

Παραδοτέο Γ':

«Έκθεση αξιολόγησης- Επιτελική Σύνοψη»

στο πλαίσιο του έργου με τίτλο:
**«Μελέτη αξιολόγησης της λειτουργίας των
δομών υποστήριξης γυναικών θυμάτων βίας στα
ΠΕΠ και στο ΕΠ ΜΔΤ»**



Εκπόνηση:

CMT Prooptiki
CONSULTING MANAGEMENT TRAINING



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Ιούλιος 2019

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| 1 Πλαίσιο του Έργου | 3 |
| 2 Στόχοι της αξιολόγησης..... | 5 |
| 3 Απορρόφηση διαθέσιμων πόρων | 6 |
| 4 Απαντήσεις αξιολογικών ερωτημάτων | 6 |
| 4.1 Το κριτήριο της Συνάφειας και Καταλληλότητας..... | 7 |
| 4.2 Το κριτήριο της Αποτελεσματικότητας | 12 |
| 4.3 Το κριτήριο της αποδοτικότητας..... | 20 |
| 4.4 Το κριτήριο των Επιπτώσεων | 23 |
| 5 Συμπεράσματα | 26 |
| 6 Προοπτικές βιωσιμότητας του δικτύου των δομών | 28 |
| 7 Προτάσεις βελτίωσης..... | 31 |

1 Πλαίσιο του Έργου

Αντικείμενο του παρόντος έργου είναι η αξιολόγηση των δομών υποστήριξης γυναικών, η οποία αφορά στο ενδιάμεσο διάστημα λειτουργίας τους κατά την τρέχουσα Προγραμματική Περίοδο (1/12/2015-31/12/2018) με στόχο τη βελτίωση του παραγόμενου έργου. Σημειώνεται ότι η αξιολόγηση βασίστηκε στο φυσικό και οικονομικό αντικείμενο των πράξεων, όπως διαμορφώθηκε μετά από την επέκταση της συνολικής διάρκειας τους και την τροποποίηση των αρχικών αποφάσεων ένταξης τους στο ΕΣΠΑ 2014-2020.

Βασικός στόχος της αξιολόγησης είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τις ωφελούμενες από το δίκτυο των δομών.

Το δίκτυο αυτό βρίσκεται στο πλαίσιο του έργου της ΓΓΙΦ «Λειτουργία δομών και υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης για την καταπολέμηση της βίας» και για την Προγραμματική Περίοδο 2014-2020, προβλέφθηκε η διεύρυνση της ομάδας των ωφελούμενων γυναικών ώστε να συμπεριλαμβάνονται και γυναίκες που υφίστανται πολλαπλές διακρίσεις όπως προσφύγισες, μετανάστριες, ΑμεΑ, μονογονείς, άνεργες, Ρομά. Στόχος αποτελεί η αντιμετώπιση του φαινομένου της έμφυλης βίας και η αντιμετώπιση των κοινωνικών διακρίσεων που γίνονται εις βάρος των γυναικών, καθώς και η αντιμετώπιση των διαρκώς ανακυπτόμενων κοινωνικών αναγκών, όπως αυτή του προσφυγικού.

Στο πλαίσιο αυτό, το ΕΚΤ συνεχίζει να συγχρηματοδοτεί, κατά την τρέχουσα προγραμματική περίοδο, το εν λόγω δίκτυο, με στόχο τη συνέχιση και την αναβάθμιση της λειτουργίας των 61 δομών, μέσω της παροχής βελτιωμένων /διευρυμένων υπηρεσιών υποστήριξης των γυναικών θυμάτων βίας. Παράλληλα χρηματοδοτεί τις Οριζόντιες παρεμβάσεις εθνικής εμβέλειας, προκειμένου οι δομές του Δικτύου να ακολουθούν κοινό μοντέλο και προδιαγραφές λειτουργίας, όπως αυτές αποτυπώνονται στα επιμέρους εργαλεία, εγχειρίδια, έγγραφα, κ.τ.λ., του Ενιαίου Συστήματος Ποιότητας Παροχής Υπηρεσιών, και να τηρούν τις υποχρεώσεις και τις αρμοδιότητες που απορρέουν από την Προγραμματική Συμφωνία που έχει υπογραφεί με την ΓΓΙΦ και το ΚΕΘΙ.

Αναλυτικά, το δίκτυο δομών το οποίο συγχρηματοδοτείται από το ΕΚΤ περιλαμβάνει:

- 14 Συμβουλευτικά Κέντρα σε περιφερειακό επίπεδο με δικαιούχο το ΚΕΘΙ,
- 25 Συμβουλευτικά Κέντρα σε τοπικό επίπεδο με δικαιούχο τον εκάστοτε Δήμο,
- 19 Ξενώνες Φιλοξενίας σε τοπικό επίπεδο με δικαιούχο τον εκάστοτε Δήμο, και
- 2 Ξενώνων Φιλοξενίας του ΕΚΚΑ στην Αττική και Θεσσαλονίκη με δικαιούχο το ΕΚΚΑ.

Οι σχετικές Πράξεις εντάσσονται στα 13 ΠΕΠ, ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή της δομής, και ειδικότερα στην Επενδυτική Προτεραιότητα 9.iii. «Καταπολέμηση κάθε μορφής διακρίσεων και προώθηση της ισότητας των ευκαιριών» (εκτός του ΠΕΠ ΑΜΘ και Κρήτης, στα οποία έχουν ενταχθεί στις Ε.Π. 9.i. και 9.iv, αντίστοιχα).

Οι Πράξεις υλοποιούνται με μέσα του εκάστοτε φορέα υλοποίησης και με ομοιογενή τρόπο στο σύνολο της χώρας, κατόπιν σχετικών υποδειγμάτων προσκλήσεων, τα οποία εκπονήθηκαν από την ΕΥΣΕΚΤ σε συνεργασία με την Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ του ΥΠΕΣΔΑ και σε συνεργασία με τα ΠΕΠ, καθώς και με τη συνεχή εποπτεία και παρακολούθηση της ΓΓΙΦ και του ΚΕΘΙ.

Σύμφωνα με το νέο θεσμικό πλαίσιο η ενίσχυση του μοντέλου λειτουργίας των δομών και η αναβάθμιση/βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προκύπτει από τα ακόλουθα:

- την παροχή υπηρεσιών εργασιακής συμβουλευτικής και πληροφόρησης
- την παροχή όλων των παραπάνω υπηρεσιών μετά από επικαιροποιημένη εκπαίδευση του προσωπικού
- Ωφελούμενες των Πράξεων είναι οι γυναίκες που έχουν υποστεί και υφίστανται βία σε όλες τις μορφές (π.χ. μετανάστριες, πρόσφυγες, μονογονείς, ΑμεΑ, άνεργες κ.λπ.) καθώς και τα παιδιά τους, στην περίπτωση των Ξενώνων Φιλοξενίας.
- τη διασφάλιση ενός «Ενιαίου Συστήματος Ποιότητας Παροχής Υπηρεσιών» μέσω της εκπόνησης/επικαιροποίησης εγχειρίδιων, εργαλείων συμβουλευτικής καθώς και διοικητικών εγγράφων και εγγράφων τυποποίησης της λειτουργίας των δομών (π.χ. κανονισμός λειτουργίας, κώδικας δεοντολογίας κ.λπ.) που απαιτούνται για τη βελτίωση της λειτουργίας των Συμβουλευτικών Κέντρων και των Ξενώνων Φιλοξενίας.
- Την παρακολούθηση της πορείας της ωφελούμενης γυναίκας όχι μόνο καθ' όλη τη διάρκεια παροχής υποστηρικτικής υπηρεσίας αλλά και μετά από αυτήν (follow up).

Το Δίκτυο των Δομών οφείλει να παρέχει το σύνολο των προαναφερθέντων υπηρεσιών και η κάθε ωφελούμενη γυναίκα δύναται να ωφεληθεί σύμφωνα με τις ανάγκες της.

Παράλληλα η ΓΓΠΦ ως αρμόδιος φορέας σε συνεργασία με το ΚΕΘΙ, την Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ του ΥΠΕΣΔΑ, την ΕΕΤΑΑ και τα ΠΕΠ, υλοποιεί 2 ΜΙΣ που εμπεριέχονται στις οριζόντιες παρεμβάσεις εθνικής εμβέλειας, συγκεκριμένα στην Πράξη «Οριζόντιες Παρεμβάσεις εθνικής εμβέλειας», η οποία έχει ενταχθεί στην Επενδυτική Προτεραιότητα 11.ι. «*Επένδυση στη θεσμική ικανότητα και στην αποτελεσματικότητα των δημοσίων διοικήσεων και υπηρεσιών σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο εν όψει των μεταρρυθμίσεων, καλύτερη κανονιστική ρύθμιση και χρηστή διακυβέρνηση*» του Ε.Π. ΜΔΤ 2014-2020 και αφορούν στην:

- επίβλεψη/παρακολούθηση και συντονισμό των Δομών του Δικτύου για την πρόληψη και την καταπολέμηση της έμφυλης βίας.
- επικαιροποίηση ή/και εκπόνηση εργαλείων και διοικητικών/τυποποιητικών εγγράφων λειτουργίας των δομών.
- συνέχιση της λειτουργίας της Τηλεφωνικής Γραμμής S.O.S. 15900 πανελλαδικής εμβέλειας.
- βάση δεδομένων της ΕΕΤΑΑ
- παροχή προγραμμάτων επιμόρφωσης στα στελέχη των δομών (ΕΚΔΔΑ) και τέλος
- στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη δράσεων δημοσιότητας σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο.

3 Απορρόφηση διαθέσιμων πόρων

Ο συνολικός προϋπολογισμός για το δίκτυο υπηρεσιών είναι 36.825.476,40 ευρώ, από τα οποία 33.508.212,83 ευρώ είναι ο προϋπολογισμός των κατά τόπους δομών (15.153.538,77 ευρώ στα Συμβουλευτικά Κέντρα, 18.354.674,06 ευρώ στους Ξενώνες Φιλοξενίας) και τα 3.317.263,57 αφορά στις οριζόντιες δράσεις. Συνολικά εκτιμούμε ότι έχει απορροφηθεί το 46,29% των διαθέσιμων πόρων (19.780.734,98 ευρώ από τα οποία 18.354.674,06 ευρώ για τις κατά τόπους δομές και 1.426.060,98 για τις οριζόντιες). Ειδικότερα 49% των διαθέσιμων πόρων για τα Συμβουλευτικά Κέντρα (7.457.829,08 ευρώ), 40% για τους Ξενώνες Φιλοξενίας, (7.387.895,33 ευρώ) και 1.060,92 ευρώ για τις οριζόντιες δράσεις.

Μεγαλύτερο ποσοστό απορρόφησης του διαθέσιμου προϋπολογισμού για τα Συμβουλευτικά Κέντρα εμφανίζει το ΠΕΠ Θεσσαλίας (0,65) και μικρότερο το ΠΕΠ Δυτικής Μακεδονίας (0,34). Αντίστοιχα, όσον αφορά στους Ξενώνες Φιλοξενίας μεγαλύτερο ποσοστό απορρόφησης εμφανίζει το ΠΕΠ Βορείου Αιγαίου (0,65) και μικρότερο το ΠΕΠ Ιονίων Νήσων (αφορά στον ΞΦ Κέρκυρας που λειτουργήσε με προβλήματα και πλέον αναμένεται να απενταχθεί) και το ΠΕΠ Αττικής (0,32). Συνολικά και τους δύο τύπους δομών, μεγαλύτερο ποσοστό απορρόφησης εμφανίζει το ΠΕΠ Ηπείρου (0,54) και μικρότερο το ΠΕΠ Ιονίων Νήσων (0,31) και το ΠΕΠ Δυτικής Μακεδονίας (0,37).

| ΠΕΠ | ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ | | | ΞΕΝΩΝΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ | | | ΣΥΝΟΛΟ | | |
|----------------------------------|------------------------------|--|------------------|------------------------------|--|------------------|------------------------------|--|------------------|
| | Συνολικός προϋπολογισμός ΠΔΕ | Επιλέξιμη / πληρωτέα Δαπάνη (1/12/2015 μέχρι 31/12/2018) | Απορροφητικότητα | Συνολικός προϋπολογισμός ΠΔΕ | Επιλέξιμη / πληρωτέα Δαπάνη (1/12/2015 μέχρι 31/12/2018) | Απορροφητικότητα | Συνολικός προϋπολογισμός ΠΔΕ | Επιλέξιμη / πληρωτέα Δαπάνη (1/12/2015 μέχρι 31/12/2018) | Απορροφητικότητα |
| ΠΕΠ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΘΡΑΚΗΣ | 1.237.683,88 | 632.424,30 | 0,51 | 757.000,00 | 372.470,03 | 0,49 | 1.994.683,88 | 1.004.894,33 | 0,50 |
| ΠΕΠ ΑΤΤΙΚΗΣ | 2.968.897,04 | 1.242.591,51 | 0,42 | 4.075.706,89 | 1.293.866,81 | 0,32 | 7.044.603,93 | 2.536.458,32 | 0,36 |
| ΠΕΠ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ | 766.957,00 | 384.181,75 | 0,50 | 879.722,88 | 463.834,19 | 0,53 | 1.646.679,88 | 848.015,94 | 0,51 |
| ΠΕΠ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ | 762.000,00 | 396.826,12 | 0,52 | 2.124.713,43 | 1.007.634,65 | 0,47 | 2.886.713,43 | 1.404.460,77 | 0,49 |
| ΠΕΠ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ | 872.000,00 | 292.662,01 | 0,34 | 440.000,00 | 164.616,40 | 0,37 | 1.312.000,00 | 457.278,41 | 0,35 |
| ΠΕΠ ΗΠΕΙΡΟΥ | 1.023.750,00 | 563.105,87 | 0,55 | 1.023.000,00 | 534.744,18 | 0,52 | 2.046.750,00 | 1.097.850,05 | 0,54 |
| ΠΕΠ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ | 803.460,00 | 521.508,93 | 0,65 | 1.478.801,00 | 652.200,11 | 0,44 | 2.282.261,00 | 1.173.709,04 | 0,51 |
| ΠΕΠ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ | 1.100.552,32 | 568.600,64 | 0,52 | 885.000,00 | 49.932,55 | 0,06 | 1.985.552,32 | 618.533,19 | 0,31 |
| ΠΕΠ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ | 1.778.125,00 | 895.715,96 | 0,50 | 2.611.923,40 | 1.074.897,69 | 0,41 | 4.390.048,40 | 1.970.613,65 | 0,45 |
| ΠΕΠ ΚΡΗΤΗΣ | 750.482,00 | 408.791,99 | 0,54 | 1.655.374,34 | 659.585,84 | 0,40 | 2.405.856,34 | 1.068.377,83 | 0,44 |
| ΠΕΠ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ | 1.093.800,00 | 525.089,72 | 0,48 | 920.000,00 | 421.198,00 | 0,46 | 2.013.800,00 | 946.287,72 | 0,47 |
| ΠΕΠ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ | 1.019.895,80 | 533.093,72 | 0,52 | 771.832,12 | 312.744,72 | 0,41 | 1.791.727,92 | 845.838,44 | 0,47 |
| ΠΕΠ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ | 975.935,73 | 493.236,56 | 0,51 | 731.600,00 | 380.170,16 | 0,52 | 1.707.535,73 | 873.406,72 | 0,51 |
| ΣΥΝΟΛΟ | 15.153.538,77 | 7.457.829,08 | 0,49 | 18.354.674,06 | 7.387.895,33 | 0,40 | 33.508.212,83 | 14.845.724,41 | 0,44 |

4 Απαντήσεις αξιολογικών ερωτημάτων

Στη συνέχεια παρατίθενται τα στοιχεία και αποτελέσματα της έρευνας ανά αξιολογικό κριτήριο μέσα από μία συνθετική προσέγγιση των ευρημάτων και των απαντήσεων.

4.1 Το κριτήριο της Συνάφειας και Καταλληλότητας

Για τη διερεύνηση του παρόντος κριτηρίου τέθηκε το ερώτημα «Σε ποιο βαθμό ο σχεδιασμός της παρέμβασης ήταν κατάλληλος να αντιμετωπίσει τις ανάγκες των ωφελούμενων γυναικών;» το οποίο αποτελείται από επιμέρους ειδικά υπό-ερωτήματα. Συγκεκριμένα, το πρώτο ερώτημα στο οποίο επιχείρησε η παρούσα μελέτη να απαντήσει είναι:

4.1.1 Ποια είναι η συσχέτιση των δράσεων με τη στοχοθεσία των Ε.Π. και τις Εθνικές Στρατηγικές;

Αναφορικά στις επενδυτικές προτεραιότητες, η συνάφεια με τις 9.iii και 9.iv είναι πιο άμεση από ότι στην 9.i διότι η 9.i στοχεύει στην απασχόληση σε αντίθεση με τις άλλες δύο που προσανατολίζονται περισσότερο στην κοινωνική ένταξη.

Σχετικά με τις οριζόντιες παρεμβάσεις του ΕΠ ΜΔΤ, υπάρχει συνάφεια με τον Θεματικό Στόχο 11 και την επενδυτική προτεραιότητα 11.i.

Οι δράσεις ικανοποιούν πλήρως τον στόχο της Στρατηγική για την Κοινωνική Ένταξη που αναφέρεται στην βελτίωσης των συνθηκών πρόσβασης σε υπηρεσίες.

Συμπερασματικά, η παρέμβαση που αξιολογείται συμβάλλει στην επίτευξη των ειδικών στόχων των ΠΕΠ και του ΕΠ ΜΔΤ. Υπάρχει άμεση συνάφεια των δράσεων του δικτύου δομών με την στοχοθεσία των ΕΠ. Το δεύτερο ερώτημα στο οποίο κλήθηκε ο Ανάδοχος να απαντήσει είναι:

4.1.2 Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης των ωφελούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες; Καλύπτονται οι ανάγκες των ωφελούμενων γυναικών;

Οι περισσότερες γυναίκες που ανταποκρίθηκαν στην έρευνα επέλεξαν να επισκεφθούν ένα Συμβουλευτικό Κέντρο για να μιλήσουν για την κατάσταση τους, αλλά και για να λάβουν υπηρεσίες, πρώτα ψυχολογικής στήριξης και έπειτα συμβουλευτικής στήριξης. Όσον αφορά στο λόγο για τον οποίο βρέθηκαν στον Ξενώνα, η πλειοψηφία αναφέρει ότι ήθελε να μιλήσει σε κάποιον για την κατάσταση που βίωνε, με την επιθυμία να σταματήσει η κατάσταση αυτή. Εν αντιθέσει εκφράστηκε η ανάγκη των γυναικών να βελτιώσουν τη σχέση τους με τον σύζυγο/σύντροφο τους μέσα από την παραμονή τους στον Ξενώνα, δεδομένο το οποίο συμπληρώνεται και από τις απαντήσεις των στελεχών.

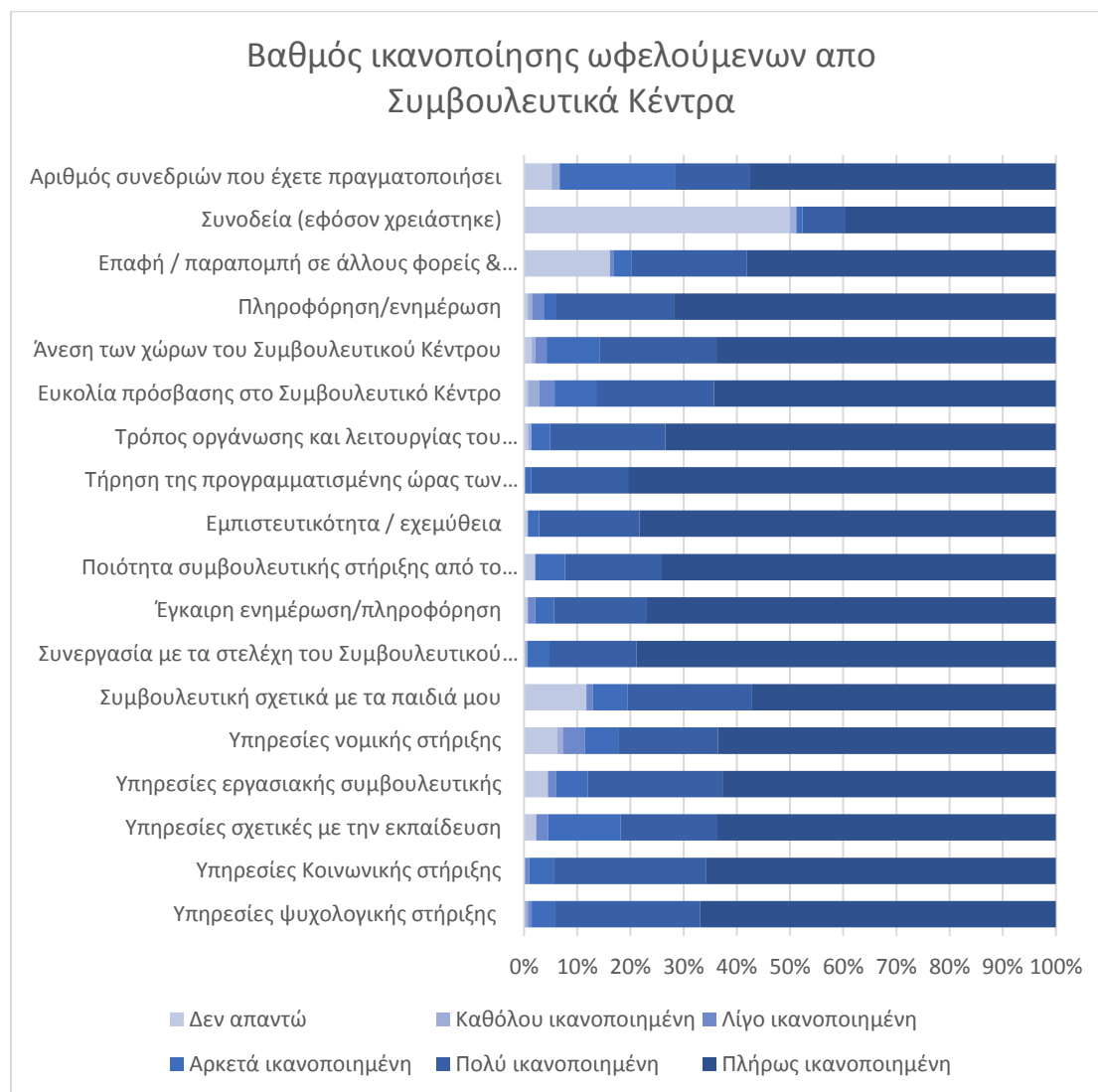
Οι ωφελούμενες γυναίκες που ανταποκρίθηκαν στην ποσοτική έρευνα ήταν πολύ ή/και πλήρως ικανοποιημένες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Συμβουλευτικών Κέντρων και των Ξενώνων Φιλοξενίας. Είναι μικρά τα ποσοστά απόκρισης στο «καθόλου ικανοποιημένη». Οι υπηρεσίες τις οποίες έλαβαν οι ωφελούμενες σε σχέση με το λόγο για τον οποίο επισκέφθηκαν το Κέντρο ή παραπέμφθηκαν στον Ξενώνα, διαφαίνονται ως ικανοποιητικές για την κάλυψη των αναγκών τους σε Κέντρα και Ξενώνες. Οι υπηρεσίες ψυχολογικής και κοινωνικής στήριξης που παρέχονται στις γυναίκες, φαίνεται, να εναρμονίζονται με τον αρχικό λόγο επίσκεψής τους.

Παρουσιάζεται **περιορισμένος βαθμός ικανοποίησης των γυναικών** αναφορικά με τις υπηρεσίες **νομικής στήριξης**, καθώς φαίνεται ότι δεν ικανοποιούν τις γυναίκες ή/και δεν καλύπτουν τις ανάγκες τους. Αντίστοιχα οι καταγραφές των στελεχών σχετικά με τις υπηρεσίες νομικής στήριξης επιβεβαιώνουν τον περιορισμένο βαθμό ικανοποίησης, ειδικά όσον αφορά στις μετανάστριες και προσφύγισες ωφελούμενες.

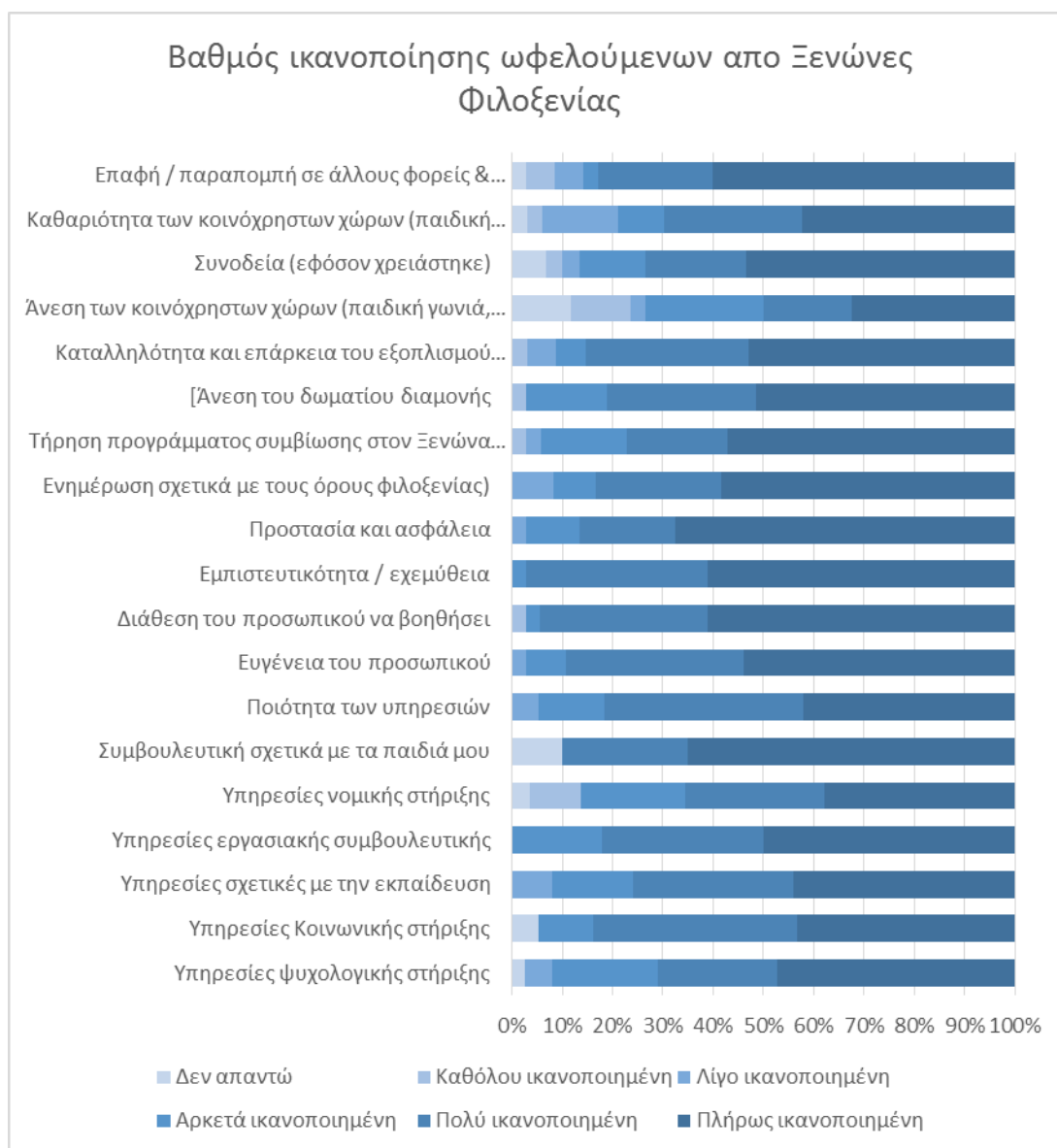
Σε μια συνολική αποτίμηση της ικανοποίησης των γυναικών και αξιολόγησης της συνολικής τους εμπειρίας από τα Συμβουλευτικά Κέντρα και τους Ξενώνες Φιλοξενίας **διαφαίνεται υψηλός βαθμός ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες**. Οι ωφελούμενες μπορεί να επιθυμούν περισσότερες υπηρεσίες (είδη και συχνότητα υπηρεσιών), ωστόσο τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε περίπτωσης δεν είναι εφικτό να ικανοποιηθούν στο σύνολο τους, δεδομένου ότι οι σύμβουλοι αξιολογούν τις ανάγκες κάθε ωφελούμενης και παρέχουν τις ανάλογες υπηρεσίες. Τέλος το σχέδιο δράσης που υλοποιούν οι σύμβουλοι με τις γυναίκες, αποτελεί ένα σημείο που πρέπει διερευνηθεί περαιτέρω από τους υπευθύνους της παρέμβασης στις επόμενες φάσεις της λειτουργίας τους δικτύου.

Τα ευρήματα αυτά αποτυπώνονται από τις ακόλουθες εικόνες:

Εικόνα 1: Βαθμός ικανοποίησης από Συμβουλευτικά Κέντρα



Εικόνα 2: Βαθμός ικανοποίησης από Ξενώνες Φιλοξενίας



Το τρίτο ερώτημα το οποίο απαντήθηκε μέσα από μία σύνθεση ευρημάτων και στοιχείων είναι:

4.1.3 Υπήρξαν αστοχίες, προβλήματα και ελλείψεις, και ποια είναι τα αίτια τους;

Η εκπαίδευση/ επιμόρφωση που έλαβαν ή/και συνεχίζουν να λαμβάνουν τα στελέχη των Συμβουλευτικών Κέντρων και των Ξενώνων αποτελεί έναν από τους καθοριστικούς παράγοντες τόσο για τη λειτουργία τους, όσο και για την **βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών** που παρέχουν στις ωφελούμενες σε όλη την Ελλάδα. Όπως παρουσιάζεται από τα ευρήματα τα στελέχη έχουν λάβει εκπαίδευση/επιμόρφωση από φορείς όπως ΕΚΚΔΑ, ΓΓΙΦ, ΕΕΤΑΑ, ΚΕΘΙ. Η εκπαίδευση αυτή, ωστόσο, **χρήζει βελτίωσης σε επιμέρους θεματικές**, ιδιαίτερα όσον αφορά στις νέες ομάδες όπως αυτή των προσφυγισσών. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα αξιολογούνται ως χρήσιμα προκειμένου τα στελέχη να ανταπεξέλθουν αποτελεσματικότερα στις εκάστοτε απαιτήσεις, ενώ συχνά παρέχονται εργαλεία για τη

διαχείριση δύσκολων περιστατικών. Είναι απαραίτητος ο θεματικός εμπλουτισμός τους με έμφαση στην πολιτισμική διάσταση της βίας, καθώς και η αύξηση της συχνότητας των εκπαιδευτικών ευκαιριών, προκειμένου το δίκτυο, μέσω των στελεχών, να επιδεικνύει ευελιξία και αποτελεσματικότητα.

Η εποπτεία, όπως προέκυψε και από τις ποιοτικές συνεντεύξεις αποτελεί ένα βασικό εργαλείο αύξησης της αποτελεσματικότητας, αυτοπροστασίας των εργαζομένων και μείωσης του εργασιακού στρες των στελεχών. Ένα ζήτημα που ανέκυψε σχετικά με ελλείψεις, αφορά στην Ψυχολογική Εποπτεία που λαμβάνουν τα στελέχη των Κέντρων και των Ξενώνων, η οποία άπτεται ζητημάτων διαχείρισης από τον αρμόδιο φορέα.

Μία ακόμα προβληματική που ανακύπτει αναφορικά με τυχόν ελλείψεις ή/και προβλήματα, αφορά στη λειτουργικότητα της εκάστοτε δομής, σε σχέση με τα λειτουργικά εργαλεία, την κτιριακή υποδομή και την χωροταξική τοποθεσία της δομής. Αναφορικά με τα Συμβουλευτικά Κέντρα, τα λειτουργικά εργαλεία παρουσιάζονται ως επαρκή για τα στελέχη. Σημειώνονται σοβαρές ελλείψεις εργαλείων κυρίως στους Ξενώνες και κυρίως στην επαρχία. Το ίδιο φαίνεται να ισχύει και για τις κτιριακές υποδομές των Κέντρων και των Ξενώνων, κυρίως στην επαρχία. Ένα ακόμα ζήτημα που απασχολεί τα στελέχη αφορά στη **φύλαξη των δομών** στους Ξενώνες Φιλοξενίας, οι οποίοι επιβάλλεται να φυλάσσονται επαρκώς.

Επιπλέον, η λειτουργία της βάσης χρήζει βελτιώσεων τόσο στην τυποποίηση της οργάνωσης της διαχείρισης των καταχωρούμενων δεδομένων όσο και στο τεχνικό επίπεδο με νέα ψηφιακά εργαλεία.

Το τέταρτο ερώτημα που απαντήθηκε μέσα από τη συνθετική προσέγγιση αφορά στη διεύρυνση του δικτύου και πιο συγκεκριμένα:

4.1.4 Πόσο κατάλληλος ήταν ο επανασχεδιασμός για την αντιμετώπιση των αναγκών των γυναικών;

Η διεύρυνση της ομάδας στόχου αποτελεί την κύρια αλλαγή στην τρέχουσα προγραμματική περίοδο. Παρατηρείται ότι η εξυπηρέτηση από μέρους των στελεχών διαφορετικών ομάδων γυναικών δεν αποτελεί εμπόδιο. Ωστόσο, μία παράμετρος που προέκυψε κατά την υλοποίηση είναι η παροχή υπηρεσιών σε μετανάστριες και προσφύγισες. Στον σχεδιασμό δεν υπήρχε πρόβλεψη για διερμηνείς στο δίκτυο. Αποτελεί εμπόδιο η κατανόηση των αναγκών των νέων εισαχθέντων στο δίκτυο γυναικών, αλλά και η επικοινωνία με αυτές τόσο εξαιτίας γλωσσικών περιορισμών και διαφορών όσο και εξαιτίας του κοινωνικό-πολιτισμικού υπόβαθρου.

Επιπλέον, προβλήματα ανακύπτουν και με τις γυναίκες Ρομά και τις άστεγες, σε μικρότερη συχνότητα. Όπως γίνεται αντιληπτό, ο επανασχεδιασμός του δικτύου αφορά σε ένα πολυδιάστατο ζήτημα το οποίο χρήζει ενδελεχούς διερεύνησης.

4.1.5 Έχουν επιλεγεί οι κατάλληλες κατηγορίες ωφελούμενων και ποιες κατηγορίες απουσιάζουν;

Το τελευταίο ερώτημα που απαντήθηκε αποτελεί συνέχεια του άξονα της διεύρυνσης και αφορά στην καταλληλότητα των επιλεγμένων ομάδων του ωφελούμενου πληθυσμού. Όπως αναδεικνύεται από τα καταγεγραμμένα ποσοστά οι διακρίσεις και οι μορφές της βίας φαίνεται να πληρούν τους διαφορετικούς αυτόπροσδιορισμούς των γυναικών, σε αντίθεση

με τις πολλαπλές διακρίσεις, οι οποίες διαφαίνονται ως ελλειμματικές. Το ποσοστό στις πολλαπλές διακρίσεις καταδεικνύει την έστω και μικρή έλλειψη κατηγοριοποιήσεων στο δίκτυο σε σχέση με τον αυτοπροσδιορισμό των ωφελούμενων. Συγκεκριμένα, διαφαίνεται η ύπαρξη προσδιορισμών τις οποίες το δίκτυο δεν περιλαμβάνει στις πολλαπλές διακρίσεις, ενώ οι υπηρεσίες που ενδέχεται να χρειάζονται μπορούν να χαρακτηριστούν ως ελλιπείς καθ' ότι δεν ταυτίζονται με κάποια συγκεκριμένη ομάδα. Για παράδειγμα, η ΛΟΑΤΚΙ κοινότητα, η οποία δεν περιλαμβάνεται ως ομάδα στο δίκτυο, ενδέχεται να χρήζει ιδιαίτερης και διαφοροποιημένης από τις άλλες, υπηρεσίας, η οποία εξαιτίας της έλλειψης της κατηγορίας δεν μπορεί να διακριθεί στις ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες του δικτύου.

Παρ' όλα αυτά, συνολικά και σύμφωνα με το σχεδιασμό του δικτύου, έχουν επιλεγεί οι κατάλληλες κατηγορίες ωφελούμενων ενώ οι ελλείψεις που εντοπίζονται είναι ελάχιστον σημασίας.

Από την μελέτη του Κριτηρίου της Συνάφειας και της Καταλληλότητας συμπεραίνεται ότι η λειτουργία του δικτύου των δομών συμβάλλει στην επίτευξη των ειδικών στόχων των ΠΕΠ και του ΕΠ ΜΔΤ. Υπάρχει άμεση συνάφεια των δράσεων του δικτύου δομών με την στοχοθεσία των ΕΠ και τις Στρατηγικές (Εθνική Στρατηγική για την Κοινωνική Ενσωμάτωση, Εθνική Σχέδιο Δράσης Ισότητα των Φύλων 2016-2020). Συνολικά, η ικανοποίηση των γυναικών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στα Συμβουλευτικά Κέντρα και τους Ξενώνες Φιλοξενίας βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα. Χαμηλότερος βαθμός ικανοποίησης των γυναικών εντοπίζεται αναφορικά με τις υπηρεσίες νομικής στήριξης. Όπως αναδεικνύεται από τα καταγεγραμμένα ποσοστά οι διακρίσεις και οι μορφές της βίας φαίνεται να πληρούν τους διαφορετικούς αυτόπροσδιορισμούς των γυναικών, σε αντίθεση με τις πολλαπλές διακρίσεις, οι οποίες διαφαίνονται ως ελλειμματικές. Το ποσοστό στις πολλαπλές διακρίσεις καταδεικνύει την έλλειψη κατηγοριοποιήσεων στο δίκτυο σε σχέση με τον αυτοπροσδιορισμό των ωφελούμενων. Συγκεκριμένα, ενώ παρατηρούνται όλες οι περιπτώσεις βίας, ακόμα και σε χαμηλά ποσοστά όπως οι περιπτώσεις trafficking, διαφαίνεται η ύπαρξη προσδιορισμών τις οποίες το δίκτυο δεν περιλαμβάνει στις πολλαπλές διακρίσεις, ενώ οι υπηρεσίες που ενδέχεται να χρειάζονται μπορούν να χαρακτηριστούν ως ελλιπείς καθ' ότι δεν ταυτίζονται με κάποια συγκεκριμένη ομάδα. Για παράδειγμα, η ΛΟΑΤΚΙ κοινότητα, η οποία δεν περιλαμβάνεται ως ομάδα στο δίκτυο, ενδέχεται να χρήζει ιδιαίτερης και διαφοροποιημένης από τις άλλες, υπηρεσίας, η οποία εξαιτίας της έλλειψης της κατηγορίας δεν μπορεί να διακριθεί στις ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες του δικτύου. Αντίθετα το γεγονός ότι οι περιπτώσεις των θυμάτων trafficking υπάρχουν στο δίκτυο, ακόμα και σε πολύ μικρά ποσοστά, μετατρέπει σχεδόν αυτόματα το δίκτυο σε ένα χώρο στον οποίο οι γυναίκες που έχουν υποστεί ή συνεχίζουν να υφίστανται trafficking μπορούν να απευθυνθούν.

Συνάφεια και Καταλληλότητα

- Η παρέμβαση συμβάλλει στην επίτευξη των ειδικών στόχων των ΠΕΠ και του ΕΠ ΜΔ και παρουσιάζει άμεση συνάφεια των δράσεων του δικτύου δομών με την στοχοθεσία των ΕΠ.
- Συνολικά και σύμφωνα με το σχεδιασμό του δικτύου, έχουν επιλεγεί οι κατάλληλες κατηγορίες ωφελούμενων.
- Ωστόσο οι υπηρεσίες του δικτύου φαίνεται ότι δεν προσεγγίζουν επαρκώς ορισμένες ειδικές ομάδες πληθυσμού (π.χ. Ρομά, ΑμΕΑ, trafficking), σύμφωνα με τα χαμηλά ποσοστά ωφελούμενων στην βάση δεδομένων.
- Οι ωφελούμενες του δικτύου παρουσιάζονται πλήρως ικανοποιημένες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες πλην της νομικής στήριξης.
- Ωστόσο, προβληματισμοί εγείρονται όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών που θα λαμβάνουν υπόψη τα πολιτιστικά υπόβαθρα των επιμέρους κατηγοριών ωφελούμενων. Σε αυτή την κατεύθυνση προτείνεται ο εμπλουτισμός των μεθοδολογικών εργαλείων και των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που παρέχονται στα στελέχη του δικτύου σε θέματα πολιτιστικής διάστασης της βίας.
- Η εργασιακή συμβουλευτική φαίνεται ότι ενδιαφέρει την ομάδα στόχο. Συνεπώς η προώθηση στην απασχόληση αποτελεί πεδίο περαιτέρω ενίσχυσης των δράσεων του δικτύου.
- Προβλήματα και υστερήσεις διαπιστώθηκαν όσον αφορά στην ψυχολογική εποπτεία που παρέχεται στα στελέχη. Αυτή η μορφή υποστήριξης είναι απαραίτητη για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των στελεχών και τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στις ωφελούμενες.

4.2 Το κριτήριο της Αποτελεσματικότητας

Το κριτήριο αυτό αφορά σε μία πληθώρα ειδικών ευρύτερων και πιο συγκεκριμενοποιημένων αξιολογικών ερωτημάτων.

Συγκεκριμένα, το πρώτο ευρύτερο αξιολογικό ερώτημα είναι «Σε ποιο βαθμό εκτιμάται ότι επιτυγχάνεται ο στόχος που έχει τεθεί (Ειδικοί Στόχοι και δείκτες εκροών-αποτελέσματος των Ε.Π.) για την βελτίωση της ποιότητας και τη διεύρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τις ωφελούμενες γυναίκες από τις δομές στήριξης;»

Το ερώτημα αυτό χωρίζεται σε 4 ειδικά αξιολογικά ερωτήματα. Συγκεκριμένα:

4.2.1 Σε ποιόν βαθμό έχουν επιτευχθεί οι δείκτες των δράσεων, στη βάση των αρχικά τεθέντων στόχων; Ποια είναι η πρόοδος επιπέδου των τιμών επίτευξης των δεικτών εκροών των επιμέρους τύπων πράξεων (ξενώνες, συμβουλευτικά κέντρα); Που εντοπίζονται

| | | |
|---|-----|---|
| T4620: Αριθμός έργων απλοποίησης εσωτερικών διαδικασιών φορέων του Δημοσίου Τομέα (ΕΠΑΜΤ) | 1/1 | Οι οριζόντιες παρεμβάσεις είναι το έργο που πληροί τις προϋποθέσεις του δείκτη. |
| T4621: Αριθμός έργων απλοποίησης διαδικασιών και προτυποποίησης υπηρεσιών προς τους πολίτες (ΕΠΑΜΤ) | 1/1 | Οι οριζόντιες παρεμβάσεις είναι το έργο που πληροί τις προϋποθέσεις του δείκτη. |

4.2.2 Κατά πόσο προσφέρθηκαν βελτιωμένες - διευρυμένες υπηρεσίες σε κάθε ΠΕΠ;

Σε μεγάλο βαθμό το δίκτυο δομών παρέχει τις διευρυμένες και βελτιωμένες υπηρεσίες αφού σε υψηλό ποσοστό παρέχονται υπηρεσίες εργασιακής συμβουλευτικής, παρέχονται υπηρεσίες μετά από εκπαίδευση του προσωπικού, εξυπηρετούν γυναίκες που υφίστανται πολλαπλές διακρίσεις, διασφαλίζεται το «Ενιαίο Σύστημα Ποιότητας Παροχής Υπηρεσιών» και εφαρμόζουν την διαδικασία follow up. **51 δομές πληρούν τα κριτήρια, άρα κρίνονται ότι παρέχουν «διευρυμένες/βελτιωμένες υπηρεσίες».** Από αυτές **37 είναι Συμβουλευτικά Κέντρα και 14 είναι Ξενώνες Φιλοξενίας.** Από τις δέκα δομές που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις, **3 είναι συμβουλευτικά κέντρα και 7 είναι ξενώνες.** Παρατηρείται ότι οι ξενώνες παρουσιάζουν μεγαλύτερη αστοχία στην πλήρωση των κριτηρίων.

Προτείνεται οι δικαιούχοι (ΚΕΘΙ, ΕΚΚΑ και Δήμοι), πρωτίστως όσοι λειτουργούν τις 10 δομές που δεν πληρούν τα κριτήρια, **να προσανατολίσουν τις ενέργειες τους ώστε να καλύψουν αυτές τις αστοχίες.** Η εκπαίδευση των στελεχών θα πρέπει να είναι για τα στελέχη **προτεραιότητα**, κυρίως για όσους δεν έχουν λάβει εκπαίδευση. Επίσης, να γίνουν συνεδρίες εργασιακής συμβουλευτικής στις δομές που δεν έχουν ακόμη παράσχει τέτοιες υπηρεσίες. Τέλος, θα πρέπει οι δομές του ΠΕΠ Πελοποννήσου **να εισάγουν με ορθό τρόπο τα στοιχεία στην Βάση Δεδομένων, συγκεκριμένα όσον αφορά στην κατηγοριοποίηση των περιστατικών σε «βίας» και «πολλαπλών διακρίσεων».**

4.2.3 Ποια είναι η συμβολή των υποστηρικτικών και οριζόντιων παρεμβάσεων εθνικής εμβέλειας στην λειτουργία των ξενώνων και των συμβουλευτικών κέντρων και της γραμμής SOS 15900;

Στην γραμμή ΣΟΣ δεν έχει λειτουργήσει η διεύρυνση της ομάδας στόχου, καθώς αντιμετωπίζονται σχεδόν αποκλειστικά περιστατικά βίας· τα τηλεφωνήματα που αφορούν σε άλλες περιπτώσεις (άνεργες, προσφύγισες, κλπ.) είναι ελάχιστα. Τα μεθοδολογικά εργαλεία και τα εκπαιδευτικά προγράμματα δεν είναι επαρκή για τα στελέχη ενώ δεν λαμβάνουν ψυχολογική εποπτεία. Οι υπηρεσίες προς κάθε γυναίκα ξεχωριστά θα μπορούσε να είναι πιο ολοκληρωμένες καθώς λόγω χρονικού περιθωρίου δεν καλύπτονται όσα ζητήματα έχουν οι γυναίκες και δεν είναι δυνατή η πραγματοποίηση συνεδρίας μέσω της Γραμμής. Παρ' όλα αυτά αξιολογείται ως αποτελεσματική λαμβάνοντας υπόψη τις παραπομπές που πραγματοποιεί και το πλήθος των κλήσεων που λαμβάνει.

Σχετικά με την οριζόντια δράση συντονισμού/παρακολούθησης του δικτύου κρίνεται ότι η επιστημονική εποπτεία που παρέχεται από τις επόπτριες του ΚΕΘΙ είναι επαρκής από την πλειοψηφία των στελεχών των δομών. Η συνεργασία μεταξύ ΚΕΘΙ και δομών αξιολογείται ως ικανοποιητική από τα στελέχη των ΣΚ και ΞΦ με ελάχιστες εξαιρέσεις που δηλώνουν δυσαρέσκεια η ουδέτερη στάση, τις οποίες ο αρμόδιος φορέας οφείλει να διερευνήσει και

να εστιάσει τις βελτιωτικές του κινήσεις. Αντίθετα, εντοπίζεται σημαντική έλλειψη στην ψυχολογική εποπτεία για την οποία πρέπει να ληφθούν ουσιαστικά μέτρα.

4.2.4 Πόσο υποβοήθησε το προσωπικό η ηλεκτρονική βάση δεδομένων στην παροχή των υπηρεσιών;

Συνολικά, η Βάση Δεδομένων που λειτουργεί η ΕΕΤΑΑ κρίνεται σε μεγάλο βαθμό πρακτική και χρήσιμη από τα στελέχη του δικτύου των δομών, ωστόσο είναι απαραίτητο να υπάρξουν βελτιώσεις, όπως επισημάνθηκε και σε προηγούμενη ενότητα. Οι σύμβουλοι αξιολογούν πολύ θετικά την ύπαρξη της βάσης και την θεωρούν εργαλείο δουλειάς που προσθέτει ανατροφοδότηση και μια σαφή σκιαγράφιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Είναι ένα δυνατό εργαλείο, το οποίο δεν έχει οριστικοποιηθεί ως προς τη χρήση και την εφαρμογή του, επομένως η ανάγκη προσαρμογής του στα νέα δεδομένα και σε μεταβαλλόμενες συνθήκες είναι από μόνη της μια «προβληματική» κατάσταση. Σημαντικό στοιχείο για την ορθή λειτουργία της βάσης αποτέλεσε η ίδια η εμπειρία των ανθρώπων που τη διαμόρφωσαν και την δούλεψαν αρχικά, ώστε στη συνέχεια να μεταβληθεί και να εξελιχθεί.

Όπως προκύπτει από την ποιοτική έρευνα, η βάση δεδομένων είχε λάθη και αβλεψίες, οι οποίες διορθώθηκαν σε έναν πρώτο χρόνο. Αυτό δείχνει ότι το δίκτυο με ευθύνη του αρμόδιου φορέα παρέχει οδηγίες προς τη διαχειριστική αρχή της βάσης, προσέγγιση η οποία δεν αξιολογείται ως ορθολογική.

Ωστόσο, επιβάλλεται επανασχεδιασμός και επικαιροποίηση, όσον αφορά στους δείκτες, στις παραμέτρους της βάσης και στα ίδια τα δεδομένα και κυρίως στη δημιουργία ενός κοινού τρόπου καταχώρησης αυτών. Στα αρχικά προβλήματα που διορθώθηκαν στη βάση δεδομένων ήταν η κωδικοποίηση ορισμένων δεδομένων, στην εμφάνιση των δράσεων ευαισθητοποίησης και στην διεξαγωγή απολογιστικών στοιχείων των στελεχών. Παραμένουν όμως ανοιχτά ζητήματα για την λειτουργία της βάσης.

Επιπλέον, να ληφθεί η υπόψη ότι τα γενικότερα ζητήματα που προκύπτουν σχετικά με την ηλεκτρονική βάση δεδομένων αφορούν σε προβλήματα πρωτότυπων διαδικασιών και τυποποίησης διαχείρισης και όχι στην ίδια την πλατφόρμα.

Θέματα όπως ο απαιτούμενος **τεχνικός εξοπλισμός, η εκπαίδευση των συμβούλων, η δικτύωση ανάμεσα στις δομές και ο τρόπος αποτύπωσης αυτής μέσα στη βάση, η πολυπλοκότητα του δικτύου και η ανάγκη κάλυψης πολλών και διαφορετικών αναγκών των γυναικών, η διαφορετικότητα της λειτουργίας των Ξενώνων από τα Συμβουλευτικά Κέντρα, η εισαγωγή νέων διαστάσεων και στοιχείων μέσα στην βάση, δηλαδή της έννοιας του φύλου, οι πολλαπλές διακρίσεις, τα άτομα που ανήκουν σε συγκεκριμένες ομάδες και υφίστανται διακρίσεις, όπως οι ΛΟΑΤΚΙ και οι μετανάστριες ή/και προσφύγισες.**

Το δεύτερο ευρύτερο αξιολογικό ερώτημα είναι: «Υλοποιείται η παρέμβαση σύμφωνα με το σχεδιασμό και αν όχι ποιοι εκτιμάται ότι είναι οι λόγοι;» και χωρίζεται στα επιμέρους πέντε ειδικά αξιολογικά ερωτήματα. Το πρώτο αφορά στην αποτελεσματικότητα της δικτύωσης των δομών. Συγκεκριμένα:

4.2.5 Πόσο αποτελεσματική ήταν η δικτύωση των δομών με εξωτερικούς φορείς και μεταξύ τους;

Μέσα από τη συνθετική ανάλυση και καταγραφή των αποτελεσμάτων προκύπτει ότι ένας δείκτης αποτελεσματικότητας είναι η ανταλλαγή εμπειριών και τεχνογνωσίας, η διεπιστημονική συνεργασία και η εξωστρέφεια στην επικοινωνία ανάμεσα στα στελέχη.

Προκύπτει ότι οι δράσεις δικτύωσης είναι αποτελεσματικές καθώς ανάμεσα στα στελέχη των Κέντρων και Ξενώνων πραγματοποιούνται διεπιστημονικές συναντήσεις όπως και οργανωτικές/διοικητικές συναντήσεις. Υπάρχει συνεργασία με φορείς απασχόλησης, όπως Κέντρα Κοινότητας και εισαγγελικές Αρχές, Υπηρεσίες Κοινωνικής Στήριξης, ΜΚΟ, Διοικητικές υπηρεσίες των Δήμων, Διοικητικές υπηρεσίες Περιφέρειας και την εκπαιδευτική κοινότητα. Η συνεργασία αυτή είναι ικανοποιητική σύμφωνα με την ποσοτική έρευνα. Ωστόσο, ιδιαίτερα αναφορικά με τις εισαγγελικές αρχές και την αστυνομία η συνεργασία επιδέχεται βελτίωσης.

Τα μέλη ΟΔΕ θεωρούν ότι η δικτύωση αποτελεί μία απαραίτητη αλλά όχι τόσο αποτελεσματική διαδικασία για την εύρυθμη λειτουργία του δικτύου, η οποία ωστόσο δεν αυξάνει την αποδοτικότητα των δομών. Τα δεδομένα αυτά αντικρούονται από τα ποιοτικά δεδομένα που παρείχαν τα στελέχη.

Από τις απαντήσεις που κατέγραψαν τα στελέχη σε ερωτήσεις ανοικτού τύπου ανέφεραν ότι η συνεργασία με εισαγγελικές αρχές ή/και δικηγορικούς συλλόγους θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη.

Συνολικά, το επίπεδο συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών αξιολογείται θετικά από τους συμμετέχοντες στις ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες της παρούσας αξιολόγησης. Η συνεργασία αυτή χαρακτηρίζεται από πολλά επίπεδα, η αξιολόγηση για κάθε ένα από τα οποία παρουσιάζεται ως «ικανοποιητική» ή «πολύ ικανοποιητική» από τους ερωτώμενους. Αφορά δε όλα τα επίπεδα συνεργασίας, τόσο στο τοπικό (συνεργασία και δικτύωση με τοπικούς φορείς και αρχές) και στο περιφερειακό, όσο και στο εθνικό επίπεδο (συνεργασία των δομών με τη ΓΓΙΦ, ΚΕΘΙ, τηλεφωνική Γραμμή κλπ.).

4.2.6 Πόσο αποτελεσματικές είναι οι διαδικασίες διάχυσης και δημοσιότητας;

Η συνεργασία της διεπιστημονικής ομάδας, η εποπτεία των συμβούλων σε όλα τα επίπεδα και η διάχυση της πληροφορίας των καλών πρακτικών, των πληροφοριών και δεδομένων και οι δράσεις ευαισθητοποίησης φαίνεται ότι συμβάλλουν σημαντικά στην αποτελεσματικότητα των έργων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, ως έμμεση δράση της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τις ωφελούμενες. Οι δράσεις δημοσιότητας έχουν αρκετό αντίκτυπο αυξάνοντας την επισκεψιμότητα των γυναικών στις δομές και ως εκ τούτου διαφαίνονται ως αποτελεσματικές.

Ο αντίκτυπος των δράσεων δημοσιότητάς στην ομάδα στόχου και την τοπική κοινωνία είναι αρκετά ή πολύ μεγάλος, σύμφωνα με τις απόψεις των στελεχών του δικτύου των δομών. Οι δράσεις δικτύωσης και δημοσιότητας διαφοροποιούνται σε σχέση με τον αντίκτυπο που έχουν στην τοπική κοινωνία και τον ωφελούμενο πληθυσμό, ανά περιφέρεια, κυρίως λόγω διαφορετικών κοινωνικό-πολιτισμικών χαρακτηριστικών της κάθε περιοχής και τις αντίστοιχες κουλτούρες.

Μετά τη διεύρυνση, τα Συμβουλευτικά Κέντρα αποστιγματίστηκαν, ανοίγοντας το δρόμο σε περισσότερες γυναίκες, ενώ και οι παρεχόμενες υπηρεσίες αποτελούν παράγοντα

προσέλκυσης του ωφελούμενου πληθυσμού. Συνολικά, μέσα από τις δράσεις αυτές διαφαίνονται κοινωνικοί μετασχηματισμοί και θεσμικές παρεμβάσεις, τις οποίες από τη μία πλευρά το δίκτυο καλείται να καλύψει και από την άλλη συμβάλει στην αναδιαμόρφωσή τους.

4.2.7 Πόσο αποτελεσματικές είναι οι διαδικασίες follow up μετά το τέλος της παροχής υπηρεσιών στις ωφελούμενες;

Συνολικά η διαδικασία follow up, όπως ανέδειξε και η μελέτη του δείκτη 05504 πραγματοποιείται από όλες τις δομές, και συνεπώς οι δικαιούχοι διασφαλίζουν την παρακολούθηση της πορείας της ωφελούμενης γυναίκας καθ' όλη τη διάρκεια παροχής υποστηρικτικής υπηρεσίας αλλά και μετά από αυτήν. Αυτό προκύπτει τόσο από τη βάση δεδομένων της ΕΕΤΑΑ όσο και από τις ποσοτικές έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο της παρούσας αξιολόγησης στα στελέχη των δομών. Ωστόσο, η διαδικασία αυτή συστηματοποιήθηκε και ξεκίνησε να καταγράφεται από τον Ιούνιο του 2018, όταν επικαιροποιήθηκαν τα εργαλεία-έντυπα συμβουλευτικής και προστέθηκε σχετικό πεδίο στην βάση της ΕΕΤΑΑ. Αυτό το γεγονός εξηγεί και τον μικρό αριθμό ωφελούμενων, στις οποίες εμφανίζεται ρητά ότι εφαρμόστηκε η διαδικασία follow-up μέχρι τις 31/12/2018.

Η διαδικασία follow up, αποτελεί κρίσιμη και ουσιαστική διαδικασία για τη λειτουργία του δικτύου. Συγκεκριμένα, αφορά σε μία διαδικασία η οποία περιλαμβάνει την επικοινωνία της εκάστοτε ωφελούμενης με το εκάστοτε στέλεχος. Η επικοινωνία αυτή πραγματοποιείται ύστερα από συνεννόηση με την ωφελούμενη ώστε να αποφευχθούν τυχόν προβλήματα (π.χ. η γνωστοποίηση επίσκεψης στο Κέντρο ή διαμονή στον Ξενώνα της ωφελούμενης στο σύζυγο/σύντροφό της κλπ.) και πραγματοποιείται όχι μόνο για τη διερεύνηση της πορείας της ωφελούμενης μετά το πέρας του κύκλου της υποστήριξης, αλλά και ως ένα εργαλείο αποτίμησης της συνολικής πορείας της ωφελούμενης στο δίκτυο.

Πρόκειται για μια διαδικασία που όπως δηλώνουν στη συντριπτική τους πλειοψηφία τα στελέχη των δομών είναι χρήσιμη και ωφέλιμη για τη γυναίκα, δεν προσθέτει βάρος στην καθημερινή τους εργασία και δεν χρειάζονται περισσότερα εργαλεία για να λειτουργήσει. Μια στις δύο ωφελούμενες δηλώνει ότι ακολούθησε επικοινωνία με την/τον σύμβουλο, γεγονός εξηγείται από τη συνθετότητα της διαδικασίας και αστάθμητους παράγοντες που πολλές φορές δεν μπορούν να ελεγχθούν από τους συμβούλους (π.χ. αλλαγή τόπου διαμονής, στοιχείων επικοινωνίας κλπ.). Ωστόσο, οι ωφελούμενες σε ποσοστό άνω του 90% δηλώνουν ότι μπορούν να κρατήσουν επικοινωνία με το σύμβουλο.

Με βάση τα παραπάνω, συνολικά η διαδικασία follow-up κρίνεται ως αποτελεσματική.

4.2.8 Οι υπηρεσίες λειτούργησαν σύμφωνα με τις προδιαγραφές των Πράξεων και του κανονιστικού πλαισίου; Ποιες υπηρεσίες λειτούργησαν αποτελεσματικότερα ως προς την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών προς τις ωφελούμενες;

Η φιλοσοφία της λειτουργίας του δικτύου και το πλαίσιο συνεργασίας βασίζονται στην οπτική του φύλου και φαίνονται εναρμονισμένα με τις προδιαγραφές των Πράξεων και του κανονιστικού πλαισίου, αφήνοντας ωστόσο τα περιθώρια για θεωρητική ευελιξία και κατεύθυνση. Οι υπηρεσίες που παρέχονται στις ωφελούμενες λειτουργούν αποτελεσματικά και σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κανονιστικού πλαισίου. Η διεύρυνση των ομάδων

στόχου του δικτύου και οι παρεχόμενες υπηρεσίες, όπως διαφαίνεται, λειτουργούν βάσει των προκαθορισμένων όρων.

Οι περισσότερες γυναίκες είχαν ως αρχικό αίτημα την ψυχολογική στήριξη ακολούθως την κοινωνική στήριξη και έπειτα τη νομική στήριξη. Σε σύγκριση με τα αρχικά αιτήματα, παρατηρείται ότι ενώ το 49% ζήτησαν ψυχολογική στήριξη την έλαβε το 33,57%. Αντίστοιχα, το 26,83% που ζήτησαν κοινωνική στήριξη την έλαβαν το 66,64%.¹ Οι ανάγκες, έπειτα από το αρχικό αίτημα, αξιολογούνται μαζί με την κατάσταση της γυναίκας και στη συνέχεια παρέχονται οι «κατάλληλες» υπηρεσίες, δηλαδή εκείνες που ταιριάζουν στις ανάγκες των ωφελούμενων. Ωστόσο, αυτό δεν αποτελεί αναγκαστικό γεγονός προς την οριστική απεμπλοκή της γυναίκας από τον κύκλο της βίας, δεδομένο που υποστηρίζεται από τις απαντήσεις των στελεχών των Συμβουλευτικών Κέντρων.

Οι υπηρεσίες που οφείλουν να παρέχουν οι δομές, πράγματι παρέχονται, υπάρχουν όμως επιμέρους διαφοροποιήσεις όσον αφορά στα ποσοστά ζήτησης και παροχής μεταξύ των επιμέρους ομάδων ωφελούμενων. Επίσης, οι γυναίκες, υπό περιπτώσεις, παραπέμπονται και σε εξωτερικούς φορείς προκειμένου να τους παρασχεθεί ένα ολοκληρωμένο φάσμα υπηρεσιών.

Συνολικά, όπως προκύπτει οι υπηρεσίες με τη μεγαλύτερη ζήτηση και προσφορά ήταν εκείνες της κοινωνικής και της ψυχολογικής στήριξης. Το δεδομένο αυτό συμπληρώνει και η έρευνα στις ωφελούμενες οι οποίες ανέδειξαν τις υπηρεσίες αυτές ως μείζονος σημασίας για την αποκατάσταση τους. Βάσει, επομένως, της ζήτησης και της παροχής, αλλά και βάσει του μέσου όρου του αριθμού των συνεδριών, οι υπηρεσίες που λειτούργησαν πιο αποτελεσματικά είναι οι δύο προαναφερθείσες, ανεξαιρέτως της ομάδας στην οποία ανήκει η εκάστοτε γυναίκα.

¹ Τα δεδομένα αυτά αιτιολογούνται ιδιαίτερα βάσει της κοινωνιολογικής βιβλιογραφίας. Για περισσότερα βλ. (Beck, 2015; Lasch, 2006)

Αποτελεσματικότητα

- Η πορεία υλοποίησης των δεικτών κρίνεται ικανοποιητική και αναμένεται στο τέλος της τρέχουσας Προγραμματικής Περιόδου η υλοποίηση να είναι ίση ή και να ξεπερνά το 100% των τιμών στόχου στις περισσότερες περιπτώσεις. Υστερεί ο δείκτης C021 καθώς 5 δομές δεν παρέχουν υπηρεσίες εργασιακής συμβουλευτικής και πληροφόρησης
- 51 δομές πληρούν τα κριτήρια, άρα κρίνονται ότι παρέχουν «διευρυμένες/βελτιωμένες υπηρεσίες». Από αυτές 37 είναι Συμβουλευτικά Κέντρα και 14 είναι Ξενώνες Φιλοξενίας.
- Μετά τη διεύρυνση, τα Συμβουλευτικά Κέντρα αποστιγματίστηκαν, ανοίγοντας το δρόμο σε περισσότερες γυναίκες, ενώ και οι παρεχόμενες υπηρεσίες αποτελούν παράγοντα προσέλκυσης του ωφελούμενου πληθυσμού.
- Το δίκτυο των δομών έχει επιτύχει τη διεύρυνση της ομάδας στόχου παρέχοντας υπηρεσίες σε ένα ευρύ φάσμα κατηγοριών ωφελούμενων.
- Ωστόσο οι υπηρεσίες του δικτύου φαίνεται ότι δεν προσεγγίζουν επαρκώς ορισμένες ειδικές ομάδες πληθυσμού (π.χ. Ρομά, ΑμΕΑ, trafficking), σύμφωνα με τα χαμηλά ποσοστά ωφελούμενων στην βάση δεδομένων.
- Οι δράσεις δημοσιότητας έχουν αρκετό αντίκτυπο αυξάνοντας την επισκεψιμότητα των γυναικών στις δομές και ως εκ τούτου διαφαίνονται ως αποτελεσματικές. Ωστόσο, φαίνεται ότι οι δράσεις δημοσιότητας εστιάζουν κυρίως στον τομέα της ενδοοικογενειακής βίας και σεξουαλικής παρενόχλησης. Προτείνεται οι δράσεις δημοσιότητας να κατευθύνονται και σε άλλες διαστάσεις της ισότητας των φύλων όπως οι πολλαπλές διακρίσεις, τα δικαιώματα και οι ίσες ευκαιρίες.
- Η γραμμή ΣΟΣ 15900 λειτουργεί αποτελεσματικά, ωστόσο φαίνεται να μην έχει λειτουργήσει η διεύρυνση της ομάδας στόχου, καθώς αντιμετωπίζονται σχεδόν αποκλειστικά περιστατικά βίας τα τηλεφωνήματα που αφορούν σε άλλες περιπτώσεις (άνεργες, προσφύγισες, κλπ.) είναι ελάχιστα.
- Η Βάση Δεδομένων που λειτουργεί η ΕΕΤΑΑ κρίνεται σε μεγάλο βαθμό πρακτική και χρήσιμη από τα στελέχη του δικτύου των δομών, ωστόσο είναι απαραίτητο να υπάρξουν βελτιώσεις λειτουργικού κυρίως χαρακτήρα.
- Το επίπεδο συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών αξιολογείται θετικά και προκύπτει ότι οι δράσεις δικτύωσης είναι αποτελεσματικές.
- Η διαδικασία follow up, όπως ανέδειξε και η μελέτη του δείκτη 05504 πραγματοποιείται από όλες τις δομές.
- Αναφορικά με τα παιδιά, οι Ξενώνες διαφαίνονται ως κατάλληλοι για τη διαμονή τους και παρέχουν ένα ασφαλές περιβάλλον. Παρ' όλα αυτά διακρίνονται ελλείψεις σε σχέση με το επιστημονικό προσωπικό το οποίο αναλαμβάνει τη στήριξη των παιδιών.
- Οι υπηρεσίες που παρέχονται στις ωφελούμενες λειτουργούν αποτελεσματικά και σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κανονιστικού πλαισίου.

4.3 Το κριτήριο της αποδοτικότητας

4.3.1 Ποιο είναι το κόστος ανά ωφελούμενη και ανά συνεδρία;

Στο σύνολο των δομών **το μοναδιαίο κόστος υπολογίζεται στα 894,27 ευρώ ανά ωφελούμενο άτομο**. Ανά τύπο δομής, στα Συμβουλευτικά Κέντρα το μοναδιαίο κόστος ανά ωφελούμενο άτομο είναι 510,31 ευρώ και στους Ξενώνες Φιλοξενίας είναι 3.718,12 ευρώ. Το μοναδιαίο κόστος ανά ωφελούμενο άτομο είναι σημαντικά μικρότερο από την αντίστοιχη τιμή του προϋπολογισμού (839,07 ευρώ για τα Συμβουλευτικά Κέντρα και 6.619,07 ευρώ για τους Ξενώνες Φιλοξενίας).

Οι Ξενώνες Φιλοξενίας έχουν σαφώς μεγαλύτερο κόστος ανά ωφελούμενο από ότι τα Συμβουλευτικά Κέντρα. Συμβουλευτικά Κέντρα με το μεγαλύτερο μοναδιαίο κόστος είναι κυρίως αυτά της επαρχίας σε πόλεις με μικρό πληθυσμό ενώ αυτά με το μικρότερα όσα βρίσκονται σε πολυπληθείς περιοχές (Αττική, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο), δηλαδή υπάρχει **σύνδεση του μοναδιαίου κόστους με το βαθμό αστικότητας της περιοχής**. Η σχέση του μοναδιαίου κόστους των Συμβουλευτικών Κέντρων ανά ωφελούμενη γυναίκα και του πληθυσμού των πόλεων είναι **αντιστρόφως ανάλογη**. Σε γενικές γραμμές Συμβουλευτικά Κέντρα με μικρότερο μοναδιαίο κόστος και τα οποία βρίσκονται σε περιοχές μεγάλης αστικότητας, εμφανίζουν σε γενικές γραμμές καλύτερα στοιχεία και δείκτες υλοποίησης φυσικού και οικονομικού αντικειμένου. Στους Ξενώνες Φιλοξενίας, ο βαθμός αστικότητας της περιοχής φαίνεται ότι επηρεάζει σε μικρότερο βαθμό το μοναδιαίο κόστος ανά ωφελούμενο άτομο. Εκτίμηση του αξιολογητή είναι ότι λειτουργικά έξοδα όπως το κόστος ενοικίου αυξάνει το μοναδιαίο κόστος των Ξενώνων.

Στα Συμβουλευτικά Κέντρα το μοναδιαίο κόστος υπολογίζεται στα **131,21 ευρώ ανά πραγματοποιημένη συνεδρία και στους Ξενώνες Φιλοξενίας το μοναδιαίο κόστος υπολογίζεται στα 101 ευρώ ανά διανυκτέρευση**.

Το μεγαλύτερο κόστος ανά ωφελούμενο άτομο παρατηρείται στις δομές της **Δυτικής Ελλάδος** και δευτερευόντως σε **Βόρειο Αιγαίο, Στερεά Ελλάδα και Θεσσαλία**. Αντίστοιχα το μικρότερο μοναδιαίο κόστος εντοπίζεται στην Αττική και ακολούθως στα ΠΕΠ Αττικής και Κρήτης. Ανά συνεδρία στα Συμβουλευτικά Κέντρα το μεγαλύτερο κόστος εμφανίζεται στα ΠΕΠ **Στερεάς Ελλάδος, Θεσσαλίας**, και στο **Βόρειο Αιγαίο**, ενώ μικρότερο κόστος ανά μονάδα υπάρχει στις δομές των ΠΕΠ **Αττικής**, και **Κρήτης**. Ανά διανυκτέρευση στους Ξενώνες Φιλοξενίας το μεγαλύτερο κόστος εμφανίζεται στα ΠΕΠ **Πελοποννήσου, Στερεάς Ελλάδος και Ηπείρου**. Μικρότερο κόστος ανά διανυκτέρευση εμφανίζεται στο ΠΕΠ Ιονίων Νήσων, που όμως περιλαμβάνει μόνο τον ΞΦ Κέρκυρας που λειτουργήσει με πολλά προβλήματα και ενδέχεται να απενταχθεί από το ΕΣΠΑ, και στις δομές των ΠΕΠ **Αττικής**, και **Κεντρικής Μακεδονίας**.

4.3.2 Είναι ο διαθέσιμος προϋπολογισμός επαρκής για την υλοποίηση της παρέμβασης;

Τα Συμβουλευτικά Κέντρα και οι Ξενώνες έχουν **Δείκτη Αποδοτικότητας μικρότερο της μονάδας**, γεγονός που καταδεικνύει ότι υλοποιούνται με αποδοτικό τρόπο. Η μόνη εξαίρεση αποτελεί το Συμβουλευτικό Κέντρο Πύργου και το Συμβουλευτικό Κέντρο Κεφαλλονιάς που έχουν δείκτη αποδοτικότητας μεγαλύτερο της μονάδας. Όλοι οι Ξενώνες Φιλοξενίας έχουν δείκτη αποδοτικότητας μικρότερο της μονάδας, δηλαδή η υλοποίησή τους κρίνεται ικανοποιητική σε αποδοτικότητα. Παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα και

τον τρόπο λειτουργίας των δομών (αστικότητα περιοχής, πρόσβαση δομών, διάρκεια λειτουργίας τους, γραφειοκρατικές δυσχέρειες σε θέματα προσλήψεων κλπ.) φαίνεται ότι επηρεάζουν ανάλογα και το δείκτη αποτελέσματος, ιδιαίτερα στην περίπτωση των Συμβουλευτικών Κέντρων.

Σε όλα τα περιφερειακά ΕΠ ο **Δείκτης Αποδοτικότητας είναι μικρότερος της μονάδας**, δηλαδή η υλοποίηση των δράσεων γίνεται εντός του προϋπολογισμού των ΠΕΠ που αφιερώθηκε στην παρέμβαση. Στο σύνολο των δομών και σε όλη την χώρα, ο **Δείκτης Αποδοτικότητας είναι 0,56**. Στα Συμβουλευτικά Κέντρα ο Δείκτης Αποδοτικότητας εμφανίζει τιμή 0,61 και στους Ξενώνες Φιλοξενίας 0,56.

Επίσης, το μοναδιαίο κόστος ανά ωφελούμενο άτομο είναι σημαντικά χαμηλότερο από την αντίστοιχη τιμή του προϋπολογισμού των έργων, σε όλους τους Ξενώνες Φιλοξενίας και στην συντριπτική πλειονότητα των Συμβουλευτικών Κέντρων.

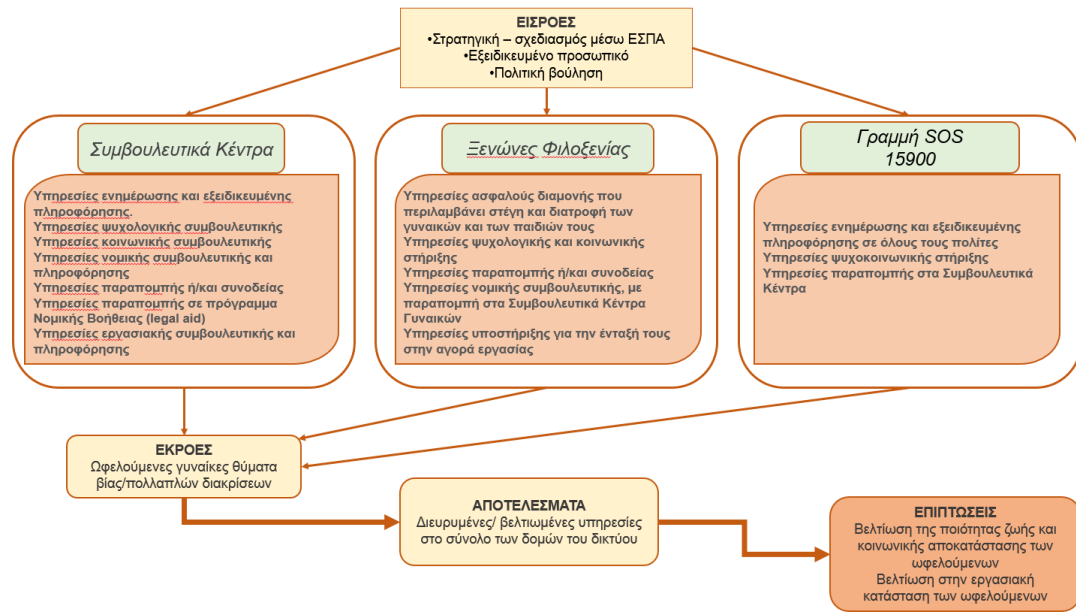
Τα παραπάνω δείχνουν ότι γενικά η **παρέμβαση ως προς τον διαθέσιμο προϋπολογισμό υλοποιείται ικανοποιητικά**. Τα στοιχεία που συλλέξαμε καταδεικνύουν ότι ο **προϋπολογισμός είναι ικανός να ανταποκριθεί ρεαλιστικά στις ανάγκες υλοποίησης της παρέμβασης, δεδομένου ότι εκτιμάται ως υπερ-επαρκής για την επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων της παρέμβασης**.

Αποδοτικότητα

- Το μοναδιαίο κόστος ανά ωφελούμενο άτομο είναι σημαντικά μικρότερο από την αντίστοιχη τιμή του προϋπολογισμού (839,07 ευρώ για τα Συμβουλευτικά Κέντρα και 6.619,07 ευρώ για τους Ξενώνες Φιλοξενίας).
- Οι Ξενώνες Φιλοξενίας έχουν σαφώς μεγαλύτερο κόστος ανά ωφελούμενο από ότι τα Συμβουλευτικά Κέντρα. Στα Συμβουλευτικά Κέντρα το μοναδιαίο κόστος υπολογίζεται στα 131,21 ευρώ ανά πραγματοποιημένη συνεδρία και στους Ξενώνες Φιλοξενίας το μοναδιαίο κόστος υπολογίζεται στα 101 ευρώ ανά διανυκτέρευση
- Γενικά η παρέμβαση ως προς τον διαθέσιμο προϋπολογισμό υλοποιείται ικανοποιητικά. Ο προϋπολογισμός είναι ικανός να ανταποκριθεί ρεαλιστικά στις ανάγκες υλοποίησης της παρέμβασης, δεδομένου ότι εκτιμάται ως υπερ-επαρκής για την επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων της παρέμβασης.

4.4 Το κριτήριο των Επιπτώσεων

Το κριτήριο των Επιπτώσεων αποτελεί το τελευταίο και σημαντικότερο όλων κριτήριου, διαχωρίζεται σε τρία επιμέρους υπό-ερωτήματα και αποτυπώνεται στο ακόλουθο διάγραμμα:

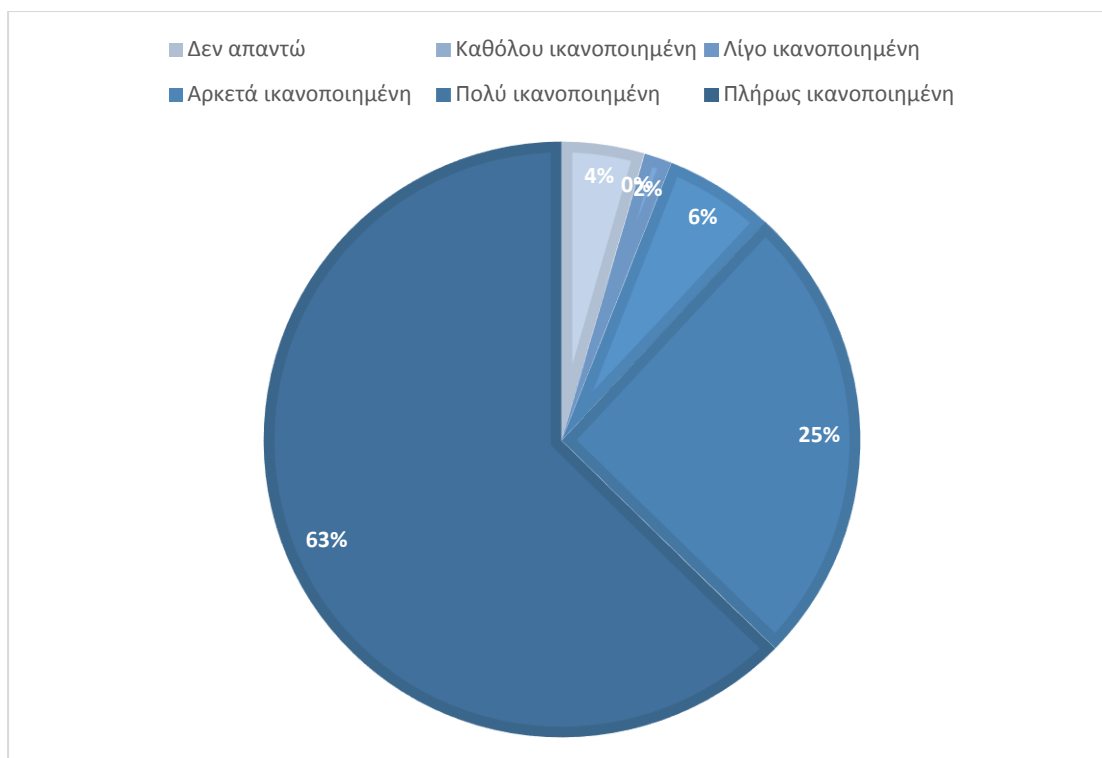


Συγκεκριμένα το πρώτο ερώτημα αφορά στην εργασιακή κατάσταση των ωφελούμενων μετά την υποστηρικτική από το δίκτυο διαδικασία.

4.4.1 Πως οι υπηρεσίες του δικτύου μετά τη διεύρυνση της ομάδας στόχου συνετέλεσαν στην εργασιακή κατάσταση των ωφελούμενων;

Η εργασιακή κατάσταση των ωφελούμενων αποτελεί ένα κρίσιμο σημείο και μια πολύ σημαντική παράμετρο αποκατάστασης, η οποία αποτελεί αντικείμενο διαχείρισης και αντιμετώπισης του δικτύου μέσα από την εργασιακή συμβουλευτική που παρέχεται στις ωφελούμενες. Συγκεκριμένα αποτελεί σημαντική προσθήκη στην υπό μελέτη Προγραμματική Περίοδο, που παρότι οι επιπτώσεις της δεν είναι εμφανώς και άμεσα διακριτές, σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες που παρέχονται κρίνεται ως βοηθητική για τις ωφελούμενες και την κοινωνική τους αποκατάσταση. Τα ευρήματα αυτά αποτυπώνονται και στην παρακάτω εικόνα:

Εικόνα 3: Βαθμός ικανοποίησης ωφελομένων από την εργασιακή συμβουλευτική στα Συμβουλευτικά Κέντρα



4.4.2 Υπήρχαν διαφοροποιήσεις στην επίδραση των δράσεων μεταξύ κατηγοριών ωφελομένων γυναικών; Διαπιστώνονται ανεπιθύμητες συνέπειες;

Από τα δεδομένα και την ανάλυση που έχει πραγματοποιηθεί διαφαίνεται ότι οι δράσεις και οι υπηρεσίες του δικτύου δεν είχαν κάποια ουσιαστική διαφοροποίηση ανάμεσα στις κατηγορίες των ωφελομένων. Κοινωνική στήριξη, ψυχολογική στήριξη, εργασιακή συμβουλευτική κλπ., αποτελούν υπηρεσίες οι οποίες ζητούνται ανεξάρτητα από την ομάδα στην οποία ανήκουν οι γυναίκες. Αντίθετα διαπιστώνεται ότι οι ομάδες αυτές παρουσιάζουν διαφοροποιήσεις οι οποίες εξηγούνται μέσα από θεωρητικές αναφορές, βάσει των οποίων μπορούν να αντιμετωπιστούν τυχόν προβληματικά σημεία.

4.4.3 Διαπιστώνεται βελτίωση της ποιότητας ζωής και κοινωνικής αποκατάστασης των ωφελομένων;

Συνολικά, όπως γίνεται αντιληπτό από τα προαναφερθέντα, ο σχεδιασμός του δικτύου είχε θετική επίπτωση στις ζωές των ωφελομένων, βελτιώνοντας διαφορετικές διαστάσεις της ζωής τους. Ωστόσο, ο τρόπος ερμηνείας της επίπτωσης ή/και της βελτίωσης άπτεται διεπιστημονικών προσεγγίσεων. Κρίνεται, στο πλαίσιο αυτό, χρήσιμο να ληφθεί υπόψη κάθε διάσταση του φαινομένου της βίας και μέσα από το δίκτυο και τις παρεχόμενες υπηρεσίες να αντιμετωπίζονται οι άξονες και τα παρακλάδια που οι βίαιες πρακτικές επιφέρουν στην κοινωνική, ψυχολογική, εργασιακή κλπ. πλευρά της κάθε βιογραφίας. Τέλος, κρίνονται χρήσιμες κάποιες αλλαγές εντός του δικτύου οι οποίες θα συμβάλουν στην περαιτέρω βελτίωση και ενδεχομένως στη συμπερίληψη επιπλέον ομάδων πληθυσμού. Με τον τρόπο

αυτό ο στόχος της ισότητας και της κοινωνικής ομαλότητας διαφαίνεται ως περισσότερο εφικτός και πραγματοποιήσιμος.

Επιπτώσεις

- Η εργασιακή κατάσταση των ωφελούμενων αποτελεί σημαντική προσθήκη στην υπό μελέτη Προγραμματική Περίοδο, που παρότι οι επιπτώσεις της δεν είναι εμφανώς και άμεσα διακριτές, σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες που παρέχονται κρίνεται ως βοηθητική για τις ωφελούμενες και την κοινωνική τους αποκατάσταση.
- Οι δράσεις και οι υπηρεσίες του δικτύου δεν είχαν κάποια ουσιαστική διαφοροποίηση ανάμεσα στις κατηγορίες των ωφελούμενων. Κοινωνική στήριξη, ψυχολογική στήριξη, εργασιακή συμβουλευτική κλπ., αποτελούν υπηρεσίες οι οποίες ζητούνται ανεξάρτητα από την ομάδα στην οποία ανήκουν οι γυναίκες.
- Οι ωφελούμενες φαίνεται ότι ενδιαφέρονται ιδιαίτερα για την εργασιακή συμβουλευτική και η προώθηση στην απασχόληση μπορεί να αποτελέσει ένα πεδίο περαιτέρω ενίσχυσης των δράσεων του δικτύου.
- Παρότι οι ωφελούμενες επιζητούν την εργασιακή συμβουλευτική, η οποία και τους παρέχεται από τις δομές, ωστόσο δε φαίνεται να αλλάζει ο τρόπος με τον οποίο προσεγγίζουν την εργασία. Σε αυτό το πλαίσιο, διαστάσεις της εργασιακής συμβουλευτικής που αφορούν στην διεκδίκηση από τις γυναίκες θέσεων μεγαλύτερης ευθύνης και υψηλότερων αμοιβών, προτείνεται να προωθούνται. Αντίστοιχα, δράσεις για την εξισορρόπηση επαγγελματικής-οικογενειακής ζωής, μπορεί να συμβάλλουν περαιτέρω στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ωφελούμενων.
- Εκτίμηση της αξιολόγησης είναι ότι οι ωφελούμενες υποστηρίζονται στην πρόσβαση τους στην αγορά εργασίας, ωστόσο δεν διαπιστώνονται αλλαγές σε θέματα που αφορούν την θέση της γυναίκας στην εργασία ή τη βελτίωση του επιπέδου των αμοιβών τους καθώς και σε θέματα εξισορρόπησης επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής.
- Ο σχεδιασμός του δικτύου είχε θετική επίπτωση στις ζωές των ωφελούμενων, βελτιώνοντας διαφορετικές διαστάσεις της ζωής τους.

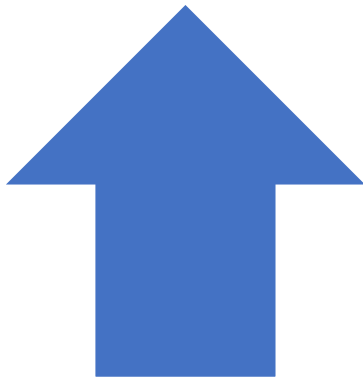
5 Συμπεράσματα

Βάσει των παραπάνω η παρούσα αξιολόγηση καταλήγει σε συμπεράσματα τα οποία κρίνονται κρίσιμα για την επίτευξη της καλύτερης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του δικτύου.

Όπως φαίνεται η παρέμβαση συμβάλλει στην επίτευξη των ειδικών στόχων των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα 2014-2020». Αναφορικά με τις επενδυτικές προτεραιότητες, διαπιστώνεται άμεση συνάφεια των δομών, με τις επενδυτικές προτεραιότητες 9.iii «Καταπολέμηση κάθε μορφής διακρίσεων και προώθηση της ισότητας των ευκαιριών» και 9.iv «Βελτίωση της πρόσβασης σε οικονομικά προσιτές, βιώσιμες και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης και των κοινωνικών υπηρεσιών κοινής ωφέλειας». Λιγότερο άμεση διαπιστώνεται η συνάφεια με την Επενδυτική Προτεραιότητα 9.i: «Ενεργητική ένταξη, μεταξύ άλλων και με σκοπό την προώθηση των ίσων ευκαιριών και της δραστήριας συμμετοχής και τη βελτίωση των δυνατοτήτων απασχόλησης».

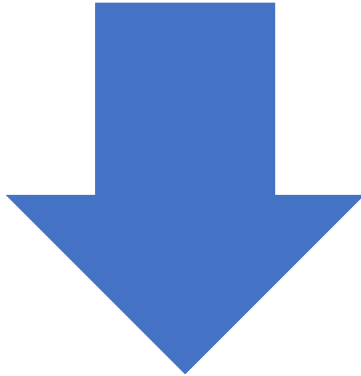
Το δίκτυο φαίνεται να εξυπηρετεί τις ωφελούμενες με ένα ολοκληρωμένο και συνεκτικό τρόπο, ενώ και οι ίδιες δηλώνουν ικανοποιημένες με την πλειοψηφία των υπηρεσιών που λαμβάνουν. Πράγματι, οι δράσεις που πραγματοποιεί το δίκτυο και η διεύρυνση της ομάδας στόχου που πραγματοποιείται στην τρέχουσα προγραμματική περίοδο έχουν συμβάλλει στην αποστιγματοποίηση των δομών, και τη μετατροπή του από δίκτυο που αφορά αποκλειστικά σε κακοποιημένες γυναίκες, σε δίκτυο υποστήριξης κακοποιημένων γυναικών και γυναικών που υφίστανται πολλαπλές διακρίσεις. Από τα δεδομένα της αξιολόγησης προκύπτει ότι οι γυναίκες επιζητούν και πραγματικά λαμβάνουν τις νέες υπηρεσίες του δικτύου, όπως αυτή της εργασιακής συμβουλευτικής. Σε αυτό το πλαίσιο είναι προφανές ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες προώθησης στην απασχόληση πρέπει να συνεχιστούν και στην επόμενη περίοδο. Εκτίμηση της αξιολόγησης είναι ότι αυτή η διάσταση του δικτύου μπορεί να γίνει πιο ορατή στην κοινωνία. Άλλωστε, οι ενέργειες δημοσιότητας που πραγματοποιήθηκαν εστιάζουν κυρίως στη διάσταση της ενδοοικογενειακής βίας και της σεξουαλικής παρενόχλησης, χωρίς να τονίζονται επαρκώς άλλες εξίσου σημαντικές διαστάσεις της ισότητας των φύλων, όπως η ένταξη στην αγορά εργασίας, η εναρμόνιση επαγγελματικής-οικογενειακής ζωής (work life balance), τα δικαιώματα στο χώρο εργασίας κλπ. Πρόκειται δηλαδή για διαστάσεις που μπορούν να ενταχθούν στα αντικείμενα και τις επιδιώξεις του δικτύου, οι οποίες δημιουργούν αφενός συνθήκες συνολικής ενδυνάμωσης της γυναίκας και αφετέρου δημιουργούν τις προϋποθέσεις ευρύτερων διεργασιών και αλλαγών στην κοινωνία, που θα διασφαλίζουν συνθήκες ισότητας και περιορισμού των διακρίσεων. Επιπρόσθετα, η συμπερίληψη τέτοιων διαστάσεων μπορεί να συνεισφέρει ακόμα περισσότερο στην αποστιγματοποίηση του δικτύου, συνεπώς να συμβάλλει στην διευκόλυνση της πρόσβασης των γυναικών στις παρεχόμενες υπηρεσίες και την αύξηση των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων και επιπτώσεων από τη λειτουργία του.

Σε μια συνολική αποτίμηση της ικανοποίησης των γυναικών και αξιολόγησης της συνολικής τους εμπειρίας από τα Συμβουλευτικά Κέντρα και τους Ξενώνες Φιλοξενίας διαφαίνεται υψηλός βαθμός ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, το δίκτυο φαίνεται να αποτελεί για την πλειοψηφία των γυναικών ένα χώρο ασφάλειας, υποστήριξης και ενδυνάμωσης. Οι υπηρεσίες που έλαβαν, όπως υποστηρίζουν, φαίνεται να



ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

- Ενσωμάτωση των ζητημάτων ισότητας των φύλων στις εθνικές πολιτικές
- Δομή και οργάνωση του δικτύου σε
 - α) Εθνικό επίπεδο: Συντονισμός και επιστημονική εποπτεία του δικτύου από το ΚΕΘΙ
 - β) Τοπικό επίπεδο: Τοπική Αυτοδιοίκηση και σχέση με την τοπική κοινωνία
- Ενιαίο κανονιστικό και μεθοδολογικό πλαίσιο λειτουργίας των δομών
- Δράσεις δικτύωσης με φορείς εντός και εκτός του δικτύου των δομών.
- Δράσεις διάχυσης – ευαισθητοποίηση σε τοπικές κοινότητες.
- Βαθμός εξειδίκευσης των στελεχών των δομών σε θέματα κακοποίησης και έμφυλης βίας.
- Παροχή διευρυμένων υπηρεσιών στις ωφελούμενες.
- Βάση δεδομένων ως εργαλείο καταγραφής και παρακολούθησης του δικτύου δομών.
- Υψηλός δείκτης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας για το σύνολο της παρέμβασης και για τη συντηρητική πλειονότητα των επιμέρους δομών.



ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ

- Σχετικά χαμηλός βαθμός ικανοποίησης των στελεχών από τα παρεχόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα (θεματικές και συχνότητα εκπαίδευσης).
- Ανάγκες στην ομογενοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από το δίκτυο των δομών:
 - Ελλείψεις στην παροχή ψυχολογικής εποπτείας στα στελέχη του δικτύου.
 - Ελλείψεις στη διερμηνεία για προσφύγισες και μετανάστριες.
 - Ελλείψεις στη νομική υποστήριξη των ωφελούμενων.
- Τυποποίηση καταγραφής δράσεων του δικτύου στην ηλεκτρονική βάση δεδομένων.
- Γραμμή ΣΟΣ 15900: Ζητήματα στελέχωσης λόγω λήψης νομίμων αδειών- μη διευρυμένες υπηρεσίες.
- Καθυστερήσεις στις διαδικασίες προσλήψεων προσωπικού, ιδιαίτερα όσον αφορά στη φύλαξη.
- Οργανική διασύνδεση των δομών με τις Κοινωνικές Υπηρεσίες των Δήμων και υποκατάστασή τους από τις ΟΔΕ
- Μη εφαρμογή της εσωτερικής αξιολόγησης.

6 Προοπτικές βιωσιμότητας του δικτύου των δομών

Το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο, που ήδη υφίσταται με την μορφή του **Νόμου υπ' αριθμ. 4604.**, στηρίζει σε μεγάλο βαθμό τη βιωσιμότητα του δικτύου των Δομών. Συγκεκριμένα:

- Στο άρθρο 6 αναφέρεται η σύσταση Δημοτικής επιτροπής Ισότητας που θα είναι συμβουλευτικό προς το Δημοτικό Συμβούλιο όργανο.
- Στο άρθρο 7 αντίστοιχα αναφέρεται για την Περιφερειακή Επιτροπή Ισότητας.
- Στο άρθρο 25 περιγράφονται οι αρμοδιότητες των συμβουλευτικών Κέντρων και στο άρθρο 26 αντίστοιχα των Ξενώνων Φιλοξενίας, παρέχοντας τη δυνατότητα ένταξης τους στους ΟΤΑ, στη διεύθυνση που ασκεί αρμοδιότητες κοινωνικής προστασίας ή κοινωνικής υπηρεσίας, όταν έχει συσταθεί στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού και τα νομικά πρόσωπα αυτών.
- Στο άρθρο 27 περιγράφονται οι αρμοδιότητες της Γραμμής SOS και στο άρθρο 28 της Βάσης Δεδομένων.
- Το άρθρο 29 περιγράφει τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας Μονάδων του Δικτύου.
- Το άρθρο 30 αναφέρει ειδικότερα ζητήματα εποπτείας, χρηματοδότησης και εφαρμογής.

Σήμερα η ΓΓΙΦ και το ΚΕΘΙ έχουν τη συνολική ευθύνη των οριζόντιων δράσεων του δικτύου (Γραμμή ΣΟΣ, επιστημονική και ψυχολογική- εποπτεία του δικτύου κλπ.), αρμοδιότητες τις οποίες προτείνεται να διατηρήσουν και να τις αναβαθμίσουν.

Όσον αφορά στις δομές σε τοπικό επίπεδο προτείνεται η λειτουργική και ουσιαστική ένταξη των δομών στο οργανωτικό πλαίσιο των Κοινωνικών Υπηρεσιών του κάθε δήμου, σύμφωνα και με τις προβλέψεις του Νόμου Υπ' Αριθμ. 4604/2019. Η ένταξη αυτή θα εξασφαλίσει μεγαλύτερες συνέργειες αξιοποίησης και επικουρικής υποστήριξης από τις υπόλοιπες υπηρεσίες των δήμων (Κοινωνική Υπηρεσία, Κέντρα Κοινότητας/ παράρτημα Ρομά, Υπηρεσίες Αθλητισμού και Νεολαίας κλπ.). Για την πλήρη ένταξη τους στο Οργανόγραμμα των Κοινωνικών Υπηρεσιών των δήμων προτείνεται:

1. Η λειτουργική-υπηρεσιακή ένταξη των δομών στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας των ΟΤΑ, ειδικότερα στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης που ασκεί κοινωνικής προστασίας ή κοινωνικής υπηρεσίας.
2. Για το προσωπικό των δομών κρίνεται απαραίτητη η μέριμνα για την συνέχιση των συμβάσεων των στελεχών μετά την λήξη της Προγραμματικής Περιόδου και η ενσωμάτωση τους στο τακτικό προσωπικό των ΟΤΑ. Ενδεχομένως να είναι απαραίτητη σχετική νομοθετική ρύθμιση.
3. Η ένταξη των λειτουργικών εξόδων των δομών στον τακτικό προϋπολογισμό των δήμων με την εξασφάλιση των αντίστοιχων πόρων, σε περίπτωση που η εκ νέου συγχρηματοδότηση των δράσεων τίθεται υπό διακύβευση.

Οι αρμοδιότητες στα θέματα ισότητας των φύλων και καταπολέμησης της έμφυλης βίας κατανέμονται σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας διοίκησης (κεντρικό, περιφερειακό, τοπικό) και λειτουργεί ένα πανελλαδικό δίκτυο εξειδικευμένων υπηρεσιών το οποίο είναι εγκατεστημένο σε περιορισμένο αριθμό δήμων (κυρίως μεγάλοι δήμοι και έδρες περιφερειακών ενοτήτων). Επιπρόσθετα, ανάλογες παρεχόμενες υπηρεσίες για την υποστήριξη ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων, που μπορεί να συμπεριλαμβάνουν τις γυναίκες θύματα βίας και πολλαπλών διακρίσεων, εντοπίζονται και σε άλλες κοινωνικές δομές (π.χ. Κέντρα Κοινότητας). Σε αυτό λοιπόν το πλαίσιο απαιτείται η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της διαβαθμιακής συνεργασίας και της Πολυεπίπεδης διακυβέρνησης έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η εξοικονόμηση πόρων και η μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων. Σημειώνεται ότι τα σχεσιακά εργαλεία υποστήριξης της διαβαθμιακής συνεργασίας και της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης περιλαμβάνουν προγραμματικές συμβάσεις, συμβάσεις συνεργασίας φορέων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, συμβάσεις διαδημοτικής ή διαβαθμιακής συνεργασίας κλπ.

Με την πρόσφατη μετονομασία της Γενικής Γραμματείας και την μεταφορά της στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, δημιουργείται ένα νέο υπόβαθρο συζήτησης σχετικά με τις προτεραιότητες, τη στοχοθεσία, τις προοπτικές αλλά και τη βιωσιμότητα του δικτύου δομών. Φαίνεται να δημιουργούνται νέες προκλήσεις για τη δημόσια διοίκηση και ανακύπτουν ανάγκες για την εφαρμογή της νέας πολιτικής. Η ένταξη της θεματικής της οικογένειας στο πλαίσιο της ισότητας των φύλων αναδεικνύει τους πολλαπλούς ρόλους της κάθε γυναίκας και την υποστήριξη που οφείλει η κοινωνία και η πολιτεία να της παρέχει. Προκειμένου να υλοποιηθεί η νέα πολιτική, η πολιτεία καλείται να διερευνήσει τις δυνατότητες ενσωμάτωσης αυτής της αλλαγής στο πλέγμα των υφιστάμενων

δομών, να σχεδιάσει και να εξειδικεύσει τις δράσεις που θα την υπηρετούν καθώς και να συνεκτιμήσει πιθανές αλληλοεπικαλύψεις μεταξύ των επιμέρους κοινωνικών υπηρεσιών. Με αυτή τη νέα συνθήκη, οι δράσεις που προτείνεται να αναπτυχθούν και να συγχρηματοδοτηθούν την επόμενη προγραμματική περίοδο, μπορούν να εστιάζουν στην υποστήριξη γυναικών σε τομείς όπως:

- Ατομική και οικογενειακή συμβουλευτική.
- Οικογενειακού προγραμματισμού, γενετικής συμβουλευτικής, προετοιμασίας γονεϊκότητας, αναπαραγωγικής υγείας.
- Εξισορρόπησης οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής με α) συμβουλευτική σε θέματα δικαιωμάτων και επιδομάτων εργαζομένων γονέων καθώς και σε διαμοιρασμού των ρόλων και των αρμοδιοτήτων μεταξύ των μελών της οικογένειας, β) πρόσβασης σε υπηρεσίες πληροφόρησης και νομικής υποστήριξης για τα δικαιώματα των εργαζόμενων γονέων, γ) ενδυνάμωσης και υποστήριξης γυναικών-φροντιστριών ενηλίκων ή ανηλίκων.
- Υποστήριξης και ενδυνάμωσης γυναικών για επανένταξη στην αγορά εργασίας μετά τον τοκετό.
- Προστασίας και προαγωγής της σωματικής και ψυχικής υγείας του παιδιού (συνθήκες υγιεινής, μητρικός θηλασμός, εμβολιασμοί, διατροφή κλπ.)
- Προώθηση της ενεργούς συμμετοχής των γυναικών στα κοινά (active citizenship) και σε θέσεις ευθύνης.

7 Προτάσεις βελτίωσης

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, παρατηρείται η λειτουργία ενός ολοκληρωμένου λειτουργικά και διοικητικά δικτύου, το οποίο συμβάλλει καθοριστικά στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής του ωφελούμενου πληθυσμού. Πρόκειται για μια προσπάθεια ενσωμάτωσης και ικανοποίησης νέων και διαρκώς ανακυπτόμενων κοινωνικών και οικονομικών αναγκών γυναικών, οι οποίες προέρχονται από διαφορετικά κοινωνικό-πολιτισμικά υπόβαθρα. Το δίκτυο υποστήριξης γυναικών που υφίστανται κάθε μορφής διάκριση η οποία ανάγεται στο φύλο αποτελεί μια προσπάθεια αν όχι διατήρησης, επίτευξης της ισότητας των φύλων σε κάθε πεδίο της καθημερινής ζωής. Ωστόσο παρεμβάσεις όπως η παρούσα χαρακτηρίζονται από συνθετότητα και χρήζουν πολιτικής ενίσχυσης και στήριξης προκειμένου να επιτευχθεί η εναρμόνιση με τα ευρωπαϊκά δεδομένα. Για τη βελτίωση της υλοποίησης των δράσεων του δικτύου προτείνονται τα παρακάτω πεδία παρέμβασης:

1. Διασφάλιση της βιωσιμότητας με αξιοποίηση των προβλεπόμενων αλλαγών του θεσμικού πλαισίου και των πολιτικών αλλαγών όπως αναφέρθηκε στην ενότητα 6.
2. Εφαρμογή των διευρυμένων υπηρεσιών: οι διευρυμένες υπηρεσίες προτείνεται να εφαρμοστούν σε όλες τις δομές του δικτύου και να ξεπεραστούν τα προβλήματα και οι καθυστερήσεις στη διαδικασία πρόσληψης προσωπικού.
3. Πρόσθετες υπηρεσίες σε διαστάσεις: α) αναβάθμιση στην εργασίας-καλύτερες θέσεις εργασίας-καλύτερες αμοιβές, β) εξισορόπησης οικογενειακής-εργασιακής ζωής, γ) δικαιωμάτων στο χώρο εργασίας
4. Διεύρυνση ωφελούμενου πληθυσμού: προτείνεται η διερεύνηση της οπτικής του φύλου και η θεωρητική της επέκταση, αφενός για την αποτελεσματική υποστήριξη όλων των ομάδων (π.χ. υιοθέτηση κοινωνιολογικών και πολιτισμικών προσεγγίσεων για τις προσφύγιες, μετανάστριες και Ρομά) και αφετέρου για την παροχή διευρυμένων υπηρεσιών στην κατεύθυνση μετατροπής του δικτύου σε ένα πλήρως συμπεριληπτικό δίκτυο, στο οποίο δεν θα δίδεται έμφαση μόνο στο ζήτημα της βίας, αλλά και σε ζητήματα όπως αυτό της απασχόλησης, της εκπαίδευσης κ.ο.κ.
5. Εκπαίδευση/ επιμόρφωση στελεχών του δικτύου: συνιστάται η πραγματοποίηση περισσότερων επιμορφωτικών προγραμμάτων και η τακτική τους υλοποίηση. Οι εκπαιδευτές, προτείνεται, να εστιάζουν σε θεματικές οι οποίες θα καλύπτουν τις νέες και διαρκώς ανακυπτόμενες κοινωνικές ανάγκες, όπως για παράδειγμα το προσφυγικό ή/και η εργασιακή συμβουλευτική. Προτείνεται επίσης να διερευνηθεί η δυνατότητα αξιοποίησης, στις εκπαιδευτικές δράσεις, ψηφιακών μέσων σύγχρονης ή/και ασύγχρονης εκπαίδευσης, καθώς και βιωματικών μεθόδων. Τέλος, οι δράσεις εκπαίδευσης/επιμόρφωσης, συνιστάται, να εξειδικευθούν σε περιφερειακό επίπεδο και να προσαρμόζονται στις ανάγκες της κάθε περιφέρειας, καθώς όπως παρατηρείται εντός της μελέτης τα ζητήματα διαφοροποιούνται.
6. Διεύρυνση των δραστηριοτήτων της Γραμμής ΣΟΣ 15900: αντιμετώπιση του ζητήματος της υποστελέχωσης, είτε μέσω προσλήψεων ή/και μετατάξεων καθώς και διευθέτηση της ψυχολογικής εποπτείας των στελεχών. Τέλος, όσον αφορά στις λειτουργίες και στις υπηρεσίες της γραμμής, προτείνεται να διερευνηθεί περαιτέρω η δυνατότητα περισσότερων δράσεων, όπως π.χ. πραγματοποίηση συνεδρίας και ενημέρωση στελεχών για την πορεία της εκάστοτε ωφελούμενης στο δίκτυο μέσω της διαδικασίας follow up.
7. Λειτουργική αναβάθμιση της Ηλεκτρονικής Βάσης Δεδομένων: η βελτίωση της λειτουργικότητας της βάσης μέσω της δημιουργίας περισσότερων πεδίων και

κατατηγοριοποιήσεων (π.χ. δράσεις δικτύωσης και δράσεις ευαισθητοποίησης) και δημιουργία κοινού τρόπου καταγραφής των δεδομένων εντός του δικτύου και επιμόρφωση των στελεχών επ' αυτού.

8. Εγκαθίδρυση και αξιοποίηση της εσωτερικής αξιολόγησης της ΓΠΦ: υλοποίηση και αξιοποίηση της δράσης αυτής προκειμένου οι δομές να παρέχουν υπηρεσίες σύμφωνα με τις ανάγκες των ωφελούμενων.
9. Ενίσχυση των δράσεων Δικτύωσης: προτείνεται δικτύωση με εργοδοτικούς φορείς και η δημιουργία πρωτοκόλλων συνεργασίας με βάση την οπτική του φύλου (η οποία στο πλαίσιο αυτό διαφαίνεται ως η πιο κατάλληλη λόγω των ανισοτήτων στους χώρους εργασίας) και όχι την εστίαση στην κακοποίηση. Επιπλέον, προτείνεται η ενίσχυση της δικτύωσης μέσω και της υλοποίησης κοινών εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε επαγγελματίες υγείας (π.χ. μαίες, γυναικολόγους, πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας, κοινωνικές υπηρεσίες νοσοκομείων κλπ.).
10. Ενίσχυση των δράσεων Διάχυσης/ Ευαισθητοποίησης: Προτείνεται η συνέχιση υλοποίησης στοχευμένων δράσεων σχετικά με τις πολλαπλές διακρίσεις, καθώς και δράσεις ευαισθητοποίησης σε φορείς όπως εισαγγελικές αρχές, αστυνομία κλπ., προκειμένου το προσωπικό τους να αναγνωρίζει σημάδια κακοποίησης. Επιπλέον προτείνεται η ανάπτυξη δράσεων διάχυσης και ευαισθητοποίησης αναφορικά με ζητήματα όπως η απασχόληση, τα δικαιώματα των γυναικών στους χώρους εργασίας, καθώς και η εναρμόνιση επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.
11. Παροχή ψυχολογικής εποπτείας στελεχών: για την επίτευξη της παροχής αυτής προτείνεται η διακριτική μεταβολή της ψυχολογικής εποπτείας και η αντιμετώπιση των προβλημάτων εύρεσης εποπτών.