



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: Študijsko-raziskovalni
center za družino - Informacijski in svetovalni programi za
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: Študijsko-raziskovalni center za
družino - Informacijski in svetovalni programi za žrtve nasilja**

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 27/2023

Datum izdaje poročila: 31. 5. 2023

Izdaja: 01

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

Odgovorna oseba: mag. Barbara Kobal Tomc, direktorica IRSSV

Seznam najpogosteje uporabljenih kratic

AS	aritmetična sredina
CSD	center za socialno delo
EUR	Evro
IRSSV	Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo
JVSP	javni verificirani socialnovarstveni programi
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)
ReNPSV	Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva
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.....	8
2	USTREZNOST CILJEV ZA REŠEVANJE PROBLEMOV POSAMEZNIH SKUPIN UPORABNIKOV	9
	2.1 Povezava ciljev programov s skupnimi cilji za evalviranje ter dodatni cilji	9
	2.2 Ustreznost ciljev za reševanje problemov	10
3	USPEŠNOST PROGRAMA.....	11
4	UČINKOVITOST PROGRAMA.....	35
5	OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA	36
	5.1 Ocena tveganja z vidika financiranja programa	36
	5.2 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje.....	36
	5.3 Ocena tveganja z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike	37
	5.4 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo.....	37
	5.5 Ocena tveganja z vidika beleženja in izvajanja ustreznih postopkov.....	37
	5.6 Ocena tveganja - ostalo	37
6	TRAJNOST PROGRAMA	38
7	UGOTOVITVE IN PREDLOGI	41
8	VIRI IN LITERATURA.....	45

KAZALO PREGLEDNIC

<i>Preglednica 1: Povezava ciljev programa s skupaj določenimi cilji za evalviranje</i>	9
<i>Preglednica 2: Dodatni cilji programa</i>	10
<i>Preglednica 3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo</i>	11
<i>Preglednica 4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov</i>	12
<i>Preglednica 5: Izboljšana samopodoba (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)</i>	15
<i>Preglednica 6: Splošno počutje (vprašalnik ob vstopu in izstopu)</i>	16
<i>Preglednica 7: Osmišljanje stiske – dokumentacija za uporabnice</i>	16
<i>Preglednica 8: Psihične in fizične težave (primerjava vstop in evalvacija/izstop)</i>	17
<i>Preglednica 9: Zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</i>	18
<i>Preglednica 10: Zadovoljstvo s psihičnim stanjem – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</i>	18
<i>Preglednica 11: Zmanjšanje fizičnih in psihičnih posledic nasilja – dokumentacija za uporabnice</i>	18
<i>Preglednica 12: Osebe, s katerimi se uporabnice običajno pogovarjajo o osebnih stvareh (primerjava vstop in evalvacija/izstop)</i>	19
<i>Preglednica 13: Število različnih oseb, na katere se uporabnica lahko obrne, ko potrebuje pogovor o osebnih stvareh (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)</i>	20
<i>Preglednica 14: Uporaba spletnih skupnosti (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)</i>	20
<i>Preglednica 15: Vključitev v socialno okolje – dokumentacija za uporabnice</i>	22
<i>Preglednica 16: Zadovoljstvo z odnosi (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)</i>	22
<i>Preglednica 17: Konflikt z bližnjimi (primerjava vstop in evalvacija/izstop)</i>	23
<i>Preglednica 18: Ureditev odnosov – dokumentacija za uporabnice</i>	24
<i>Preglednica 19: Žrtve nasilnih dejanj (primerjava vstop in evalvacija/izstop)</i>	25
<i>Preglednica 20: Zadovoljstvo z lastno varnostjo – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</i>	26
<i>Preglednica 21: Pomoč programa pri reševanju težav (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)</i>	26
<i>Preglednica 22: Prepoznavanje in ustavitev nasilja – dokumentacija za uporabnice</i>	27
<i>Preglednica 23: Zadovoljstvo s programom (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)</i>	28

<i>Preglednica 24: Osebnostne značilnosti uporabnic – primerjava vstop in evalvacija/izstop (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</i>	29
<i>Preglednica 25: Zaposlitveni status (dokumentacija o uporabnicah, opisne statistike)</i>	29
<i>Preglednica 26: Urejanje zadev pred različnimi organi (primerjava vstop in evalvacija/izstop, opisne statistike)</i>	30
<i>Preglednica 27: Seznanjenost s pravicami – stopnja seznanjenosti (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)</i>	31
<i>Preglednica 28: Seznanjenost s pravicami – zadovoljstvo s prejetimi informacijami (vprašalnik ob izstopu, opisne statistike)</i>	31
<i>Preglednica 29: Seznanjanje s pravicami – št. pravic (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</i>	34
<i>Preglednica 30: Informiranost in znanje za ravnanje uporabnika (dokumentacija za uporabnice, opisne statistike)</i>	34
<i>Preglednica 31: Učinkovitost rabe programskih virov</i>	35
<i>Preglednica 32: Financiranje programa</i>	36
<i>Preglednica 33: Primernost kadrov, ki delajo neposredno z uporabniki</i>	36
<i>Preglednica 34: Postopki</i>	37
<i>Preglednica 35: Dostopnost programa za uporabnike</i>	39

KAZALO SLIK

Slika 1: Psihične in fizične težave (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).	17
Slika 2: Osebe, s katerimi se uporabnice običajno pogovarjajo o osebnih stvareh (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).	19
Slika 3: Uporaba spletnih skupnosti v različne namene (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %)	21
Slika 4: Konflikt z bližnjimi (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %)	23
Slika 5: Žrtve nasilnih dejanj (primerjava vstop in evalvacija/izstop, v %).	25
Slika 6: Seznanjanje uporabnic s pravicami, zakonodajo in drugimi organizacijami (dokumentacija o uporabnikih, v %).	33

1 UVOD

V poročilu predstavljamo ugotovitve analize podatkov programa Informacijski in svetovalni programi za žrtve nasilja, ki ga je izvajal Študijsko-raziskovalni center za družino, 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 za programe svetovalnic s področja preprečevanja nasilja smo oblikovali skupaj z izvajalci programov omenjenega področja in predstavniki MDDSZ, končno verzijo pa je potrdil tudi naročnik (MDDSZ). V Preglednici 2 prikazujemo dodatne cilje programa, ki ne sodijo med dogovorjene cilje, so pa pomemben del delovanja posameznega programa.

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

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

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

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

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

Aktualni cilji obravnavanega programa se v celoti pokrivajo s cilji, ki smo določili skupaj z izvajalci programov.

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

Preglednica 2: Dodatni cilji programa

Dodatni cilji
/

Izvajalci programa niso navedli nobenega dodatnega cilja, ki ne sodi v nabor ciljev, ki smo jih določili skupaj z izvajalci programov.

2.2 Ustreznost ciljev za reševanje problemov

Primernost formulacije ciljev:

Cilji programa so v celoti ustrezno definirani.

Ustreznost ciljev glede na tip programa:

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

3 USPEŠNOST PROGRAMA

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

Obravnani program **Informacijski in svetovalni programi za žrtve nasilja** izvajalca **Študijsko-raziskovalni center za družino** je oddal 131 izpoljenih vprašalnikov (od tega 45 dokumentacij za uporabnice, 44 vprašalnikov ob vstopu v program, 41 vprašalnikov ob evalvaciji/izstopu ter eno dokumentacijo o programu). V program je bilo v obravnavanem obdobju vključenih 87 rednih različnih uporabnikov.

V analizo smo zajeli 131 prejetih vprašalnikov in dokumentacij za uporabnike (100 %), kar prikazujemo v Preglednici 3.

Preglednica 3: Število vprašalnikov, vključenih v analizo

Dokumentacija za uporabnice	45
Vprašalnik ob vstopu	44
Vprašalnik ob evalvaciji oz. izstopu	41
Dokumentacija o programu	1
Skupaj	131
Skupaj: Vstop in evalvacija/izstop za isto uporabnico (upoštevajoč zgolj identične šifre uporabnic)	37

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

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

Preglednica 4: Uspešnost programa glede na skupne cilje programov

Skupni cilji	Ocena
Izboljšanje samopodobe	5
Zmanjšanje fizičnih in psihičnih simptomov, ki so posledica nasilja	4
Povečanje socialne vključenosti in krepitev socialne mreže uporabnika	3
Okrepitev starševske vloge pri uporabnikih, ki so tudi starši /vzpostavitev varnega okolja za uporabnika in njegove otroke	3
Prekinitev in umik iz nasilnega odnosa, prepoznanje nasilja	5
Zadovoljstvo uporabnika (ocena programa)	6
Pridobivanje socialnih spretnosti	5
Aktivna vključitev in vrnitev na trg dela	5
Boljša informiranost glede pravic/večja suverenost pri postopkih pred različnimi organi	5

Analiza vprašalnikov

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

Omejitve pri analizi vprašalnikov:

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

Pojasnila pri interpretacijah rezultatov:

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

Cilj 1: Izboljšanje samopodobe

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

Med vključenostjo v program je pri uporabnicah pri vseh postavkah, razen pri eni (»lahko bi se bolj spoštovala«) prišlo do statistično značilnega izboljšanja v odnosu do samih sebe.

Ob evalvaciji oz. izstopu je pri uporabnicah v sklopu pozitivnih trditev v največji meri naraslo strinjanje s tem, da imajo o sebi pozitivno mnenje (dvig ocene iz 2,87 ob vstopu na 3,62 ob izstopu), da so na splošno zadovoljne same s seboj (dvig ocene iz 2,84 ob vstopu na 3,55 ob izstopu), da so vredne vsaj toliko kot drugi (dvig ocene iz 3,54 ob vstopu na 4,22 ob izstopu), da lahko stvari opravijo enako dobro kot večina drugih (dvig ocene iz 3,38 ob vstopu na 3,82 ob izstopu) ter da imajo vrsto dobrih lastnosti (dvig ocene iz 3,75 ob vstopu na 4,02 ob izstopu).

V sklopu negativnih trditev pa je pri uporabnicah v največji meri upadlo strinjanje s trditvama o pomanjkanju razlogov za ponos (padec ocene iz 3,02 ob vstopu na 2,30 ob izstopu) in občutku nekoristnosti (padec ocene iz 3,76 ob vstopu na 3,21 ob izstopu), še vedno pa menijo, da bi se lahko bolj spoštovale (ocena 4,13 oz. 4,05).

Izračunali smo tudi sestavljeno spremenljivko »izboljšana samopodoba – pozitivne oz. negativne trditve«, in sicer tako, da smo sešteli vrednosti indikatorjev in jih delili s številom indikatorjev. Strinjanje s pozitivnimi trditvami je po vstopu v program naraslo iz 3,27 na 3,84, strinjanje z negativnimi trditvami pa je upadlo iz 3,63 na 3,18.

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

	Ob vstopu v program					Ob evalvaciji/izstopu iz programa					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Vreden sem vsaj toliko kot drugi.	42	1	5	3,54	1,272	40	2	5	4,22	0,831	0,000 ***
Imam vrsto dobrih lastnosti.	44	2	5	3,75	0,918	40	2	5	4,02	0,800	0,016 ***
Stvari lahko opravi enako dobro kot večina drugih.	42	1	5	3,38	1,208	40	1	5	3,82	0,930	0,006 ***
Ne morem biti ponosen na veliko stvari.	42	1	5	3,02	1,092	39	1	4	2,30	1,103	0,002 ***
O sebi imam pozitivno mnenje.	44	1	5	2,87	1,095	40	1	5	3,62	0,978	0,000 ***
Na splošno sem zadovoljen sam s seboj.	44	1	5	2,84	1,033	40	2	5	3,55	0,814	0,000 ***
Lahko bi se bolj spoštovala.	44	1	5	4,13	0,878	40	1	5	4,05	0,875	0,287
Od časa do časa se počutim nekoristno.	43	1	5	3,76	1,151	38	1	5	3,21	1,142	0,001 ***
Izboljšana samopodoba – pozitivne trditve	43	1,2	5	3,27	1,105	40	1,6	5	3,84	0,870	/
Izboljšana samopodoba – negativne trditve.	43	1	5	3,63	1,040	39	1	4,7	3,18	1,040	/

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

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

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

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

Pokazalo se je, da se je raven splošnega počutja uporabnic po vstopu v program statistično značilno izboljšala iz 2,88 ob vstopu na 3,67 ob izstopu.

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

	vstop					evalvacija oz. izstop					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Kako se počutite na splošno?	42	1	4	2,88	0,916	40	2	5	3,67	0,615	0,000 ***

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

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

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

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

Pri osmišljanju in ovrednotenju stiske je pri uporabnicah po vstopu v program v povprečju prišlo do sprememb na bolje (ocena 4,16).

Preglednica 7: Osmišljanje stiske – dokumentacija za uporabnice

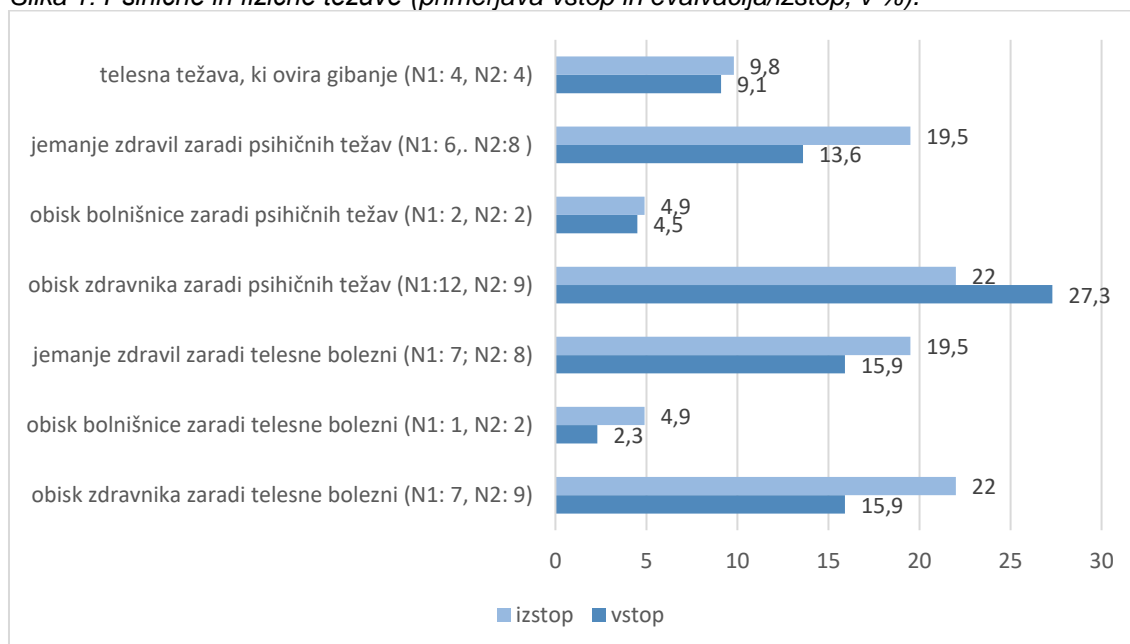
	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Osmišljanje, ovrednotenje stiske	43	3	5	4,16	0,614

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

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

Uporabnice so ob vstopu v program ter ob evalvaciji/izstopu poročale, ali so imele kakšne fizične ali psihične težave. Ob vstopu je bilo več takšnih uporabnic, ki so obiskovale zdravnika zaradi psihičnih težav (12 oseb oz. 27,3 %), ob izstopu pa je bilo več takšnih, ki so obiskale zdravnika zaradi telesnih bolezni (devet oseb oz. 22,0 %) ter jemale zdravila zaradi telesnih ali psihičnih bolezni (oboje po osem oseb oz. 19,5 %).

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



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

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

	N	sig.
Bila pri zdravniku zaradi telesne bolezni	36	0,500
Bila v bolnišnici zaradi telesne bolezni	36	1,000
Jemala zdravila zaradi telesne bolezni	36	1,000
Bila pri zdravniku zaradi psihičnih težav	36	0,625
Bila v bolnišnici zaradi psihičnih težav	36	1,000
Jemala zdravila zaradi psihičnih težav	36	0,625
Ima kakšno telesno težavo, ki jo ovira pri gibanju	36	1,000

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

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

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

Medtem ko je zadovoljstvo s telesnim zdravstvenim stanjem po vstopu v program ostalo na enaki ravni (3,38 oz. 3,42), pa se je raven zadovoljstva s psihičnim stanjem statistično značilno zvišala iz 2,58 ob vstopu na 3,28 ob izstopu.

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

	Ob vstopu					Ob evalvaciji / izstopu					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Kako zadovoljni ste s svojim telesnim zdravstvenim stanjem?	44	1	5	3,38	0,868	40	1	5	3,42	0,780	0,279

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

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

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

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

	Ob vstopu					Ob evalvaciji / izstopu					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Kako zadovoljni ste s svojim psihičnim stanjem?	43	1	4	2,58	1,005	40	1	5	3,28	0,815	0,001 ***

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

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

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

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

V povprečju je pri uporabnicah pri vseh postavkah prišlo do manjših sprememb na bolje; najbolj se je izboljšalo prevzemanje odločitev in odgovornosti za duševno in fizično zdravje (4,04), do izboljšav pa je prišlo tudi pri sposobnosti prepoznavanja osnovnih potreb in fizične skrbi zase (3,97) ter pri sprejemanju in zdravljenju bolezni ter skrbi za zdravje (3,82).

Iz obravnavanih treh indikatorjev smo izračunali sestavljeno spremenljivko zmanjšanje fizičnih in psihičnih posledic nasilja, in sicer tako, da smo vrednosti posameznih indikatorjev med seboj sešteli ter delili s številom indikatorjev. Povprečna vrednost sestavljene spremenljivke znaša 3,94.

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

	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Sprejemanje in zdravljenje bolezni ter skrbi za zdravje.	41	3	5	3,82	0,703
Sposobnost prepoznavanja osnovnih potreb in fizične skrbi zase.	43	3	5	3,97	0,511
Prevzemanje odločitev in odgovornosti za duševno in fizično zdravje.	43	3	5	4,04	0,652
Zmanjšanje fizičnih in psihičnih posledic nasilja	42	3	5	3,94	0,622

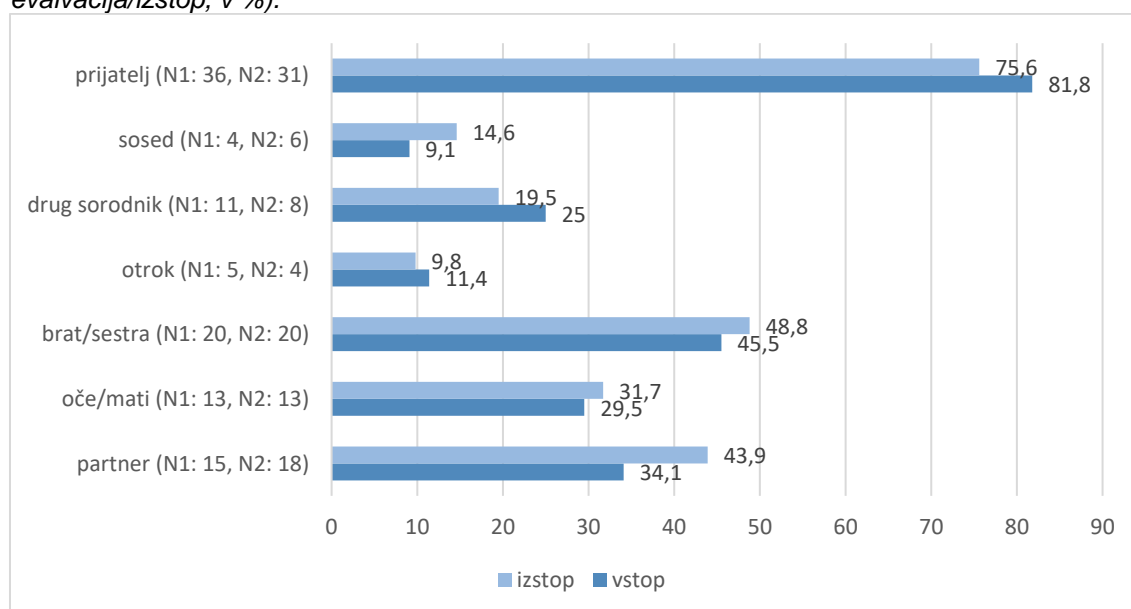
Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

Cilj 3: Povečanje socialne vključenosti in krepitev socialne mreže uporabnika

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

Podatki kažejo, da so se uporabnice obravnavanega programa ob vstopu v program o osebnih stvareh najpogosteje pogovarjale s prijatelji (36 oseb oz. 81,8 %), sorojenci (20 oseb oz. 45,5 %) in partnerjem (15 oseb oz. 34,1 %). Ob evalvaciji je bila situacija enaka – uporabnice so se največ pogovarjale s prijatelji (31 oseb oz. 75,6 %), sorojenci (48,8 %) in partnerjem (43,9 %). Pri nobeni izmed kategorij ni prišlo do statistično značilnih razlik.

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



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

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

	N	sig.
partner	37	0,375
oče / mati	37	1,000
brat / sestra	37	1,000
otrok	37	1,000
drug sorodnik	37	1,000
sosed	37	1,000
prijatelj	37	0,687

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

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

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

Rezultati kažejo, da so imele uporabnice tako ob vstopu kot ob evalvaciji v povprečju na voljo dobri dve osebi, s katerima so se lahko pogovarjale o osebnih stvareh.

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

	Ob vstopu v program					Ob evalvaciji/izstopu iz programa					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Velikost mreže	44	0	5	2,36	1,202	41	0	5	2,43	1,184	0,703

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

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

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

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

Intenziteta in način rabe sta v času vključenosti v program ostali bolj ali manj nespremenjeni; uporabnice so spletne skupnosti običajno (raba večkrat tedensko ali vsak dan) uporabljale predvsem za ohranjanje stikov z družinskimi člani in prijatelji (62,8 % oz. 71,8 %) ter za medsebojno izmenjavo koristnih informacij (53,5 % oz. 43,6 %).

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

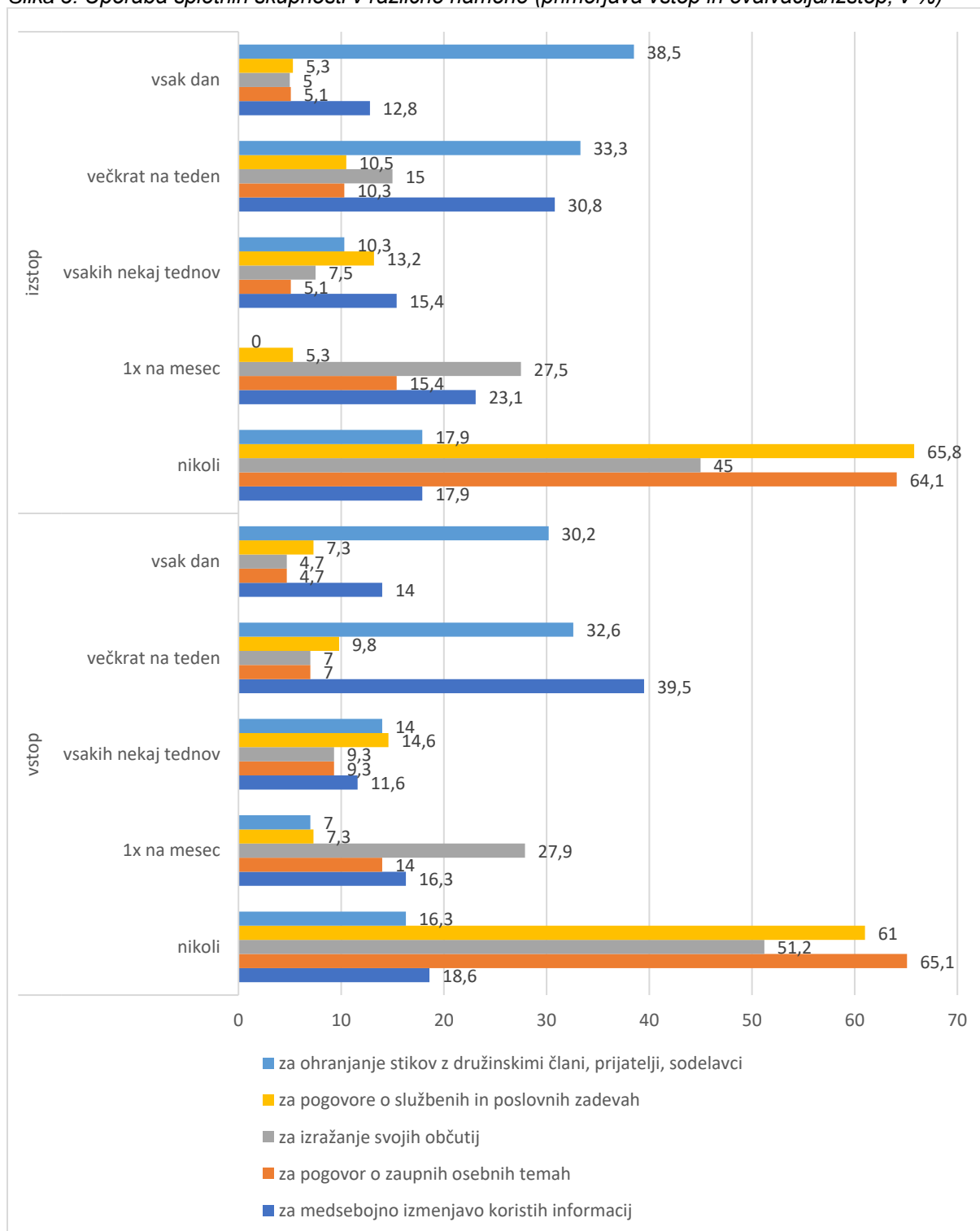
	Ob vstopu v program					Ob evalvaciji/izstopu iz programa					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Za medsebojno izmenjavo koristnih informacij	43	1	5	3,13	1,372	39	1	5	2,97	1,347	0,791
Za pogovor o zaupnih osebnih temah	43	1	5	1,72	1,181	39	1	5	1,76	1,245	0,762
Za izražanje svojih občutij	43	1	5	1,86	1,146	40	1	5	2,07	1,268	0,098
Za pogovore o službenih in poslovnih zadevah	41	1	5	1,95	1,359	38	1	5	1,84	1,305	0,496
Za ohranjanje stikov z družinskimi člani, prijatelji, sodelavci	43	1	5	3,53	1,420	39	1	5	3,74	1,445	0,130

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

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

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

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



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

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

V povprečju je pri uporabnicah na področju vključitve v socialno okolje in vzpostavitve socialne mreže prišlo do določenih sprememb na bolje (povprečna ocena namreč znaša 3,62).

Preglednica 15: Vključitev v socialno okolje – dokumentacija za uporabnice

	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Vključitev v socialno okolje, vzpostavljanje socialne mreže.	43	3	5	3,62	0,690

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

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

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

Če primerjamo podatke ob vstopu in evalvaciji/izstopu, ugotovimo, da po vstopu v program pri uporabnicah ni prišlo do statistično značilnih razlik v ravneh zadovoljstva z odnosi z drugimi ter da je le-to ostalo na podobni ravni; nekoliko izraziteje se je povečalo le zadovoljstvo z odnosom s partnerjem (iz 2,58 na 3,17), vendar razlika ni statistično značilna. Sicer pa so bile ob evalvaciji oz. izstopu uporabnice najbolj zadovoljne z odnosi z otroki (4,21), prijatelji (4,16) in sorodenci (3,52).

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

	Ob vstopu v program					Ob evalvaciji/izstopu iz programa					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Partner	29	1	5	2,58	1,268	23	1	5	3,17	1,370	0,070
Oče / mati	42	1	5	2,78	1,335	39	1	5	2,76	1,223	0,717
Brat / sestra	40	1	5	3,32	1,248	36	1	5	3,52	1,298	0,152
Otrok	26	2	5	4,07	0,934	23	2	5	4,21	0,951	0,577
Drug sorodnik	30	1	5	3,53	1,105	26	1	5	3,30	1,049	0,157
Sosed	26	1	5	3,42	1,026	23	1	5	3,47	1,081	0,655
Prijatelj	41	2	5	4,09	0,768	36	1	5	4,16	0,941	0,296

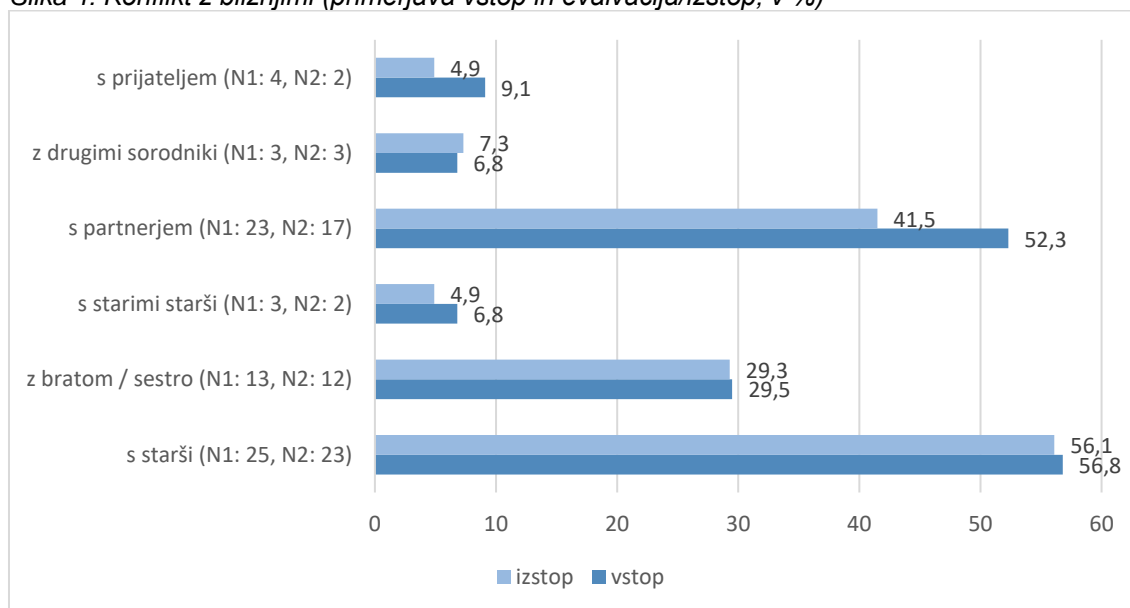
Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test. Izračun smo opravili na enotah, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu iz programa. Opisne statistike, prikazane v tabeli, so izračunane na vseh veljavnih enotah.

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

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

Uporabnice so označile tudi, ali so bile v času pred ali po vstopu v program v konfliktu s katero izmed izbranih oseb. Pri nobeni izmed kategorij ni prišlo do statistično značilnih razlik, se je pa po vstopu nekoliko zmanjšal delež uporabnic, ki so bile v konfliktu s partnerjem (iz 23 oseb oz. 52,3 % na 17 oseb oz. 41,5 %).

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



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

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

	N	sig.
Oče / mati	37	0,625
Brat / sestra	37	1,000
Stari starši	37	1,000
Partner	37	0,219
Drug sorodnik	37	1,000
Prijatelj	37	0,625

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

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

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

V povprečju je pri uporabnicah pri vseh postavkah prišlo do sprememb na bolje (razpon ocen od 3,81 do 4,35). Najbolj se je izboljšalo opravljanje starševske vloge in odnos do otrok (4,35), razjasnitev in razmejitev vlog v družini (4,18), preoblikovanje odnosov v družini (4,16) ter sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov (4,07).

Iz obravnavanih indikatorjev smo izračunali sestavljeno spremenljivko ureditev odnosov, in sicer tako, da smo vrednosti posameznih indikatorjev med seboj sešteli ter delili s številom indikatorjev. Povprečna vrednost sestavljene spremenljivke znaša 4,06.

Preglednica 18: Ureditev odnosov – dokumentacija za uporabnice

	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Ureditev odnosov s širšo družino	43	2	5	3,81	0,823
Preoblikovanje odnosov v družini	43	2	5	4,16	0,721
Jasne vloge v družini, razmejitve, hierarhija	43	2	5	4,18	0,698
Vzpostavitev sodelovanja pri starševstvu	28	2	5	3,85	0,755
Opravljanje starševske vloge in odnos do otrok (kako zaznava in se odziva na spremembe otrok)	28	3	5	4,35	0,558
Sposobnost bolj funkcionalnih odnosov, sposobnost empatije	43	3	5	4,04	0,615
Sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja funkcionalnih odnosov	42	3	5	4,07	0,676
Ureditev odnosov	38	2,4	5	4,06	0,692

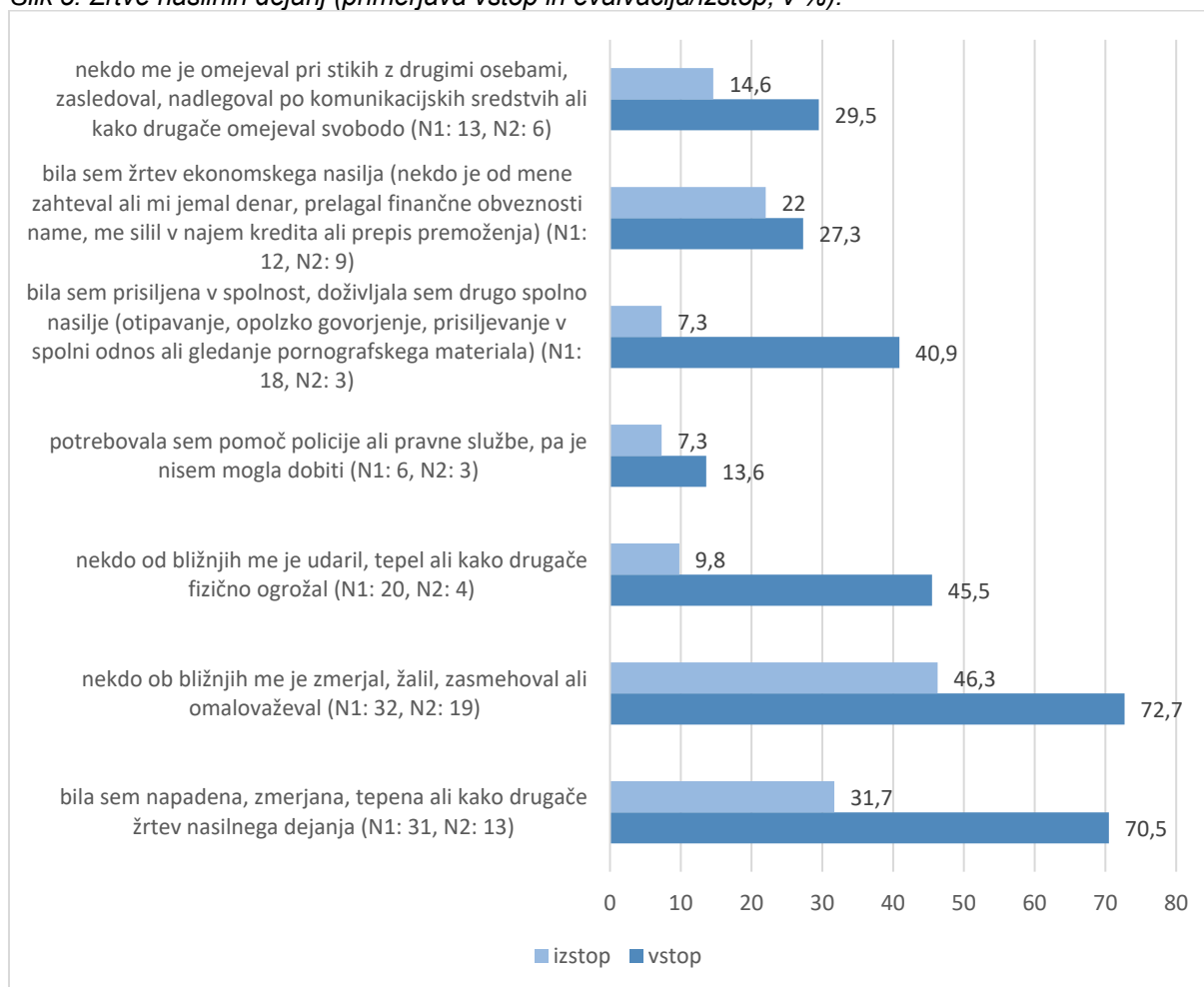
Legenda: MIN – enota z najmanjšo vrednostjo; MAX - enota z najvišjo vrednostjo; AS - povprečje oziroma aritmetična sredina; SD – standardni odklon, ki pove koliko so enote razpršene okoli aritmetične sredine.

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

Po vstopu v program se je statistično značilno zmanjšal delež uporabnic, ki so bile žrtev kakega nasilnega dejanja (za 38,8 %, iz 70,5 % na 31,7 %), ki so bile deležne fizičnega nasilja bližnjih (za 35,7 %, iz 45,5 % na 9,8 %), ki so bile prisiljene v spolnost (za 33,6 %, iz 40,9 % na 7,3 %) ter delež tistih, ki so jih bližnji zmerjali in žalili (za 26,4 %, iz 72,7 % na 46,3 %).

Nekoliko se je zmanjšal tudi delež uporabnic, ki so jih nadlegovali in jim omejevali stike (za 14,9 %, iz 29,5 % na 14,6 %), ki so potrebovale pomoč institucij, pa je niso dobile (za 6,3 %, iz 13,6 % na 7,3 %) in ki so bile žrtve ekonomskega nasilja (za 5,3 %, iz 27,3 % na 22,0 %), vendar pa tu razlike niso statistično značilne.

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



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

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

	N	sig.
bila sem napadena, zmerjana, tepena ali kako drugače žrtev nasilnega dejanja	37	0,000 ***
nekdo ob bližnjih me je zmerjal, žalil, zasmehoval ali omalovaževal	37	0,004 ***
nekdo od bližnjih me je udaril, tepel ali kako drugače fizično ogrožal	37	0,000 ***
potrebovala sem pomoč policije ali pravne službe, pa je nisem mogla dobiti	37	1,000
bila sem prisiljena v spolnost, doživljala sem drugo spolno nasilje (otipavanje, opolzko govorjenje, prisiljevanje v spolni odnos ali gledanje pornografskega materiala)	37	0,000 ***
bila sem žrtev ekonomskega nasilja (nekdo je od mene zahteval ali mi jemal denar, prelagal finančne obveznosti name, me silil v najem kredita ali prepis premoženja)	37	0,289
nekdo me je omejeval pri stikih z drugimi osebami, zasledoval, nadlegoval po komunikacijskih sredstvih ali kako drugače omejeval svobodo	37	0,125

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili McNemar test. Izračun smo opravili na enotah, za katere imamo podatek ob vstopu in ob evalvaciji/izstopu iz programa. *** sig. < 0,01; ** sig. < 0,05

Raven zadovoljstva z lastno varnostjo se je statistično značilno povečala iz 3,04 ob vstopu na 3,62 ob izstopu.

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

	Ob vstopu					Ob evalvaciji / izstopu					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Kako ste zadovoljni s svojo osebno varnostjo na splošno (se osebno počutite varno)?	43	1	5	3,04	1,194	40	1	5	3,62	0,867	0,001 ***

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

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

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

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

Uporabnice ocenjujejo, da so s pomočjo programa lahko prepoznale svojo stisko (4,41) ter da jim je vključitev v program pomagala pri soočanju s problemi (4,36) in razreševanju problemov (4,34), zaradi katerih so prišle, pa tudi pri izboljšanju odnosa z otroki (4,29). Poleg tega jim je vključitev v program pomagala tudi pri izboljšanju partnerskega odnosa (3,95) in odnosa s starši (3,92).

Izračunali smo tudi sestavljeno spremenljivko pomoč programa pri reševanju težav tako, da smo sešteli vrednosti indikatorjev in delili s številom indikatorjev. Vrednost sestavljene spremenljivke je 4,21 in kaže na učinkovitost programa pri reševanju težav uporabnic.

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

	N	MIN	MAX	AS	SD
S pomočjo programa sem lahko prepoznala svojo stisko.	41	3	5	4,41	0,590
S pomočjo programa sem začela urejati odnos s starši.	40	1	5	3,92	0,888
Vključitev v program mi je pomagala pri izboljšanju odnosov z otroki.	24	1	5	4,29	0,999
Vključitev v program mi je pomagala pri izboljšanju partnerskega oz. zakonskega odnosa.	22	1	5	3,95	0,898
Vključitev v program mi je pomagala pri soočanju s problemi, zaradi katerih sem prišla.	41	3	5	4,36	0,698
Vključitev v program mi je pomagala pri razreševanju problemov, zaradi katerih sem prišla.	41	3	5	4,34	0,616
Pomoč programa pri reševanju težav	35	2	5	4,21	0,781

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

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

V povprečju je pri uporabnicah pri vseh postavkah prišlo do opaznih sprememb na bolje. Najbolj izrazito se je izboljšala zmožnost poimenovanja in odkrivanja zlorab (4,67) ter prekinitve nasilja in zlorabe (4,52). Do opaznih sprememb pa je prišlo tudi pri izražanju in regulaciji čutenj (4,32), pri prevzemanju odgovornosti za svoja dejanja (4,26) ter pri lastnih aktivnostih za spremembo situacije (4,20).

Iz obravnavanih indikatorjev smo izračunali sestavljeno spremenljivko prepoznavanje in ustavev nasilja, in sicer tako, da smo vrednosti posameznih indikatorjev med seboj sešteli ter delili s številom indikatorjev. Povprečna vrednost sestavljene spremenljivke znaša 4,39, kar kaže na to, da je pri uporabnicah ob vključenosti v svetovalni proces v povprečju prišlo do opaznih sprememb na bolje.

Preglednica 22: Prepoznavanje in ustavev nasilja – dokumentacija za uporabnice

	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Poimenovanje, odkrivanje zlorab	43	4	5	4,67	0,474
Prekinitvev nasilja in zlorabe	42	3	5	4,52	0,551
Prevzemanje odgovornosti za svoja ravnanja (kako vidi svojo vlogo in vpliv na reševanje situacije)	42	3	5	4,26	0,664
Izražanje, prepoznavanje in regulacija čutenj (govori o nasilju, čustvih, prepozna svoja čustva, povezana z nasiljem)	43	3	5	4,32	0,644
Aktivnosti za spremembo situacije (lastna aktivnost pri reševanju nastale situacije, prevzem pobude za aktivnost)	43	3	5	4,20	0,674
Prepoznavanje in ustavev nasilja	43	3,2	5	4,39	0,601

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

C6: Zadovoljstvo uporabnika

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

Uporabnice so bile zelo zadovoljne s programom, saj se nameravajo v program glede na potrebe vključevati tudi v prihodnje (4,56), prav tako pa bi ga priporočile prijateljem in znancem, če bi se le-ti znašli v stiski in bi potrebovali pomoč (4,72).

Prav tako so bile nadvse zadovoljne tudi z delom izvajalcev (4,85), saj so ocenile, da jih je izvajalec dobro razumel (4,80) ter da so z izvajalci vzpostavile korekten odnos (4,78).

Izračunali smo tudi sestavljeno spremenljivko zadovoljstvo s programom tako, da smo sešteli vrednosti indikatorjev in delili s številom indikatorjev. Vrednost sestavljene spremenljivke je 4,74, kar kaže na zelo visoko raven zadovoljstva.

Med spremembami, ki so jih dosegle v svetovalnem procesu, pa uporabnice navajajo predvsem večjo samozavest in opolnomočenost, vpogled v problematiko, izboljšano sposobnost izražanja čustev in postavljanja mej, izboljšane odnose, itd.

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

	N	MIN	MAX	AS	SD
Izvajalec me je dobro razumel.	41	4	5	4,80	0,401
Z izvajalcem sva vzpostavila korekten odnos.	41	4	5	4,78	0,419
Zadovoljna sem z delom izvajalca.	40	4	5	4,85	0,361
V program se nameravam glede na potrebe vključevati tudi v prihodnje.	39	3	5	4,56	0,718
Program bi priporočila prijateljem in znancem, če bi se znašli v stiski in bi potrebovali pomoč.	40	4	5	4,72	0,452
Zadovoljstvo s programom	40	3,8	5	4,74	0,470

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

Cilj 7: Pridobivanje socialnih spretnosti

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

Po vstopu v program je pri vseh postavkah prišlo do statistično značilnega izboljšanja. Najbolj se je izboljšala zmožnost uporabnic za preživljanje čustvenih kriz in reguliranje čustev (dvig ocene iz 2,51 ob vstopu na 3,86 ob izstopu), njihova asertivnost (dvig ocene iz 3,13 na 4,15) ter ravnanje z otroci v posebnih situacijah (dvig ocene iz 3,41 na 4,12). Izboljšala se je tudi tolerančnost uporabnic (dvig ocene iz 3,57 na 4,04), njihovo sodelovanje v programu (dvig ocene iz 4,35 na 4,73) ter njihova solidarnost (dvig ocene iz 3,95 na 4,27).

Izračunali smo tudi sestavljeno spremenljivko značilnosti na osebni ravni tako, da smo sešteli vrednosti indikatorjev in delili s številom indikatorjev. Vrednost sestavljene spremenljivke se je zvišala iz 3,48 ob vstopu na 4,19 ob izstopu.

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

	Ob vstopu					Ob evalvaciji / izstopu					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Sodeluje v programu	45	2	5	4,35	0,908	45	1	5	4,73	0,687	0,014 ***
Solidarnost	42	2	5	3,95	0,824	43	2	5	4,27	0,701	0,002 ***
Je tolerantna do drugih	45	1	5	3,57	0,988	44	2	5	4,04	0,776	0,000 ***
Asertivnost (pove svoje mnenje, artikulira potrebe)	45	2	5	3,13	0,842	45	3	5	4,15	0,562	0,000 ***
Zna preživljati čustvene krize, zna regulirati svoja čustva	45	1	4	2,51	0,661	45	2	5	3,86	0,625	0,000 ***
Zna ravnati z otrokom v posebnih situacijah (npr. agresija)	29	1	5	3,41	0,866	31	1	5	4,12	0,884	0,000 ***
Značilnosti na osebni ravni	42	1,5	4,8	3,48	0,848	42	1,8	5	4,19	0,705	/

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

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

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

Cilj 8: Aktivna vključitev in vrnitev na trg dela

V dokumentaciji za uporabnice so strokovne delavke zabeležile tudi njihov zaposlitveni status ob vstopu ter morebitne kasnejše spremembe. Skoraj polovica uporabnic (20 oseb oz. 44,4 %) je bila ob vstopu v program zaposlena, 17,8 % (osem oseb) je bilo brezposelnih, 15,6 % (sedem oseb) pa se jih je šolalo. Med vključenostjo v program je pet brezposelnih uporabnic našlo novo zaposlitev.

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

	N	%
Zaposlena	20	44.4
Opravlja priložnostno plačano delo	4	8.9
Se šola	7	15.6
Brezposelna	8	17.8
Delovno nezmožna	0	0,0
Upokojena	1	2,2
Invalidsko upokojena	0	0,0
Opravlja neplačana gospodinjska dela, skrbi za otroke in druge osebe	1	2,2
Opravlja prostovoljno delo	0	0,0
Drugo	4	8,9
skupaj	45	100,0

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

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

Pri vseh postavkah je po vključitvi v program prišlo do statistično značilnega izboljšanja. Najbolj sta se povečali suverenost in samozavest uporabnic (dvig ocene iz 2,77 na 3,31) ter to, da nimajo težav z urejanjem uradnih zadev (dvig ocene iz 3,36 na 3,80). Uradne osebe so do njih bolj prijazne in ustrežljive (dvig ocene iz 3,35 na 3,71), uporabnice pa bolje poznajo svoje pravice (dvig ocene iz 3,32 na 3,62).

Izračunali smo tudi sestavljeno spremenljivko urejanje zadev pred različnimi organi tako, da smo sešteli vrednosti indikatorjev in delili s številom indikatorjev. Vrednost sestavljene spremenljivke se je zvišala iz 3,20 ob vstopu na 3,61 ob izstopu.

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

	Ob vstopu v program					Ob evalvaciji/izstopu iz programa					.sig
	N	MIN	MAX	AS	SD	N	MIN	MAX	AS	SD	
Pred različnimi organi se počutim suvereno in samozavestno.	40	1	5	2,77	1,229	38	1	5	3,31	1,068	0,018 **
Vem, kakšne so moje pravice.	41	1	5	3,32	0,905	40	2	5	3,62	0,925	0,007 ***
Uradne osebe so do mene prijazne in ustrežljive.	41	1	5	3,35	0,950	39	1	5	3,71	1,024	0,010 **
Nimam težav z urejanjem uradnih zadev.	40	1	5	3,36	1,085	40	1	5	3,80	0,966	0,002 ***
Urejanje zadev pred različnimi organi	40	1	5	3,20	1,042	39	1,25	5	3,61	0,995	/

Za izračun statistične značilnosti smo uporabili Wilcoxonov test.

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

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

Uporabnice so v vprašalnikih ob evalvaciji/izstopu iz programa vrednotile stopnjo zadovoljstva s prejetimi informacijami o pravicah in dodatnih oblikah pomoči (tako glede seznanjenosti z

informacije kot glede samih informacij), in sicer na lestvici 1-zelo nezadovoljna, 2-nezadovoljna, 3-niti nezadovoljna niti zadovoljna, 4-zadovoljna in 5-zelo zadovoljna.

Ugotavljamo, da so uporabnice v povprečju še kar zadovoljne s svojo seznanjenostjo tako s pravicami zunaj programa (3,78) kot s seznanjenostjo s pravicami znotraj programa (3,84).

Iz obravnavanih dveh indikatorjev smo izračunali sestavljeno spremenljivko seznanjenost s pravicami in drugimi oblikami pomoči, in sicer tako, da smo vrednosti posameznih indikatorjev med seboj sešteli ter delili s številom indikatorjev. Povprečna vrednost sestavljene spremenljivke znaša 3,81.

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

	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Seznanjenost s pravicami izven programa – stopnja seznanjenosti	38	1	5	3,78	1,189
Seznanjenost s pravicami znotraj programa – stopnja seznanjenosti	38	1	5	3,84	1,219
Seznanjenost s pravicami (sestavljena spremenljivka) – stopnja seznanjenosti	38	1	5	3,81	1,204

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

Uporabnice so bile relativno zadovoljne tudi s samo vsebino prejetih informacij, saj so povprečne ocene zadovoljstva z informacijami znašale 3,90 (pravice zunaj in znotraj programa).

Iz obravnavanih dveh indikatorjev smo izračunali sestavljeno spremenljivko seznanjenost s pravicami – zadovoljstvo s prejetimi informacijami, in sicer tako, da smo vrednosti posameznih indikatorjev med seboj sešteli ter delili s številom indikatorjev. Povprečna vrednost sestavljene spremenljivke znaša 3,90.

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

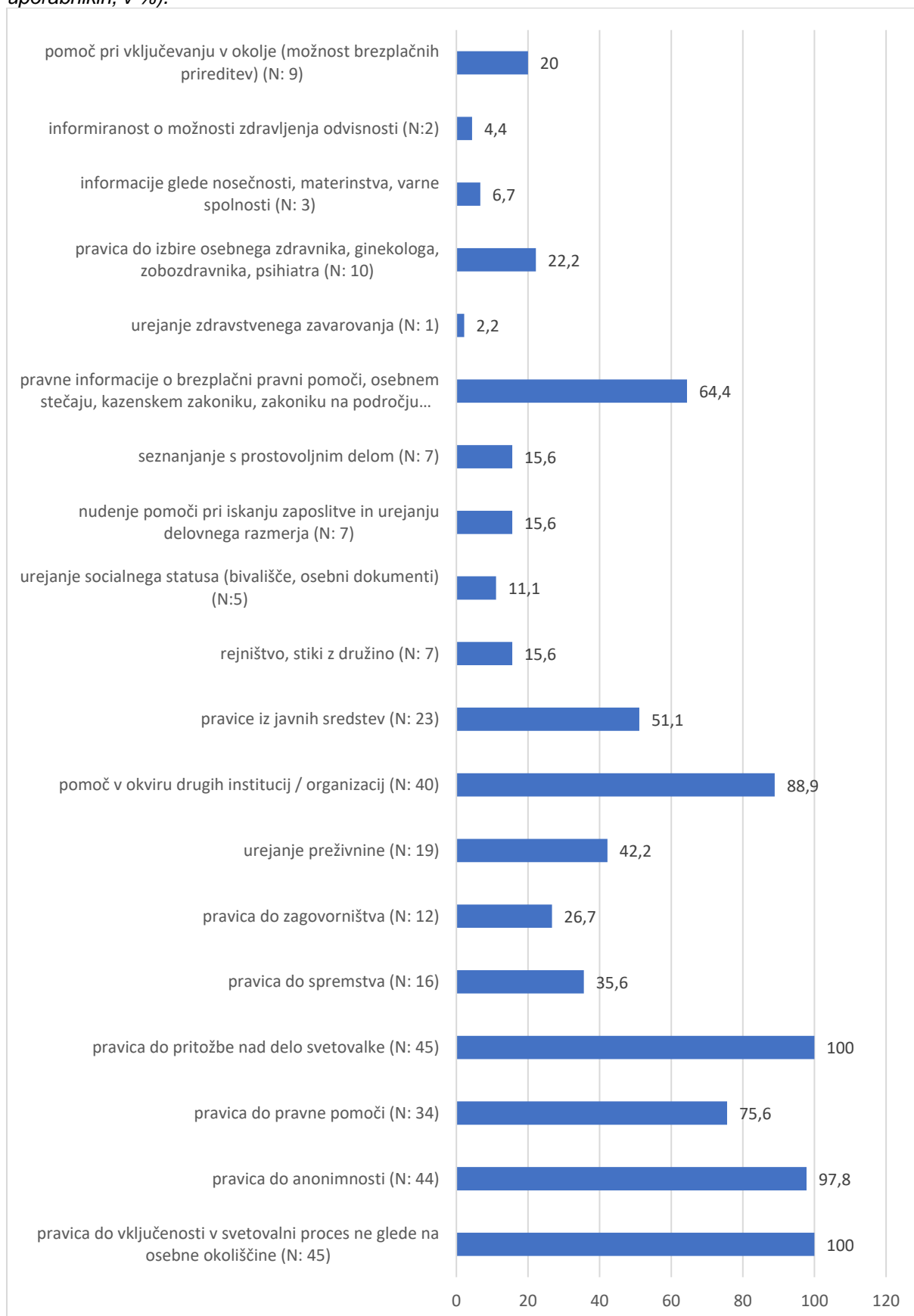
	Ob evalvaciji/izstopu iz programa				
	N	MIN	MAX	AS	SD
Seznanjenost s pravicami izven programa – zadovoljstvo s prejetimi informacijami	32	1	5	3,90	0,928
Seznanjenost s pravicami znotraj programa – zadovoljstvo s prejetimi informacijami	32	1	5	3,90	0,962
Seznanjenost s pravicami (sestavljena spremenljivka) – zadovoljstvo s prejetimi informacijami	32	1	5	3,90	0,945

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

Svetovalke so v dokumentaciji za uporabnice označile, s katerimi pravicami, zakonodajo in drugimi organizacijami, ki jim še lahko pomagajo, so seznanile uporabnice. Prav vse uporabnice (45 oseb oz. 100 %) so bile seznanjene s pravico do vključenosti v svetovalni proces ne glede na osebne okoliščine s pravico do pritožbe nad delom svetovalke, večinoma

pa so bile seznanjene tudi s pravico do anonimnosti (44 oseb oz. 97,8 %), s pomočjo v okviru drugih institucij (40 oseb oz. 88,9 %), s pravico do pravne pomoči (34 oseb oz. 75,6 %) ter z informacijami o brezplačni pravni pomoči, osebnem stečaju, kazenskem zakoniku, itd. (29 oseb oz. 64,4 %).

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



Legenda: N = število enot analize

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

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

	N	MIN	MAX	AS	SD
Seznanjanje s pravicami – št. pravic	45	3	14	7,95	2,575

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

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

Med vključenostjo se je informiranost in znanje za ravnanje uporabnic statistično značilno izboljšalo – dvig povprečne ocene iz 3,42 ob vstopu na 3,90 ob evalvaciji ter 4,18 ob izstopu.

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

	N	MIN	MAX	AS	SD	.sig
Informiranost in znanje za ravnanje uporabnika – vstop	45	2	5	3,42	0,988	/
Informiranost in znanje za ravnanje uporabnika – evalvacija	40	2	5	3,90	0,810	0,000 ***
Informiranost in znanje za ravnanje uporabnika – izstop	32	3	5	4,18	0,535	0,000 ***

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

4 UČINKOVITOST PROGRAMA

Doseganje učinkovitosti programa merimo preko podatkov iz:

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

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

Preglednica 31: Učinkovitost rabe programskih virov

Kriterij	Znesek v €/delež v %	Ocena
primernost sredstev glede na število uporabnikov	77,51	3
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)	61,90	4

Opomba:

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

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo kot srednje ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, je to okrog 78 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 slabi dve tretjini, kar ocenjujemo kot ustrezno.

5 OCENA TVEGANJA ZA IZVEDBO PROGRAMA

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

5.1 Ocena tveganja z vidika financiranja programa

Preglednica 32: *Financiranje programa*

Kriterij	Znesek v €/delež v %	Ocena
primernost letnih sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas	30.490,76	6
delež sofinanciranja MDDSZ glede na vse prihodke	80,00	0

Primernost sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. V povprečju zaposleni na letni ravni dobijo 30.490,76 EUR.

Delež sofinanciranja MDDSZ v vseh prihodkih je dobre tri četrtine. To ocenjujemo kot popolnoma neustrezno.

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

5.2 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja primerne kadra za izvajanje programa

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

Kriterij	Količnik/delež	Ocena
razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih	39,92	6
formalna usposobljenost kadrov (delež zaposlenih s strokovnim izpitom)	100 %	6
povprečna stopnja izobrazbe zaposlenih (aritmetična sredina)	7,67	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 40 uporabnikov na izvajalca popolnoma ustrezna obremenitev.

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

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

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

5.3 Ocena tveganja z vidika ustreznosti programa za vključene uporabnike

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

Izvajalci programa pa opažajo, da se v zadnjih letih kaže vedno večja potreba po vključevanju staršev v postopkih ali po razvezi, kjer je prisotno (psihično) nasilje.

Vedno več težav se kaže pri mladostnikih in mladih odraslih (do 30 leta).

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

5.4 Ocena tveganja z vidika zagotavljanja ustreznih prostorov za izvedbo programa

Identificirali smo nekaj **prostorskih tveganj** za izvajalce in uporabnike programa. Namreč situacija glede poslovnih prostorov je negotova, na tem področju stremijo k dolgoročnemu najemu. Sicer so v fizičnem smislu ustrezni.

5.5 Ocena tveganja z vidika beleženja in izvajanja ustreznih postopkov

Preglednica 34: Postopki

Kriterij	Ocena
kakovost strukture postopkov	6

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

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

5.6 Ocena tveganja - ostalo

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

Administrativne in organizacijske ovire:

Izvajalci programa omenjajo, da bi bilo administracijo potrebno optimizirati (odpraviti dvojno beleženje opravljenih ur pri prisotnosti) ter da so evalvacijski vprašalniki predolgi, uporabniki jih s težavo izpolnjujejo.

Postavljeni normativi jih omejujejo pri učinkovitem delu, trenutnih normativov ne vidijo v korist uporabnikov, saj zmanjšujejo možnost odzivnosti in prilagajanja programa potrebam uporabnikov (težava je, da se kontinuiran uporabnik šteje v koledarskem letu, menijo, da bi bilo potrebno število ur za kontinuiranega uporabnika zmanjšati).

Menijo, da bi bilo potrebno zagotoviti 100% sofinanciranje programa MDDSZ, saj odvisnost od »volje« posamezne občine predstavlja veliko negotovost in otežuje delovanje programa.

Opažajo veliko večje povpraševanje in potrebo po vključitvi v program, kot so kadrovske zmogljivosti, potrebovali bi dodatno zaposlitev na isti vrsti programa.

6 TRAJNOST PROGRAMA

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

Delež povratnikov in razlogi: uporabnikov, ki so v preteklosti kontinuirano obiskovali program in so se po prekinitvi obiskovanja programa zopet vrnil in ponovno obiskovali program, je bilo v letu 2021 po podatkih izvajalcev 15 % do 20 %. Vzrok je, da se jim v življenju ponovno (ali še vedno) dogajajo težave v odnosih; največkrat gre za nesoglasja v partnerskih odnosih ali na delovnih mestih, kjer doživljajo pritiske ali psihično nasilje. Pogosto se srečujejo s situacijami, da se uporabnica po prvem kontinuiranem ciklu umakne na varno in prekine nasilno partnersko zvezo, potem pa se čez čas ponovno vključi, ker doživlja psihično nasilje bivšega partnerja v postopku razveze (v postopkih na sodišču).

Delež uporabnikov iz drugih programov in razlogi: skupen delež je 40 %, in sicer 10 % - prihajajo iz drugih SVP (področje nasilja – VH, MD, KC, področje duševnega zdravja, področje odvisnosti) ter 30 % - prihajajo iz preostalih programov (največji delež CSD, zdravstvo – psihiatrična obravnava, zaposlitveni programi,...).

Uporabniki so bili napoteni v svetovalnico iz drugih programov z namenom dodatnega oz. poglobljenega razreševanja osebnih, partnerskih, starševskih ali družinskih težav, povezanih z nasiljem. Velik del uporabnikov je napoten preko CSD; običajno gre za uporabnike, ki se soočajo s kompleksno situacijo nasilnih odnosov.

Delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa, še vsaj en drug SVP: skupen delež je 40 %, in sicer 10 % - obiskujejo druge SVP (področje nasilja – VH, MD, področje duševnega zdravja, področje odvisnosti, področje motenj hranjenja.). 30 % - obiskujejo preostale programe (predvsem CSD, zdravstvo – psihiatrična obravnava, zaposlitveni programi,...).

Tisti uporabniki, ki se srečujejo s težavami v duševnem zdravju, odvisnostmi, zdravstvenimi težavami, hkrati obiskujejo tudi programe in storitve, ki delujejo na teh področjih. Velik delež uporabnikov je vključenih v postopke oz. obravnave v okviru CSD. Nekateri uporabniki so vključeni v zaposlitvene programe.

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

Preglednica 35: Dostopnost programa za uporabnike

Kriterij	Ocena
čakalna doba	3
arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim	5
dostopnost informacij o programu na spletu	6

Čakalna doba – podatek izvajalcev

Čakalna doba za prvo informiranje ni. Povprečno število dni od prvega informiranja do storitve kontinuiranega svetovanja: 60 dni (odvisno od stopnje nujnosti, ogroženosti). To ocenjujemo kot srednje ustrezno.

Urniki dela

Program se izvaja od ponedeljka do petka, razen ob praznikih, od 8.00 do 16:00 ure, po predhodnem dogovoru pa lahko tudi izven teh ur, in sicer od 7:30 do 20.00 ure. Telefonsko informiranje in svetovanje poteka ob delavnikih med 10.00 in 12.00 uro. To ocenjujemo kot zelo ustrezno.

Arhitektonske ovire, dostopnost gibalno oviranim

Lokacija v Ljubljani se nahaja v prvem nadstropju, do prostorov vodijo položne stopnice. Ob težavah z dostopom so dogovorjeni, da lahko pogovor opravijo zunaj ali v mirnem predelu gostinskega lokala v pritličju stavbe. Lokacija v Radomljah je opremljena z dvigalom, lokacija v Radovljici pa se nahaja v pritličju z dostopom neposredno z dovoza (brez stopnic). Po storitvah povprašujejo predvsem osebe z lažjimi telesnimi ovirami, če bi se za vključitev zanimala oseba, ki ne bi mogla dostopati do prostorov v Ljubljani, se dogovorijo za možnost pogovora izven prostorov ali na drugih dveh lokacijah. To ocenjujemo kot zelo ustrezno.

Dostopnost javnega prevoza

Glavna lokacija, Ljubljana, je odlično dostopa z javnim prometom (neposredna bližina LPP postajališč, bližina glavne železniške in avtobusne postaje). Lokacija v Radomljah je od železniške postaje oddaljena 750 m, lokacija v Radovljici pa v neposredni bližini avtobusne postaje (cca 100 m). To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Vidnost, označenost prostorov programa

Lokacija v Ljubljani je označena z veliko tablo na objektu, kjer program izvajajo. Lokacija v Radomljah je označena s tablo na objektu, kjer program izvajajo, lokacija v Radovljici je označena z napisom na vhodnih vratih. Vse pogovore izvajajo po predhodnem dogovoru z izvajalko, zato vse uporabnike že pred obiskom informirajo glede lokacije ter jih po potrebi usmerijo. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

Dostopnost informacij o programu na spletu

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

7 UGOTOVITVE IN PREDLOGI

a) Ustreznost ciljev za reševanje problemov

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

b) Uspešnost in učinkovitost programa

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

Primernost sredstev glede na število uporabnikov ocenjujemo kot srednje ustrezno. Če sredstva preračunamo na mesečno raven in potem glede na povprečno število uporabnikov, je to okrog 78 EUR na uporabnika. Delež časa porabljenega za skupne, specifične postopke ter postopke z anonimnimi uporabniki v skupnem seštevku časa za vse postopke znaša slabi dve tretjini, kar ocenjujemo kot ustrezno.

c) Ocena tveganja za izvedbo programa

Financiranje programa

Primernost sredstev glede na število zaposlenih za polni delovni čas ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. V povprečju zaposleni na letni ravni dobijo 30.490,76 EUR. Delež sofinanciranja MDSSZ v vseh prihodkih je dobre tri četrtine. To ocenjujemo kot popolnoma neustrezno. Finančna sredstva so zadostovala, da se je program nemoteno izvedel.

Predlog

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

Primernost kadrov

Razmerje med povprečnim številom uporabnikov na mesec in številom zaposlenih ocenjujemo kot popolnoma ustrezno. Menimo, da je mesečno v povprečju 40 uporabnikov na izvajalca popolnoma ustrezna obremenitev. Formalno usposobljenost kadrov (merjeno z deležem tistih, ki imajo opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva) ocenjujemo kot popolnoma ustrezno, saj imajo vsi zaposleni opravljen strokovni izpit s področja socialnega varstva. Povprečno stopnjo izobrazbe zaposlenih ocenjujemo kot popolnoma ustrezno – v povprečju imajo zaposleni v programu med sedmo in osmo stopnjo izobrazbe. Po podatkih, prejetih od

izvajalcev programa, je v programu zaposlen v celoti ustrezen kader glede na pogodbo z MDDSZ.

Ustreznosti programa za uporabnike

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

Izvajalci programa pa opažajo, da se v zadnjih letih kaže vedno večja potreba po vključevanju staršev v postopkih ali po razvezi, kjer je prisotno (psihično) nasilje in vedno več težav pri mladostnikih in mladih odraslih (do 30 leta).

Predlog

Zaradi pomanjkanje programov, financerju (MDDSZ) predlagamo razvoj in zagotovitev (z ustreznimi prilagojenimi razpisi) vrste psihosocialnih programov namenjenih mladostnikom in mlajšim odraslim (do 30 leta), ne samo otrokom in mladostnikom do polnoletnosti.

Ustreznost prostorov za izvedbo programa

Identificirali smo nekaj prostorskih tveganj za izvajalce in uporabnike programa. Namreč situacija glede poslovnih prostorov je negotova, na tem področju stremijo k dolgoročnemu najemu. Sicer so v fizičnem smislu ustrezni.

Beleženje in izvajanje ustreznih postopkov

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

Ostala tveganja

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

Izvajalci programa omenjajo, da bi bilo administracijo potrebno optimizirati (odpraviti dvojno beleženje opravljenih ur pri prisotnosti) ter da so evalvacijski vprašalniki predolgi, uporabniki jih s težavo izpolnjujejo.

Postavljeni normativi jih omejujejo pri učinkovitem delu, trenutnih normativov ne vidijo v korist uporabnikov, saj zmanjšujejo možnost odzivnosti in prilagajanja programa potrebam uporabnikov (težava je, da se kontinuiran uporabnik šteje v koledarskem letu, menijo, da bi bilo potrebno število ur za kontinuiranega uporabnika zmanjšati).

Menijo, da bi bilo potrebno zagotoviti 100% sofinanciranje programa MDDSZ, saj odvisnost od »volje« posamezne občine predstavlja veliko negotovost in otežuje delovanje programa.

Opažajo veliko večje povpraševanje in potrebo po vključitvi v program, kot so kadrovske zmogljivosti, potrebovali bi dodatno zaposlitev.

Predlog

Izvajalci programa poročajo, da so evalvacijski vprašalniki predolgi, uporabniki jih s težavo izpolnjujejo. Vprašalnike smo izdelali skupaj z Izvajalci programa in dosegli konsenz, nikoli nam niso javili potrebe po spremembah. V teku je popolna prenova ciljev in evalvacijah vprašalnikov programov glede na novo ReNPSV in bo priložnost za poenostavitve in kleščenje vprašalnikov.

d) Kriterij trajnosti

Kroženje uporabnikov

Uporabnikov, ki so v preteklosti kontinuirano obiskovali program in so se po prekinitvi obiskovanja programa zopet vrnil in ponovno obiskovali program, je bilo v letu 2021 po podatkih izvajalcev 15 % do 20 %. Vzrok je, da se jim v življenju ponovno (ali še vedno) dogajajo težave v odnosih; največkrat gre za nesoglasja v partnerskih odnosih ali na delovnih mestih, kjer doživljajo pritiske ali psihično nasilje. Pogosto se dogaja, da se uporabnica po prvem kontinuiranem ciklu umakne na varno in prekine nasilno partnersko zvezo, potem pa se čez čas ponovno vključi, ker doživlja psihično nasilje bivšega partnerja v postopku razveze (v postopkih na sodišču).

Skupen delež uporabnikov iz drugih programov je 40 %, in sicer 10 % jih prihaja iz drugih SVP (področje nasilja – VH, MD, KC, področje duševnega zdravja, področje odvisnosti) ter 30 % iz preostalih programov (največji delež CSD, zdravstvo – psihiatrična obravnava, zaposlitveni programi,...). Uporabniki so bili napoteni v svetovalnico iz drugih programov z namenom dodatnega oz. poglobljenega razreševanja osebnih, partnerskih, starševskih ali družinskih težav, povezanih z nasiljem. Velik del uporabnikov je napoten preko CSD; običajno gre za uporabnike, ki se soočajo s kompleksno situacijo nasilnih odnosov.

Skupen delež uporabnikov, ki obiskujejo poleg obravnavanega programa, še vsaj en drug program je 40 %, in sicer jih 10 % obiskuje druge SVP (področje nasilja – VH, MD, področje duševnega zdravja, področje odvisnosti, področje motenj hranjenja.) in 30 % preostale programe (predvsem CSD, zdravstvo – psihiatrična obravnava, zaposlitveni programi, ...). Uporabniki, ki se srečujejo s težavami v duševnem zdravju, odvisnostmi, zdravstvenimi težavami, hkrati obiskujejo tudi programe in storitve, ki delujejo na teh področjih. Velik delež uporabnikov je vključenih v postopke oz. obravnave v okviru CSD. Nekateri uporabniki so vključeni v zaposlitvene programe.

Program deluje od julija 2015, torej približno osem let.

Dostopnost programa za uporabnike

Čakalne doba na prvo informiranje ni. Povprečno število dni od prvega informiranja do storitve kontinuiranega svetovanja je 60 dni (odvisno od stopnje nujnosti, ogroženosti). To ocenjujemo kot srednje ustrezno. Program izvajajo od ponedeljka do petka, razen ob praznikih, od 8.00 do 16:00 ure, po predhodnem dogovoru pa lahko tudi izven teh ur, in sicer od 7:30 do 20.00 ure. Telefonsko informiranje in svetovanje poteka ob delavnikih med 10.00 in 12.00 uro. To ocenjujemo kot zelo ustrezno.

Lokacija v Ljubljani se nahaja v prvem nadstropju, do prostorov vodijo položne stopnice. Ob težavah z dostopom so dogovorjeni, da lahko pogovor opravijo zunaj ali v mirnem predelu gostinskega lokala v pritličju stavbe. Lokacija v Radomljah je opremljena z dvigalom, lokacija v Radovljici pa se nahaja v pritličju z dostopom neposredno z dovoza (brez stopnic). Po storitvah povprašujejo predvsem osebe z lažjimi telesnimi ovirami, če bi se za vključitev zanimala oseba, ki ne bi mogla dostopati do prostorov v Ljubljani, se dogovorijo za možnost pogovora izven prostorov ali na drugih dveh lokacijah. To ocenjujemo kot zelo ustrezno.

Glavna lokacija, Ljubljana, je odlično dostopa z javnim prometom (neposredna bližina LPP postajališč, bližina glavne železniške in avtobusne postaje). Lokacija v Radomljah je od železniške postaje oddaljena 750 m, lokacija v Radovljici pa v neposredni bližini avtobusne postaje (cca 100 m). Lokaciji v Ljubljani in Radomljah sta označeni z veliko tablo na objektu, kjer program izvajajo, lokacija v Radovljici je označena z napisom na vhodnih vratih. Vse pogovore izvajajo po predhodnem dogovoru z izvajalko, zato vse uporabnike že pred obiskom informirajo glede lokacije ter jih po potrebi usmerijo. To ocenjujemo kot popolnoma ustrezno.

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

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

Ker se srečujejo z zelo kompleksnimi situacijami uporabnikov, veliko sodelujejo z drugimi programi in institucijami. Opažajo, da največji delež sodelovanja predstavlja sodelovanje s CSD. Sodelovanje v večini primerov poteka dobro.

Do težav pri sodelovanju prihaja predvsem v situacijah, pride do nezadostnega prepoznavanja (psihičnega in občasno spolnega) nasilja v odnosih, sploh kadar je to bolj subtilno in prikrito ter kadar opozarjajo na nezadostno prepoznavanje potreb otrok po varnosti (to se največkrat kaže v postopkih določanja stikov in vzgoje in varstva).

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.