

Αξιολόγηση Εφαρμογής & Επιπτώσεων

**Αξιολόγηση της λειτουργίας των δομών υποστήριξης
των γυναικών θυμάτων βίας στα ΠΕΠ και στο ΕΠΜΔΤ**

Ηλεκτρονικός σύνδεσμος στο πλήρες κείμενο της αξιολόγησης:

<http://www.esfhellas.gr/el/Pages/eLibraryFS.aspx?item=2102>

Στοιχεία επικοινωνίας για πληροφορίες σχετικά με την αξιολόγηση: +30 2713 601 349,

ktourlouki@mou.gr

[Μάιος, 2023]

1. Σύνοψη

Η αξιολόγηση του δικτύου των δομών υποστήριξης γυναικών αφορά στο ενδιάμεσο διάστημα λειτουργίας τους (1/12/2015-31/12/2018) κατά την Προγραμματική Περίοδο 2014-2020 και διενεργήθηκε από την ΕΥΣΕΚΤ με την συνεργασία εξωτερικού αξιολογητή.

Οι σχετικές Πράξεις εντάχθηκαν στα 13 ΠΕΠ, ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή της δομής. Οι Πράξεις υλοποιούνται με ομοιογενή τρόπο στο σύνολο της χώρας.

Για την αξιολόγηση του συνόλου των δράσεων του δικτύου, **στόχος** της οποίας αποτελεί η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τις ωφελούμενες, οι ειδικοί στόχοι όπως είχαν τεθεί είναι οι εξής:

- Η αξιολόγηση του σχεδιασμού των πράξεων.
- Η αποτίμηση της αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας και του τρόπου λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών των δομών,
- Η ανίχνευση ενδεχόμενων αστοχιών, προβλημάτων και ελλείψεων.
- Η παροχή προτάσεων περί διορθωτικών κινήσεων, εφόσον χρειάζεται, προτάσεων βελτίωσης κυρίως επί του τρόπου υλοποίησης αυτών των δράσεων ή αντίστοιχων στο μέλλον,
- Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των δράσεων ως προς τις ωφελούμενες γυναίκες,
- Η αξιολόγηση των επιπτώσεων των παρεμβάσεων.

Αντικείμενο της μελέτης ήταν η ενδιάμεση αξιολόγηση της λειτουργίας του Δικτύου Δομών Υποστήριξης Γυναικών Θυμάτων Βίας και πολλαπλών διακρίσεων. Πιο συγκεκριμένα, τα περιεχόμενα της ήταν:

- α) Αξιολόγηση της συνάφειας και της καταλληλότητας των δράσεων ως προς τον σχεδιασμό τους,
- β) Αξιολόγηση της λειτουργίας του δικτύου των συγκεκριμένων δομών, ως προς την αποτελεσματικότητά τους, σχετικά με τους στόχους που είχαν τεθεί, δηλαδή:
 - τον βαθμό επίτευξης των στόχων,
 - τους λόγους των αποκλίσεων από τους στόχους,
 - τα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν για την επίτευξη των στόχων,

- τους παράγοντες που επηρέασαν τα αποτελέσματα αυτών των παρεμβάσεων

γ) Αξιολόγηση της αποδοτικότητας των σχετικών παρεμβάσεων ως προς:

- το κόστος υλοποίησης των σχετικών παρεμβάσεων,
- την ρεαλιστικότητα του εκτιμώμενου, κατά την ένταξη στα ΠΕΠ, προϋπολογισμού υλοποίησης των παρεμβάσεων,
- την εκτίμηση του κόστους-οφέλους των σχετικών παρεμβάσεων

δ) Αξιολόγηση των επιπτώσεων που έχουν οι δράσεις του δικτύου δομών υποστήριξης.

Για την διενέργεια της αξιολόγησης ακολουθήθηκε η παρακάτω **μέθοδος**.

α) Βιβλιογραφική ανασκόπηση – έρευνα για συγκέντρωση, από διάφορες πηγές, δευτερογενών δεδομένων.

β) Μεθοδολογικός σχεδιασμός

γ) Συλλογή δευτερογενών δεδομένων (επίτευξη/επιτευξιμότητα στόχων δεικτών εκροών και αποτελεσμάτων)

δ) Συλλογή πρωτογενών ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων

ε) Ποιοτικές έρευνες:

- προσωπικές συνεντεύξεις σε βάθος με εκπροσώπους των φορέων σχεδιασμού και υλοποίησης των υπό αξιολόγηση δράσεων
- ατομικές τηλεφωνικές συνεντεύξεις σε βάθος, με τη χρήση οδηγού συζήτησης,
- ομαδικές συζητήσεις με τη μέθοδο των ομαδικά εστιασμένων συνεντεύξεων, με τη συμμετοχή ειδικών εμπειρογνομόνων,
- έρευνα με συνεντεύξεις στα στελέχη όλων των δομών του δικτύου, Συμβουλευτικών Κέντρων και Ξενώνων.

στ) Ποσοτικές έρευνες:

- στις ωφελούμενες γυναίκες των Δομών
- στα στελέχη της τηλεφωνικής γραμμής SOS 15900
- με online ερωτηματολόγια στα στελέχη όλων των δομών του δικτύου των Δομών.

ζ) Ανάλυση S.W.O.T. : Συλλογή, επεξεργασία, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων.

2. Πλαίσιο και Σχεδιασμός Αξιολόγησης

2.1 Περιγραφή

Στο πλαίσιο της αξιολόγησης, εκτιμήθηκε η πορεία υλοποίησης της Δράσης, σε σχέση με τους στόχους που είχαν τεθεί, τους διαθέσιμους οικονομικούς πόρους και τα προβλεπόμενα κόστη υλοποίησης των έργων. Περαιτέρω, εκτιμήθηκε η επικαιρότητα της στρατηγικής της Δράσης και εξετάστηκε κατά πόσον έχουν διαμορφωθεί νέες ανάγκες, για την συνέχιση της εφαρμογής/υλοποίησής της.

Η αξιολόγηση βασίστηκε στο φυσικό και οικονομικό αντικείμενο των πράξεων, όπως διαμορφώθηκε μετά από την επέκταση της συνολικής διάρκειάς τους και την τροποποίηση των αρχικών αποφάσεων ένταξής τους στο ΕΣΠΑ 2014-2020.

Το δίκτυο δομών, το οποίο παρέχει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες, είναι μέρος 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.

Η Δράση περιλαμβάνει τη συνέχιση της λειτουργίας των συγκεκριμένων δομών, για 3 έτη, από την ημερομηνία έναρξης της λειτουργίας τους, δηλαδή:

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

Εξ' αυτών στο πλαίσιο του ΕΠ "Πελοπόννησος" 2014-2020, χρησιμοποιούνται οι εξής σχετικές δομές:

- Ξενώνας Φιλοξενίας Γυναικών Θυμάτων Βίας Δήμου Τρίπολης
- Κέντρο Συμβουλευτικής Υποστήριξης Γυναικών Θυμάτων Βίας Δήμου Τρίπολης (Συμβουλευτικό Κέντρο Τρίπολης)
- Κέντρο Συμβουλευτικής Υποστήριξης Γυναικών Θυμάτων Βίας Δήμου Καλαμάτας (τοπικό επίπεδο)

- Κέντρο Συμβουλευτικής Υποστήριξης Γυναικών Θυμάτων Βίας Δήμου Κορινθίων (τοπικό επίπεδο)

2.2 Κριτήρια Αξιολόγησης

Η αποτίμηση διενεργήθηκε με βάση συνδυασμό παραμέτρων που καλύπτουν τις ακόλουθες πτυχές:

- Συνάφεια και καταλληλότητα των δράσεων
- Αποτελεσματικότητα
- Αποδοτικότητα
- Επιπτώσεις

2.3 Ερωτήματα Αξιολόγησης

- Ποια είναι η συσχέτιση των δράσεων με τη στοχοθεσία των Ε.Π. και τις Εθνικές Στρατηγικές;
- Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης των ωφελούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες; Καλύπτονται οι ανάγκες των ωφελούμενων γυναικών;
- Υπήρξαν αστοχίες, προβλήματα και ελλείψεις, και ποια είναι τα αίτια τους;
- Πόσο κατάλληλος ήταν ο επανασχεδιασμός για την αντιμετώπιση των αναγκών των γυναικών;
- Έχουν επιλεγεί οι κατάλληλες κατηγορίες ωφελούμενων και ποιες κατηγορίες απουσιάζουν;
- Σε ποιόν βαθμό έχουν επιτευχθεί οι στόχοι των δεικτών των δράσεων, στη βάση των αρχικά τεθέντων στόχων; Ποια είναι η πρόοδος του επιπέδου των τιμών επίτευξης των δεικτών εκροών των επιμέρους τύπων πράξεων (ξενώνες, συμβουλευτικά κέντρα); Που εντοπίζονται σημαντικές αποκλίσεις των πραγματοποιηθέντων εκροών και αποτελεσμάτων, σε σχέση με τον προγραμματισμό και ποιες είναι οι βασικές αιτίες;
- Κατά πόσο προσφέρθηκαν βελτιωμένες - διευρυμένες υπηρεσίες σε κάθε ΠΕΠ;
- Ποια είναι η συμβολή των υποστηρικτικών και οριζόντιων παρεμβάσεων εθνικής εμβέλειας στην λειτουργία των ξενώνων και των συμβουλευτικών κέντρων και της γραμμής SOS 15900;

- Πόσο υποβοήθησε το προσωπικό η ηλεκτρονική βάση δεδομένων στην παροχή των υπηρεσιών;
- Πόσο αποτελεσματική ήταν η δικτύωση των δομών με εξωτερικούς φορείς και μεταξύ τους;
- Πόσο αποτελεσματικές ήταν οι διαδικασίες διάχυσης και δημοσιότητας;
- Πόσο αποτελεσματικές ήταν οι διαδικασίες follow up, μετά το τέλος της παροχής υπηρεσιών στις ωφελούμενες;
- 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;
- Είναι ο διαθέσιμος προϋπολογισμός επαρκής για την υλοποίηση της παρέμβασης;
- Πως οι υπηρεσίες του δικτύου, μετά τη διεύρυνση της ομάδας στόχου, συνετέλεσαν στην εργασιακή κατάσταση των ωφελούμενων;
- Υπήρχαν διαφοροποιήσεις στην επίδραση των δράσεων μεταξύ κατηγοριών ωφελούμενων γυναικών; Διαπιστώνονται ανεπιθύμητες συνέπειες;
- Διαπιστώνεται βελτίωση της ποιότητας ζωής και κοινωνικής αποκατάστασης των ωφελούμενων;

3. Κύρια Ευρήματα

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.

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 πλειονότητα των γυναικών ένα χώρο ασφάλειας, υποστήριξης και ενδυνάμωσης. Οι υπηρεσίες που έλαβαν, όπως υποστηρίζουν, φαίνεται να ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες ανάγκες τους, αφήνοντας ωστόσο τα περιθώρια για βελτίωση ορισμένων υπηρεσιών και το

μεθοδολογικό εμπλουτισμό κάποιων άλλων. Ακόμα παρατηρήθηκε, κατά την αξιολόγηση, ότι οι περισσότερες γυναίκες είχαν υποστεί βία σωματική, ψυχολογική ή/και σεξουαλική, ενώ λιγότερες απευθύνθηκαν στο δίκτυο εξαιτίας των πολλαπλών διακρίσεων που υφίστανται.

Σχετικά με τις πιθανές αστοχίες, προβλήματα και ελλείψεις στο σχεδιασμό των παρεμβάσεων, όπως προέκυψαν κατά τη διενέργεια της αξιολόγησης, εντοπίζονται σε επιμέρους παραμέτρους σχετικά με την εκπαίδευση/ επιμόρφωση που έλαβαν ή/και συνεχίζουν να λαμβάνουν τα στελέχη των Συμβουλευτικών Κέντρων και των Ξενώνων, την εποπτεία καθώς και θέματα που αφορούν στα λειτουργικά εργαλεία, την κτιριακή υποδομή και την χωροταξική τοποθεσία της δομής και αναδεικνύονται σε πεδία βελτίωσης του δικτύου.

Όσον αφορά στις οριζόντιες παρεμβάσεις, σχετικά με τη Γραμμή SOS 15900 διαπιστώθηκαν ζητήματα στελέχωσης λόγω λήψης νόμιμων αδειών του προσωπικού στην τρέχουσα περίοδο, καθώς και ο περιορισμός της διεύρυνσης. Παράλληλα η Βάση Δεδομένων της ΕΕΤΑΑ αξιολογείται σε μεγάλο βαθμό ως πρακτική και χρήσιμη από τα στελέχη του δικτύου των δομών. Ωστόσο χρήζει βελτίωσης σε συγκεκριμένα τμήματα, προκειμένου να περιλαμβάνει όλες τις δράσεις που πραγματοποιούνται. Σχετικά με τα επιμορφωτικά/ εκπαιδευτικά προγράμματα, αυτά αξιολογούνται θετικά. Ωστόσο χρήζουν θεματικού εμπλουτισμού και επαναληψιμότητας. Τέλος, οι δράσεις δημοσιότητας και δικτύωσης έλαβαν θετικό πρόσημο, τόσο από τα στελέχη όσο και από τα μέλη ΟΔΕ.

Όσον αφορά στην αποδοτικότητα της παρέμβασης, συνολικά, σε συνδυασμό με την αποτελεσματικότητα, στις 31/12/2018 είχε καλυφθεί περίπου το 50% του εγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος της (36 δομές συγχρηματοδοτούνται ήδη για δύο χρόνια και η χρηματοδότηση τους θα συνεχιστεί για ακόμα δύο χρόνια, ενώ 22 δομές θα συνεχίσουν να χρηματοδοτούνται για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των δύο ετών), και είχε ήδη επιτύχει το 76% της προβλεπόμενης τιμής στόχου για τον ωφελούμενο πληθυσμό, 81% στα Συμβουλευτικά Κέντρα και 72% στους Ξενώνες Φιλοξενίας. Βάσει των αναλύσεων που πραγματοποιήθηκαν διαπιστώνεται ότι η αποδοτικότητα της παρέμβασης επηρεάζεται σε σημαντικό βαθμό από την πορεία υλοποίησης του φυσικού αντικείμενου και πολύ λιγότερο από την πορεία υλοποίησης του οικονομικού αντικείμενου. Ο προϋπολογισμός της παρέμβασης αξιολογήθηκε ως υπερ-επαρκής για την επίτευξη του προβλεπόμενου πληθυσμού ωφελούμενων και οι επιθυμητές εκροές επιτυγχάνονται με μικρότερο κόστος σε σχέση με τον προϋπολογισμό.

4. Συμπεράσματα & Συστάσεις

Η παρούσα αξιολόγηση καταλήγει σε συμπεράσματα, τα οποία κρίνονται κρίσιμα για την επίτευξη της μεγαλύτερης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του δικτύου.

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 εξυπηρετεί τις ωφελούμενες με ένα ολοκληρωμένο και συνεκτικό τρόπο, ενώ και οι ίδιες δηλώνουν ικανοποιημένες με τις περισσότερες από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν από το δίκτυο των δομών, όχι μόνο ως κακοποιημένες γυναίκες, αλλά ως γυναίκες με πολλαπλές διακρίσεις.

Από τα ευρήματα 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.

Πρόκειται δηλαδή για διαστάσεις που μπορούν να ενταχθούν στα αντικείμενα και τις επιδιώξεις του δικτύου, οι οποίες δημιουργούν, αφ'ενός 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.

Ως γενικό συμπέρασμα, σε σχέση με τις προτάσεις/συστάσεις προκύπτει συνθετικά το παρακάτω πλέγμα συστάσεων για τις δράσεις των δομών του δικτύου:

- Διεύρυνση των δραστηριοτήτων της Γραμμή SOS 15900 (πχ προσλήψεις, μετατάξεις, διευθέτηση της ψυχολογικής εποπτείας των στελεχών, νέες λειτουργίες και στις υπηρεσίες της γραμμής).
- 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 προσφυγούσες, 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.
- Πρόσθετες υπηρεσίες σε διαστάσεις: α) αναβάθμιση στην εργασίας-καλύτερες θέσεις εργασίας-καλύτερες αμοιβές, β) εξισορρόπησης οικογενειακής-εργασιακής ζωής, γ) δικαιωμάτων στο χώρο εργασίας.
- 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.
- Εγκαθίδρυση και αξιοποίηση της εσωτερικής αξιολόγησης της ΓΓΙΦ. Υλοποίηση και αξιοποίηση της δράσης αυτής προκειμένου οι δομές να παρέχουν υπηρεσίες σύμφωνα με τις ανάγκες των ωφελούμενων.
- 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.).
- 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.
- Εκπαίδευση/ επιμόρφωση στελεχών του δικτύου. Συνιστάται η πραγματοποίηση περισσότερων επιμορφωτικών προγραμμάτων και η τακτική

τους υλοποίηση. Οι εκπαιδεύσεις, 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.

- Παροχή ψυχολογικής εποπτείας στελεχών. Για την επίτευξη της παροχής αυτής προτείνεται η διακριτική μεταβολή της ψυχολογικής εποπτείας και η αντιμετώπιση των προβλημάτων εύρεσης εποπτών.

Συντομογραφίες

ΠΕΠ	Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα	ΓΓΙΦ	Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων
ΕΠΜΔΤ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα»	ΥΠΕΣΔΑ	Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης
ΑΜΘ	Αντολικής Μακεδονίας και Θράκης	ΚΕΘΙ	Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας
ΕΠ	Επενδυτική Προτεραιότητα	ΔΑ	Διαχειριστική Αρχή
ΕΥΣΕΚΤ	Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου	ΥΠ.ΕΣ	Υπουργείο Εσωτερικών
ΕΣΠΑ	Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης	ΟΔΕ	Ομάδα Διοίκησης Έργου

Evaluation of Implementation & Impacts

Evaluation of the operation of the support structures for women victims of violence in the ROPs and the OPRPS

Online link to the full text of the evaluation:

<http://www.esfhellas.gr/el/Pages/eLibraryFS.aspx?item=2102>

Contact details for information about the evaluation: +30 2713 601 349, ktourlouki@mou.gr

[May, 2023]

1. Summary

The evaluation of the network of women's support structures concerns the interim period of their operation (1/12/2015-31/12/2018) during the Programming Period 2014-2020 and was conducted by EYSEKT with the cooperation of an external evaluator.

The relevant Acts were included in the 13 ROPs, depending on the geographical area of the structure. The Acts are implemented in a homogeneous manner throughout the country.

For the evaluation of all the actions of the network, the **purpose** of which is to improve the services provided to the beneficiaries, the specific objectives as set are the following:

- The evaluation of the design of operations.
- The evaluation of the effectiveness, efficiency and mode of operation and provision of services of the structures,
- The detection of possible failures, problems and deficiencies.
- The provision of proposals for corrective actions, if necessary, proposals for improvement mainly on the way of implementing these actions or similar ones in the future,
- The evaluation of the results of the actions in terms of the benefiting women,
- The evaluation of the effects of the interventions.

The **object** of the study was the interim evaluation of the operation of the Network of Support Structures for Women Victims of Violence and Multiple Discrimination.

More specifically, its contents were:

- a) Evaluation of the relevance and appropriateness of the actions in terms of their planning,
- b) Evaluation of the operation of the network of the specific structures, in terms of their effectiveness, in relation to the objectives that had been set, namely:
 - the degree of achievement of the objectives,
 - the reasons for the deviations from the objectives,
 - the means used to achieve the objectives,
 - the factors that influenced the results of these interventions.
- c) Evaluation of the efficiency of the relevant interventions in terms of:
 - the cost of implementing the relevant interventions,
 - the realism of the estimated, upon inclusion in the ROPs, budget for the implementation of the interventions,
 - the cost-benefit assessment of the relevant interventions
- d) Evaluation of the effects of the actions of the network of support structures.

To carry out the evaluation, the following **method** was followed.

- a) Literature review – research to gather, from various sources, secondary data.
- b) Methodological design

- c) Collection of secondary data (achievement/achievability of output and result indicators targets)
- d) Collection of primary quantitative and qualitative data
- e) Qualitative research:
 - in-depth personal interviews with representatives of the organizations planning and implementing the actions under evaluation
 - individual in-depth telephone interviews, using a discussion guide,
 - group discussions using the method of group focused interviews, with the participation of special experts,
 - research with interviews to the executives of all the structures of the network, Counseling Centers and Hostels.
- f) Quantitative surveys:
 - to the benefiting women of the Structures
 - to the staff of the SOS 15900 telephone line
 - with online questionnaires to the executives of all the structures of the Structures network.
- g) S.W.O.T analysis : Collection, processing, analysis and synthesis of data.

2. Context and Planning for Evaluation

2.1 Description

In the context of the evaluation, the implementation course of the Action was assessed, in relation to the objectives that had been set, the available financial resources and the projected costs of implementing the projects. Furthermore, the timeliness of the Action's strategy was assessed and it was examined whether new needs have been formed, for the continuation of its application/implementation.

The evaluation was based on the physical and financial scope of the operations, as it was formed after the extension of their overall duration and the modification of the initial decisions of their inclusion in the NSRF 2014-2020.

The network of structures, which provides the specific services, is part of the project of the GSGE "Operation of structures and services of the public administration to combat violence" and for the Programming Period 2014-2020, the expansion of the group of beneficiary women was foreseen, so that to include women who suffer multiple discriminations such as refugees, immigrants, people with disabilities, single parents, unemployed, Roma.

The Action includes the continuation of the operation of the specific structures, for 3 years, from the date of commencement of their operation, namely:

- Of the 14 Counseling Centers at regional level with KETHI as beneficiary,

- Of the 25 Counseling Centers at local level, with the respective Municipality as beneficiary,
- Of the 19 Hospitality Hostels at the local level, with the respective Municipality as beneficiary,
- The 2 EKKA Hospitality Hostels in Attiki and Thessaloniki, with EKKA as beneficiary.

Of these, in the context of the "Peloponnisos" 2014-2020 OP, the following relevant structures are used:

- Tripoli Municipality Hospital for Women Victims of Violence
- Tripoli Municipality Counseling Support Center for Women Victims of Violence (Tripoli Counseling Center)
- Kalamata Municipality Counseling Support Center for Women Victims of Violence (local level)
- Corinthia Municipality Counseling Support Center for Women Victims of Violence (local level)

2.2 Evaluation Criteria

The valuation was conducted based on a combination of parameters covering the following aspects:

- Relevance and appropriateness of actions
- Effectiveness
- Efficiency
- Implications

2.3 Evaluation Questions

- What is the correlation of the actions with the targeting of the OPs and National Strategies?
- What is the degree of satisfaction of the beneficiaries of the services provided? Are the needs of the beneficiary women met?
- Have there been failures, problems and deficiencies, and what are their causes?
- How appropriate was the redesign to address women's needs?

- Have the appropriate categories of beneficiaries been selected and which categories are absent?
- To what extent have the objectives of the action indicators been achieved, based on the initially set objectives? What is the progress of the level of achievement of the output indicators of the individual types of operations (hostels, counseling centers)? Where are significant deviations of realized output and result, in relation to planning, and what are the root causes?
- To what extent were improved - expanded services offered in each ROP?
- What is the contribution of supportive and horizontal interventions of national scope to the operation of the hostels and counseling centers and the SOS 15900 line?
- How much did the electronic database assist staff in providing services?
- How effective was the networking of the structures with external bodies and with each other?
- How effective were the dissemination and publicity processes?
- How effective were the follow up procedures, after the end of providing services to the beneficiaries?
- Did the services operate in accordance with the specifications of the Acts and the regulatory framework? Which services worked most effectively in terms of the possibility of providing services to the beneficiaries?
- Is the available budget sufficient for the implementation of the intervention?
- How did the services of the network, after the expansion of the target group, contribute to the work situation of the beneficiaries?
- Were there differences in the impact of the actions between categories of beneficiary women? Are there any unwanted effects?
- Is there an improvement in the quality of life and social rehabilitation of the beneficiaries?

3. Main Findings

The assessment is that this dimension of the network can become more visible in the society. After all, the publicity actions carried out mainly focus on the dimension of domestic violence and sexual harassment, without sufficiently emphasizing other equally important dimensions of gender equality, such as integration into the labor

market, the harmonization of working and family life (work life balance), and workplace rights.

An overall assessment of women's satisfaction and evaluation of their overall experience from the Counseling Centers and Hospitality Hostels shows a high degree of satisfaction with the services provided. In particular, the network seems to be a place of safety, support and empowerment for the majority of women. The services they received, as they claim, seem to respond to their particular needs, leaving however room for the improvement of some services and the methodological enrichment of some others. It was also observed, during the evaluation, that most women had suffered physical, psychological and/or sexual violence, while fewer turned to the network due to the multiple discriminations they are experiencing.

Regarding the possible failures, problems and shortcomings in the design of the interventions, as they emerged during the evaluation, they are located in individual parameters regarding the education/training received and/or continue to be received by the staff of the Counseling Centers and Hostels, the supervision as well as issues related to the operational tools, the building infrastructure and the spatial location of the structure and are highlighted in areas of network improvement.

With regard to horizontal interventions, regarding the SOS Line 15900, staffing issues were identified due to the receipt of legal staff leaves in the current period, as well as the limitation of expansion. At the same time, the EETAA Database is largely evaluated as practical and useful by the executives of the network of structures. However, it needs improvement in certain sections, in order to include all the actions that take place. Regarding the training/educational programmes, these are evaluated positively. However, they need thematic enrichment and repeatability. Finally, the publicity and networking actions received a positive sign, both from the executives and from the ODE members.

Regarding the efficiency of the intervention, overall, combined with the effectiveness, on 31/12/2018, approximately 50% of the approved schedule had been covered (36 structures are already co-financed for two years and their funding will continue for another two years, while 22 structures will continue to be financed for a period longer than two years), and had already achieved 76% of the projected target price for the beneficiary population, 81% in the Counseling Centers and 72% in the Hospitality Hostels. Based on the analyzes carried out, it is found that the efficiency of the intervention is significantly affected by the course of implementation of the physical object and much less by the course of implementation of the economic object. The intervention budget was assessed as more than adequate to reach the intended population of beneficiaries and the desired outputs are achieved at a lower cost than the budget.

4. Conclusions & Recommendations

This evaluation leads to conclusions, which are considered critical for achieving greater effectiveness and efficiency of the network.

The intervention contributes to the achievement of their specific goals Regional Operational Programmes and the Operational Programme "Reform of the Public Sector 2014-2020". Regarding the investment priorities, the structures are directly related to investment priorities 9.iii "Combating all forms of discrimination and promoting equal opportunities" and 9.iv "Improving access to affordable, sustainable and high quality services, including health services care and social services of general interest". Less directly is the relevance to Investment Priority 9.i: "Active inclusion, including with the aim of promoting equal opportunities and active participation and improving employment opportunities".

The network serves the beneficiaries in an integrated and coherent way, while they themselves declare themselves satisfied with most of the services they receive from the network of structures, not only as abused women, but as women with multiple discriminations.

From the findings of the evaluation, it appears that women seek and actually receive the new services of the network, such as that of job counseling. In this context, it is obvious that the provided employment promotion services must continue in the next period as well.

In other words, these are dimensions that can be included in the network's objects and pursuits, which create, on the one hand, conditions for the overall empowerment of women and, on the other hand, create the conditions for wider processes and changes in society, which will ensure conditions of equality and limitation of discrimination. In addition, the inclusion of such dimensions can contribute even more to the destigmatization of the network, thus contributing to facilitating women's access to the services provided and increasing the intended results and effects of its operation.

As a general conclusion, in relation to the proposals/recommendations, the following grid of recommendations for the actions of the network structures emerges synthetically:

- Expansion of the activities of the SOS Line 15900 (eg recruitment, transfers, arrangement of the psychological supervision of the executives, new functions and in the services of the line).
- Expanding the beneficiary population: the investigation of the gender perspective and its theoretical expansion is proposed, on the one hand for the effective support of all groups (e.g. adopting sociological and cultural approaches for refugee, immigrant and Roma women) and on the other hand

for the provision of expanded services in the direction of transforming the network into a fully inclusive network, in which emphasis will not be placed only on the issue of violence, but also on issues such as employment, education, etc.

- Additional services in dimensions: a) upgrading at work-better jobs-better pay, b) balancing family-work life, c) workplace rights.
- Functional upgrade of the Electronic Database. Improving the functionality of the base through the creation of more fields and categorizations (e.g. networking actions and awareness actions) and creating a common way of recording data within the network and training executives on it.
- Establishing and exploiting the internal evaluation of the GSGE. Implementation and utilization of this action in order for the structures to provide services according to the needs of the beneficiaries.
- Reinforcement of Networking activities. Networking with employers and creating collaboration protocols based on a gender perspective (which in this context appears to be the most appropriate due to inequalities in the workplace) rather than a focus on abuse is suggested. In addition, it is proposed to strengthen networking through and the implementation of joint educational programmes for health professionals (eg midwives, gynecologists, primary health care, hospital social services, etc.).
- Reinforcement of Diffusion/Awareness actions. It is recommended to continue implementing targeted actions regarding multiple discrimination, as well as awareness-raising actions in agencies such as prosecutorial authorities, police, etc. in order for their personnel to recognize signs of abuse. In addition, the development of dissemination and awareness-raising actions regarding issues such as employment, women's rights in the workplace, as well as the harmonization of professional and personal life is proposed.
- Education/training of network executives. It is recommended that more training programmes be conducted and their regular implementation. It is suggested that the trainings focus on topics that will cover the new and constantly emerging social needs, such as for example refugee and/or employment counseling. It is also proposed to investigate the possibility of utilizing, in educational actions, digital means of contemporary and/or asynchronous education, as well as experiential methods. Finally, it is recommended that the education/training actions be specialized at the regional level and adapted to the needs of each region, since as observed in the study the issues are different.
- Providing psychological supervision of executives. In order to achieve this provision, the discretionary change of psychological supervision and the treatment of the problems of finding supervisors are proposed.

Abbreviations

ROP	Regional Operational Programme	IP	Investment Priority
OP RPS	Operational Programme «Reform of the Public Sector»	EKKA	National Centre for Social Solidarity
EYSEKT	ESF Actions Coordination and Monitoring Authority	NSRF	National Strategic Reference Framework
EETAA	Hellenic Agency for Local Development and Local Government	GSGE	General Secretariat for Demography and Family Policy and Gender Equality
ESF	European Social Fund	KETHI	Research Center for Gender Equality
OP	Operational Programme	ODE	Project Management Team