



MARVOW

Multi-Agency Responses to
Violence against Older Women

**Μοντέλα Διασύνδεσης και
Συνεργασίας Φορέων για διαχείριση
περιστατικών με ηλικιωμένα
θύματα ενδοοικογενειακής βίας**



Co-funded by the
Rights, Equality &
Citizenship Programme
of the European Union

Η παρούσα έκδοση εκπονήθηκε στο πλαίσιο του 2ου πακέτου εργασίας του Ευρωπαϊκού Έργου MARVOW, με επικεφαλής το Women Support & Information Centre NPO.

Μάρτιος 2022



Η έκδοση αυτή συγχρηματοδοτείται από το Πρόγραμμα Δικαιώματα, Ισότητα και Ιθαγένεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το περιεχόμενο της παρούσας έκδοσης δεν αντανακλά οπωσδήποτε την επίσημη γνώμη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μόνος υπεύθυνος για τις πληροφορίες και απόψεις που περιέχονται σε αυτήν είναι ο συντάκτης της.

**MARVOW - Multi-Agency Responses to Violence against Older Women
EU project No. REC-RDAP-GBV-AG-2018 856739**

Περιεχόμενα

Τι είναι η Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων και γιατί είναι σημαντική για την αντιμετώπιση της ενδοοικογενειακής βίας;	4
Πελατο-κεντρική Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων - MARACs	8
Συστημό-κεντρική Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων –CCR.....	10
Προκλήσεις στην Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων στην διαχείριση περιστατικών ενδοοικογενειακής βίας σε ηλικιωμένα θύματα.....	12
Συναντήσεις Διαχείρισης Περιστατικών: Μοντέλο MARVOW	13

Τι είναι η Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων και γιατί είναι σημαντική για την αντιμετώπιση της ενδοοικογενειακής βίας;

Έχει αποδειχθεί εδώ και αρκετό διάστημα, ότι οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχονται όλο και περισσότερο σε περιβάλλοντα δικτύωσης Φορέων, συμπεριλαμβανομένων δημόσιων Φορέων, μη κερδοσκοπικών οργανισμών και ιδιωτικών εταιρειών¹. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για περίπλοκες κοινωνικές υπηρεσίες, οι οποίες αντιμετωπίζουν προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν εύκολα από μεμονωμένες οργανώσεις που ενεργούν αυτόνομα². Αυτό είναι σημαντικό, καθώς τέτοια δίκτυα απαιτούν συντονισμένη συνεργασία μεταξύ πολλών Φορέων/Οργανισμών, στο πλαίσιο της οποίας θα πρέπει να συνεργάζονται, χωρίς την ύπαρξη κάποιας δικαιοδοσίας του ενός φορέα επί κάποιου άλλου αναφορικά με την επιβολή κάποιας δράσης. Αυτοί οι Φορείς έρχονται συχνά σε σύγκρουση λόγω ζητημάτων δικαιοδοτικών ορίων - σε ορισμένες περιπτώσεις δύο υπηρεσίες επιθυμούν να έχουν την υπεροχή σε μια συγκεκριμένη περιοχή (παραδείγματος χάριν κοινωνικές υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης εναντίον του τοπικού εισαγγελικού γραφείου) οδηγώντας σε υπεράσπιση του «εδάφους» τους, έλλειψη συνεργασίας ή/και απολύσεις ή ακόμη και μη παραγωγικές υπηρεσίες. Σε άλλες περιπτώσεις, οι Φορείς/Οργανισμοί μπορεί να αρνηθούν ανάληψη ευθύνης για μια περιοχή - οδηγώντας σε κενά στις υπηρεσίες (αυτό συμβαίνει συχνά όταν εμπλέκονται «δύσκολες» ομάδες ή/και ομάδες που απαιτούν την άντληση πολλών πόρων, όπως π.χ. οι άστεγοι). Ένας σημαντικός παράγοντας από αυτή την άποψη, μπορεί να είναι ότι αυτοί οι Φορείς/Οργανισμοί συχνά ανταγωνίζονται μεταξύ τους για τους ίδιους ή περιορισμένους πόρους, όπως μέρος του δημοτικού ή κρατικού προϋπολογισμού. Επιπλέον, αυτοί οι Φορείς/Οργανισμοί μπορεί να μην έχουν εμπειρία συνεργασίας μεταξύ τους ή ακόμη χειρότερα, μπορεί να έχουν ιστορικό δυσλειτουργικών ή προβληματικών αλληλεπιδράσεων λόγω διαφορετικών προτεραιοτήτων, κουλτούρας ή τεχνογνωσίας - όπως όταν στελεχώνονται από επαγγελματίες των οποίων η ηθική, τα πρότυπα και οι πρακτικές διαφέρουν μεταξύ τους. Για παράδειγμα, φανταστείτε τη συνεργασία Φορέων ποινικής δικαιοσύνης και προγραμμάτων θεραπείας χρήσης ουσιών. Η αστυνομία μπορεί να θεωρεί τους χρήστες ουσιών ως απειλή για τη δημόσια ασφάλεια, οι οποίοι θα πρέπει να αναλάβουν την ευθύνη εάν διαπράξουν εγκλήματα, ενώ ένα κέντρο θεραπείας είναι πιο πιθανό να τους βλέπει ως ασθενείς που χρειάζονται βοήθεια αναφορικά με τη θεραπεία του εθισμού.

Η Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων είναι μια σημαντική προσέγγιση που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αντιμετώπιση των δυσκολιών που περιγράφονται παραπάνω. Γενικά, αυτό συμβαίνει είτε σε **επίπεδο πελάτη/ωφελούμενου** (συντονισμός

¹O'Toole, Laurence J., Jr. 1997. Treating Networks Seriously: Practical and Research-Based Agendas in Public Administration. *PublicAdministrationReview* 57 (1): 45 – 52 .

²Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). *Collaborative public management: New strategies for local governments*. Georgetown University Press.

υπηρεσιών) είτε σε **επίπεδο συστήματος** (όπου μερικές φορές αναφέρεται ως ενοποίηση υπηρεσιών):

- Σε **επίπεδο πελάτη/ωφελούμενου**, οι Υπηρεσίες/Φορείς συνεργάζονται για να ευθυγραμμίσουν τις υπηρεσίες και τις δραστηριότητές τους για συγκεκριμένα άτομα ώστε να ανταποκριθούν στις ιδιαίτερές τους ανάγκες και να επιτύχουν καλύτερα αποτελέσματα. Τα αποτελέσματα αυτού του εγχειρήματος είναι πιθανόν (ή όχι) να χρησιμοποιηθούν, σε μια προσπάθεια να βελτιωθεί την απόδοση του συστήματος. Αυτές οι προσεγγίσεις συχνά περιλαμβάνουν πιο γρήγορες, μερικές φορές στοχευόμενες (ad hoc) ενέργειες, που ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των πελατών/ωφελούμενων σε σχεδόν πραγματικό χρόνο (στο εδώ και τώρα).
- Σε **επίπεδο συστήματος**, οι Υπηρεσίες/Φορείς που παρέχουν υπηρεσίες σε έναν συγκεκριμένο τομέα (π.χ. εκπαίδευση) ή εξυπηρετούν συγκεκριμένους τύπους πελατών/ωφελούμενων σε μια περιοχή (όπως π.χ. η εξυπηρέτηση των αστέγων σε μια πόλη) επιδιώκουν να ενοποιήσουν τις υπηρεσίες τους, για να μειώσουν τον κατακερματισμό των υπηρεσιών, να καλύψουν κενά και να δημιουργήσουν μια συνέχεια στην παροχή υπηρεσιών για τους πελάτες/ωφελούμενους. Άλλοι στόχοι είναι η αύξηση της αποτελεσματικότητας με τη μείωση της διπλής χρήσης (και του κόστους) των υπηρεσιών, καθώς και τη μείωση της ακατάλληλης χρήσης υπηρεσιών. Οι συστημικές προσεγγίσεις τείνουν να περιλαμβάνουν μεγάλο προγραμματισμό, συχνά να εξετάζουν ζητήματα κατανομής πόρων, ενδέχεται να προωθούν κοινές κατευθυντήριες γραμμές ή πρωτόκολλα και να κάνουν διοικητικές αλλαγές μεταξύ των Φορέων για την προώθηση της μακροπρόθεσμης συνεργασίας.

Αν και αυτά τα δύο επίπεδα πρακτικής πραγματοποιούνται συχνά χωριστά, δεν αλληλο-αποκλείονται και θα μπορούσαν να ενισχύσουν το ένα το άλλο. Για παράδειγμα, οι συστημικές προσεγγίσεις θα μπορούσαν να διευκολύνουν την εφαρμογή του συντονισμού με βάση τον πελάτη/ωφελούμενο, εξαλείφοντας ή μειώνοντας τα θεσμικά εμπόδια. Από την άλλη πλευρά, οι προσεγγίσεις που επικεντρώνονται στον πελάτη/ωφελούμενο μπορούν να βοηθήσουν στην αποκάλυψη κενών ή εμποδίων που πρέπει να αντιμετωπιστούν. Είτε απευθύνονται στο σύστημα, είτε σε συγκεκριμένους πελάτες/ωφελούμενους, οι προσεγγίσεις Πολυθεσμικής Συνεργασίας & Διασύνδεσης Φορέων θα πρέπει να προσδιορίζουν ποιος παρέχει υπηρεσίες, πού και πόσο συχνά παρέχονται, να δημιουργήσουν μηχανισμούς επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού των υπηρεσιών, καθώς επίσης και τρόπους ανταλλαγής δεδομένων.

Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Υπηρεσιών Υποστήριξης και Αντιμετώπισης της Ενδο-οικογενειακής βίας

Οι ανταποκρίσεις στο φαινόμενο της ενδοοικογενειακής βίας θα μπορούσαν να ωφεληθούν από τη Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων, καθώς η ενδο-οικογενειακή βία επηρεάζει τα θύματα με πολλούς τρόπους και οι αποκρίσεις αφορούν πολλούς τομείς υπηρεσιών, όπως τις κοινωνικές υπηρεσίες, την ποινική δικαιοσύνη και την υγειονομική

περίθαλψη. Σε αυτούς τους τομείς, οι υπηρεσίες παρέχονται από ένα ευρύ φάσμα θεσμικών και επαγγελματικών Φορέων που δραστηριοποιούνται εντός και εκτός του δημόσιου τομέα. Επιπλέον, οι υπηρεσίες ενδο-οικογενειακής βίας έχουν τουλάχιστον τρεις ομάδες-στόχους με πολύ διαφορετικές ανάγκες και ζητήματα: θύματα, θύτες και θιγόμενα τρίτα μέρη, όπως παιδιά ή άλλα μέλη της οικογένειας. Αυτά τα ζητήματα και συνεπώς η απόκριση των Υπηρεσιών μπορεί να ποικίλλει ευρέως ανάλογα με τα διάφορα χαρακτηριστικά, όπως η ηλικία των εμπλεκόμενων (ανήλικοι, ενήλικες ή ηλικιωμένοι), η μορφή της βίας (σωματική, συναισθηματική, οικονομική, κτλ.) ή οι σχέσεις μεταξύ θύτη και θύματος. Μια επιπρόσθετη πολυπλοκότητα είναι ότι η ενδο-οικογενειακή βία ως φαινόμενο επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από τους κοινωνικούς κανόνες και κοινωνικές κατασκευές, τις στάσεις και τις πεποιθήσεις των διαφορετικών τοπικών, περιφερειακών και εθνικών πλαισίων.

Επιπλέον, η Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων δεν είναι στατική σε όλη τη διαδικασία διαχείρισης περιστατικών ενδο-οικογενειακής βίας, ενώ ποικίλλει ανάλογα με τον στόχο της συγκεκριμένης Υπηρεσίας όπως περιγράφεται παρακάτω:

Οι αποκρίσεις στην ενδο-οικογενειακή βία πρέπει να εκκινούν με **τον εντοπισμό και την αναγνώριση πιθανών περιπτώσεων**, οι οποίες μπορούν να βελτιωθούν σημαντικά όταν διαφορετικοί Φορείς συνεργάζονται. Η αστυνομία μπορεί να ανταποκρίνεται σε οικιακές κλήσεις (που μπορεί να οδηγήσουν ή όχι, σε σύλληψη του πιθανού θύτη) και θα μπορούσε να παραπέμψει στις κοινωνικές υπηρεσίες ή/και σε ένα καταφύγιο/ξενώνα ενδο-οικογενειακής βίας για να ακολουθήσει η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης για το θύμα. Όταν οι θύτες συλλαμβάνονται (ή εφαρμόζονται άλλα μέτρα), η παραπομπή σε επαγγελματίες κοινωνικής φροντίδας είναι απαραίτητη, καθώς αυτή είναι μια σημαντική ευκαιρία για παρέμβαση και στα θύματα. Μια εναλλακτική δίοδος αναγνώρισης θα ήταν αυτή, κατά την οποία το θύμα επικοινωνεί απευθείας με ένα καταφύγιο, το οποίο στη συνέχεια μπορεί να συμβουλευτεί δημόσιες υπηρεσίες (αστυνομία, εισαγγελίες, δικαστικά αρχεία, κ.λπ.) για να επιβεβαιώσει τις λεπτομέρειες του περιστατικού. Μια τρίτη δίοδος θα μπορούσε να αποτελέσει ο εντοπισμός ενός περιστατικού μέσω του συστήματος υγειονομικής περίθαλψης, καθώς οι ιατροί εντοπίζουν πιθανά θύματα με γνώμονα τους τραυματισμούς ή άλλους παράγοντες, κάνοντας παραπομπές σε αστυνομία, κοινωνικούς λειτουργούς ή άλλους επαγγελματίες ή Φορείς. Η κατάλληλη συλλογή, διατήρηση και μεταφορά πληροφοριών και αποδεικτικών στοιχείων που τεκμηριώνουν τραυματισμούς από τις υπηρεσίες επιβολής του νόμου είναι ζωτικής σημασίας για τη δίωξη των θυτών. Συνεπώς, είναι σαφές ότι σε όλες αυτές τις καταστάσεις, η κακή επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ διαφορετικών εμπλεκόμενων Φορέων παροχής υπηρεσιών, μπορεί να αποδυναμώσει σημαντικά την ικανότητα εντοπισμού πιθανών περιπτώσεων ενδοοικογενειακής βίας.

Ένας επιπλέον τομέας στον οποίο αυτό ισχύει, είναι η αξιολόγηση κινδύνου περιστατικών-μπορεί να προκύψουν συγκρούσεις μεταξύ διαφορετικών εμπλεκόμενων Φορέων παροχής υπηρεσιών σχετικά με το πόσο σοβαρός πιστεύουν ότι είναι ο κίνδυνος βλάβης σε μια συγκεκριμένη περίπτωση. Αυτό συχνά είναι το αποτέλεσμα των διαφορετικών υποκείμενων προτεραιοτήτων των διαφόρων εμπλεκόμενων Φορέων παροχής υπηρεσιών. Οι Φορείς υποστήριξης θυμάτων, των οποίων η κύρια ευθύνη είναι η προστασία των θυμάτων, είναι πολύ πιο πιθανό να επιδιώξουν την απομάκρυνση ενός πιθανού θύτη από το σπίτι, από ότι οι Φορείς

των οποίων η προτεραιότητα είναι να προσπαθήσουν να κρατήσουν τα ζευγάρια μαζί. Ορισμένοι Φορείς, επιθυμούν να εστιάσουν την αξιολόγηση κινδύνου στον εντοπισμό των περιπτώσεων που αποτελούν την πιο σοβαρή απειλή για τη σωματική ασφάλεια και την ευεξία των θυμάτων (για να εξοικονομήσουν πόρους ή να επικεντρωθούν σε εκείνα τα περιστατικά που φαίνεται να χρήζουν υψηλότερης ανάγκης). Άλλοι προτιμούν να χρησιμοποιούν την αξιολόγηση κινδύνου για να επικεντρωθούν στον εντοπισμό πρώιμων προειδοποιητικών σημαδιών κακοποίησης για να προσπαθήσουν να αποτρέψουν την κλιμάκωση της βίας (πρόκειται για καταστάσεις που απαιτούν συνήθως χαμηλότερα επίπεδα υποστήριξης). Θεσμικοί παράγοντες μπορεί επίσης να επηρεάσουν τη λήψη αποφάσεων σε αυτές τις περιπτώσεις, όπως για παράδειγμα, ένας Φορέας με σοβαρή έλλειψη προσωπικού μπορεί να προτιμά να θέσει υψηλότερο όριο για την αξιολόγηση της κατάστασης ως υψηλού κινδύνου λόγω έλλειψης ικανότητας/δυνατότητας. Τα Μοντέλα Πολυθεσμικής Συνεργασίας & Διασύνδεσης Φορέων επιδιώκουν να εξισορροπήσουν αυτές τις ανταγωνιστικές ανάγκες και ανησυχίες, ενώ παράλληλα προσπαθούν να επιτύχουν προσεγγίσεις που έχουν διαπραγματευτεί και συμφωνηθεί για την αξιολόγηση του κινδύνου ενός περιστατικού.

Μόλις αξιολογηθεί ο κίνδυνος ή εντοπιστεί με διαφορετικό τρόπο η ενδο-οικογενειακή βία, οι περιπτώσεις απαιτούν συνήθως ένα ευρύ **φάσμα υπηρεσιών υποστήριξης θυμάτων ή/και παρεμβάσεων**. Τα θύματα της ενδο-οικογενειακής βίας βρίσκονται αντιμέτωπα συχνά με μια πληθώρα θεμάτων, που πρέπει να αντιμετωπιστούν για να μπορέσουν να εγκαταλείψουν το θύτη και να οικοδομήσουν μια ανεξάρτητη ζωή απαλλαγμένη από τη βία. Αυτό περιλαμβάνει ψυχολογική υποστήριξη (συμβουλευτική/θεραπεία, θεραπεία ναρκωτικών/αλκοόλ), νομικές υπηρεσίες (ποινική δίωξη θυτών, εντολές προστασίας, επιμέλεια παιδιών ή ρυθμίσεις υποστήριξης, κ.λπ.), οικονομική υποστήριξη (π.χ. μετακίνηση/μετακόμιση, επαγγελματική κατάρτιση, εύρεση στέγης, δημιουργία τραπεζικών λογαριασμών), ανάμεσα σε πολλά άλλα. Η αλληλένδετη φύση αυτών των θεμάτων καθιστά ακόμη πιο σημαντική την υπέρβαση αυτών των φραγμών. Ο εθισμός στα ναρκωτικά θα μπορούσε να εμποδίσει την ικανότητα ενός ατόμου να βρει και να διατηρήσει μια δουλειά, η κατάθλιψη ή άλλα ψυχολογικά ζητήματα μπορεί να αποδυναμώσουν την αποφασιστικότητα ενός ατόμου να εγκαταλείψει μια κακοποιητική σχέση, η συνεχής παρενόχληση ή νομικά ζητήματα μπορούν να εμποδίσουν ένα θύμα να ξεκινήσει από την αρχή. Η ολιστική παροχή υποστήριξης στα θύματα μπορεί επίσης να συναντήσει μεγάλο βαθμό δυσκολίες λόγω των θεσμικών ορίων στον φορέα, της έλλειψης ανταλλαγής πληροφοριών και των διαφορετικών θεσμικών προτεραιοτήτων.

Ολοένα και περισσότερο καθίσταται σαφές ότι η διαχείριση περιστατικών ενδο-οικογενειακής βίας απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή όχι μόνο για τα θύματα, αλλά και για τους θύτες. **Η ανταπόκριση για τους θύτες της ενδο-οικογενειακής βίας** επικεντρώνονται στη μείωση της βίαιης συμπεριφοράς τους, συχνά διερευνώντας τις υποκείμενες συνθήκες, τις πεποιθήσεις ή τις αξίες που οδηγούν σε τέτοιες συμπεριφορές και την αναγνώριση εσωτερικών παραγόντων που υποκινούν σε πράξεις βίας. Αυτές οι αποκρίσεις, μπορούν να εφαρμοστούν ως υποχρεωτικά στοιχεία του συστήματος ποινικής δικαιοσύνης, ως μέρος εναλλακτικών λύσεων αντί της φυλάκισης ή των ρυθμίσεων αναστολής και αποφυλάκισης. Μπορούν επίσης να έχουν εθελοντικό χαρακτήρα και μπορούν να επωφεληθούν από την εμπλοκή πολλών Φορέων παροχής υπηρεσιών. Τα προγράμματα για τους θύτες βίας πρέπει να βρίσκονται σε

στενή διασύνδεση με τις υπηρεσίες υποστήριξης επιζώντων/επιζησάντων προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η ασφάλεια και οι ανάγκες των επιζώντων/επιζησάντων έχουν προτεραιότητα.

Τέλος, οι υποκείμενες κοινωνικές κατασκευές, στάσεις και πεποιθήσεις που υποστηρίζουν τη βία συμπεριφορά ή επιτρέπουν την αποδοχή της ενδο-οικογενειακής βίας πρέπει να αντιμετωπίζονται με **εκστρατείες ευαισθητοποίησης**. Όπως και κατά τα παραπάνω, η συμμετοχή των διαφόρων εμπλεκόμενων Φορέων μπορεί να βελτιώσει σημαντικά την αποτελεσματικότητα τέτοιων εκστρατειών. Για παράδειγμα, αστυνομικοί και εργαζόμενοι σε καταφύγια θα μπορούσαν να μιλήσουν μαζί σε σχολεία της περιοχής για να συζητήσουν τις αρνητικές, σωματικές και ψυχολογικές, συνέπειες που μπορεί να έχει η ενδο-οικογενειακή βία. Οι διάφοροι εμπλεκόμενοι Φορείς παροχής υπηρεσιών μπορούν να χρησιμοποιήσουν τους ποικίλους δίαυλους επικοινωνίας τους για να προσεγγίσουν σχετικό κοινό. Είναι σημαντικό ότι οι Υπηρεσίες μπορούν να συνεργαστούν για να παρουσιάσουν κοινά μηνύματα που αλληλοενισχύονται, ενώ συγχρόνως αποφεύγονται αντιφάσεις που θα μπορούσαν να μπερδέψουν το κοινό. Όπως για παράδειγμα, το γεγονός ότι οι παρατηρητές/μάρτυρες θα πρέπει να αναφέρουν υποψία κακοποίησης, ότι τα θύματα δεν πρέπει να στιγματίζονται και ότι οποιοσδήποτε θα μπορούσε να είναι θύμα βίας.

Πελατο-κεντρική Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων - MARACs

Τα μοντέλα Πολυθεσμικής Συνεργασίας & Διασύνδεσης Φορέων που βασίζονται σε πελάτες/ωφελούμενους, εστιάζουν στη συνύπαρξη Φορέων παροχής υπηρεσιών που εργάζονται απευθείας με πελάτες/ωφελούμενους, οι οποίοι θα συζητήσουν το περιστατικό και θα συντονίσουν την απόκριση τους σε αυτό. Αποτελούν ουσιαστικά μια μέθοδο ανταλλαγής πληροφοριών και υπέρβασης οργανωτικών ορίων κατά την παροχή σύνθετων υπηρεσιών στους πελάτες/ωφελούμενους. Αυτή η μορφή συνεργασίας μπορεί να εφαρμοστεί σε οποιοδήποτε στάδιο του συστήματος παροχής υπηρεσιών για την ενδο-οικογενειακή βία, όπως η συνεργασία με συγκεκριμένες μελέτες περίπτωσης για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης σε θύματα. Ένα σημαντικό πλεονέκτημα αυτής της μορφής συνεργασίας είναι ότι μπορεί να εφαρμοστεί άμεσα, καθώς βασίζεται στις αλληλεπιδράσεις των Φορέων παροχής υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται άμεσα στο πεδίο και όχι απαραίτητα σε θεσμικές αξιολογήσεις. Ένα σαφές αρνητικό είναι ότι οι προσεγγίσεις που βασίζονται σε μελέτες περίπτωσης τείνουν να είναι ανταποκρινόμενες στα προβλήματα -και όχι- στην πρόβλεψη των προβλημάτων. Ως αποτέλεσμα, αυτές οι προσεγγίσεις δεν αντιμετωπίζουν συστημικά ή θεσμικά εμπόδια, τα οποία θα μπορούσαν να εμποδίσουν τη Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων. Περαιτέρω περιορισμοί μπορούν να προκύψουν βάσει του τρόπου με τον οποίο πραγματοποιείται η Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων που βασίζεται στους πελάτες-ωφελούμενους, καθώς επίσης και από το εάν έχουν συμπεριληφθεί όλοι οι σημαντικοί Φορείς παροχής υπηρεσιών. Ένα άλλο ζήτημα αφορά το πόσο συχνά

πραγματοποιούνται οι συναντήσεις –το πολύ συχνά μπορεί να είναι χρονοβόρο για το προσωπικό, ενώ το πολύ σπάνια επηρεάζει αρνητικά το χρόνο απόκρισης /αντιμετώπισης.

Ένα από τα πιο χαρακτηριστικά παραδείγματα πελατο-κεντρικής/ωφελουμενό-κεντρικής Πολυθεσμικής Συνεργασίας & Διασύνδεσης Φορέων είναι το μοντέλο Συναντήσεων Αξιολόγησης Κινδύνου & Διασύνδεσης Φορέων (MARAC), το οποίο αναπτύχθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο στις αρχές του 2000. Έκτοτε, το μοντέλο MARAC έχει εφαρμοστεί στο Ηνωμένο Βασίλειο, και σε άλλες χώρες της Ευρώπης, στις ΗΠΑ και αλλού. Πολλαπλές μελέτες έχουν δείξει ότι το μοντέλο MARAC, όταν εφαρμόζεται σωστά, έχει σημαντικές επιδράσεις στη μείωση της βλάβης για τα θύματα ενδο-οικογενειακής βίας.

Οι Συναντήσεις Αξιολόγησης Κινδύνου & Διασύνδεσης Φορέων MARAC συνήθως συμβαίνουν κάθε μήνα ή δύο φορές το μήνα, κατά τη διάρκεια των οποίων εκπρόσωποι από διάφορους Φορείς παροχής υπηρεσιών συναντώνται για να συζητήσουν περιπτώσεις υψηλού κινδύνου. Συνήθως, σε αυτές τις συναντήσεις μπορεί να συμπεριληφθούν Φορείς όπως: αστυνομία, δικαστικό σώμα, υπηρεσίες και μονάδες προστασίας θυμάτων, γραφεία για νέους και οικογένεια, Φορείς και Υπηρεσίες παιδικής προστασίας, εκπαιδευτικά ιδρύματα, συμβουλευτικά κέντρα, νοσοκομεία, Φορείς προγραμμάτων επιτήρησης και θυτών, γραφεία στέγασης κ.λπ.. Αφού διαμοιραστούν όλες τις σχετικές πληροφορίες για την επιζώσα οι συμμετέχοντες συζητούν πιθανές προτάσεις για την αύξηση της ασφάλειας των επιζώσων και των παιδιών τους. Αυτές χρησιμοποιούνται κατά κανόνα για τη δημιουργία ενός συντονισμένου σχεδίου δράσης για το συγκεκριμένο άτομο. Επιπλέον, οι Συναντήσεις Αξιολόγησης Κινδύνου & Διασύνδεσης Φορέων MARAC, εκτός από τη διαχείριση του κινδύνου για την επιζώσα, θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη και άλλα μέλη της οικογένειας, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών, καθώς επίσης οφείλουν να επιδιώκουν να διαχειριστούν τη συμπεριφορά του θύτη.

Το μοντέλο Πολυθεσμικής Συνεργασίας & Διασύνδεσης Φορέων MARAC προστατεύει τα δικαιώματα των θυμάτων με δύο σημαντικούς τρόπους. Πρώτον, όλες οι πληροφορίες που κοινοποιούνται στις Συναντήσεις Αξιολόγησης Κινδύνου & Διασύνδεσης Φορέων MARAC, θα πρέπει να διατηρούνται εμπιστευτικές και να χρησιμοποιούνται μόνο για τη μείωση του κινδύνου βλάβης σε όσους κινδυνεύουν. Δεύτερον, όλες οι συναντήσεις πρέπει να περιλαμβάνουν εκπροσώπους θυμάτων, όπως οργανώσεις και υπηρεσίες υποστήριξης θυμάτων ή καταφύγια/ξενώνες θυμάτων ενδο-οικογενειακής βίας.

Ολοένα και περισσότερο, οι Συναντήσεις Αξιολόγησης Κινδύνου & Διασύνδεσης Φορέων MARAC εξετάζουν επίσης παρεμβάσεις που πρέπει να γίνουν σχετικά με τους θύτες, με σκοπό να μειώσουν τους κινδύνους για τα θύματα, να θέσουν υπόλογους τους θύτες και να προωθήσουν την αλλαγή συμπεριφοράς των θυτών, αν αυτό είναι δυνατόν. Αυτό απαιτεί και τη συμμετοχή εκπροσώπων των προγραμμάτων παρέμβασης των θυτών στις Συναντήσεις Αξιολόγησης Κινδύνου & Διασύνδεσης Φορέων MARAC. Επίσης, απαιτεί τυπικά το προσδιορισμό του φάσματος των παρεμβάσεων που είναι διαθέσιμες στους θύτες στην κοινότητα. Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να βοηθήσει τους επαγγελματίες να μοιραστούν ιδέες και παρεμβάσεις σε διάφορες υπηρεσίες και να βοηθήσουν στην ανάπτυξη πιο ολιστικών αποκρίσεων για τους θύτες.

Διάφοροι παράγοντες επιτυχίας έχουν προσδιοριστεί για την αποτελεσματικότητα του μοντέλου Συναντήσεων Αξιολόγησης Κινδύνου & Διασύνδεσης Φορέων MARAC, οι οποίοι περιλαμβάνουν:

1. Ατομική αξιολόγηση των θυμάτων υψηλού κινδύνου για να καθοριστεί εάν κινδυνεύουν από νέα και επαναλαμβανόμενη θυματοποίηση, εκφοβισμό και αντίποινα και ποια μέτρα βοήθειας και προστασίας χρειάζονται,
2. Ο άμεσος κίνδυνος και οι συνακόλουθοι κίνδυνοι για το θύμα, αξιολογούνται επίσης και προγραμματίζονται οι αντίστοιχες παρεμβάσεις,
3. Παροχή υπηρεσιών και παρεμβάσεων στο θύμα με βάση την ανάγκη του για βοήθεια, συμπεριλαμβανομένων των πιθανών επιπτώσεων του τραύματος,
4. Μεγιστοποίηση του οφέλους του έργου και των πόρων των Φορέων υποστήριξης θυμάτων - Μια συστηματική προσέγγιση με βάση τις ανάγκες και τους κινδύνους θα βοηθήσει τους Φορείς να κάνουν καλύτερη διαχείριση των πόρων και να παρέχουν πιο αποτελεσματική βοήθεια.
5. Δραστηριότητες αξιολόγησης κινδύνου και υποστήριξης σχεδιάζονται και παρακολουθούνται. Θα δημιουργηθεί ένας κοινός χώρος ενημέρωσης για τους κινδύνους βίας μεταξύ των υπηρεσιών για την προστασία του θύματος. Η αναγνώριση κινδύνου διαμοιράζεται και αναλύεται με άλλους εμπλεκόμενους Φορείς συγχρόνως, ώστε να μπορεί να αξιολογηθεί και η αλληλεπίδρασή τους.
6. Οι πιθανότητες εκ νέου θυματοποίησης μειώνονται, καθώς το θύμα δεν χρειάζεται να «αποδείξει» την κατάστασή του σε πολλούς διαφορετικούς Φορείς παροχής υπηρεσιών.

Συστημό-κεντρική Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων -CCR

Η κυρίαρχη συστημική προσέγγιση Πολυθεσμικής Συνεργασίας & Διασύνδεσης Φορέων, γνωστή ως Συντονισμένη Κοινωνική Απόκριση (CCR), αναπτύχθηκε για πρώτη φορά το 1980 στο Duluth, στη Μινεσότα, για τη βελτίωση της διαχείρισης περιπτώσεων ενδοοικογενειακής βίας. Στη συνέχεια, εφαρμόστηκε ευρέως για την παροχή βοήθειας σε θύματα ενδο-συντροφικής βίας. Το συστημικό μοντέλο CCR είναι μια ολιστική προσέγγιση αντιμετώπισης της ενδο-οικογενειακής/ενδο-συντροφικής βίας, και υλοποιείται από τοπικά συμβούλια Φορέων παροχής υπηρεσιών, οι οποίοι συνεργάζονται για να διασφαλίσουν ότι οι Υπηρεσίες υποστήριξης θυμάτων εργάζονται αποτελεσματικά με τους Φορείς παροχής υπηρεσιών από τα υπόλοιπα μέρη του συστήματος, για να διασφαλίσουν ότι οι ολιστικές ανάγκες των θυμάτων ικανοποιούνται επαρκώς. Τα δίκτυα Φορέων παροχής υπηρεσιών περιλαμβάνουν Φορείς σε επίπεδο κοινότητας, όπως η αστυνομία, το νομικό σύστημα, οι πάροχοι κοινωνικών υπηρεσιών (π.χ., συνήγοροι θυμάτων), η κυβέρνηση, τα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης, τα εκπαιδευτικά και επαγγελματικά προγράμματα.

Τα μοντέλα Συντονισμένης Κοινοτικής Απόκρισης CCR θεωρούνται πιο αποτελεσματικά όταν καθοδηγούνται από ένα υποκείμενο φιλοσοφικό πλαίσιο, το οποίο ελαχιστοποιεί τις αντικρουόμενες θεωρίες αναφορικά με την κακοποίηση, του πώς να προστατεύονται τα θύματα και του πώς να καθίστανται υπόλογοι οι θύτες. Αυτό μπορεί να απαιτήσει από τους συμμετέχοντες να εξετάσουν και να συζητήσουν τις υποθέσεις που έχουν σχετικά με τους θύτες και τα θύματα. Ένα δεύτερο σημαντικό στοιχείο είναι ότι οι συναντήσεις Συντονισμένης Κοινοτικής Απόκρισης CCR θα πρέπει να οδηγούν στην ανάπτυξη πολιτικών, διαδικασιών και πρωτοκόλλων που θεσμοθετούν τις ενέργειες των επαγγελματιών που ανταποκρίνονται στην ενδο-οικογενειακή βία. Αυτά θα πρέπει να ευθυγραμμιστούν για να μειωθούν οι αντιφάσεις και να καλυφθούν τα κενά στις πολιτικές μεταξύ των διαφόρων εμπλεκόμενων Φορέων, τα οποία προσδιορίζονται μέσω ενός συστημικού χάρτη που περιγράφει τους ρόλους, τις πιθανές ενέργειες παρέμβασης και τις συστημικές διαδικασίες κάθε Φορέα.

Οι συναντήσεις Συντονισμένης Κοινοτικής Απόκρισης θα πρέπει να περιγράφουν πώς θα συλλέγονται δεδομένα και θα ανταλλάσσονται πληροφορίες μεταξύ διαφορετικών εμπλεκόμενων Φορέων και Υπηρεσιών στο σύστημα, συμπεριλαμβανομένων των κύκλων ανατροφοδότησης για να διασφαλίζεται ότι οι Φορείς παροχής υπηρεσιών ειδοποιούνται όταν δεν έχουν συμμορφωθεί με τις συμφωνηθείσες πολιτικές. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί καλύτερα μέσω συστημάτων συλλογής δεδομένων που παρακολουθούν και καταγράφουν περιπτώσεις από την αρχική επαφή έως το κλείσιμο του περιστατικού, για να διασφαλιστεί τόσο η ανάληψη ευθύνης του επαγγελματία, όσο και η ανάληψη ευθύνης του θύτη. Φυσικά, τέτοια συστήματα απαιτούν την ψηφιοποίηση της δραστηριότητας των Φορέων, κάτι το οποίο συμβαίνει ολοένα και περισσότερο, στους μεγαλύτερους Δήμους. Θα μπορούσαν να συνδεθούν απευθείας μέσω μιας κοινής βάσης δεδομένων ή με κάποιο άλλο μέσο κοινής χρήσης δεδομένων, που θα επέτρεπε τη διεξαγωγή συστημικών αναλύσεων. Άλλες μορφές ανταλλαγής πληροφοριών θα πρέπει, επίσης, να καθιερωθούν μεταξύ των Φορέων, όπως μέσω δι-υπηρεσιακών συναντήσεων ή τακτικών αλληλεπιδράσεων κατ' ιδίαν, μεταξύ μεμονωμένων/ξεχωριστών Φορέων παροχής υπηρεσιών.

Τα αποτελεσματικά μοντέλα Συντονισμένης Κοινοτικής Απόκρισης CCR, θα πρέπει επίσης να διασφαλίζουν ότι τα θύματα και τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας που βρίσκονται σε κίνδυνο λαμβάνουν τους πόρους και τις υπηρεσίες που απαιτούνται για την προστασία τους από περαιτέρω κακοποίηση. Αυτό περιλαμβάνει δυνητικά ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, όπως κατεπίγουσα φιλοξενία, νομική βοήθεια, πρόσβαση σε επαγγελματική κατάρτιση και άλλους οικονομικούς πόρους, θεραπεία από κατάχρηση ουσιών, συμβουλευτική και άλλη ψυχοκοινωνική υποστήριξη. Στο πλαίσιο των αποτελεσματικών μοντέλων Συντονισμένης Κοινοτικής Απόκρισης CCR, παράλληλα με την ασφάλεια των επιζώντων, θα πρέπει να δίνεται έμφαση στην ανάληψη ευθύνης από το θύτη. Όλες οι παρεμβάσεις πρέπει να αποδίδουν ξεκάθαρα την ευθύνη για τη βία στον θύτη. Κατά την διάρκεια των συναντήσεων Συντονισμένης Κοινοτικής Απόκρισης CCRs, συζητούνται όλες οι πιθανές παρεμβάσεις για την ανάληψη ευθύνης από τους θύτες (ποινικές κυρώσεις, μέτρα προστασίας, παραπομπή σε προγράμματα θυτών...), καθώς επίσης και την εφαρμογή των μέτρων αυτών. Σε περιπτώσεις βίας κατά των ηλικιωμένων γυναικών, η εφαρμογή ορισμένων μέτρων μπορεί να είναι

δύσκολη, επομένως το μοντέλο Συντονισμένης Κοινοτικής Απόκρισης CCR έχει πολύ σημαντικό ρόλο σε αυτό το πλαίσιο.

Ένα τελευταίο συστατικό των αποτελεσματικών μοντέλων Συντονισμένης Κοινοτικής Απόκρισης CCR, είναι η παρουσία συνεχούς εκπαίδευσης και αξιολόγησης για να διασφαλιστεί ότι το σύστημα συνεχίζει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των θυμάτων και της κοινότητας. Η εκπαίδευση θα πρέπει να επικεντρώνεται στη διασφάλιση ότι όλοι οι συμμετέχοντες κατανοούν τους στόχους του μοντέλου Συντονισμένης Κοινοτικής Ανταπόκρισης CCR, γνωρίζουν τις νέες πολιτικές και έχουν αναπτύξει νέες δεξιότητες. Θα πρέπει να γίνεται τακτική παρακολούθηση και αξιολόγηση του συστήματος για την αποτελεσματικότητα των πολιτικών και των διαδικασιών για την προστασία των γυναικών και τη μείωση των κακοποιητικών συμπεριφορών.

Προκλήσεις στην Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων στην διαχείριση περιστατικών ενδο-οικογενειακής βίας σε ηλικιωμένα θύματα

Οι Υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στην ενδο-οικογενειακή βία που αφορά ηλικιωμένα θύματα (και θύτες) είναι ιδιαίτερα δύσκολο να παρασχεθούν. Αυτό συμβαίνει γιατί εμπίπτει στο φάσμα μεταξύ 2 διαφορετικών μορφών ενδο-οικογενειακής βίας: της ενδο-συντροφικής βίας (IPV) και της κακοποίησης ηλικιωμένων. Η ενδο-συντροφική βία μπορεί να είναι συνέχεια της μακροχρόνιας συζυγικής κακοποίησης ή να ξεκινήσει σε μεγαλύτερη ηλικία. Σε κάθε περίπτωση, οι ηλικιωμένες γυναίκες μπορεί να αντιμετωπίσουν εμπόδια που τις κρατούν στη σχέση, όπως η αδυναμία να βρουν δουλειά ή το αίσθημα υποχρέωσης να φροντίσουν τον θύτη τους³. Αυτό που περιπλέκει το ζήτημα είναι ότι οι θύτες ή τα θύματα μπορεί να έχουν γνωστικές εκπτώσεις (βλάβες), ή ψυχική νόσο, ή ψυχιατρική ασθένεια. Στην κακοποίηση ηλικιωμένων, οι θύτες είναι συνήθως ενήλικα παιδιά, εγγόνια, άλλοι συγγενείς ή αμειβόμενοι φροντιστές. Σε κάποιες περιπτώσεις, η σχέση μπορεί ακόμη και να αντιστραφεί, όταν τα θύματα είναι φροντιστές που κακοποιούνται από τον αποδέκτη της φροντίδας τους. Έτσι, θέματα που σχετίζονται με τη γνωστική και σωματική λειτουργία είναι ιδιαίτερα σημαντικά, καθώς αυτά μπορεί να αποτελούν την αιτία κακοποιητικής συμπεριφοράς ή μπορεί και να αφαιρέσουν από τα θύματα την ικανότητα να προστατεύονται.

Αυτό το περίπλοκο φαινόμενο καθιστά τη Πολυθεσμική Συνεργασία & Διασύνδεση Φορέων ιδιαίτερα δύσκολη, καθώς συμπεριλαμβάνει μεγαλύτερο αριθμό Φορέων παροχής μεμονωμένων/ξεχωριστών υπηρεσιών, όπως μονάδες φροντίδας ηλικιωμένων, υπηρεσίες προστασίας ενηλίκων, υπηρεσίες κατ' οίκον φροντίδας και άλλα παρόμοια. Αυτές οι περιπτώσεις απαιτούν συχνά την παρέμβαση πολλών θεσμικών Φορέων συγχρόνως. Επιπλέον, πολλοί Φορείς υπηρεσιών δεν διαθέτουν επαρκείς διαδικασίες για την

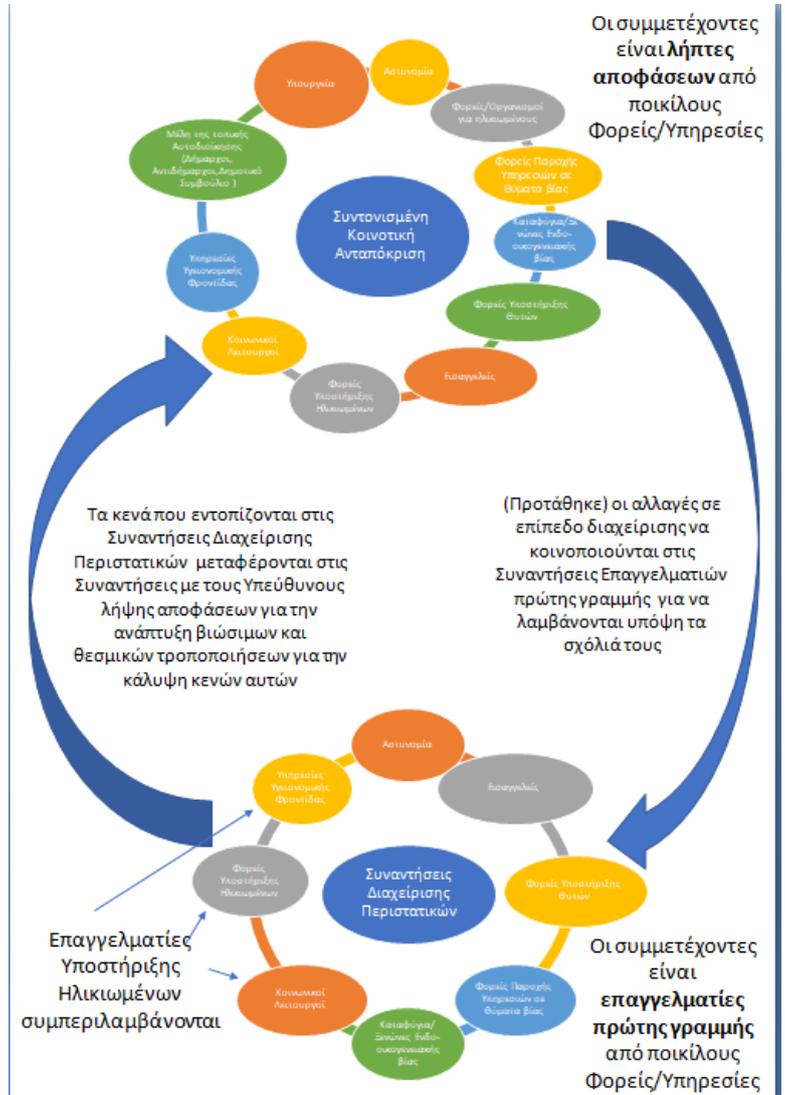
³(Seaver, 1996; Wolf, 2000)

αντιμετώπιση τέτοιων περιπτώσεων, όπως οι πάροχοι ποινικής δικαιοσύνης που ασχολούνται με ηλικιωμένους θύτες.

Συναντήσεις Διαχείρισης Περιστατικών: Μοντέλο MARVOW

Το μοντέλο Συναντήσεων Διαχείρισης Περιστατικών: MARVOW συνδέει το συστημικό μοντέλο Συντονισμένης Κοινωνικής Ανταπόκρισης (CCR), με το μοντέλο Συναντήσεων Αξιολόγησης Κινδύνου & Διασύνδεσης Φορέων MARAC, που εστιάζει στον πελάτη/ωφελούμενο, με τέτοιο τρόπο ώστε να ενισχύουν και να βελτιώνουν το ένα το άλλο. Ταυτόχρονα, ενσωματώνουν εκτιμήσεις για τις συγκεκριμένες ιδιαιτερότητες που προκύπτουν σε περιπτώσεις κακοποίησης ηλικιωμένων. Αυτό το μοντέλο απεικονίζεται στο σχήμα 1.

Οι Συναντήσεις Διαχείρισης Περιστατικών-MARVOW ασχολούνται με την εργασία με συγκεκριμένα περιστατικά και περιλαμβάνουν όλους τους σχετικούς επαγγελματίες πρώτης γραμμής από την περιοχή. Θα πρέπει να αντιπροσωπεύονται διάφοροι εμπλεκόμενοι Φορείς, οι οποίοι περιλαμβάνουν: εκπρόσωπους της ποινικής δικαιοσύνης, εκπρόσωπους των προγραμμάτων παρέμβασης στο θύτη, Φορείς υπηρεσιών υποστήριξης ενδοοικογενειακής βίας, και ανώτερων υπηρεσιών υποστήριξης. Στις συναντήσεις Συναντήσεις Διαχείρισης Περιστατικών -MARVOW, οι συμμετέχοντες μπορούν να ανταποκριθούν σε πραγματικές περιπτώσεις κακοποίησης στην Τρίτη Ηλικία, για να εντοπίσουν στρατηγικές παρέμβασης ή σε «πλαστές» μελέτες περίπτωσης που αντικατοπτρίζουν διαφορετικές περιπτώσεις κακοποίησης ηλικιωμένων (συζυγική, παιδί προς γονέα, φροντιστής σε ασθενή, κτλ.). Κατά την εργασία με αυτές τις περιπτώσεις, εντοπίζονται και τεκμηριώνονται τα κενά στις υπηρεσίες και οι προτεινόμενες λύσεις τους. Αυτές οι συναντήσεις θα πρέπει να γίνονται συχνά – τουλάχιστον μηνιαία.



Οι συναντήσεις μελέτης και διαχείρισης περιστατικών τροφοδοτούν με τη σειρά τους, τις συναντήσεις υψηλά ιστάμενων , στις οποίες θα πρέπει να συμμετέχουν βασικοί λήπτες αποφάσεων από σχετικούς εμπλεκόμενους Φορείς. Αυτές οι συναντήσεις υψηλά ιστάμενων ,θα πρέπει να πραγματοποιούνται λιγότερο συχνά (ίσως ανά τρίμηνο), αλλά πρέπει να καταλήγουν σε συγκεκριμένα σημεία δράσης ώστε να μπορεί να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητά τους.. Αυτό απαιτεί να προσδιορίζονται σαφώς οι ευθύνες για κάθε είδος δράσης, καθώς και να ορίζονται χρονοδιαγράμματα για την ολοκλήρωσή τους.

Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). *Collaborative public management: New strategies for local governments*. Georgetown University Press.

O'Toole, Laurence J., Jr. 1997. Treating Networks Seriously: Practical and Research-Based Agendas in Public Administration. *Public Administration Review* 57 (1): 45 – 52 .

Seaver, C (1996). *Muted Lives: Older Battered Women*. Journal of Elder Abuse and Neglect, Volume 8, Issue 2

Wolf, R. S., (2000) *Introduction: The Nature and Scope of Elder Abuse*. Journal of the American Society on Aging. Vol. 24, No. 2, Abuse and Neglect of Older People (Summer 2000), pp. 6-12 (7 pages) Published By: American Society on Aging



Women's Support and Information Center
There is a way out of violence!

This publication has been produced with financial support from the EU's Rights, Equality and Citizenship Program. The content of this publication is the sole responsibility of the MARVOW project partners and can in no way be considered as an expression of the views of the European Commission.