



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 skupino programov varnih hiš**

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 skupino programov varnih hiš**

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

Drugi sodelujoči: Katarina Jožić
Lara Kobal
Katja Krš
Pia Rožman

Št. delovnega poročila: IRSSV 47/2023

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

ADHD	attention deficit hyperactivity disorder (motnja pomanjkanja pozornosti s hiperaktivnostjo)
AS	aritmetična sredina
BPP	brezplačna pravna pomoč
CSD	center za socialno delo
EUR	Evro
IRSSV	Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo
JVSP	javni verificirani socialnovarstveni programi
KC	krizni center
MAX	najvišja podana vrednost (odgovor)
MD	materinski dom
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
MIN	najmanjša podana vrednost (odgovor)
N	število odgovorov (uporabnikov)
NIJZ	Nacionalni Inštitut za javno zdravje RS
NVO	nevladne organizacije
RS	Republika Slovenija
SD	standardni odklon
SVP	socialno varstveni program/i
VDC	varstveno delovni center
VH	varna hiša
ZD	zdravstveni dom

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

Besedilo ni lektorirano.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	5
2	OCENE PROGRAMOV, SKUPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKUPINO PROGRAMOV	11
2.1	Ustreznost ciljev za reševanje problemov posameznih skupin	12
2.2	Uspešnost programov	13
2.3	Učinkovitost programov.....	14
2.4	Ocena tveganja za izvedbo programov.....	15
2.5	Trajnost in dostopnost programov	20
3	VIRI IN LITERATURA	31

KAZALO PREGLEDNIC

<i>Preglednica 1: Seznam programov s šiframi.....</i>	<i>11</i>
<i>Preglednica 2: Ustreznost ciljev za reševanje težav uporabnikov</i>	<i>12</i>
<i>Preglednica 3: Ocene uspešnosti programov glede na skupne cilje programov varnih hiš</i>	<i>13</i>
<i>Preglednica 4: Ocene učinkovitosti programov.....</i>	<i>14</i>
<i>Preglednica 5: Ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov.....</i>	<i>15</i>
<i>Preglednica 6: Ostala tveganja za izvedbo programov</i>	<i>17</i>

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Shema prilagojenega evalvacijskega modela.....</i>	<i>7</i>
--	----------

1 UVOD

Tretji cilj Resolucije o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (Ur.l. RS, št. 39/2013) se nanaša na izboljševanje kakovosti storitev in programov ter drugih oblik pomoči s povečanjem učinkovitosti upravljanja in vodenja izvajalskih organizacij, povečanjem njihove avtonomije ter upravljanjem kakovosti in zagotavljanjem večjega vpliva uporabnikov in predstavnikov uporabnikov na načrtovanje in izvajanje storitev. Za doseganje tega cilja Resolucija med drugim predvideva:

- Povečanje učinkovitosti vodenja in upravljanja izvajalskih organizacij, s povečanjem avtonomije izvajalcev in učinkovitejšim nadzorom doseganja ciljev s strani ustanoviteljev.
- Spremljanje učinkovitosti in kakovosti dela in reorganizacija izvajalskih mrež na področju socialnega varstva.
- Zagotavljanje večje učinkovitosti in kakovosti dela izvajalskih organizacij, z uvajanjem certificiranih sistemov razvoja, upravljanja in spremljanja kakovosti in z uporabo merljivih kazalcev učinkovitosti, ki jih izvajalci opredeljujejo v svojih strateških dokumentih.
- Spodbujanje ocenjevanja koristnosti vključenosti v programe in storitve za uporabnike – naravnost na rezultate/koristi za uporabnike.

Vse naštetu predstavlja podlago za spremljanje in evalviranje javnih socialnovarstvenih programov (v nadaljevanju JSVP).

Predmet evalvacije

Predmet evalvacije je delovanje skupine JVSP varnih hiš (dalje VH), ki jih je Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (dalje MDDSZ) financiralo za večletno obdobje v okviru skupine programov varnih hiš, zavetišč, zatočišč in materinskih domov ter drugih programov s področja preprečevanja nasilja (MDDSZ 2022).

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (Ur.l. RS, št. 39/2013) programe s področja preprečevanja nasilja umešča v skupino socialnovarstvenih programov (dalje SVP), natančneje javnih verificiranih socialnovarstvenih programov (dalje JVSP). SVP so namenjeni preprečevanju in reševanju socialnih stisk posameznih ranljivih skupin prebivalstva ali vzdrževanju sprejemljivega socialnega stanja posameznikov, pri katerih ne moremo pričakovati rešitve težav, in predstavljajo dopolnitev socialnovarstvenim storitvam in ukrepom. Za njihovo izvajanje niso predpisani tehnični, kadrovski in vsebinski standardi. Programi se izvajajo na podlagi verifikacije ali smernic, objavljenih v javnih razpisih za njihovo (so)financiranje. Upoštevajo značilnosti in potrebe posamezne ciljne skupine uporabnikov ter izhajajo iz posebnosti okolja in območja, v katerem se izvajajo. Mreže programov se oblikujejo za posamezna področja oz. posamezne ciljne skupine, v tem primeru za področje preprečevanja nasilja.

Socialnovarstveni programi so namenjeni preprečevanju in reševanju socialnih stisk posameznih ranljivih skupin prebivalstva ter v določenih primerih tudi vzdrževanju sprejemljivega socialnega stanja posameznikov. Izvajajo jih pretežno nevladne organizacije, izjemoma tudi javni socialnovarstveni zavodi in predstavljajo dopolnitev ali alternativo socialnovarstvenim storitvam (MDDSZ 2022).

Varna hiša (VH) ali zatočišče je varen prostor na tajni lokaciji, v katerega se lahko umaknejo ženske, stare 18 let in več, z otroki ali brez njih, ki so v svojem bivalnem okolju ogrožene zaradi nasilja (Horvat in drugi 2014: 249).

V Sloveniji deluje 16 VH¹, ki sprejemajo ženske in njihove otroke iz vse Slovenije, ne glede na kraj njihovega stalnega bivališča. VH nudi bivanje, strokovno pomoč, svetovanje, socialno zagovorništvo ter spremstvo na institucije (Horvat in drugi 2014: 249).

Za sprejem v VH je potreben predhodni dogovor. Bivanje v VH traja največ 12 mesecev, zanj se plačuje mesečni denarni prispevek. Ženskam brez sredstev za preživljanje je omogočeno brezplačno bivanje v VH (Horvat in drugi 2014: 249).

Vrsta in obseg evalvacije

JVSP evalviramo v obdobju, ko vsi programi že nekaj let stabilno delujejo in zato gre za vmesno evalvacijo zrelega delovanja programa (Mesec 2007: 147). Opredelimo jo lahko kot formativno evalvacijo, ki ima namen opozarjanja na morebitne pomanjkljivosti v delovanju programa ter priporočil za izboljšanje delovanja.

Različni modeli kakovosti in enotni postopek evalviranja JVSP

Organizacije, ki izvajajo JVSP, se srečujejo z različnimi modeli kakovosti: javni zavodi predvsem z modelom E-Qalin, nevladne organizacije pa predvsem s Standardom kakovosti NVO. Oba modela sta usmerjena na kakovost celotne organizacije in sta, kot vsi standardi kakovosti, usmerjena na vire, procese dela v organizacijah in njihove cilje oz. izide. Z enotnim modelom evalvacije JVSP pa proučujemo program. Kljub temu je med omenjenimi modeli kar nekaj povezav. V vseh omenjenih modelih namreč obravnavamo vire, postopke, procese in izide.

Model evalvacije obsega zbiranje podatkov o naslednjih elementih:

- viri, potrebni za izvajanje programa (kadrovski, finančni, prostorski),
- postopki dela (za kar smo izdelali poseben šifrant),
- te postopke lahko združimo v procese (delo z uporabnikom, delo za uporabnika in organizacijsko delo) in
- izidi programa, ki jih merimo preko različnih kriterijev (izpeljanih iz ciljev programov).

Ti podatki nam služijo kot primarni viri za ovrednotenje programov po spodaj postavljenih kriterijih.

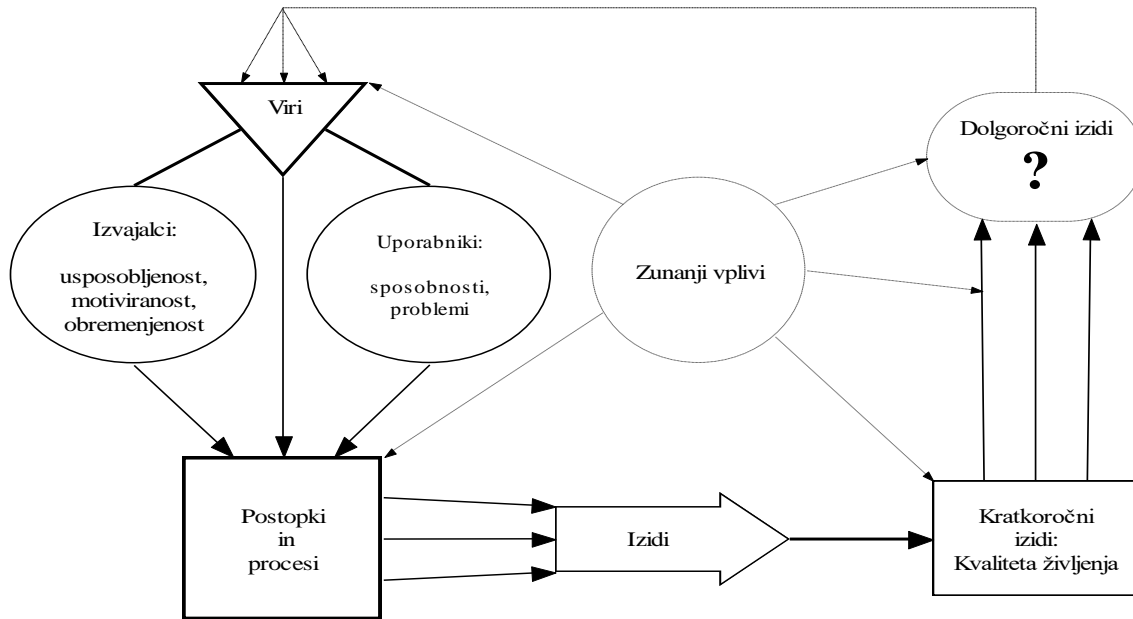
Programi, ki so vključeni v model evalvacije, lahko svoje delo na evalvaciji (podatke in rezultate evalvacij) smiselno uporabijo pri morebitni uporabi različnih modelov kakovosti.

Model evalvacije in metodološka pojasnila

Model, ki smo ga razvili za potrebe evalviranja socialnovarstvenih programov, temelji na Yatesovem (Yates 1999) CPPOA modelu evalviranja (*cost – procedure – process – outcome analysis*), ki se osredotoča na vire programa, postopke, procese in izide programa ter ovrednoti povezave med njimi. Model shematično prikazuje slika 1. Natančneje pa je opisan v knjigi Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe (Rode in drugi 2006).

¹ V tem poročilu jih evalviramo 13, namreč preostalih ne sofinancira MDDSZ.

Slika 1: Shema prilagojenega evalvacijskega modela



Vir: Yates 1999 v Rode in drugi 2006: 62

Da smo lahko začeli z izvajanjem evalvacij na način, kot je opisan v modelu, je bilo potrebno najprej zagotoviti enotno zbiranje podatkov o virih (materialnih, kadrovskih, prostorskih – to je načeloma zagotovljeno že z enotnim formatom letnih poročil, ki jih programi oddajajo svojemu financerju – MDDSZ), postopkih in procesih (v ta namen smo za potrebe modela evalvacije JVSP razvili posebno spletno bazo za beleženje in spremljanje dela (glej Žiberna 2022)) in izidih programa, ki jih merimo s pomočjo različnih, v ta namen oblikovanih merskih instrumentov (vprašalniki, dokumentacije, zbirniki).

Razvili smo tipologijo programov, ki naj bi jih evalvirali in skupine programov umestili v to tipologijo. Tipologijo sestavljata dve dimenziji: trajanje programa (trenutni oz. prehodni programi vs. vzdrževalni oz. trajni programi) in kontinuum med preprečevanjem (preventivni programi) in popravljanjem (terapevtski oz. kurativni). Programe smo najprej razvrstili glede na trajanje vključenosti uporabnikov v program (prehodni programi vs. vzdrževalni programi). Od tega je odvisno, kako in koliko ti programi vplivajo na življenje uporabnikov (torej ali dejansko lahko npr. vplivajo na izboljšanje kakovosti življenja uporabnikov; ali lahko to merimo (če so uporabniki v program vključeni dlje časa, lahko razvijemo merske instrumente, s katerimi bomo zaznali te spremembe) in seveda, ali so naravnani preventivno (npr. informativna dejavnost) ali kurativno (terapevtsko delo s predstavniki ranljivih skupin). Od umestitve v tip programa je bilo odvisno, kakšne merske instrumente za merjenje izidov programov smo morali razviti.

Tipologija nam torej omogoča, da opišemo različne oblike dela v programih, s tem pa posredno ugotovimo, kakšne učinke lahko od njih pričakujemo.

Nato smo ugotavljali, kateri so tisti skupni cilji, ki bi jih posamezne skupine programov morale zadovoljevati, da bi izpolnile svoje »poslanstvo«. Pri vzpostavljanju enotnega modela evalviranja socialnovarstvenih programov smo sledili trem skupinam skupnih ciljev. Prve smo imenovali splošni, ki jih lahko uporabimo pri vseh programih, in so zapisani v nacionalnih in nadnacionalnih strateških dokumentih; drugi so posebni skupni cilji, ki jih opredeljujejo v skladu s spoznanji stroke glede problemov, s katerimi se spopadajo določene vrste programov; tretje

pa smo imenovali specifični in so lastni vsakemu programu posebej. Pomembno je, da nabor skupnih ciljev določajo skupaj vsi deležniki (financerji programov, izvajalci programov in uporabniki programov).

Evalvacije smo se lotili po načelih dialoga (dialoška evalvacija), kar pomeni, da program evalvirata vsaj dva evalvatorja, ki med seboj primerjata in usklajujeta ocene. Pri tem smo vzpostavili tudi dialog med samimi izvajalci. Smiselno je, da se hkrati evalvirata vsaj dva sorodna programa (če je to mogoče), kar omogoča razvrščanje in medsebojno primerjanje programov po posameznih skupnih ciljnih in postavkah.

Postopki in skupni cilji v enotnem modelu evalvacije morajo biti čim bolj standardizirani, s čimer dosežemo uporabnost, izvedljivost, primernost, natančnost, primerljivost in seveda ponovljivost. Da bi evalvacije čim bolj zadovoljile te kriterije, mora sistem evalvacije zagotoviti stalno spremljanje. Evalvacija omogoča pregled nad kakovostjo programov, odločanje o potrebnem obsegu posameznih vrst programov, hkrati pa je to priložnost za same izvajalce, da ugotovijo, kakšna je kakovost njihovih programov in kako jo lahko izboljšajo (Rode in drugi 2006).

V letu 2009 smo začeli z izvajanjem evalvacij programov. V evalvacije se vključujejo tisti programi, ki jih je MDDSZ v tistem obdobju sofinanciralo za petletno obdobje (zdaj je to obdobje sedemletno) in imajo verifikacijo Socialne zbornice Slovenije (v nadaljevanju SZS).

Evalvatorji smo v ta namen skupaj z izvajalci programov v preteklih letih oblikovali vrsto merskih instrumentov (vprašalnikov), s katerimi merimo kakovost izvajanja programov za uporabnike. Nekatere vprašalnike uporabniki izpolnjujejo ob vstopu v program (vprašalnik za uporabnike ob vstopu), druge ob izstopu oz. ob zaključku evalvacijskega obdobja (vprašalnik za uporabnike ob izstopu / ob evalvaciji oz. vprašalnik za oceno programa, ki je namenjen kratkotrajnim uporabnikom. Obstajajo tudi vprašalniki oz. dokumentacije, ki jih izpolnjujejo strokovni delavci (dokumentacija za uporabnike). Posebej za potrebe evalvacije smo pripravili »Zbirnik podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila« za Mrežo programov varnih hiš, zavetišč, zatočišč in materinskih domov ter drugih programov s področja preprečevanja nasilja. Vprašalnike in zbirnike po vsakem obdobju evalvacije ponovno preverimo in jih prilagodimo morebitnim novim ali drugačnim skupnim ciljem programov in/ali opaženim metodološkim pomanjkljivostim.

Poleg tega tudi ves čas nadgrajujejo spletno bazo za beleženje in spremljanje dela (glej Žiberna 2022) - bazo EVAPRO®, ki je spletna baza (aplikacija) namenjena beleženju opravljenih storitev JSVP. Je interaktivna aplikacija namenjena mesečnemu, polletnemu in letnemu poročanju financerju JSVP (MDDSZ) ter evalviranju JSVP. Baza je torej stacionirana na spletu, kar pomeni, da namestitvev ni potrebna, uporaba je brezplačna, je dobro zaščitena z vidika vdorov in varstva osebnih podatkov, omogoča neposreden in enostaven izpis poročil, kot jih zahteva MDDSZ in nekateri drugi financerji JSVP pri (pol)letnem in mesečnem poročanju. Aplikacija omogoča izpis večje količine različnih poročil, veliko različnih filtrov podatkov, avtomatično združevanje baz iz različnih enot programa v krovno bazo, enostaven izvoz podatkov, možnost medletnega primerjanja in sledenja podatkov in ustrezne možnosti nadzora vnosa podatkov z varovalkami proti napačnim vnosom.

Baza EVAPRO® je dobro zaščiten iz vidika varovanja osebnih podatkov (je kriptirana), poleg tega uporabniki lahko naročniku poročajo tako ali tako zgolj agregirane podatke brez imen in priimkov. Baza EVAPRO® se avtomatično shranjuje na strežniku (večkratni backup), zato varnostne kopije niso potrebne.

V aplikaciji redno glede na povratne informacije uporabnikov, poenostavljamo in optimiziramo izpise, razširjamo možnosti vnašanja podatkov, povečujemo količino različnih poročil ter možnosti različnih filtrov podatkov. Spremembe izvajamo tako za posamične baze podatkov kot za krovne baze.

Trenutno bazo uporablja, če odštejemo administratorje 316 aktivnih uporabnikov, kar pomeni 377 enot programov, pri čemer seveda na vseh enotah uporablja bazo več uporabnikov oz. izvajalcev JSVP. To je precej presežilo naša pričakovanja in je hkrati zahtevalo tudi več dodatnih izobraževanj in telefonskih, ter e-poštnih konzultacij in veliko programerskega ter testnega dela. Redno tudi posodabljam navodila za uporabe baze z novimi možnostmi.

Kriteriji evalvacije in njihova definicija (s specifičnimi dimenzijami):

- Ustreznost ciljev za reševanje problemov posameznih skupin: ustreznost ciljev se preverja že ob verifikaciji programov in ob razpisu; evalvatorji preverimo, ali izvajalci sledijo tem ciljem, katere cilje in zakaj so jih spremenili; preverimo ustreznost formulacije ciljev, kar bi sicer moral biti že del verifikacije. Dimenzije, ki jih ocenjujemo znotraj tega kriterija, so: primernost formulacije ciljev, sledljivost ciljev (verifikacija, razpis, poročilo), ustreznost ciljev glede na tip programa. Ugotovitve podajamo opisno.
- Uspešnost programa ocenjujemo preko doseganja skupnih ciljev, ki smo jih določili za posamezno skupino programov. Podatke za oceno po posameznih ciljeh pridobivamo iz vprašalnikov za uporabnike in dokumentacije, ki jo izpolnjujejo izvajalci programov. V prilogi splošnega dela poročila je ocenjevalni list, iz katerega so razvidni kazalniki za merjenje doseganja posameznega cilja. Posamezne dimenzije tega kriterija ocenjujemo numerično.
- Učinkovitost programa ocenjujemo na podlagi naslednjih dimenzij: primernost sredstev glede na število uporabnikov; primernost razmerja med deležem dela neposredno z uporabniki in vsega dela v programu. Podajamo številčne ocene.
- Oceno tveganja za izvedbo programa podajamo glede na naslednje dimenzije: 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.
- Oceno trajnosti programa podajamo glede na naslednje dimenzije: delež povratnikov in razlogi, delež uporabnikov iz drugih programov in razlogi, delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa še vsaj en drug JVSP, število let delovanja programa ter dostopnost programa. Ocene podajamo opisno.

Rezultati evalvacije in predlogi, ki izhajajo iz tega, so namenjeni preglednemu prikazu stanja glede doseganja ciljev v posameznih programih in morebitnih tveganj pri izvedbi programa. Izvajalcem programov in financerjem omogočajo, da odpravijo morebitne ugotovljene pomanjkljivosti in preoblikujejo način(e) dela tako, da bo možno v večji meri dosegati cilje, za

katere smo ugotovili, da jih v primerjavi z drugimi programi znotraj skupine dosegajo v manjši meri, in zagotoviti ustrezne vire za izvedbo programov.

Metodološka pojasnila glede obdelave podatkov

Od izvajalcev skupine programov varnih hiš smo **prejeli 807 vprašalnikov in dokumentacij**, od tega smo jih vključili v analizo 747 (92,57 %).

Vse neustrezne ali dvomljive podatke smo pri izvajalcih programov dodatno preverili in jih prosili za dopolnitve ali pojasnila. Za verodostojnost (pravilnost in natančnost) vseh podatkov, ki so jih poslali izvajalci JVSP, odgovarjajo izvajalci. Enako velja za korektnost in nepristranskost izpolnjevanja vseh vprašalnikov, dokumentacij in zbirnikov.

Pri statistični obdelavi podatkov smo uporabljali Microsoft Excel, R Statistics in IBM SPSS Statistics.

Za izračun statističnih značilnosti smo uporabili sledeče teste:

- t-test za dva odvisna vzorca, kjer je spremenljivka nominalnega tipa, ki se porazdeljuje normalno (pri izračunu upoštevamo tiste enote analize, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu);
- Wilcoxonov test, kjer je ena spremenljivka nominalnega tipa, ki se porazdeljuje asimetrično (pri izračunu upoštevamo tiste enote analize, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu);
- McNemarjev test, kjer sta obe spremenljivki nominalnega tipa (pri izračunu upoštevamo tiste enote analize, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu).

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

2 OCENE PROGRAMOV, SKUPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKUPINO PROGRAMOV

Programne smo ocenjevali po zgoraj navedenih kriterijih za evalvacijo. Za tiste dimenzije kriterijev, ki jih je bilo relevantno in možno oceniti številčno, podajamo primerjave ocen, za ostale dimenzije, kjer kvantitativno ocenjevanje ni smiselno, pa opisne ugotovitve. 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, oznaka n.o., pa da vidika ne ocenjujemo, ker ocena ni relevantna za dani program oz. program ocenjujemo zgolj opisno.

Poglobljeni podatki posameznih ocenjevanih vidikov so v poročilih za posamični program, ki smo jih oddali naročniku ločeno. V arhivu IRSSV hranimo izpolnjene »Zbirnike podatkov o programu za pripravo evalvacijskega poročila«.

V naslednji preglednici prikazujemo seznam organizacij s pripadajočim seznamom programov, ki jih organizacije izvajajo. Levi stolpec vsebuje šifre posameznih programov.

Preglednica 1: Seznam programov s šiframi

P22
P23
P24
P25
P26
P27
P28
P29
P30
P31
P32
P33
P34

2.1 Ustreznost ciljev za reševanje problemov posameznih skupin

V preglednici 2 prikazujemo ustreznost ciljev za reševanje težav uporabnikov glede na posamični program. Kriterije ocenjujemo opisno (da/ne/delno).

Preglednica 2: Ustreznost ciljev za reševanje težav uporabnikov

	Primernost formulacije ciljev	Ustreznost ciljev glede na tip programa
P22	da	da
P23	da	da
P24	da (z izjemo dodatnih ciljev)	da
P25	da	da
P26	da	da
P27	da	da
P28	da (z izjemo dodatnih ciljev)	da
P29	da	da
P30	da	da
P31	da	da
P32	da	da
P33	da	da
P34	delno	da

Ugotavljamo, da so cilji programov večinoma ustrezno formulirani in ustrezni glede na tip programa in vključeno populacijo programov. V enem programu (P34) ugotavljamo, da so nekateri cilji zapisani bolj kot postopki, procesi delovanja oz. načini doseganja ciljev; npr. pridobivanje informacij; uveljavljanje zakonskih pravic,...Pri določenih ciljih pa gre tudi za načela delovanja, npr. strokovnost dela. V dveh programih (P24 in P28) pa so dodatni cilji manj ustrezno definirani – gre bolj za postopke.

2.2 Uspešnost programov

V naslednji preglednici prikazujemo ocene uspešnosti posamičnih programov pri doseganju skupnih ciljev skupine programov. Cilje ocenjujemo na lestvici od 0 (min.) do 6 (max.).

Preglednica 3: Ocene uspešnosti programov glede na skupne cilje programov varnih hiš

Skupni cilj	Ocena P22	Ocena P23	Ocena P24	Ocena P25	Ocena P26	Ocena P27	Ocena P28
Aktivno sodelovanje v programu	3	3	3	3	4	3	3
Boljša informiranost in več znanja za ravnanje uporabnic	6	4	4	4	2	5	4
Krepitev socialne mreže	4	4	3	4	n.p.	3	4
Povečanje varnosti	4	5	5	5	4	5	5
Pozitivna izkušnja z življenjem v skupnosti	5	5	6	5	n.p.	6	5
Spremembe na osebni ravni	4	4	4	5	6	5	3
Izboljšana življenjska situacija	4	5	4	4	6	6	4
Prepoznavnost programa	4	5	5	3	4	5	3
Zagotovitev varnega mesta	opisno	opisno	opisno	opisno	opisno	opisno	opisno

Skupni cilj	Ocena P29	Ocena P30	Ocena P31	Ocena P32	Ocena P33	Ocena P34
Aktivno sodelovanje v programu	3	5	6	3	2	6
Boljša informiranost in več znanja za ravnanje uporabnic	4	4	4	4	3	4
Krepitev socialne mreže	3	3	3	4	2	3
Povečanje varnosti	4	5	4	5	5	6
Pozitivna izkušnja z življenjem v skupnosti	6	6	6	5	5	6
Spremembe na osebni ravni	4	5	6	5	4	6
Izboljšana življenjska situacija	4	4	3	5	5	6
Prepoznavnost programa	5	5	5	5	4	5
Zagotovitev varnega mesta	opisno	opisno	opisno	opisno	opisno	opisno

Ugotovitve - uspešnost programa:

Programi so bili v povprečju uspešni pri doseganju večine ciljev (povprečne ocene ciljev so bile med 3,3 in 5,5). Najvišjo povprečno oceno (5,5) so programi dosegali pri cilju pozitivna izkušnja z življenjem v skupnosti. Najnižjo (3,33) pa pri cilju krepitev socialne mreže.

Programi so v povprečju cilje dosegali uspešno do zelo uspešno med ocenami 3,8 in 5,25.

2.3 Učinkovitost programov

V preglednici prikazujemo ocene primernosti sredstev glede na število uporabnikov in primernost razmerja opravljenega dela neposredno z uporabniki in ostalega opravljenega dela. Kriterije ocenjujemo na lestvici od 0 (min.) do 6 (max.).

Preglednica 4: Ocene učinkovitosti programov

Kriterij	Ocena P22	Ocena P23	Ocena P24	Ocena P25	Ocena P26	Ocena P27	Ocena P28
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	5	6	6	6	6	6	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)	3	2	6	3	3	3	3

Opomba:

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

Kriterij	Ocena P29	Ocena P30	Ocena P31	Ocena P32	Ocena P33	Ocena P34
Primernost sredstev glede na število uporabnikov	6	4	6	6	6	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)	3	1	3	2	3	4

Opomba:

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

Ugotovitve - učinkovitost programa:

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo v večini programov kot popolnoma ustrezno z oceno 6 (med 1.048 (P34) in 2.068 EUR (P25) na uporabnika), v enem programu (P22) kot zelo ustrezno z oceno 5 (958 EUR) in v enem (P30) kot ustrezno (728 EUR na uporabnika).

Delež časa, ki ga v programih namenijo za delo neposredno z uporabniki, je popolnoma ustrezen le v P24, kjer je malce manj kot 80 %, ustrezen je v P34 s skoraj 65 %, srednje ustrezen v večini ostalih programov (okrog polovice časa), manj ustrezen v P23 in P32 (okrog tretjine časa) in v P30 zelo neustrezen (le okrog 27 %).

2.4 Ocena tveganja za izvedbo programov

Kadri

V naslednjih dveh preglednicah prikazujemo ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov. Kriterije ocenjujemo na lestvici od 0 (min.) do 6 (max.).

Preglednica 5: Ocene posameznih vidikov tveganja za izvedbo programov

Kriterij	Ocena P22	Ocena P23	Ocena P24	Ocena P25	Ocena P26	Ocena P27	Ocena P28
Primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	6	6	6	6	6	6	6
Delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	2	3	6	3	2	2	0
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	6	4	6	4	5	4	5
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	6	5	4	4	6	5	4
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	6	6	5	6	6	6	6
Ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	6	6	6	6	6	6	6

Kriterij	Ocena P29	Ocena P30	Ocena P31	Ocena P32	Ocena P33	Ocena P34
Primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	6	6	6	6	6	6
Delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	2	5	3	2	3	3
Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	5	6	5	5	5	5
Formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	6	3	5	3	4	3
Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	6	6	6	6	5	5
Ustreznost kadrov glede na financiranje MDDSZ (skladnost s pogodbo)	6	6	6	6	6	6

Ugotovitve – kadri:

V vseh programih so bila sredstva na zaposlenega popolnoma ustrezna.

Delež sofinanciranja MDDSZ je popolnoma ustrezen le pri enem programu (P24), zelo ustrezen v P30, v ostalih programih pa srednje ustrezen oz. manj ustrezen. V P28 je popolnoma neustrezen.

Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih je popolnoma ustrezno v P22, P24 in P30, ustrezno v P23, P25 in P27, v ostalih programih pa zelo ustrezno. Delež zaposlenih s strokovnim izpitom je popolnoma ustrezen, zelo ustrezen ali ustrezen v večini programov, le v treh programih (P30, P32, P34) je srednje ustrezen. Povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih je pri vseh programih zelo ali popolnoma ustrezna (med šesto in sedmo stopnjo). V obravnavanih programih imajo zaposlen kader, ki ga na podlagi pogodbe sofinancira MDDSZ.

Ostali vidiki tveganja za izvedbo programov

V preglednicah prikazujemo ocene preostalih vidikov tveganja za izvedbo programov. Prvi kriterij ocenjujemo na lestvici od 0 (min.) do 6 (max.), naslednje tri ocenjujemo opisno (da/ne/delno) in zadnja dva opisno (da/ne).

Preglednica 6: Ostala tveganja za izvedbo programov

Kriterij	Ocena P22	Ocena P23	Ocena P24	Ocena P25	Ocena P26	Ocena P27	Ocena P28
Kakovost strukture postopkov	6	6	6	6	6	6	6
Ustreznost programa za vključeno populacijo	da	da	da	da	delno	delno	da
Ustreznost prostorov za izvedbo programa	da	da	da	da	da	da	da
Ustreznost postopkov glede na zastavljene cilje	da	da	da	da	da	da	da
Tveganja v povezavi z obstojem konfliktov glede uporabe metod dela	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
Tveganja v povezavi z administrativnimi in organizacijskimi ovirami	da	da	ne	da	da	da	da

Kriterij	Ocena P29	Ocena P30	Ocena P31	Ocena P32	Ocena P33	Ocena P34
Kakovost strukture postopkov	6	6	6	6	6	6
Ustreznost programa za vključeno populacijo	delno	da	delno	da	delno	da
Ustreznost prostorov za izvedbo programa	da	da	da	da	da	da
Ustreznost postopkov glede na zastavljene cilje	da	da	da	da	da	da
Tveganja v povezavi z obstojem konfliktov glede uporabe metod dela	ne	ne	ne	ne	ne	ne
Tveganja v povezavi z administrativnimi in organizacijskimi ovirami	da	da	da	da	da	da

Ugotovitve - Kakovost strukture postopkov:

Ugotovili smo, da je kakovost strukture postopkov v vseh programih popolnoma ustrezna. Postopki, ki jih uporabljajo v programih in jih beležijo v bazo postopkov, so popolnoma ustrezni glede na cilje programa.

Ugotovitve - Ustreznost programa za vključeno populacijo:

Ciljna in vključena populacija se ujemata: ženske in otroci, ki so doživljali nasilje. Program nudi ustrezne storitve za vključeno populacijo. V nekaterih programih P25, P26, P29, P31, P33 pa posebej vzpostavljajo, da se vključuje tudi populacija z več izzivi (starejši s potrebami po več psihosocialnega svetovanja, tuje državljanke, različne diagnoze, zasvojenosti, osebnostne motnje, otroci s težavami v osebnem razvoju)

Ugotovitve – prostorska tveganja:

Večjih prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programov nismo identificirali na nobeni izmed enot obravnavanih programov.

Ugotovitve - Organizacijske ovire, konflikti glede uporabe metod dela:

Pomembnejših tveganj v povezavi z obstojem konfliktov glede uporabe metod dela nismo zaznali oz. izvajalci programov vse rešujejo sproti na intervizijah in supervizijah. V P29 sicer konfliktov med zaposlenimi ne zaznavajo, opažajo pa konflikt glede vlog zaposlenih strokovnih delavk: na eni strani vloga zaupnice, tolažnice in na drugi strani vloga nadzora, izrekanje sankcij ob kršitvah pravil, vendar zadeve uspešno rešujejo

Glede organizacijskih in administrativnih ovir v večini programov (razen v P24) izvajalci izpostavljajo naslednja tveganja:

Nekateri programi navajajo težave glede financiranja: P22, P25: nestabilno financiranje občin in pritiski zaradi obveznosti 20 % financiranja in težjega pridobivanja donacij; P28: težje pridobivanje donacij; P22: visoke stroške najemnin; P33: potrebujejo dodatna finančna sredstva namenjena za občasne prevoze s taksijem in tolmače; P25 in P29: težave s financiranjem plač zaposlenih oz. nezmožnost plačila napredovanj; P30: financerji ne zagotavljajo sredstev za izobraževanja, supervizije in za vodstveno delo; P26: potrebno bi bilo poenostavljeno financiranje oz. poenostavljeni razpisi.

Težava so tudi normativi zasedenosti sob in postelj (P22, P26, P28, P29, P31) oz. število uporabnikov na leto, kar je bila še posebej težava v času covida-19 (P25, P28). Nekateri so to reševali s sprejemom uporabnic, ki sicer ne sodijo v njihov program (P28), a se s tem poruši dobra klima v programu. V P33 menijo, da bi pri normativih morali upoštevati tudi delo z občasnimi, zunanjimi uporabnicami in kompleksnost problematike uporabnikov.

V času covida-19 pa so se nekateri srečevali tudi s podaljšanim bivanjem uporabnic (P26, P29), dodatnimi časovnim zahtevami zaradi izvajanja ukrepov (P30), s težavami z zagotavljanjem ustreznih con (P31, P32, P33).

V nekaterih programih (P23, P25, P26, P31, P32) opozarjajo na veliko količino administrativnega dela in drugega organizacijskega dela (vodenje gospodinjstva, vzdrževanje hiše), kar potem pomeni manj časa za delo z uporabniki. Še posebej nekateri navajajo (P25, P26, P29), da jim dodatno administrativno delo predstavljajo razpisni obrazci in obrazci za poročila, ki niso usklajena (občine, MDDSZ, FIHO in ostali deležniki). Nekateri si zato želijo poenotenje obrazcev.

V povezavi s kadri navajajo pomanjkanje kadra (P26, P34). Nekateri (P28, P31) opažajo potrebo po laičnih delavkah, ki bi skrbele za gospodinjstvo. Drugi opozarjajo (P30), da zaradi nizkih plač težko dobijo ustrezno usposobljen kader. Spet tretji (P32, P33) pa določeni del kadra potrebujejo za ozaveščanje javnosti. V P33 opozarjajo še na težave pri delu z javnimi delavci, ki morajo po določenem obdobju prenehati delati, kar je škoda za programe, ki so jih že ustrezno uvedli.

Nekateri programi, ki delujejo v okviru CSD (P27, P33), opozarjajo, da je popolna avtonomija pri administrativnih in organizacijskih situacijah okrnjena/omejena/manj fleksibilna oz. se morajo s CSD usklajevati.

V povezavi z evalvacijo v P26 in P29 opozarjajo, da ocene programa glede na število namestitev niso realne, saj program sam ne more vplivati na povpraševanje po programu; da ocenjevanje ciljev ni realno, ker imajo vedno več uporabnic, ki potrebujejo veliko več pomoči, da bi lahko dosegle cilje. V P30 izvajalci programa omenjajo, da preveč časa potrebujejo za zapisovanje dela z uporabniki in za beleženje postopkov in trajanja opravljenega dela. Nekateri uporabniki ne želijo ali ne zmorejo sodelovati pri izpolnjevanju vprašalnikov za evalviranje programa. V P32 pa že poskušajo z informacijskim sistemom poenostaviti beleženje procesov dela. Hkrati opozarjajo na nerealnost ocenjevanja cilja aktivne vključenosti uporabnikov v času covida-19, saj jim le tega zaradi oddaljenih lokacij in vzpostavljanja con niso mogli zagotoviti. V P33 navajajo, da nimajo učinkovitega sistema za knjiženje zunanjih uporabnic.

Težava je za nekatere (P25) tudi zagotavljanje tajnosti lokacije programa.

Nekateri (P26) se zaradi oddaljenosti lokacije in ustreznih javnih prevozov srečujejo s težavami glede zagotavljanja možnosti udeležbe uporabnic v drugih programih. Spet drugi (P29, P30) se zaradi razpršenosti enot srečujejo s težavo komunikacije med zaposlenimi in z izgubo učinkovitega delovnega časa zaradi potrebnih poti. Nekateri nimajo prostorov za arhiv (P33).

V sklopu težav omenjajo še potrebe po drugih programih npr. KC za odrasle žrtve nasilja v regiji (P25), manj tajne lokacije za uporabnike brez visoke stopnje ogroženosti (P25), psihoterapevtski programi (P25), dostopne namestitve za uporabnice po zaključku programa (P26, P28, P33, P34), mobilne službe za psihosocialno pomoč otrokom (P33) ter potrebo po rednem sodelovanju s CSD in drugimi NVO (P25) in spremembah zakonodaje na različnih področjih (P34).

Pojavljajo se uporabniki z vedno kompleksnejšimi izzivi (z različnimi psihiatričnimi diagnozami, dvojnimi diagnozami, različnimi odvisnostmi, oviranostmi, tujke ter starejše oseb, ki so žrtve nasilja, le-te pa potrebujejo več časa in psihosocialne podpore za okrevanje od izkušnje nasilja, ki obiskujejo tudi svetovanje po odhodu iz VH (P26); opažajo tudi, da ima vse več otrok težave v razvoju (P31).

Prav tako nekateri (P31) omenjajo, da ob sprejemu uporabnice pogosto niso seznanjeni s celotno zgodbo in ozadjem uporabnice (osebne motnje,...).

2.5 Trajnost in dostopnost programov

V poglavju prikazujemo opisne ocene vidikov trajnosti programov za izvedbo programov.

Kontinuiteta delovanja

Programi imajo večinoma dolgo kontinuiteto delovanja, med 17 (P22) in 32 let (P26). Dva programa (P33 in P23) delujeta 12 oz. 13 let.

Ugotovitve - povratništvo v programu in kroženje uporabnikov:

Uporabnikov, ki so v preteklosti kontinuirano obiskovali program in so se po prekinitvi obiskovanja programa zopet vrnil, v P22, P23, P24, P25, P26, P31 in P34 ni bilo. V P 33, P28, P29, P30 je bilo med 3,7 % in 10 % takih uporabnikov. V P27 je bilo takih malo manj kot 30 %. Vračajo se zaradi ponovnega doživljanja nasilja, pogosto preko drugih oseb ali že prejšnjih povzročiteljev. Nekatere uporabnice pa pridejo na svetovalne pogovore.

Po podatkih izvajalcev je bilo uporabnikov, ki so prišli iz drugih programov, med 5 % (P31) in 84 % (P4), v večini programov pa okrog polovice uporabnic. V veliko primerih so uporabnice prihajale iz KC, občasno iz psihiatričnih bolnic, iz drugih VH, MD, po napotitvi iz CSD ali SOS telefonov. V P23 uporabnic, ki bi prišle iz drugih programov, ni bilo, v P34 jih ne beležijo.

Glede obiskovanja drugih programov v času bivanja v VH, takih uporabnic ni bilo v P31, v P34 tega niso beležili. V ostalih programih pa je delež uporabnic, ki so obiskovale še druge programe v obravnavanem letu, znašal od 25 % v P28 do 100% v P26 in P27.

Programi, ki so jih obiskovale, so bili SVP svetovalnica za žrtve nasilja, Dnevni center za otroke in mladostnike, Špajza modrosti (program Ljudske univerze), Volja najde pot, zakonska in družinska terapija, humanitarne organizacije; Karitas, RK, Anina zvezdica, ZPM (otroci vključeni v projekt Botrstvo), Medobčinsko društvo prijateljev mladine, taborniki, Trening starševskih veščin (DNK); Psihoterapija za uporabnice in otroke (Združenje MOČ, DNK, drug programi obravnavanega društva); program poklicne rehabilitacije (Zavod Papilot), varstveno delovni center, Društvo Projekt Človek, Društvo Beli obroč, Ozara, Socio-psihološka obravnava, AA, Društvo Srečanje, Društvo za zaščito malih živali; Igralna terapija; Društvo za razvijanje prostovoljnega dela; Študijsko raziskovalni center za družino; Društvo upokojencev, Hospic,...

Nekatere pa so obiskovale tudi psihiatrično kliniko, CDZ odraslih, CDZ otrok. pedopsihološki dispanzer, druge zdravstvene ustanove, CSD, ZRSZ, upravne enote,...

V druge programe so se vključevale glede na svoje prepoznane potrebe ter v skladu s cilji individualnega načrta pomoči.

Kar zadeva **dostopnost programov**, so rezultati predstavljeni v spodnji preglednici.

Preglednica 7: Dostopnost programa za uporabnike

Kriterij	Ocena P22	Ocena P23	Ocena P24	Ocena P25	Ocena P26	Ocena P27	Ocena P28
čakalna doba	6	6	6	6	6	6	4
arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim	6	6	2	2	2	2	2
dostopnost informacij o programu na spletu	6	6	6	6	6	6	6

Kriterij	Ocena P29	Ocena P30	Ocena P31	Ocena P32	Ocena P33	Ocena P34
čakalna doba	6	6	6	6	6	6
arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim	2	2	2	5	2	2
dostopnost informacij o programu na spletu	6	5	6	3	5	6

Čakalna doba je pri večini programov ustrezna (kratka ali je ni). V P28 sprejmejo uporabnice takoj, če imajo prosto sobo; če je nimajo, pa je potrebno čakati do proste sobe.

Le dva **programa sta popolnoma dostopna gibalno oviranim** (P22, P23), ostali programi so slabo dostopni predvsem zaradi stopnic. Sicer večinoma navajajo, da se ljudje z gibalnimi ovirami na njih ne obračajo. Če pa se, jih napotijo ali v svoje ustrezno prilagojene enote ali v drugo VH.

Informacije o programih so večinoma dostopne **na spletu** v celoti. V enem programu (P33) manjka nekoliko bolj natančen opis, komu je program namenjen. V drugem (P30) manjka neposredni elektronski naslov VH, objavljen je zgolj splošni »info« e-naslov društva. Taka sporočila se lahko hitro izgubijo ali pa uporabniki ne želijo posredovati svojih zelo osebnih sporočil. V enem (P32) pa poleg neposrednega elektronskega naslova zatočišča tudi sam zavihek zatočišča ni dostopen na prvi strani in ga tudi napredni uporabnik težje najde, manjka tudi nekoliko podrobnejši opis dejavnosti. To ocenjujemo kot srednje ustrezno

Urniki dela so ustrezni v vseh programih. V večini (razen v P22 in P31) tudi eksplicitno navajajo, da so vsaj po telefonu dostopni 24 ur na dan. V vseh programih so dostopni vsak delavnik po osem ur. Časovni razpon pa je različen.

Javni prevoz je v večini programov na voljo v bližini. V nekaterih programih (P24, P25, P26) pa je slabši ali zaradi oddaljenosti postaj (avtobusne ali železniške) ali v poletnem času oz. večernem in nočnem času in ob koncih tedna. Ob odsotnosti javnih prevozov svetujejo brezplačen prevoz Sopotnik in plačljivi taksi prevoz. To ocenjujemo kot srednje ustrezno

Varne hiše pa na zunaj niso **označene**, kar je z vidika zagotavljanja varnosti popolnoma ustrezno.

V procesu evalvacije smo analizirali 13 JVSP iz skupine programov VH s področja nasilja. Podajamo nekaj ugotovitev in trendov, ki se nanašajo na obravnavane programe. Ugotovitve in predloge razvrščamo v tri sklope:

a) Administrativno-organizacijske in kadrovske zadeve v programih VH

- Tudi celotno leto 2021 je bilo zaznamovano z epidemijo s Covid-19, zato je bilo veliko prilagajanja, usklajevanja, iskanja rešitev za zaščito in izvajanje programov v posebnih razmerah, kar je bolj natančno zahtevalo prilagajanje ukrepom ter vzdrževanju spoštovanja teh ukrepov v programih med zaposlenimi, prostovoljkami, drugimi zunanjimi izvajalci kot seveda tudi uporabnicami (sive cone, rdeče cone po priporočilih NIJZ, saj za to ni bilo posebnih prostorskih in drugih kapacitet; pomoč,...).
- Ker imajo v številnih programih poleg osrednjega dela, ki ga predstavlja VH, vključene tudi dislocirane enote (stanovanja), so bili pred izzivom, kako med seboj povezovati ločene stanovanjske enote in zadostiti vsem zaščitnim ukrepom. Bivanje uporabnic je potekalo namreč v mehurčkih po gospodinjstvih, uporabnice in uporabniki iz dislociranih enot v matično enoto niso prihajale in seveda obratno. Stike z njimi so vzdrževali po konferencah preko Zooma, kolikor se je dalo (saj so otroci zaradi šol v glavnem zasedali računalnike in internetne zmogljivosti), vendar pa je situacija vseeno pomembno vplivala na obseg aktivne vključenosti uporabnic in njihovih otrok.
- Veliko usklajevanj dela in prisotnosti zaposlenih v času epidemije je zahtevala tudi bolniška odsotnost.
- Nekateri programi, ki delujejo v okviru CSD, opozarjajo, da je popolna avtonomija pri administrativnih in organizacijskih situacijah okrnjena/omejena/manj fleksibilna oz. se morajo s CSD usklajevati (zamik odhodne in dohodne pošte, soodločanje in odločanje vodstvenega kadra, usklajevanje z drugimi službami znotraj CSD,...).
- V nekaterih programih opozarjajo na veliko količino administrativnega dela in drugega organizacijskega dela (vodenje gospodinjstva, vzdrževanje hiše), kar potem pomeni manj časa za delo z uporabniki. Še posebej nekateri navajajo, da jim dodatno administrativno delo predstavljajo razpisni obrazci in obrazci za poročila, ki niso usklajena (občine, MDDSZ, FIHO in ostali deležniki). Nekateri si zato želijo poenotenja obrazcev.
- Težava je za nekatere programe tudi zagotavljanje tajnosti lokacije programa.
- V posameznih programih omenjajo, da je bilo financiranje več let enako preko glavnega financerja MDDSZ, kar se je z letom 2022 spremenilo, saj so se povečala sredstva za program. Izvajalci programov še vedno vidijo težave glede financiranja, in sicer težave v nestabilnem financiranju predvsem občin, ki imajo različne pogoje za prijavo na razpise, pogosto programom nudijo zelo nizka sredstva. Javni zavodi ne morejo kandidirati za sredstva iz FIHO. Pri obveznosti kvote 20 % financiranja poleg MDDSZ so stalno pod pritiskom iskanja sredstev, na račun posvečanja strokovnemu delu. Vidijo tudi težave pri visokih najemninah za prostore. Potrebujemo dodatna finančna sredstva namenjena za občasne prevoze s taksijem in tolmače. Namreč kljub javnemu prevozu obstaja občasna, a nujna potreba po prevozih s taksijem (npr. zdravnik, stiki pod nadzorom določeni ob urah, ko ni ustreznega javnega prevoza,...), za kar pa uporabnice nimajo sredstev, prav tako je sredstva težko zagotoviti v okviru programa. Omenjajo tudi težave s financiranjem plač zaposlenih oz. nezmožnost plačila napredovanj. Financerji ne zagotavljajo sredstev za izobraževanja, supervizije in za vodstveno delo, vidijo tudi potrebo po poenostavljenem financiranju oz. kot že

omenjeno v prejšnji alineji poenostavljenih razpisih, sploh za programe, ki imajo dolgo tradicijo delovanja.

- Veliko administrativnega dela je s planiranjem in koordiniranjem vzdrževalnih in obnovitvenih del pri hišah, za katere skrbi program, od zbiranja ponudb do koordiniranja izvajanja del (nekateri objekti so stari, potrebna velikih vzdrževalnih in obnovitvenih del in posledično pridobivanja finančnih sredstev za obnovo).
- V nekaterih programih nimajo ustreznega prostora za arhiv (premajhen prostor).
- Zaradi razpršenih lokacij je veliko delovnega časa povezanega tudi s prevozi. Tako se zaradi razpršenosti enot srečujejo s težavo komunikacije med zaposlenimi in z izgubo učinkovitega delovnega časa zaradi potrebnih poti. Veliko je vodstvenega dela, povezanega z vodenjem in strokovnim udejstvovanjem celotnega društva, ker nimajo za to namenjenega (financiranega) kadra.
- Delovanje programa vsakodnevno soustvarjajo zaposlene strokovne delavke, skupaj z uporabnicami. Delovanje programov VH je dobro zastavljeno, sicer predstavlja veliko odgovornost in negotovost zagotavljanje tajnosti lokacije programa. S tem je povezana tudi dolgoročna varnost za zaposlene v programu. V primeru posebnih razmer vezanih na varnost programa in s tem potrebno selitvijo programa je veliko breme na izvajalcu – tukaj bi bila potrebna zagotovljena takojšnja pomoč pri iskanju nove lokacije, selitve ipd.
- Neposredno v povezavi s kadri pa navajajo pomanjkanje kadra. Novi normativi (tri do štiri uporabniki na strokovnega delavca), ki so bili spremenjeni v zadnjem razpisu, nekaterim programom sicer ustrezajo. Veliko programov pa je imelo v obravnavanem obdobju še kadrovske strukture po prejšnjem razpisu (štiri do pet uporabnikov na strokovnega delavca).
- Številne VH imajo obseg zaposlitve 1,5 za namestitveni del programa in podprograme, kjer se večja število uporabnikov in njihovih potreb po programu. Pri normativih bi bilo potrebno dodatno upoštevati kompleksnost problematike uporabnikov in slabšo dostopnost zunanje pomoči, kar pomeni, da so ključni nosilci pomoči za najrazličnejšo problematiko zaposleni, zlasti če ne gre za program v mestnem okolju in če gre za manjše enote, kjer ni npr. dodatne pravne službe, svetovalnice, programa za žrtve spolnih zlorab,... (zaposleni pripravljajo vso vsebino za odvetnike okviru BPP, ki jo le-ti nato samo preoblikujejo v pravno obliko, prevajajo za tujke, poleg vse druge strokovne pomoči, spremstev,...).
- Pri tem se soočajo tudi s povečanim številom občasnih uporabnikov na programih in podprogramih. Namreč dodatne nove stiske, strahovi in negotovosti zaradi epidemije kot tudi vse več uporabnic glavnega programa s kompleksnejšimi težavami, ki potrebujejo več časa in psihosocialne podpore za okrevanje od izkušnje nasilja, ki koristijo tudi svetovanje po odhodu iz programa, da se lažje vključijo v novo okolje, predstavlja za strokovno vodjo in strokovno delavko z obsegom 0,5 zaposlitve dodatno delo, kar se že tudi kaže v fluktuaciji kadra z obsegom zaposlitve 0,5 zadnja leta. Tako že dlje časa opozarjajo, da je z 1,5 zaposlitvijo težko pokriti vse potrebe programa, še posebej, če je več nameščenih in če so nameščeni otroci in če je teh več. Ob odsotnosti strokovne delavke z 0,5 zaposlitvijo ali vodje pa je situacija še slabša, saj manj časa lahko namenjajo svetovalnim razgovorom, spremljanju, težje zadostijo bivšim in zunanjim uporabnicam v takšnem obsegu, kot bi si uporabnice želele (psihosocialna pomoč in svetovanje) ter hkrati urejajo še vsa dodatna dela (arhiviranje, nabava, urejanje prostorov v hiši in okoli hiše, servisov za določene potrebe, prisotnost na timih, kolegijih, supervizije, mentorstvo prostovoljcem, študentom, izobraževanja, zbiranje in prevzemanje donacij...) Dodatna, odložljiva dela so večinoma izvajali v času manjše zasedenosti v hiši. Zaradi kadrovskega primanjkljaja so vidna tudi odstopanja pri vključenosti uporabnikov na mesec, ki je še bistveno nižja ob odsotnostih vodje ali strokovne delavke.

- Opažamo tudi posebnost nekaterih VH v razporeditvi dela v prijavljeni kadrovski strukturi. Višje laične delavke v celoti delujejo na izvajanju preventivnih aktivnosti in osveščanju strokovne in splošne javnosti o pojavnosti nasilja, ter vplivanju na zakonodajo kot tudi na podpornih aktivnosti programa (donacije, vodenje evidence dela, priprava računovodske dokumentacije..). Vse te aktivnosti so nepogrešljive za delovanje posameznega programa. Aktivnosti osveščanja, sodelovanje z mediji, vplivanje na zakonodajo, za katere gre ogromna časa, energije, pa imajo tudi izjemen družben pomen. Po drugi strani pa se večja angažiranost na področju osveščanja in splošnega zagovorništva za žrtve nasilja odraža tudi z višanjem deleža posrednega dela v programih.
- Zadnjih nekaj let v VH navajajo konstantne finančne težave glede kritja plač zaposlenih. Strokovne delavke v programu so z večletnimi delovnimi izkušnjami in pridobljenimi nazivi, kar za delodajalca pomeni večji strošek. Zaposlene, kljub pogojem že leta niso napredovale v plačilne razrede, ki bi jim po zakonodaji pripadali. Primanjkljaj preko glavnega sofinancerja (MDDSZ) je prevelik, da bi ga lahko pokrivali z donacijami in sredstvi iz lokalnih skupnosti.
- Težave pri izvajanju programov nastajajo tudi, ker sofinancerji praviloma ne namenjajo sredstev za kritje stroškov izobraževanja in individualne supervizije. Prav tako je velika težava, da v večjih organizacijah, ki izvajajo različne programe, ni predvidenih sredstev za vodenje organizacije in za administrativni kader. Zaradi zahtev sofinancerjev in ne možnosti napredovanja v NVO organizacijah se srečujejo z veliko kadrovsko stisko. Nove kadre ali kadre za nadomeščanje, ki bi izpolnjevali vse zahtevane pogoje, je težko dobiti.
- Javni delavec se v enem letu, kolikor običajno trajajo javna dela, ravno dobro vključi v program, prav tako se nanj navežejo tudi uporabniki. Zlasti za otroke izguba njim pomembne osebe, kar javni delavec pogosto je, ni v korist.
- Predlogi MDDSZ:
 - V letu 2022 smo s predstavniki MDDSZ pričeli s sestanki v namen enotne spletne točke, ki bi združevala razpis za JVSP, beleženje opravljenih storitev (in nočitev) ter poročanja. Prisotna je bila tudi »služba za informatiko« iz MDDSZ. Na IRSSV smo pripravljene še naprej strokovno sodelovati pri informatizaciji, kar bi pomenilo veliko razbremenitev izvajalcev programov na račun časa za delo neposredno z uporabniki.
 - Ker je na šolah veliko zanimanje za izvajanje delavnic s področja delovanja programov, predlagamo soglasje MDDSZ za izvajanje informativno-preventivnih dejavnosti v vrtcih, osnovnih šolah in srednjih šolah in dodaten kader, ki pa ne izvaja zgolj preventivnega dela, ampak tudi pomaga žrtvam, saj si šole pogosto želijo izvajalce z neposrednimi izkušnjami pomoči žrtvam nasilja.
 - Pri normativih bi bilo smiselno upoštevati tudi delo z občasnimi (zunanji) uporabnicami, brez dodatnega administrativnega dela zaposlenih v zvezi s tem (zadostoval bi izpisek iz baze Evapro, letno za njih namreč beležijo v povprečju po več sto storitev).
 - Ocenjujemo, da je nujna kadrovska dopolnitev z zaposlitvijo laične delavke. Namreč v programih nimajo zagotovljenega delovnega mesta gospodinje. Potrebe uporabnikov so vse obsežnejše, veliko obveznosti predstavlja tudi skrb za gospodinjstvo, okolico hiše, podpora uporabnikom pri vsakdanjih opravilih, učenja vsakodnevnih veščin pri skrbi za otroka, prevzemanja donacij, ... namreč to posega v čas namenjen za strokovno delo, izobraževanje in vodenje programa.
 - MDDSZ predlagamo, da odpravi razlike in zagotovi enako obravnavo zaposlenih na področju socialnega varstva. Namreč, kot smo že zgoraj napisali, so obravnavani program in tudi drugi namestitveni programi na področju nasilja

delovali nemoteno, delo na daljavo v času epidemije ni bilo izvedljivo. Tisti, JSVP, ki ne delujejo pod okriljem CSD preko MDDSZ, niso obravnavani enakovredno v primerjavi s strokovnimi delavci v javnem sektorju. Le-ti so ves čas epidemije prejeli dodatek za delo v rizičnih skupinah. Zavedajo pa se, da so bili zelo redki v stiku z uporabniki njihovih storitev. Programi oz. zaposleni pa bi bili upravičeni do dodatka le ob vzpostavitvi sive oz. rdeče cone, a so bili z uporabniki vsakodnevno v stiku. Zavedati pa se je potrebno, da so uporabniki v tem času potrebovali ogromno individualnih pogovorov.

- Zaradi negativnega vpliva pogostih menjav in uvajanj novih javnih delavcev, predlagamo "razmislek" na sistemski ravni ali gre pri institutu javnih delavcev za optimalno izrabo javnih sredstev ali bi bilo boljše že v prvi fazi zaposliti strokovne delavce, saj gre za delo z zelo občutljivo populacijo, kjer sta strokovnost dela ter zaupanje med zaposlenimi in uporabniki zelo pomembna.
- Predlagamo tudi opustitev pogoja opravljenega strokovnega izpita za nadomeščanje ter podaljšanje časa na eno leto, ko zaposleni po nastopu zaposlitve lahko opravi strokovni izpit.

b) Uporabniki programov VH

- Pojavljajo se uporabniki z vedno kompleksnejšimi izzivi (z različnimi psihiatričnimi diagnozami, dvojnimi diagnozami, različnimi odvisnostmi, kamor poleg alkohola in drog sodijo tudi težave z neustrezno in pretirano uporabo socialnih omrežij, težave pri vzgoji otrok, oviranostmi, tujke ter starejše osebe, ki so žrtve nasilja), le-te pa potrebujejo več časa in psihosocialne podpore za okrevanje od izkušnje nasilja, ki obiskujejo tudi svetovanje po odhodu iz VH, opažajo tudi, da ima vse več otrok težave v razvoju.
- V nekaterih programih menijo, da ocenjevanje ciljev ni realno, ker imajo vedno več uporabnic, ki potrebujejo veliko več pomoči, da bi lahko dosegle cilje. Nekateri uporabniki ne želijo ali ne zmorejo sodelovati pri izpolnjevanju vprašalnikov za evalviranje programa.
- Prihaja do situacij, ko CSD pri svojem delu zazna žrtev nasilja in jo napoti v VH, z njo se opravi uvodni razgovor, vendar žrtev ne zazna svoje situacije na enak način (strah, krivda, odgovornost oz. različni dejavniki) in se ne zmore odločiti za namestitve v program, kljub celostni strokovni pomoči in usmerjanju več strokovnih služb. Nekatere žrtve nasilja potrebujejo več časa in podpore. Ogromno je dilem, zaradi katerih ženska ne zapusti nasilnega okolja ter v njem vztraja, običajno skupaj z otroki. Žrtev nasilja je mnogo več, kot se jih vključi v katerikoli program, namenjen žrtvam nasilja, razlog za njihovo 'odsotnost' pa se skriva prav v preprostem vprašanju »kaj bo po tem«, država pa na to vprašanje plačuje visok davek (stroški obiska urgence, bolniške odsotnosti, stroški intervencijskih služb etc.).
- Izvajalci nekaterih programov omenjajo, da doseganje normativa glede razpisa MDDSZ pri številu vključenih uporabnikov v program predstavlja pritisk glede samega obstoja programa. Večinoma je število zadostno, so pa vmes obdobja, ko je uporabnikov manj. Na število uporabnikov programa zaposleni ne morejo v celotni meri vplivati, če v nekem obdobju ni zanimanja za nastanitve v program (kot je to bilo v obdobju razglašene epidemije Covid-19, kar se je kasneje normaliziralo in število vključenih uporabnikov bistveno ne odstopa od prejšnjih let). Nekateri nastanitveni programi namenjeni žrtvam nasilja, da zadostijo določeno število uporabnikov, v program sprejemajo tudi uporabnike, ki sicer ne sodijo v njihov program. Izkušnja takšnih nastanitvev je, da se lahko dobra klima v programu hitro poruši (npr. ženska, ki ima težave s prekomernim uživanjem alkohola v programu vnese agresivnost, podoživljanje dogodkov od doma...). Zato nekateri izvajalci programov predvidevajo tudi, da bodo v prihodnje programi sprejemali uporabnice, pri katerih ne bo razlog ogroženost ali nasilje, kar pomeni spremembo kriterijev.

- Opažajo upad uporabnikov, od kar se je okrepila mreža KC za ženske, se pa vzporedno s tem povečuje doba bivanja.
- Nekateri programi se zaradi oddaljenosti lokacije in ustreznih javnih prevozov srečujejo s težavami glede zagotavljanja možnosti udeležbe uporabnic v drugih komplementarnih programih.
 - Težavo predstavlja tudi komuniciranje v tujem jeziku (vseskozi je potreben prevajalec, ki pa ga v praksi v namestitvenih programih ni mogoče zagotoviti); prevajanje uradnih in splošnih dokumentov, kar pa ni zagotovljeno brezplačno.
 - Razpisi za neprofitna stanovanja so v lokalnem okolju v povprečju na vsaki dve leti. Posamezne uporabnice (predvsem samske ženske) na razpisu zberejo manjše število točk in se sicer uvrstijo na listo, vendar so praviloma na visokih mestih, zato se pogosto dogaja, da stanovanja do naslednjega razpisa ne dobijo. Na razpis se ne morejo prijaviti tujke z dovoljenjem za stalno bivanje, kar tudi zanje, predvsem zaradi šibke socialne mreže, predstavlja velike stiske. Tuje državljanke z izkušnjo nasilja z dovoljenjem za začasno bivanje tudi niso upravičene do pravic iz javnih sredstev. V VH so nameščene popolnoma brez vseh finančnih sredstev za osnovno preživljanje sebe in svojih otrok in so odvisne od pomoči programa. Tako tujkam ni zagotovljena kontinuirana finančna pomoč, v smislu zagotovitve osnovnih življenjskih potreb.
 - Za uporabnice je prehod v samostojno življenje po zaključku bivanja v VH težak, zlasti zaradi stanovanjske problematike in tudi zato, ker mnogi postopki po enem letu na sodišču še niso zaključeni (kazenski postopek, ni končne odredbe glede dodelitev otrok v vzgojo in varstvo,...).
 - Predlogi MDDSZ:
 - Na podlagi izkušenj v času Covida-19, ko so se po eni strani nekateri programi srečevali tudi s podaljšanim bivanjem uporabnic, drugi pa so imeli težave z normativi zasedenosti sob in postelj oz. števila uporabnikov na leto, predlagamo MDDSZ: če se bodo ponovile izredne razmere, kot je bil Covid-19, pri čemer se srečamo z nerealnostjo ocenjevanja cilja aktivne vključenosti uporabnikov, saj jim le tega zaradi oddaljenih lokacij in vzpostavljanja con niso mogli zagotoviti, predlagamo, da se pri normativih upošteva tudi delo z občasnimi, zunanjimi uporabnicami in kompleksnost problematike uporabnikov. Nesmiselna je praksa, kot so nekateri to reševali s sprejemom uporabnic, ki sicer ne sodijo v njihov program, saj se s tem poruši dobra klima v programu.
 - Ker tudi sicer v odsotnosti izrednih razmer izvajalci programov opozarjajo, da ocene programa glede na število namestitvev niso realne, saj program sam ne more vplivati na povpraševanje po programu, predlagamo razmislek o smiselnosti zahtev po 80 % zasedenosti postelj, saj je nemogoče predvideti, koliko uporabnic bo iskalo pomoč.
 - V praksi se kaže potreba po razvoju specializiranih oblik obravnave oseb z izkušnjo nasilja, ki imajo hkrati pridružene težave v duševnem zdravju, lažje do zmerne motnje v duševnem razvoju ter z zmanjšanimi sposobnostmi razumevanja lastnega vedenja in posledic le-tega, pri čemer ni mogoče zanemariti pomanjkljivih pomembnih informacij o uporabnicah iz preteklosti, ki lahko vplivajo na ustreznost vključenosti uporabnika v program (osebne motnje,...). Podobno velja za osebe z begunsko oz. azilantsko problematiko, zato bi bila potrebna širitev mreže SVP. Vmesna ali začasna rešitev bi bila tudi intenzivna izobraževanja za delo s tovrstnimi uporabnicami ali kadrovska okrepitev s kadri z ustreznim strokovnim znanjem.
 - (Nadaljnja) razširitev mreže bi bila potrebna tudi za uporabnice, ki imajo težave z zasvojenostjo z nedovoljenimi drogami, ki so vključene v substitucijski program (metadon), pa si želijo urediti svoje življenje zase in otroke. Te bi potrebovale daljše obdobje bivanja in dodatno strokovno in specializirano pomoč. Razlogi so predvsem v strokovni (ne)usposobljenosti kadra, v delovnem času (odsotnost strokovnih delavk ob večernih in nočnih urah ter

vikendih) in zaradi dinamike vsakdanjega življenja med samimi uporabnicami. Za to skupino uporabnic ne bi zadostovala izobraževanja strokovnih delavk, temveč bi bilo potrebno iskati drugačne specializirane namestitvene oblike pomoči, kot jo lahko nudijo programi VH. Specifične vrste uporabnic potrebujejo 24-urno prisotnost strokovnih delavcev, dosegljivost preko telefona ne zadostuje.

- Potrebna bi bila tudi širitev mreže SVP v smeri ti. prehodnih stanovanj oz. dislociranih enot VH, tj. bivalnih enot z možnostjo nižjih najemnin za uporabnice, ki bi po zaključenem programu VH potrebovale nadaljnje spremljanje in strokovno pomoč (predvsem ženske z lažjo do zmerno motnjo v duševnem razvoju, ženske z neurejenim statusom, starejše ženske, ženske z zdravstvenimi težavami, brezdomke oz. izjemoma matere s sinovi, starejšimi od 15 let, ki se ne morejo vključiti v redni program VH). Stanovanjske skupine s področja duševnega zdravja namreč ne ustrezajo uporabnicam z izkušnjo nasilja, VH pa ne uporabnicam s težavami v duševnem zdravju ali celo motnjami v duševnem razvoju. Take uporabnice se lahko pojavijo v VH ali MD, s tem, da izvajalci niso obveščeni o psihiatrični problematiki in se močno ruši dinamika dela v programu.
- Zaznavamo potrebe po drugih programih npr. KC za odrasle žrtve nasilja v regiji, manj tajne lokacije za uporabnike brez visoke stopnje ogroženosti (bolj fleksibilen hišni red in pravilnike, tudi za uporabnice z nizko stopnjo ogroženosti, ki ne potrebujejo bivanja na tajni lokaciji, da jih kršitev le-te ne izključuje iz programa in pomoči). Se pravi za uporabnice, ki jih stroga pravila glede tajnosti lokacije zelo omejujejo v vsakdanjem funkcioniranju, t. i. odprte tipe VH po zgledu Orange House na Nizozemskem.
- Enako za programe za moške žrtve nasilja in storilce nasilnih dejanj, mobilne službe za psihosocialno pomoč otrokom (zaostanki v razvoju, motnje čustvovanja, motnje vedenja, motnje hranjenja, ADHD,...) – predlog: razvoj mobilnih služb/programov za psihosocialno pomoč otrokom, da je le-ta dostopna tudi izven mest oz. v vseh regijah in ne glede na stalno bivališče otroka; svetovalne programe za ženske žrtve nasilja, ki so hkrati tudi povzročiteljice nasilja, 24-urne programe za pomoč v stiski osebam s samomorilnimi mislimi ali nagnjenji ter možnosti takojšnje (nujne) namestitve oseb s stanovanjskimi problemi za posameznike z otroki in družine.
- Enako zaznavamo tudi potrebo po psihoterapevtskih programih za uporabnice po zaključku programa. Smiselno bi bilo, da se ovrednoti delo v okviru VH s skupino in bivšimi uporabnicami, ki potrebujejo zaradi specifik njihovitih potreb, spremstvo in pomoč tudi po odhodu iz VH, na način kot je to v svetovalnicah. Bolj primerno kot ustanovitev nove ločene svetovalnice se nam zdi, da bi se obstoječi program primerno kadrovske podkrepil. Z omenjenim bi lahko dosegli tudi preostalo populacijo, kateri bi lahko namenjali več časa npr. uporabnicam, ki se niso še odločile za namestitev oz. še ne zmorejo, so jih pa prepoznali, da bi potrebovale dodatno obravnavo, spodbudo za prekinitev nasilja, hkrati so pa z njimi že ustvarili zaupen odnos ob uvodnem razgovoru in bi na ta način dosegli tudi to populacijo.
- Ker je žrtev nasilja je mnogo več, kot se jih vključi v katerikoli program, namenjen žrtvam nasilja, bi bilo širše gledano, kot orodje za podporo za vključitev v obravnavane programe ter večanje zaupanja žrtev nasilja v delujoč sistem zaščite ter zagotovljene stabilnosti življenja po tem, ko žrtev nasilja zapusti nasilno okolje, dobrodošlo, če bi se v okviru javnega sektorja intenzivnejše in bolj sistemsko delovalo na področjih: stanovanjske politike, kot je namestitev v stanovanja v lasti lokalne skupnosti, prednostna pravica pri najemu neprofitnega stanovanja (ne le točke), spodbude stanovanjskim skupnostim za subvencionirano oddajanje skupnih prostorov (hišniška stanovanja ipd.), spodbude občanom, da k sebi sprejmejo žrtev nasilja, bodisi

ker imajo prost del stanovanjske enote (subvencioniran najem), bodisi ker tudi sami sodijo v ogrožene skupine in potrebujejo pomoč, ki si je ne morejo privoščiti; fleksibilnega zaposlovanja (sprememba zakonodaje in vzpostavitev mreže): posebno varstvo žensk, žrtev nasilja (prepoved odpovedi pogodbe o zaposlitvi brez soglasja inšpektorja za delo v času ogroženosti in še eno leto po tem), spodbude delodajalcem in delavcem za vzpostavitev mreže začasne izmenjave delavcev po izobrazbeni in zaposlitveni strukturi – enaka oziroma primerljiva delovna mesta (širša baza – vključevanje delodajalcev, ožja baza – delavci, ki so pripravljeni na začasno zamenjavo), v času neposredne ogroženosti in še določenem času po tem (preventivni varstveni ukrep) začasno opravljanje dela na domu (z obveščanjem inšpektorja za delo), če narava dela to dopušča, oziroma začasna razporeditev na delo v drugi enoti (delodajalec, ki dejavnost izvaja na več lokacijah) ali pri drugemu delodajalcu, če narava dela ne dopušča dela na daljavo (npr. prodajalka, čistilka, učiteljica,...), vključevanje pogoja 'žrtev nasilja' pri subvencioniranem zaposlovanju (npr. javna dela in subvencije po metodi zaposlovanja invalidov, prve zaposlitve, ipd.); socialnega in zdravstvenega varstva: enkratna socialna pomoč ženskam, žrtvam nasilja in njihovim otrokom, ko ženska zapusti grozeče okolje in se namesti v VH, MD, ali se vključi v bodoče možnosti namestitve (navedeno pod stanovanjsko politiko), ne glede na status (študentka, zaposlena, nezaposlena, upokojenka,...), kot premostitvena pomoč pri organizaciji prihodnjega življenja, socialno in zdravstveno varstvo tujk in državljanek brez zavarovanj, za čas vključenosti v programe pomoči ženskam, žrtvam nasilja, in izdelava osebnih dokumentov na predlog CSD; pravosodja: izdaja začasnih odredb tudi brez predloga, tako v družinskih kot kazenskih postopkih, pri kaznivih dejanjih, ki se preganjajo po uradni dolžnosti, avtomatsko prisojanje odškodnine žrtvam nasilja.

c) Sodelovanje programov VH z drugim službami

Izvajalci programov VH sodelujejo z zunanjimi izvajalci glede na izražene in zaznane potrebe uporabnikov v programu.

- Intenziteta in kakovost sodelovanja z drugimi SVP je praviloma zelo dobra in kontinuirana, odvisna pa od lokacije, kjer se enota nahaja in razpoložljivosti SVP v lokalnem okolju. Redno se povezujejo z ostalimi organizacijami, ki zagotavljajo pomoč ob nasilju v družini v mreži MD in zavetišč, ki delujejo kot sekcija pri Socialni zbornici Slovenije. Prav tako se redno povezujejo s KC za ženske in otroke žrtve nasilja in svetovalnicami za žrtve nasilja. Izmenjujejo izkušnje, se posvetujejo, si pomagajo pri namestitvah, kadar je to potrebno in je v korist uporabnic. Sodelujejo pa tudi z drugimi SVP s področja duševnega zdravja, preprečevanja odvisnosti ter otrok in mladostnikov.
- Glede na potrebe uporabnikov se povezujejo tudi z drugimi NVO v regiji ter programi Rdečega križa in Karitasa.
- Intenziteto in kakovost sodelovanja z medicino (ZD - ambulante za psihiatrijo, centri za duševno zdravje, splošne ambulante, urgentno zdravljenje, pediatrija, psihiatrične ambulante, psihiatrične bolnišnice, psihoterapevtske ambulante, splošne bolnišnice in druge specialistične ambulante, kot so zobozdravniki) strokovni delavci ocenjujejo različno, od zglednega do nekoliko slabšega, vendar v povprečju še vedno kot dokaj dobro in sicer tako z osebnimi zdravniki kot zdravniki psihiatrične stroke, kliničnimi psihologi v psihiatričnih bolnicah in ambulantah. Ostaja pa težava v čakalnih dobah za obisk psihiatra in psihologa, možni obiski pa zelo redki (cca enkrat na 1,5 meseca).
- Intenziteta in kakovost sodelovanja s CSD je obojesmerna in v veliki meri zelo dobra; imajo pa VH različne izkušnje, kakovost sodelovanja je odvisna predvsem od

posameznih strokovnih delavcev, deloma tudi od organizacije dela na posameznem CSD oz. enoti. Če je delo preveč razdrobljeno med strokovnimi delavci, ni pravega sogovornika. Opažajo tudi preveliko obremenitev zaposlenih in različne prakse. Sicer sodelovaje s CSD ni vedno omejeno regionalno. Nekateri zelo dobro sodelujejo z regijskimi koordinatorji za preprečevanje nasilja v družini, in sicer pri preventivnih nalogah in tudi v okviru posameznih primerov.

- Tudi pri sodelovanju s policijo opažajo preveliko obremenitev zaposlenih in različne prakse (nekateri dovolj dobre, druge ne), dobre so npr. ko sodelujejo v preventivnih skupnih akcijah in v posameznih primerih, ko imajo nastanjeno uporabnico z višjo stopnjo ogroženosti. Slabe pa povezane s tem, da je tudi tu delo pogosto preveč razdrobljeno med strokovnimi delavci, ni pravega sogovornika. Ko imajo težave s posameznimi uslužbenci, imajo v ta namen izdelano strategijo: obračajo se na vodje, kar se je pokazalo za uspešno. Zagovorništvo zato spet zavzema pomemben element dela z žrtvami nasilja, pogosteje se poslužujejo tudi različnih pritožbenih poti, da uspejo zagotoviti večjo varnost posamezne žrtve. Pravice obdolžencev in relativiziranje nasilja se pogosto izkažeta za veliko oviro pri zagotavljanju varnosti tudi najbolj ogroženih žrtev. Tako opažajo, da še vedno ne dosežajo ničelne tolerance do nasilja pri izdajanju ukrepov prepovedi približevanja in sodstvu ob prepoznavanju psihičnega nasilja, zalezovanja in nadlegovanja.
- Uspešno pa sodelujejo tudi z vzgojno izobraževalnimi institucijami, to sodelovanje je pomembno, ker so v programe vključeni tudi otroci in mladostniki. Dobro sodelujejo tudi z vzgojnimi zavodi, mladinskimi domovi, dijaškimi domovi,...Z njimi se povežejo takoj, ko ugotovijo, da je potrebno zaradi zaščite koristi uporabnic in njihovih otrok. Sodelujejo ustno, pisno ali se udeležijo obravnave na strokovnih timih. Nekateri dobro sodelujejo tudi s posvetovalnicami za učence in starše ter igralnimi terapevti, kamor napotujejo uporabnice s predšolskimi in šoloobveznimi otroci.
- Sodelujejo tudi z sodstvom, tožilstvom in posameznimi odvetniki. Nekateri zelo dobro sodelujejo z odvetnicami, ki preko BPP zastopajo uporabnice v postopkih na sodišče. Glede sodišč opažajo, da so se na sodiščih po Sloveniji oblikovale nekoliko različne prakse na področju pomoči žrtvam, npr. pri možnostih za podaljšanje prepovedi približevanja.
- Enako velja za institucije, ki delujejo na področju zaposlovanja, reševanja stanovanjske problematike. Redno se povezujejo tudi z drugimi socialno-varstvenimi organizacijami, domovi za starejše, centri za poklicno rehabilitacijo VDC. Na področju stanovanjske problematike pa opažajo, da psihiatrične ustanove pogosto vidijo možnost namestitve v VH kot izhod v situacijah, ko uporabnica nima rešenega stanovanjskega problema ali je samomorilna, saj ustreznih stanovanjskih skupin na tem področju ni zadosti. Prav tako se na programe pogosto obračajo tudi druge institucije (CSD, zdravstvo,...), ki rešujejo situacije uporabnic s stanovanjsko socialno problematiko.
- Če povzamemo, strokovni delavci sodelujejo na multidisciplinarnih timih z namenom kakovostne in strokovne celostne obravnave uporabnikov. Želijo, da bi sodelovanje bilo še bolj intenzivno ter da bi bili strokovni delavci večkrat vabljeni na time, da bi jih ostale službe obveščale o pomembnih temah vključenih uporabnikov in obratno, da bi se na njih obrnili tudi za mnenje o uporabniku. Izvajalci namreč zelo dobro poznajo spremembe njihovega zdravstvenega stanja. Okrepiti bi bilo potrebno timsko delo med ostalimi strokami, s katerimi redno sodelujejo, a v izogib kasnejšim težavam pri vključevanju in bivanju uporabnikov bi si želeli več zaupanja zdravstvene stroke in podajanja realnih informacij. Splošno gledano je sodelovanje z vsemi službami dobro,

so zadovoljni, dosti boljše kot pred leti, še vedno pa se najde kakšna oseba, s katero je sodelovanje otežkočeno, kjer prihaja do kratkih stikov, neodzivnosti in minimaliziranju nasilja. Ugotavljamo, da je način sodelovanja zelo odvisen od osebe, ki vodi primer.

V splošnem ugotavljamo, da imajo programi iz skupine programov VH, ki smo jih evalvirali na podatkih iz leta 2021, dolgo tradicijo kontinuiranega delovanja, izvajalci programov so osebno strokovno na voljo uporabnikom dnevno ustrezno količino ur, v stalni pripravljenosti za izredne primere so na voljo tudi telefonsko. Do programov imajo dostop tudi ljudje z nižjim ekonomskim in socialnim statusom, so fleksibilni ter sledijo novim potrebam, ki se v družbi pojavljajo. Strokovni kader je usmerjen v delovanje po Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu. Programi iz skupine programov VH delujejo dobro, visoko strokovno in odgovorno tako do uporabnikov, kakor tudi do financerjev, kar dokazujejo pretežno visoke povprečne ocene pri ocenjevanih kriterijih.

3 VIRI IN LITERATURA

- Horvat, Dalida; Matko, Katja (2014), ur.: Horvat, Dalida; Plaz, Maja; Veselič, Špela, Oblike pomoči, v Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja.
- Izpolnjena Končna poročila o izvajanju programa socialnega varstva v obdobju od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2021 za C programe – splošni obrazec.
- Mesec, Blaž (2007), Metodologija raziskovanja v socialnem delu II (študijska gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti - 1 (MDDSZ 2022). Socialnovarstveni programi. Dostopno prek: <https://www.gov.si/teme/socialnovarstveni-programi/> (9. februar 2023).
- Prejeto gradivo izvajalcev JSVP: izpolnjeni vprašalniki, zbirniki, dokumentacije, intervjuji, odgovori preko e-pošte.
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020. (Ur.l. RS, št. 39/2013).
- Rode Nino, Rihter Liljana, Kobal Barbara (2006): Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Inštitut RS za socialno varstvo. Dostopno prek: https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/sociala/evalvacija_pop.pdf (7. oktober 2022).
- Spletne strani obravnavanih izvajalcev SVP.
- Zakon o socialnem varstvu. Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16 in 52/16 – ZPPreb-1.
- Žiberna, Vid (2022): Podpora pri procesu evalvacije izvajanja javnih socialnovarstvenih programov: navodila za uporabo baze EVAPRO® - november 2022. 9. izd. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.
- Yates, Brian T. (1999): Measuring and Improving Costs, Cost-Effectiveness, and Cost-Benefit for Substance Abuse Treatment Programs: A Manual. National Institute on Drug Abuse, Maryland; US Department of health and Human Services: National Institutes of Health.