



**Analiza praktyk instytucji pomocowych miasta  
Nowego Sącza i powiatu nowosądeckiego  
w zakresie pomocy kobietom doznającym przemocy**

**Raport podsumowujący zadanie projektowe**

Raport podsumowujący zadanie projektowe pn. „Analiza praktyk instytucji pomocowych miasta Nowego Sącza i powiatu nowosądeckiego w zakresie pomocy kobietom doświadczającym przemocy” został wydany w ramach projektu „Razem przeciwko przemocy” realizowanego z dotacji otrzymanej z programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy finansowanego przez Islandię, Liechtenstein i Norwegię w ramach Funduszy Europejskiego Obszaru Gospodarczego.



Iceland  
Liechtenstein  
Norway

**Active  
citizens fund**

Publikacja jest dostępna na licencji Creative Commons:

Uznanie autorstwa – Użycie niekomercyjne – Bez utworów zależnych  
4.0 Międzynarodowe (CC BY-NC-ND 4.0)

Wydawca:



IWO-DORADZTWO OBYWATELSKIE, FUNDACJA

ul. Bolesława Prusa 145G, 33-300 Nowy Sącz

[www.fundacijaiwo.org](http://www.fundacijaiwo.org)

Nowy Sącz 2023

## SPIS TREŚCI

1. WSTĘP: .....	3
2. KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA BADANEGO OBSZARU: .....	4
3. METODOLOGIA BADAŃ: .....	6
4. PRZEPROWADZONE CZYNNOŚCI BADAWCZE: .....	9
Indywidualne wywiady pogłębione (IDI) .....	10
Standaryzowane wywiady kwestionariuszowe realizowane on-line wśród instytucji pomocowych.....	23
Badanie typu Desk research .....	33
Panel ekspertów .....	33
5. USTALENIA: .....	35
6. REKOMENDACJE: .....	36

## 1. WSTĘP

**Beneficjent projektu:** Fundacja, IWO-Doradztwo Obywatelskie z Nowego Sącza.

**Koordynator zadania:** Omega Audyt Centrum Doradztwa i Audytu Anita Rogóz.  
Osoba upoważniona: Marek Rogóz.

**Zespół badawczy** (konsultanci-eksperti Fundacji IWO):

1. badacz-analityk,
2. badacz-metodolog,
3. psycholog z Ośrodka Pomocy Społecznej,
4. funkcjonariusz policji,
5. asystent rodziny z Ośrodka Pomocy Społecznej,
6. prawnik,
7. pedagog szkolny.

**Data ostatecznej wersji raportu:** 16.12.2022 r.

**Miejsce realizacji** (obszar objęty badaniem): Miasto Nowy Sącz i Powiat Nowosądecki.

IWO-Doradztwo Obywatelskie przekazało zespołowi realizującemu zadanie wykaz instytucji pomocowych poddanych badaniu, który zawiera nazwę oraz adres e-mail instytucji (dokument znajduje się w aktach bieżących badania).

## 2. KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA BADANEGO OBSZARU

Przemoc wobec kobiet najczęściej przybiera formę przemocy domowej (przemocy w rodzinie). Dość często nazywana jest także znęcaniem się lub stosowaniem przemocy wobec osób bliskich (kobiet). Przemoc wykorzystywana jest do zdobycia lub utrzymania władzy i kontroli nad kobietą oraz obejmuje wszystkie fizyczne, seksualne, emocjonalne, ekonomiczne i psychologiczne działania lub groźby działań, które wpływają na kobietę. Jest to jedna z najczęstszych form przemocy, której doświadczają kobiety na całym świecie, w tym w Polsce<sup>1</sup>.

### Przemoc ekonomiczna

Polega na uzależnieniu lub próbie uzależnienia finansowego osoby poprzez zachowanie całkowitej kontroli nad zasobami finansowymi, wstrzymanie dostępu do pieniędzy lub zakaz uczęszczania do szkoły lub zatrudnienia.

### Przemoc psychologiczna

Polega na wywoływaniu strachu poprzez zastraszanie, groźenie wyrządzeniem szkody fizycznej kobiecie lub dzieciom, niszczeniu mienia, stosowaniu "gierk psychologicznych" lub zmuszaniu do izolacji od przyjaciół, rodziny, szkoły lub pracy.

### Przemoc emocjonalna

Obejmuje podważanie poczucia własnej wartości poprzez ciągłą krytykę, umniejszanie znaczenia czyichś umiejętności, obrzucanie wyzwiskami lub stosowanie innych form przemocy słownej, jak również niszczenie relacji kobiety z dziećmi lub niedopuszczanie do tego, aby kobieta zobaczyła przyjaciół i rodzinę.

### Przemoc fizyczna

Polega na zranieniu lub próbie zranienia kobiety poprzez uderzenie, kopnięcie, spalenie, szarpanie, szczypanie, pchanie, spoliczkowanie, ciągnięcie za włosy, gryzienie, odmawianie opieki medycznej lub zmuszanie do spożywania alkoholu lub zażywania narkotyków, bądź też użycie innej formy przemocy fizycznej.

<sup>1</sup> „Formy przemocy wobec kobiet i dziewcząt”, UNIC WARSAW, Ośrodek Informacji ONZ w Warszawie, data odczytu: 13.12.2022 r.

## Przemoc seksualna

Polega na zmuszaniu partnera do udziału w akcie seksualnym, gdy ten nie wyraża zgody.

Pomoc kobietom doświadczającym przemocy na terenie Miasta Nowego Sącza i Powiatu Nowosądeckiego świadczą takie instytucje jak Ośrodki Pomocy Społecznej, Policja, Ośrodki Interwencji Kryzysowej oraz organizacje pozarządowe realizujące w tym zakresie własne cele statutowe. Z wyjątkiem organizacji pozarządowych, pozostałe instytucje pomocowe realizują swoje zadania **w oparciu o przepisy prawa** co niewątpliwie standaryzuje ich działania i zapewnia źródła finansowania ze środków publicznych. Z kolei organizacje pozarządowe są instytucjami, które samodzielnie określają cele i działania statutowe w zakresie pomocy kobietom doświadczającym przemocy i które mogą poszukiwać źródeł finansowania nie tylko w ramach środków publicznych, ale również prowadząc działalność odpłatną lub uzyskując darowizny lub przychody ze sponsoringu.

### 3. METODOLOGIA BADAŃ

W projekcie ustalono następującą metodologię badań prowadzonych w ramach zadania:

- 1) Przedmiot badania: analiza praktyk instytucji pomocowych z powiatu sądeckiego w zakresie pomocy kobietom doznającym przemocy. Doprecyzowano, iż chodzi o Miasto Nowy Sącz i Powiat Nowosądecki. IWO-Doradztwo Obywatelskie przekazało wykaz podmiotów poddanych badaniu, na które składają się ośrodki pomocy społecznej, policja, ośrodki interwencji kryzysowej i organizacje pozarządowe – podane e-maile do kontaktu z każdą instytucją.
- 2) W ramach realizacji zadania należało odpowiedzieć na następujące pytania badawcze:
  - a. warunki lokalowe w jakich udzielana jest pomoc,
  - b. możliwości skorzystania z bezpłatnego lokalu dla pokrzywdzonych kobiet,
  - c. możliwość skorzystania z bezpłatnej porad prawnych i psychologicznych,
  - d. wykształcenie i doświadczenie osób udzielających pomocy,
  - e. czy współpraca między organami ścigania (policja, sąd, prokuratura), samorządem terytorialnym (MOPS, GOPS) a organizacjami pozarządowymi układa się prawidłowo,
  - f. czy jest udzielana informacja o sposobach wsparcia pokrzywdzonych przez inne instytucje,
  - g. czy dochodzi do spotkań i wymiany doświadczeń z innymi podmiotami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym, a jeżeli tak to jak często,
  - h. czy pomoc jest udzielana całodobowo,

- i. jaka jest ilość pracowników udzielających wsparcia pokrzywdzonym i czy jest to liczba wystarczająca.
- 3) W ramach realizacji zadania wprowadzono następujące techniki badawcze:
- a. Indywidualne wywiady pogłębione (IDI) z 5 beneficjentkami instytucji pomocowych prowadzone przez kobietę,
  - b. standaryzowane wywiady kwestionariuszowe realizowane on-line wśród instytucji pomocowych (za pośrednictwem poczty elektronicznej – wysyłka dwukrotna),
  - c. badanie typu Desk research (poprzez analizę informacji dostępnych na stronach Internetowych badanych podmiotów oraz dostępne opracowania własne ww. podmiotów – do wykorzystania podczas panelu ekspertów),
  - d. panel ekspertów – realizacja zadania i redakcja raportu we współpracy o charakterze konsultacyjnej ze specjalistami (konsultantami) IWO-Doradztwo Obywatelskie: badacz-analityk, badacz-metodolog oraz konsultantami będącymi przedstawicielami instytucji i organizacji tworzących sieć pomocy kobietom doświadczającym przemocy na terenie Sądeckizny: psycholog z Ośrodka Pomocy Społecznej, funkcjonariusz policji, asystent rodziny z Ośrodka Pomocy Społecznej, prawnik, pedagog szkolny.
- 4) Udział w badaniu ww. podmiotów i osób jest dobrowolna.
- 5) Z uwagi na przedmiot badania w badaniu nie będą stosowane techniki typu „tajemniczy klient”.
- 6) Wyniki badań będą przedstawiane wyłącznie statystycznie bez podania nazw instytucji pomocowych. Materiały robocze (źródłowe) z badania zostały przekazane Fundacji IWO w celach dowodowych.
- 7) W badaniu wykorzystano listo polecający wydany przez Zarząd IWO-Doradztwo Obywatelskie.





- 8) W ramach realizacji zadania zaplanowano spotkania z konsultantami (panel ekspertów) – wprowadzające, sześć spotkań konsultacyjnych i spotkanie zamykające – w wymiarze min. 3 godzin w formule zdalnej.

## 4. PRZEPROWADZONE CZYNNOSCI BADAWCZE:

### ***Indywidualne wywiady pogłębione (IDI)***

W okresie od 12 do 24 października 2022 r. przeprowadzono wywiady pogłębione (IDI) z 5 kobietami doznającymi przemocy, korzystającymi z pomocy instytucjonalnej publicznej i pozarządowej. Wywiady przeprowadziła Pani Anita Rogóz. Średnia wieku respondentek to 40,2 lat (38 - 42). Wykształcenie: 1 osoba wyższe, 3 osoby – średnie, 1 osoba zawodowe. Status na rynku pracy: 5 pracujących, w tym 1 prowadzi własną działalność gospodarczą. Miejsce zamieszkania: 3 osoby miasto, 2 osoby tereny wiejskie. Badanie przeprowadzono w formie wywiadu w oparciu o poniższy **scenariusz rozmowy** (wydruki ankiet zostały przekazane IWO-Doradztwo Obywatelskie w celach dowodowych):

”

*Identyfikator osoby badanej: \_\_\_\_\_ (imię i nr telefonu – zachowujemy anonimowość, ale zbieramy dane potwierdzające badanie)*

*Osoba prowadząca wywiad: Anita ROGÓZ*

*Metryka (proszę zaznaczyć właściwe lub wpisać odpowiedź):*

- *kobieta – tak*
- *miejsce zamieszkania (m. Nowy Sącz, Powiat Nowosądecki – miasto / tereny wiejskie)*
- *wiek ...*
- *wykształcenie ...*
- *status na rynku pracy ...*
- *stan cywilny ...*
- *dzieci lub osoby pod stałą opieką ...*
- *ze wsparcia jakich instytucji pomocowych korzystałaś, ile razy i kiedy ...*
- *jaki rodzaj przemocy został zgłoszony (przemoc fizyczna, psychiczna, materialna, inna) ...*

*Obszar 1: Warunki lokalowe w jakich udzielana jest pomoc.*

*1. Czy lokal, w którym udzielana była pomoc, posiadał poniższe udogodnienia lub ułatwienia? Proszę o swoje spostrzeżenia i ew. wskazanie o jaką instytucję chodziło?*

*a) poczekalnia .....,*

*b) parking .....,*



c) pomieszczenie zapewniające dyskrecję podczas uzyskiwania pomocy (bez udziału osób trzecich, osobny pokój oddzielony od innych pracowników i klientów, odpowiednio wyciszone drzwi) .....,

d) inne (jakie?) \_\_\_\_\_,

e) nie pamiętam

Dodatkowe pytania:

\_\_\_\_\_

2. Jakie udogodnienia zapewnia instytucja dla osób niepełnosprawnych? Proszę o swoje spostrzeżenia i ew. wskazanie o jaką instytucję chodziło?

a) toalety przystosowane dla potrzeb osób niepełnosprawnych .....,

b) windy .....,

c) rampy wjazdowe dla wózków inwalidzkich .....,

d) ułatwienia dla osób niesłyszących lub niedowidzących .....,

e) nie pamiętam.

Dodatkowe pytania:

\_\_\_\_\_

3. Czy moment pierwszego zgłoszenia przemocy lub umówienia spotkania odbywa się w formie zapewniającej pełną dyskrecję? W której instytucji zgłaszała Pani przemoc po raz pierwszy?

a) tak, dlaczego i gdzie? \_\_\_\_\_

b) nie, dlaczego i gdzie? \_\_\_\_\_

c) nie pamiętam

Dodatkowe pytania:

\_\_\_\_\_

Obszar 2: Możliwości skorzystania z bezpłatnego lokalu dla pokrzywdzonych kobiet.

1. Czy otrzymała Pani propozycje skorzystania z bezpłatnego wsparcia lokalowego?

a) tak,

b) nie,

c) nie było takiej potrzeby,

d) nie pamiętam.

Dodatkowe pytania:

\_\_\_\_\_



2. Jeśli „tak” to z jakiego i w jakiej instytucji?

a) udostępnienie bezpłatnych lokali mieszkalnych i możliwość skorzystania z noclegu na czas poszukiwania mieszkania, w instytucji .....

b) dotacje celowe lub zapomogi na opłacenie czynszu za lokal mieszkalny, w instytucji .....

c) inne (jakie i gdzie?): \_\_\_\_\_

Dodatkowe pytania:

\_\_\_\_\_

3. Czy przedstawiono Pani informację na temat innych instytucji, które świadczą pomoc lokalową dla pokrzywdzonych przemocą kobiet?

a) tak, w ..... i odesłano do .....

b) nie.

Dodatkowe pytania:

\_\_\_\_\_

4. Czy zaproponowano inne formy wsparcia w obszarze bezpieczeństwa lokalowego?

a) tak (jakie i gdzie?): \_\_\_\_\_,

b) nie.

Dodatkowe pytania:

\_\_\_\_\_

Obszar 3: Możliwość skorzystania z bezpłatnych porad prawnych i psychologicznych.

1. Jaki rodzaj wsparcia zaproponowano lub zapewniono i której instytucji?

a) wsparcie prawnika, w .....

b) pomoc psychologiczna, w .....

c) mediacje, w .....

d) inne (jakie i gdzie?): \_\_\_\_\_

Dodatkowe pytania:

\_\_\_\_\_

2. Czy podczas udzielania ww. wsparcia stosowane były limity czasu lub liczby spotkań?

a) tak, w ....., jakie? ....., dla usługi .....

b) nie.

Dodatkowe pytania:

\_\_\_\_\_



---

3. Czy przedstawiono Pani informacje na temat innych instytucji, które udzielają wsparcia psychologicznego i porad prawnych dla kobiet pokrzywdzonych przemocą?

a) tak, przedstawiono mi w ..... i odesłano do .....

b) nie.

Dodatkowe pytania:

---

**Obszar 4: Wykształcenie i doświadczenie osób udzielających pomocy.**

1. Czy osoby, które udzielały wsparcia przedstawiły się, podały informację na temat swojego stanowiska pracy, kwalifikacji i doświadczenia? Proszę rozwinąć odpowiedź.

---

Dodatkowe pytania:

---

2. Czy uważa Pani, że kwalifikacje i doświadczenie osób udzielających wsparcia były wystarczające? Proszę rozwinąć odpowiedź.

---

Dodatkowe pytania:

---

3. Czy miała Pani możliwość ocenić jakość obsługi w instytucji pomocowej, np. poprzez ankietę lub możliwość złożenia skargi lub pochwały?

---

Dodatkowe pytania:

---

**Obszar 5: Czy współpraca między organami ścigania (policja, sąd, prokuratura), samorządem terytorialnym (MOPS, GOPS) a organizacjami pozarządowymi układa się prawidłowo?**

1. Jak ocenia Pani współpracę pomiędzy organami ścigania (policja, sąd, prokuratura), samorządem terytorialnym (MOPS, GOPS) a organizacjami pozarządowymi (np. Fundacjami) w obszarze spraw związanych ze wsparciem kobiet doświadczających przemocy? Proszę podzielić się swoją opinią, spostrzeżeniami. Proszę rozwinąć odpowiedź.

---

Trudno ocenić, dlaczego? \_\_\_\_\_

Dodatkowe pytania:

---

2. Jakiego wsparcia lub współpracy oczekuje Pani od instytucji pomocowych, w szczególności od organizacji pozarządowych (np. Fundacji)? Jak ocenia Pani czas reakcji, kompleksowość działań oraz indywidualne podejście do problemu przez poszczególne instytucje pomocowe?

---

Dodatkowe pytania:

---

3. Czy dostrzega Pani potrzebę zmian w celu usprawnienia sposobu pomocy kobietom pokrzywdzonym przemocą, w szczególności w zakresie możliwości działania instytucji pomocowych?

a) tak (jakie?): \_\_\_\_\_

b) nie.

Dodatkowe pytania:

---

Obszar 6: Czy jest udzielana informacja o sposobach wsparcia pokrzywdzonych przez inne instytucje?

1. Jak Pani ocenia udzielanie informacji przez poszczególne instytucje pomocowe, w poniższym zakresie?

a) dystrybucja ulotek i informatorów .....

b) bieżące informowanie o zmianach w prawie .....

c) kierowanie do właściwych organów lub instytucji .....

d) podanie numerów kontaktowych oraz adresów stron internetowych właściwych organów lub instytucji .....

e) bieżące aktualizowanie własnych stron internetowych lub tablic informacyjnych .....

f) upowszechnianie informacji w mediach społecznościowych .....

g) inne (jakie?): \_\_\_\_\_

Dodatkowe pytania:

---

2. Czy udzielano Pani informacji o sposobach wsparcia pokrzywdzonych przemocą kobiet przez inne instytucje, proszę o rozwinięcie odpowiedzi?

a) świadczące wsparcie bezpłatnie \_\_\_\_\_



b) świadczące wsparcie na zasadach komercyjnych \_\_\_\_\_

Dodatkowe pytania:

---

**Obszar 7: Czy dochodzi do spotkań i wymiany doświadczeń z innymi podmiotami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym, a jeżeli tak to jak często?**

1. Czy uważa Pani, że poszczególne instytucje pomocowe powinny częściej organizować spotkania w celu wymiany doświadczeń, tak aby usprawnić pomoc kobietom doznającym przemocy? Proszę o rozwinięcie odpowiedzi.

---

lub „Nie mam zdania” .....

Dodatkowe pytania:

---

**Obszar 8: Czy pomoc jest udzielana całodobowo?**

1. Czy spotkała się Pani z sytuacją, w której wsparcie było udzielane w dni wolne od pracy lub w godzinach nocnych? Gdzie?

a) pomoc administracyjna, .....

b) pomoc prawna, .....

c) pomoc psychologiczna, .....

d) pomoc mediacyjna, .....

e) udzielanie informacji, .....

f) inna pomoc (jaka?): \_\_\_\_\_

Dodatkowe pytania:

---

2. Czy spotkała się Pani z sytuacją, w której instytucja stosuje następujące kanały zgłoszenia potrzeby wsparcia po godzinach pracy instytucji? Gdzie?

a) skrzynka e-mail, .....

b) poczta głosowa, .....

c) komunikator internetowy, .....

d) skrzynka podawcza, .....

e) dyżur telefoniczny, .....

f) inne (jakie?): \_\_\_\_\_

Dodatkowe pytania:

---

*Obszar 9: Jaka jest liczba pracowników udzielających wsparcia pokrzywdzonym i czy jest to liczba wystarczająca?*

*1. Czy uważają Państwo, że liczba pracowników udzielających wsparcia kobietom pokrzywdzonym przemocą jest w poszczególnych instytucjach wystarczająca? Proszę rozwinąć odpowiedź.*

---

*Dodatkowe pytania:*

---

*2. Czy istniała możliwość wyboru w zakresie tego, kto udziela wsparcia kobietom doświadczającym przemocy? Gdzie?*

*a) tak (kobieta może wybrać płeć osoby udzielającej wsparcia),*

*.....*

*b) nie.*

*Dodatkowe pytania:*

---

”

## **PODSUMOWANIE WYWIADÓW (IDI):**

1) Warunki lokalowe w jakich udzielana jest pomoc:

3 z 5 respondentek zgłosiło zastrzeżenia do warunków lokalowych. Dotyczyły one braku zapewnienia dyskrecji (w niektórych instytucjach w pomieszczeniu, w którym dokonywane były zgłoszenia znajdowały się osoby trzecie. Dodatkowo osoby te rozpraszały respondentki, a ich obecność powodowała, że czuły się niekomfortowo. Inny zgłaszany w trakcie wywiadów problem, to brak wyciszenia pomieszczeń. Czekać na korytarzu słychać było rozmowy prowadzone w pomieszczeniach, co negatywnie wpływało na swobodę wypowiedzi respondentek. Wypowiedź jednej z respondentek „(...) zamiast zająć się mną podczas zgłoszenia przemocy bardziej się interesowała losem męża przemocowego (czy będzie się miał kto nim zająć. Na dzieci zupełnie nie zwracali uwagi) takie zachowanie upewnia sprawcę w bezkarności”.

Respondentki nie zwróciły uwagi na udogodnienia dla osób niepełnosprawnych.



## 2) Możliwość skorzystania z bezpłatnego lokalu dla pokrzywdzonych kobiet:

Respondentkom przedstawiono propozycję skorzystania z bezpłatnego wsparcia lokalowego, jednak żadna z nich nie skorzystała, ponieważ nie było takiej konieczności. Analiza udzielonych odpowiedzi wykazała, że nie we wszystkich instytucjach taka możliwość została przedstawiona.

W jednej instytucji przedstawiono dodatkowo propozycję innych form wsparcia w zakresie bezpieczeństwa lokalowego (pomoc w znalezieniu mieszkania, pomoc w umeblowaniu).

## 3) Możliwość skorzystania z bezpłatnych porad prawnych i psychologicznych:

Wszystkie respondentki korzystały z pomocy psychologicznej i prawnej, dwie brały udział w grupach wsparcia, dwie osoby korzystały ze wsparcia finansowego (obiady dla dzieci, ubrania, zapomogi). Wszystkie potwierdzają, że w instytucjach do których się zgłosiły otrzymały informację na temat dostępnych form wsparcia. W trakcie wywiadu pojawił się problem ograniczeń czasowych w trakcie spotkań z psychologami (czas trwania sesji od 20 min do 1 h), natomiast spotkania z prawnikami limitów czasowych nie miały. W przypadku sesji psychologicznych ograniczenie czasowe spotkania powoduje dodatkowy stres, klientki nie mają możliwości swobodnego wypowiedzenia się świadome presji czasu. Spotkania zaczynały się punktualnie, opóźnienia zdarzały się sporadycznie w sytuacji, gdy poprzednie spotkanie się przedłużyło. Respondentki były informowane o opóźnieniu.

2 osoby nie dostały żadnych informacji na temat innych instytucji, które udzielają wsparcia psychologicznego i porad prawnych dla kobiet pokrzywdzonych przemocą. Nie przekazano im informacji, gdzie jeszcze ewentualnie mogą szukać pomocy.

## 4) Wykształcenie i doświadczenie osób udzielających pomocy:

Z wywiadów wynika, że w każdej instytucji osoby udzielające pomocy (prawnik, psycholog) przedstawiły się, opowiedziały o swoim wykształceniu, specjalizacji oraz zakresie pomocy, która mogą udzielić.

Jeśli chodzi o profesjonalizm i doświadczenie osób udzielających wsparcia zdania są podzielone. Pojawiały się następujące opinie „Tak, uzyskałam wsparcie jakiego potrzebowałam, sposób udzielania wsparcia był bardzo przyjazny postawa psychologa, prawnika oraz osób zarządzających powodowała, że nie czułam żadnego skrępowania. Uważam, że wsparcie było udzielone w sposób bardzo profesjonalny, pomoc udzielana przez bardzo doświadczone, przyjazne, empatyczne, wyrozumiałe i cierpliwe osoby”. Kolejna: „(...) NIE!!! (...) {podano 3 instytucje} super, bardzo profesjonalni, opiekuńczy, podeszli z dużym zrozumieniem i zaangażowaniem, nie oceniali, nie obwiniali, wskazywali właściwe kierunki dalszych działań, pokierowali do podjęcia właściwych działań, które mnie wyzwolą. (...) genialni, uratowali mi życie, to im zawdzięczam, to, że wyrwałam się z tego bagna, żałuję, że ich więcej nie spotkałam”, „Zależy od osoby. (...) był taki pan, co w ogóle nie powinien pracować, nie chciał przyjąć zeznania, bo uznał, że i tak je wycofam, zignorował problem, ale ja i tak postawiłam na swoim. (...) NIE!!!! Wiele razy mnie zbywali. (...) wszystko było super, byłam bardzo dobrze prowadzona, byli mili, pomagali mi we wszystkim w tym w sprawach urzędowych”. Panie w (...) były dla mnie bardzo cierpliwe, mimo, że robiłam różne błędy, one nie odpuszczały i walczyły o mnie. Dzięki nim nauczyłam się otwartości i mogę o tym mówić, gdyby nie one to nie wiem jakby to było, jakby się to skończyło.

W sytuacjach, kiedy jest przemoc seksualna nie powinni obsługiwać tych zgłoszeń mężczyźni **Wszystkie respondentki podkreślały, że pierwszy kontakt z instytucją pomocową jest bardzo ważny, bo od tego zależy czy znajdą w sobie siłę do podejmowania dalszej walki.**

Żadna z respondentek nie miała możliwości oceny jakości obsługi np. poprzez ankietę, w żadnej instytucji nie przewidziano takiego działania, a w każdym razie respondentki nie zostały o tym poinformowane.

- 5) Czy współpraca między organami ścigania (policja, sąd, prokuratura), samorządem terytorialnym (MOPS, GOPS) a organizacjami pozarządowymi układu się prawidłowo:

Respondentki nie mają wiedzy na temat współpracy między organizacjami pomocowymi publicznymi i pozarządowymi, w tym organami ścigania. Tylko jedna

wie o takiej współpracy i ocenia ją dobrze, natomiast nie potrafi sprecyzować swojej oceny, głównie chodzi o przekazywanie dokumentacji (akt sprawy) pomiędzy Policją a innymi instytucjami.

Od instytucji pomocowych respondentki oczekują zrozumienia, najbardziej wsparcia psychologicznego, informacji o tym jakie mają możliwości, wskazania, gdzie mogą się udać z problemami, podpowiedzi co można zrobić i gdzie. Powinno być odpowiednie podejście do ofiar przemocy niewolno bagatelizować problemu.

Czas reakcji instytucji (od 1 do 3 dni) oraz kompleksowość działań i indywidualne podejście do problemu, co do zasady oceniają pozytywnie. Pojawiły się jednak sygnały o tym, że jednej z instytucji czas oczekiwania na reakcję to 1,5 miesiąca.

Respondentki wskazały na potrzebę usprawnienia współpracy instytucji pomocowych poprzez:

- wspólne działania mające na celu nagłaśnianie konieczności zgłaszania się po pomoc i informowania, gdzie ją można uzyskać,
- organizowanie spotkań na większą skalę, akcje informacyjne z udziałem przedstawicieli wszystkich instytucji pomocowych,
- uświadamianie kobietom, że nie powinny się godzić na bycie ofiarami i cierpieć w milczeniu, przełamać lęk przed mówieniem o doświadczanej przemocy,
- kobiety, które nie są ofiarami przemocy też uczyć jak i kiedy umieć się postawić,
- **wypracowanie sprawnego systemu przekazywania informacji tak aby pokrzywdzone nie musiały w każdej instytucji opowiadać o swoich przeżyciach.**

6) Czy jest udzielana informacja o sposobach wsparcia pokrzywdzonych przez inne instytucje:

W zakresie dostępności informacji dot. przemocy, respondentki stwierdziły, że w niektórych instytucjach otrzymywały informacje o zakresie działania innych

instytucji pomocowych. Ulotki, plakaty i informatory rzadko spotykane, a zawarte w nich treści były mało pomocne. Każda z kobiet trafiła do odpowiedniej instytucji dzięki informacjom uzyskanym tzw. „pocztą pantoflową”. **Na pytanie, czy gdyby nie wskazanie znajomych lub osób przypadkowych wiedziałyby, gdzie szukać pomocy większość odpowiedziała, że nie, musiałyby szukać w Internecie.** Respondentki otrzymywały informacje o dostępnych bezpłatnych możliwościach otrzymania wsparcia, o możliwościach komercyjnych nie były informowane.

- 7) Czy dochodzi do spotkań i wymiany doświadczeń z innymi podmiotami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym, a jeżeli tak to jak często:

Wszystkie respondentki uznały, że istnieje konieczność organizowania spotkań i wymiany doświadczeń pomiędzy instytucjami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym „ponieważ trzeba o tych problemach rozmawiać, wymieniać się doświadczeniami w celu usprawnienia systemu pomocy kobietom doznającym przemocy, czasem ludzie nie powiedzą bezpośrednio pracownikowi instytucji o tym że coś im się nie podoba ale powiedzą to w innej instytucji i na takich spotkaniach można by takie informacje wzajemnie przekazywać”. Jeśli chodzi o wskazanie częstotliwości organizowania takich spotkań uczestniczki wywiadów mają bardzo różne oczekiwania, jedne wskazują na konieczność organizowania ich raz na miesiąc, inne raz na kwartał jeszcze inne raz w roku, a dodatkowo, jeśli zmieniają się przepisy.

- 8) Czy pomoc jest udzielana całodobowo:

Wszystkie respondentki potwierdziły, że w instytucjach, z których wsparcia korzystały całodobowo dostępna była pomoc psychologiczna. W jednej z instytucji było to możliwe nie tylko poprzez całodobowy dyżur telefoniczny, ale i osobiście w siedzibie. O innych dostępnych kanałach komunikacji poza godzinami pracy instytucji respondentki nie miały wiedzy, jedna wskazała na możliwość kontaktu e-mail z jedną z instytucji, z której pomocy korzystała.

- 9) Jaka jest liczba pracowników udzielających wsparcia pokrzywdzonym i czy jest to liczba wystarczająca:

4 na 5 osób z którymi przeprowadzono wywiady stwierdziły, że liczba pracowników zajmujących się udzielaniem pomocy osobom doświadczającym przemocy jest zbyt mała. Zwiększenie liczby pracowników skutkowałoby szybszym udzieleniem pomocy i skróciłoby czas oczekiwania na nią.

1 osoba uznała, że pracowników jest wystarczająca liczba, ponieważ nie musiała czekać i pomoc dostała bardzo szybko.

W 2 przypadkach respondentki miały możliwości wyboru/zmiany osoby udzielającej pomocy. Żadna z respondentek nie miała takiej potrzeby, ale podkreślały, że możliwość wyboru jest ważna, szczególnie jeśli chodzi o płeć psychologa, łatwiej jest otworzyć się przed kobietą, przypadków przemocy seksualnej nie powinni obsługiwać mężczyźni.

### **WNIOSKI Z BADANIA IDI:**

Z informacji uzyskanych metoda wywiadu pogłębionego wynika, że system wsparcia dla kobiet pokrzywdzonych przemocą co do zasady działa prawidłowo, konieczne są jednak usprawnienia zarówno na poziomie poszczególnych instytucji jak i w obszarze ich współdziałania. Wdrożenie wydanych rekomendacji zwiększy dostępność i skuteczność pomocy świadczonej przez poszczególne podmioty.

### **REKOMENDACJE WYNIKAJĄCE Z BADANIA IDI:**

Obszar 1: Warunki lokalowe w jakich udzielana jest pomoc:

W związku z tym, że doświadczenie przemocy jest niezwykle traumatycznym przeżyciem, a jej zgłoszenie może być krepujące dla poszkodowanych, należy dokonać analizy zasobów lokalowych i podjąć działania, które zagwarantują osobom zgłaszającym działania przemocowe poczucie bezpieczeństwa i dyskrecji.

Obszar 2: Możliwość skorzystania z bezpłatnego lokalu dla pokrzywdzonych kobiet:

Każda z instytucji powinna przekazywać osobom potrzebującym pomocy wszystkie niezbędne informacje o dostępnym wsparciu lokalowym świadczonym

przez wszystkie powołane do tego typu pomocy instytucje, bez względu na to, czy potrzeba taka została zgłoszona przez klientki.

Obszar 3: Możliwość skorzystania z bezpłatnych porad prawnych i psychologicznych:

Wszystkie instytucje powinny posiadać wykaz placówek świadczących pomoc dla osób dotkniętych przemocą wraz z opisem oferowanych działań/form pomocy. Informacje te powinny być obligatoryjnie przekazywane zgłaszającym się osobom np. w formie drukowanego informatora lub folderów.

Obszar 4: Wykształcenie i doświadczenie osób udzielających pomocy:

Osoby przyjmujące zgłoszenie przemy oraz świadczące pomoc w tym zakresie powinny cechować się cierpliwością, wyrozumiałością i empatią. Niedopuszczalne jest ignorowanie czy bagatelizowanie zgłoszeń, dlatego każda z instytucji pomocowych powinna przeanalizować swoje zasoby kadrowe pod kątem ich kompetencji społecznych niezbędnych na stanowiskach pomocowych. Dodatkowo wprowadzenie możliwości oceny jakości świadczonej pomocy może być bardzo przydatne w jej doskonaleniu. Wszystkie osoby zgłaszające przemoc powinny mieć możliwość wypowiedzenia się na temat warunków oraz jakości uzyskanej pomocy, a także kompetencji osób jej udzielających.

Obszar 5: Współpraca między organami ścigania (policja, sąd, prokuratura), samorządem terytorialnym:

Wypracować model współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi, który zapewni kompleksową reakcję na zgłoszony przypadek przemy i umożliwi udzielenie niezbędnej pomocy (zgodnie z kompetencjami poszczególnych instytucji) bez konieczności osobistego zgłaszania problemu w każdej instytucji.

Obszar 6: Czy jest udzielana informacja o sposobach wsparcia pokrzywdzonych przez inne instytucje?

Wzmocnić system informowania o możliwościach pomocowych dla osób doświadczonych przemocą.

Obszar 7: Czy dochodzi do spotkań i wymiany doświadczeń z innymi podmiotami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym, a jeżeli tak to jak często?

Rozważyć możliwość organizacji cyklicznych spotkań wszystkich instytucji pomocowych w celu wymiany doświadczeń.

Obszar 8: Czy pomoc jest udzielana całodobowo?

Zwiększyć dostępność pomocy osobom pokrzywdzonym poprzez rozbudowanie kanałów zgłoszeniowych aktywnych po godzinach pracy instytucji.

Obszar 9: Jaka jest liczba pracowników udzielających wsparcia pokrzywdzonym i czy jest to liczba wystarczająca?

Należy dokonać analizy zasobów lokalowych i podjąć działania, które zagwarantują odpowiednią liczbę pracowników udzielających pomocy osobom pokrzywdzonym, aby maksymalnie skrócić czas oczekiwania na wsparcie.

W związku z delikatnością materii jaka jest przemoc, instytucje pomocowe w trosce o komfort klientek powinny zapewnić i poinformować o możliwości zmiany psychologa/prawnika, jeżeli zajdzie taka potrzeba. Jest to niezwykle istotne ze względu na to, że poczucie bezpieczeństwa w kontakcie z psychologiem jest podstawą do szczerzej rozmowy, a zaufanie lub jego brak może znacząco wpłynąć na dalsze postępowanie osób pokrzywdzonych.



## ***Standaryzowane wywiady kwestionariuszowe realizowane on-line wśród instytucji pomocowych***

W badaniu zastosowano następującą ankietę, którą przesłano do instytucji objętych badaniem:

”

Nazwa instytucji: \_\_\_\_\_

Telefon kontaktowy do osoby, która wypełniła ankietę: \_\_\_\_\_

*Jeśli w pytaniu nie wskazano inaczej można zaznaczyć kilka odpowiedzi.*

*Wyniki badań będą prezentowane wyłącznie statystycznie, bez wskazania nazwy instytucji udzielającej konkretne odpowiedzi.*

*Łącznie jest 27 pytań, po 3 pytania w każdym z obszarów.*

*Obszar 1: Warunki lokalowe w jakich udzielana jest pomoc.*

*1. Czy lokal, w którym udzielana jest pomoc, posiada udogodnienia/ułatwienia dla kobiet pokrzywdzonych przestępstwem (przemocą)?*

*a) poczekalnia,*

*b) parking,*

*c) pomieszczenie zapewniające dyskrecję podczas uzyskiwania pomocy (bez udziału osób trzecich, osobny pokój oddzielony od innych pracowników i klientów, odpowiednio wyciszone drzwi),*

*d) niezbędne udogodnienia dla osób niepełnosprawnych.*

*2. Jakie udogodnienia zapewnia Państwa instytucja dla osób niepełnosprawnych chcących skorzystać z pomocy?*

*a) toalety przystosowane dla potrzeb osób niepełnosprawnych,*

*b) windy,*

*c) rampy wjazdowe dla wózków inwalidzkich,*

*d) ułatwienia dla osób niesłyszących lub niedowidzących.*

*3. Czy moment pierwszego zgłoszenia przemocy lub umówienia spotkania odbywa się w formie zapewniającej pełną dyskrecję?*

*a) tak,*

*b) nie.*

*Obszar 2: Możliwości skorzystania z bezpłatnego lokalu dla pokrzywdzonych kobiet.*



1. Jaką pomoc lokalową dla pokrzywdzonych (przemocą) kobiet zapewnia Państwa instytucja?

a) udostępnienie bezpłatnych lokali mieszkalnych i możliwość skorzystania z noclegu na czas poszukiwania mieszkania,

b) dotacje celowe lub zapomogi na opłacenie czynszu za lokal mieszkalny,

c) inne (jakie?): \_\_\_\_\_,

d) nie realizujemy takiego wsparcia.

2. Czy dysponują Państwo bazą innych instytucji, które świadczą pomoc lokalową dla pokrzywdzonych (przemocą) kobiet?

a) tak,

b) nie.

3. Czy Państwa instytucja stosuje inne formy wsparcia dla pokrzywdzonych (przemocą) kobiet w obszarze bezpieczeństwa lokalowego?

a) tak (jakie?): \_\_\_\_\_,

b) nie.

Obszar 3: Możliwość skorzystania z bezpłatnych porad prawnych i psychologicznych.

1. Jaki rodzaj wsparcia zapewnia Państwa instytucja kobietom pokrzywdzonym przestępstwem (przemocą)?

a) wsparcie prawnika,

b) pomoc psychologiczna,

c) mediacje,

d) inne (jakie?): \_\_\_\_\_

2. Czy podczas udzielania ww. wsparcia stosowane są limity czasu lub liczby spotkań dla jednej osoby?

a) tak,

b) nie.

3. Czy dysponują Państwo bazą instytucji, które udzielają wsparcia psychologicznego i porad prawnych dla kobiet pokrzywdzonych przestępstwem (przemocą)?

a) tak,

b) nie.

Obszar 4: Wykształcenie i doświadczenie osób udzielających pomocy.

1. Proszę wskazać minimalne kwalifikacje osób udzielających pomocy kobietom pokrzywdzonym przestępstwem (przemocą) – w zakresie administracyjnym i prawnym:

- a) wyższe wykształcenie kierunkowe,
- b) dedykowane kursy i szkolenia,
- c) minimalny staż pracy (jaki?): \_\_\_\_\_,
- d) inne – dodatkowe (jakie?): \_\_\_\_\_.

2. Proszę wskazać minimalne kwalifikacje osób udzielających pomocy kobietom pokrzywdzonym przestępstwem (przemocą) – w zakresie psychologicznym i mediacyjnym:

- a) wyższe wykształcenie kierunkowe,
- b) dedykowane kursy i szkolenia,
- c) minimalny staż pracy (jaki?): \_\_\_\_\_,
- d) inne – dodatkowe (jakie?): \_\_\_\_\_.

3. W jaki sposób Państwa instytucja monitoruje kwalifikacje, jakość i sposób realizacji usług przez ww. specjalistów?

---

Obszar 5: Czy współpraca między organami ścigania (policja, sąd, prokuratura), samorządem terytorialnym (MOPS, GOPS) a organizacjami pozarządowymi układa się prawidłowo?

1. Jaka forma współpracy pomiędzy organami ścigania (policja, sąd, prokuratura), samorządem terytorialnym (MOPS, GOPS) a organizacjami pozarządowymi jest stosowana przez Państwa instytucję?

- a) kontakt telefoniczny bądź mailowy,
- b) konsultacje w bieżących sprawach,
- c) opiniowanie czynności/aktów,
- d) spotkania robocze i konferencje,
- e) wspólne interwencje,
- f) inne (jakie?): \_\_\_\_\_

2. Jakiego wsparcia lub współpracy oczekują Państwo od innych instytucji, w szczególności od organizacji pozarządowych?

---

3. Czy dostrzegają Państwo potrzebę zmian legislacyjnych i/lub organizacyjnych w celu usprawnienia sposobu pomocy kobietom pokrzywdzonym przestępstwem (przemocą),

w szczególności w zakresie możliwości działania ww. instytucji?

- a) tak (jakie?): \_\_\_\_\_



b) nie.

*Obszar 6: Czy jest udzielana informacja o sposobach wsparcia pokrzywdzonych przez inne instytucje?*

*1. Jakie formy wsparcia informacyjnego dla osób pokrzywdzonych przestępstwem (przemocą) są stosowane w Państwa instytucji?*

a) dystrybucja ulotek i informatorów,

b) bieżące informowanie o zmianach w prawie,

c) kierowanie do właściwych organów lub instytucji,

d) podanie numerów kontaktowych oraz adresów stron internetowych właściwych organów lub instytucji,

e) bieżące aktualizowanie własnych stron internetowych,

f) upowszechnianie informacji w mediach społecznościowych,

g) inne (jakie?): \_\_\_\_\_

*2. W jaki sposób Państwa instytucja aktualizuje informacje o sposobach wsparcia pokrzywdzonych przemocą kobiet przez inne instytucje?*

---

*3. Czy udzielają Państwo informacji o sposobach wsparcia pokrzywdzonych przemocą przez inne instytucje:*

a) świadczące wsparcie bezpłatnie,

b) świadczące wsparcie na zasadach komercyjnych.

*Obszar 7: Czy dochodzi do spotkań i wymiany doświadczeń z innymi podmiotami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym, a jeżeli tak to jak często?*

*1. Czy Państwa instytucja organizuje spotkania z innymi podmiotami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym kobietom?*

a) tak (jak często i z jakimi instytucjami?): \_\_\_\_\_

b) nie.

*2. Czy Państwa instytucja bierze udział w spotkaniach z innymi podmiotami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym kobietom?*

a) tak (jak często i z jakimi instytucjami?): \_\_\_\_\_

b) nie.

*3. Jeśli brali Państwo udział w spotkaniach z innymi podmiotami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym kobietom, jakich tematów/zagadnień dotyczyły ww. spotkania?*

---

**Obszar 8: Czy pomoc jest udzielana całodobowo?**

1. Czy Państwa instytucja świadczy następujące wsparcie w dni wolne od pracy?

- a) pomoc administracyjna,
- b) pomoc prawna,
- c) pomoc psychologiczna,
- d) pomoc mediacyjna,
- e) udzielanie informacji,
- f) inna pomoc (jaka?): \_\_\_\_\_

2. Czy Państwa instytucja świadczy następujące wsparcie w godzinach nocnych?

- a) pomoc administracyjna,
- b) pomoc prawna,
- c) pomoc psychologiczna,
- d) pomoc mediacyjna,
- e) udzielanie informacji,
- f) inna pomoc (jaka?): \_\_\_\_\_

3. Czy Państwa instytucja stosuje następujące kanały zgłoszenia potrzeby wsparcia po godzinach pracy instytucji?

- a) skrzynka e-mail,
- b) poczta głosowa,
- c) komunikator internetowy,
- d) skrzynka podawcza,
- e) dyżur telefoniczny,
- f) inne (jakie?): \_\_\_\_\_

**Obszar 9: Jaka jest liczba pracowników udzielających wsparcia pokrzywdzonym i czy jest to liczba wystarczająca?**

1. Czy uważają Państwo, że liczba pracowników udzielających wsparcia kobietom pokrzywdzonym przestępstwem (przemocą) jest w Państwa instytucji wystarczająca?

- a) tak,
- b) nie (dlaczego, jaki jest powód braku wystarczających zasobów?):  
\_\_\_\_\_

2. Proszę podać liczbę pracowników świadczących wsparcie kobietom pokrzywdzonym przestępstwem (przemocą) w zakresie:

- a) pomoc administracyjna i/lub prawna: \_\_\_\_\_,

- b) pomoc psychologiczna: \_\_\_\_\_,
- c) pomoc mediacyjna: \_\_\_\_\_
- d) inna pomoc (jaka?): \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

3. Czy istnieje możliwość wyboru w zakresie tego, kto udziela wsparcia kobietom doświadczającym przemocy?

- a) tak (kobieta może wybrać płeć osoby udzielającej wsparcia),
- b) nie.

”

Ankiety przesłano elektronicznie za pomocą poczty e-mail koordynatora zadania do instytucji (zabezpieczono wydruki wiadomości), które podlegały monitoringowi na oficjalne adresy e-mail (najczęściej były to oficjalne adresy e-mail podmiotów publicznych). Wysyłka ankiet nastąpiła dwukrotnie, w tym zaproszenie do udziału w badaniu oraz przypomnienie. Udział w badaniu był dobrowolny. Ankiety były jawne, jednak wyniki badania zaprezentowano w raporcie jedynie w formie statystycznej (zgodnie z przyjętą metodologią). Uzyskano niewielki zwrot ankiet (5) jednak z uwagi na to, iż zwrot nastąpił zarówno z jednostek policji, ośrodków pomocy społecznej, jak i organizacji pozarządowych oraz biorąc pod uwagę, iż podmioty publiczne działają w oparciu o przepisy prawa (ich zadania są precyzyjnie określone w ustawach i rozporządzeniach), podjęto decyzję o wnioskowaniu w oparciu o próbkę otrzymanych odpowiedzi. Podkreślić należy, iż badanie ankietowe jest tylko jednym z przyjętych technik badawczych, obok panelu ekspertów, wywiadów pogłębionych z kobietami korzystającymi z usług instytucji pomocowych oraz badania Desk research. Z tego też względu niski zwrot ankiet nie będzie decydujący dla wniosków przedstawionych w niniejszym raporcie.

#### **USTALENIA:**

Obszar 1: Warunki lokalowe w jakich udzielana jest pomoc.

Lokale, w których udzielana jest pomoc posiadają takie udogodnienia jak poczekalnia (2 podmioty), parking (1 podmiot), pomieszczenia zapewniające dyskrecję (wszystkie badane podmioty). W zakresie udogodnień dla osób niepełnosprawnych ujawniono przystosowane toalety (2 podmioty), brak przystosowanych wind, rampy dla wózków

inwalidzkich (1 podmiot), ułatwienia dla niesłyszących lub niedowidzących (2 podmioty). 1 podmiot zadeklarował, że nie posiada ułatwień dla niepełnosprawnych jednak posiada dzwonek do wezwania pracownika na parter budynku. Wszystkie podmioty deklarują dyskrecję podczas pierwszego zgłaszania przemocy.

Obszar 2: Możliwości skorzystania z bezpłatnego lokalu dla pokrzywdzonych kobiet.

Badane instytucje zapewniały pomoc lokalową w postaci dotacji celowych lub zapomogi na opłacanie czynszu za lokal mieszkalny (1 podmiot), udostępnienia bezpłatnych lokali (1 podmiot) i mieszkań chronionych (1 podmiot). Deklarują posiadaniem bazy instytucji, które świadczą takie wsparcie (5 podmiotów). W ramach innych form wsparcia w obszarze bezpieczeństwa lokalowego wskazano na SOIK i pomoc psychologiczną.

Obszar 3: Możliwość skorzystania z bezpłatnych porad prawnych i psychologicznych.

Badane instytucje zapewniają pomoc prawną (4 podmioty), pomoc psychologiczną (4 podmioty), mediacje (1 podmiot). Jedna z instytucji wskazała, iż dysponuje „osobą I kontaktu”. Podczas udzielania wsparcia stosowane są limity czasu lub liczby spotkań (1 podmiot). Respondenci dysponują bazą instytucji, które udzielają wsparcia psychologicznego i prawnego (wszyscy).

Obszar 4: Wykształcenie i doświadczenie osób udzielających pomocy.

Określono minimalne kwalifikacje osób udzielających wsparcia w obszarze administracyjnym i prawnych (wykształcenie wyższe kierunkowe – 3 podmioty, dedykowane kursy i szkolenia – 4 podmioty, staż pracy – 1 podmiot), psychologicznym i mediacyjnym (wykształcenie wyższe kierunkowe – 4 podmioty, dedykowane kursy i szkolenia – 3 podmioty, minimalny staż pracy – 2 podmioty). W zakresie monitorowanie kwalifikacji, jakości i sposobu pracy wskazano, iż wykonywane jest to „na podstawie otrzymanych dokumentów i opinii”.

Obszar 5: Czy współpraca między organami ścigania, samorządem terytorialnym i NGO układa się prawidłowo.



Wskazano formy współpracy pomiędzy instytucjami (kontakt telefoniczny lub mailowy – wszystkie instytucje, konsultacje w bieżących sprawach – 4 podmioty, opiniowanie czynności lub aktów – 1 podmiot, spotkania robocze i konferencje – 3 podmioty, wspólne interwencje – 3 podmioty; wskazano również spotkania zespołu interdyscyplinarnego). **Określono oczekiwania w zakresie wsparcia z innych instytucji: „natychmiastowa pomoc osobie doznającej przemocy tj. psychologiczna, schronienie przed sprawcą przemocy, pomoc finansowa i bytowa w tym pomoc w załatwieniu pracy, szkoły dla dzieci, przedszkola itp.”, „pomoc w działaniach edukacyjno-informacyjnych”, „wymiana doświadczeń dot. sposobów dotarcia do jak największej liczby osób pokrzywdzonych, wizyty studyjne, wspólne projekty”.** Tylko 1 podmiot dostrzegał potrzebę zmian legislacyjnych, w szczególności w zakresie jak najszerzego wsparcia niezależnych specjalistycznych ośrodków dla pokrzywdzonych kobiet.

Obszar 6: Czy jest udzielana informacja o sposobach wsparcia pokrzywdzonych przez inne instytucje.

Stosuje się następujące formy wsparcia informacyjnego (ulotki i informatory – wszyscy, bieżące informowanie o zmianach w prawie – 3 podmioty, kierowanie do właściwych organów lub instytucji – 5 osób, podanie numerów kontaktowych oraz adresów stron WWW – 4 podmioty, bieżące aktualizowanie własnych stron WWW – 3 podmioty, media społecznościowe – 4 podmioty). Instytucje aktualizuje informacje o sposobach wsparcia pokrzywdzonych przemocą kobiet przez inne podmioty poprzez aktualizacje informacji na stronach WWW i bezpośrednie pozyskiwanie informacji od innych instytucji. **Informacja udzielana jest jedynie na temat podmiotów świadczących usługi bezpłatnie.**

Obszar 7: Czy dochodzi do spotkań i wymiany doświadczeń z innymi podmiotami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym i jak często.

3 podmioty oświadczyły, iż organizują spotkania z innymi instytucjami wg potrzeb, kilka razy w roku. Wszystkie podmioty biorą udział w spotkaniach z innymi podmiotami zajmującymi się pomocą pokrzywdzonym kobietom – na uwagę zasługuje „wizyta studyjna w Islandii”. Tematyka spotkań dotyczyła

takich zagadnień jak procedury NK, przemoc w rodzinie, usprawnienia systemu pomocy pokrzywdzonym kobietom, system szkoleń policji islandzkiej, przeciwdziałanie przemocy ze względu na płeć, proces w sprawach przemocy domowej, przemoc seksualna, ochrona praw dziecka. **Należy wyraźnie podkreślić, iż udział w spotkaniach i wymiana doświadczeń pomiędzy instytucjami jest kluczowa dla sprawnego funkcjonowania instytucji działających jako system wsparcia kobiet pokrzywdzonych przemocą.**

Obszar 8: Czy pomoc jest udzielana całodobowo.

W dniach wolnych od pracy 1 instytucja udziela informacji. Podobnie w godzinach nocnych tylko 1 instytucja udziela informacji. Po godzinach pracy otwarte są takie kanały komunikacji jak e-mail (2 podmioty), poczta głosowa (2 podmioty), komunikator internetowy (1 podmiot), skrzynka podawcza (nikt), dyżur telefoniczny (1 podmiot). **W badanym obszarze widać wyraźny problem z dostępnością wsparcia „pierwszego kontaktu” poza godzinami pracy badanych instytucji. Zaleca się dołożyć starań w celu umożliwienia realizacji kluczowych usług (wsparcie prawne, psychologiczne, mieszkaniowe) poza podstawowymi godzinami pracy, w szczególności w dni wolne.**

Obszar 9: Jaka jest liczba pracowników udzielających wsparcia pokrzywdzonym i czy jest to liczba wystarczająca.

Wszyscy respondenci uważają, iż liczba pracowników udzielających wsparcia w ich instytucji jest wystarczająca. Na poparcie ww. stwierdzenia podano liczbę pracowników świadczących wsparcie w zakresie administracyjnym i prawnym, psychologicznym, mediacyjnym i w zakresie tzw. „I kontaktu”. Wskazano, iż **co do zasady nie ma możliwości wyboru płci osoby udzielającej wsparcia**, z zastrzeżeniem, iż 1 podmiot podał, iż wsparcie udzielane jest wyłącznie przez kobiety. **Zaleca się rozważyć możliwość organizacji procesu wsparcia w taki sposób, aby kobieta opisująca sytuację przemocową mogło wybrać płeć specjalisty, w szczególności w zakresie usług tzw. „I kontaktu”.**



## ***Badanie typu Desk research***

Badaniem objęto wszystkie instytucje wskazane w populacji. Przeprowadzono analizę informacji dostępnych na stronach Internetowych badanych podmiotów w zakresie:

- 1) Informacji dotyczących sposobu zgłaszania przemocy.
- 2) Oferty dla kobiet doświadczających przemocy.

### **USTALENIA:**

Instytucje objęte badaniem co do zasady (nie wszystkie) prowadzą strony Internetowe i zamieszczają na nich informacje dotyczące sposobu zgłaszania przemocy (gdzie, jakimi kanałami) oraz oferty dla kobiet doświadczających przemocy. Zwraca uwagę fakt, iż:

- 1. Informacje zawarte na stronach Internetowych różnią się od siebie treścią i szczegółowością przedstawianej oferty.**
- 2. Informacje zawarte są na stronie głównej lub też na podstronach (co utrudnia sprawne dotarcie do takich informacji).**

**Z ww. powodów zaleca się opracowanie jednolitej, wystandaryzowanej informacji na temat sposobu zgłaszania przemocy, jak i oferty dla kobiet jej doświadczającej, która mogłaby zostać zamieszczona na stronach WWW i w mediach społecznościowych sądeckich organizacji działających w badanym obszarze.**

## ***Panel ekspertów***

W panelu ekspertów brały udział osoby wymienione we wstępie do niniejszego raportu. Odbyło się 8 spotkań po 3 godziny, w tym spotkanie wprowadzające oraz spotkanie zamykające. Spotkania odbywały się co do zasady w formule zdalnej z wykorzystaniem platformy „ClickMeeting” (<https://clickmeeting.com/pl>). Spotkania były rejestrowane elektronicznie (dzienniki spotkań), cyklicznie wykonywano zrzuty ekranu, koordynator zadania prowadził listę obecności. Nie prowadzono rejestracji dźwięku.

Spotkania odbyły się w następujących dniach.

1. 29.04.2022
2. 20.05.2022
3. 27.05.2022
4. 24.06.2022
5. 30.09.2022
6. 28.10.2022
7. 18.11.2022
8. 16.12.2022

Podczas spotkań panelowych dyskutowano i dzielono się doświadczeniami w zakresie praktyk instytucji pomocowych, opracowywano dokumenty wykorzystywane podczas badań (ankiety, scenariusze rozmów), jak również analizowano literaturę i raporty dostępne w przestrzeni publicznej.

### **Zwrócono uwagę na następujące zagadnienia dotyczące badanego obszaru:**

- 1) Ograniczenie kompleksowości, brak wsparcia typu „jedno okienko”. Kobieta doświadczająca przemocy musi udać się do kilku instytucji, które łącznie udzielają wsparcia, którego potrzebuje. Brak jasności dla kobiet co może zrobić i co może uzyskać.

- 2) Ograniczona wiedza instytucji pomocowych na temat zadań innych podmiotów, np. punktów pomocowych prowadzonych przez organizacje pozarządowe.
- 3) Brak aktualnego informatora, w którym wszystkie podmioty udzielające pomocy przedstawiają swoją ofertę, który może być dystrybuowany wśród kobiet doświadczających przemocy.
- 4) Brak grup wsparcia dla kobiet doświadczających przemocy.
- 5) W badanym obszarze brak jest wypracowanych standardów postępowania, które ujednociałyby sposób działania w trybie „nie legislacyjnym” i które byłyby przyjęte „oddolnie” przez instytucje pomocowe.

## 5. USTALENIA

Z informacji uzyskanych metodą wywiadu pogłębionego, ankiet kierowanych do instytucji pomocowych, panelu ekspertów oraz badania typu Desk research wynika, że system wsparcia dla kobiet pokrzywdzonych przemocą co do zasady działa prawidłowo, konieczne są jednak usprawnienia zarówno na poziomie poszczególnych instytucji jak i w obszarze ich współdziałania. Wdrożenie wydanych rekomendacji zwiększy dostępność i skuteczność pomocy świadczonej przez poszczególne podmioty. **Szczegóły ustaleń zawarto w Punkcie 4. Raportu.**

## 6. REKOMENDACJE

- 1) W związku z tym, że doświadczenie przemocy jest niezwykle traumatycznym przeżyciem, a jej zgłoszenie może być krepujące dla poszkodowanych, należy dokonać analizy zasobów lokalowych i podjąć działania, które zagwarantują osobom zgłaszającym działania „przemocowe” poczucie bezpieczeństwa i dyskrecji.
- 2) Każda z instytucji powinna przekazywać osobom potrzebującym pomocy wszystkie niezbędne informacje o dostępnym wsparciu lokalowym świadczonym przez wszystkie powołane do tego typu pomocy instytucje, bez względu na to, czy potrzeba taka została zgłoszona przez klientki.
- 3) Wszystkie instytucje powinny posiadać wykaz placówek świadczących pomoc dla osób dotkniętych przemocą wraz z opisem oferowanych działań/form pomocy. Informacje te powinny być obligatoryjnie przekazywane zgłaszającym się osobom np. w formie drukowanego informatora lub folderów.
- 4) Osoby przyjmujące zgłoszenie przemocy oraz świadczące pomoc w tym zakresie powinny cechować się cierpliwością, wyrozumiałością i empatią. Niedopuszczalne jest ignorowanie czy bagatelizowanie zgłoszeń, dlatego każda z instytucji pomocowych powinna przeanalizować swoje zasoby kadrowe pod kątem ich kompetencji społecznych niezbędnych na stanowiskach pomocowych. Dodatkowo wprowadzenie możliwości oceny jakości świadczonej pomocy może być bardzo przydatne w jej doskonaleniu. Wszystkie osoby zgłaszające przemoc powinny mieć możliwość wypowiedzenia się na temat warunków oraz jakości uzyskanej pomocy, a także kompetencji osób jej udzielających.
- 5) Wypracować model współpracy pomiędzy instytucjami pomocowymi, który zapewni kompleksową reakcję na zgłoszony przypadek przemocy i umożliwi udzielenie niezbędnej pomocy (zgodnie z kompetencjami poszczególnych instytucji) bez konieczności osobistego zgłaszania problemu w każdej instytucji.

- 6) Wzmocnić system informowania o możliwościach pomocowych dla osób doświadczonych przemocą.
- 7) Rozważyć możliwość organizacji cyklicznych spotkań wszystkich instytucji pomocowych w celu wymiany doświadczeń.
- 8) Zwiększyć dostępność pomocy osobom pokrzywdzonym poprzez rozbudowanie kanałów zgłoszeniowych aktywnych po godzinach pracy instytucji.
- 9) Należy dokonać analizy zasobów lokalowych i podjąć działania, które zagwarantują odpowiednią liczbę pracowników udzielających pomocy osobom pokrzywdzonym, aby maksymalnie skrócić czas oczekiwania na wsparcie.
- 10) W związku z delikatnością materii jaka jest przemoc, instytucje pomocowe w trosce o komfort klientek powinny zapewnić i poinformować o możliwości zmiany psychologa/prawnika, jeżeli zajdzie taka potrzeba. Jest to niezwykle istotne ze względu na to, że poczucie bezpieczeństwa w kontakcie z psychologiem jest podstawą do szczerzej rozmowy, a zaufanie lub jego brak może znacząco wpłynąć na dalsze postępowanie osób pokrzywdzonych.
- 11) W badanym obszarze widać wyraźny problem z dostępnością wsparcia „pierwszego kontaktu” poza godzinami pracy badanych instytucji. Zaleca się dołożyć starań w celu umożliwienia realizacji kluczowych usług (wsparcie prawne, psychologiczne, mieszkaniowe) poza podstawowymi godzinami pracy, w szczególności w dni wolne.
- 12) Zaleca się rozważyć możliwość organizacji procesu wsparcia w taki sposób, aby kobieta opisująca sytuację przemocową mogła wybrać płęć specjalisty, w szczególności w zakresie usług tzw. „1 kontaktu”.
- 13) Zaleca się opracowanie jednolitej, wystandaryzowanej informacji na temat sposobu zgłaszania przemy, jak i oferty dla kobiet jej doświadczającej, która mogłaby zostać zamieszczona na stronach WWW i w mediach społecznościowych sądeckich organizacji działających w badanym obszarze.



IWO – DORADZTWO OBYWATELSKIE, FUNDACJA

ul. Bolesława Prusa 145G, 33-300 Nowy Sącz

[www.fundacjaiwo.org](http://www.fundacjaiwo.org)

KRS: 0000559783

NIP: 7343531982

REGON: 36158939000000

BGŻ BNP PARIBAS SA 92203000451110000004138700