



# NÁVRH SYSTÉMU AKREDITÁCIE ŠPECIALIZOVANÝCH PODPORNÝCH SLUŽIEB PRE ŽENY ZAŽÍVAJÚCE NÁSILIE

Andrej Kuruc

2017

„Domov musí byť bezpečné miesto pre všetkých“

# NÁVRH SYSTÉMU AKREDITÁCIE ŠPECIALIZOVANÝCH PODPORNÝCH SLUŽIEB PRE ŽENY ZAŽÍVAJÚCE NÁSILIE

Andrej Kuruc

Publikácia bola financovaná z Grantov EHP a Nórska a spolufinancovaná zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky v rámci projektu Koordinačno-metodické centrum pre rodovo podmienené a domáce násilie v rámci programu SKog: Domáce a rodovo podmienené násilie  
„Domov musí byť bezpečné miesto pre všetkých“  
[www.norwaygrants.org](http://www.norwaygrants.org)



Vydavateľ: Inštitút pre výskum práce a rodiny

Rok vydania: 2017

Rozsah: 57 strán

Text neprešiel jazykovou korektúrou.



## OBSAH

1	Úvod .....	4
2	Východiská .....	5
3	Formy špecializovaných služieb.....	6
4	Kľúčové štandardy.....	9
5	Akreditácia špecializovaných služieb .....	17
	5.1 Súčasný stav .....	17
	5.2 Návrh systému akreditácie pre špecializované podpornú služby pre ženy zažívajúce násilie .....	21
6	Odborný konzultačný proces .....	1
7	Záver .....	1
8	Literatúra .....	3

## Úvod

Každá organizácia, ktorá poskytuje špecializované služby pre ženy, ktoré zažívajú násilie a ich deti by mala vychádzať pri poskytovaní svojich služieb zo skupiny kvalitatívnych štandardov vytvorených pre ukotvenie ich jedinečnej špecializovanej práce, tak aby predstavovali motor v oblasti podpory rovnosti.<sup>1</sup> Zmyslom štandardov je zabezpečiť spoločný rámec poskytovania špecializovaných služieb v rámci sektoru prevencie a eliminácie násilia na ženách a vo viacerých krajinách slúžia aj ako podklad pre ich akreditáciu. Štandardy môžu byť minimálne základné elementy služieb, ktoré musia poskytovať, alebo môžu byť aspiračné – nie všetky služby vedia splniť všetky štandardy vzhľadom na ich súčasné zdroje, ale majú cieľ tak robiť, čo je aj kontext Slovenska. Tiež sú motorom zlepšenia kvality. K štandardom by mali byť vytvorené kľúčové zdieľané indikátory, ktoré sumarizujú komplexné dáta do zrozumiteľnej formy a prezentujú dôležité body, ktoré sú potrebné k podpore splnenia štandardov. Indikátory by mali byť merateľné jasným a dostupným spôsobom<sup>2</sup>. Veľmi dobre prepracované majú štandardy kvality v anglosaských krajinách, vo Veľkej Británii a USA. Očakáva sa že špecializované podporné služby pre ženy, ktoré zažívajú násilie budú verifikované z hľadiska ich kvality a efektívnosti.<sup>3</sup> Akreditácia/hodnotenie a monitoring orientovaný na výstupy a hodnotenie rámca sú kľúčovými elementami pre demonštrovanie legitimacy a zodpovednosti, skladania účtov a posudzovanie špecializovaných služieb.

Práve takéto štandardy ponúkajú nástroj na porovnanie kvality organizácií, ktoré poskytujú špecializované služby v oblasti prevencie a eliminácie násilia na ženách a môžu byť základom pre systém akreditačných kritérií na národnej a regionálnej úrovni. Hovoria o rozsahu a mixe služieb, ktoré by mali byť pre cieľovú skupinu dostupné, kto by ich mal poskytovať a popisujú princípy a prax na základe ktorých sa majú realizovať.<sup>4</sup>

S cieľom rešpektovania používania štandardov služieb napríklad pri akreditácii bol vytvorený a odsúhlasený spoločne zdieľaný súbor štandardov v rámci krajín Rady Európy, ale aj v rámci národných projektov Podpora prevencie a eliminácie násilia na ženách (viac kapitola 2). Tieto môžu byť použité pri akreditácii služieb na národnej úrovni v rámci Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR ako aj na regionálnej úrovni VÚC. Problémom Slovenska je, že zatiaľ nemá legislatívne zadefinované špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie a tým pádom ani systém akreditácie, ktorý by zohľadňoval štandardy definované na európskej úrovni. Preto cieľom dokumentu, je vytvoriť podklad pre odborný konzultačný proces, ktorého zámerom je príprava systému akreditačných kritérií v súbehu s legislatívnou úpravou a zavedením špecializovaných služieb. Hovorí o východiskách, súčasnej situácii na Slovensku a návrhu ako by mohol systém akreditácie vyzeráť. **Obsahuje odporúčania** z akých kritérií by mohol pozostávať systém s ohľadom na podmienky a štandardy kvality špecializovaných služieb pre ženy a ich deti, procedurálne podmienky, personálne podmienky a prevádzkové podmienky poskytovania služieb.

---

<sup>1</sup> NICE, 2014

<sup>2</sup> Ertürk, 2008

<sup>3</sup> Charities Evaluation Service, 2011

<sup>4</sup> Kelly & Dubois, 2007

# 1 Východiská

## Minimálne štandardy Rady Európy<sup>5</sup>

Skúsenosti ženskopravných organizácií a potreby žien zažívajúcich násilie a ich detí vo vzťahu k službám vyústili do tvorby Minimálnych štandardov Rady Európy pre podporné služby pre ženy zažívajúce násilie (2008). Predstavujú najmenší spoločný menovateľ základných štandardov, na dosiahnutie ktorého by sa mali zamerať všetky štáty a služby a stanovujú štátom a poskytovateľom služieb kritériá, s ohľadom na rozsah a druhy služieb, ktoré by mali byť dostupné, kto by ich mal poskytovať a tiež princípy a metódy, z ktorých by mali vychádzať. Mnohé štáty zatiaľ nemajú potrebnú škálu služieb a niektoré z nich zatiaľ nespĺňajú všetky štandardy, ktoré by mali v rámci súčasnej politiky, praxe a zdrojov spĺňať, medzi ne sa radí aj Slovensko.

Medzi kľúčové témy a nad rámecové princípy podľa tohto dokumentu patrí:

Pracovať na základe rodovej analýzy  
Bezpečie, ochrana a ľudská dôstojnosť  
Špecializované služby  
Rôznorodosť a spravodlivý prístup  
Právne zastupovanie (obhajoba práv) a podpora  
Posilnenie  
Participácia a ostatné poradenstvo  
Dôvernosť informácií  
Koordinovaná odozva  
Volanie páchatel'ov na zodpovednosť  
Riadenie a zodpovednosť  
Vyzývanie k tolerancii

Tieto nad rámecové princípy sú aj východiskom pre návrh a popis kľúčových štandardov pre posudzovanie špecializovaných podporných služieb v časti 4 a malo by sa s nimi v rámci odbornej diskusie pracovať ako so základným rámcom pri tvorbe akreditačného systému.

## Situácia na Slovensku

Na Slovensku sú stále problémy so štandardizáciou špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie a aj s ich akreditáciou. Špecializovaná podporné služby pre ženy, ktoré zažívajú/zažili násilie ako poradenské centrá, bezpečné ženské domy, krízové linky, centrá pre osoby, ktoré zažili sexuálne násilie nie sú na Slovensku legislatívne upravené, takže nie je možné zo zákona vyžadovať

<sup>5</sup> Minimálne štandardy Rady Európy, 2008

dozriavanie štandardov Rady Európy. Aj preto môžu poskytovať služby pre túto cieľovú skupinu aj nešpecializované zariadenia, ktoré štandardy nedodržiavajú, keďže nie je vytvorený ani ich systém akreditácie. Chýba pravidelný monitoring a adekvátne metodológia hodnotenia aplikácie štandardov v zariadeniach, ktoré poskytujú služby pre ženy zažívajúce násilie a ich deti resp. obe domáceho násillia. Posledný monitoring bol realizovaný v roku 2012 zo strany IVPR<sup>6</sup>, pričom bol dobrovoľný a nemal priami dopad na fungovanie zariadení, ktoré v monitoringu štandardy nespĺnili. V ďalších rokoch bol realizovaný zo strany IVPR len monitoring zariadení podporených z Nórskeho finančného mechanizmu, kde získanie grantov bolo podmienené práve plnením minimálnych štandardov RE.<sup>7</sup> Keďže nie sú zariadenia legislatívne ukotvené, nie je na ne naviazané špecifické financovanie zo štátneho rozpočtu a rozpočtov obcí a VUC, financovanie súčasných zariadení je nepravidelné a nie je trvalo udržateľné.

Významným príspevkom k zadefinovaniu štandardov komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie zo strany zariadení, ktoré takúto pomoc potrebujú je rovnomenná metodika. B. Holubovej a kolektívu autoriek (2015)<sup>8</sup>, odborníčkou z organizácii, ktoré poskytujú služby ženám zažívajúcim násilie. Tie v nej popisujú krátku históriu vývoja problematiky násillia páchaného na ženách a vývoj špecializovaných podporných služieb na Slovensku a v zahraničí. Kľúčovými pre aplikáciu štandardov v praxi sú podľa metodiky ľudskoprávne, feministické a rodové východiská a analýza základných princípov špecializovanej podpory a ochrany. Zameriava sa na dizajn komplexného systému podpory a ochrany žien pred násillím a ich detí, načrtávajú úlohu zastrešujúceho Koordinačno-metodického centra a jednotlivých druhov podpory a ochrany.

## 2 Formy špecializovaných služieb

Vyššie spomínaná metodika za základné druhy podpory a ochrany považuje národnú telefonickú linku a iné telefonické linky, bezpečné ženské domy, poradenské centrá pre ženy, poradenské centrá pre ženy so skúsenosťou so znásilnením a intervenčné tímy.

Aj Dohovor Rady Európy o predchádzaní násilliu na ženách a domácemu násilliu a o boji proti nemu (Istanbulský dohovor)<sup>9</sup> definuje, v článku 22 Špecializované podporné služby, nasledovné úlohy pre štáty, ktoré ho ratifikovali:

„1. Zmluvné strany prijímú legislatívne alebo iné opatrenia, aby poskytli alebo zabezpečili v primeranom geografickom rozmiestnení okamžité, krátkodobé a dlhodobé špecializované podporné služby každej obeti, ktorá je vystavená akýmkoľvek násilným činom v rámci rozsahu pôsobnosti tohto dohovoru.

2. Zmluvné strany poskytnú alebo zabezpečia špecializované podporné služby všetkým ženským

---

<sup>6</sup> Holubová B., Filadelfiová J., 2012

<sup>7</sup> Údaje IVPR (KMC)

<sup>8</sup> Kol. autoriek, 2015

<sup>9</sup> Dohovor Rady Európy o predchádzaní násilliu na ženách a domácemu násilliu, 2011, Slovenská republika ho zatiaľ neratifikovala.

obetiam násilia a ich deťom.“

V Článok 23 zas hovorí o tom, že „zmluvné strany prijímú potrebné legislatívne alebo iné opatrenia na zriadenie dostatočného množstva vhodných, ľahko dostupných zariadení núdzového bývania, ktoré by poskytovali bezpečné ubytovanie a ponúkali proaktívnu pomoc obetiam, predovšetkým ženám a ich deťom.“

Na Slovensku zatiaľ nie sú legislatívne podchytené špecializované podporné služby pre ženy. Viaceré zariadenia a organizácie fungujú v súčasnosti na základe zákona o sociálnych službách<sup>10</sup>, v rámci ktorého poradenské centrá fungujú na základe akreditácie špecializovaného poradenstva a ubytovacie zariadenia sú zaregistrované ako zariadenia núdzového bývania.

#### Paragraf 29

(1) V zariadení núdzového bývania sa fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii (pre ohrozenie správaním iných fyzických osôb alebo, ak sa stala obeťou správania iných fyzických osôb), poskytujú

1. ubytovanie na určitý čas, 2. sociálne poradenstvo, 3. pomoc pri uplatňovaní práva právom chránených záujmov,

b) Utvárajú sa podmienky na 1. prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín, 2. vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, 3. pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva,

2) Ak je potrebné chrániť život a zdravie fyzickej osoby v nepriaznivej sociálnej situácii, zabezpečuje sa v zariadení núdzového bývania **utajenie miesta** jej ubytovania a jej anonymita ... utajenie svojej totožnosti v súvislosti s pobytom v tomto zariadení na účely ochrany jej súkromia a rodinného života.

(3) Ak je to vhodné a účelné, sociálnu službu v zariadení núdzového bývania **možno poskytovať aj oddelene len pre niektorú vybranú cieľovú skupinu.**

V roku 2015 bol predložený na posúdenie relevantným aktérom návrh zákona o prevencii rodovo podmieneného násilia a domáceho násilia a ochrane pred rodovo podmieneným násilím a domácim násilím a o zmene a doplnení niektorých zákonov<sup>11</sup>, ktorý zadefinoval nižšie uvedené špecializované služby.

#### Poradenské centrum

Poradenské centrum poskytuje alebo zabezpečuje špecializované poradenské služby vrátane krízovej intervencie pre ženy zažívajúce násilie a jej blízke osoby ambulantnou formou. Poskytuje alebo zabezpečuje najmä tieto činnosti podporných služieb:

- identifikáciu násilia,
- vyhodnotenie nebezpečenstva,
- vypracovanie bezpečnostného plánu,
- krízovú intervenciu,
- sociálne poradenstvo,

---

<sup>10</sup> Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách

<sup>11</sup> Zákon zatiaľ nebol prijatý.

- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- liečebno-pedagogickú starostlivosť,
- špeciálno-pedagogickú starostlivosť,
- psychologickú starostlivosť,
- právne poradenstvo.

#### Bezpečný ženský dom

Bezpečný ženský dom je zariadenie krízovej intervencie pobytovou formou, ktoré je prevádzkované pre cieľovú skupinu žien, ktoré sú ohrozené rodovo podmieneným násilím alebo domácim násilím a ich maloleté detí, maloleté deti na nich závislé alebo zverené im do starostlivosti a ďalšie osoby na nich závislé. Poskytuje:

- bezpečie zabezpečením ochrany a podpory,
- bývanie,
- nevyhnutné osobné vybavenie,
- vytvárajú podmienky priamo v zariadení na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín,
- vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,
- obslužné činnosti, ktorými sú pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
- záujmovú a relaxačnú činnosť,
- vytvárajú podmienky mimo zariadenia pre pracovnú činnosť, školskú dochádzku pre maloleté deti, ktoré sú v zariadení s ohrozenou osobou, vzdelávanie a prípravu na povolanie.

#### Krízová poradenská linka

Krízová poradenská linka je poskytovanie krízovej intervencie alebo poradenstva žene zažívajúcej násilie prostredníctvom telekomunikačných technológií. Za telekomunikačné technológie sa považuje najmä telefón a internet. Poskytuje najmä:

- podáva informácie a poradenstvo o ochrane pred násilím podľa tohto zákona dôverne a anonymne,
- plní úlohu subjektu prvého kontaktu pre ženu zažívajúcu násilie a sprevádza ju integrovaným systémom poskytnutím kontaktov na zariadenia podporných služieb v mieste, o ktoré žena požiada,
- vyhodnocuje riziko nebezpečenstva a informuje ohrozenú osobu v prípade hrozby bezprostredného rizika o možnostiach jej ochrany a podpory,
- na želanie ženy ju aktívne sprevádza formou telefonického poradenstva počas riešenia prípadu,
- poskytuje bezpečný a dôverný priestor pre ženy ohrozené násilím a ohrozené osoby bez ohľadu na to, či si želajú začatie trestnoprávneho stíhania alebo poskytnutie akejkoľvek inej pomoci podľa tohto zákona.

V praxi na Slovensku fungujú tieto 3 typy služieb, ale okrem toho, že nie sú uzákonené, nie sú ani rovnomerne rozložené, čo sa týka počtu a geografickej dostupnosti.



Napríklad podľa minimálnych štandardov Rady Európy v oblasti poskytovania špecializovaných služieb by mali byť dostupné napríklad tieto druhy služieb v nasledovnom rozsahu<sup>12</sup>:

minimálne jedna krízová non stop linka pre ženy, ktoré zažívajú všetky formy násilia (na Slovensku máme od roku 2015 národnú linku pre ženy 0800 212 212, má cca 450 klientok ročne a 3500 hovorov)

1 špecializované poradenské centrum pre ženy na 50 000 žien ( ak počet žien a dievčat na Slovensku je cca 2 774 000, tak by tu malo byť 55 poradenských centier)

Bezpečné ženské domy minimálne 1 v kraji, malo by byť 1 rodinné miesto (1 žena +2,5 dieťaťa) na 10 000 žien (spolu teda cca 277 rodinných miest)

Krízové centrá pre ženy, ktoré zažili sexuálne násilie 1 na 200 000 žien (v SR nemáme v súčasnosti žiadne)

### 3 Kľúčové štandardy

Nižšie sú uvedené kľúčové štandardy, ktoré vychádzajú z materiálov uvedených z predchádzajúcich kapitolách<sup>13</sup> a zo skúseností najmä v Škótsku a ktoré predstavujú základné kvalitatívne rámce poskytovania špecializovaných služieb pre ženy.<sup>14</sup> Štandardy budú posúdené v rámci odborného konzultačného procesu, v rámci ktorého môžu byť upravené a doplnené.

Chápanie násilia na ženách ako príčiny a dôsledku nerovnosti žien. Pracovať z perspektívy rodovej analýzy.

- Násilie páchané na ženách je dôsledkom nerovnosti moci medzi mužmi a ženami napr. v odmeňovaní a na trhu práce i v rámci celej spoločnosti. Nerovnomerné rozloženie moci súvisí s rodovými stereotypmi a patriarchálnymi vzorcami správania sa ako napr. že ženy sa majú starať o deti a domácnosť. Hovoríme o rodovej podmienenosti násilia, pretože toto násilie sa deje ženám na základe toho, že sú ženami, nie na základe ich osobnostných charakteristík, postojov či správania. Ide o predstavu o ženách, ako bytostiach, ktoré sú podriadené mužom a nemajú právo na vstup do verejnej sféry. OSN definuje rodovo podmienené násilie (2006)<sup>15</sup> ako „akýkoľvek akt rodovo podmieneného násilia ktorý je namierený voči žene, pretože je žena, alebo vo väčšej miere ovplyvňuje ženy.“ Páchateľmi násilia na ženách aj mužoch, sú vo väčšine prípadov muži. To samozrejme neznamená, že muži nemôžu byť obeťami násilia, alebo že ženy násilie nemôžu páchať. Avšak, národné a medzinárodné výskumy prevalencie odhaľujú jasnú rodovú neproporčnosť v tejto téme. Definícia OSN ďalej objasňuje, že rodovo podmienené násilie je záležitosť rodovej rovnosti, identifikuje nerovnosti medzi ženami a mužmi na strane príčin ako aj dôsledkov násilia. Rodovo podmienené násilie na ženách je tiež porušením ľudských práv a formou diskriminácie. Z tohto hľadiska, distribúcia viktizmie a dopadov reflektuje a reprodukuje rodový poriadok a je fundamentálnou bariérou dosiahnutia rovnosti medzi ženami a mužmi.

---

<sup>12</sup> Minimálne štandardy Rady Európy, 2008

<sup>13</sup> Kol. autoriek, 2015

<sup>14</sup> Womens Aid Federation of England, 2016

<sup>15</sup> Viedenská deklarácia, 1995

Vnímanie verejnosti a ich postoje formujú sociálnu klímu v ktorej sa rodovo podmienené násilie vyskytuje. Všetky formy násilia na ženách zdieľajú charakteristiky, ktoré sú prepojené na rodové normy a očakávania, ktoré sa týkajú žien a mužov a bežne zahŕňajú vzorce násilia, alebo kontrolujúce správanie. Súčasťou je tiež obviňovanie žien, ktoré zažili násilie a ospravedlňovanie mužských spôsobov správania, alebo minimalizácia prepojenia na tieto širšie sociálne normy. Poskytovanie služieb a opatrení, ktoré sú citlivé na rodovú dynamiku násilia je nevyhnutným komponentom špecializovaných podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie. Aplikovanie tohto princípu do praxe sa môže premietnuť do rôznych foriem, vrátane poskytovania služieb len zo strany ženského odborného personálu, poskytnutie bezpečného priestoru, ktoré je navštevované len ženami a včlenenie klientok do centra poskytovaných služieb. Dôležitosť tohto opatrenia odhalili aj výskumy, v rámci ktorých si väčšina žien myslí, že by mali mať možnosť zvoliť si špecializované služby, ktoré sú vedené len ženami, alebo mali by mať možnosť nahlásiť násilie ženskej profesionálke. Viacero špecializovaných služieb v problematike rodovo podmieneného násilia poskytuje služby aj klientom mužom, ktorí sú obeťami násilia. Tu je ponúknutie možnosti práce s mužským odborníkom bežnou praxou, pričom musia mať oddelený priestor od žien, ktoré zažili násilie.

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

- Bezpečnosť žien zažívajúcich násilie a ich detí je najvyššou prioritou, cieľom a základným princípom poskytovania služieb. Ide o zabezpečenie vonkajšieho bezpečia žien a ich detí, ale aj vnútorného pocitu bezpečia žien. Bezpečnosť má rôzne významy vo vzťahu k rôznym formám rodovo podmieneného násilia a spájajú sa s ním rôzne skúsenosti žien. Napríklad v prípade nútených manželstiev, prenasledovania a obťažovania alebo domáceho násilia môže byť fyzická bezpečnosť urgentná, keďže žena môže byť stále v blízkom kontakte s násilníkom, zatiaľ čo napríklad v prípade dospelých, ktorí zažili v detstve sexuálne násilie, môžu byť záležitosti mentálneho zdravia podstatou vytvorenia pocitu bezpečia. V závislosti od skúsenosti žien, môže byť rozdiel medzi tým byť v bezpečí a cítiť sa bezpečne<sup>16</sup>. Zatiaľ čo také postupy ako odhad nebezpečenstva a monitoring bezpečnosti sú dôležité, lebo poskytujú okamžitú ochranu, iné môžu byť viac zamerané nato, aby sa ženy cítili bezpečne – napríklad ponúknutie bezpečného priestoru, kde môžu hovoriť o svojich skúsenostiach alebo posilnenie podpornej siete a poskytnutie potrebnej podpory. Ďalší aspekt bezpečnosti v rámci špecializovaných služieb predstavujú samotné zamestnankyne služieb. To zahŕňa také veci ako, že zamestnankyne sú patrične vybavené a vzdelané na poskytovanie služieb klientkam a sú zapojené do bezpečných postupov v rámci organizácie – cez vhodný výber, vzdelávanie a podporu a zaisťujú, že pracovisko predstavuje bezpečné prostredie, vrátane toho, že zamestnankyne chodia aj do terénu, alebo sú na pracovisku samé.

---

<sup>16</sup> Kelly, 2014

## Ľudská dôstojnosť a rešpekt.

- Uplatňovanie tohto princípu znamená uznanie ženy a jej skúsenosti s násilím, prejavenie rešpektu voči nej a jej situácii, vyjadrenie dôvery v jej rozprávanie, slušný a profesionálny prístup a správanie sa voči nej a jej deťom, ako aj nespochybňovanie jej tvrdení o násilí, nezľahčovanie násilia, nezosmiešňovanie ženy a neignorovanie jej potrieb. Je široko akceptované, že rodovo podmienené násilie porušuje, potláča ľudské práva žien a dievčat a to je zahrnuté v medzinárodných nástrojoch ako napr. Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie na ženách (CEDAW), Všeobecné odporúčanie č. 19, 1992, a Istanbulský Dohovor Rady Európy. Umiestnenie rodovo podmieneného násilia do ľudsko-právneho rámca upozorňuje na jeho dôsledky vo vzťahu k základným právam, vrátane práva na život, slobodu, telesnú integritu a dôstojnosť. Zamestnankyne v rámci všetkých služieb preto musia zaobchádzať s klientkami s dôstojnosťou, rešpektom a citlivosťou a toto správanie by malo byť pravidelne posilňované a tréňované. Je dôležité vytvoriť prostredie v ktorom klientky cítia, že sa im verí a že nie sú posudzované, preto že často v rámci inštitúcií sa pri reakciách na rodovo podmienené násilie objavuje obviňovanie obete, minimalizovanie ženských skúseností a tendencia neveriť jej skúsenostiam a informáciám. Tiež je dôležité aj to ako je odborný personál informovaný o tom, ako môžu byť rôzne skupiny žien stereotypizované, ďalej marginalizované a odsúvané na vedľajšou koľaj v rámci politiky, programovania a poskytovania služieb. Napr. skupiny žien s inou etnicitou bývajú viac vnímané ako agresívne v porovnaní s inými skupinami; alebo násilie, ktoré sa ich týka býva rámcované v rámci jedinečného kontextu ich „kultúry“ a nie v rámci širšieho rámca rodovej nerovnosti a rodovo podmieneného násilia. Inštitúcie a odborníčky/ci si musia byť vedomé inštitucionálnych bariér, ktoré ovplyvňujú vnímanie dôveryhodnosti žien. Napríklad, ženy ktoré sú subjektom imigračnej kontroly môžu mať dôveru v podporné zariadenia, ale môžu byť spochybňované v rámci širokého imigračného a azylového systému. Preto, odborný personál musí zabezpečiť, že žena dostane podporu aj v rámci rôznych inštitucionálnych procesov. To znamená zabezpečenie vhodnej advokácie potrieb, ale aj emocionálnej a inej podpory, ktorá rozoznáva ako tieto procesy môžu prehľbovať skúsenosti žien s násilím a zvyšovať ich zraniteľnosť.

## Špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie vychádzajúce z potrieb žien.

- Špecializované služby sú služby, ktoré sú špecificky a výlučne zamerané na ženy zažívajúce násilie a ich deti a ktoré pristupujú k násiliu páchanému na ženách ako k rodovo podmienenej forme násilia, čomu prispôsobujú aj svoje intervencie, ktoré nie sú „rodovo neutrálne“. Pri prvom kontakte zahŕňajú obyčajne identifikáciu násilia a jeho foriem, odhad nebezpečenstva a plánovanie resp. manažment bezpečia. To by mali robiť napríklad aj ostatné inštitúcie, ako polícia, UPSVAR, ktoré prichádzajú do prvého kontaktu so ženou.
- Špecializácia vychádza zo skúseností a štandardov najmä ženských organizácií ako aj výskumov z tejto oblasti. Znamená tiež prihlásenie sa k minimálnym štandardom Rady Európy pre špecializované podporné služby zamerané na boj proti násiliu na ženách. Ich výnimočnosť je tiež v tom, že by mali byť dostupné v každom čase, lebo násilie sa nedeje len v pracovnom čase, ale najmä večer a v obdobiach, keď sú ľudia v domácnosti spolu. Dôležitou podmienkou je aby služby,

ktoré sa ženám poskytujú boli komplexné a holisitické, ktoré sa týkajú všetkých foriem násilia a všetkých typov služieb od zabezpečenia právneho poradenstva, psychologické poradenstva, cez ubytovanie, sprevádzanie, prácu s deťmi atď.. Zamestnankyne špecializovaných služieb majú mať podľa minimálnych štandardov Rady Európy špecializované vzdelávanie minimálne v trvaní 30 hodín, ktorého obsahom je: rodová analýza násilia na ženách, techniky krízovej intervencie, trauma, zvládanie a prežívanie, porozumenie podmienkam osobnej pohody a sociálnej inklúzie, komunikačné zručnosti a intervenčné techniky, otázky dôvernosti, prehľad v systéme spravodlivosti, trestného stíhania, prehľad a nové veci v oblasti zákonov, dostupnosť štátnych a komunitných zdrojov, nediskriminácia a diverzita, posilnenie.

Rôznorodosť a spravodlivý prístup. Rovnosť. Intersekčný prístup.

- Násilie na ženách môže zažívať každá žena bez ohľadu na vek, etnicitu, sexuálnu orientáciu, náboženskú príslušnosť, status, zdravotné znevýhodnenie a iné, a preto je potrebné porozumieť rôznorodosti žien a ich potrieb a tiež špecifickým potrebám niektorých podskupín žien. Spravodlivý prístup znamená bezplatnú dostupnosť služieb, napríklad vzhľadom na geografické rozloženie, kapacitu a časovú neobmedzenosť. Verejné aj iné služby musia byť v súlade s antidiskriminačným zákonom<sup>17</sup>, ktorý zakazuje diskrimináciu na základe viacerých dôvodov a podporuje tiež pozitívne vyrovnávacie opatrenia pre špecifické skupiny ľudí. Poskytovanie špecializovaných služieb pre ženy zo strany len žien nie je diskrimináciou, keďže ide často o diskrimináciu žien zo strany mužov. Aby sme podporili dôveru a zasiahli tie ženy, ktoré potrebujú vitálnu podporu, služby musia reflektovať potreby populácie, ktorej slúžia. Napríklad, výskum preukázal, že ženy, ktoré zažili násilia preferujú mať kontakt so ženskými profesionálkami. Niektoré skupiny žien (ako napr. staršie ženy, alebo zdravotne znevýhodnené ženy) zažívajú rodovú marginalizáciu a izoláciu, ktorá má väčší dopad na ich skúsenosti v oblasti násilia, ale aj čo sa týka hľadania pomoci. Špecializované služby by mali spolupracovať aj so službami, ktoré sú vedené a vytvorené pre špecifické skupiny žien a sú nevyhnutné pri ich vyhľadávaní, keďže by inak nevyužívali mainstreamové služby tretieho sektora a podporu sociálnej inklúzie. Monitorovanie profilu potrieb užívateľiek služieb v spojení s tými v miestnej populácii môže naznačovať či a do akého rozsahu boli miestne regionálne potreby naplnené. To môže byť realizované rôznymi spôsobmi vrátane analyzovania údajov služieb, konzultácií so ženami z miestnych komunit, alebo cez miestne komunitné organizácie.
- Intersekčný prístup rozpoznáva jedinečnú skúsenosť žien a cesty ako rozdielnosť a znevýhodnenie pôsobia v rámci našej spoločnosti. Vysvetľuje ako sa viacnásobné znaky znevýhodnenia, ktorými sú najmä vek, trieda, rod, etnicita, sexuálna orientácia, zdravotné znevýhodnenie prelínajú, pretínajú v prežitej skúsenosti<sup>18</sup> a ako pôsobia na posilňovanie podmienok nerovnosti a sociálnej exklúzie, ktoré predstavujú korene násilia. To znamená, že skúsenosti niektorých žien, ktoré zažívajú násilie nie sú len rodovo podmienené, ale môžu byť prepojené aj na také faktory ako etnicita, vek, trieda, zdravotné znevýhodnenie a sexualita. Menej

---

<sup>17</sup> Antidiskriminačný zákon č. 365/2004 Z.z.

<sup>18</sup> Mason, 2010

priaznivé zaobchádzanie pozdĺž viacnásobných intersekčných línií a znevýhodnení ovplyvňuje skúsenosť žien, ich perspektívu vnímania týchto skúseností a ich prístup k podpore, bezpečnosti a spravodlivosti. S cieľom naplnenia tohto štandardu, by služby mali byť schopné komunikovať záväzok odstraňovať bariéry, ktoré bránia, a/alebo obmedzujú dostupnosť a využívanie služieb zo strany určitých skupín žien. Napríklad, niektoré skupiny žien sú definované ako ťažko dostupné a nedôverujú službám. Takáto rétorika prenáša bremeno bariér dostupnosti služieb na tie ženy, ktoré už trpia znevýhodneniami a sú marginalizované a posilňuje myšlienku, že niektoré komunity sú sami o sebe a pre seba sociálnym problémom. Intersekčný prístup pomenúva, že vyhľadávanie služieb je štrukturálny problém a tak zodpovednosť na odstránení bariér zostáva na organizácii a spoločnosti. Rozoznáva tiež, že skúsenosť s diskrimináciou v minulosti vplýva na zmysel ženy dôverovať inštitúciám. Je preto zodpovednosťou organizácie zabezpečiť, že neignoruje iné oblasti nerovnosti, ktoré môže žena prežívať. Efektívny intersekčný prístup nie je obmedzený na interakcie s individuálnymi ženami, ale má byť v centre každého aspektu práce organizácie, od riadenia až po hodnotenie. Mal by byť v srdci širšieho záväzku organizácie, ktorý sa týka podpory nediskriminácie a diverzity.

#### Právne zastupovanie a obhajoba práv žien.

- Násilie na ženách je formou diskriminácie, porušovania práv žien a ich detí a častokrát trestným činom. Je potrebné reagovať jednoznačne a odsúdiť násilie páchané na ženách a ich deťoch vo všetkých jeho formách. Ženám zažívajúcim násilie má byť dostupná bezplatná právna pomoc a právne zastupovanie. Organizácie by mali sprístupniť takúto právnu pomoc a ak ju nemôžu zabezpečiť sami, tak ju sprostredkovať. Mali by poskytovať právnu pomoc k prípadu aj systémovú advokáciu to znamená pri sprevádzaní klientky na rôzne inštitúcie. Právna pomoc by sa mala týkať úkonov spojených s riešením trestných oznámení, neodkladných opatrení, zastupovania v poručenských sporoch pre súdom. Právnik/právnička musia byť rodovo scitlivení a vzdelaní v špecifikách témy prevencie a eliminácie rodovo podmieneného násillia. Organizácia má mať k dispozícii sociálne pracovníčky, ktoré sprevádzajú klientky na úrady a stoja na ich strane, vysvetľujú a obhajujú ich práva v komunikácii s inými aktérmi napr. políciou. Môžu byť aj dôvernícami pri výsluchu na polícii.

#### Posilnenie žien. Odstránenie dôsledkov násillia, podpora slobody žien a dievčat a ich osobnej pohody.

- Posilnenie pomáha žene nadobudnúť korektívnu skúsenosť, obnoviť vlastnú dôstojnosť a sebaúctu a uvedomiť si svoje potreby a práva s cieľom prevzatia kontroly nad svojím životom. Je potrebné rešpektovať, že žena samotná je najväčšou odborníčkou na svoj život a násillie, ktoré zažila. Poskytovanie podpory a ochrany má odrážať túto skutočnosť a byť určované ženou samotnou tak, aby žene nebola odoberaná moc a kontrola. Tento princíp má byť dodržiavaný pri poskytovaní služieb, ako aj pri každom rozhovore so ženou. Špecializované podporné služby môžu posilniť ženy, ktoré zažili násillie, tak že poskytnú bezpečné priestory v ktorých ženy môžu prekonať hanbu a stigmú, pomenovať násillie a hovoriť o svojich skúsenostiach s ním bez strachu, že im ich skúsenosti budú veriť a s pocitom, že budú rešpektované. Ide o priestor kde môžu preskúmať možnosti, hľadať spravodlivosť, napraviť niektoré škody, ktoré im spôsobilo násillie

a posunúť sa ďalej v živote.<sup>19</sup> Preto zo strany organizácie je dôležitý záväzok, že nedôjde k tom, že kontrola zo strany násilníkov bude nahradená kontrolou zo strany expertiek v organizácii. Vytvorenie prostredia v ktorom ženy, ktoré zažili násilie môže skúšať, prežívať sebadetermináciu je súčasťou znovuvybudovania self po následkoch násilia. V praxi znamená prístup posilnenia žien tiež rešpektovanie autonómie žien a právo robiť rozhodnutia (o tom, či oznámiť, alebo neoznámiť násilie na políciu, o type podpory, ktorú dostanú). To je dôvodom pre holistický model služieb, ktorý mnohé organizácie ponúkajú – kombinácia krátkodobej a dlhodobej podpory, praktickej a emocionálnej podpory, advokácia, právne poradenstvo a terapia.

#### Participácia žien na rozvoji a riadení služieb.

- Keďže poskytovanie podpory a ochrany by malo vychádzať z potrieb a záujmov žien so skúsenosťou s násilím a ich detí, participácia žien so skúsenosťou s násilím je kľúčová pri nastavovaní, riadení a rozvoji služieb na všetkých úrovniach, inak je poskytovaná pomoc neúčinná. Napríklad v prípade inštitúcií ako polícia, UPSVAR, by mali byť ženy zažívajúce dopytované, ako sú spokojné s ich prístupom pri riešení ich situácie a čo by sa malo zlepšiť. Zapojenie užívateľiek služieb do participácie pomáha podporiť kultúru posilnenia. Ak sú ženy, ktoré zažili násilie priamo zapojené do rozhodovania organizácie, služby profitujú z ich expertízy, skúseností a poznatkov. Môžu byť zapojené rôznymi spôsobmi, cez poskytovanie hodnotenia a spätnej väzby, cez participáciu na referenčnej skupine žien, ktoré zažili násilie, alebo sú reprezentované v správnej rade. Tento prístup je vo zvýšenej miere reflektovaný napríklad v iných verejných službách ako napr. zdravotná starostlivosť, kde pacient je zapojený do vyjednávania a dizajnu služieb a má väčšiu kontrolu nad voľbou liečby.

#### Dôvernosť informácií a informovaný súhlas.

- Žena má právo na súkromie. Informácie, ktoré poskytne sú dôverné a môžu byť poskytnuté ďalej len na základe jej rozhodnutia a informovaného súhlasu, pokiaľ táto dôvernosť nie je obmedzená, o čom je žena vopred informovaná. Zároveň má žena právo na informácie, a preto má byť informovaná o intervenciách súvisiacich s jej situáciou. Tento princíp je úzko prepojený s princípom bezpečia a rešpektovania ženy. Organizácia má mať zabezpečený zákaz zdieľania osobných informácií o klientkach bez informovaného, písomného, zdôvodneného a časovo obmedzeného súhlasu. Tiež by nemala nútiť klientky poskytnúť osobne identifikovateľné údaje ako podmienku poskytnutia služby. Organizácie tiež nemôžu zdieľať osobne identifikovateľné informácie v rámci robenia výročných, alebo iných správ, hodnotenia, monitoringu, alebo požiadaviek na zbieranie dát. O odtajnenie informácií (špecifické a časovo obmedzené) musí organizácia požiadať klientky a tie musia byť informované o všetkých dôsledkoch odtajnenia, ako aj o alternatívnych možnostiach ako by službu mohli získať. Organizácia môže umožniť obmedzené zdieľanie informácií v prípadoch v ktorých to stanovuje zákon, alebo súdny príkaz. Pri

---

<sup>19</sup> Coy et al., 2009

iných okolnostiach musí chrániť informácie klientok. Webstránky organizácie by mali umožňovať chránený prístup k svojmu obsahu, ako aj odhlásenie<sup>20</sup>.

Koordinovaná odozva. Multiinštitucionálna spolupráca.

- Poskytovanie podpory, ochrany a bezpečia ženám zažívajúcim násilie by malo byť riešené na úrovni multiinštitucionálnej spolupráce, pretože len zapojenie všetkých dotknutých organizácií umožňuje účinnú odozvu na situáciu násilia. Prostredníctvom koordinovaného prístupu sa zvyšuje bezpečnosť žien a ich detí, predchádza sa opakovanému násiliu, sekundárnej viktimizácii a zmierňuje sa dopad násilia. V rámci dvoch predchádzajúcich dekád boli rozoznané viacnásobné aspekty rodovo podmieneného násilia ktoré sa týkajú oblasti sociálnej, trestnoprávnej, verejného zdravia, ekonomiky a ľudských práv. Ako odpoveď nato, inšpirovaná prístupmi zo Severnej Ameriky, prišiel koncept spoločnej práce na riešení rodovo podmieneného násilia, špeciálne domáceho násilia tzv. koordinovaná komunitná odpoveď. Tento spolupracujúci model práce prenáša zodpovednosť na násilníka a zahŕňa participáciu rôznych sektorov a aktérov. Benefitom viac prepojenej práce v problematike rodovo podmieneného násilia je sieťovanie problematík, ktoré sa k nemu vzťahujú a zlepšujú proces informovania sa medzi inštitúciami s rôznou špecializáciou. Dôležité sú aj siete a partnerstvá medzi špecializovanými organizáciami. Partnerstvo pracujúce v kontexte špecializovaných ženských služieb je o ujasnení si cieľov a parametrov individuálnych služieb. Dôležité je aj nájdenie spôsobov na spojenie síl cez vytvorenie efektívnych oznamovacích spôsobov a zdieľania expertízy a advokácie v rámci multiinštitucionálnych stretnutí v mene podpory klientok a ich potrieb. Takéto partnerstvo znamená tiež podporu a ochranu špecializácie v rámci sektoru a deje sa tak, cez rešpektovanie zručností a kapacít, ktoré boli vyvinuté v rámci inštitúcií počas dlhého obdobia (aj niekoľko desaťročí).

Volanie páchatel'ov na zodpovednosť.

- Zodpovednosť za násilie nesie ten, kto násilie spáchal. Ide o protiprávne konanie, ktoré musí byť primerane potrestané. Násilie nie je nikdy oprávnené či zaslúžené, neexistuje preň ospravedlnenie. Platí nulová tolerancia násilia. Tu je nutná najmä súčinnosť orgánov činných v trestnom konaní, súdov, prokuratúry a polície. Organizácia stojí na strane klientky a má politiku, ktorá hodnotí nebezpečenstvo páchatel'a a vytvára pre klientku bezpečnostný plán, ktorý zohľadňuje správanie páchatel'a. Organizácia nerieši problémy páchatel'a, nesnaží sa riešiť násilný vzťah medzi klientkou a páchatel'om prostredníctvom mediácie, keďže tá vedie obyčajne k sekundárnej traumatizácii a umožňuje páchatel'ovi páchať násilie ďalej. Pri styku s orgánmi činnými v trestnom konaní zamestnankyne organizácie vysvetľujú zodpovednosť páchatel'a za násilie, aké formy a stratégie násilia môže používať a aké sú dôsledky pre ženu, ktorá zažíva násilie

---

<sup>20</sup> <http://nnedv.org/policy/issues/vawaconfidentiality.htm>



a pre jej konanie a riešia zabezpečenie monitoringu páchatela zo strany orgánov činných v trestnom konaní.

Podpora a práca s deťmi.

- Násilie na ženách, najmä zo strany intímneho partnera, má vždy priamy dopad aj na deti a preto je potrebné, aby poskytovanie podpory a ochrany ženám zahŕňalo i adekvátnu podporu a ochranu detí. Znamená to, aby priestory organizácie boli bezpečné pre deti, aby zohľadňovali potreby detí, aby v rámci nich boli detské kútiky pre malé deti a miesta pre učenie starších detí a mladých ľudí. Organizácia musí mať vypracovanú politiku ochrany detí a zamestnankyne v nej musia byť tréňované. S deťmi pracujú špecializované pracovníčky, či už sú to detské psychologičky, alebo špeciálne pedagogičky.

Riadenie a zodpovednosť.

- Služby špecializovanej podpory a ochrany pre ženy zažívajúce násilie a ich deti sú riadené efektívne, sú kvalitné, vykonávajúci personál je adekvátne vyškolený a diverzifikovaný a adekvátne ohodnotený. Vyškolený v téme musia byť aj zamestnanci a zamestnankyne inštitúcií, ktoré prichádzajú pri svojej práci do kontaktu so ženami zažívajúcimi násilie napr. polícia. Ženské mimovládne organizácie boli v prvej línii pri rozvoji a podpore vedenia zo strany žien, pričom ponúkli príležitosti, ktoré viedli mnohé z nich aby vstúpili do verejného života a verejných služieb. Toto sa berie ako samozrejmosť u takýchto služieb, preto treba dať pozor aby pri spustení do prevádzky neboli niektoré skupiny žien menej zastúpené. Zabezpečenie, aby zamestnanci/kyne reflektovali diverzitu klientok, ktoré využívajú služby. Kvôli centrálnemu postaveniu témy moci a kontroly v rodovo podmienenom násilí, je dôležité, aby špecializované organizácie a ich rozhodovacie štruktúry mali pozitívny vzťah k moci – napríklad zabezpečenie, že sú jasné procesy v prípadoch, keď sa súčasne, alebo bývalé klientky chcú stať členkami správnej rady.

Prevenia. Spoločenská zmena. Výzva k tolerancii.

- Bez zmeny spoločenských podmienok, ktoré vytvárajú nerovné rozdelenie moci medzi mužmi a ženami nedôjde k eliminácii násilia na ženách. Je potrebné zmeniť prístup jednotlivých inštitúcií, ako aj celkové systémové nastavenie v spoločnosti tak, aby boli odstránené predsudky, prístupy a vzorce správania, ktoré umožňujú páchanie násilia na ženách a ich deťoch. Presvedčenia a normy, ktoré podopierajú násilie voči ženám sú odolné zmene, čo znamená, že primárna prevencia vyžaduje dlhodobú investíciu. Zatiaľ, čo prevencia je v srdci prístupov OSN vo vzťahu k rodovo podmienenému násiliu s potencionálnym cieľom eliminácie, úsilie je však často ad hoc s dôrazom na zvýšenie povedomia ako primárnu prevenciu. MVO hrajú dôležitú úlohu aj v oblasti vytvorenia učebných kurikul a primárnych intervencií na miestnej úrovni. Špecializované organizácie sú tak často činiteľmi sociálnej zmeny. Zatiaľ čo ich hlavná náplň práce zahŕňa podporu žien, ktoré zažili násilie, mnoho z nich tiež pracuje na zmene noriem, zvyšovaní



povedomia medzi profesionálmi, vzdeláva deti a mladých ľudí a berie na zodpovednosť násilníkov. Táto práca musí byť tiež identifikovateľná pri akreditácii.

Výstupy. Monitoring.

- Meranie výstupov je „meranie zmeny, rozdiel medzi jedným bodom v čase (obyčajne pred intervenciou) a druhým bodom v čase (obyčajne nasleduje po intervencii)“. Je zvýšený dôraz na meranie výstupov prostredníctvom indikátorov a zameranie sa na výstupy pri spustení služieb do prevádzky zo strany štátu, alebo VÚC. Pravidelný monitoring výstupov má potenciál zabezpečiť, aby sa služby stali viac dostupné pre klientky a prispievať k plánovaniu a rozvoju služieb ako aj k sledovaniu progresu u individuálnych klientok služieb. Monitoring a hodnotenie by mali napomôcť učeniu a rozvoju organizácie, ale sú aj informáciami pre aktérov, ktorí službu financujú. Meranie výstupov tiež môže prispieť k rozšíreniu poznatkov o evidencii násillia na ženách a tak prispieť k sociálnej zmene. V súčasnosti nie sú štandardizované výstupy/indikátory pre služby, ktoré riešia rodovo podmienené násillie. Špecializované organizácie majú zatiaľ vytvorené vlastné indikátory, prípadne sledujú tie, ktoré majú vytvorené donori. Preto je potrebná do budúca dohoda aj na spoločných indikátoroch. Služby by mali realizovať pravidelný monitoring výstupov s cieľom zabezpečiť, že potreby a ciele budú v súlade s individuálnou úrovňou ako aj úrovňou služieb. Meranie výstupov má byť založené na informáciách od žien, ktoré zažili násillie, aby sa zabezpečilo, že sú zmysluplné a zber a analýza týchto informácií by mala byť tam kde je to možné súčasťou rozvoja poznatkovej bázy. Monitoring pomáha organizáciám zlepšiť kvalitu prostredníctvom podpory porovnania súčasného fungovania služby, využíva opatrenia najlepšej praxe s cieľom identifikovať priority pre zlepšenie a môže poskytnúť informácie pre akreditačné systémy. Pomáhajú zlepšiť kvalitu služieb v dlhodobom horizonte.

Kvalitatívne štandardy môžu byť využité regionálne aj národne napr. nasledovne:

- Klientky, používatelia služieb, verejnosť, môžu použiť štandardy kvality ako informáciu o vysokej kvalite služby, ktorú by mali dostať.
- Odborníci a odborníčky, špecializované služby ich môžu použiť na audit a vládne správy na demonštráciu kvality služby.
- Na monitorovanie zlepšenia kvality služby, vládny audit, alebo inšpekciu.
- Súčasť zmluvného procesu, stimul pre výkon poskytovateľa.

## 4 Akreditácia špecializovaných služieb

### 4.1 Súčasný stav

V súčasnosti na Slovensku nie je vytvorený systém akreditácie špecializovaných podporných služieb pre ženy, ktoré zažívajú násillie. Existuje len možnosť akreditácie na základe zákona o sociálnych službách na odbornú činnosť – špecializované sociálne poradenstvo, kde sa poradenstvo diferencuje

podľa cieľovej skupiny<sup>21</sup>, ale samotné kritéria nezachytávajú špecifiká podporných služieb pre ženy. Poskytovatelia sociálnych služieb (právnické a fyzické osoby) môžu poskytovať sociálne služby len na základe zápisu do registra poskytovateľov sociálnych služieb, ktorý vedie VÚC - § 62 Zák. 448/2008 Z. z., ktorý však tiež nezohľadňuje štandardy služieb pre ženy. Pri zápise špecializovaného sociálneho poradenstva a sociálnej rehabilitácie je podmienkou zápisu do registra akreditácia udelená MPSVR SR. Register poskytovateľov sociálnych služieb je dostupný na <https://www.employment.gov.sk/sk/centralny-register-poskytovatelov-socialnych-sluzieb>.

V prílohe č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z. v znení zákona č. 485/2013 Z. z. sa nachádzajú kritéria pre akreditáciu špecializovaného sociálneho poradenstva aj so štandardom, indikátormi a bodovým hodnotením, ktoré môžu byť inšpiráciou pri tvorbe systému akreditácie špecializovaných podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie.<sup>22</sup>

A. Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	Váha kritéria/ počet bodov	Maximálny počet bodov
I. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd		
1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody	4	12
1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby	4	12
1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita	4	12
II. Oblasť: Procedurálne podmienky		
2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby	4	12
2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy	4	12
2.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby	2	6
2.4 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby	4	12
2.5 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby	4	12

<sup>21</sup> Zoznam organizácií tu: <https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/ponuka-socialnych-sluzieb/zoznam-akreditovanych-subjektov/zoznam-akreditovanych-subjektov-podla-zakona-socialnych-sluzbach.html>

<sup>22</sup> Celý zoznam dostupný v zákone o sociálnych službách príloha č. 2

2.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia	4	12
2.7 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností	2	6
2.8 Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov	2	6
2.9 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	4	12
2.10 Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby	2	6
III. Oblasť: Personálne podmienky		
<b>3.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám</b>	4	12
3.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi	1	3
3.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia	2	6
3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby	4	12
IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky		
4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi	2	6

4.2 Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)	1	3
4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu	1	3
4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov	1	3
SPOLU ZÍSKANÝCH BODOV/PERCENT: 180 bodov		%

Hodnotiacia škála plnenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby

Váha kritéria:

4 – kritérium s maximálnou dôležitosťou a významom pre prijímateľa sociálnej služby

2 – kritérium veľmi dôležité pre prijímateľa sociálnej služby a poskytovateľa sociálnej služby

1 – kritérium dôležité pre prijímateľa sociálnej služby a poskytovateľa sociálnej služby

Bodové hodnotenie indikátora:

3 – spĺňa úplne

2 – spĺňa čiastočne

0 – nespĺňa

Vyhodnotenie plnenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby

Počet dosiahnutých bodov u poskytovateľa, ktorý je právnickou osobou	Počet dosiahnutých bodov u poskytovateľa, ktorý je fyzickou osobou	Percentuálne vyhodnotenie úrovne kvality poskytovanej sociálnej služby	Úroveň kvality poskytovanej sociálnej služby	Celkové hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby
180 – 162	147 – 132	100 – 90 %	3	spĺňa výborne
161 – 135	131 – 110	89 – 75 %	2	spĺňa veľmi dobre
134 – 108	109 – 88	74 – 60 %	1	spĺňa dostatočne
107 – 0	87 – 0	59 – 0 %	0	nespĺňa

## 4.2 Návrh systému akreditácie pre špecializované podpornú službu pre ženy zažívajúce násilie

Návrh systému akreditácie by mohol mať nasledovnú štruktúru. Posudzované by boli kľúčové štandardy kvality služieb, ktoré popisujú oblasti vysokej priority pre kvalitu v definovanej oblasti služby. Ich návrh je uvedený v kapitole 4. Každý štandard by pozostával zo skupiny špecifických stručných, zhustených kritérií a k tomu vzťahujúcich sa opatrení/indikátorov, ktoré budú:

- Odvodené z poznatkov založených na evidencii v spolupráci so všetkými relevantnými partnerskými organizáciami, špecializovanými ženskými organizáciami, MPSVR SR a VÚC, ale aj na základe potrieb žien, ktoré zažívajú násilie.
- Evidencie pre podchytenie riadenia, ktoré sa vzťahuje k efektívnosti a nákladovej efektívnosti, skúsenosti klientok so starostlivosťou, alebo službou, záležitosťami bezpečnosti, rovnosti.

Kvalitatívne štandardy neposkytujú komplexnú špecifikáciu služieb. Definujú oblasti priority pre zlepšenie kvality založené na tematických oblastiach: popis kvality cez kritériá a meranie kvality cez indikátory. Každý štandard pozostáva z viacerých kritérií s príslušnými opatreniami/meraniami indikátorov. Kritériá kvality sú jasné, merateľné a zhustené, skrátené. Vo všeobecnosti, popisujú oblasti vysokej priority pre zlepšenie kvality, ale musia byť dosiahnuteľné. Každé kritérium špecifikuje 1 koncept, alebo požiadavku na vysokú kvalitu služby (napr. jednotlivá intervencia, aktivita, alebo udalosť). V určitých výnimkách špecifikácia môže obsahovať 2 koncepty, alebo požiadavky, ktoré sú blízko prepojené (terapia, alebo možnosti služieb závislé od výsledkov hodnotenia).

Merateľné ukazovatele resp. indikátory kvality sprevádzajú každú špecifikáciu kvality a môžu byť použité na hodnotenie kvality starostlivosti, alebo opatrenia služby špecifikované v kritériu. Naviac, každá špecifikácia by mala byť sprevádzaná popisom jej dôsledkov pre rôzne cieľové skupiny (poskytovateľov, klientky, odborníci a odborníčky, zamestnankyne/ky), pre použitie vedenia organizácie, zdroje dát merania, mala by tam byť obsiahnutá definícia použitých termínov, kde je to relevantné mali by byť uvedené, požiadavky na oblasť rovnosti a diverzity.

Princípy fungovania navrhovaného systému akreditácie by mali zahŕňať:

- Komplexnú evidenciu indikátorov podľa príručky pre akreditáciu
- Nezávislý poradný výbor
- Vstup pre expertov, klientky, poskytovateľky
- Transparentný proces a robenie rozhodnutí
- Konzultácie
- Efektívna diseminácia a implementácia
- Pravidelná spätná väzba

Nižšie je uvedený návrh kľúčových štandardov a s nimi spojených kritérií a indikátorov evidencie a overenia, ktoré bude súčasťou odborného konzultačného procesu.

Kľúčový štandard	Kritérium – popis	Indikátor -evidencia	Špecifiká - BŽD	špecifiká - PC	Špecifiká – linka
1. Chápanie násilia na ženách ako príčiny a dôsledku nerovnosti žien. Pracovať z perspektívy rodovej analýzy.	1.1 V rámci poskytovania služieb organizácie je zjavné porozumenie príčinám toho, prečo je násilie rodovo podmienené. Všetky pracovníčky, členovia správnej rady, dobrovoľníčky, riaditeľka a členovia manažmentu rozumejú a sú zviazané rodovej analýze násilie na ženách.	1.1.1. Poslanie, hodnoty a ciele organizácie obsahujú jasné prihlásenie sa k rodovej podmienenosti násilia na ženách a k perspektíve rodovej analýzy a vyskytuje sa v dokumentácii organizácie. Zdroje overenia: najmä stanovky, zakladateľská listina, webstránka, propagačné a informačné materiály organizácie 1.1.2 Všetky pracovníčky, členovia a členky správnej rady, dobrovoľníčky, riaditeľka a členovia manažmentu absolvovali scitlivovací rodový tréning a tréning v problematike rodovo podmieneného násilia v adekvátnom rozsahu. Zdroje overenia: certifikáty, osvedčenia z tréningu, program tréningu, životopisy lektoriek a lektorov. 1.1.3. Procesy výberu a kontinuálneho profesionálneho tréningu zabezpečujú, že všetky pracovníčky, členovia správnej rady, dobrovoľníčky, riaditeľka a členovia manažmentu sú rodovo scitlivené a rozumejú problematike rodovo podmieneného násilia. Zdroje overenia: podklady k výberovému konaniu, pracovné náplne, životopisy, doložené skúsenosti, podpísaní kontrolný list zaškolenia.			
	1.2. Služby v organizácii sa poskytujú takým spôsobom, že sú senzitívne na rodovú	1.2.1 Bezpečný priestor len pre ženy, ktoré zažili násilie a majú prístup k službám. Zdroje overenia:	Podporu a ochranu poskytujú ženy (výnimka údržba)		Na linke pracujú výlučne poradkyne ženy

	podmienenosť násilia. Ženy pomáhajú ženám.	<p>poradenské miestnosti a ubytovacie zariadenia len pre ženy, ktoré zažili násilie a ich deti, označená miestnosť, výlučné zameranie v dokumentoch - obsadenie, nie sú tam zmiešané ďalšie cieľové skupiny, výročné správy o klientkach/toch.</p> <p>1.2.2 Oddelený priestor musí byť pre mužov, ktorí zažili násilie. Zdroje overenia: iná adresa, rôzne vstupy.</p> <p>1.2.3. Všetky klientky majú mať možnosť dostávať služby od ženských pracovníčok. Zdroje overenia: priame služby poskytuje ženský odborný personál, zoznam pracovníčok/kov.</p>			
2. Bezpečie a ochrana. Zabezpečenie bezpečnosti klientok a zamestnankýň služieb a informovanie o bezpečnostných postupoch.	2.1. Organizácia pri poskytovaní služieb hľadá a využíva rôzne spôsoby zaistenia bezpečnosti všetkých žien, ktoré zažívajú násilie (a ich detí) a rozvíja praktické modely, ktoré to uľahčujú.	<p>2.1.1. Je vytvorený protokol, ktorý zachytáva akékoľvek riziko, ktoré hrozí od násilníka žene, ktorá zažíva násilie a jej deťom a reaguje na ich situáciu prostredníctvom bezpečnostného plánu. Zdroje overenia: formulár protokolu, záznamy odhadu nebezpečenstva, bezpečnostné plány.</p> <p>2.1.2 Sú k dispozícii postupy pre systematický odhad nebezpečenstva, ktoré hrozí od násilníka žene, ktorá zažíva násilie a jej deťom a periodicky je s nimi robený tento odhad. Zdroje overenia: postup uvedený v interných predpisoch organizácie, organizačnom poriadku, formulár dotazníka, tréning v odhade nebezpečenstva .</p>	Okamžité a bezpečné ubytovanie pre ženy a ich deti, v ktorom môžu žiť bez strachu z ďalšieho násilia. Informovanie do 24 hodín od nástupu. politika bezpečnej prepravy a procedúry Iba jeden hlavný vchod, vchod do budovy má byť vždy zamknutý a prístup k budove je monitorovaný; dvor alebo záhradka sú zabezpečené proti násilnému vniknutiu, alebo	Otázka bezpečia ženy a jej detí sa zvažuje pri plánovaní každej intervencie a jednotlivých krokov od prvého kontaktu a to v každom individuálnom prípade. Súčasťou prvého kontaktu je odhad nebezpečenstva, ako aj individuálny bezpečnostný plán. Postupy, metódy práce a jazyk, ktorý pracovníčky pri komunikácii so ženami a ich deťmi používajú, nesmie ohroziť bezpečie ani vnútorný pocit bezpečia a ich detí.	Rýchly prístup k informáciám o možnostiach ďalšej pomoci, minimalizácia rizika, identifikácia násilia, identifikácia rizikových faktorov, plánovanie bezpečia so ženou. Riešenie otázok bezpečného používania technológií.

		2.1.3. Vhodné zabezpečenie informovanie klientok a ich detí o bezpečnostných pravidlách v organizácii. Zdroje overenia: informácie sú časťou informačného balíčka pre ženu, písané postupy pre ženy a ich deti aj s jazykovými a učebnými bariérami, formulár informovaného súhlasu.	nazeraniu; okná na prízemí z ulice majú mreže, nevyužívajú sa ako izby a kancelárie; poplašný systém napojený na policajnú stanicu;		
	2.2. Organizácia poskytuje bezpečný priestor pre klientky služieb s prepojením na intersekčnú rodovú analýzu.	2.2.1 Služby sú poskytované v priestore, ktorý je vhodne zabezpečený. Zdroje overenia: utajená adresa, plot, monitorovací systém, jeden vchod. 2.2.2 Muži, ktorý zažili násilie (ak je to relevantné) môže dostať služby len v oddelenom bezpečnom a vhodnom priestore. Zdroje overenia: oddelený priestor a vchod pre mužov.	Dostupný telefón v ubytovaní pre ženy – v prípadoch nebezpečenstva. alarmy fajčenia		Volajúca žena alebo iná osoba nemusia povedať svoje meno.
	2.3. Organizácia zabezpečuje bezpečný pracovný priestor pre jej zamestnankyne/zamestnancov, dobrovoľníčky/kov.	2.3.1. Je k dispozícii politika, alebo postupy na hodnotenie a manažovanie bezpečnosti zamestnankýň na pracovisku a aj keď pracujú vonku v teréne. Zdroje overenia: bezpečnostné pravidlá prevádzky, organizačný poriadok, politika bezpečnosti a zdravia, politiky incidentov a nehôd a procedúry ich riešenia, bezpečnostné postupy pri nočnej službe, pri kontakte s násilníkom, postupy keď sú na pracovisku samé.	Politika zdravia a bezpečnosti zahŕňa nasledovné oblasti: požiarna bezpečnosť, prvú pomoc, bezpečnosť kancelárií, tehotné pracovníčky, osobné ochranné zariadenia, plyn a elektrina, kontrola závislostí, fajčenie na pracovisku, bezpečnosť zamestnankýň, hygiena jedla.	Má mať bezpečnostný plán v ktorom sú definované: preventívne opatrenia, informácie a konkrétne postupy, čo robiť v nebezpečných situáciách, informácia o bezpečnom užívaní technológií, ako bezpečne zaobchádzať s dokumentáciou o ženách a ich deťoch. Nikdy nie je pracovníčka na pracovisku sama.	Na telefonáty odpovedá skutočná osoba a nie záznamník.



			Písomné pravidlá prezentované posilňujúcim jazykom. Písomné pravidlá návštev. Bezpečnostný plán BŽD.		
	2.4. Organizácia zabezpečuje reflektovanie bezpečnostnej politiky zo strany jej zamestnankýň cez systém pre nábor, zaškolenie a tréning zručností a cez vhodnú podporu zamestnankýň a ich supervíziu.	2.4.1 Organizácia podnikne kroky na zabezpečenie toho, že zamestnankyne majú udržateľné zručnosti a sú pripravené pracovať so ženami, ktoré zažívajú násilie predtým ako s nimi začnú pracovať. Zdroje overenia: spĺňaniu požadovanú kvalifikáciu, formulár zaškolenia v oblasti bezpečnosti, prax. 2.4.2 Zamestnankyne majú pravidelnú supervíziu, v ktorej sa môžu riešiť aj otázky bezpečnosti. Zdroje overenie: plán supervízií, zazmluvnená supervízorka	Zisťujú sa potreby žien a evaulácia bezpečnostných opatrení. Nemajú ženu obmedzovať (napr. časové obmedzovanie príchodov a odchodov z BŽD).		
	2.5. Organizácia, ktorá poskytuje služby pracuje aj na zlepšení postupov bezpečnosti iných inštitúcií, aby viac prioritizovali bezpečnosť a pohodu žien a dievčat.	2.5.1 Organizácia má evidenciu svojho príspevku k bezpečnosti klientok a ich detí v rámci multiinštitucionálnej spolupráce. Zdroje overenia: zápisy, stanoviská, protokoly.			
3. Dôstojnosť a rešpekt.	3.1 Zamestnankyne organizácie zaobchádzajú so ženami/klientkami a ich deťmi s dôstojnosťou a rešpektom aj vzhľadom na kultúru z ktorej pochádzajú.	3.1.1. Etický kódex zamestnancov a zamestnankýň prioritizuje rešpektujúce a dôverujúce správanie a reakcie vo vzťahu ku klientkam. Zdroje overenia: písaný etický kódex organizácie, komunikačný manuál.			Priestor pre dôverený a bezpečný rozhovor pre ženy - zdieľanie skúseností žien s násilím, neposudzovanie,

		<p>3.1.2 Jazyk a správanie zamestnankýň/cov sú nenásilné a nemocenské. Zdroje overenia: zoznam sťažností, hodnotiace dotazníky od klientok</p> <p>3.1.3. Spätná väzba od klientok demonštruje, že sa cítia vypočuté a že im zamestnankyne/ci veria. Zdroje overenia: hodnotiace dotazníky od klientok, vytvorený systém spätnej väzby.</p> <p>3.1.4 Osobná komunikácia má prebiehať v rámci bezpečného, čistého a komfortného prostredia. Zdroje overenia: zariadenie a umiestnenie poradenskej miestnosti, zabezpečené upratovanie, písané komunikačné postupy.</p>			podporný a posilňujúci rozhovor.
4. Špecializované služby pre ženy zažívajúce násilie vychádzajúce z potrieb žien.	4.1 Služby organizácie sa špecializujú výlučne na ženy zažívajúce rôzne formy rodovo podmieneného násillia a ich deti.	<p>4.1.1 Zameranie na cieľovú skupinu je jasne uvedené v písanom poslanstve a politike organizácie, ktorá poskytuje služby. Zdroje overenia: stanovy, zakladateľská listina, webstránka, výročné správy.</p> <p>4.1.2 Písané politiky organizácie obsahujú prihlásenie sa k štandardom špecializovaných podporných služieb (RE). Zdroje overenia: stanovy, zakladateľská listina, webstránka</p>	Špecificky poskytuje aj ubytovanie.	Poskytujú informácie, poradenstvo, praktickú pomoc, sprevádzanie na súdy, právnu pomoc, proaktívnu podporu, vyhľadávaciu činnosť s výnimkou ubytovania. Jednotlivá špecializovaná podpora a ochrana môže byť samostatná alebo kombinovaná vzhľadom na potreby a možnosti centra. Poskytujú nasledovné poradenstvo: skupinové poradenstvo,	Prvý kontakt, forma poskytovania dištančná prostredníctvom telekomunikačných prostriedkov. Možnosť vzniku špecializovaných liniek pre rôzne formy násillia na ženách.

				psychologické poradenstvo, poradenstvo v otázkach financií, v otázkach bývania, v otázkach zdravia, v otázkach zamestnanosti, pre ženy so zvláštnymi potrebami.	
	4.2. Služby organizácie sú dostupné 24 hodín denne a 365 dní v roku.	4.2.1 Klientky majú nepretržitý prístup k službám t.z. aj cez víkendy a sviatky. Zdroje overenia: non stop krízová linka, číslo na webstránke, nočná služba v zariadení, harmonogram služieb.	Odmietnutie prijatia, alebo vylúčenia len základe závažného porušenia pravidiel a obmedzenia bezpečnosti ostatných žien a detí. 24 hodinová služba, možnosť prijatia v noc, zabezpečená preprava. Podpora poskytovaná bezplatne, tam kde to nie je možné, poplatky za ubytovanie sú podmienené tým, že neschopnosť úhrady poplatkov nie je dôvodom odmietnutia ubytovania.		Dostupná každej žene, najlepšie celonárodná. Číslo a základné informácie o linke sú dostatočne známe, zverejnené v relevantných inštitúciách (nemocnice, polícia, štátna a verejná samospráva a pod.). Dostupnosť pre zrakovo a sluchovo znevýhodnené ženy.
	4.3. Služby organizácie sú holistické/komplexné	4.3.1 Organizácia poskytuje všetky služby bezpodmienečne t.z. nie sú podmienené napr. podaním	One stop shop – komplexná špecializovaná	One stop shop prostredníctvom multidisciplinárneho	Stránice poradenstvo: vytvára sa bezpečný priestor pre ženu, aby

	<p>a vychádzajú z potrieb klientok. Využívajú strániaci prístup.</p>	<p>trestného oznámenia, alebo preukázanim bezinfekčnosti. Zdroje overenia: interné postupy prijatia klientok, interné postupy poskytovania služieb v súlade s metodikou IVPR, webstránka.</p> <p>4.3.2 Poskytnuté služby sú naplánované podľa potrieb klientky a realizované na základe jej informovaného súhlasu, má možnosť voľby. Zdroje overenia: formulár individuálneho plánu klientok, formulár potrieb klientok, oísomné postupy poskytovaných služieb, informácie sú v balíčku na privítanie, poznámky s osobných poradenských stretnutí, písomné hodnotenie, štandardizované hárky zaznamenávania postupov.</p> <p>4.3.1 Odborný personál stojí na strane klientky a nerieši násilníka a sprevádza klientku a stojí na jej strane pri kontakte s ďalšími inštitúciami. Zdroje overenia: pracovníčka zodpovedná za sprevádzanie klientok.</p>	<p>podpora a ochrana poskytovaná integrovane na jednom mieste prostredníctvom multidisciplinárneho tímu.</p> <p>Žena ostáva v BŽD dovtedy, kým sa s deťmi necítia bezpečne a žena nie je dostatočne posilnená na to, aby mohla žiť samostatný život.</p> <p>Prepravná služba: slúži na presun do bezpečia najmä pre ženy bez finančných zdrojov, 24 hodinová a bezplatná preprava, zabezpečovaná aj inými organizáciami, bezpečnostná politika.</p>	<p>tím, alebo one stop person (podporu poskytuje jedna osoba).</p>	<p>mohla hovoriť o skúsenosti s násilím, pri rozhovore sa používa jazyk, ktorý túto skúsenosť nezľahčuje a nevedie k sekundárnej viktimizácii, ženám sa neradí (považuje sa to za preberanie kontroly nad ženami).</p>
	<p>4.4 Zamestnankyne musia byť adekvátne kvalifikované a trénované v problematike prevencie a eliminácie rodovo podmieneného násilia a v poskytovaní špecializovaných služieb.</p>	<p>4.4.1 Minimálny počiatočný tréning a minimálny priebežný tréning má súčasťou zamestnaneckého kontraktu.</p> <p>Zdroje uverenia: potvrdenie o účasti a počte absolvovaných hodín, certifikát, test vedomostí.</p>		<p>Pravidelná tímová aj individuálna supervízia, účasť na workshopoch, seminároch, konferenciách.</p>	<p>Zaškolenie, praktické zručnosti v problematike dištančného poradenstva, kontinuálne vzdelávanie.</p>

<p>5. Rôznorodosť a spravodlivý prístup. Rovnosť. Intersekčný prístup.</p>	<p>5.1 Organizácia monitoruje a reaguje na rôznorodosť potrieb v rámci jej klientely, cieľovej skupiny.</p>	<p>5.1.1 Pravidelný monitoring profilu a potrieb klientok a širšej populácie v súlade so štandardami rovnosti. Zdroje overenia: dotazníkový prieskum na základe demografických znakov, vstupný dotazník.</p> <p>5.1.2 Organizácia vie preukázať ako reaguje na diverzitu potrieb v plánovaní služieb a v ich poskytovaní. Zdroje overenia: postupy pre špecifické potreby zdravotne znevýhodnených žien, rómsky žien, žien inej etnicity, lesbických žien, žien rôzneho vierovyznania, sociálneho statusu.</p> <p>5.1.3 Zabezpečené tlmočenie a informačné materiály v prípade ak klientka hovorí iným jazykom a tlmočníci/čky by mali byť trénované s cieľom narábať s násilím a podpísať dôvernosť informácií. Zdroj: kontrakty s tlmočníkmi, informačné materiály v rôznych jazykoch, preukázanie životopisom, certifikátom.</p> <p>5.14. Organizácia má zaručiť, že ich budovy a zariadenia budú dostupné ženám so zdravotným znevýhodnením. Zdroje overenia: bezbarierové vstupy, toalety, izby, navádzacie znaky pre sluchovo a zrakovo znevýhodnených, webstránka, informačné materiály upravené pre sluchovo a zrakovo znevýhodnené.</p>	<p>Identifikácia potrieb žien je vykonaná do 3 – 7 dní od prijatia a vzťahuje sa na zdravotné, právne, finančné, pracovné, vzdelávacie potreby, potreby v oblasti bývania a potreby detí.</p>	<p>Realizácia vyhľadávacej činnosti, je to proaktívny prístup, pomocou ktorého sa identifikujú skupiny žien, ktoré majú sťažený prístup k špecializovanej podpore a ochrane pred násilím v dôsledku špecifických potrieb. Ide o ženy z etnických a národnostných menšín, najmä rómske ženy, ženy so zdravotným postihnutím, z vidieckeho prostredia, staršie ženy (nad 50), ženy migrantky, ženy pracujúce v sexuálnom priemysle, väzenkyne, s inou sexuálnou orientáciou. Môže byť realizovaná aj v spolupráci s inými inštitúciami v ich vysunutých kanceláriách, v kostoloch, školách a v iných miestach v rámci komunity.</p>	
--	---	--	---	---	--

	<p>5.2 Poskytovanie služieb v organizácii zohľadňuje dopad viacnásobného znevýhodnenia klientok a pracuje s cieľom zabezpečenia nediskriminujúceho poskytovania služieb, ktoré sú dostupné a prístupné všetkým, ktorí ich potrebujú.</p>	<p>5.2.1 Poslanie a hodnoty organizácie reflektujú viacnásobné znevýhodnenie/diskrimináciu a útlak vo vzťahu k ženám a dievčatám vrátane patriarchátu, rasizmu a homofóbie. Zdroje overenia: stanovy, zakladateľská listina, webstránka.</p> <p>5.2.2 Politika a plány organizácie obsahujú komplexný rámec rovnosti/nediskriminácie. V niektorých prípadoch môžu byť zamerané na špecifickú populáciu. Zdroje overenia: interná smernica nediskriminácie.</p> <p>5.2.3 Robí sa monitorovanie do zapojenia a využívania služieb a stratégie na vyššie zapojenie rôznych špecifických skupín v rámci štandardov rovnosti. Zdroje overenia: metodika pre vyhľadávanie.</p> <p>5.2.4 Jazyk a prax sú nemocenské a existujú procedúry na možnosť podať sťažnosť a sú komunikované tak aby vyzývali na nahlasovanie rasizmu a iných foriem diskriminácie. Zdroje overenia: formulár na podanie sťažnosti, informácie na webstránke, hodnotiace formuláre.</p> <p>5.2.5 Práca sa vykonáva spolu s inými inštitúciami s cieľom zvýšenia porozumenia a reagovania na potreby klientok a poukázania na diskriminačné praktiky. Zdroje overenia: formulár nahlasovania diskriminácie na iných inštitúciách</p>	<p>Možná špecializácia na osobitné skupiny. Pre ženy s obmedzenou pohyblivosťou je k dispozícii bezbarierový prístup a toaleta, bezbarierové izby. Informačné materiály prístupné ženám so zrakovým a sluchovým znevýhodnením. Špeciálne zaškolený personál pre ženy s mentálnym postihnutím.</p>	<p>Poradkyne ovládajú cudzie jazyky (najmä anglický jazyk) a jazyky národnostných menšín a etnických skupín (najmä maďarčina, rómčina, rusínčina, ukrajínčina a nemčina)</p>
--	--	--	---	--

		5.2.6 Zdroje a expertíza sú alokované tak, aby boli pokryté náklady napr. na preklad, tlmočenie, prispôsobenie zdravotnému znevýhodneniu. Zdroje overenia: projektová dokumentácia, rozpočet.			
	5.3. Spravodlivý prístup znamená bezplatnú dostupnosť služieb, a časovú neobmedzenosť.	5.3.1 Služby sú dostupné bezplatne. Zdroje overenia: stanovy, webstránka, zmluvy s klientkami 5.3.2 Služby sú dostupné časovo neobmedzene. Zdroje overenia: stanovy, webstránka, zmluvy s klientkami			Možnosť bezplatne dovolať sa z pevných aj mobilných sietí.
6. Právne zastupovanie a obhajoba práv žien.	6.1. Organizácia zabezpečuje klientkam bezplatné právne poradenstvo.	6.1.1 Každá organizácia má mať k dispozícii právnik/čku v rámci poradenstva a na zastupovanie pred orgánmi činnými v trestnom konaní. Zdroje overenia: pracovná náplň, webstránka, odpracované hodiny. 6.1.2. Právnik/právnička má byť schopná reagovať na políciu a požiadavky klientky okamžite a podieľa sa na príprave jej bezpečnostného plánu. Zdroje overenia: spätná väzba klientky, orgánov činných v trestnom konaní. 6.1.3 Právnik právnička má absolvovaný tréning v problematike prevencie a eliminácie rodovo podmieneného násillia. Zdroje overenia: certifikát.		Právna pomoc je integrálnou súčasťou, priama, alebo jej sprostredkovanie, bezplatné; žene sú poskytnuté všetky informácie týkajúce sa právnych možností riešenia jej situácie/konania, vrátane výhod a rizík; poskytovanie právnej pomoci žene a zároveň násillnému mužovi je neprípustné.	Možnosť zavolať na inštitúciu v méne ženy, sprevádzať ju pri návšteve inštitúcie telefonicky.
	6.2. Sprevádzanie na stretnutia na iné inštitúcie je tiež v jadre advokácie.	6.2.1. Organizácia zabezpečuje prostredníctvom špecializovaných pracovníčok službu sprevádzania			

		klientok na inštitúcie podľa jej individuálnych potrieb a presadzuje jej práva. Zdroje overenia: interné postupy, pracovná náplň, spätná väzba klieťok, individuálne plány.			
7. Posilnenie žien. Odstránenie dôsledkov násilia, podpora slobody žien a dievčat a ich osobnej pohody.	7.1 Organizácia posilňuje klientky k získaniu kontroly nad svojimi životmi a podporuje ich v ďalšom smerovaní.	<p>7.1.1 Vypracované sú individuálne podporné plány pre každú klientku. Zdroje overenia: Formuláre individuálnych plánov, záznamy.</p> <p>7.1.2 Klientky môžu robiť vlastné voľby o podpore, alebo intervencii, ktorú dostanú. Každá intervencia je podmienená informovaným súhlasom klientky. Zdroje overenia: spätná väzba klientok, formuláre informovaného súhlasu, vytvorený systém.</p> <p>7.1.3. Spätná väzba klientok dokumentuje rozšírenie povedomia o svojich právach, o možnostiach žiť slobodný život bez násilia a diskriminácie. Zdroje overenia: hodnotiace dotazníky.</p> <p>7.1.4. Meranie výstupov poskytovania služieb obsahuje aj indikátory osobnej pohody klientky a získania kontroly zo strany klientky. Zdroje overenia: výročné správy, dotazníky osobnej pohody.</p> <p>7.1.5 Klientky by mali mať právo pristupovať k vlastným záznamom, vrátane možnosti komentovať ich a požiadavky, že by mali byť aktualizované. Zdroje overenia: interné smernice, postupy.</p>		Strániace poradesntvo, posilňuje sa právo ženy na život bez násilia, posilňujú sa ľudské práva žien, posilňujú sa schopnosti a sebadôvera žien.	
•	7.2 Klientky sú informované o svojich právach v organizácii,	7.2.1 Podpora nie je podmienená súhlasom zúčastniť sa na nejakom			



	o službách, ktoré organizácia poskytuje, o tom, aké práva majú na základe zákonov.	<p>programe, alebo nemala by mať podmienky napr. potvrdenie o bezinfekčnosti, podanie trestného oznámenia atď. Zdroje overenia: interné postupy, webstránka, spätná väzba klientok.</p> <p>7.2.2 Klientky majú mať dostatočný čas na reflektovanie informácií tak aby mohli urobiť informované rozhodnutie. Zdroje overenia: interné postupy.</p>			
8. Participácia žien na rozvoji a riadení služieb.	8.1. Poskytovanie služby má byť manažované demokraticky. Organizácia posilňuje ženy a dievčatá aby sa aktívne zapájali do hodnotenia a strategického rozvoja služieb a informuje ich o vykonaných zmenách.	<p>8.1.1. Organizácia má stratégiu na zapojenie žien a dievčat do hodnotenia a strategického rozvoja služieb. Zdroje overenia: písaná stratégia.</p> <p>8.1.2. Existujú rôzne mechanizmy na hodnotenie, ktoré môžu ženy a dievčatá využiť. Zdroje overenia: formuláre pre ženy aj na webstránke, popis spôsobov hodnotení.</p> <p>8.1.3. Je k dispozícii štruktúra pre zbieranie a analyzovanie spätnej väzby a sťažnosti sú riešené cez relevantný systém. Zdroje: interný monitorovací systém, pracovná náplň zamestnankýň.</p> <p>8.1.4. Je k dispozícii proces, ktorý poskytuje spätnú väzbu ženám a dievčatám vo vzťahu k ich participácii na rozvoji a riadení služieb. Zdroje overenia: vyhradené konzultačné hodiny, skupinová práca.</p>	Jednoduchý, nebyrokratický, flexibilný postup prijímania žien a ich detí, v prípade nedostatku kapacít hľadanie adekvátneho alternatívneho bezpečného ubytovania. Nebyrokratický a flexibilný postup pri odchode žien.		
	8.2. Organizácia podporuje ženy a dievčatá v tom aby aktívne participovali na	8.2.1 Ženy a dievčatá sú posilňované pri získavaní zručností a poznatkov o procesoch demokratickej			

	rozvíjaní sociálnych vzťahov v ich životoch.	a sociálnej zmeny (cez skupinovú prácu) Zdroje overenia: informačné a vzdelávacie aktivity pre klientky. 8.2.2 Ženy a dievčatá sú prizvané k zúčastňovaniu sa k tvorbe kampaní, aktivít organizácie. Zdroje overenia: fotodokumentácia, prezenčné listiny.			
9. Dôvernosť informácií a informovaný súhlas.	9.1. Organizácia, ktorá poskytuje služby má politiku dôvernosti a anonymity, ktorá chráni bezpečnosť žien, ktoré využívajú ich služby.	9.1.1. Organizácia má politiku, ktorá definuje ako je utajenosť a bezpečnosť osobných dát užívateľiek služieb zabezpečená v súlade so zákonom na ochranu osobných údajov. Zdroje overenia: interné postupy uchovania dát, relevantné prijímacie formuláre. 9.1.2. Organizácia má utajenú adresu poskytovania služieb. Zdroje overenia: webstránka, informačné letáky. 9.1.3. Organizácia má vypracovanú politiku informovaného súhlasu a zamestnankyne musia byť v nej tréňované. Zdroje overenia: interné postupy, formuláre informovaného súhlasu. 9.1.4. Vytlačené kópie zložiek klientok sú skladované na bezpečnom mieste (zamknuté skrinky) a dostupné len pre autorizované osoby. Zdroje overenia: uzamykateľné skrinky, zoznam autorizovaných osôb. 9.1.5 Záznamy online klientok/telefonických klientok sú uložené bezpečne (na heslo	Utajené bývanie, adresa, zamknuté miestnosti, zložky. Nezverejnenie totožnosti ženy. Žena je informovaná o svojich právach a povinnostiach v priebehu 24 hodín po prijatí.	Akákoľvek dokumentácia o ženách a ich deťoch je zavretá v bezpečnostných skriniach.	Osobné a citlivé údaje sú chránené pre únikom – technické riešenia, zaheslované databázy. Žena je informovaná o všetkých možnostiach pomoci, aby mohla prijať informované rozhodnutia. Poskytnutá podpora nie je podmienená podaním trestného oznámenia, ani výpovede/svedectva, ani spoluprácou s orgánmi činnými v trestnom konaní, alebo inými inštitúciami.

		chránené zložky). Zdroje overenia: zahlesované záznamy. 9.1.6 Ak sú informácie zdieľané so spolupracujúcimi inštitúciami, sú o tom vedené vzájomné protokoly, ktoré chránia záujmy práva na súkromie zo strany klientok služieb. Zdroje overenia: formuláre protokolov.			
10. Koordinovaná odozva. Multiinštitucionálna spolupráca.	10.1. Služby sú aktívne zapojené do produktívneho partnerstva s inými inštitúciami a sú zapojené do spoločnej práce v rámci prevencie a eliminácie násilia na ženách v regióne.	10.1.1. Diverzifikované a rôznorodé potreby cieľovej skupiny špecializovaných služieb sú reprezentované a artikulované na stretnutiach multiinštitucionálnej spolupráce. Zdroje overenia: zápisnice 10.1.2. Aktuálne informácie o špecializovaných službách sú zdieľané s ostatnými. Zdroje overenia: zápisnice, letáky, webstránky 10.1.3. Partnerstvo je formalizované v písomnom protokole, memorande a je pravidelne prehodnocované. Zdroje overenia: podpísané memorandum, prezenčné listiny 10.1.4. Svojpomocné skupiny, autonómne fóra pre ženy, zažívajúce násilie a individuálne služby, ktoré sa posunuli k nezávislosti sú podporované v zapojení do strategických konzultácií a diskusie v rámci koordinovanej odozvy. Zdroje overenia: členovia a členky partnerstva, akčný plán 10.2.1 Pozitívne partnerstvo medzi špecializovanými službami pre ženy	Spolupráca najmä s poradenskými centrami a krízovou linkou.	Poskytujú pozitívnu a negatívnu spätnú väzbu ostatným inštitúciám s cieľom zlepšiť spoločnú intervenciu.	Spolupráca najmä so špecializovanými MVO ale aj inými inštitúciami. Pravidelné stretnutia. Aktualizácia relevantých a spoľahlivých informácií/databáza o ostatných druhoch špecializovanej pomoci.

		<p>zažívajúce násilie a podpora špecializácie v rámci inštitúcií vo vzťahu k určitým formám násilia na ženách a podpora prístupu intersekcionality. Služby rešpektujú to, čo sa môžu vzájomne naučiť od seba. Zdroje overenia: zápisnice z pracovných stretnutí, workshopy</p>			
	<p>10.2. Organizácia má jasne napísané svoje zameranie a hodnoty vo svojich stanovách. Klientky sú informované o ich sfére pôsobenia, rámci, obmedzeniach a nezávislosti poskytovaných služieb</p>	<p>10.2.2. Politiky, plány a propagačné materiály jasne hovoria o nezávislosť špecializovaných služieb a definujú pre koho sú služby určené a aké je ich zameranie. Zdroje overenia: stanovky, informačné letáky, webstránka</p>			
<p>11. Volanie páchatel'ov na zodpovednosť.</p>	<p>11.1. organizácia a zamestnankyne stoja na strane klientky a s jej súhlasom podnikajú kroky na jej bezpečnosť zo strany páchatel'a a na vyvodenie jeho zodpovednosti.</p>	<p>11.1.1. Organizácia poskytuje špecializované služby žene, ktorá zažila násilia a neposkytuje služby páchatel'om násilia. Zdroje overenia: stanovky, webstránka</p> <p>11.1.2. Pri poskytovaní služieb je zakázaná mediácia s páchatel'om násilia. Zdroje overenia: stanovky, webstránka</p> <p>11.1.3 Organizácia realizuje odhad nebezpečenstva s klientkami vo vzťahu k páchatel'ovi násilia a vytvára bezpečnostný plán. Zdroje overenia: formuláre, bezpečnostné opatrenia</p> <p>11.1.4 Organizácia informuje o zodpovednosti páchatel'a v procese trestno právneho konania alebo v rámci poručenských sporov. Zdroje overenia: stanoviská, podania</p>			

<p>12. Podpora a práca s deťmi.</p>	<p>12.1 Organizácia musí vedieť pracovať aj so špecifickými potrebami detí žien, ktoré zažívajú násilie.</p>	<p>12.1.1 Organizácia má špecializované zamestnankyne a opatrenia pre deti. Zdroje overenia: interné postupy, zoznam zamestnankýň, pracovná náplň, detský kútik, 12.1.2 Organizácia má vypracovanú politiku ochrany detí a zamestnankyne sú v ich ochrane trénované. Zdroje overenia:</p>	<p>Ubytovanie prispôbené deťom – do 25 rokov, chlapca nad 18 rokov možno odmietnuť kvôli obmedzeným podmienkam, ale musia zabezpečiť ubytovanie. Podpora a ochrana reflektujúca ich špecifické potreby, bezpečnostné pravidlá a politiku na ochranu detí mať vypracovanú; berie sa do úvahy individualita a jedinečnosť každého dieťaťa; vhodnou formou informované o pobyte; individuálna práca s deťmi, skupinová práca s deťmi, rekreačné a vzdelávacie aktivity; podpora a ochrana vzťahu medzi matkami a deťmi; priestory pre prípravu do školy; jedna pracovníčka kvalifikovaná na</p>		
-------------------------------------	--	---	--	--	--

			prácu s deťmi (najviac 10 detí); bezpečný priestor vyhradený na hranie (ihrisko, herňa).		
13. Riadenie a zodpovednosť.	13.1. Model špecializovaných služieb demokraticky využíva moc cez rôzne štruktúry.	<p>13.1.1 Je k dispozícii mechanizmus, ktorý dovoľuje klientkam, dobrovoľníkom/čkam a zamestnankyniam na všetkých stupňoch komunikovať priamo so správnou radou a prispievať k procesu robenia rozhodnutí. Zdroje overenia: postupy rokovania správnej rady,</p> <p>13.1.2 Sú k dispozícii postupy na podávanie sťažností, komentovanie a pripomienkovanie aktivít organizácie. Zdroje overenia: interné postupy na podávanie sťažností, verejné oznamy na podávanie sťažností.</p> <p>13.1.3 Klientky a zamestnankyne sú informované o práve mať hlas v službách a má byť vytvorený mechanizmus dostupný pre využívanie ich práv. Zdroje overenia: interné postupy organizácie</p>			
	13.2 Kľúčové pozície sú vedené ženami a zamestnanci a zamestnankyne reflektujú diverzitu klientok.	<p>13.2.1 Špecializované služby sú vedené ženami, ktoré reprezentujú diverzitu žien a dievčat, ktoré využívajú služby. Zdroje overenia: zoznam zamestnankýň/cov a riadiacich pozícií</p> <p>13.2.2 Sú vytvorené stratégie na vyhľadávanie podreprezentovaných cieľových skupín. Zdroje overenia: metodické postupy pre vyhľadávanie</p>			

<p>14. Prevencia. Spoločenská zmena. Výzva k tolerancii.</p>	<p>14.1. Organizácia podporuje a zapája sa do preventívnej práce s cieľom ukončenia násilia na ženách.</p>	<p>14.1.1. Služba má záväzok používať posolstvá, ktoré zdôrazňujú potrebu prevencie špecifických foriem násilia na ženách a zameriava sa na tých, ktorí sú menej reprezentovaní pri poskytovaní služieb. Zdroje overenia: stanovov 15.1.2 Existuje evidencia zapojenia sa organizácie do miestnej preventívnej práce. Zdroje overenia: webstránka, sociálne siete, pozvánky školy, univerzity, iné mládežnícke organizácie v komunite, vytvorenie priestoru pre ženy, ktoré zažili násilie aby mohli hovoriť (peer projekty)</p>			
<p>15. Výstupy. Monitoring.</p>	<p>15.1. Organizácia monitoruje výstupy a relevanciu služieb s tým, že zabezpečuje, že sú dostupné všetkým členkám a členom komunity. Dáta majú byť zbierané a uchovávané systematicky, sleduje sa demografia a forma násilia, a to spôsobom, ktorý neporušuje anonymitu klientok.</p>	<p>15.1.1. Organizácia pravidelne zbiera údaje o výstupoch a eviduje ako ich využívajú na rozvoj opatrení služieb a ako reaguje na nedostatky alebo nenaplnené potreby populácie s ktorou pracujú. Zdroje: zoznam indikátorov, interný postup na evidenciu indikátorov, formuláre, výročné správy 16.1.2 Sú pripravené aktivity na riešenie nedostatkov. Zdroje overenia: akčný plán aktivít na ďalšie obdobie 16.1.3 Zamestnankyne sú trénované s cieľom porozumenia problematike monitorovania cieľov vo vzťahu k výstupom a metódy a zručnosti pre vykonávanie monitoringu. Zdroje overenia: pozvánka na vzdelávanie, potvrdenia o vzdelávaní, certifikáty</p>	<p>BŽD overí situáciu ženy a jej detí v rozmedzí troch, šiestich a dvanástich mesiacov po odchode.</p>		<p>Telefonická linka monitoruje počet hovorov a počet nevybavených/neprijatých hovorov vzhľadom na obsadenosť linky a na základe toho sa určuje kapacita linky. O činnosti linky, volajúcich ženách a iných osobách, o násilí a poskytnutých úkonoch sa vedú záznamy a štandardizovaná evidencia. Anonymizované údaje sú pravidelne vyhodnocované a využívajú sa na ďalší rozvoj linky.</p>

					Pravidelne vedie a aktualizuje databázu kontaktov a informácií o všetkých špecializovaných službách.
	16.2 Metódy monitoringu sú zmysluplné pre klientky a sú schopné v rámci nich zachytiť ich vyjadrenia.	16.2.1 Výstupy poskytovania služieb sú identifikované ženami, ktoré zažívajú násilie. Zdroje overenia: 16.2.2 Použité metódy na zapojenie žien a dievčat im dávajú možnosť zdieľať ich vlastný spôsob rozprávania o zmene, ktorú dosiahli. Zdroje overenia: zoznam metód a ich spôsob zabezpečenia			
	16.3. Výstupy monitoringu prispievajú k regionálnej a národnej evidencii údajov o problematike prevencie a eliminácie násilia na ženách.	16.3.1 Výstupy a indikátory služieb sú zadefinované v rámci systému a mechanizmu cez ktorý vie organizácia prispievať k poznatkom a evidencii násilia na ženách na regionálnej a národnej úrovni. Zdroje overenia: systém indikátorov 16.3.2 Organizácia participuje na vytvorení systému na evidenciu výstupov a indikátorov a na zbere dát. Zdroje overenia: zoznam indikátorov, zapojenie do systému			



## 5 Odborný konzultačný proces

Odborný konzultačný proces bude mať nasledovné štruktúry riadenia:

- Organizačno- technické zabezpečenie konzultačného procesu zabezpečí Inštitút pre výskum práce a rodiny (KMC).
- Bude vytvorená pracovná skupina na vytvorenie podkladového materiálu pre odbornú konzultáciu, ktorá bude pozostávať z expertiek a expertov z MVO a verejných inštitúcií na podklade výberového konania a kritérií.
- Budú oslovení relevantní aktéri na pripomienkovanie navrhnutého systému akreditácie špecializovaných služieb pre ženy zažívajúce násilie. Medzi aktérov patria: špecializované ženské MVO, MPSVR SR, Inštitút pre výskum práce a rodiny, Ministerstvo spravodlivosti SR, VÚC a ďalšie.

Výberové kritéria pre expertky pracovanej skupiny:

- VŠ vzdelanie II. stupňa humanitné zameranie
- Skúsenosti v oblasti služieb pre ženy zažívajúce násilie, 5 rokov (preukázané životopisom)
- Skúsenosti s tvorbou metodických materiálov (preukázané životopisom)
- Anglický jazyk na úrovni C<sub>1</sub>

Návrh harmonogramu odborného konzultačného procesu

- IVPR (KMC) vytvorí prehľad tém, štandardov a kritérií spojených so službami pre ženy zažívajúce násilie
- Registrovaní aktéri sú pozvaní na workshop pre identifikovanie kľúčových oblastí pre kvalitu štandardov, vrátane naliehavých oblastí praxe.
- Témy kvality štandardov a systému akreditácie ďalej rozvinie pracovná skupina a vytvorí draft návrhu na systém akreditácie, ktorý bude publikovaný na webstránke pre konzultáciu s aktérmi.
- Relevantní aktéri majú 4 týždne na komentovanie draftu systému akreditácie.
- Pracovná skupina vyhodnotí a zapracuje komentáre aktérov, systém akreditácie bude predložený na schválenie MPSVR a zapracovanie do legislatívy a zverejnený na stránke KMC <http://www.zastavmenasilie.gov.sk/>

## 6 Záver

Na záver treba zdôrazniť výzvy, ktoré stoja pred relevantnými aktérmi v nasledujúcom období vo vzťahu ku špecializovaným službám pre ženy zažívajúce násilie a vo vzťahu ku ich kvalite:

- Dostupnosť a poskytovanie jednotlivých služieb v krajoch je rôzna, v niektorých krajoch špecializované služby chýbajú, chýbajú niektoré typy služieb.
- Legislatívne treba upraviť špecializované zariadenie, ktoré poskytujú služby pre špecificky zraniteľnú skupinu žien, ktoré zažívajú násilie a ich deti – zákon na ochranu obetí trestných činov, zákon o rodovo podmienenom a domácom násilí.

- Vytvoriť systém akreditácie špecializovaných služieb naviazaný na štandardy RE a štandardy zadané špecializovanými organizáciami – súčasť špecifického zákona, alebo vyhláška.
- Zabezpečiť vytvorenie podmienok pre špecializované služby vo všetkých krajoch.
- Zabezpečiť trvalo udržateľné financovanie – štátny rozpočet, VÚC, ďalšie zdroje (štrukturálne fondy, nórske granty), pripraviť špecifickú finančnú schému.
- Workshopy, zamerané na aplikáciu štandardov zo strany podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie

## 7 Literatúra

Callanan, M., Brown, A., Turley, A., Kenny, T. and Roberts, J. (2012) Evidence and Practice Review of Support for Victims and Outcome Measurement, Ministry of Justice Research Series 19/12, London: Ministry of Justice. Dostupné na: [https://www.sericc.org.uk/pdfs/3138\\_evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measure.pdf](https://www.sericc.org.uk/pdfs/3138_evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measure.pdf)

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

Charities Evaluation Service (2011) Next Steps in Quality – POASSO in practice, London: Charities Evaluation Service, 2nd edition. Dostupné na: [https://prismic-io.s3.amazonaws.com/fincap-two%2F280aad72-6357-4924-abd6-acd5ac397e7b\\_monitoring+and+evaluation+on+a+shoestring.pdf](https://prismic-io.s3.amazonaws.com/fincap-two%2F280aad72-6357-4924-abd6-acd5ac397e7b_monitoring+and+evaluation+on+a+shoestring.pdf)

Department of Health (2011) Commissioning services for women and children who have experienced violence or abuse – a guide for health commissioners, London: DH. <https://www.nice.org.uk/guidance/ph50/documents/preventing-and-reducing-domestic-violence-final-scope2>

Dohovor Rady Európy o predchádzaní násiliu na ženách a domácomu násiliu, 2011, Slovenská republika ho zatiaľ neratifikovala.

Equality and Human Rights Commission (2011) Equality Act 2010 Statutory Code of Practice: Services, public functions and associations, Manchester: EHRC. [https://www.equalityhumanrights.com/sites/default/files/servicescode\\_o.pdf](https://www.equalityhumanrights.com/sites/default/files/servicescode_o.pdf)

Ertürk, Y. (2008) Report of the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences: Indicators on violence against women and State response, Human Rights Council, Seventh Session, Agenda item 3, A/HRC/7/6, 29 January. Dokument word.

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

Kelly, L., Dubois, L. (2007). Combating violence against women: minimum standards for support services, Strasbourg: Council of Europe. 2  
[https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

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

Kol. autoriek 2015. Štandardy komplexnej podpory a ochrany žien zažívajúcich násilie, Metodika k poskytovaniu komplexnej podpory a ochrany ženám zažívajúcim násilie a ich deťom. Inštitút pre výskum práce a rodiny, 2015. Dostupné na: [http://www.ceit.sk/IVPR/index.php?option=com\\_content&view=article&id=386&Itemid=1&lang=sk](http://www.ceit.sk/IVPR/index.php?option=com_content&view=article&id=386&Itemid=1&lang=sk)

National Institute for Health and Care Excellence (2014) Quality standards process guide, Manchester: NICE Health and Social Care Directorate. Dostupné na: <https://www.nice.org.uk/media/default/Standards-and-indicators/Quality-standards/Quality-standards-process-guide-April-2014.pdf>

Návrh zákona o domácom násilí o prevencii rodovo podmieneného násilia a domáceho násilia a ochrane pred rodovo podmieneným násilím a domácim násilím a o zmene a doplnení niektorých zákonov

United Nations (2006) Secretary-General's In-depth Study on Violence Against Women A/61/122/Add.1, available online at: <http://daccessdds.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/74/PDF/No641974.pdf>.

Womens Aid Federation of England, 2016. Sector Sustainability Shared Standards Shared values that apply across the VAWG sector Standards devised and recognised by: Scottish, england, wales women aid – shared standards. Dostupné na: <http://safelives.org.uk/sites/default/files/resources/Shared%20Standards%20Whole%20Document%20FINAL.pdf>

Zákon o sociálnych službách špecificky príloha č. 2 Príloha č.2 k zákonu č.448/2008Z.z.v znení zákona č.485/2013Z.z. <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2008/448/>

