



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 SOS telefon -
SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja**

Ljubljana, maj 2023

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

Skrbnica naloge pri naročniku: Gregor Majcen

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 SOS telefon - SOS
telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja**

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

Št. delovnega poročila: IRSSV 16/2023

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
DC	dnevni center
EUR	Evro
IRSSV	Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo
JVSP	javni verificirani socialnovarstveni programi
KC	krizni center
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
VH	varna hiša

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

Besedilo ni lektorirano.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD.....	6
2	USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN UPORABNIKOV	7
	2.1 Povezava ciljev programov s skupnimi cilji za evalviranje ter dodatni cilji	7
	2.2 Ustreznost ciljev za reševanje problemov	8
3	USPEŠNOST PROGRAMA.....	9
4	UČINKOVITOST PROGRAMA.....	20
5	OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA	21
	5.1 Ocena tveganja z vidika financiranja programa	21
	5.2 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje.....	21
	5.3 Ocena tveganja z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike	22
	5.4 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo.....	22
	5.5 Ocena tveganja z vidika beleženja in izvajanja ustreznih postopkov.....	22
	5.6 Ocena tveganja - ostalo	22
6	TRAJNOST PROGRAMA	23
7	UGOTOVITVE IN PREDLOGI	25
8	VIRI IN LITERATURA.....	28

KAZALO PREGLEDNIC

<i>Preglednica 1: Povezava ciljev programa s skupaj določenimi cilji za evalviranje</i>	7
<i>Preglednica 2: Dodatni cilji programa</i>	8
<i>Preglednica 3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo</i>	9
<i>Preglednica 4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov</i>	9
<i>Preglednica 5: Vrsta klica (obrazec – vsebina pogovora)</i>	11
<i>Preglednica 6: Razlog klica (obrazec – vsebina pogovora)</i>	12
<i>Preglednica 7: Dostopnost programa za uporabnike</i>	12
<i>Preglednica 8: Ali so uporabnice s svetovanjem dobile, kar so želele (obrazec – vsebina pogovora)</i>	15
<i>Preglednica 9: Ali so bile uporabnice zadovoljne s svetovanjem (obrazec – vsebina pogovora)</i>	15
<i>Preglednica 10: Kaj je bilo v okviru svetovanja ponujeno uporabnicam (obrazec – vsebina pogovora)</i>	16
<i>Preglednica 11: Katero dodatno podporo bi potrebovale nekatere uporabnice (obrazec – vsebina pogovora)</i>	18
<i>Preglednica 12: Kje je uporabnica izvedela za SOS telefon (obrazec – vsebina pogovora)</i>	18
<i>Preglednica 13: Učinkovitost rabe programskih virov</i>	20
<i>Preglednica 14: Financiranje programa</i>	21
<i>Preglednica 15: Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki</i>	21
<i>Preglednica 16: Postopki</i>	22

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Osebe, s katerimi se uporabnice običajno pogovarjajo o osebnih stvareh (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).</i>	17
--	-----------

1 UVOD

V poročilu predstavljamo ugotovitve analize podatkov programa SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja, ki ga je izvajala Društvo SOS telefon, 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 ciljnih programih. V Preglednici 1 prikazujemo, kako so cilji obravnavanega programa povezani s cilji, ki smo jih določili na ravni skupine programov. Cilje programov s področja SOS telefonov za ženske in otroke - žrtve nasilja smo skupaj z izvajalci programov omenjenega področja in predstavniki MDDSZ oblikovali v letu 2017, končno verzijo pa je potrdil tudi naročnik (MDDSZ), kasneje smo jih še nekoliko preoblikovali, strnili. V Preglednici 2 prikazujemo dodatne cilje programa, ki ne sodijo med skupne 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 na ravni skupine programov.

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

Skupni cilji, predvideni za programe SOS telefonov za ženske in otroke - žrtve nasilja	Da/Ne/Delno
Zagotovljeno dolgoročno, kontinuirano in strokovno delovanje 24-urne svetovalne telefonske linije za pomoč žrtvam nasilja na nacionalni ravni za zaupno in anonimno informiranje in svetovanje SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja	da
Opolnomočenje žrtev nasilja, predvsem žensk in otrok, v smeri emancipacije in socialne integracije ter zdravega in varnega življenja	da
Informiranost, ozaveščenost in usposobljenost strokovne in splošne javnosti ter odločevalcev o nični toleranci do nasilja v družini in intimno partnerskih zvezah ter povečanje občutljivost za problematiko nasilja v družbi	da

Aktualni cilji obravnavanega programa se v celoti pokrivajo s cilji, za katere smo se dogovorili z izvajalci programov omenjenega področja.

V Preglednici 2 prikazujemo dodatne cilje programa, ki ne sodijo med skupne cilje, so pa pomemben del delovanja posameznega programa.

Preglednica 2: Dodatni cilji programa

Dodatni cilji
/

Izvajalci programa niso navedli nobenega dodatnega cilja, ki ne sodi v nabor ciljev, za katere smo se dogovorili z izvajalci programov omenjenega področja.

2.2 Ustreznost ciljev za reševanje problemov

Primernost formulacije ciljev:

Cilji programa so ustrezno definirani.

Ustreznost ciljev glede na tip programa:

Cilji so nekoliko ambiciozno zastavljeni glede na tip programa in vključeno populacijo programa. Gre za program telefonskega in ne osebnega svetovanja (v živo).

3 USPEŠNOST PROGRAMA

V programih SOS telefonov s področja nasilja merimo doseganje posameznih skupnih ciljev z Vprašalnikom ob svetovalnemu razgovoru. 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.

Obravnani program **SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja** izvajalca **Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja** je oddal E-bazo statističnih podatkov - svetovalne storitve v letu 2021 z 2.615 odgovori. V program je torej v obravnavanem obdobju opravil 2.615 storitev.

V analizo smo zajeli vse odgovore (100 %), kar prikazujemo v Preglednici 3.

Preglednica 3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo

Vprašalnik ob svetovalnemu razgovoru	1
Dokumentacija o programu	1
skupaj	2

* Če smo prejeli več evalvacijskih/fizstopnih 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 cilje 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
Zagotovljeno dolgoročno, kontinuirano in strokovno delovanje 24-urne svetovalne telefonske linije za pomoč žrtvam nasilja na nacionalni ravni za zaupno in anonimno informiranje in svetovanje SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja	6
Opolnomočenje žrtev nasilja, predvsem žensk in otrok, v smeri emancipacije in socialne integracije ter zdravega in varnega življenja	5
Informiranost, ozaveščenost in usposobljenost strokovne in splošne javnosti ter odločevalcev o nični toleranci do nasilja v družini in intimno partnerskih zvezah ter povečanje občutljivost za problematiko nasilja v družbi	6

Analiza vprašalnikov

Omejitve pri analizi vprašalnikov:

- Obravnavani program izvaja storitve telefonskega svetovanja za anonimne uporabnike, zaradi česar lahko analiziramo zgolj storitve (torej statistične podatke o vsakem posameznem klicu, ki jih izvajalci zabeležijo v obrazcih o vsebini pogovora), ne pa lastnosti uporabnikov kot takih.
- Tako npr. ni možno vedeti, koliko je bilo v analiziranem obdobju različnih uporabnikov ali kolikokrat je posamezen uporabnik uporabljal storitve SOS telefona. Prav tako ni možno pridobiti demografskih ali drugih statistik o uporabnikih.
- Analiza nam tako nudi predvsem dve vrsti informacij: a) splošno uspešnost programa pri zadovoljevanju potreb uporabnikov; informiranju strokovne in splošne javnosti ter odločevalcev ter b) razpršenost najpogostejših težav, s katerimi se soočajo uporabniki ter najpogostejših vrsti pomoči, ki jih potrebujejo.

Cilj 1: Zagotovljeno dolgoročno, kontinuirano in strokovno delovanje 24-urne svetovalne telefonske linije za pomoč žrtvam nasilja na nacionalni ravni za zaupno in anonimno informiranje in svetovanje SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.

Svetovalci so v obrazcu o vsebini pogovora po vsakem klicu zabeležili vrsto klica. Od skupno 2.615 klicev je bilo kar 2.230 klicev (85,3 %) zaključenih in le 305 klicev (11,7 %) prekinjenih, kar kaže na visoko stopnjo uspešnosti svetovalcev pri vzpostavitvi stika s kličočimi in ohranjanju komunikacije.

Preglednica 5: Vrsta klica (obrazec – vsebina pogovora)

Vrsta klica	N	%
nemi	80	3,1
prekinjeni	305	11,7
zaključeni	2.230	85,3
skupaj	2.615	100,0

Nadalje so svetovalci v obrazcu o vsebini pogovora zabeležili tudi razlog klica. Uporabnice so se na SOS telefon obračale predvsem zaradi:

- potrebe po informacijah,
- doživljanja nasilja,
- duševne stiske,
- zaznave nasilja,
- osamljenosti.

Podrobnejše informacije o razpršenosti razlogov za klic pa predstavljamo v spodnji razpredelnici.

Preglednica 6: Razlog klica (obrazec – vsebina pogovora)

Razlog klica	N	%
informacije	964	36,9
doživljanje nasilja	162	6,2
doživljanje nasilja, informacije	155	5,9
duševna stiska	97	3,7
doživljanje nasilja, zaznava nasilja, informacije	90	3,4
osamljenost, duševna stiska	82	3,1
zaznava nasilja, informacije	78	3,0
doživljanje nasilja, duševna stiska	69	2,6
informacije, duševna stiska	45	1,7
doživljanje nasilja, informacije, duševna stiska	40	1,5
osamljenost	37	1,4
zaznava nasilja	36	1,4
doživljanje nasilja, osamljenost, duševna stiska	31	1,2
neresno (dolčas...)	31	1,2
doživljanje nasilja, zaznava nasilja, informacije, duševna stiska	27	1,0
doživljanje nasilja, zaznava nasilja	22	0,9
doživljanje nasilja, zaznava nasilja, prijava nasilja, informacije	20	0,9
zaznava nasilja, prijava nasilja	16	0,6
informacije, osamljenost, duševna stiska	14	0,5
doživljanje nasilja, prijava nasilja	12	0,5
doživljanje nasilja, osamljenost	11	0,4
komentiranje	11	0,4
zaznava nasilja, prijava nasilja, informacije	10	0,4
doživljanje nasilja, informacije, osamljenost	9	0,3
doživljanje nasilja in/ali informacije in/ali osamljenost in/ali duševna stiska in/ali prijava nasilja in/ali finančna stiska in/ali zasvojenost in/ali telesne težave itd.	237	9,1
ni podatka	309	11,8
skupaj	2.615	100,0

Vidik dostopnosti programa za uporabnike cilja zagotovljeno dolgoročno, kontinuirano in strokovno delovanje 24-urne svetovalne telefonske linije za pomoč žrtvam nasilja na nacionalni ravni za zaupno in anonimno informiranje in svetovanje SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja smo preverjali tudi s pomočjo podatkov iz Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila, izpolnjene Dokumentacije o programu in spletne strani programa.

Preglednica 7: Dostopnost programa za uporabnike

Kriterij	Ocena
čakalna doba	6
dostopnost informacij o programu na spletu	6

Arhitektonske ovire: glede na podatke iz Zbirnika podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila ter na podlagi ogleda prostorov glavne lokacije programa, ugotovljamo, da na uporabnike programa arhitektonske ovire ne vplivajo, saj v prostore, kjer se izvaja program SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja, ne vstopajo. Dežurne sobe so primerno opremljene za izvajanje programa in znotraj prostorov izvajanja programa za

izvajalce ni ovir. Do dežurnih sob na eni do dveh lokacij so stopnice, vendar izvajalci lahko dostopajo brez težav. Stanje v povezavi z arhitektonskimi ovirami ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Dostopnost informacij o programu na spletu: spletna stran programa vsebuje vseh šest ocenjevanih elementov. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Čakalna doba: podatek izvajalcev: za postopke namenjene uporabnikom programa praviloma ni čakalnih dob. Brezplačnost telefonske številke omogoča dostopnost programa vsem prebivalcem Republike Slovenije, dosegljivi so še preko elektronskih naslovov ter na spletni platformi chat, do katere uporabnice lahko dostopajo na spletni strani programa. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Urnik programa: poslovni čas pisarne in sedeža društva je ob delavnikih, od 9. do 15. ure, program je za uporabnika dostopen 24/dan, vse leto.

Bolj podrobno poslovni čas delovanja za uporabnice in uporabnike poteka:

- Svetovanje na SOS telefonu za ženske in otroke – žrtve nasilja izvajajo vsak dan, 24 ur.

V okviru svetovanja na SOS telefonu nudijo tudi:

- svetovanje pravnice, dvakrat na mesec, po tri ure - ob delavnikih popoldne;
- svetovanje kriminalistke, dvakrat na mesec po dve uri - ob delavnikih, dopoldne;
- svetovanje v tujih jezikih, dvakrat na teden, po dve uri - ob delavnikih, dopoldne.
 - Svetovalne aktivnosti, ki jih izvajajo med delovnim časom pisarne, ob delavnikih, od 9. do 15. ure:
 - krajši informativno-svetovalni pogovori po telefonu pisarne;
 - pisno svetovanje po e-pošti (splošno svetovanje v primerih nasilja, svetovanje pravnice, svetovanje kriminalistke, svetovanje v tujih jezikih);
 - socialno zagovorništvo: posredovanje prijav primerov nasilja na pristojne institucije in nadaljnja obravnava primerov (sodelovanje z drugimi organizacijami).
 - Pisno svetovanje na spletni platformi chat - preko spletne strani društva

Svetovanje na chatu izvajajo tri dni na teden, po tri ure: dva termina ob delavnikih dopoldne - od tega v enem terminu nudijo tudi svetovanje v tujih jezikih, en termin pa ob delavnikih zvečer.

- Posredovanje na institucijah za pomoč žrtvam nasilja

Uporabnicam in uporabnikom nudijo možnost posredovanja na institucijah med delovnim časom pisarne in delovnim časom SOS telefona. Posredovanje pomeni vzpostavitev telefonskih in pisnih kontaktov z različnimi institucijami in nevladnimi organizacijami, v imenu uporabnikov. V času delovanja SOS telefona svetovalke vzpostavljajo stike z institucijami ter določenimi nevladnimi organizacijami ob akutnem nasilju: kličejo policijo, reševalce, KC. Strokovne delavke v programu posredujejo na institucijah in drugih nevladnih organizacijah v času delovanja pisarne: posredujejo prijave primerov nasilja in za primere, ki so že obravnavani, pa uporabnice in uporabniki niso zadovoljni z obravnavo.

To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Dostopnost javnega prevoza: dostopnost telefonske linije za pomoč v duševni stiski ni vezana na javni prevoz. Sicer je program izvajalcem dostopen na obeh lokacijah z javnim prevozom, dostop je možen z neposrednimi in rednimi avtobusnimi in železniškimi mestnimi in primestnimi linijami. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Vidnost, označenost prostorov programa: pot do prostorov programa ni označena. V skladu z načeli zaupnosti in anonimnosti se tudi prostori delovanja društva nahajajo na zaupnih in anonimnih lokacijah, ki so dostopni samo članom društva, kar pomeni, da niso označeni, saj nanje ne želijo usmerjati pozornosti. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Cilj 2: Opolnomočenje žrtev nasilja, predvsem žensk in otrok, v smeri emancipacije in socialne integracije ter zdravega in varnega življenja

Svetovalci so v obrazcu o vsebini pogovora zabeležili, ali so uporabnice tekom svetovanja dobile, kar so želele. Velika večina uporabnic (2.079 oz. 79,5 %) je s svetovanjem dejansko dobila to, kar so od pogovora pričakovale.

Preglednica 8: Ali so uporabnice s svetovanjem dobile, kar so želele (obrazec – vsebina pogovora)

Ali so uporabnice s svetovanjem dobile, kar so želele	N	%
da	2.079	79,5
delno	114	4,4
ne	22	0,8
ni podatka	400	15,3
skupaj	2.615	100,0

Nadalje pa so svetovalci zabeležili tudi, ali so bile uporabnice zadovoljne s svetovanjem. Velika večina uporabnic (2.072 oz. 79,2 %) je izrazilo zadovoljstvo s svetovanjem.

Preglednica 9: Ali so bile uporabnice zadovoljne s svetovanjem (obrazec – vsebina pogovora)

Ali so bile uporabnice zadovoljne s svetovanjem	N	%
da	2.072	79,2
delno	134	5,1
ne	23	0,9
ni podatka	386	14,8
skupaj	2.615	100,0

Svetovalci so v obrazcu o vsebini pogovora zabeležili, katere oblike pomoči oz. svetovanja so bile v okviru telefonskega pogovora ponujene uporabnicam. Večina uporabnic je potrebovala več različnih vrst informacij (vsaj dve do tri različne vrste informacij in podpore).

Vrste podpore, ki jih uporabnice najbolj potrebujejo, ko pokličejo na SOS telefon, so sledeče:

- Informiranje o možnih oblikah pomoči.
- Informiranje o pravicah in postopkih.
- Čustvena in moralna podpora.
- Opredelitev problemske situacije.
- Pogovor o nasilju (vrste, oblike, zakonitosti, dinamika).
- Načrt za rešitev problema.

Podrobnejše podatke o razpršenosti različnih vrst podpore in informacij pa predstavljamo v spodnji preglednici.

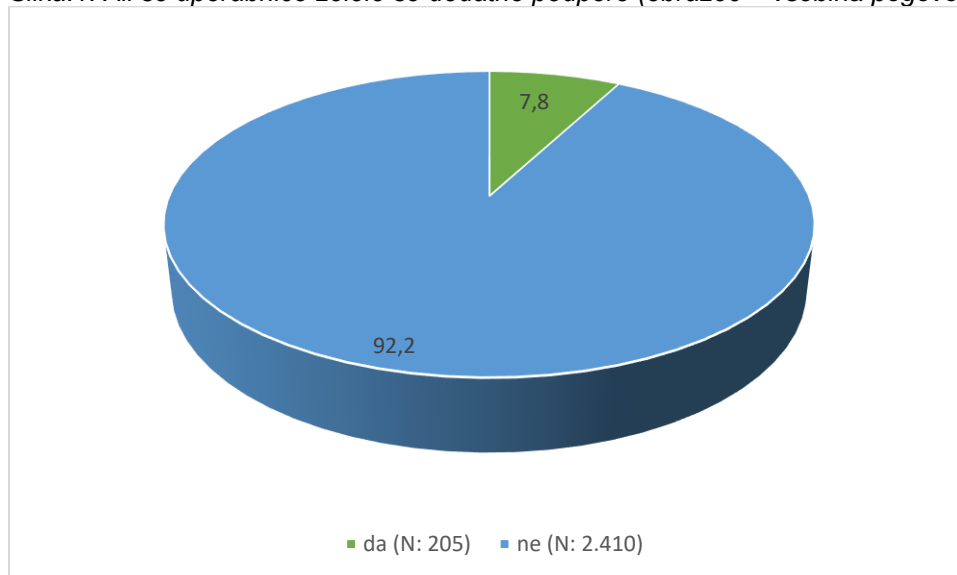
Preglednica 10: Kaj je bilo v okviru svetovanja ponujeno uporabnicam (obrazec – vsebina pogovora)

Oblike pomoči oz. svetovanja	N	%
informiranje o možnih oblikah pomoči	393	15,00
informiranje o pravicah in postopkih	317	12,10
informiranje o pravicah in postopkih, informiranje o možnih oblikah pomoči	253	9,70
čustvena in moralna podpora	168	6,40
opredelitev problemske situacije, čustvena in moralna podpora, pogovor o nasilju (vrste, oblike, zakonitosti, dinamika), informiranje o pravicah in postopkih, informiranje o možnih oblikah pomoči, načrt za rešitev problema	90	3,40
čustvena in moralna podpora, informiranje o možnih oblikah pomoči	86	3,30
opredelitev problemske situacije, čustvena in moralna podpora, informiranje o možnih oblikah pomoči	79	3,00
opredelitev problemske situacije, čustvena in moralna podpora, pogovor o nasilju (vrste, oblike, zakonitosti, dinamika), informiranje o pravicah in postopkih, informiranje o možnih oblikah pomoči	73	2,80
opredelitev problemske situacije, čustvena in moralna podpora, informiranje o pravicah in postopkih, informiranje o možnih oblikah pomoči	47	1,80
opredelitev problemske situacije, čustvena in moralna podpora	40	1,50
opredelitev problemske situacije, čustvena in moralna podpora, pogovor o nasilju (vrste, oblike, zakonitosti, dinamika), informiranje o možnih oblikah pomoči	35	1,30
opredelitev problemske situacije, informiranje o možnih oblikah pomoči	31	1,20
čustvena in moralna podpora, informiranje o pravicah in postopkih, informiranje o možnih oblikah pomoči	28	1,10
čustvena in moralna podpora, informiranje o pravicah in postopkih	23	0,90
opredelitev problemske situacije, čustvena in moralna podpora, pogovor o nasilju (vrste, oblike, zakonitosti, dinamika), informiranje o pravicah in postopkih	21	0,80
opredelitev problemske situacije	18	0,70
opredelitev problemske situacije, čustvena in moralna podpora, pogovor o nasilju (vrste, oblike, zakonitosti, dinamika), informiranje o pravicah in postopkih, informiranje o možnih oblikah pomoči, vključitev v druge oblike pomoči v okviru Društva SOS telefon	17	0,70
čustvena in moralna podpora, pogovor o nasilju (vrste, oblike, zakonitosti, dinamika)	16	0,60
čustvena in moralna podpora, pogovor o nasilju (vrste, oblike, zakonitosti, dinamika), informiranje o možnih oblikah pomoči	15	0,60
opredelitev problemske situacije, informiranje o pravicah in postopkih, informiranje o možnih oblikah pomoči	15	0,60
opredelitev problemske situacije in/ali čustvena in moralna podpora in/ali informiranje o pravicah in postopkih in/ali informiranje o možnih oblikah pomoči in/ali načrt za rešitev problema in/ali ostale oblike pomoči in svetovanja	343	13,10
ni podatka	507	19,40
skupaj	2.615	100,0

Nadalje so svetovalci v obrazcu o vsebini pogovora zabeležili, ali so uporabnice želele in potrebovale še kakšno dodatno obliko podpore poleg tistih, ki so jim bile ponujene tekom razgovora.

Od skupno 2.615 uporabnic je bilo 205 uporabnic (7,8) takšnih, ki so želele in potrebovale dodatno podporo.

Slika. 1: Ali so uporabnice želele še dodatno podporo (obrazec – vsebina pogovora, v %).



Legenda: N = število enot analize

Uporabnice, ki so izrazile željo po dodatni podpori (skupno 205 uporabnic oz. 7,8 % vseh uporabnic), pa bi potrebovale predvsem:

- osebno svetovanje,
- umik v KC ali VH,
- Posredovanje pri CSD in/ali pri policiji.

Podrobnejše podatke o razpršenosti potrebnih dodatnih oblik pomoči pa predstavljamo v spodnji preglednici.

Preglednica 11: Katero dodatno podporo bi potrebovale nekatere uporabnice (obrazec – vsebina pogovora)

Dodatna podpora, ki bi jo potrebovale (nekatero) uporabnice	N	%
osebno svetovanje	57	27,8
umik v KC ali VH	53	25,9
posredovanje pri CSD	25	12,2
posredovanje pri policiji	15	7,3
osebno svetovanje, vključitev v skupino za samopomoč za žrtve nasilja	10	4,9
posredovanje pri policiji, posredovanje pri CSD	9	4,4
posredovanje pri zdravstveni službi	4	2
posredovanje pri CSD, osebno svetovanje	2	1
vključitev v skupino za samopomoč za žrtve nasilja	2	1
zagovorništvo – spremstvo na institucije	2	1
osebno svetovanje in/ali posredovanje pri različnih institucijah in/ali umik v krizni center in/ali vključitev v skupino za samopomoč za žrtve nasilja in/ali zagovorništvo in spremstvo	9	4,2
ni podatka	17	8,3
skupaj	205	100,0

Cilj 3: Informiranost, ozaveščenost in usposobljenost strokovne in splošne javnosti ter odločevalcev o nični toleranci do nasilja v družini in intimno partnerskih zvezah ter povečanje občutljivost za problematiko nasilja v družbi

Svetovalci so v določenih primerih pridobili tudi podatek, kje je oseba izvedela za SOS telefon. Največ kličočih je za SOS telefon izvedelo preko interneta (57 oseb oz. 2,2 %) ali ostalih medijev - tiskani mediji, radio, TV... (39 oseb oz. 1,5 %), kot vir informacij pa so služili tudi njihovi bližnji in prijatelji (15 oseb oz. 0,6 %) ter CSD (10 oseb oz. 0,4 %).

Preglednica 12: Kje je uporabnica izvedela za SOS telefon (obrazec – vsebina pogovora)

Kje je uporabnica izvedela za SOS telefon	N	%
internet	57	2,2
mediji (tiskani mediji, radio, TV)	39	1,5
druga oseba (sorodniki, prijatelji, sodelavci, znanci,...)	15	0,6
CSD	10	0,4
drugo	5	0,2
izvajalčeva spletna stran / profil Facebook	5	0,2
policija	5	0,2
zdravstvena ustanova	3	0,1
plakat	2	0,1
zloženka	1	0
ni podatka	2.473	94,6
skupaj	2.615	100,0

Cilj informiranost, ozaveščenost in usposobljenost strokovne in splošne javnosti ter odločevalcev o nični toleranci do nasilja v družini in intimno partnerskih zvezah ter povečanje občutljivost za problematiko nasilja v družbi smo preverjali tudi s pomočjo podatkov iz Zbirnika

podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila in izpolnjene Dokumentacije o programu. Podatki so za leto 2021.

Aktivnosti programa so objavljene na spletni strani društva, na Facebook strani društva, na Instagram računu društva in na YouTube računu društva.

- Strokovni delavci programa so izvedli šest poljudnih oz. strokovnih objav v medijih (izjave za javnost)¹.
- Mediji so objavili 84 poljudnih oz. strokovnih prispevkov o programu.
- Število poslanih dopisov za promocijo SOS telefona: 469.
- Število jumbo plakatov: 20 v petih največjih mestih po Sloveniji - medijska kampanja Znamenja (predviden doseg kampanje: 1.000.000 ljudi);
- Število obiskov spletne strani - aktualne objave in ozaveščanje javnosti: št. obiskov v letu 2021: 15.000;
- Objave na družbenih omrežjih Društva: število objav: 435:
 - Facebook stran: št. objav: 367, št. sledilcev: 3.961;
 - Instagram račun: št. objav: 68, št. »storyev«: 84, št. sledilcev: 1.049;
- YouTube račun Društva SOS telefon: št. video prispevkov: 47, št. ogledov: 23.058, št. naročnikov: 64.

Preventivne aktivnosti v letu 2021:

- Strokovna srečanja, ki jih je organiziralo Društvo: št. srečanj: 3.
- Strokovno sodelovanje z drugimi organizacijami s področja preprečevanja nasilja: št. aktivnosti: 12.
- Delavnice v okviru projekta ESS - na temo nasilja v družini in oblik pomoči za žrtve nasilja, ki so jih pripravile in izvedle zaposlene za druge organizacije (udeleženci: priseljske skupnosti, študenti, mladi in otroci, osebe, vključene v programe socialne aktivacije, zapornice; št. udeležencev: 356); št. delavnic: 26.
- Preventivne aktivnosti, ki so jih zaposlene izvedle za druge organizacije (predavanja, delavnice, seminarji, usposabljanja): št. aktivnosti: 12.
- Skupno število preventivnih aktivnosti v letu 2021: 53.

¹ V programu sta bili zaposleni dve strokovni delavki.

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 13: Učinkovitost rabe programskih virov

Kriterij	Znesek v €/delež v %	Ocena
primernost sredstev glede na število storitev	4,58	6
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)	17,10	0

Opomba:

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

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število storitev neposredno z uporabniki, je to med štiri in pet 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 petino, kar ocenjujemo kot popolnoma neustrezno.

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 14: Financiranje programa

Kriterij	Znesek v €/delež v %	Ocena
primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	12.906,72	2
delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	46,14	4

Primernost sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas ocenjujemo kot manj ustrezno. V povprečju zaposleni na letni ravni dobijo 12.906,72 EUR.

Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih je slabo polovico. To ocenjujemo kot 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 15: Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki

Kriterij	Količnik/delež	Ocena
razmerje med povprečnim številom storitev na mesec in številom zaposlenih	390,50	6,00
formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	33,33 %	2
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 390 opravljenih storitev neposredno z uporabniki na izvajalca popolnoma ustrezna obremenitev.

Formalno usposobljenost kadrov (merjeno z deležem tistih, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva) ocenjujemo kot manj ustrezno, saj ima le tretjina zaposlenih 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 ujemata. Povečuje pa se število oseb, ki potrebujejo svetovanje zaradi psihične oz. čustvene stiske (osamljenost, socialna izolacija, samomorilnost,...), težav v duševnem zdravju, različnih zasvojenosti, zaradi različnih težav v osebnih odnosih ter zaradi finančne in materialne stiske. Osebe, ki ne kličejo zaradi nasilja, preusmerijo na ustrezne oblike pomoči.

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

5.4 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa

Glede **prostorskih tveganj** za izvajalce programa, predvsem opažamo po ogledu programa, da manjkajo prostori za nemoteno telefonsko svetovanje.

5.5 Ocena tveganja z vidika beleženja in izvajanja ustreznih postopkov

Preglednica 16: 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 in v preteklosti med zaposlenimi ni bilo nerešenih konfliktov o metodah, ki naj bi jih uporabljali.

Administrativne in organizacijske ovire:

Izvajalci navajajo ovire v povezavi z financiranjem: različne materialne izdatke so primorani pokrивati iz pridobljenih donacij, zato potrebujejo več financiranja. Npr. preko financerjev ne

dobijo dovolj finančnih sredstev za plačevanje telefonskega računa za delovanje SOS linije, itd.

Kadri: premalo dolgoročno in stabilno financiranih kadrov za omogočanje nemotenega delovanja 24-urne linije in prostovoljskega dela v programu.

Ovire za vključevanje več uporabnikov v program: premajhna ozaveščenost, premajhna dostopnost do informacij, socialna izolacija, ne-znanje jezika.

Sistemske potrebe: potrebno bi bilo brezplačno pravno svetovanje za žrtve nasilja - poleg BPP; brezplačno psihoterapevtsko svetovanje za žrtve nasilja - premalo možnosti; KC za žrtve nasilja - ni regijsko pokrito; namestitev za otroke, starejše in osebe z motnjami v duševnem zdravju in osebe z zasvojenostjo, ki povzročajo nasilje v družini; namestitev za osebe z motnjami v duševnem zdravju, ki so žrtve nasilja.

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. Ocene trajnosti programa pa ločeno ne podajamo tudi na podlagi dejavnikov dostopnosti programa, saj te kriterije vsebuje že analiza doseganja cilja 1 - Zagotovljeno dolgoročno, kontinuirano in strokovno delovanje 24-urne svetovalne telefonske linije za pomoč žrtvam nasilja na nacionalni ravni za zaupno in anonimno informiranje in svetovanje SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.

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 20 %. V okviru svetovalnih storitev uporabnikom omogočajo anonimnost, zato nimajo njihovega točnega števila – ocene njihovega števila naredijo na podlagi števila opravljenih svetovalnih storitev. Ocenjujejo, da je približno petina uporabnikom ponovljiva. Časovna vključenost ponovljivih uporabnikom je različna, od nekajkrat na leto do nekajkrat na mesec.

Delež uporabnikov iz drugih programov in razlogi: skupni odstotek uporabnikov iz drugih programov znaša 45 %, od tega 30 % iz drugih SVP in 15 % iz preostalih programov. Podatki o odstotkih temeljijo na podlagi ocene, saj ne pridobijo informacij od vseh uporabnikov programa.

Uporabnike napotujejo v program večinoma CSD in druge organizacije oz. programi s področja preprečevanja nasilja, ter SV organizacije z drugih področij – različni SV zavodi, DC, svetovalnice in svetovalni telefoni za psihosocialno in psihološko pomoč (30 %). V manjši meri jih napotujejo v program policija, zdravstvene službe ter vzgojno varstvene organizacije (15 %).

Delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa, še vsaj en drug SVP: skupni delež uporabnikov znaša 90 %, od tega 50 % drugi SVP in 15 % preostali programi.

V letu 2021 so se v okviru telefonskega in pisnega svetovanja po pomoč v največji meri obračale odrasle osebe obeh spolov, večinoma osebe ženskega spola, ki so doživljale nasilje v partnerskem odnosu, manj je bilo mladostnic, najmanj je bilo otrok, stalno se povečuje število starejših oseb, ki se obračajo po pomoč zaradi nasilja, ki ga doživljajo v družini.

Osebe, ki so se na program obrnile po pomoč, so večinoma potrebovale pomoč zase - kot žrtve nasilja, na program pa se v vedno večji meri obračajo tudi osebe, ki želijo pomagati žrtvam nasilja. Večinoma so iskale pomoč zaradi doživljanja ali zaznave nasilja v družini, v partnerskih in sorodstvenih odnosih, v manjši meri so poiskale pomoč zaradi izkušnje z nasiljem na delovnem mestu, najmanj pa zaradi izkušnje z vrstniškim nasiljem. Pomoč so iskale zaradi doživljanja vseh oblik nasilja: psihičnega, fizičnega, ekonomskega in spolnega.

V povezavi z epidemijo koronavirusa so opazili postopno upadanje števila klicev na SOS telefon ob povečevanju ukrepov in postopno naraščanje števila klicev ob sproščanju ukrepov. Predvidevajo, da je to zaradi tega, ker se v času povečanja ukrepov poveča tudi nadzor oseb, ki povzročajo nasilje nad žrtvami, in imajo le-te posledično omejene možnosti iskanja pomoči.

V času epidemije koronavirusa se je povečalo število oseb, ki so se po pomoč obračale zaradi povečanega obsega nasilja v družinah in v drugih medosebnih odnosih - predvsem se je povečalo število klicev v akutnih situacijah nasilja. Povečalo se je tudi število oseb, ki so potrebovale pomoč zaradi motenj v duševnem zdravju, psihičnih stisk, osamljenosti, samomorilnosti, strahu zaradi epidemije koronavirusa, finančne in materialne ogroženosti, revščine, brezdomstva in brezposelnosti.

Podatki o odstotkih temeljijo na podlagi ocene, saj ne pridobijo informacij od vseh uporabnikov programa.

Uporabniki se v veliki meri vključujejo v različne organizacije oz. programe. Iščejo pomoč večinoma na CSD in drugih organizacijah oz. programih s področja preprečevanja nasilja, ter pri SV organizacijah z drugih področij – različnih SV zavodih, DC, svetovalnicah in svetovalnih telefonih za psihosocialno in psihološko pomoč (50 %). Pomoč iščejo tudi pri policiji, zdravstvenih službah (urgenca, družinska medicina, psihiatrična pomoč) ter vzgojno varstvenih organizacijah (40 %). Ocenjeni odstotki se nanašajo na organizacije in programe v katere se uporabniki vključujejo tako pred vključitvijo v program kot po predlogih oz. usmeritvah, ki jih dobijo ob klicu v program.

Število let delovanja programa: program deluje od oktobra, 1989, torej približno 34 let.

7 UGOTOVITVE IN PREDLOGI

a) Ustreznost ciljev za reševanje problemov

Cilji programa so ustrezno definirani, a nekoliko ambiciozno zastavljeni glede na tip programa in vključeno populacijo programa. Gre za program telefonskega in ne osebnega svetovanja (v živo).

b) Uspešnost in učinkovitost programa

Program je popolnoma uspešno (ocenjeno z oceno 6 na lestvici od 0 do 6) dosegal cilja skupine JVSP s področja SOS telefonov za ženske in otroke - žrtve nasilja: Zagotovljeno dolgoročno, kontinuirano in strokovno delovanje 24-urne svetovalne telefonske linije za pomoč žrtvam nasilja na nacionalni ravni za zaupno in anonimno informiranje in svetovanje SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja in Informiranost, ozaveščenost in usposobljenost strokovne in splošne javnosti ter odločevalcev o nični toleranci do nasilja v družini in intimno partnerskih zvezah ter povečanje občutljivost za problematiko nasilja v družbi ter zelo uspešno (ocenjeno z oceno 5) cilj: Opolnomočenje žrtev nasilja, predvsem žensk in otrok, v smeri emancipacije in socialne integracije ter zdravega in varnega življenja.

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število storitev neposredno z uporabniki, je to med štiri in pet EUR na uporabnika. Delež časa porabljenega za skupne, specifične postopke ter postopke z anonimnimi uporabniki v skupnem seštevku časa za vse postopke znaša slabo petino, kar ocenjujemo kot popolnoma neustrezno.

c) Ocena tveganja za izvedbo programa

Financiranje programa

Primernost sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas ocenjujemo kot manj ustrezno. V povprečju zaposleni na letni ravni dobijo 12.906,72 EUR. Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih je slabo polovico. To ocenjujemo kot ustrezno. Finančna sredstva so zadostovala, da se je program nemoteno izvedel.

Primernost kadrov

Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Menimo, da je mesečno v povprečju okrog 390 opravljenih storitev neposredno z uporabniki na izvajalca popolnoma ustrezna obremenitev. Formalno usposobljenost kadrov (merjeno z deležem tistih, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva) ocenjujemo kot manj ustrezno, saj ima le tretjina zaposlenih 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

Primerjava ciljne in vključene populacije: Ciljna in vključena populacija se ujemata. Povečuje pa se število oseb, ki potrebujejo svetovanje zaradi psihične oz. čustvene stiske težav v duševnem zdravju, različnih zasvojenosti, zaradi različnih težav v osebnih odnosih ter zaradi finančne in materialne stiske. Osebe, ki ne kličejo zaradi nasilja, preusmerijo na ustrezne oblike pomoči. Program tudi nudi ustrezne storitve za vključeno populacijo.

Ustreznost prostorov za izvedbo programa

Glede prostorskih tveganj za izvajalce programa, predvsem opažamo po ogledu programa, da manjkajo prostori za nemoteno telefonsko svetovanje.

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 in v preteklosti med zaposlenimi ni bilo nobenih konfliktov o metodah, ki naj bi jih uporabljali.

Izvajalci navajajo ovire v povezavi z financiranjem: različne materialne izdatke so primorani pokrivati iz pridobljenih donacij, zato potrebujejo več financiranja. Npr. preko financerjev ne dobijo dovolj finančnih sredstev za plačevanje telefonskega računa za delovanje SOS linije, itd.

Glede kadrov se soočajo s premalo dolgoročnim in stabilnim financiranjem kadrov za omogočanje nemotenga delovanja 24-urne linije in prostovoljskega dela v programu.

Ovire za vključevanje več uporabnikov v program pa so: premajhna ozaveščenost, premajhna dostopnost do informacij, socialna izolacija, ne-znanje jezika.

Vidijo tudi sistemske potrebe, kot so brezplačno pravno svetovanje za žrtve nasilja - poleg BPP; brezplačno psihoterapevtsko svetovanje za žrtve nasilja; KC za žrtve nasilja - ni regijsko pokrito; namestitev za otroke, starejše in osebe z motnjami v duševnem zdravju in osebe z zasvojenostjo, ki povzročajo nasilje v družini; namestitev za osebe z motnjami v duševnem zdravju, ki so žrtve nasilja.

d) Kriterij trajnosti

Kroženje uporabnikov

Uporabnikov, ki so v preteklosti kontinuirano obiskovali program in so se po prekinitvi obiskovanja programa zopet vrnili in ponovno obiskovali program, je bilo v letu 2021 po podatkih izvajalcev okrog 20 %.

Skupni odstotek uporabnikov iz drugih programov znaša približno 45 %, od tega 30 % iz drugih SVP in 15 % iz preostalih programov. Uporabnike napotujejo v program večinoma CSD in druge organizacije oz. programi s področja preprečevanja nasilja, ter SV organizacije z drugih področij – različni SV zavodi, DC, svetovalnice in svetovalni telefoni za psihosocialno in psihološko pomoč (30 %). V manjši meri jih napotujejo v program policija, zdravstvene službe ter vzgojno varstvene organizacije (15 %).

Skupni delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa, še vsaj en drug SVP znaša približno 90 %, od tega 50 % drugi SVP in 15 % preostali programi.

Uporabniki se v veliki meri vključujejo v različne organizacije oz. programe. Iščejo pomoč večinoma na CSD in drugih organizacijah oz. programih s področja preprečevanja nasilja, ter pri SV organizacijah z drugih področij – različnih SV zavodih, DC, svetovalnicah in svetovalnih telefonih za psihosocialno in psihološko pomoč (50 %). Pomoč iščejo tudi pri policiji, zdravstvenih službah (urgenca, družinska medicina, psihiatrična pomoč) ter vzgojno varstvenih organizacijah (40 %). Ocenjeni odstotki se nanašajo na organizacije in programe v katere se uporabniki vključujejo tako pred vključitvijo v program kot po predlogih oz. usmeritvah, ki jih dobijo ob klicu v program.

Program deluje od oktobra, 1989, torej približno 34 let.

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

Večinoma sodelujejo s CSD in policijo ter drugimi organizacijami oz. programi s področja preprečevanja nasilja, sodelovanje je zgledno. Vključeni so v različne mreže organizacij, zgledno je sodelovanje v mreži Prava zveza. Dobro sodelujejo z drugimi svetovalnimi telefoni – Tom telefon, Samarijan. Manj sodelujejo z vzgojno varstvenimi programi. Želijo si več sodelovanja s sodišči in zdravstvenimi službami.

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.