



**INŠTITUT RS ZA SOCIALNO VARSTVO**  
SOCIAL PROTECTION INSTITUTE OF THE REPUBLIC OF SLOVENIA

**Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov (Poročilo 2):  
Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov s področja nasilja  
Evalvacijsko poročilo za program: Društvo ARS VITAE -  
Kapljica - pomoč žrtvam nasilja**

Ljubljana, maj 2023

Naročnik: **MDDSZ**  
**Direktorat za socialne zadeve**  
Štukljeva cesta 44  
1000 Ljubljana  
Gregor Majcen

Skrbnica naloge pri naročniku:

Št. pogodbe: 2611-22-050015

Izvajalec: **Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo**  
Tržaška 2  
1000 Ljubljana

Skrbnik naloge pri izvajalcu: mag. Vid Žiberna

Naslov poročila: **Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov (Poročilo 2):  
Evalvacija javnih socialnovarstvenih programov s področja nasilja  
Evalvacijsko poročilo za program: Društvo ARS VITAE - Kapljica -  
pomoč žrtvam nasilja**

Avtorji poročila: mag. Vid Žiberna  
dr. Mateja Černič  
dr. Liljana Rihter

Drugi sodelujoči: Katarina Jozić  
Lara Kobal  
Katja Krš  
Pia Rožman

Št. delovnega poročila: IRSSV 19/2023

Datum izdaje poročila: 31. 5. 2023

Izdaja: 01

Kopije: skrbnik naloge na MDDSZ  
skrbnik pogodbe na MDDSZ  
arhiv IRSSV  
prosti izvodi z dovoljenjem naročnika

Odgovorna oseba: mag. Barbara Kobal Tomc, direktorica IRSSV

### **Seznam najpogosteje uporabljenih kratic**

AS	aritmetična sredina
CSD	center za socialno delo
EUR	Evro
IRSSV	Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo
JVSP	javni verificirani socialnovarstveni programi
MAX	najvišja podana vrednost (odgovor)
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
MIN	najmanjša podana vrednost (odgovor)
N	število odgovorov (uporabnikov)
RS	Republika Slovenija
SD	standardni odklon
SVP	socialno varstveni program/i
UE	upravna enota

Uporabljeni izrazi, zapisani v moški slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za ženske in moške.

Besedilo ni lektorirano.

## **KAZALO VSEBINE**

<b>1</b>	<b>UVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN UPORABNIKOV .....</b>	<b>9</b>
	2.1 Povezava ciljev programov s skupnimi cilji za evalviranje ter dodatni cilji.....	9
	2.2 Ustreznost ciljev za reševanje problemov .....	10
<b>3</b>	<b>USPEŠNOST PROGRAMA.....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>UČINKOVITOST PROGRAMA.....</b>	<b>33</b>
<b>5</b>	<b>OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA .....</b>	<b>34</b>
	5.1 Ocena tveganja z vidika financiranja programa .....	34
	5.2 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja primernega kadra za izvajanje.....	34
	5.3 Ocena tveganja z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike .....	35
	5.4 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo.....	35
	5.5 Ocena tveganja z vidika beleženja in izvajanja ustreznih postopkov.....	35
	5.6 Ocena tveganja - ostalo .....	36
<b>6</b>	<b>TRAJNOST PROGRAMA .....</b>	<b>36</b>
<b>7</b>	<b>UGOTOVITVE IN PREDLOGI .....</b>	<b>39</b>
<b>8</b>	<b>VIRI IN LITERATURA.....</b>	<b>44</b>

## KAZALO PREGLEDNIC

<i>Preglednica 1: Povezava ciljev programa s skupaj določenimi cilji za evalviranje</i>	9
<i>Preglednica 2: Dodatni cilji programa</i>	10
<i>Preglednica 3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo</i>	11
<i>Preglednica 4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov</i>	11
<i>Preglednica 5: Izboljšana samopodoba (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)</i>	14
<i>Preglednica 6: Splošno počutje (vprašalnik ob vstopu in izstopu)</i>	15
<i>Preglednica 7: Osmišljanje stiske – dokumentacija za uporabnice</i>	15
<i>Preglednica 8: Psihične in fizične težave (primerjava vstop in evalvacija/izstop)</i>	16
<i>Preglednica 9: Zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</i>	17
<i>Preglednica 10: Zadovoljstvo s psihičnim stanjem – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</i>	17
<i>Preglednica 11: Zmanjšanje fizičnih in psihičnih posledic nasilja – dokumentacija za uporabnice</i>	17
<i>Preglednica 12: Osebe, s katerimi se uporabnice običajno pogovarjajo o osebnih stvareh (primerjava vstop in evalvacija/izstop)</i>	18
<i>Preglednica 13: Število različnih oseb, na katere se uporabnica lahko obrne, ko potrebuje pogovor o osebnih stvareh (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)</i>	19
<i>Preglednica 14: Uporaba spletnih skupnosti (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)</i>	19
<i>Preglednica 15: Vključitev v socialno okolje – dokumentacija za uporabnice</i>	21
<i>Preglednica 16: Zadovoljstvo z odnosi (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)</i>	21
<i>Preglednica 17: Konflikt z bližnjimi (primerjava vstop in evalvacija/izstop)</i>	22
<i>Preglednica 18: Ureditev odnosov – dokumentacija za uporabnice</i>	23
<i>Preglednica 19: Žrtve nasilnih dejanj (primerjava vstop in evalvacija/izstop)</i>	24
<i>Preglednica 20: Zadovoljstvo z lastno varnostjo – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</i>	25
<i>Preglednica 21: Pomoč programa pri reševanju težav (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)</i>	25
<i>Preglednica 22: Prepoznavanje in ustavitev nasilja – dokumentacija za uporabnice</i>	26
<i>Preglednica 23: Zadovoljstvo s programom (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)</i>	27

<b>Preglednica 24: Osebnostne značilnosti uporabnic – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</b>	<b>28</b>
<b>Preglednica 25: Zaposlitveni status (dokumentacija o uporabnicah, opisne statistike)</b>	<b>28</b>
<b>Preglednica 26: Urejanje zadev pred različnimi organi (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)</b>	<b>29</b>
<b>Preglednica 27: Seznanjenost s pravicami – stopnja seznanjenosti (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)</b>	<b>30</b>
<b>Preglednica 28: Seznanjenost s pravicami – zadovoljstvo s prejetimi informacijami (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)</b>	<b>30</b>
<b>Preglednica 29: Seznanjanje s pravicami – št. pravic (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</b>	<b>32</b>
<b>Preglednica 30: Informiranost in znanje za ravnanje uporabnika (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</b>	<b>32</b>
<b>Preglednica 31: Učinkovitost rabe programskih virov</b>	<b>33</b>
<b>Preglednica 32: Financiranje programa</b>	<b>34</b>
<b>Preglednica 33: Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki</b>	<b>34</b>
<b>Preglednica 34: Postopki</b>	<b>35</b>
<b>Preglednica 35: Dostopnost programa za uporabnike</b>	<b>38</b>

## KAZALO SLIK

<b>Slika 1: Psihične in fizične težave (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).</b>	<b>16</b>
<b>Slika 2: Osebe, s katerimi se uporabnice običajno pogovarjajo o osebnih stvareh (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).</b>	<b>18</b>
<b>Slika 3: Uporaba spletnih skupnosti v različne namene (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).</b>	<b>20</b>
<b>Slika 4: Konflikt z bližnjimi (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).</b>	<b>22</b>
<b>Slika 5: Žrtve nasilnih dejanj (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).</b>	<b>24</b>
<b>Slika 6: Seznanjanje uporabnic s pravicami, zakonodajo in drugimi organizacijami (dokumentacija o uporabnikih, v %).</b>	<b>31</b>

## **1 UVOD**

V poročilu predstavljamo ugotovitve analize podatkov programa Kapljica - pomoč žrtvam nasilja, ki ga je izvajalo Društvo ARS VITAE, za obdobje od 1. 1. 2021 – 31. 12. 2021.

Ugotovitve prikazujemo po posameznih sklopih kriterijev evalviranja:

- ustreznost ciljev za reševanje problemov posameznih skupin;
- uspešnost programa;
- učinkovitost izvedenega programa;
- ocena tveganja za izvedbo programa;
- trajnost programa.

Nekatere ugotovitve podajamo v obliki ocen, druge, kjer kvantitativno ocenjevanje ni smiselno, pa podajamo opisno. Za ocenjevanje uporabljamo lestvico od 0 (popolnoma neustrezno) do 6 (popolnoma ustrezno). Oznaka n.p. pomeni, da iz organizacije o danem vidiku nismo dobili podatka in oznaka n.o., da vidika ne ocenjujemo, ker ocena ni relevantna za dani program oz. program ocenjujemo zgolj opisno.

Pri posameznih dimenzijah kriterijev, ki jih ocenjujemo številčno, podajamo tudi vsote, deleže, koeficiente, ki nam služijo kot osnova za ocenjevanje. Ocenjevalni listi za posamezno skupino programov oz. posamezni program so priloženi na koncu splošnega dela poročila.

Na koncu poročila podajamo ključne ugotovitve in predloge za delovanje obravnavanega programa.



## 2 USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN UPORABNIKOV

Ugotovitve v tem poglavju prikazujemo v dveh točkah. V prvi so podane osnovne informacije o ciljih programa. V Preglednici 1 prikazujemo, kako so cilji obravnavanega programa povezani s cilji, ki smo jih določili na ravni skupine programov. Cilje za programe svetovalnic s področja preprečevanja nasilja smo oblikovali skupaj z izvajalci programov omenjenega področja in predstavniki MDDSZ, končno verzijo pa je potrdil tudi naročnik (MDDSZ). V Preglednici 2 prikazujemo dodatne cilje programa, ki ne sodijo med dogovorjene cilje, so pa pomemben del delovanja posameznega programa.

V drugi točki podajamo ugotovitve glede ustreznosti ciljev programa za reševanje problemov posameznih skupin uporabnikov po naslednjih dimenzijah: primernost formulacije ciljev in ustreznost ciljev glede na tip programa. Ugotovitve podajamo opisno.

### 2.1 Povezava ciljev programov s skupnimi cilji za evalviranje ter dodatni cilji

V Preglednici 1 prikazujemo, kako so cilji obravnavanega programa povezani s cilji, ki smo jih določili skupaj z izvajalci programov.

*Preglednica 1: Povezava ciljev programa s skupaj določenimi cilji za evalviranje*

<b>Skupni cilji, predvideni za programe svetovalnic s področja preprečevanja nasilja</b>	<b>Da/Ne/Delno</b>
Izboljšanje samopodobe	da
Zmanjšanje fizičnih in psihičnih simptomov, ki so posledica nasilja	da
Povečanje socialne vključenosti in krepitev socialne mreže uporabnika	da
Okrepitev starševske vloge pri uporabnikih, ki so tudi starši /vzpostavitev varnega okolja za uporabnika in njegove otroke	da
Prekinitev in umik iz nasilnega odnosa, prepoznanje nasilja	da
Zadovoljstvo uporabnika (ocena programa)	ne
Pridobivanje socialnih spretnosti	da
Aktivna vključitev in vrnitev na trg dela	ne
Boljša informiranost glede pravic/večja suverenost pri postopkih pred različnimi organi	da

Aktualni cilji obravnavanega programa se delno pokrivajo s cilji, ki smo določili skupaj z izvajalci programov, diktacije so precej drugačne in ciljema aktivna vključitev in vrnitev na trg dela v programu ter zadovoljstvo uporabnika (ocena programa)ne sledijo več.

V Preglednici 2 prikazujemo dodatne cilje programa, ki ne sodijo med dogovorjene cilje z izvajalci programov, so pa pomemben del delovanja posameznega programa.

*Preglednica 2: Dodatni cilji programa*

<b>Dodatni cilji</b>
znižana tolerance do nasilja v lokalnem okolju

Izvajalci programa so navedli dodatni cilj, ki ne sodi v nabor ciljev, ki smo jih določili skupaj z izvajalci programov, in sicer znižana tolerance do nasilja v lokalnem okolju.

## **2.2 Ustreznost ciljev za reševanje problemov**

### **Primernost formulacije ciljev:**

Cilji programa so ustrezno definirani.

### **Ustreznost ciljev glede na tip programa:**

Cilji so ustrezni glede na tip programa in vključeno populacijo programa.

### 3 USPEŠNOST PROGRAMA

V programih svetovalnic s področja nasilja merimo doseganje posameznih skupnih ciljev z naslednjimi vprašalniki: Vprašalnik za uporabnice ob vstopu v program, Vprašalnik za uporabnice ob evalvaciji oziroma izstopu iz programa in Dokumentacija za uporabnice. Doseganje ciljev pa merimo tudi preko podatkov iz Dokumentacije o programu ter Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila za skupino programov s področja varnih hiš, zavetišč, zatočišč in materinskih domov ter drugih programov s področja preprečevanja nasilja, ki so nam jih posredovali izvajalci.

Obravnavani program **KAPLJICA – pomoč žrtvam nasilja** izvajalca **Društvo ARS VITAE** je oddal 48 izpolnjenih vprašalnikov (od tega 19 dokumentacij za uporabnice, 15 vprašalnikov ob vstopu v program, od katerih je bil en podvojen, zato smo ga izključili iz nadaljnje analize, 13 vprašalnikov ob evalvaciji/izstopu, od katerih sta bila dva podvojena, zato smo ju izključili iz analize ter eno dokumentacijo o programu). V program je bilo v obravnavanem obdobju vključenih 56 rednih različnih uporabnikov.

V analizo smo zajeli 45 prejetih vprašalnikov in dokumentacij za uporabnike (93,7 %), kar prikazujemo v Preglednici 3.

*Preglednica 3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo*

Dokumentacija za uporabnice	19
Vprašalnik ob vstopu	14
Vprašalnik ob evalvaciji oz. izstopu	11
Dokumentacija o programu	1
Skupaj	45
Skupaj: Vstop in evalvacija/izstop za isto uporabnico (upoštevajoč zgolj identične šifre uporabnic)	4

\* Če smo prejeli več evalvacijskih/izstopnih vprašalnikov posamezne uporabnice, smo upoštevali zgolj zadnjega.

V analizo smo vključili vse razpoložljive podatke, ki so jih poslali izvajalci. Podatke smo prikazali ne glede na to, ali je posamezni cilji za ocenjevanje v skladu s cilji programa. V spodnji Preglednici pa ocenjujemo le relevantne kriterije za program. Za vsak cilj podajamo številčno oceno in pod preglednico še analizo podatkov, kjer so podrobneje razvidni posamezni elementi ocenjevanja doseganja posameznega cilja (Preglednica 4).

*Preglednica 4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov*

Skupni cilji	Ocena
Izboljšanje samopodobe	4
Zmanjšanje fizičnih in psihičnih simptomov, ki so posledica nasilja	3
Povečanje socialne vključenosti in krepitev socialne mreže uporabnika	4
Okrepitev starševske vloge pri uporabnikih, ki so tudi starši /vzpostavitev varnega okolja za uporabnika in njegove otroke	3
Prekinitev in umik iz nasilnega odnosa, prepoznanje nasilja	4
Zadovoljstvo uporabnika (ocena programa)	n.o.
Pridobivanje socialnih spretnosti	3
Aktivna vključitev in vrnitev na trg dela	n.o.
Boljša informiranost glede pravic/večja suverenost pri postopkih pred različnimi organi	5

## **Analiza vprašalnikov**

V analizo smo vključili vse razpoložljive podatke, ki so jih poslali izvajalci. Podatke smo prikazali ne glede na to, ali je posamezni cilji za ocenjevanje v skladu s cilji programa. V zgornji Preglednici pa ocenjujemo le relevantne cilje za program.

### **Omejitve pri analizi vprašalnikov:**

- skupno število odgovorov ni vedno enako številu vprašalnikov, saj vsi anketiranci niso vedno odgovarjali na vsa vprašanja;
- v analizo smo vključili različne vprašalnike, ki smo jih v času od uvedbe spreminjali in dopolnjevali, zato nismo vseh vprašanj zajeli pri vseh tipih vprašalnikov;
- nekateri vprašalniki so pomanjkljivo izpolnjeni; kljub temu, da so imeli uporabniki povsod možnost označiti odgovor 98 (ne vem) in 99 (ne morem odgovoriti), na nekatera vprašanja niso odgovorili, večinoma pa nismo morali razbrati, ali je uporabnik vprašanje spregledal ali se določeno vprašanje uporabniku ni zdelo relevantno ali pa morda na vprašanje ni znal odgovoriti;
- pri cilju številka 6, kjer so izvajalke vrednotile različne lastnosti uporabnic na osebni ravni, smo pri ugotavljanju statistično značilnih razlik uporabili zadnji podatek, ki so ga zabeležile izvajalke, in ne nujno podatka ob izstopu;
- pri predstavitvi opisnih statistik uporabljamo izračunana povprečja na vseh enotah; kjer imamo izračune t-testa za dva odvisna vzorca (pri spremenljivkah z normalno porazdelitvijo) ali Wilcoxonov test (pri spremenljivkah, kjer porazdelitev ni normalna), je potrebno upoštevati, da smo pri izračunu upoštevali zgolj enote, za katere imamo identične šifre tako ob vstopu v program kot ob evalvaciji/izstopu iz programa, kar pomeni, da je skupno število enot lahko manjše, nekoliko pa se spremenijo tudi povprečja za zgolj te enote. Povprečij, izračunanih na manjšem številu enot, v poročilu ne predstavljamo.

### **Pojasnila pri interpretacijah rezultatov:**

- pri interpretacijah rezultatov prikazujemo deleže (v odstotkih) ali povprečne vrednosti. Pri primerjavi med vstopom in evalvacijo/izstopom so deleži ali povprečne vrednosti lahko predstavljeni v oklepajih (npr. 4,20 oz. 4,30), prva številka vedno pomeni delež ali povprečno vrednost ob vstopu v program, druga številka pa ob evalvaciji/izstopu iz programa;
- s črko p označujemo statistično značilnost;
- pri ocenjevanju upoštevamo statistično značilne razlike pri vsaj 5-odstotni stopnji značilnosti.

### **Cilj 1: Izboljšanje samopodobe**

Z vprašalniki ob vstopu ter ob evalvaciji/izstopu smo preverjali odnos uporabnic do samih sebe. Uporabnice so izbrane trditve vrednotile na lestvici od 1 do 5 (1 – sploh se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 3 – se niti ne strinjam, niti strinjam, 4 – se strinjam, 5 – popolnoma se strinjam).

Tekom vključenosti v program pri uporabnicah pri nobenem vidiku ni prišlo do statistično značilnih sprememb v odnosu do samih sebe.

Ob evalvaciji oz. izstopu so se uporabnice v sklopu pozitivnih trditev v največji meri strinjale s tem, da imajo vrsto dobrih lastnosti (3,90), da lahko stvari opravijo enako dobro kot večina drugih (3,90) ter da so vredne vsaj toliko kot drugi (3,81). O sebi so imele zmerno pozitivno mnenje (3,31) ter bile zmerno zadovoljne same s seboj (3,22).

V sklopu negativnih trditev so se najmanj strinjale s trditvama o pomanjkanju razlogov za ponos (2,72) in občutku nekoristnosti (3,00), menijo pa, da bi se lahko bolj spoštovale (3,72).

Izračunali smo tudi sestavljeno spremenljivko »izboljšana samopodoba – pozitivne oz. negativne trditve«, in sicer tako, da smo sešteli vrednosti indikatorjev in jih delili s številom indikatorjev. Strinjanje s pozitivnimi trditvami je po vstopu v program malenkost upadlo (iz 3,98 na 3,62), strinjanje z negativnimi trditvami pa je upadlo iz 3,45 na 3,14.

Preglednica 5: Izboljšana samopodoba (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)

	Ob vstopu v program					Ob evalvaciji/izstopu iz programa					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Vreden sem vsaj toliko kot drugi.	14	2	5	4,28	1,138	11	2	5	3,81	0,981	1,000
Imam vrsto dobrih lastnosti.	14	3	5	4,21	0,699	11	2	5	3,90	0,943	1,000
Stvari lahko opravi enako dobro kot večina drugih.	14	3	5	4,28	0,825	11	2	5	3,90	0,831	0,564
Ne morem biti ponosen na veliko stvari.	14	1	4	2,64	1,215	11	2	4	2,72	0,646	0,317
O sebi imam pozitivno mnenje.	14	2	5	3,71	1,138	11	2	4	3,31	0,783	0,317
Na splošno sem zadovoljen sam s seboj.	14	2	4	3,46	0,842	11	2	4	3,22	0,876	0,317
Lahko bi se bolj spoštoval.	13	2	5	4,23	0,926	11	2	5	3,72	1,009	0,317
Od časa do časa se počutim nekoristno.	14	1	5	3,50	1,224	8	1	5	3,00	1,414	0,317
<b>Izboljšana samopodoba – pozitivne trditve</b>	<b>14</b>	<b>2,4</b>	<b>4,8</b>	<b>3,98</b>	<b>0,928</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>4,6</b>	<b>3,62</b>	<b>0,882</b>	<b>/</b>
<b>Izboljšana samopodoba – negativne trditve.</b>	<b>14</b>	<b>1,3</b>	<b>4,6</b>	<b>3,45</b>	<b>1,121</b>	<b>10</b>	<b>1,6</b>	<b>4,6</b>	<b>3,14</b>	<b>1,023</b>	<b>/</b>

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

\*\*\* p < 0,01; \*\* p < 0,05.

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Ob vstopu in izstopu iz programa smo preverjali tudi raven in spremembe splošnega počutja uporabnic. Uporabnice so na lestvici od 1 do 5 (1 – zelo slabo, 2 – slabo, 3 – ne slabo, ne dobro, 4 – dobro, 5 – zelo dobro) ocenjevale svoje splošno počutje.

Pokazalo se je, da je raven splošnega počutja uporabnic po vstopu v program ostala na enaki ravni (3,42 oz. 3,40).

Preglednica 6: Splošno počutje (vprašalnik ob vstopu in izstopu)

	vstop					evalvacija oz. izstop					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Kako se počutite na splošno?	14	3	4	3,42	0,513	11	2	4,5	3,40	0,735	1,000

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

\*\*\* p < 0,01; \*\* p < 0,05.

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Strokovne delavke so v dokumentaciji za uporabnice ocenjevale spremembe pri uporabnicah na koncu svetovalnega procesa, in sicer na lestvici od 1 do 5 (1 – velika sprememba na slabše, majhna sprememba na slabše, 3 – enako, kot ob prihodu v program, 4 – sprememba na bolje, 5 - velika sprememba na bolje).

Pri osmišljanju in ovrednotenju stiske je pri uporabnicah po vstopu v program v povprečju prišlo do sprememb na bolje (ocena 4,08).

Preglednica 7: Osmišljanje stiske – dokumentacija za uporabnice

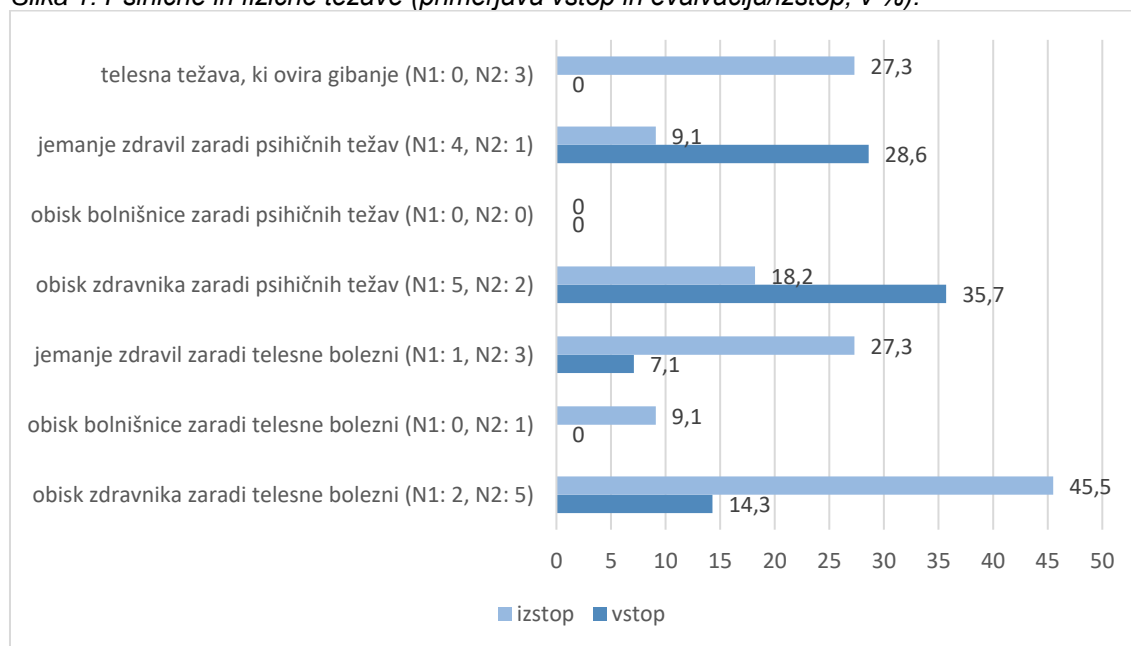
	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Osmišljanje, ovrednotenje stiske	18	3	5	4,08	0,624

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

## **Cilj 2: Zmanjšanje fizičnih in psihičnih simptomov, ki so posledica nasilja**

Uporabnice so ob vstopu v program ter ob evalvaciji/izstopu poročale, ali so imele kakšne fizične ali psihične težave. Ob vstopu je bilo več takšnih uporabnic, ki so obiskovale zdravnika zaradi psihičnih težav (pet oseb oz. 35,7 %) ali jemale zdravila zaradi psihičnih težav (štiri osebe oz. 28,6 %), ob izstopu pa je bilo več takšnih, ki so obiskale zdravnika zaradi telesnih bolezni (pet oseb oz. 45,5 %) ter jemale zdravila zaradi telesnih bolezni (tri osebe oz. 27,3 %).

Slika 1: Psihične in fizične težave (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).



Legenda: N1 = število enot analize ob vstopu, N2 = število enot analize ob evalvaciji/izstopu.

Preglednica 8: Psihične in fizične težave (primerjava vstop in evalvacija/izstop)

	N	sig.
Bila pri zdravniku zaradi telesne bolezni	4	0,500
Bila v bolnišnici zaradi telesne bolezni	4	1,000
Jemala zdravila zaradi telesne bolezni	4	1,000
Bila pri zdravniku zaradi psihičnih težav	4	/
Bila v bolnišnici zaradi psihičnih težav	4	/
Jemala zdravila zaradi psihičnih težav	4	1,000
Ima kakšno telesno težavo, ki jo ovira pri gibanju	4	1,000

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili McNemar test. Izračun smo opravili na enotah, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu iz programa.

\*\*\* sig. < 0,01; \*\* sig. < 0,05

Nadalje so tako ob vstopu kot ob evalvaciji podale ocene zadovoljstva s svojim telesnim in psihičnim stanjem, in sicer na lestvici od 1 do 5 (1 – zelo nezadovoljna, 2 – nezadovoljna, 3 – niti zadovoljna, niti nezadovoljna, 4 – zadovoljna, 5 – zelo zadovoljna).

Medtem ko je zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem po vstopu v program malenkostno upadlo (iz 3,64 na 3,36), pa se je raven zadovoljstva s psihičnim stanjem po vstopu nekoliko povečala (iz 3,10 na 3,22).



Preglednica 9: Zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)

	Ob vstopu					Ob evalvaciji / izstopu					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Kako zadovoljni ste s svojim telesnim zdravstvenim stanjem?	14	2	5	3,64	0,744	11	1	4	3,36	1,026	0,317

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

\*\*\* p < 0,01; \*\* p < 0,05.

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Preglednica 10: Zadovoljstvo s psihičnim stanjem – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)

	Ob vstopu					Ob evalvaciji / izstopu					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Kako zadovoljni ste s svojim psihičnim stanjem?	14	2	4	3,10	0,788	11	1	4,5	3,22	1,033	1,000

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

\*\*\* p < 0,01; \*\* p < 0,05.

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Strokovne delavke so v dokumentaciji za uporabnice ocenjevale spremembe pri uporabnicah na koncu svetovalnega procesa, in sicer na lestvici od 1 do 5 (1 – velika sprememba na slabše, majhna sprememba na slabše, 3 – enako, kot ob prihodu v program, 4 – sprememba na bolje, 5 - velika sprememba na bolje).

V povprečju je pri uporabnicah pri vseh postavkah prišlo do manjših sprememb na bolje; najbolj se je izboljšalo sprejemanje in zdravljenje bolezni ter skrbi za zdravje (3,56) ter prevzemanje odločitev in odgovornosti za duševno in fizično zdravje (3,52), do izboljšav pa je prišlo tudi pri sposobnosti prepoznavanja osnovnih potreb in fizične skrbi zase (3,44).

Iz obravnavanih treh indikatorjev smo izračunali sestavljeno spremenljivko zmanjšanje fizičnih in psihičnih posledic nasilja, in sicer tako, da smo vrednosti posameznih indikatorjev med seboj sešteli ter delili s številom indikatorjev. Povprečna vrednost sestavljene spremenljivke znaša 3,50.

Preglednica 11: Zmanjšanje fizičnih in psihičnih posledic nasilja – dokumentacija za uporabnice

	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Sprejemanje in zdravljenje bolezni ter skrbi za zdravje.	16	3	4,5	3,56	0,543
Sposobnost prepoznavanja osnovnih potreb in fizične skrbi zase.	17	2	4,5	3,44	0,634
Prevzemanje odločitev in odgovornosti za duševno in fizično zdravje.	18	2	4,5	3,52	0,716
<b>Zmanjšanje fizičnih in psihičnih posledic nasilja</b>	<b>17</b>	<b>2,3</b>	<b>4,5</b>	<b>3,50</b>	<b>0,631</b>

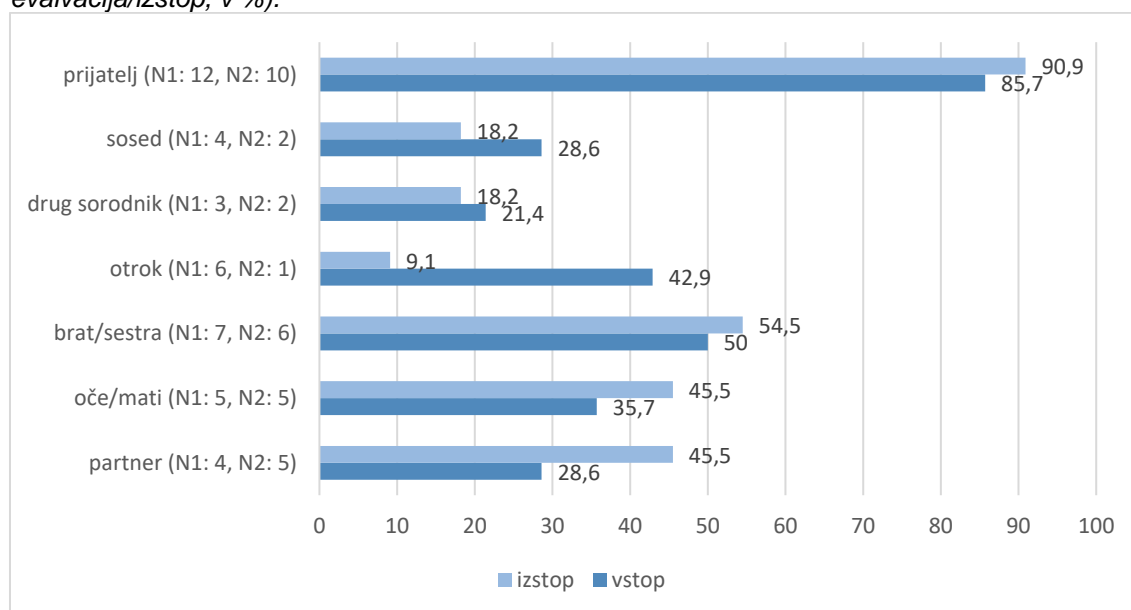
Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

### **Cilj 3: Povečanje socialne vključenosti in krepitev socialne mreže uporabnika**

Uporabnice so ob vstopu v program in ob evalvaciji/izstopu označile, ali se z naštetimi osebami (partner, oče/mati, brat/sestra, otrok, drug sorodnik, sosed, prijatelj) lahko pogovarjajo o osebnih stvareh.

Podatki kažejo, da so se uporabnice obravnavanega programa ob vstopu v program o osebnih stvareh najpogosteje pogovarjale s prijatelji (12 oseb oz. 85,7 %), otroki (šest oseb oz. 42,9 %) ter starši (pet oseb oz. 35,7 %). Ob evalvaciji so se uporabnice največ pogovarjale s prijatelji (10 oseb oz. 90,9 %), starši in partnerjem (oboje po pet oseb oz. 45,5 %). Pri nobeni izmed kategorij ni prišlo do statistično značilnih razlik.

*Slika 2: Osebe, s katerimi se uporabnice običajno pogovarjajo o osebnih stvareh (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).*



Legenda: N1 = število enot analize ob vstopu, N2 = število enot analize ob evalvaciji/izstopu.

*Preglednica 12: Osebe, s katerimi se uporabnice običajno pogovarjajo o osebnih stvareh (primerjava vstop in evalvacija/izstop)*

	<b>N</b>	<b>sig.</b>
partner	4	1,000
oče / mati	4	1,000
brat / sestra	4	1,000
otrok	4	1,000
drug sorodnik	4	1,000
sosed	4	1,000
prijatelj	4	1,000

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili McNemar test. Izračun smo opravili na enotah, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu iz programa.

\*\*\* sig. < 0,01; \*\* sig. < 0,05

Na osnovi danih podatkov smo izračunali sestavljeno spremenljivko, ki prikazuje število različnih oseb, na katere se uporabnica lahko obrne, ko potrebuje pogovor o osebnih stvareh.

Rezultati kažejo, da so imele uporabnice tako ob vstopu kot ob evalvaciji v povprečju na voljo približno tri osebe, s katerimi so se lahko pogovarjale o osebnih stvareh.

*Preglednica 13: Število različnih oseb, na katere se uporabnica lahko obrne, ko potrebuje pogovor o osebnih stvareh (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)*

	Ob vstopu v program					Ob evalvaciji/izstopu iz programa					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Velikost mreže	14	0	5	2,92	1,639	11	1	4	2,81	0,981	0,564

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

\*\*\* p < 0,01; \*\* p < 0,05.

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Uporabnice so ob vstopu in evalvaciji ocenjevale tudi to, kako pogosto uporabljajo spletne skupnosti za različne namene. Intenziteto uporabe so izrazile na lestvici od 1 do 5 (1 – nikoli, 2 – enkrat na mesec, 3 – vsakih nekaj tednov, 4 – večkrat na teden, 5 – vsak dan).

Intenziteta in način rabe sta se v času vključenosti v program nekoliko povečala oz. spremenila – do največje spremembe je prišlo pri rabi spletnih skupnosti za izmenjavo koristnih informacij, saj je delež uporabnic, ki jih v tovrstne namene uporabljajo vsakodnevno, narasel iz 14,3 % ob vstopu na 54,5 % ob izstopu. Zmanjšal pa se je npr. delež uporabnic, ki spletnih skupnosti nikoli ne uporabljajo za izražanje občutij ali za pogovore o službenih zadevah (oboje iz 71,4 % na 36,4 %)

*Preglednica 14: Uporaba spletnih skupnosti (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)*

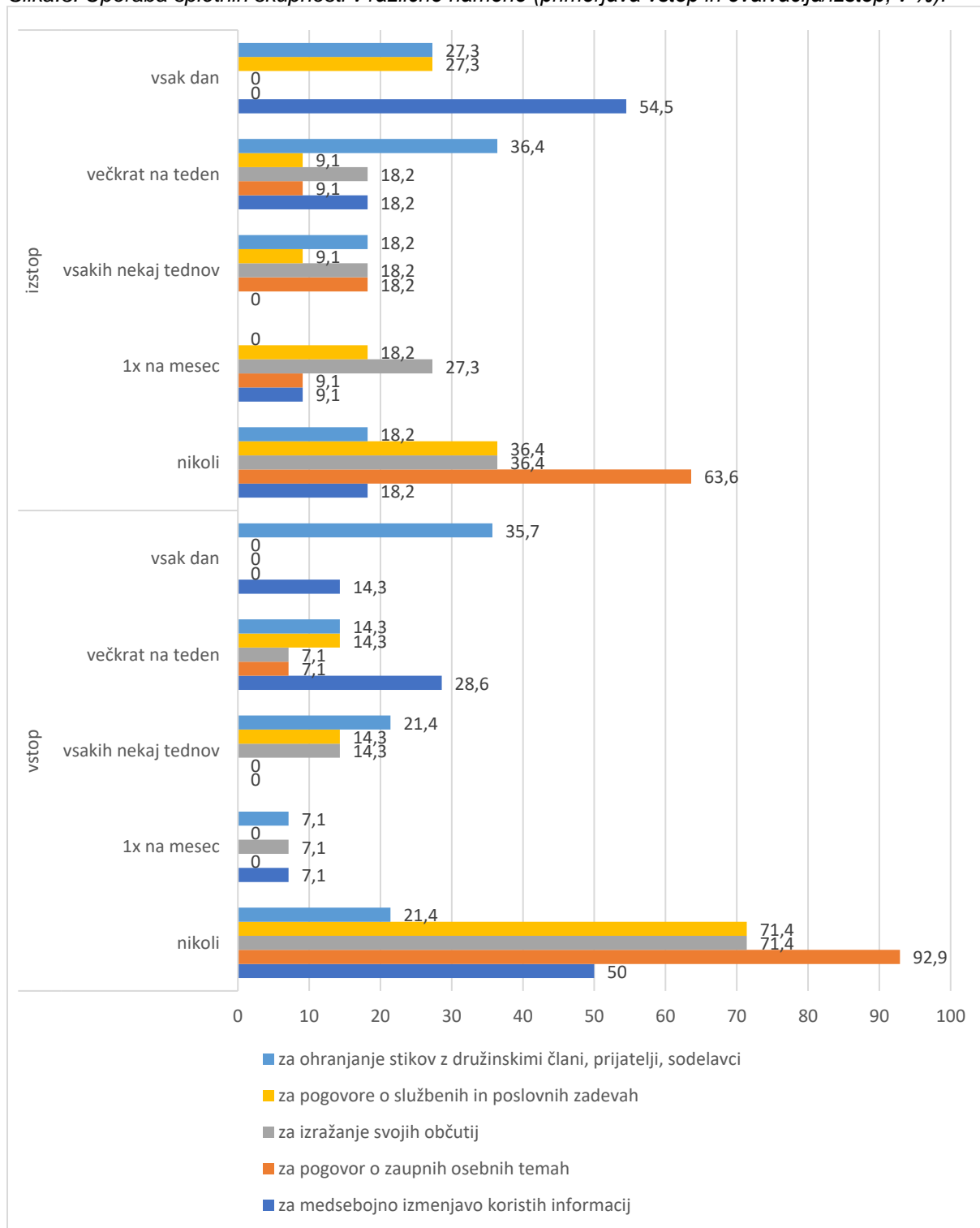
	Ob vstopu v program					Ob evalvaciji/izstopu iz programa					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Za medsebojno izmenjavo koristnih informacij	14	1	5	2,50	1,698	11	1	5	3,81	1,662	0,414
Za pogovor o zaupnih osebnih temah	14	1	4	1,21	0,801	11	1	5	1,72	1,103	0,180
Za izražanje svojih občutij	14	1	4	1,57	1,016	11	1	5	2,18	1,167	1,000
Za pogovore o službenih in poslovnih zadevah	14	1	4	1,71	1,204	11	1	5	2,72	1,737	1,000
Za ohranjanje stikov z družinskimi člani, prijatelji, sodelavci	14	1	5	3,35	1,598	11	1	5	3,54	1,439	0,102

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

\*\*\* p < 0,01; \*\* p < 0,05.

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Slika.3: Uporaba spletnih skupnosti v različne namene (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).



Legenda: N1 = število enot analize ob vstopu, N2 = število enot analize ob evalvaciji/izstopu.

Strokovne delavke so v dokumentaciji za uporabnice ocenjevale spremembe pri uporabnicah na koncu svetovalnega procesa, in sicer na lestvici od 1 do 5 (1 – velika sprememba na slabše, majhna sprememba na slabše, 3 – enako, kot ob prihodu v program, 4 – sprememba na bolje, 5 - velika sprememba na bolje).

V povprečju je pri uporabnicah na področju vključitve v socialno okolje in vzpostavitve socialne mreže prišlo do določenih sprememb na bolje (povprečna ocena namreč znaša 3,50).

Preglednica 15: Vključitev v socialno okolje – dokumentacija za uporabnice

	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Vključitev v socialno okolje, vzpostavljanje socialne mreže.	17	3	4,5	3,50	0,559

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

#### **Cilj 4: Okrepitev starševske vloge pri uporabnikih, ki so tudi starši ter vzpostavitev varnega okolja za uporabnika in njegove otroke**

V spodnji preglednici pa predstavljamo opisne statistike zadovoljstva z odnosi s posameznimi osebami ob vstopu v program in ob evalvaciji/izstopu.

Če primerjamo podatke ob vstopu in evalvaciji/izstopu, ugotovimo, da po vstopu v program pri uporabnicah ni prišlo do statistično značilnih razlik v ravneh zadovoljstva z odnosi z drugimi ter da je le-to ostalo na podobni ravni; izraziteje se je povečalo le zadovoljstvo z odnosom s partnerjem (iz 2,75 na 4,10), vendar razlika ni statistično značilna. Sicer pa so bile ob evalvaciji oz. izstopu uporabnice najbolj zadovoljne z odnosi s prijatelji in otroki (oboje 4,18) ter s sosedi (3,66) in starši (3,50).

Preglednica 16: Zadovoljstvo z odnosi (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)

	Ob vstopu v program					Ob evalvaciji/izstopu iz programa					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Partner	10	1	5	2,75	1,844	5	2	5	4,10	1,244	1,000
Oče / mati	10	1	5	3,50	1,354	8	2	5	3,50	1,069	0,317
Brat / sestra	13	1	5	3,46	1,198	7	1	4	3,14	1,214	/
Otrok	11	3	5	4,27	0,646	8	3	5	4,18	0,651	0,157
Drug sorodnik	8	3	5	3,75	0,707	7	2	4	3,28	0,951	0,317
Sosed	12	3	5	4,25	0,621	6	3	4	3,66	0,516	/
Prijatelj	13	4	5	4,61	0,506	11	3	5	4,18	0,603	1,000

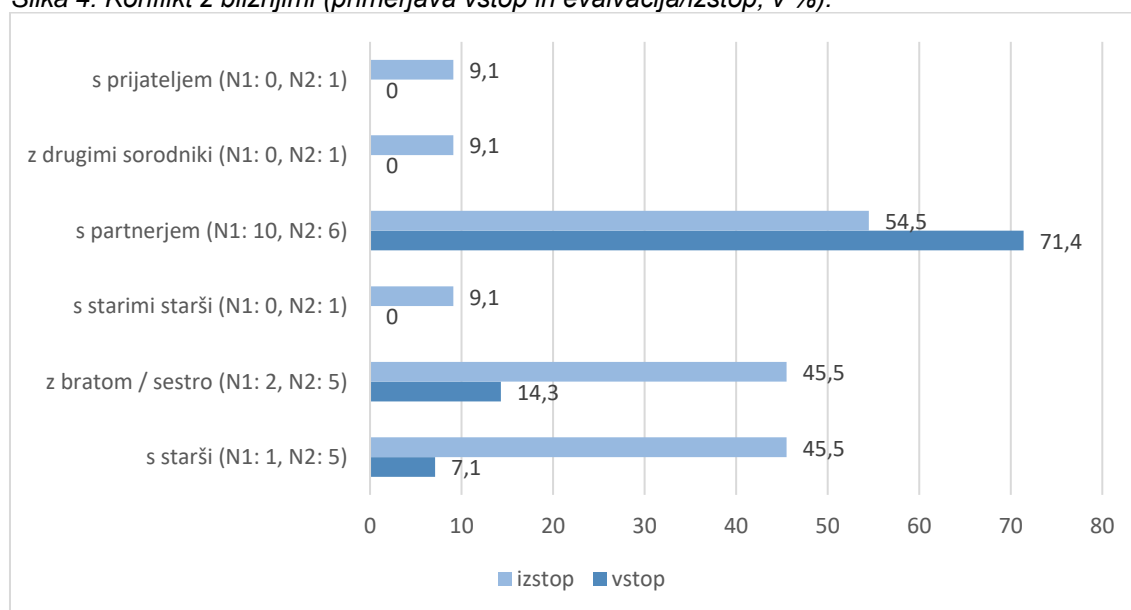
Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test. Izračun smo opravili na enotah, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu iz programa. Opisne statistike, prikazane v tabeli, so izračunane na vseh veljavnih enotah.

\*\*\* sig. < 0,01; \*\* sig. < 0,05.

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Uporabnice so označile tudi, ali so bile v času pred ali po vstopu v program v konfliktu s katero izmed izbranih oseb. Pri nobeni izmed kategorij ni prišlo do statistično značilnih razlik, se je pa po vstopu nekoliko zmanjšal delež uporabnic, ki so bile v konfliktu s partnerjem (iz 71,4 % na 54,5 %), povečal pa se je delež tistih, ki so bile v konfliktu s starši ali sorojenci (iz 7,1 % oz. 14,3 % na 45,5 %).

Slika 4: Konflikt z bližnjimi (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).



Legenda: N1 = število enot analize ob vstopu, N2 = število enot analize ob evalvaciji/izstopu.

Preglednica 17: Konflikt z bližnjimi (primerjava vstop in evalvacija/izstop)

	<b>N</b>	<b>sig.</b>
Oče / mati	4	1,000
Brat / sestra	4	1,000
Stari starši	4	1,000
Partner	4	1,000
Drug sorodnik	4	1,000
Prijatelj	4	1,000

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili McNemar test. Izračun smo opravili na enotah, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu iz programa.

\*\*\* sig. < 0,01; \*\* sig. < 0,05

Strokovne delavke so v dokumentaciji za uporabnice ocenjevale spremembe pri uporabnicah na koncu svetovalnega procesa, in sicer na lestvici od 1 do 5 (1 – velika sprememba na slabše, majhna sprememba na slabše, 3 – enako, kot ob prihodu v program, 4 – sprememba na bolje, 5 - velika sprememba na bolje).

V povprečju je pri uporabnicah pri vseh postavkah prišlo do določenih sprememb na bolje (razpon ocen od 3,50 do 3,86). Najbolj se je izboljšala sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov (3,86) ter sposobnost funkcionalnih odnosov kot taka (3,80). Sledi izboljšanje opravljanja starševske vloge in odnos do otrok (3,75), preoblikovanja odnosov v družini ter vzpostavitve sodelovanja pri starševstvu (oboje 3,58), ureditve odnosov s širšo družino (3,56) ter izboljšanje vlog in hierarhije v družini (3,50).

Iz obravnavanih indikatorjev smo izračunali sestavljeno spremenljivko ureditev odnosov, in sicer tako, da smo vrednosti posameznih indikatorjev med seboj sešteli ter delili s številom indikatorjev. Povprečna vrednost sestavljene spremenljivke znaša 3,66.

Preglednica 18: Ureditev odnosov – dokumentacija za uporabnice

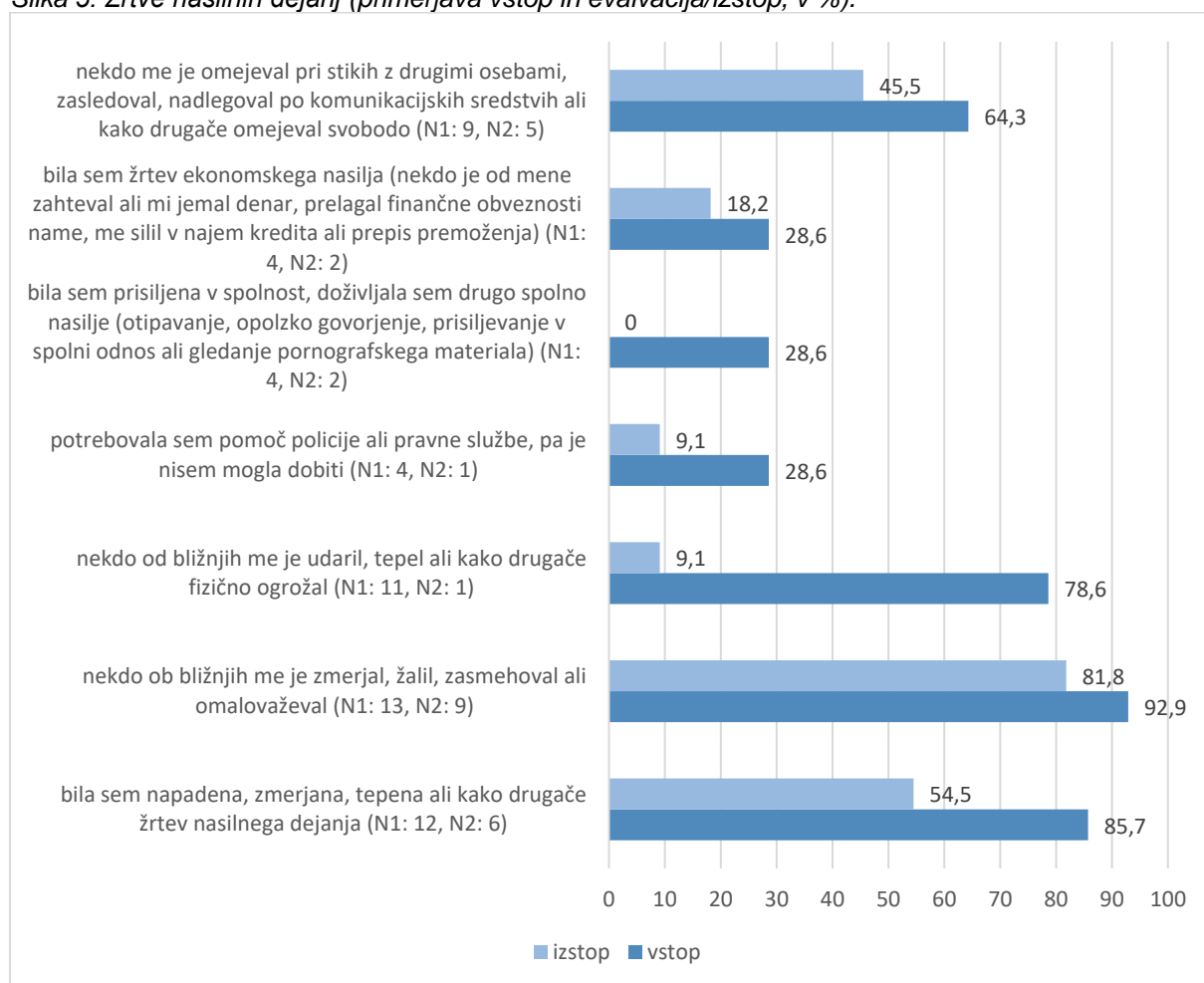
	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Ureditev odnosov s širšo družino	16	2,5	4,5	3,56	0,602
Preoblikovanje odnosov v družini	18	3	5	3,58	0,549
Jasne vloge v družini, razmejitve, hierarhija	18	3	4,5	3,50	0,514
Vzpostavitev sodelovanja pri starševstvu	6	3	4	3,58	0,491
Opravljanje starševske vloge in odnos do otrok (kako zaznava in se odziva na spremembe otrok)	8	3	4,5	3,75	0,534
Sposobnost bolj funkcionalnih odnosov, sposobnost empatije	15	3	5	3,80	0,676
Sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov	15	3	5	3,86	0,549
<b>Ureditev odnosov</b>	<b>14</b>	<b>2,9</b>	<b>4,6</b>	<b>3,66</b>	<b>0,559</b>

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

### **Cilj 5: Prekinitev in umik iz nasilnega odnosa ter prepoznavanje nasilja**

Po vstopu v program sicer ni prišlo do statistično značilnih razlik glede izpostavljenosti raznovrstnim nasilnim dejanjem, se je pa vseeno znatno znižal delež uporabnic, ki so bile deležne fizičnega nasilja bližnjih (za 69,5 %, iz 78,6 % ob vstopu na 9,1 % ob izstopu. Prav tako se je opazno znižal delež uporabnic, ki so bile žrtve nasilnih dejanj (iz 85,7 % na 54,5 %) in spolnega nasilja (iz 28,6 % na 0 %). Zmanjšal se je tudi delež uporabnic, ki niso prejele potrebne pomoči policije in/ali pravnih služb (iz 28,6 % na 9,1 %), ki so jim omejevali stike z drugimi (iz 64,3 % na 45,5 %), ki so jih žalili in zasmehovali (iz 92,9 % na 81,8 %) ali jih ekonomsko izkoriščali (iz 28,6 % na 18,2 %).

Slika 5: Žrtve nasilnih dejanj (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).



Legenda: N1 = število enot analize ob vstopu, N2 = število enot analize ob evalvaciji/izstopu.

Preglednica 19: Žrtve nasilnih dejanj (primerjava vstop in evalvacija/izstop)

	N	sig.
bila sem napadena, zmerjana, tepena ali kako drugače žrtev nasilnega dejanja	4	0,250
nekdo ob bližnjih me je zmerjal, žalil, zasmehoval ali omalovaževal	4	1,000
nekdo od bližnjih me je udaril, tepel ali kako drugače fizično ogrožal	4	0,250
potrebovala sem pomoč policije ali pravne službe, pa je nisem mogla dobiti	4	1,000
bila sem prisiljena v spolnost, doživljala sem drugo spolno nasilje (otipavanje, opolzko govorjenje, prisiljevanje v spolni odnos ali gledanje pornografskega materiala)	4	1,000
bila sem žrtev ekonomskega nasilja (nekdo je od mene zahteval ali mi jemal denar, prelagal finančne obveznosti name, me silil v najem kredita ali prepis premoženja)	4	1,000
nekdo me je omejeval pri stikih z drugimi osebami, zasledoval, nadlegoval po komunikacijskih sredstvih ali kako drugače omejeval svobodo	4	1,000

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili McNemar test. Izračun smo opravili na enotah, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu iz programa.

\*\*\* sig. < 0,01; \*\* sig. < 0,05

Raven zadovoljstva z lastno varnostjo se je zvišala iz 3,39 ob vstopu na 3,54 ob izstopu.



Preglednica 20: Zadovoljstvo z lastno varnostjo – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)

	Ob vstopu					Ob evalvaciji / izstopu					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Kako ste zadovoljni s svojo osebno varnostjo na splošno (se osebno počutite varno)?	14	2	5	3,39	0,738	11	3	4	3,54	0,522	0,180

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

\*\*\* p < 0,01; \*\* p < 0,05.

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

V vprašalniku ob evalvaciji/izstopu so uporabnice vrednotile več trditev, ki se nanašajo na pomoč programa pri reševanju njihovih težav, stiske, izboljšanja odnosov z bližnjimi, itd. (Ne)strinjanje s trditvami so izrazile na lestvici od 1 do 5 (1-splah se ne strinjam, 2-se ne strinjam, 3-se niti ne strinjam niti strinjam, 4-se strinjam in 5-popolnoma se strinjam).

Uporabnice ocenjujejo, da jim je vključitev v program pomagala pri soočanju s problemi, zaradi katerih so prišle (4,70), pri izboljšanju odnosov z otroki (4,66) ter pri razreševanju problemov (4,60). Poleg tega so s pomočjo programa prepoznale svojo stisko (4,27), izboljšale partnerki donos (4,00) ter začele urejati odnos s starši (3,87).

Izračunali smo tudi sestavljeno spremenljivko pomoč programa pri reševanju težav tako, da smo sešteli vrednosti indikatorjev in delili s številom indikatorjev. Vrednost sestavljene spremenljivke je 4,35.

Preglednica 21: Pomoč programa pri reševanju težav (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)

	N	MIN	MAX	AS	SD
S pomočjo programa sem lahko prepoznala svojo stisko.	11	2	5	4,27	1,009
S pomočjo programa sem začela urejati odnos s starši.	8	3	5	3,87	0,834
Vključitev v program mi je pomagala pri izboljšanju odnosov z otroki.	6	4	5	4,66	0,516
Vključitev v program mi je pomagala pri izboljšanju partnerskega oz. zakonskega odnosa.	6	3	5	4,00	0,632
Vključitev v program mi je pomagala pri soočanju s problemi, zaradi katerih sem prišla.	10	4	5	4,70	0,483
Vključitev v program mi je pomagala pri razreševanju problemov, zaradi katerih sem prišla.	10	4	5	4,60	0,516
<b>Pomoč programa pri reševanju težav</b>	<b>9</b>	<b>3,3</b>	<b>5</b>	<b>4,35</b>	<b>0,665</b>

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Strokovne delavke so v dokumentaciji za uporabnice ocenjevale spremembe pri uporabnicah na koncu svetovalnega procesa, in sicer na lestvici od 1 do 5 (1 – velika sprememba na slabše, majhna sprememba na slabše, 3 – enako, kot ob prihodu v program, 4 – sprememba na bolje, 5 - velika sprememba na bolje).

V povprečju je pri uporabnicah pri vseh postavkah prišlo do sprememb na bolje. Najbolj se je izboljšala zmožnost prekinitve nasilja in zlorabe (4,28) ter prevzemanja odgovornosti za svoja ravnanja (4,11). Do izboljšav je prišlo tudi pri aktivnosti uporabnic za spremembo situacije (4,03), pri poimenovanju in odkrivanju zlorab (4,02), pa tudi pri izražanju in regulaciji čutenj (3,76).

Iz obravnavanih indikatorjev smo izračunali sestavljeno spremenljivko prepoznavanje in ustavitve nasilja, in sicer tako, da smo vrednosti posameznih indikatorjev med seboj sešteli ter delili s številom indikatorjev. Povprečna vrednost sestavljene spremenljivke znaša 4,04, kar kaže na to, da je pri uporabnicah ob vključenosti v svetovalni proces v povprečju prišlo do sprememb na bolje.

Preglednica 22: Prepoznavanje in ustavitve nasilja – dokumentacija za uporabnice

	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Poimenovanje, odkrivanje zlorab	17	3	5	4,02	0,648
Prekinitev nasilja in zlorabe	16	3	5	4,28	0,836
Prevzemanje odgovornosti za svoja ravnanja (kako vidi svojo vlogo in vpliv na reševanje situacije)	13	3	5	4,11	0,794
Izražanje, prepoznavanje in regulacija čutenj (govori o nasilju, čustvih, prepozna svoja čustva, povezana z nasiljem)	13	3	5	3,76	0,695
Aktivnosti za spremembo situacije (lastna aktivnost pri reševanju nastale situacije, prevzem pobude za aktivnost)	14	3	5	4,03	0,745
<b>Prepoznavanje in ustavitve nasilja</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4,04</b>	<b>0,743</b>

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

## **C6: Zadovoljstvo uporabnika**

Zadovoljstvo s samim programom ter odnosom in delom izvajalcev so uporabnice ocenjevale na lestvici od 1 do 5 (1-sploh se ne strinjam, 2-se ne strinjam, 3-se niti ne strinjam niti strinjam, 4-se strinjam in 5-popolnoma se strinjam).

Upabnice so bile zelo zadovoljne s programom, saj se nameravajo v program glede na potrebe vključevati tudi v prihodnje (4,77), prav tako pa bi ga priporočile prijateljem in znancem, če bi se le-ti znašli v stiski in bi potrebovali pomoč (4,90).

Prav tako so bile nadvse zadovoljne tudi z delom izvajalcev (4,90), saj so ocenile, da so z izvajalci vzpostavile korekten odnos (4,90) ter da jih je izvajalec dobro razumel (4,81).

Izračunali smo tudi sestavljeno spremenljivko zadovoljstvo s programom tako, da smo sešteli vrednosti indikatorjev in delili s številom indikatorjev. Vrednost sestavljene spremenljivke je 4,85, kar kaže na zelo visoko raven zadovoljstva.

Med spremembami, ki so jih dosegle v svetovalnem procesu, pa uporabnice navajajo predvsem večjo samostojnost in opolnomočenost, osebno rast, drugačen pogled in razumevanje situacije, itd.

Preglednica 23: Zadovoljstvo s programom (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)

	<b>N</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Izvajalec me je dobro razumel.	11	4	5	4,81	0,404
Z izvajalcem sva vzpostavila korekten odnos.	11	4	5	4,90	0,301
Zadovoljna sem z delom izvajalca.	11	4	5	4,90	0,301
V program se nameravam glede na potrebe vključevati tudi v prihodnje.	9	4	5	4,77	0,440
Program bi priporočila prijateljem in znancem, če bi se znašli v stiski in bi potrebovali pomoč.	10	4	5	4,90	0,316
<b>Zadovoljstvo s programom</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4,85</b>	<b>0,352</b>

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

### **Cilj 7: Pridobivanje socialnih spretnosti**

Strokovne delavke so v dokumentaciji o uporabnicah zabeležile značilnosti na osebni ravni oz. spremembo le-teh ob vstopu ter ob evalvaciji oz. izstopu. Izbrane osebne značilnosti uporabnic so ocenjevale na lestvici od 1 do 5 (1 – nezadostno, 2 – zadostno, 3 – dobro, 4 – prav dobro, 5 – odlično).

Po vstopu v program je do statistično značilnega izboljšanja prišlo pri sposobnosti preživljanja čustvenih kriz (dvig ocene iz 3,02 ob vstopu na 3,67 ob izstopu), sodelovanje v programu pa se je poslabšalo (padec ocene iz 4,73 na 4,12). Ostale postavke so ostale na enaki ravni (razpon razlike med ocenami ob vstopu in izstopu je od -0,25 do 0,23), najboljše pa so bile ocenjene solidarnost (4,50), tolerantnost (4,00) in asertivnost (3,86), nekoliko slabše pa ravnanje z otroki v kriznih situacijah (vseeno je na tem področju prišlo do izboljšanja – dvig ocene iz 3,35 ob vstopu na 3,58 ob izstopu).

Izračunali smo tudi sestavljeno spremenljivko značilnosti na osebni ravni tako, da smo sešteli vrednosti indikatorjev in delili s številom indikatorjev. Vrednost sestavljene spremenljivke je ostala nespremenjena (3,96 oz. 3,95).

Preglednica 24: Osebnostne značilnosti uporabnic – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)

	Ob vstopu					Ob evalvaciji / izstopu					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Sodeluje v programu	19	4	5	4,73	0,452	16	2	5	4,12	1,204	0,039 **
Solidarnost	6	3	5	4,66	0,816	6	4	5	4,50	0,547	1,000
Je tolerantna do drugih	4	2	5	4,25	1,50	4	2	5	4,00	1,414	0,317
Asertivnost (pove svoje mnenje, artikulira potrebe)	18	2	5	3,77	0,732	18	2	5	3,86	0,904	0,764
Zna preživljati čustvene krize, zna regulirati svoja čustva	19	1	4	3,02	0,676	17	1	4,5	3,67	0,951	0,007 ***
Zna ravnati z otrokom v posebnih situacijah (npr. agresija)	7	2	4	3,35	0,748	6	2	4	3,58	0,801	0,180
<b>Značilnosti na osebni ravni</b>	<b>12</b>	<b>2,3</b>	<b>4,6</b>	<b>3,96</b>	<b>0,820</b>	<b>11</b>	<b>2,1</b>	<b>4,75</b>	<b>3,95</b>	<b>0,970</b>	<b>/</b>

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

\*\*\* p < 0,01; \*\* p < 0,05.

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

### **Cilj 8: Aktivna vključitev in vrnitev na trg dela**

V dokumentaciji za uporabnice so strokovne delavke zabeležile tudi njihov zaposlitveni status ob vstopu ter morebitne kasnejše spremembe. Dobra polovica uporabnic (10 oseb oz. 52,6 %) je bila ob vstopu v program zaposlena, tri osebe (15,8 %) so bile brezposelne, tri (15,8 %) pa upokojene. Tekom vključenosti v program sta dve brezposelni uporabnici našli novo zaposlitev.

Preglednica 25: Zaposlitveni status (dokumentacija o uporabnicah, opisne statistike)

	N	%
Zaposlena	10	52,6
Opravlja priložnostno plačano delo	1	5,3
Se šola	1	5,3
Brezposelna	3	15,8
Delovno nezmožna	0	0,0
Upokojena	2	10,5
Invalidsko upokojena	1	5,3
Opravlja neplačana gospodinjska dela, skrbi za otroke in druge osebe	0	0,0
Opravlja prostovoljno delo	0	0,0
Drugo	1	5,3
<b>skupaj</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>

## **Cilj 9: Boljša informiranost glede pravic ter večja suverenost pri postopkih pred različnimi organi**

Uporabnice so v vprašalnikih ob vstopu in evalvaciji/izstopu na lestvici od 1 do 5 (1 – sploh se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 3 – se niti ne strinjam niti strinjam, 4 – se strinjam, 5 – popolnoma se strinjam) podale oceno o tem, kako samozavestno in suvereno se počutijo pri urejanju zadev pred različnimi organi.

Pri nobeni izmed postavk ni prišlo do statistično značilnih razlik, prav tako pa ni prišlo bo opaznejšega spreminjanja ocen, saj so le-te pri vseh postavkah ostale na približno enaki ravni. Uporabnice nimajo težav z urejanjem uradnih zadev (4,09), pred različnimi organi se počutijo suvereno in samozavestno (3,90), vedo, kakšne so njihove pravice (3,86), uradne osebe pa so do njih prijazne in ustrežljive (3,86).

Izračunali smo tudi sestavljeno spremenljivko urejanje zadev pred različnimi organi tako, da smo sešteli vrednosti indikatorjev in delili s številom indikatorjev. Vrednost sestavljene spremenljivke je ostala na enaki ravni (3,94 oz. 3,92).

*Preglednica 26: Urejanje zadev pred različnimi organi (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)*

	Ob vstopu v program					Ob evalvaciji/izstopu iz programa					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Pred različnimi organi se počutim suvereno in samozavestno.	13	3	5	3,92	0,862	11	3	5	3,90	0,664	1,000
Vem, kakšne so moje pravice.	13	2	5	3,84	1,068	11	3	5	3,86	0,636	0,157
Uradne osebe so do mene prijazne in ustrežljive.	12	3	5	4,00	0,852	11	2	5	3,86	0,777	0,157
Nimam težav z urejanjem uradnih zadev.	13	2	5	4,00	1,154	11	3	5	4,09	0,700	0,157
<b>Urejanje zadev pred različnimi organi</b>	<b>13</b>	<b>2,5</b>	<b>5</b>	<b>3,94</b>	<b>0,984</b>	<b>11</b>	<b>2,7</b>	<b>5</b>	<b>3,92</b>	<b>0,694</b>	<b>/</b>

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

\*\*\* p < 0,01; \*\* p < 0,05.

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Uporabnice so v vprašalnikih ob evalvaciji/izstopu iz programa vrednotile stopnjo zadovoljstva s prejetimi informacijami o pravicah in dodatnih oblikah pomoči (tako glede seznanjenosti z informacije kot glede samih informacij), in sicer na lestvici 1-zelo nezadovoljna, 2-nezadovoljna, 3-niti nezadovoljna niti zadovoljna, 4-zadovoljna in 5-zelo zadovoljna.

Ugotavljamo, da so uporabnice v povprečju zelo zadovoljne s svojo seznanjenostjo tako s pravicami zunaj programa (4,50) kot s seznanjenostjo s pravicami znotraj programa (4,72).

Iz obravnavanih dveh indikatorjev smo izračunali sestavljeno spremenljivko seznanjenost s pravicami in drugimi oblikami pomoči, in sicer tako, da smo vrednosti posameznih indikatorjev med seboj sešteli ter delili s številom indikatorjev. Povprečna vrednost sestavljene spremenljivke znaša 4,61.

*Preglednica 27: Seznanjenost s pravicami – stopnja seznanjenosti (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)*

	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Seznanjenost s pravicami izven programa – stopnja seznanjenosti	10	3	5	4,50	0,707
Seznanjenost s pravicami znotraj programa – stopnja seznanjenosti	11	4	5	4,72	0,467
<b>Seznanjenost s pravicami (sestavljena spremenljivka) – stopnja seznanjenosti</b>	<b>10</b>	<b>3,5</b>	<b>5</b>	<b>4,61</b>	<b>0,587</b>

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Uporabnice so bile zadovoljne tudi s samo vsebino prejetih informacij, saj so povprečne ocene zadovoljstva z informacijami znašale 4,45 (pravice znotraj programa) oz. 4,50 (pravice izven programa).

Iz obravnavanih dveh indikatorjev smo izračunali sestavljeno spremenljivko seznanjenost s pravicami – zadovoljstvo s prejetimi informacijami, in sicer tako, da smo vrednosti posameznih indikatorjev med seboj sešteli ter delili s številom indikatorjev. Povprečna vrednost sestavljene spremenljivke znaša 4,47.

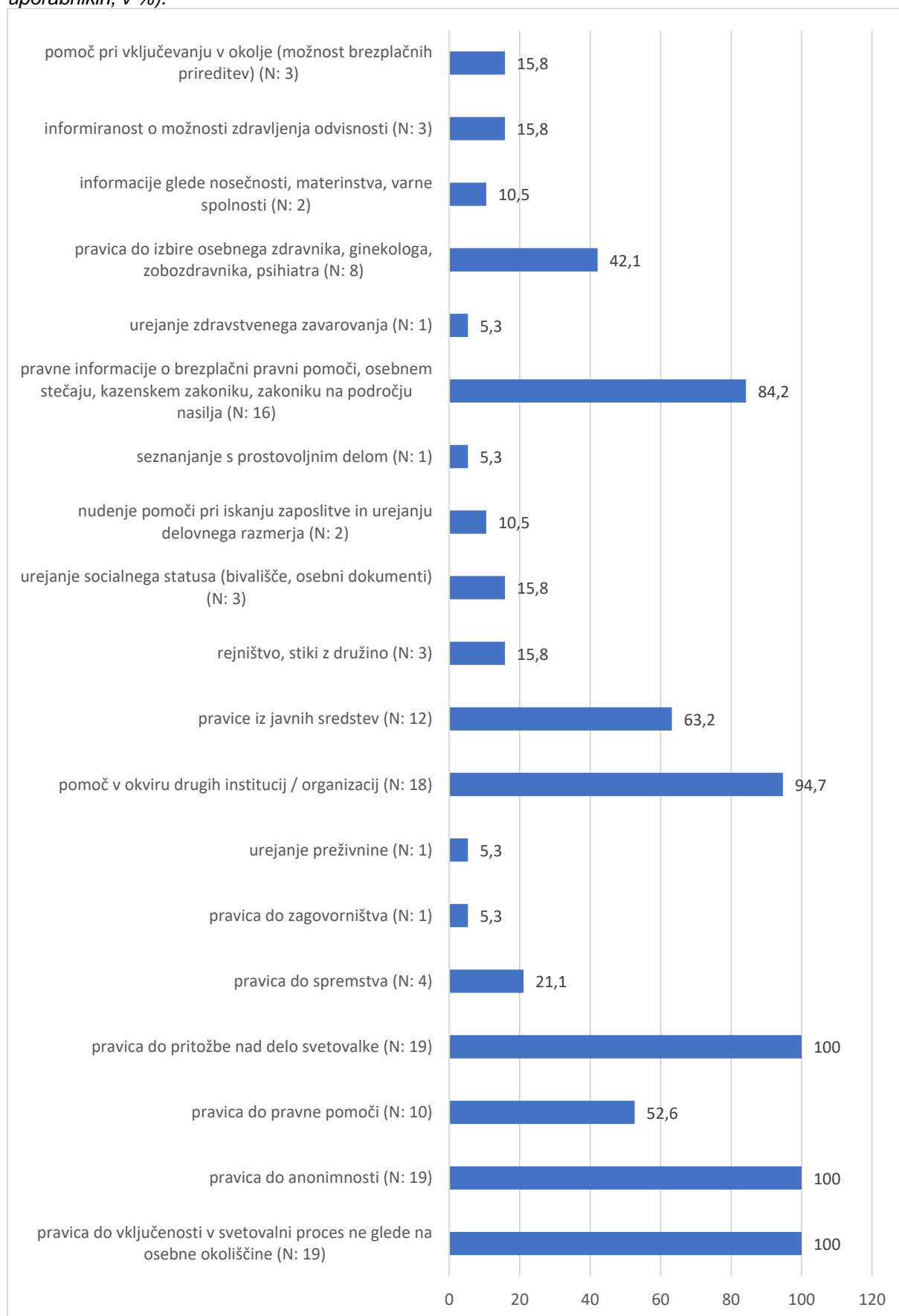
*Preglednica 28: Seznanjenost s pravicami – zadovoljstvo s prejetimi informacijami (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)*

	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Seznanjenost s pravicami izven programa – zadovoljstvo s prejetimi informacijami	10	4	5	4,50	0,527
Seznanjenost s pravicami znotraj programa – zadovoljstvo s prejetimi informacijami	11	3	5	4,45	0,687
<b>Seznanjenost s pravicami (sestavljena spremenljivka) – zadovoljstvo s prejetimi informacijami</b>	<b>10</b>	<b>3,5</b>	<b>5</b>	<b>4,47</b>	<b>0,607</b>

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Svetovalke so v dokumentaciji za uporabnice označile, s katerimi pravicami, zakonodajo in drugimi organizacijami, ki jim še lahko pomagajo, so seznanile uporabnice. Prav vse uporabnice (19 oseb oz. 100 %) so bile seznanjene s pravico do vključenosti v svetovalni proces ne glede na osebne okoliščine, s pravico do anonimnosti ter s pravico do pritožbe nad delom svetovalke, večinoma pa tudi s pomočjo v okviru drugih institucij (18 oseb oz. 94,7 %) ter brezplačno pravno pomočjo (16 oseb oz. 84,2 %).

Slika 6: Seznanjanje uporabnic s pravicami, zakonodajo in drugimi organizacijami (dokumentacija o uporabnikih, v %).



Legenda: N = število enot analize

Svetovalke so uporabnice v povprečju seznanile z osmimi različnimi pravicami oz. vrstami pomoči (razpon sega od pet do 14 različnih pravic oz. vrst pomoči).

*Preglednica 29: Seznanjanje s pravicami – št. pravic (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)*

	<b>N</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>
Seznanjanje s pravicami – št. pravic	19	5	14	8,21	2,274

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Nazadnje so strokovne delavke na lestvici od 1 do 5 (1 – nezadostno, 2 – zadostno, 3 – dobro, 4 – prav dobro, 5 – odlično) ocenile tudi informiranost in znanje uporabnic ob vstopu, evalvaciji in izstopu.

Tekom vključenosti v program se je informiranost in znanje za ravnanje uporabnic statistično značilno izboljšalo – dvig povprečne ocene iz 3,00 ob vstopu na 3,71 ob evalvaciji ter 3,69 ob izstopu.

*Preglednica 30: Informiranost in znanje za ravnanje uporabnika (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)*

	<b>N</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	<b>AS</b>	<b>SD</b>	<b>.sig</b>
Informiranost in znanje za ravnanje uporabnika – vstop	19	2	4	3,00	0,552	/
Informiranost in znanje za ravnanje uporabnika – evalvacija	16	3	5	3,71	0,576	0,004***
Informiranost in znanje za ravnanje uporabnika – izstop	13	2	5	3,69	0,804	0,011 **

Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.



## 4 UČINKOVITOST PROGRAMA

Doseganje učinkovitosti programa merimo preko podatkov iz:

- Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila in
- Končnega poročila o izvajanju socialnovarstvenega programa v obdobju od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2021

Učinkovitost programa ocenjujemo na podlagi naslednjih dimenzij: primernost sredstev glede na število uporabnikov; primernost razmerja opravljenega dela neposredno z uporabniki in ostalega opravljenega dela. Podajamo številčne ocene.

*Preglednica 31: Učinkovitost rabe programskih virov*

Kriterij	Znesek v €/delež v %	Ocena
primernost sredstev glede na število uporabnikov	107,03	5
odstotek porabljenega časa za skupne postopke (1-99)*, specifične postopke (100-199) ter postopke z anonimni uporabniki (600-699) v razmerju do porabljenega časa za vse opravljene postopke (1-699)	49,33	3

Opomba:

\*V oklepajih navajamo standardizirane sklope šifer iz baze opravljenih postopkov.

**Primernost sredstev glede na število uporabnikov** ocenjujemo kot zelo ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, je to okrog 107 EUR na uporabnika.

**Odstotek porabljenega časa za skupne postopke (1-99), specifične postopke (100-199) ter postopke z anonimni uporabniki (600-699) v razmerju do porabljenega časa za vse opravljene postopke (1-699):** delež časa porabljenega za skupne, specifične postopke ter postopke z anonimnimi uporabniki v skupnem seštevku časa za vse postopke znaša slabo polovico, kar ocenjujemo kot srednje ustrezno.

## 5 OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA

Oceno tveganja za izvedbo programa merimo preko podatkov iz Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila. Analizo tveganja za izvedbo programa podajamo v več točkah: tveganja z vidika financiranja programa, z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje programa, z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike, z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa in drugih dejavnikov tveganja. Za nekatere dimenzije podajamo opisne ocene, za večino pa številčne.

### 5.1 Ocena tveganja z vidika financiranja programa

Preglednica 32: *Financiranje programa*

Kriterij	Znesek v €/delež v %	Ocena
primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	32.271,37	6
delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	71,73	1

**Primernost sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas** ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. V povprečju zaposleni na letni ravni dobijo 32.271,37 EUR.

**Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih** je slabe tri četrtine. To ocenjujemo kot manj ustrezno.

**Ustreznost velikosti proračuna za namen programa:** finančna sredstva so zadostovala, da se je program nemoteno izvedel.

### 5.2 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje programa

Preglednica 33: *Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki*

Kriterij	Količnik/delež	Ocena
razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	31,17	6
formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	100 %	6
povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	7	6
ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	100 %	6

**Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih** ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Menimo, da je mesečno v povprečju okrog 31 uporabnikov na izvajalca popolnoma ustrezna obremenitev.

**Formalno usposobljenost kadrov** (merjeno z deležem tistih, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva) ocenjujemo kot popolnoma ustrezno, saj imajo vsi zaposleni opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva.

**Povprečno stopnjo izobrazbe zaposlenih** ocenjujemo kot popolnoma ustrezno – v povprečju imajo zaposleni v programu sedmo stopnjo izobrazbe.

**Ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ:** Po podatkih, prejetih od izvajalcev programa, je v programu zaposlen v celoti ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

### 5.3 Ocena tveganja z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike

**Primerjava ciljne in vključene populacije:** ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata.

Izvajalci programa pa prepoznavajo potrebo po programih pri lokalnem prebivalstvu: specializirano delo z otroki, žrtvami nasilja, delo z družinami po preživetem nasilju, individualno delo s povzročitelji nasilja (moškimi, ženskami, otroki), svetovalnica za žrtve nasilja na področju UE Ormož, psihoterapevtsko delo s posamezniki, partnerji in družinami (področij je ogromno). Če bi v lokalnem okolju te potrebe pričeli uresničevati na primeren način (ustrezen in zadosten kader), bi lahko posameznike, ki se obračajo na svetovalnico tudi s temi težavami po pomoč, dejansko zadržali in jim pomagali. Znajdejo se namreč v situaciji, ko jim prisluhnejo, razumejo kaj potrebujejo, jih preusmerijo v oddaljen kraj (kamor se zaradi časovnega in materialnega stroška velikokrat ne odločijo iti) ali jih ne morejo sploh prenapotiti, ker se ustrezna oblika pomoči za njihove specifične težave še ni oblikovala ali pa je plačljiva (in za njihov materialni status nedosegljiva). Lokalno okolje je obremenjeno z nižjim socialnim standardom, s pogostim medgeneracijskim sobivanjem razširjenih družin, s kombiniranimi težavami v družinskem življenju (kombinacije različnih oblik zasvojenosti, reguliranjem nepredelanih stisk z nasilnim ali drugim manj ustreznim vedenjem, čustvene in vedenjske težave pri odraslih, otrokih ali mladoletnih, nepredelane travmatične vsebine pri odraslih,...). Posledice teh problematik se odražajo v lokalnem okolju in potreba po ustreznem odgovarjanju nanje se vidno veča.

**Ustreznost programa za vključeno populacijo:** program nudi ustrezne storitve za vključeno populacijo.

### 5.4 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa

**Prostorskih tveganj** za izvajalce in uporabnike programa nismo identificirali.

### 5.5 Ocena tveganja z vidika beleženja in izvajanja ustreznih postopkov

*Preglednica 34: Postopki*

Kriterij	Ocena
kakovost strukture postopkov	6

**Kakovost strukture postopkov:** poimenovanja in struktura postopkov, ki jih v programu uporabljajo pri beleženju opravljenega dela, sta ustrezni.

**Ustreznost postopkov glede na zastavljene cilje:** postopki, ki jih v programu uporabljajo pri beleženju opravljenega dela, so ustrezni glede na zastavljene cilje programa.

## 5.6 Ocena tveganja - ostalo

**Obstoj konfliktov med zaposlenimi o metodah, ki naj bi jih uporabljali:** v obravnavanem obdobju med zaposlenimi ni bilo nobenih konfliktov o metodah, ki naj bi jih uporabljali.

### **Administrativne in organizacijske ovire:**

Administrativna dela: Izvajalci programa vidijo administrativne ovire predvsem v tem, da je za redno vodenje programa potrebno ob delu z uporabniki veliko časa nameniti tudi administrativnim, organizacijskim, koordinacijskim in mentorskim nalogam. Za administrativno računovodske zadeve imajo sicer zaposleno delavko s skrajšanim delovnim časom znotraj društva, tako da tudi pomaga v programu svetovalnice. Ocenjujejo, da znotraj svetovalnice obstaja potreba po zaposlitvi osebe, ki bi urejala redna administrativna dela (pošta, dokumentacija, vzdrževanje, baze podatkov, nadomeščanje/informiranje v času letnih dopustov in bolniških odsotnosti, izobraževanj, ozaveščevalne aktivnosti, promocija, prijava na razpise, itd.).

Svetovalnica sledi normativu iz prijave v letu 2018. V sklopu skupine svetovalnic so normativ v komunikaciji z MDDSZ uspeli z utemeljitvami znižati. Znižan normativ programu (četudi mu bodo sledili šele po letu 2025) ustreza.

Financiranje: imajo težavo s sofinanciranjem, lokalna skupnost z rednim financiranjem omogoča dostopnost programa ljudem. Težava je v tem, ker ne sofinancira v 20 %, ampak manj. Ob rednem in intenzivnem delu z uporabniki vodenje programa zahteva redno koordiniranje in skrb za finančno stabilnost. Urejeno financiranje bi izvajalcem programa odvzelo skrb za obstoj programa in bi lažje omogočilo varnejše pogoje za strokovno delo. Predlagajo ureditev financiranja: 20% sofinanciranje uredijo občine (glede na delež prebivalstva znotraj občine se uredijo % sofinanciranja).

Glede na obsežnost strokovnega dela ocenjujejo, da bi potrebovali dve strokovni delavki. Predlagajo da se v razpisu zagotovi, da se mora zaposliti minimalno ena oseba in pol ali dve osebi (strokovni delavki).

## 6 TRAJNOST PROGRAMA

Oceno trajnosti programa merimo preko podatkov iz Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila. Trajnost programa ocenjujemo preko deležev povratnikov iz istega ali drugih programov ter razlogov za povratništvo in števila let delovanja programa. Posamezne dimenzije ocenjujemo opisno. Oceno trajnosti programa pa podajamo tudi na podlagi dejavnikov dostopnosti programa.

**Delež povratnikov in razlogi:** uporabnikov, ki so v preteklosti kontinuirano obiskovali program in so se po prekinitvi obiskovanja programa zopet vrnil in ponovno obiskovali program, je bilo v letu 2021 po podatkih izvajalcev 5-10 %.

Vzroki:

- pričetek postopkov na sodišču ali drugih postopkov,
- nova stresna situacija s preteklim ali ponovnim doživljanjem nasilja,
- pomoč v povezavi z izdajo poročil vključitve ali nudenja zagovorništva kot pomoč pri uspešnosti znotraj postopkov,
- informiranje o oblikah pomoči,
- ker so bili deležni dovolj dobre strokovne storitve.

**Delež uporabnikov iz drugih programov in razlogi:** skupen delež je 71 %, in sicer SVP 32 %; CSD 18 %, zdravstvo 4 %; šolstvo 17 %.

- SVP: programi za preprečevanje nasilja, programi psihosocialne pomoči otrokom, mladostnikom oz. njihovim družinam; drugi programi za pomoč v stiski; programi socialne rehabilitacije zasvojenih; program socialne aktivacije – prepoznavanje doživljanja nasilja pri posamezniku (otrok ali odrasli) in prenapotitev v specializirano pomoč za žrtve nasilja (posamezniki, partnerji in družine).
- CSD, zdravstvo – prepoznavanje doživljanja nasilja pri posamezniku; (otrok ali odrasli) in prenapotitev v specializirano pomoč za žrtve nasilja (posamezniki, partnerji in družine).
- Šolstvo – prepoznavanje doživljanja nasilja pri učencih in sodelovanje s storitvami programa znotraj programa v okviru vzgojno–izobraževalnega programa in napotitev učenca na strokovno pomoč.

**Delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa, še vsaj en drug SVP:** skupen delež je 8 %, in sicer SVP: 5 %; zdravstvo: 3 %.

- Pet uporabnikov je sočasno vključeno še v druge SVP (nastanitveni programi za preprečevanje nasilja, program socialne rehabilitacije zasvojenih; program socialne aktivacije).
- Trije uporabniki so sočasno vključeni v storitve zdravstva (dnevna bolnica znotraj Psihiatrične bolnišnice in Center za duševno zdravje).

**Število let delovanja programa:** program deluje od julija 2015, torej približno osem let.

Preglednica 35: Dostopnost programa za uporabnike

Kriterij	Ocena
čakalna doba	6
arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim	3
dostopnost informacij o programu na spletu	6

#### **Čakalna doba – podatek izvajalcev**

Prvi stik opravijo preko telefona, v katerem izvedejo informiranje in dogovor o nadaljnji obravnavi. Nadaljnjo storitev izvedejo predvidoma v roku enega do sedmih dni. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

#### **Urnik dela**

Delovni čas programa je v ponedeljek, torek in četrtek od 7.00 do 15.00 ure, v sredo od 7.00 do 17.00 ure in v petek od 7.00 do 13.00 ure. Uradne ure so v ponedeljek, torek in četrtek od 8.00 do 15.00, v sredo od 8.00 do 17.00 ure in v petek od 7.00 do 13.00 ure. Nekateri uporabniki izrazijo potrebo po vključitvi po 17. uri, kar jim poskušajo omogočiti. To ocenjujemo kot zelo ustrezno.

#### **Arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim**

Dostop do stavbe svetovalnice je možen z avtomobilom ali kolesom. Do prostorov svetovalnice vodi pet stopnic, klančine ni. Če bi bil dostop ovira za izvedbo pomoči, bi znotraj organizacije zagotovo našli rešitev, ki bi omogočila nemoteno vključitev za uporabnika. To ocenjujemo kot srednje ustrezno.

#### **Dostopnost javnega prevoza**

Prostor svetovalnice je v centru mesta. V bližini je glavna avtobusna postaja ter glavna železniška postaja. V mestu imajo brezplačni javni prevoz (mestni avtobus). Mestni avtobus ima postajo 50 metrov od prostorov svetovalnice, enako oddaljena je postaja za kolesa. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

#### **Vidnost, označenost prostorov programa**

Pot do prostorov svetovalnice ni označena. Pred vhodom v stavbo oz. prostor je nameščena naslovna tabla z imenom svetovalnice, z informacijami o delovnem času in kontaktnimi podatki programa. Na tabli programa je zapisano skrajšano ime »svetovalnica Kapljica« in ne daljše ime »Kapljica – pomoč žrtvam nasilja«. Za ta korak so se odločili, ker se ob prostorih programa kdaj sprehajajo domačini, drugi ljudje, turisti, zaposleni iz drugih stavb v neposredni bližini in želijo z imenom prikriti in posledično zaščititi posameznike, ki vanj prihajajo, saj ime programa zelo neposredno sporoča, komu je pomoč namenjena. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

#### **Dostopnost informacij o programu na spletu**

Na spletni strani programa oz. zavihku društva je ustrezno navedenih vseh šest ocenjevanih elementov. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

## 7 UGOTOVITVE IN PREDLOGI

### a) Ustreznost ciljev za reševanje problemov

Cilji programa so ustrezno definirani in ustrezni glede na tip programa in vključeno populacijo programa.

### b) Uspešnost in učinkovitost programa

Program popolnoma uspešno (ocenjeno z oceno 6 na lestvici od 0 do 6) ni dosegal nobenega cilja; zelo uspešno (ocenjeno z oceno 5) je dosegal cilj: boljša informiranost glede pravic/večja suverenost pri postopkih pred različnimi organi; uspešno (ocenjeno z oceno 4) je dosegal cilje: izboljšanje samopodobe; povečanje socialne vključenosti in krepitev socialne mreže uporabnika; prekinitvev in umik iz nasilnega odnosa, prepoznanje nasilja; srednje uspešno (ocenjeno z oceno 3) je dosegal cilje: zmanjšanje fizičnih in psihičnih simptomov, ki so posledica nasilja; okrepitev starševske vloge pri uporabnikih, ki so tudi starši /vzpostavitev varnega okolja za uporabnika in njegove otroke: pridobivanje socialnih spretnosti. Cilja: zadovoljstvo uporabnika (ocena programa) in aktivna vključitev in vrnitev na trg dela pa za ocenjevanje programa nista relevantna.

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo kot zelo ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, je to okrog 107 EUR na uporabnika. Delež časa porabljenega za skupne, specifične postopke ter postopke z anonimnimi uporabniki v skupnem seštevku časa za vse postopke znaša slabo polovico, kar ocenjujemo kot srednje ustrezno.

### c) Ocena tveganja za izvedbo programa

#### Financiranje programa

Primernost sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. V povprečju zaposleni na letni ravni dobijo 32.271,37 EUR. Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih je slabe tri četrtine. To ocenjujemo kot manj ustrezno. Finančna sredstva so zadostovala, da se je program nemoteno izvedel.

#### Predlog

Izvajalcem programa glede na visok delež sredstev pridobljenih od MDSSZ, predlagamo, da poskušajo najti še kakšne alternativne vire financiranja, da obstoj programa iz tega naslova ne bo ogrožen. Morda bi bilo možno preko več promocije programa priti do dodatnih donacij.

### **Primernost kadrov**

Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Menimo, da je mesečno v povprečju okrog 31 uporabnikov na izvajalca popolnoma ustrezna obremenitev. Formalno usposobljenost kadrov (merjeno z deležem tistih, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva) ocenjujemo kot popolnoma ustrezno, saj imajo vsi zaposleni opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. Povprečno stopnjo izobrazbe zaposlenih ocenjujemo kot popolnoma ustrezno – v povprečju imajo zaposleni v programu sedmo stopnjo izobrazbe. Po podatkih, prejetih od izvajalcev programa, je v programu zaposlen v celoti ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

### **Ustreznosti programa za uporabnike**

Ciljna in vključena populacija se v celoti ujemata, program tudi nudi ustrezne storitve za vključeno populacijo.

Izvajalci programa pa prepoznavajo potrebo po programih pri lokalnem prebivalstvu: specializirano delo z otroki, žrtvami nasilja, delo z družinami po preživetem nasilju, individualno delo s povzročitelji nasilja (moškimi, ženskami, otroki), svetovalnica za žrtve nasilja na področju UE Ormož, psihoterapevtsko delo s posamezniki, partnerji in družinami. Če bi v lokalnem okolju te potrebe pričeli uresničevati na primeren način (ustrezen in zadosten kader), bi lahko posameznike, ki se obračajo na svetovalnico tudi s temi težavami po pomoč, dejansko zadržali in jim pomagali. Znajdejo se namreč v situaciji, ko razumejo kaj potrebujejo, jih preusmerijo v oddaljen kraj (kamor se zaradi časovnega in materialnega stroška velikokrat ne odločijo iti) ali jih ne morejo sploh prenapotiti, ker se ustrezna oblika pomoči za njihove specifične težave še ni oblikovala ali pa je plačljiva (in za njihov materialni status nedosegljiva). Lokalno okolje je obremenjeno z nižjim socialnim standardom, s pogostim medgeneracijskim sobivanjem razširjenih družin, s kombiniranimi težavami v družinskem življenju (kombinacije različnih oblik zasvojenosti, reguliranjem nepredelanih stisk z nasilnim ali drugim manj ustreznim vedenjem, čustvene in vedenjske težave pri odraslih, otrokih ali mladoletnih, nepredelane travmatične vsebine pri odraslih,...).

### **Predlog**

Glede na pomanjkanje SVP v lokalnem okolju, MDDSZ predlagamo širitev mreže SVP, ki potekajo v živo, ne samo po telefonu in preko elektronskih medijev, na regijo, kjer se izvaja obravnavani program z nasledenimi tipi programov: specializirano delo z otroki, žrtvami nasilja, delo z družinami po preživetem nasilju, individualno delo s povzročitelji nasilja (moškimi, ženskami, otroki), svetovalnica za žrtve nasilja na področju (UE Ormož), psihoterapevtsko delo s posamezniki, partnerji in družinami.

### **Ustreznost prostorov za izvedbo programa**

Prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programa nismo identificirali.

### **Beleženje in izvajanje ustreznih postopkov**

Poimenovanja in struktura postopkov, ki jih v programu uporabljajo pri beleženju opravljenega dela, sta ustrezni. Postopki, ki jih v programu uporabljajo pri beleženju opravljenega dela, so ustrezni glede na zastavljene cilje programa.



## **Ostala tveganja**

V obravnavanem obdobju med zaposlenimi ni bilo nobenih konfliktov o metodah, ki naj bi jih uporabljali.

Izvajalci programa vidijo administrativne ovire predvsem v tem, da je za redno vodenje programa potrebno ob delu z uporabniki veliko časa nameniti tudi administrativnim, organizacijskim, koordinacijskim in mentorskim nalogam. Za administrativno računovodske zadeve imajo sicer zaposleno delavko s skrajšanim delovnim časom znotraj društva, tako da tudi pomaga v programu svetovalnice. Ocenjujejo, da znotraj svetovalnice obstaja potreba po zaposlitvi osebe, ki bi urejala redna administrativna dela.

Svetovalnica sledi normativu iz prijave v letu 2018. V sklopu skupine svetovalnic so normativ v komunikaciji z MDDSZ uspeli z utemeljitvami znižati. Znižan normativ programu (četudi mu bodo sledili šele po letu 2025) ustreza.

Imajo težavo s sofinanciranjem, ker lokalna skupnost sicer redno sofinancira program, a v manj kot 20 %. Ob rednem in intenzivnem delu z uporabniki vodenje programa zahteva redno koordiniranje in skrb za finančno stabilnost. Urejeno financiranje bi izvajalcem programa odvzelo skrb za obstoj programa in bi lažje omogočilo varnejše pogoje za strokovno delo. Predlagajo ureditev financiranja: 20% sofinanciranje uredijo občine (glede na delež prebivalstva znotraj različnih občin se uredijo deleži sofinanciranja).

Glede na obsežnost strokovnega dela ocenjujejo, da bi potrebovali dve strokovni delavki. Predlagajo da se v razpisu zagotovi, da se mora zaposliti minimalno ena oseba in pol ali dve osebi (strokovni delavki).

## **Predlog**

Izvajalci programa glede na obsežnost strokovnega dela ocenjujejo, da bi potrebovali dve strokovni delavki. Če pogledamo izračun primernost sredstev glede na število uporabnikov, vidimo, da gre za zelo ustrezno razmerje. Če pa pogledamo iz druge perspektive, vidimo pa, da izvajalci programa prepoznavajo potrebo po specializiranih programih, kot so delo z otroki, delo z družinami po preživetem nasilju, individualno delo s povzročitelji nasilja ter širitvijo programa svetovalnica na UE Ormož, pa vidimo, da je ocena utemeljena. Zato MDDSZ tudi s to utemeljitvijo ponovno predlagamo ustrezno (lokalno) širitev mreže programov s komplementarnimi programi oz. kadrovske okrepitve programa, ker druge ponudbe SVP v lokalnem okolju ni.

### **d) Kriterij trajnosti**

#### **Kroženje uporabnikov**

Uporabnikov, ki so v preteklosti kontinuirano obiskovali program in so se po prekinitvi obiskovanja programa zopet vrnil in ponovno obiskovali program, je bilo v letu 2021 po podatkih izvajalcev 5-10 %. Vzroki so različni, in sicer: pričetek postopkov na sodišču ali drugih postopkov, nova stresna situacija s preteklim ali ponovnim doživljanjem nasilja, pomoč v povezavi z izdajo poročil vključitve ali nudenja zagovorništva kot pomoč pri uspešnosti znotraj postopkov.

Skupen delež uporabnikov iz drugih programov je 71 %, in sicer SVP 32 % (programi za preprečevanje nasilja, programi psihosocialne pomoči otrokom, mladostnikom oz. njihovim družinam; drugi programi za pomoč v stiski; programi socialne rehabilitacije zasvojenih; program socialne aktivacije – prepoznavanje doživljanja nasilja pri posamezniku in prenapotitev v specializirano pomoč za žrtve nasilja (posamezniki, partnerji in družine) ; CSD, zdravstvo 22 % (prepoznavanje doživljanja nasilja pri posamezniku in prenapotitev v specializirano pomoč za žrtve nasilja ter šolstvo 17 % (prepoznavanje doživljanja nasilja pri učencih in sodelovanje s storitvami programa znotraj programa v okviru vzgojno–izobraževalnega programa in napotitev učenca na strokovno pomoč).

Skupen delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa še vsaj en drug SVP, je 8 %, in sicer je 5 % sočasno vključenih še v druge SVP (nastanitveni programi za preprečevanje nasilja, program socialne rehabilitacije zasvojenih; program socialne aktivacije) ter 3 % v storitve zdravstva (dnevna bolnica znotraj Psihiatrične bolnišnice in Center za duševno zdravje).

Program deluje od julija 2015, torej približno osem let.

### **Dostopnost programa za uporabnike**

Prvi stik opravijo preko telefona, v katerem izvedejo informiranje in dogovor o nadaljnji obravnavi. Nadaljnjo storitev izvedejo predvidoma v roku enega do sedmih dni. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Delovni čas programa je v ponedeljek, torek in četrtek od 7.00 do 15.00 ure, v sredo od 7.00 do 17.00 ure in v petek od 7.00 do 13.00 ure. Uradne ure so v ponedeljek, torek in četrtek od 8.00 do 15.00, v sredo od 8.00 do 17.00 ure in v petek od 7.00 do 13.00 ure. Nekateri uporabniki izrazijo potrebo po vključitvi po 17. uri, kar jim poskušajo omogočiti. To ocenjujemo kot zelo ustrezno.

Dostop do stavbe svetovalnice je možen z avtomobilom ali kolesom. Do prostorov svetovalnice vodi pet stopnic, klančine ni. Če bi bil dostop ovira za izvedbo pomoči, bi znotraj organizacije zagotovo našli rešitev, ki bi omogočila nemoteno vključitev za uporabnika. To ocenjujemo kot srednje ustrezno.

Prostor svetovalnice je v centru mesta. V bližini je glavna avtobusna postaja ter glavna železniška postaja. V mestu imajo brezplačni javni prevoz (mestni avtobus). Postaja mestnega avtobusa je oddaljena 50 metrov od prostorov svetovalnice, enako oddaljena je postaja za kolesa. Pot do prostorov svetovalnice ni označena. Pred vhodom v stavbo oz. prostor je nameščena naslovna tabla z imenom svetovalnice, z informacijami o delovnem času in kontaktnimi podatki programa. Na tabli programa je zapisano skrajšano ime »svetovalnica Kapljica« in ne daljše ime »Kapljica – pomoč žrtvam nasilja«. Za ta korak so se odločili, ker se ob prostorih programa kdaj sprehajajo domačini, drugi ljudje, turisti, zaposleni iz drugih stavb v neposredni bližini in želijo z imenom prikriti in posledično zaščititi posameznike, ki vanj prihajajo, saj ime programa zelo neposredno sporoča, komu je pomoč namenjena. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Na spletni strani programa oz. zavihku društva je ustrezno navedenih vseh šest ocenjevanih elementov. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

**e) Intenziteta in kakovost sodelovanja z drugimi povezanimi akterji s področja preprečevanja nasilja**

Največ sodelujejo s SVP in s strokovnjaki posamezniki. V letu 2021 so veliko sodelovali tudi s CSD in s policijo, v smislu napotitev, delitev informacij v korist uporabniku, sodelovanje na multidisciplinarnem timu. Z zdravstvom so v letu 2021 sodelovali prvič po šestih letih delovanja, v treh primerih. A ne v sklopu storitev družinske medicine, ginekologije, ipd., ampak v sklopu Centra za duševno zdravje in Razvojne ambulante. Sodelovanje je potekalo kot posledica že preteklega sodelovanja med strokovnimi delavci v sklopu drugih sodelovanj in ne zaradi spremenjenega odnosa zdravstva do programov pomoči.

## **8 VIRI IN LITERATURA**

- Izpolnjena Končna poročila o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2021 za C programe – splošni obrazec.
- Prejeto gradivo izvajalcev JSVP: vprašalniki, nabori ciljev, zbirniki, dokumentacije, intervjuji, odgovori preko e-pošte in video konferenc.
- Spletna stran obravnavanega izvajalca SVP.