamestnankýň a zamestnancov, bezpečnostný plán		
2. Bezpečie a ochrana	2.1. Bezpečie žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, hlavným cieľom a zároveň aj základným princípom poskytovania špecializovaných služieb.	2.1.1. Organizácia má v rámci svojich dokumentov zadefinované bezpečie ako jeden z hlavných cieľov a princípov poskytovania špecializovaných služieb. Postupy, metódy práce a jazyk, ktoré zamestnankyne pri poskytovaní špecializovaných služieb používajú, nesmie ohroziť bezpečie ani vnútorný pocit bezpečia žien a ich detí.	2.1.1 Stanovy, štatút, strategické dokumenty organizácie definujúce víziu, základné hodnoty a ciele organizácie, etický kódex, dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce		
		2.1.2 Otázka bezpečia žien a ich detí sa zvažuje pri plánovaní intervencií a jednotlivých krokov v každom individuálnom	2.1.2 Nástroj na odhad nebezpečenstva a vyhodnocovanie rizika (napr. formulár/ protokol/záznam odhadu nebezpečenstva),		

		<p>prípade. Organizácia má spracované postupy pre systematický odhad nebezpečenstva. Má vytvorený protokol/dotazník, prostredníctvom ktorého zamestnankyne poskytujúce špecializované služby pravidelne overujú mieru ohrozenia žien a ich detí násilím a reagujú na ich situáciu prostredníctvom individuálneho bezpečnostného plánu klientky.</p>	<p>formulár/záznam bezpečnostného plánu klientky</p>		
	<p>2.2 Organizácia v rámci poskytovania služieb zaisťuje bezpečnosť a ochranu svojich klientok aj zamestnankýň a zabezpečuje informovanie o bezpečnostných opatreniach a postupoch.</p>	<p>2.2.1 Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, ktorý upravuje bezpečie klientok a zamestnankýň a postup v krízových situáciách. Podľa potreby ho pravidelne aktualizuje. Bezpečnostný plán organizácie, zahŕňa otázky bezpečia súvisiace s priestorom, v ktorom sú poskytované služby, otázky bezpečia klientok súvisiace s poskytovaním informácií tretím stranám, otázky bezpečia zamestnankýň a postup v krízových situáciách.</p>	<p>2.2.1 Bezpečnostný plán organizácie či iný interný dokument zahŕňajúci bezpečnostné postupy a ďalšie uvedené informácie</p>	<p>Bezpečné ubytovanie pre ženy a ich deti, v ktorom môžu žiť bez strachu z ďalšieho násilia. Bezpečnostné opatrenia zariadenia je potrebné prehodnocovať podľa potrieb žien. Tieto nemajú byť primárne obmedzujúce (napr. časové obmedzovanie príchodov a odchodov z BŽD).</p>	

		2.2.2 Organizácia má špeciálne vytvorený bezpečný priestor určený výhradne pre túto cieľovú skupinu - ženy, ktoré zažili násilie a ich deti. V prípade, že sa organizácia venuje aj iným cieľovým skupinám, musí ísť o samostatné oddelené zariadenie pre ženy zažívajúce násilie a ich deti.	2.2.2 Bezpečnostné prvky súvisiace so zaistením priestoru zadefinované v bezpečnostnom pláne	Bezpečnostné prvky zariadenia, napr. panikové tlačidlo, jeden hlavný vchod do budovy, ktorý je zamknutý, monitorovaný prístup k budove a iné.	Bezpečnostné prvky zariadenia zahŕňajú monitorovaný vchod do budovy a iné.
		2.2.3. Organizácia informuje klientky a ich deti o bezpečnostných pravidlách organizácie.	2.2.3 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb, informačný balíček	Informovanie do 24 hodín od nástupu. informácie o bezpečnosti sú časťou informačného balíčka pre ženu, písané postupy pre ženy a ich deti (napr. domáci poriadok, pravidlá ubytovania...)	
	2.3 Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň/zamestnancov prostredníctvom nastavenia personálnych štandardov, systému zaškolenia a vzdelávania, supervízie.	2.3.1 Organizácia má spracované personálne štandardy pre výkon jednotlivých pozícií v BŽD a PC.	2.3.1 Personálna matica, pracovné náplne a iné.		
		2.3.2 Organizácia má spracovaný systém vzdelávania a zaškolenia zamestnankýň poskytujúcich špecializované služby, ktorý definuje minimum, ktoré	2.3.2 Interné dokumenty, informácia o mentoringu, plán ďalšieho vzdelávania, zoznam tréningov, konferencií či iných vzdelávacích podujatí		

		<p>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).</p>			
		<p>2.3.3 Organizácia má spracovaný supervízny plán a zabezpečuje pravidelnú supervíziu.</p>	<p>2.3.3 Supervízny plán, kontrakt so supervízorkou</p>		
<p>3. Ľudská dôstojnosť a rešpekt</p>	<p>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, nepochybňovanie 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.</p>	<p>3.1.1 Ľudská dôstojnosť a rešpekt -- ako základné východiská a princípy práce so ženami, sú súčasťou etického kódexu organizácie.</p>	<p>3.1.1 Etický kódex organizácie</p>		
		<p>3.1.2 Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom, a to aj vzhľadom na kultúru, z ktorej pochádzajú. Organizácia má spracované postupy a metódy práce, ktoré odrážajú tieto princípy.</p>	<p>3.1.2 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce</p>		
		<p>3.1.3. V organizácii existuje systém spätnej väzby od žien, ktorého súčasťou sú aj zisťovania zamerané na to,</p>	<p>3.1.3 Interné dokumenty organizácie definujúce systém spätnej väzby, formulár/ záznam spätnej väzby</p>		

		či sa ženy a ich deti cítia vypočuté, či im zamestnankyne/zamestnanci veria a pod.			
		3.1.4 Priestor, v ktorom sú ženám a ich deťom poskytované špecializované služby je čistý a dôstojný.	3.1.4 Priestory, v ktorých sú poskytované služby		
4. Potreby žien	4.1 Organizácia sa špecializuje na poskytovanie špecializovaných služieb ženám zažívajúcim rôzne formy násillia a ich deťom. Pokiaľ sa venuje aj iným cieľovým skupinám, má pre túto cieľovú skupinu spracovaný samostatný program.	4.1.1 Zameranie na cieľovú skupinu je deklarované v cieľoch organizácie a jasne uvedené v strategických dokumentoch organizácie, ktorá poskytuje špecializované služby.	4.1.1 Stanovy, štatút, strategické dokumenty organizácie definujúce víziu, základné hodnoty a ciele organizácie a/alebo samostatný program		

	<p>4.2. Organizácia zabezpečuje špecializované služby pre ženy a ich deti komplexne/holisticky a vychádza pri tom z ich potrieb.</p>	<p>4.2.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb organizácia zabezpečuje najmä, nie však výlučne, tieto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) krízovú intervenciu b) sociálne poradenstvo c) špecializované sociálne poradenstvo (identifikácia násilia, vyhodnotenie rizík ohrozenia, manažment bezpečia a i.) d) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, e) psychologické poradenstvo f) právnu pomoc a právne poradenstvo, g) podporné služby pre deti (psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a i). 	<p>4.2.1 Interné dokumenty organizácie definujúce zabezpečované služby (napr. spracovaný program, postupy a metódy práce či iné dokumenty), pracovné náplne, kontrakt s externistkami poskytujúcimi služby</p>	<p>Komplexná špecializovaná podpora a ochrana poskytovaná integrovane prostredníctvom multidisciplinárneho tímu. BŽD navyše poskytuje ubytovanie a vytvára podmienky na ďalšie činnosti súvisiace so stravou, hygienou, obslužnými činnosťami a záujmovou činnosť v rámci zariadenia a na uplatnenie mimo zariadenia pre pracovnú činnosť, školskú dochádzku pre deti, vzdelávanie a prípravu na povolanie.</p>	<p>Komplexná špecializovaná podpora a ochrana poskytovaná integrovane prostredníctvom multidisciplinárneho tímu.</p>
		<p>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</p>	<p>4.2.2 Interné dokumenty – napr. spracovaný program podpory a ochrany – definujúce okrem iného i časové rozmedzie poskytovaných služieb, prípadne webstránka obsahujúca tieto informácie, číslo na krízovú linku, rozpis služieb</p>	<p>24 hodinová služba – minimálne vo forme pohotovosti prostredníctvom krízovej telefonickej linky, možnosť prijatia v noci.</p>	<p>Krízová linka v mimo pracovnom čase presmerovaná na Národnú linku pre ženy zažívajúce násilie.</p>

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

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

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

		ktorá je scitlivená na tému násilia páchaného na ženách.			
		5.2.3 Organizácia vie zaručiť, že jej služby, budovy a zariadenia sú prístupné ženám so zdravotným znevýhodnením. Sú v nej prvky umožňujúce využitie služieb, budov a zariadení, ako napr. bezbariérový prístup pre ženy s obmedzenou pohyblivosťou, bezbariérové toalety, navádzacie znaky pre sluchovo a zrakovo znevýhodnené, informačné materiály a webstránka prístupné pre ženy so zrakovým a sluchovým znevýhodnením a iné.	5.2.3 Interné dokumenty zahŕňajúce informácie o poskytovaní služieb ženám so zdravotným znevýhodnením, fotodokumentácia relevantných prvkov, informácie na webstránke a iné		
6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien	6.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zabezpečuje organizácia klientkam bezplatné právne služby.	6.1.1 Organizácia má k dispozícii právničku/ka v rámci poradenstva a na zastupovanie pred orgánmi činnými v trestnom konaní a v civilnom konaní.	6.1.1 Personálna matica, pracovná zmluva		
		6.1.2 Právnik/právnička je scitlivená na tému násilia páchaného na ženách a vyzná sa v danej problematike.	6.1.2 Personálna matica, CV právničky/právniku dokladujúce vzdelanie a/alebo prax v téme násilia páchaného na ženách		
	6.2. Presadzovanie práv a záujmov klientky v kontakte s inými inštitúciami.	6.2.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb zamestnankyne organizácie	6.2.1 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, výročná správa, správa		

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

		Klientka má k dispozícii potrebné informácie týkajúce sa možností podpory a ochrany i dostatočný čas na ich reflektovanie tak, aby mohla urobiť informované rozhodnutia. Klientka má prístup k vlastným záznamom, má možnosť ich komentovať i žiadať ich aktualizáciu.		pracovné, vzdelávacie potreby, potreby v oblasti bývania a potreby detí.	
		7.1.4 Spätná väzba od klientok dokumentuje zvýšenie kontroly nad vlastným životom na strane klientky, rozšírenie povedomia o svojich právach, o možnostiach žiť slobodný život bez násilia a diskriminácie.	7.1.4 Interné dokumenty definujúce systém spätnej väzby, formulár spätnej väzby		
8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb	8.1. Poskytovanie špecializovaných služieb je riadené demokraticky. Organizácia podporuje ženy, aby sa aktívne zapájali do hodnotenia a strategického rozvoja služieb a informuje ich o vykonaných zmenách.	8.1.1 Organizácia sa hlási k princípu participácie žien na riadení služieb a podporuje zapojenie sa žien do strategického rozvoja služieb a realizácie zmien v organizácii. V rámci riadenia služieb má na to vytvorené rôzne mechanizmy (napr. zástupkyňa klientok sa zúčastňuje zasadnutí manažmentu a správnej rady či iné)	8.1.1 Strategické dokumenty organizácie, interné dokumenty organizácie		

		8.1.2 Za účelom participácie žien na rozvoji a riadení služieb využíva organizácia rôzne mechanizmy. Existuje systém hodnotenia, dávania spätnej väzby i podávania sťažností, ktorý určuje spôsob, akým sú podnety zbierané a riešené. Ženy majú viacero možností, ktoré vedú využiť k participácii (napr. vyhradené konzultačné hodiny, komunity, priestor pre anonymné podnety, pravidelné hodnotenie služieb a pod.).	8.1.2 Interné dokumenty, ktoré definujú systém hodnotenia, dávania spätnej väzby i podávania sťažností, ako aj spôsoby zberu, riešenia podnetov a komunikácie výsledkov		
		8.1.3 Ženy sú prizývané k zúčastňovaniu sa na aktivitách organizácie, ich tvorbe i realizácii (napr. tvorba letákov, realizácia kampaní a pod.)	8.1.3 Dokumenty organizácie zamerané na interné postupy práce, informácia o prizývaní žien		
9. Dôvernosť informácií a ochrana osobných údajov	9.1. Za účelom zaistenia bezpečia žien a detí, ktorým sú poskytované špecializované služby má organizácia definované postupy zaobchádzania s dôvernými informáciami a osobnými údajmi.	9.1.1 Organizácia má vypracovaný bezpečnostný plán, v ktorom je m. i. riešené nakladanie s dôvernými informáciami, zabezpečenie ochrany a utajenosti osobných údajov klientok a zdieľanie informácií tretím stranám.	9.1.1 Bezpečnostný plán organizácie	Utajené bývanie, adresa, zamknuté miestnosti, zložky. Nezverejnenie totožnosti ženy.	Akákoľvek dokumentácia o ženách a ich deťoch je zavretá v bezpečnostných skriniach a elektronické záznamy sú chránené.
		9.1.2 Poskytovanie služieb klientkam je utajené.	9.1.2 Bezpečnostný plán organizácie, interné		

			dokumenty, zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb		
		9.1.3 Vytlačené kópie zložiek klientok sú skladované na bezpečnom mieste (zamknuté skrinky) a dostupné len pre autorizované osoby.	9.1.3 Bezpečnostný plán organizácie, interné dokumenty, uzamykateľné skrinky, zoznam autorizovaných osôb		
		9.1.4 Záznamy online klientok/telefonických klientok sú uložené bezpečne (na heslo chránené zložky).	9.1.4 Bezpečnostný plán organizácie, zaheslované záznamy		
		9.1.5 Organizácia chráni záujmy klientok a ich právo na súkromie. Ak sú informácie zdieľané so spolupracujúcimi inštitúciami, sú o tom vedené vzájomné protokoly. Klientky sú informované o povinnostiach organizácie poskytnúť v špecifických prípadoch informácie tretej strane.	9.1.5 Zmluva o poskytovaní špecializovaných služieb, bezpečnostný plán organizácie, protokol o zdieľaní informácií		
10. Podpora a práca s deťmi	10.1 V rámci poskytovania špecializovaných služieb pracuje organizácia aj so špecifickými potrebami detí žien zažívajúcich násilie.	10.1.1 Organizácia poskytuje podporné služby pre deti žien zažívajúcich násilie. Patria k nim napríklad psychologické poradenstvo, špeciálno-pedagogická starostlivosť a iné.	10.1.1 Interné dokumenty, výročná správa, správa o činnosti organizácie, individuálny plán	Ubytovanie je prispôbené deťom – do 25 rokov (chlapca nad 18 rokov možno odmietnuť kvôli obmedzeným	Individuálna, prípadne skupinová práca s deťmi, práca na vzťahu matka – dieťa.

		10.1.2 Organizácia má vypracované postupy podpory, ochrany a práce s deťmi.	10.1.2 Dokumenty zamerané na interné postupy práce	podmienkam). Podpora a ochrana detí reflektuje ich špecifické potreby, berie sa do úvahy individualita a jedinečnosť každého dieťaťa; Existujú bezpečnostné pravidlá na ochranu detí; informovanie detí o pobyte vhodnou formou; individuálna práca s deťmi, skupinová práca s deťmi, rekreačné a vzdelávacie aktivity; podpora a ochrana vzťahu medzi matkami a deťmi; Vymedzené priestory pre prípravu do školy, bezpečný priestor vyhradený na hranie (ihrisko, herňa).	
		10.1.3 Podporné služby pre deti zabezpečujú špecializované zamestnankyne (1 max na 10 detí).	10.1.3 Personálna matica, pracovná náplň		

Štandardy na podporu koordinovanej odozvy a spoločenskej zmeny					
11. Koordinovaná odozva a multiinštitucionálna spolupráca	11.1. Organizácie poskytujúce špecializované služby sú zapojené do partnerstiev s inými inštitúciami za účelom spoločnej práce v rámci prevencie a eliminácie násillia na ženách v regióne.	11.1.1 V snahe zlepšiť účinnosť a efektívnosť podpory a ochrany žien zažívajúcich násillie a ich detí, ako aj s cieľom prevencie násillia páchaného na ženách nadväzuje organizácia spoluprácu s inými relevantnými inštitúciami (napr. s inými poradenskými centrami, s inými BŽD, Národnou linkou pre ženy zažívajúce násillie, ženskými organizáciami, s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, VÚC, univerzitami, políciou, súdmi, prokuratúrou, školami, CPPPaP a inými relevantnými aktérkami/aktérmi v regióne.	11.1.1 Výročná správa, správa o činnosti organizácie		
		11.1.2 Organizácia sa zapája do fungovania platforiem multiinštitucionálnej spolupráce, prípadne sama iniciuje vznik takýchto platforiem.	11.1.2 Výročná správa, správa o činnosti organizácie, webstránka, zápisy zo stretnutí		
		11.1.3 Nadväzovanie partnerstiev medzi organizáciami poskytujúcimi špecializované služby je vítané (služby napríklad rozvíjajú spoločné aktivity,	11.1.3 Výročná správa, správa o činnosti, webstránka, zápisy zo stretnutí		

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

13. Zber a vyhodnocovanie dát	13.1. Organizácia vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb prostredníctvom zadaných indikátorov a na základe zistení navrhuje zmeny.	13.1.1 Organizácia pravidelne vyhodnocuje poskytovanie špecializovaných služieb, zbiera údaje o výstupoch poskytovania služieb a vyhodnocuje ich vo vzťahu k cieľom, a to prostredníctvom vybraných indikátorov a zadaných metód.	13.1.1 Interné dokumenty (systém vyhodnocovania, interný postup zberu a uchovávaní dát, zoznam sledovaných indikátorov...), výročná správa, správa o činnosti organizácie, formuláre, štatistiky	BŽD overí situáciu ženy a jej detí min. po šiestich mesiacoch po jej odchode.	
		13.1.2 Na základe výsledkov hodnotenia organizácia navrhuje opatrenia na rozvoj a elimináciu nedostatkov.	13.1.2 Interné dokumenty		
		13.1.3 Zamestnankyne sú oboznámené so systémom zberu dát a majú zručnosti potrebné pre jeho vykonávanie.	13.1.3 Interné dokumenty (systém vyhodnocovania, interný postup zberu a uchovávaní dát, zoznam sledovaných indikátorov...), výročná správa, správa o činnosti organizácie, formuláre		
		13.1.4 Dáta majú byť zbierané a uchovávané systematicky, spôsobom rešpektujúcim anonymitu klientok.	13.1.4 Interné dokumenty (systém vyhodnocovania, interný postup zberu a uchovávaní dát, zoznam sledovaných indikátorov...), bezpečnostný plán		
	13.2. Výstupy zberu dát prispievajú k regionálnej a národnej evidencii údajov o problematike prevencie a eliminácie násilia na ženách.	13.3.2 Organizácia participuje na vytvorení systému zberu dát a relevantných indikátorov tak, aby sledované výstupy a indikátory prispievali k	13.3.2 Interné dokumenty (systém vyhodnocovania, interný postup zberu dát, zoznam sledovaných indikátorov...), výročná správa, správa o činnosti organizácie,		

		poznatkom a evidencii násilia na ženách na regionálnej a národnej úrovni.	formuláre, informácia o participácii		
--	--	---	--------------------------------------	--	--

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