



**GODIŠNJE IZVJEĆE O RADU
DOMA „DUGA-ZAGREB“
U 2012.**

Zagreb, veljača 2013.

I. UVOD

Dom za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“, pruža nekoliko vrsta usluga sukladno pozitivnim zakonskim propisima:

1. **SMJEŠTAJ – PREHRANA - BRIGA O ZDRAVLJU - PSIHO-SOCIJALNA POMOĆ - PRAVNI SAVJETI**
2. **SAVJETOVANJE SPECIJALIZIRANO ZA ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA KOJE NISU NA SMJEŠTAJU U USTANOVI**
3. **„DUGIN – TELEFON“ – ZA PSIHOLOŠKU POMOĆ U CILJU PREVENCIJE POČINJENJA NASILJA U OBITELJI OD STRANE POTENCIJALNIH POČINITELJA BEZ OBZIRA NA SPOL I DOB**
4. **“PSIHOSOCIJALNI TRETMAN POČINITELJA NASILJA U OBITELJI” – U CILJU SPREČAVANJA NASILJA U OBITELJI, KROZ PRUŽANJE ADEKVATNE STRUČNE POMOĆI POČINITELJU/POČINITELJICI NASILJA KOJI NEADEKVATNO EMOCIONALNO REAGIRAJU U SMISLU IZRAŽENIH HETEROAGRESIVNIH TENDENCIJA**

ELEMENTARNI POKAZATELJI USPJEŠNOSTI U RADU USTANOVE U 2012:

1. Osigurano je dovoljno sredstava za provođenje svih ciljeva u radu iz „Programa rada i razvoja Doma u 2012”;
vidljivo iz Završnog računa i Bilance poslovanja u 2012.;
2. Ustanova je prepoznata među strukom i korisnicima usluga kao visoko standardizirana i specijalizirana ustanova za smještaj i osnaživanje žrtava kao i za psihosocijalni tretman počinitelja obiteljskog nasilja;
vidljivo iz niza pokazatelja dobre suradnje s našim partnerima; na obilježavanju pete obljetnice rada prisustvovali su svi predstavnici partnera u poslu kao i politički predstavnici osnivača koji su se jasno izjasnili da podržavaju i trebaju vrstu usluge i način rada koji provodimo u ustanovi;
3. Prisutni smo 24 sata svaki dan u godini bez obzira na vikend ili praznik;
vidljivo iz povratnih informacija u obliku zadovoljstva koje redovno iskazuju dežurni socijalni radnici i policajci koji imaju potrebu kontaktirati našeg dežurnu djelatnicu;
4. Ostvarena je uspješna suradnja sa svim policijskim postajama i uredima socijalne skrbi u Zagrebu i

regijama u Hrvatskoj koje inkliniraju Zagrebu;

vidljivo: isto kao pod 2. i 3.

5. Odrađivali smo sveobuhvatan stručni tretman koji je u cijelosti transparentan; centrima za socijalnu skrb upućeno stručno mišljenje za svaku korisnicu/korisnika na smještaju; isti se koriste s punom vrijednosti službenog stručnog dokumenta u sudskim procesima, te kao podloga za poduzimanje različitih mjera iz obiteljsko pravne zaštite pri uredima socijalne zaštite u Zagrebu;

vidljivo: u svakom dosjeu čuva se korespondencija s nadležnim podružnicama i centrima socijalne skrbi o konkretnom slučaju nasilja; naše stručne djelatnice i nadalje prisustvuju kao svjedoci u sudskim procesima iz domene obiteljsko pravne zaštite i to nakon odlaska korisnika sa smještaja;

6. Upućivali smo informacije koje od nas očekuju policijske postaje koje su uključene u smještaj konkretne osobe, a za potrebe daljnjeg procesuiranja slučaja koje je u nadležnosti policije;

vidljivo: u svakom dosjeu čuva se korespondencija i s nadležnim policijskim postajama a vezano za detalje slučaja nasilja koji su iz domene dajenjeg postupanja policije;

7. Naše financijsko poslovanje transparentno je te dostupno na uvid i u svrhu nadzora nadležnim inspekcijama;

vidljivo: redovito mjesečno, tromjesečno i polugodišnje te završno godišnje financijsko izvješće o poslovanju ustanove dostavljano je nadležnom uredu kod osnivača; isto tako i prema FINI; financijske inspekcije tijekom 2012. g. nismo imali.

Slijedi detaljan izvještaj o provedbi svih usluga koje se pružaju unutar osnovne djelatnosti ustanove:

1. SMJEŠTAJ – PREHRANA - BRIGA O ZDRAVLJU - PSIHO-SOCIJALNA POMOĆ - PRAVNI SAVJETI

Analiza evidencije smještaja u Domu

U 2012. na smještaju u Domu „Duga – Zagreb“ bilo je ukupno **109 osoba**, od čega 46 odraslih i 63. U 2011. godini smještaj i druge usluge u Domu koristilo je ukupno **116 osoba** od čega su 46 žene i 70 djece. Na prvi pogled vidljiva je ujednačenost u broja korisnika smještaja. Ipak, treba znati da smo 2011. godine zbog preseljenja i čekanja dozvole za rad o nadležnog ministarstva započeli sa smještajima tek u lipnju 2011. Također u to vrijeme su žrtve uglavnom ostajale na smještaju do 30 dana te smo imali veću frekvenciju prolaska kroz sklonište. Tijekom cijele 2012. smješteno je čak nešto manje korisnika. Proizlazi

da je tijekom 2012. u prosjeku trebalo biti barem 25% više smještenih osoba. No, do toga nije došlo jer se je najčešća dužina boravka žrtava produžena u prosjeku od 1-3 mjeseca te smo imali manju fluktuaciju. U 2011. imali smo najčešće ostanak žrtava smještaju „do mjesec dana”.

Do kraja 2012. „zaokružili” smo **šest proračunskih godina rada**. Slijedi usporedni prikaz broja smještaja u tom razdoblju:

GODINA	BROJ KORISNIKA UKUPNO	BROJ ŽENA UKUPNO	BROJ DJECE UKUPNO	IZ ZAGREBA (odraslih)	IZ DRUGIH MJESTA U RH (odraslih)
od 18. travnja 2007.	56	25	31	11	14
2008.	54	24	30	11	13
2009.	65	29	36	18	11
2010.	70	30	40	25	5
od 13. lipnja 2011.	116	46	70	15	31
2012.	109	46	63	27	19
UKUPNO:	470	200	270	107	93

Slijedi prikaz evidencije smještaja korisnika u domu od 01.01 - 31. 12. 2012.:

Na adresi smještaja žrtava, vodimo evidenciju u za to pripremljenoj bazi podataka. Slijedi prikaz podataka prema zadanim parametrima koji su od 2012. g. ujednačeni za sve pružatelje usluge smještaja žrtava obiteljskog nasilja u Gradu Zagrebu. Ovakav izgled upitnika definiran je i potvrđen 2012. godine od *Povjerenstva za zaštitu od nasilja u obitelji* koje djeluje pri GU za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.

UKUPAN BROJ OSOBA NA SMJEŠTAJU U 2012.: 109

1. UKUPAN BROJ ZAHTEVA ZA SMJEŠTAJ U SKLONIŠTE: 60

BROJ ODBIJENIH ZAHTEVA ZA SMJEŠTAJ: 14

RAZLOG:

- pronalazak drugog smještaja od strane žrtve, zadržavanje počinitelja u pritvoru, odustajanje od zahtjeva za smještaj, osobe bez reguliranog statusa u RH) - 14

2. BROJ ODRASLIH OSOBA NA SMJEŠTAJU U 2012. : 46

BROJ DJECE NA SMJEŠTAJU U 2012. : 63

od čega predškolske dobi: **38**

školske dobi: **22**

srednjoškolske dobi: **3**

3. BROJ KORISNICA KOJE SU NAPUSTILE SKLONIŠTE U 2012: 35

RAZLOZI:

a) otkrivena adresa, *broj/postotak*: **0**

b) ponavljano kršenje pravila kućnog reda, *broj/postotak* **2**

c) izvanredni otkaz smještaja, *broj/postotak*: **2**

d) NEŠTO DRUGO: dobrovoljan - samoinicijativan izlazak zbog različitih okolnosti: iza svakog ponuđenog odgovora, ako ima nešto, upisati broj koliko je takvih slučajeva bilo.. **31**

Razrada :

- predaleko im je lokacija skloništa u odnosu na lokaciju gdje rade: **2**

- predaleko im je lokacija skloništa u odnosu na lokaciju vrtića i/ili škole gdje idu djeca a ne žele mijenjati vrtić i/ili školu: **3**

- očekivale su da je smještaj u sklonište nešto drugo (očekivale su odgajateljicu koja čuva djecu, potpuni mir i odmor bez obaveza čišćenja i kuhanja, bez previše ispitivanja od psihologa i pravnika posebno) **2**

- sazrijevanje uvjeta za izlazak zbog odlaska partnera u zatvor; zbog pronalaznja posla; zbog pronalazjenja novog smještaja; zbog odluke o odlasku roditeljima i sl. **19**

- samonicijativan prekid smještaja i povratak partneru **9**

4. BROJ KORISNICA KOJE SU PONOVRNO ZATRAŽILE SMJEŠTAJ U ISTOJ GODINI (2012.): 0 (nema)

5. BROJ KORISNICA KOJE SU DOŠLE/UPUĆENE IZ DRUGOG SKLONIŠTA: 2

RAZLOZI:

- a) otkrivena adresa prethodnog skloništa: **1**
- b) nepoštivanje pravila kućnog reda u prethodnom skloništu, *broj/postotak*:
- c) nešto drugo; **1 (lokacija prethodnog skloništa neodgovarajuća)**

6. Dob odraslih osoba na smještaju:

dob	Broj/postotak
18-29	10
30-50	22
51-65	14
66 +	/
UKUPNO	46

7. Prebivalište osoba na smještaju:

Mjesto	Broj/postotak
Zagreb	26
područje Hrvatske	17
strana državljanka	3

8. Stupanj obrazovanja:

obrazovanje	Broj/postotak
nezavršena osnovna škola/ osnovna škola	14
srednja škola	28
viša i visoka stručna sprema	4
nešto drugo	/

9. Radni status

radni status	Broj/postotak
stalni radni odnos	8
zaposlena, na crno	1
nezaposlena, uz povremene honorare	1
nezaposlena, bez prihoda	32
u mirovini	3
nešto drugo	1

10. Bračni status

bračni status	Broj/postotak
brak	32
izvanbračna zajednica	11
udovica	/
razvedena	2
u vezi	/
nešto drugo	1

11. Odnos s počiniteljem nasilja

Odnos s počiniteljem	Broj/ postotak
bračni/izvanbračni partner	33/
bivši bračni/izvanbračni partner	10
dijete	/
otac, majka	2
brat/sestra	/
djed/baka	/
drugi član obitelji – tko?	1(šogor)

12. Trajanje nasilja prije dolaska u sklonište:

Trajanje nasilja	Broj/ postotak
do mjesec dana	1
do 6 mjeseci	3
do 1 godine	2
do 2 godine	3
do 5 godina	19
do 10 godina	11
10 godina + više	7

13. Prva prijava nasilja nadležnim službama od njegove pojave

Prva prijava nasilja	Broj/ postotak
do mjesec dana	1
do 6 mjeseci	6
do 1 godine	4
do 2 godine	8
do 5 godina	7
do 10 godina	1
10 godina + više	/
nasilje prijavljeno prvi put kod smještaja u sklonište	19

14. Vrsta nasilja

Vrsta nasilja	Broj/postotak
psihičko	11
fizičko	15
seksualno	1
ekonomsko	4
kombinirano	15
drugo	/

15. Razlozi ostanka u nasilničkoj vezi:

Razlozi ostanka u nasilničkoj vezi	Broj/postotak
Emocionalna ovisnost	15
Ekonomska ovisnost	21
Strah od nerazumijevanja okoline/samoće/drugog	7
Ucjena od počinitelja nasilja	3
Nešto drugo, što?	/

16. Trajanje smještaja u skloništu

Trajanje smještaja	Broj/postotak
1-30 dana	18
1-3 mjeseca	14
3-6 mjeseci	11
6 mjeseci i više	3

17. Nakon prestanka trajanja smještaja osobe su (prema raspoloživim podacima) otišle:

-	Broj/postotak
Primarna obitelj	5
Povratak partneru	16
Samostalan život	8
Drugo sklonište	5
Nešto drugo	1

18. Uključenost u usluge skloništa:

Usluge skloništa	ODRASLI Broj/postotak	DJECA Broj/postotak
Psihološko savjetovanje	1450	465
Pravno savjetovanje	1950	/
Usluga socijalnog rada: statusna pitanja, materijalna prava, upis u vrtić, školu, aktiviranje zdravstvene zaštite i sl.	2300	185
Nešto drugo:	/	/

Rad Stručnog vijeća u 2012:

Sjednice i sadržaj rada:

Tijekom 2012.g. Stručno vijeće Doma odradilo je četiri Sjednice od kojih je jedna bila izvanredno sazvana od strane ravnateljice Doma. Također, članovi Stručnog vijeća Doma redovito su komunicirali putem elektroničke pošte o aktualnim stručnim temama, dogovarali se oko tema dnevnog reda za pojedinu sjednicu, dobivali pozive s prijedlozima tema za rad sjednice, razmjenivali stručne materijale i druge dokumente, raspravljali i dogovarali se oko stručnog stava i mišljenja Stručnog vijeća Doma na upite i pisane zahtjeve ravnateljice Doma.

Rad Stručnog vijeća Doma u 2012.g. započet je s pisanim prijedlogom Stručnog vijeća ravnateljici za stručno usavršavanje članova Stručnog vijeća i unaprijeđenje stručnog rada Doma za 2012.g. s ciljem da se u Plan i program rada Doma za 2012.g. isti uvrste. Prva Sjednica održana je 08.02.2012.g. Slijedi i tabelarni prikaz termina održavanja sjednica:

Redni broj sjednice	Datum održavanja sjednice u 2012. godini
1	08.02.2012.
2	15.02.2012.
3	31.05.2012.
4	12.11.2012.

Stručno vijeće je tijekom 2012.g. u formalnom dijelu rada unijelo neke novitete, poput urudžbiranja svih zapisnika Stručnog vijeća i dogovora o održavanju sjednica naizmjenice u prostoru gdje je organiziran smještaj žrtava i u prostoru gdje se odvija psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji. Zatim su redoviti i pravovremeni prijedlozi tema za dnevni red sastavljeni u dogovoru sa svim članovima Stručnog vijeća putem elektroničke pošte i kroz redovne susrete. Redovne teme na svakoj sjednici bile su: usvajanje zapisnika s prethodne sjednice, rasprava i informiranje glede pitanja koja su ostala otvorena s prethodnih sjednica, a koja su navedena u zaključcima, usmena izvješća po strukama i timovima za prethodni kvartalni period, potom planovi i prijedlozi po strukama i timovima za naredni kvartal, te točka razno, a uvijek otvorena tema za raspravu odnosila se na prijedloge i komentare glede poboljšanja i unaprjeđenja rada Stručnog vijeća Doma.

U 2012.g. raspravljalo se i o osnivanju Etičkog povjerenstva i uspostavljanju samovrednovanja kvalitete rada, što je ovisilo o promjeni Statuta Doma „Duga“ i usklađivanju istog s novim Zakonom o socijalnoj skrbi; raspravljalo se i o uključivanju u intervizijske grupe (namijenjene Odjelu za psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji) i supervizijske grupe (namijenjene Odjelu za smještaj korisnika žrtava nasilja u obitelji), s odlukom o potrebi istih, pri čemu je jednoglasno odlučeno da se supervizijske grupe organiziraju po individualnoj potrebi svake od kolegica, a da budu usmjerene prema korisniku/korisnici; raspravljalo se i o postupanju u situaciji kada je potrebna policijska pratnja korisnicima na smještaju koji žele uzeti svoje osobne stvari s adrese na kojoj su živjeli s počiniteljem nasilja u obitelji; potom, o novitetima u radu i unaprjeđenju rada Odjela za psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji (povećan broj grupa, te struktura grupa – muške, ženske i mješovite, povećan broj provoditelja tretmana); Ravnateljica nas je informirala o planovima, a potom i realizaciji obilježavanja pet godina rada Doma – događanje koje se održalo u rujnu mjesecu 2012.g.

Tijekom 2012.g. Stručno vijeće je nakon rasprave vođene elektroničkim putem izašlo s usuglašenim mišljenjem na okolnost pružanja psihološke pomoći žrtvama obiteljskog nasilja u vidu pratnje na sud, te

boravka s istima u sudnici, a na pisani zahtjev Ravnateljice kao osvrt na usmenu kritiku koju je Dom „Duga-Zagreb“ da psihologinja iz ustanove ne prati žrtvu prilikom odlaska na sudsko ročište. Slijedi stav Stručnog vijeća:

„Stručno vijeće Doma „Duga-Zagreb“ jednoglasno iskazuje da je rad stručnih radnika Doma koji rade na smještaju žrtava obiteljskog nasilja u skladu s organizacijskim ustrojem ustanove prema kojoj nije predviđeno praćenje korisnika na sud od strane stručnih radnika. Naime, poslovi stručnih radnika Doma „Duga-Zagreb“ određeni su Pravilnikom o sistematizaciji radnih mjesta, te su zaposlenici obvezatni djelovati sukladno Ugovoru o radu. Također, Dom „Duga-Zagreb“ u svom djelovanju postupa sukladno zakonskim odredbama i drugim podzakonskim aktima (Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji), prema kojima ne postoji takva obveza stručnih radnika. U sustavu pravosuđa u Republici Hrvatskoj od 01. svibnja 2008. godine djeluju Odjeli za organiziranje i pružanje podrške svjedocima i žrtvama, odnosno sada Uredi za podršku svjedocima i žrtvama s kojima Dom „Duga-Zagreb“ ima izrazito dobru suradnju glede organizacije dolaska žrtve obiteljskog nasilja na sud, uključujući i zaštitu pravosudne policije o čemu se detaljno dogovaramo s djelatnicima Ureda odmah po dolasku rješenja za ročište, kada razmjenjujemo informacije o potrebama korisnika na smještaju, a nakon što isti prihvati ponuđenu podršku i pomoć Ureda. U tom smislu Ured za podršku svjedocima i žrtvama osigurava i emocionalnu podršku korisnicima svojih usluga, pa tako i žrtvama obiteljskog nasilja. Psiholozi zaposleni u Domu „Duga – Zagreb“ obavljaju u kontinuitetu tijekom boravka korisnika na smještaju svoj dio posla u sklopu timski izrađenog individualnog plana i programa rada za svakog pojedinog korisnika, a koji obuhvaća i psihološko savjetovanje, te sve prateće tehnike i metode savjetovanja. Poslovi psihologa u Domu „Duga-Zagreb“ obavljaju se u skladu s gore navedenim zakonima, pravilnicima i ugovorom o radu, a koji uvažavaju pravila rada struke, odnosno Zakon o psihološkoj djelatnosti i Kodeks etike psihološke djelatnosti.“

Rad ravnateljice u 2012:

Ravnateljica je imala obveze, odgovornosti i ovlaštenja, te prava u skladu s njezinom funkcijom i potrebama Doma. Sve poslove i radne zadatke, obavljala je temeljem Odluke Upravog vijeća Doma o programu rada i razvoja Doma za 2012. Stoga je u svom poslovanju brinula o obavljanju radnih zadataka svih zaposlenika Doma sa svrhom osiguranja efikasnog rada i provođenja zacrtanog plana i programa u 2012. Bavila se i stručnim radom sudjelujući na konferencijama, konzultantskim radionicama te drugim stručnim skupovima kao u tisku te nekim televizijskim emisijama.

Nadalje, ravnateljica je bila aktivna u društvenom angažmanu i izvan redovnih poslovnih aktivnosti te je prisustvovanje prigodnim humanitarnim, stručnim, poslovnim i drugim društvenim manifestacijama i javnim događajima kao što su:

Veljača 2012:

- PREDSTAVLJANJE WEB STRANICE „Sigurno mjesto” u organizaciji Udruge „Ženska soba” (ova web stranica dio je Nacionalne kampanje protiv nasilja nad ženama „U tri klika biraj život bez nasilnika”: financijski kampanju podržava Ministarstvo socijalne politike i mladih i Grad Zagreb – Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom kao partner u programu); ravnateljica je bila članica radne skupine stručnjaka koja je izradila koncept ove stranice; održano u Zagrebu.
- SUDJELOVANJE U TELEVIZIJSKOJ EMISIJI NA HRT 1 „*Normalan život*”: novinarka Ana Tomašković ugostila nas je kroz tri emisije – tri subote za redom: prvo je ugostila psihologinju iz ustanove gđu Dijanić Plašč koja je govorila o psihološkoj podršci i savjetodavnom radu koji provodimo u Domu Duga; u drugoj emisiji gostovale smo psihologinja gđa Vujnović Radaković i ja; govorile smo o provođenju psihosocijalnog tretmana; u trećoj emisiji gostovala je ravnateljica i predstavnik PU Zagrebačke, g. Josipović, te sutkinja Visokog prekršajnog suda Branka Žigante Živković – gdje se govorilo općenito o pojavi nasilja u obitelji, međusektorskoj suradnji i učinkovitosti policije, pravosuđa, skloništa i sl.
- IZOBRAZBA za ravnatelje i članove upravnih vijeća u ustanovama socijalne skrbi u organizaciji Hrvatske zajednice računovođa i financijskih djelatnika; prisustvovala je ravnateljica;

Ožujak 2012:

- OKRUGLI STOL u povodu izmjene Obiteljskog zakona u organizaciji udruge B.a.B.e., a radi sastavljanja zaključaka utemeljenog na stručnim preporukama, te upućivanja istih nadležnom ministarstvu;
- STRUČNO PREDSTAVLJANJE PROGRAMA: „*Globalni socijalni program „Implikacije za obrazovanje i praksu socijalnog rada*” u organizaciji Ministarstva socijalne politike i mladih te Studijskog centra socijalnog rada u Zagrebu.;

Svibanj 2012:

- SVEČANO OTVORENJE: „*Zajednice stambenih jedinica Zaklade „Zajednički put*”; prostor u koji je smještena stambena zajednica, prije preseljenja na novu lokaciju, koristio je Dom Duga Zagreb za potrebe smještaja žrtava obiteljskog nasilja;

- TRENING: „*Specifičnosti u direktnom radu saženama s invaliditetom koje su žrtve nasilja*” u organizaciji udruge „Ženska soba” i uz podršku i aktivno sudjelovanje predstavnica udruga osoba s invaliditetom; održano u Termama Jezerčica pored Zagreba;

Lipanj 2012:

- INFORMATIVNO EDUKATIVNA TRIBINA: „*Prevenција nasilja među mladima*” u organizaciji gradonačelnika Grada Zagreba;
- SVEČANO OTVORENJE „TJEDNA UDRUGA”: prisustvovanje na svečanom otvorenju u organizaciji Grada Zagreba, GU za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom
- OKRUGLI STOL: u povodu završetka projekta financiranog u okviru programa IPA IV: „*Utiranje puta od siromaštva i nasilja ka financijskoj i emocionalnoj stabilnosti*” u organizaciji udruge B.a.B.e. i partnerskih udruga iz Hrvatske; održano u Zagrebu
- TEMATSKA SJEDNICA: u organizaciji Povjerenstva za ravnopravnost spolova pri Gradskoj skupštini GZ, o problemima identifikacije i zaštite žena s invaliditetom od različitih oblika nasilja;

Listopad 2012:

- PREDSTAVLJANJE ISTRAŽIVANJA: „*Implementacija Hrvatskog zakonodavstva vezanog uz partnersko nasilje – izvještaj i preporuke Vladi RH*” u organizaciji udruge „Autonomna ženska kuća”; istraživanje na području Hrvatske provela je organizacija „Advocates for Human Rights”
- V. KONFERENCIJA SOCIJALNIH RADNIKA: „*Međugeneracijsko povezivanje i aktivno starenje: Izazovi za socijalni rad*” u organizaciji Hrvatske udruge socijalnih radnika održana je u Trogiru; na ovoj konferenciji sudjelovala je ravnateljica s izlaganjem na temu „Zanemarivanje i zlostavljanje osoba starije životne dobi – praktično problematiziranje teme”.
- JAVNA AKCIJA: „*Senzibilizacija i osvještavanje javnosti o problematici nasilja u obitelji – medijska kampanja*”; tom prilikom su se prodavale majice s znakom „Čuvaj snagu za nježnost”; događanju je pristustvovao i gradonačelnik GZ.
- PREDSTAVLJANJE PUBLIKACIJE: u povodu Međunarodnog dana borbe protiv beskućništva predstavljena je u Zagrebu publikacija „*Beskućništvo: Pogled iz različitih perspektiva*”; u organizaciji GU za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom

Studeni 2012:

- SUDJELOVANJE U KONZULTANTSKOJ RADIONICI: „*Izrada programa socijalne politike*” u

dvodnevnom trajanju u Zagrebu; u organizaciji GU za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i Udruge „Socijalna politika i uključivanje”; održano u Zagrebu.

- SUDJELOVANJE NA 9. SAVJETOVANJU MREŽE SLIJEPIH ŽENA HRVATSKE: „*Jačanje aktivnosti te osnaživanje slijepih žena u lokalnoj zajednici*”; na skupu je ravnateljica sudjelovala s predavanjem „Što je potrebno znati u slučaju da ste žrtva obiteljskog nasilja; Što je nasilje, koje vrste nasilja zakonodavac prepoznaje kao prekršajno ili kazneno djelo?; održano u Zagrebu.

- PREDSTAVLJANJE EU PROJEKTA: „*Povećanje zapošljivosti stručnjaka pomagačkih zanimanja*” (od listopada 2012.-ožujka 2014.); u organizaciji Društva za psihološku pomoć uz partnerstvo Gradonačelnika GZ, GU za zdravstvo i branitelje, Hrvatskog zavoda za zapošljavanje – Područni ured Zagreb ; održano u Zagrebu.

- OKRUGLI STOL: „*Socijalno stanovanje – stambeno zbrinjavanje žena koje su preživjele partnersko nasilje*” u organizaciji Centra za žene žrtve rata – Rosa; održano u Zagrebu.

Prosinac 2012:

- PREZENTACIJA: „*Socijalne slike Grada Zagreba*” u organizaciji GU za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom;

Stručni tim u Domu

Pomoć žrtvama obiteljskog nasilja u domu provodi stručni i tehnički tim zaposlenika i od sljedećih zaposlenika:

A) ZAPOSLENICI

Stručni tim:

1. Socijalni radnik
2. Psiholog
3. Pravnik

Tehnički tim:

4. Domaćica
5. Kućni majstor- Ekonom - Vozač
6. Tajnica

Stručnjaci iz stručnog tima nositelji su **pasivnog i aktivnog dežurstva**. To znači da je svatko od njih bio 7 dana mjesečno pasivno dežuran, a tijekom kojeg vremenskog perioda nekoliko puta godišnje bio je obavezan/obavezna odraditi i aktivno dežurstvo. Radi hitnog smještaja novih korisnika dežurni djelatnik/djelatnica dostupan 24 sata tj. i u noćnim satima te subotom, nedjeljom i blagdanom kada je na raspolaganju kako korisnicima, tako i dežurnim socijalnim radnicima Centara za socijalnu skrb te policijskim službenicima.

1) RAD SOCIJALNOG RADNIKA U DOMU

Rad socijalnog radnika organiziran je u dvije smjene. U domu rade dvije socijalne radnice pa su usluge socijalnog rada dostupne korisnicama od 08,00 sati do 22,00 sata.

U odnosu na proteklu godinu nije bilo promjena u djelatnosti socijalnog radnika. Međutim, imajući u vidu ovu izuzetno osjetljivu kategoriju smještenih korisnika i naš rad stalno se unapređuje kako bi iznašli što više mogućnosti i tehnika da žrtve tijekom boravka u ustanovi rehabilitiramo, osnažimo i osposobimo za samostalan život nakon što izađu iz ustanove. Upravo iz tih razloga, tijekom protekle godine, veliku važnost poklonili smo uključivanju korisnika u grupni rad, koji je u odnosu na prethodnu godinu doživio neke promjene, tako da su edukativne radionice zamijenjene „grupom samopomoći”.

Primarna djelatnost socijalnog radnika

U većini slučajeva kao žrtve nasilja uz majku su smještena i djeca. Pri smještaju socijalne radnice veliku pozornost posvećuju pravima djeteta, koja se ostvaruju prema zahtjevu roditelja. Budući da je pravni status djeteta nakon dolaska u Dom vrlo često nedefiniran, socijalni radnik inicira postupke radi zaštite prava i dobrobiti djece (uglavnom odluke o roditeljskoj skrbi), surađujući pri tom s pravnikom Doma.

Radi lakše adaptacije na novonastale životne okolnosti vezano za smještaj u Dom, socijalni radnik odmah nakon smještaja djeteta utvrđuje njegov odgojno obrazovni status i kontaktira predškolske i školske ustanove radi uključivanja djece u pedagoški i odgojno obrazovni proces, kako bi se ona što brže oporavila, a pritom stjecala nova znanja i socijalizacijske vještine

Vezano uz brigu o zdravlju korisnika, socijalni radnik organizira zdravstvenu skrb za odrasle

korisnice (obiteljska medicina) , mld.djecu (pedijatar), školsku djecu (školska medicina), redovno prati opće zdravstveno stanja odraslih korisnica i mld.djece, a po potrebi organizira specijalističke preglede , nadzire uzimanje medikamentozne terapije.

-socijalni radnik uz psihologa i pravnika, a u suradnji s nadležnim Centrom za socijalnu skrb za svakog smještenog korisnika izrađuje individualni program rada

-sukladno Pravilniku o vođenju evidencije i dokumentacije domova socijalne skrbi kontinuirano vodi evidenciju i dokumentacije za korisnicu i djecu (vođenje matične knjige, vođenje knjige dnevne evidencije, prikupljanje dokumentacije za svaku korisnicu

-sudjeluje u izradi sigurnosnog plana prilikom izlaska iz ustanove (koji uključuje organizaciju života nakon izlaska iz Doma vezano uz mjesto gdje će žrtva s djecom živjeti,izbjegavanje mjesta gdje bi mogla sresti počinitelja, na koji će se način uzdržavati, žrtvi se daju kontakti ustanova koje bi im po izlasku ako zatreba mogle pružiti pomoć(Savjetovalište u Sesvetama, Ninska 10/II, Centar za socijalnu skrb, Policija, Hitna pomoć)

Ostale aktivnosti i stručno usavršavanje socijalnih radnica u Domu

Jedna socijalna radnica sudjelovala je u nastavku prošlogodišnje edukacije na temu „Kako osmisliti i voditi radionice” -napredni tečaj.

Jedna od socijalnih radnica sudjelovala je na edukaciji o zaštiti na radnom mjestu u radu s osobama zaraženim HIV virusom, odnosno hepatitisom c, a s ciljem diseminacije informacija među kolegama.

Ove godine ustanova je izdala brošuru „Duga za partnere“ za koju su stručne tekstove o radu socijalnog radnika ustanove pisale socijalne radnice.

2) RAD PSIHOLOGA U DOMU

U 2012. godini djelatnost psihologa nije se mijenjala u odnosu na prethodnu godinu. Korisnicima Doma bila je dostupna psihološka pomoć svaki radni dan od 8.00-22.00 sata. Psihologinje su nastojale podijeliti poslove vezane uz individualan rad s korisnicama i djecom na način podjednake opterećenosti, a s ciljem jasnije strukture rada s pojedinom korisnicom i djecom, te boljim i sistematičnijim uvidom u napredak i/ili stagnaciju psihološkog prije svega emocionalnog stanja korisnice, odnosno njezine djece. Poseban naglasak u radu psihologinja u ovoj godini stavili smo na grupni rad. Naime, što se tiče grupnog rada s korisnicama dominirao je oblik rada kroz grupu samopomoći, a pri tome su korištene i

biblioterapijske tehnike rada. Grupe za samopomoć zamišljene su na način dobrovoljnog sudjelovanja i osobnog angažmana glede tijeka rada grupe i odabira tema za razgovor. Temelj je njegovanje uzajamne pomoći članova u postizanju ciljeva pojedinog susreta, pri čemu grupu čine jednakovrijedni članovi i to je prvi uvjet za preuzimanje nadzora nad vlastitim životom. Naglasak je stavljen na osobni angažman i na preuzimanje odgovornosti. U našem radu kroz grupe samopomoći ponajprije smo usmjereni na postojeći problem radi kojega se žene i nalaze na smještaju u ovakvom tipu ustanove, no s obzirom da je etiologija problema ekstenzivnog karaktera dotičemo se svih mogućih životnih i egzistencijalnih tema, a u svemu tome imamo zajednički cilj. Svaka korisnica odgovorna je sama za svoj rad i dobitak. Učinak grupe samopomoći za svakog pojedinca mjerljiv je isključivo kroz osobnu uključenost, sudjelovanje i doprinos, pa samim time podosta ovisi i o zajedničkom grupnom djelovanju. I na taj način želimo uputiti korisnice na važnost razvijanja socijalnih vještina i prepoznavanja vlastitih emocija, te uzroka određenim emotivnim stanjima.

U mnogim poslovima su se socijalne radnice i psihologinje nadopunjavale, a posebno u dijelu koji se odnosi na izradu sigurnosnog plana prilikom izlaska iz ustanove koji je obuhvaćao sljedeće: gdje će korisnica i njena djeca živjeti, na koji način će rasporediti novac za podmirivanje najma i plaćanje režija te kupovinu hrane i školskih potrepština za djecu, gdje će iznajmiti stan, po kojoj cijeni s obzirom na prihode, koje će dijelove grada izbjegavati a u koje nikako nije dobro da ide zbog mogućnosti susreta sa počiniteljem nasilja, žene smo upućivali na stalnu mogućnost besplatnog pravnog savjetovanja kao i nastavka psihosocijalnog tretmana ako je nužno, u Duginom savjetovalištu u Sesvetama, Ninska 10/II, što će poduzeti tj. koga će zvati u slučaju da počinitelj nasilja pride žrtvi na ulici ili dođe na kućnu adresu, koje telefonske kontakte i adrese uvijek mora imati kod sebe, te koje dokumente uvijek mora imati kod sebe. Također, redovno su se pratila izvršavanja školskih obveza i zaduženja malodobne djece školskog uzrasta, kao i nadziranje redovnog pohađanja nastave, suradnja majske sa školom, nastavnicima i stručno-pedagoškom službom. S tim u vezi psihologinje su radile na izradi završnih polugodišnjih izvješća za djecu koja su se nalazila na smještaju.

Specifične druge aktivnosti i stručno usavršavanje psihologinja u Domu

Rad psihologinja i ove je godine uključivao javno djelovanje na način da su psihologinje Doma organizirale **Otvorena vrata** pod naslovom „**Što radi psiholog/ psihologinja u obiteljskom nasilju?**“ u sklopu **5. Tjedna psihologije u Hrvatskoj** u trajanju od pet radnih dana po dva sata. Odaziv zainteresiranih kolega, prije svega mladih studenata i studentica psihologije je bio iznad očekivanja, a

razmijenile su se i neke ideje i planovi o mogućoj suradnji, kroz volontiranje, odnosno pokušaj realizacije dva slobodna-rezervirana mjesta za našu djecu u DV Blažena Hozana i sestrom Mirjam.

Također i psihologinje su dale svoj doprinos u pisanju **brošure „Duga za partnere“**, a koji se odnosi na njihov rad u ustanovi. Organizirano je i sudjelovanje u kontakt emisiji gđe Ane Tomašković na HRT1, a na temu upravljanja emocijama i kontroli impulzivnih reakcija. Sudjelovalo se i na okruglom stolu „Nasilje nad ženama s invaliditetom“ u organizaciji nevladine organizacije Ženska soba, kao i na predavanju o senzornoj integraciji u organizaciji Centra za rehabilitaciju Silver. Jedna od psihologinja sudjelovala je na edukaciji o zaštiti na radnom mjestu u radu s osobama zaraženim HIV virusom, odnosno hepatitisom c, a s ciljem diseminacije informacija među kolegama.

Sustavno se nadopunjavao sadržaj na Internet stranici Doma (www.duga-zagreb.hr), te se odgovaralo na upite posjetitelja web savjetovališta. Posjetitelje naših stranica nastojimo primjereno, stručno i u što kraćem roku uputiti odgovore na njihove upite, dileme ili jednostavno im pružiti podršku. Vrlo često upiti nisu direktno namijenjeni stručnjacima koji rade na smještaju žrtava obiteljskog nasilja, već ponajprije je riječ o pravnom savjetovanju glede roditeljstva, odnosno brakorazvoda, pa upite prosljeđujemo pravniku koji radi u našem savjetovalištu u Sesvetama, odnosno korisnike web savjetovališta upućujemo kome da se obrate sa svojim upitom.

3) RAD PRAVNICE U DOMU

Pravnica u Domu obavlja, sukladno Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji poslova, poslove iz domene obiteljskog prava, radnog prava, određene aspekte poslova iz javne nabave, te specifičnih poslova izrade općih i pojedinačnih akata Doma „Duga-Zagreb“.

Rad s korisnicima i u svezi korisnika

Pravnica radi u pravilu u jutarnjoj smjeni, a ovisno o potrebama korisnika i u dogovoru s drugim članovima stručnog tima radi i popodnevu smjenu. Kontinuirano je tijekom tjedna na usluzi korisnicima Doma glede pružanja pravnih savjeta vezano za rješavanje njihovih obiteljsko pravnih problema. Savjete pruža na način da korisnici što lakše savladaju sve korake koje trebaju napraviti na putu do svog cilja: ili razvoda braka, ili povjeravanja djece na čuvanje i odgoj, ili do odluke o susretima i druženjima s roditeljem kojem dijete nije dodijeljeno na skrb i sl.

Uz navedeno, pravnica je za korisnike privremenog smještaja pisala odgovarajuće tužbe, žalbe, prijedloge i prigovore sudovima u svim postupcima koji se na bilo koji način mogu povezati sa razlogom

boravka korisnika u Ustanovi te im ujedno pomaže prilikom upućivanja na adrese nadležnih institucija. Također, pokazalo se potrebnim pomoći korisnicima u apliciranju za besplatnu pravnu pomoć iz jednostavnog razloga što se bolje osjećaju ako imaju stručnu osobu pored sebe koja se brine isključivo za njihova prava te im je u danom trenutku u stanju objasniti pravni jezik postupka. Međutim, unatoč navedenom korisnici se i dalje obraćaju pravnicima Doma za dodatna pojašnjenja. Pravnicima nema pravosudni ispit (nije za sada predviđeno sistematizacijom) – pa nije u mogućnosti pratiti korisnice i sudjelovati na njihovim ročištima na sudu.

Tijekom 2012.g. na smještaju su se nalazile i osobe koje nemaju hrvatsko državljanstvo (imaju ih njihova djeca temeljem čega im je odobren smještaj u Dom), te se pokazalo potrebnim pomoći im u ostvarivanju njihovih prava obzirom na status stranca u Republici Hrvatskoj. Dio stručnog rada odnosi se i na suradnju s ostalim stručnim suradnicima Doma koji na dnevnoj bazi održavaju sastanke stručnog tima na kojima se raspravlja o pojedinim korisnicima te kako im adekvatno pomoći.

Suradnja s drugim stručnim službama

- pravnicima po prirodi svog posla, najčešće surađuje i kontaktira sudove, policiju i centre za socijalnu skrb u onom dijelu kada treba utvrditi, potvrditi ili isključiti mogućnost za ostvarenje prava iz pozitivnih pravnih propisa, a koja se odnose na korisnike smještaja u Domu
- nastoji doći do točne informacije gdje se nalazi, je li i kako je procesuiran počinitelj nasilja, a sve kako bi stručni tim Doma mogao zajedno s korisnikom smještaja napraviti realan plan ostanka ali i izlaska iz doma, odnosno plan sigurnosti nakon izlaska.

2. SAVJETOVANJE SPECIJALIZIRANO ZA ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA KOJE NISU NA SMJEŠTAJU U USTANOVI

Savjetovanje za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja odvijalo se i nadalje na lokaciji Ninska 10/II.kat, u Sesvetama u zgradi Doma zdravlja Sesvete.

Ciljevi djelovanja Savjetovališta:

Rad Savjetovališta baziran je na sekundarnoj i ponekad tercijarnoj prevenciji, te su ciljevi podijeljeni u nekoliko grupa:

- individualno, pravno, socijalno i psihološko savjetovanje žrtava obiteljskog nasilja;
- individualno i grupno savjetovanje djeci koja su svjedočila nasilju;
- rad sa ženom žrtvom nasilja – prepoznati je li njena veza sigurna, priznati sebi da je zlostavljana, naučiti prepoznati znakove upozorenja (prepoznati znakove mogućeg nasilnog incidenta prije nego li se dogodi), napraviti sigurnosni plan za sebe i djecu (naučiti koje su mogućnosti u našem društvu za žrtvu nasilja u obitelji, kome se može obratiti, što ponijeti sa sobom, gdje točno može otići u svako doba dana), napraviti pozitivne promjene u sebi / za sebe;
- edukacija, potpora i osnaživanje žrtava nasilja u obitelji i članova njihovih obitelji;
- upoznavanje s mrežom specijaliziranih ustanova i institucija za zaštitu i pomoć žrtvama nasilja u obitelji;
- upoznavanje s pravnim odredbama i mogućim intervencijama društva;
- promidžbeni materijali: letci, brošure, literatura.

Uz osobni dolazak savjetovanje je bilo moguće i telefonom putem besplatnog telefonskog broja za žrtve nasilja u obitelji: **0800 88 98**, te putem elektroničke pošte **mirna-zona@zagreb.hr**.

Svi oblici savjetovanja za žrtve bili su besplatni.

Korisnici kojima je namijenjeno Savjetovalište:

Savjetovalište je namijenjeno djeci i odraslim osobama koje imaju subjektivan osjećaj žrtve obiteljskog nasilja ili su već detektirane kroz protokol postupanja u slučajevima obiteljskog nasilja (prijava policiji i centru za socijalnu skrb).

Stručnjaci u Savjetovalištu:

Naziv radnog mjesta	Stručna sprema	Broj izvršitelja (2012.)
DIPL. SOCIJALNI RADNIK	VSS	2
DIPL. PRAVNIK	VSS	1
DIPL. SOCIJALNI PEDAGOG	VSS	1
DIPL. PSIHOLOG	VSS	2

Savjetovanje se odvijalo **ponedjeljkom, srijedom i petkom u intervalu od 16.30 – 19.00 sat.**

Odvjetnik je dolazio uvijek samo petkom te je obrađivao problematiku iz područja obiteljskog, kaznenog i imovinskog zakonodavstva. Rad s korisnicima u savjetovalištu garantira diskreciju i anonimnost.

Statistički prikaz savjetovanja u razdoblju 1.1.-31.12.2012.g:

U savjetovalištu vodimo urednu evidenciju u za to pripremljenoj bazi podataka. Slijedi prikaz podataka prema zadanim parametrima koji su od 2012. g. ujednačeni za sve pružatelje usluge savjetovanja žrtava u Gradu Zagrebu. Ovakav izgled upitnika definiran i potvrđen 2012. godine, od *Povjerenstva za zaštitu od nasilja u obitelji* koje djeluje pri GU za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.

Ukupan broj osoba koje su koristile usluge savjetovanja:

Ukupan broj osoba	770
od toga, koliko punoljetnih osoba	722
od toga, koliko mladih osoba (15-18 godina)	22
od toga, koliko djece (do 14 godina)	26

Ukupan broj održanih savjetovanja: 1420

1. Dob i spol osoba koje su koristile usluge savjetovanja:

dob	Broj/postotak	od toga žene	od toga muškarci
Do 18	48/ 6.2%	31	17
19-29	117/ 15.2%	93	24
30-50	486/ 63.2%	358	128
51-65	83/ 10.9%	64	19
66 +	19/ 2.5%	13	6
nepoznato	17/ 2.2%	11	6
UKUPNO	770	570	200

2. **Prebivalište osoba koje su koristile usluge savjetovanja:**

mjesto	Broj/postotak
Zagreb	594/ 77.1%
područje Hrvatske strani državljan/ka	166/ 21.6%
	10/ 1.3%

3. **Stupanj obrazovanja (odnosi se samo na odrasle korisnike/ce):**

4.

obrazovanje	Broj/postotak
nezavršena osnovna škola/ osnovna škola	72/ 9.7%
srednja škola	424/ 56.9%
viša i visoka stručna sprema	203/ 27.2%
nepoznato	46/ 6.2%

5. **Radni status (odnosi se samo na odrasle korisnike/ce):**

radni status	Broj/postotak
stalni radni odnos	440/ 61.2%
zaposlen/a, na crno	0
nezaposlen/a, uz povremene honorare	121/ 16.8%
nezaposlen/a, bez prihoda	108/ 15.1%
u mirovini	49/ 6.8%
nepoznato	1/ 0.1%

6. **Bračni status (odnosi se samo na odrasle korisnike/ce):**

bračni status	Broj/postotak
brak	339/ 50.0%
izvanbračna zajednica	86/ 13.0%
udovac/udovica	31/ 4.6%
razveden/razvedena	108/ 16.0%
u vezi	96/ 14.1%
nepoznato	19/ 2.3%

7. **Od ukupnog broja realiziranih savjetovanja koliko je bilo:**

8.

savjetovanje	Broj/postotak
telefonsko	481 / 30.0%
osobno	829/ 58.4%
e-mail/chat	98 / 7.0%
nešto drugo	12/ 1.0%

9. **Vrsta realiziranih savjetovanja:**

vrsta savjetovanja	Broj/postotak
psihološko	148/ 10.4%
pravno	67/ 4.8%
medicinsko	45/ 3.2%
kombinacija	1101/ 77.5%
drugo	59/ 4.2%

10. **Vrsta problema zbog kojeg se obraćaju savjetovalištu:**

vrsta problema	Broj/postotak
nasilje	760/ 98.7%
informacije	0
nešto drugo	10/ 1.3%

11. **Kategorija nasilja zbog koje su se javili:**

kategorija nasilja	Broj/postotak
u obitelji	623/ 81%
među vršnjacima	0
među partnerima/u vezi	137/ 17.8%
na radnom mjestu	0
kombinacija	0
drugo	10/ 1.2%

12. Vrsta nasilja zbog koje su se javili:

vrsta nasilja	Broj/postotak
psihičko	52/ 6.7%
fizičko	98/ 12.7%
seksualno	29/ 3.8%
ekonomsko	3/ 0.3%
kombinacija	578/ 75.1%
drugo	10/ 1.3%

13. Trajanje nasilja:

trajanje nasilja	Broj/postotak
jednom	41/ 5.3%
nekoliko puta	263/ 34.2%
kontinuirano	442/ 57.4%
nepoznato	24/ 3.1%

14. Broj/udio osoba koje su nasilje prijavile nadležnim službama:

nadležna služba	Broj/postotak
policija	59/ 7.7%
centar za socijalnu skrb	92/ 12%
državno odvjetništvo	10/ 1.3%
nešto drugo	8/ 1%
neprijavljeno nasilje	572/ 74.2%
nepoznato	29/ 3.8%

15. Odnos s počiniteljem nasilja:

odnos s počiniteljem	Broj/postotak	
	odrasli	djeca/mladi
partner-ica/suprug-a	540/ 70.5%	0
bivši partner-ica/suprug-a	0	0
dijete	55/ 7.1%	0
otac, majka	53/ 6.8%	40/ 5.2%
drugi član obitelji	10/ 1%	8/ 1%
nadređena osoba/kolega/ica s posla	0	0
prijatelj	0	0
poznanik/ica, susjed	0	0
nepoznata osoba	0	0
netko drugi	64/ 8.3%	0

3. „DUGIN – TELEFON“ – ZA PSIHOLOŠKU POMOĆ U CILJU PREVENCIJE POČINJENJA NASILJA U OBITELJI OD STRANE POTENCIJALNIH POČINITELJA BEZ OBZIRA NA SPOL I DOB

Važno je znati da je ovakva vrsta telefonske linije i nadalje jedina ali i prva takve vrste pomoći u Gradu Zagrebu i Republici Hrvatskoj. Iskustva i upute za rad ove telefonske linije preuzeta su iz Velike Britanije te prilagođena našim konkretnim društvenim okolnostima. Imajući u vidu da je zakonodavac prepoznao potrebu uvođenja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji, kao zaštitne mjere u svrhu zaštite žrtava obiteljskog nasilja, u praksi je linija ovakve vrste **svakodnevna, dostupna i djelotvorna dopuna** pružanju pomoći žrtvi!

Telefonska linija ovakve vrste djeluje na počinitelja nasilja u cilju prevencije njegovih neprimjerenih obrazaca ponašanja kojima direktno ugrožava osobni integritet žrtve i obitelji u cjelini.

Statistički prikaz rada «Duginog telefona» u razdoblju 01.01. – 31.12.2012.

U periodu od 1. siječnja 2012. godine do 31. prosinca 2012. godine, ukupno je na Dugin telefon zaprimljeno 86 poziva i to 51 poziva muškog spola i 27 poziva žena. Prosječna dob pozivača je 39.74 godina. (Tablica1).

Tablica 1

	broj poziva	broj poziva u %
žene	29	34
muškarci	51	59
nepoznato	6	7
ukupno	86	100

Profil pozivatelja

Osobe koje su u najvećem broju kontaktirale Dugin telefon, zabilježene su kao nešto drugo (u 18 zaprimljena poziva, odnosno 21%). U kategoriju nešto drugo svrstani su pomoćnica suca na ODO, sestra žrtve (3), mladić koji boluje od depresije, rođakinja žrtve, rođak.

Osobe koje su zabilježene kao žrtve kontaktirale su Dugin telefon u 23 zaprimljenih poziva tj. 27%. Počinitelji nasilja kontaktirali su Dugin telefon u 16 slučajeva, odnosno 19%. Kao potencijalni počinitelji zaprimljena su 23 slučaja, odnosno 26%. Nepoznatog profila pozivača zaprimljeno je 6 poziva, odnosno 7%.

Tablica 2

profil osoba	broj osoba	broj osoba u (%)
žrtva	23	27
počinitelj	16	19
potencijalni počinitelj	23	26
nešto drugo	18	21
nepoznato	6	7
ukupno	86	100

Mjesto prebivališta/boravišta pozivatelja

Najviše poziva je zaprimljeno s područja Zagreba i Zagrebačke županije (47 poziva, odnosno 54%) u odnosu na pozive iz ostatka Republike Hrvatske. Pozivi upućeni s područja izvan Zagreba bili su prisutni u 29 slučaja (34%). S područja Pule (5 poziva), Vukovara (7 poziva) Hrvatske Kostajnice (2 poziva), Siska (1 poziv), Hvara (1 poziv), Trilja (1 poziv), Zadra (1 poziv), Krapine (1 poziv), Zaprešića (1 poziv), Đakovo (1 poziv), Zagorje (2 poziva), Korčula (1 poziv), Dubrovnik (1 poziv), Osijek (1 poziv), Split (1 poziv). Nepoznato mjesto prebivališta/boravišta je bilo u 10 poziva.

Tablica 3

Prebivalište/boravište	broj poziva	broj poziva u (%)
Grad Zagreb i Zagrebačka županija	47	54
Drugo	29	34
Nepoznato	10	12
UKUPNO	86	100

Oblik nasilničkog ponašanja

Oblici nasilja koje navode pozivači na Duginom telefonu, bili su podjednako psihičko i fizičko. Najviše poziva je zaprimljeno za i fizičko i psihičko nasilje (20%). U najvećem broju poziva oblik nasilničkog ponašanja bio je nepoznat (53%).

Tablica 4

Oblik nasilničkog ponašanja	N	%
Psihičko	9	11

Fizičko	7	8
Psihičko i fizičko	17	20
Ekonomsko, fizičko i psihičko	2	2
Ekonomsko i psihičko	2	2
Ekonomsko i fizičko	2	2
Nema ga	2	2
Nepoznato	45	53
UKUPNO	86	100

*“Nepoznato“, - u kategoriju nepoznato ubrojani su pozivi od počinitelja koji ne žele verbalizirati vrstu nasilja koje čine ili su činili

Frekvencija poziva od strane pozivatelja

Na Dugin telefon je zaprimljeno 39% poziva koji su ostvareni prvi put, a poziva koji su ostvareni kao ponovljeni pozivi od strane pozivatelja je bilo 55%.

Tablica 5

Poziv	N	%
Prvi puta	39	45
Ponovljeni poziv	47	55
UKUPNO	86	100

Očekivanja pozivatelja

Očekivanja pozivatelja Duginog telefona bila su raznolika. Pa tako su očekivanja najčešće bila u vidu potrebe za razgovorom, savjetovanjem, smirivanjem i davanjem informacija o raznim procedurama i postupcima nadležnih ustanova

Tip razgovora

Zaprimljeni razgovori najčešće su protekli kao kombinacija savjetodavnih i informativnih razgovora. Nakon toga slijede informativni razgovori te. savjetodavni. Pozivi tipa šutnja i nepoznato bili su prisutni u 6 poziva ukupno. Uvidom u pozive „nepoznato“, uočava se da se radi o pozivima koji su prekinuti u samom početku, osobe koje su pogriješile broj i sl.

Tablica 5.

Tip razgovora	N	%
Savjetodavni	15	17
Informativni	29	34
Šutnja	6	7
Savjetodavni i informativni	36	42
Nepoznato	0	0
Ukupno	86	100

4. “PSIHOSOCIJALNI TRETMAN POČINITELJA NASILJA U OBITELJI” – U CILJU SPREČAVANJA NASILJA U OBITELJI, KROZ PRUŽANJE ADEKVATNE STRUČNE POMOĆI POČINITELJU/POČINITELJICI NASILJA KOJI NEADEKVATNO EMOCIONALNO REAGIRAJU U SMISLU IZRAŽENIH HETEROAGRESIVNIH TENDENCIJA

Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja (nastavno: PSTPN) provodili smo na adresi Baruna Trenka 7/I. Tretman provodi tim stručnjakinja u sastavu psihologinja i socijalna radnica. Radno vrijeme tima je u 2012. bilo ponedjeljkom i utorkom od 13.00 – 21.00 sat, a srijeda, četvrtak i petak od 8.00 – 16.00 sati.

Kako je značajno povećan broj upućenih počinitelja tijekom 2012.godine tim voditelja je pojačan za jednog vanjskog suradnika, voditelja psihosocijalnog tretmana od rujna do prosinca 2012. Obzirom na navedeno bili smo u mogućnosti odraditi dvije grupe više tijekom godine. Sredstva za honoriranje kolege vanjskog suradnika ugovorena su s Ministarstvom pravosuđa !

U cilju uspješne provedbe tretmana, navedeni tim redovito je kontaktirao Prekršajne sud u Zagrebu i u široj okolici, zatim policiju, centre za socijalnu skrb, te općinsko državno odvjetništvo. PSTPN zaštitna je mjera iz Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji koji se izriče kao sudska odluka temeljem koje je počinitelj obavezan uključiti se u tretman umjesto uvjetne presude kazne zatvora ili novčane kazne. Tretman traje oko 5,5 mjeseci.

Slijedi statistički prikaz provođenja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji u razdoblju od 1.1.-31.12.2012. godine:

BROJ POČINITELJA UPUĆENIH U PSTN OD STRANE SUDOVA	235		
muškarci	179		
žene	56		
BROJ POČINITELJA UPUĆENIH OD STRANE PREKRŠAJNOG SUDA:	muškarci	žene	ukupno

ZAGREB	128	52	180
SAMOBOR	10	1	11
DONJA STUBICA	5	1	6
ZAPREŠIĆ	1	0	1
VRBOVEC	12	0	12
IVANIĆ GRAD	2	0	2
SESVETE	1	1	2
VELIKA GORICA	6	0	6
DRŽAVNO ODVJETNIŠTVO VUKOVAR	1	0	1
CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB ZAGREB	1	0	1
PROBACIJSKI URED ZAGREB	11	0	11
SPLIT	1	0	0
ZADAR	0	1	1
ZABOK	1	0	1
BROJ POČINITELJA UPUĆENIH OD SUDA KOJI SE NISU ODAZVALI U TRETMA NSKI CENTAR	34		
muškarci	30		
žene	4		
BROJ POČINITELJA UPUĆENIH OD STRANE PREKRŠAJNOG SUDA KOJI SE NISU ODAZVALI	muškarci	žene	ukupno
ZAGREB	16	3	19
VRBOVEC	6	0	6
SAMOBOR	1	0	1
DONJA STUBICA	3	0	3
PROBACIJSKI URED ZAGREB	2	0	2
ZAPREŠIĆ	1	0	1
IVANIĆ GRAD	1	0	1
ZADAR	0	1	1

BROJ POČINITELJA ODBIJENIH U POSTUPKU PROCJENE							83
Razlog odbijanja	Odustajanje	bolest	Alkoholizam	Nepostojanje preduvjeta u smislu kapaciteta	Nema potrebe za tretmanom	Već završen tretman	ukupno

muškarci	5	14	1	8	24	1	53
žene	0	4	0	1	24	1	30

BROJ POČINITELJA UKLJUČENIH U TRETMAN	46 +21(IZ 2011)
---------------------------------------	-------------------------

PODACI O ISHODU TRETMANA			67		
	Odustali/ isključeni	Uspješno završili	Neuspješno završili	U tijeku	ukupno
muškarci	9	47	0	0	56
žene	0	11	0	0	11

BROJ POČINITELJA KOJI SU ZAVRŠILI INICIJALNI DIO TRETMANA I ČEKAJU UKLJUČENJE U GRUPNI TRETMAN		49
muškarci	žene	ukupno
40	9	49
BROJ POČINITELJA SA KOJIMA JE U TIJEKU INICIJALNI DIO TRETMANA		19
muškarci	žene	ukupno
18	1	19

BROJ INDIVIDUALNIH/INICIJALNIH SUSRETA		672	
	Broj korisnika	201	Broj susreta
			672
muškarci	149		354
žene	52		122
članovi obitelji počinitelja/žrtve obiteljskog nasilja	196		196

Od svih navedenih (sedam) grupa samo jedna je počela sa radom tijekom 2011.godine, a završena u

veljači 2012.g.

Šest grupa je u cijelosti odrađeno tijekom 2012.g., svaka grupa podrazumijeva 16 grupnih susreta u trajanju od dva sata. Od navedenih grupa tri su bile mješovite grupe, što podrazumijeva muške i ženske polaznike-počinitelje nasilja u obitelji, a tri samo sa muškim polaznicima.

Važno je napomenuti kako unatoč pojačanju voditeljskom timu nismo bili u mogućnosti realizirati uključivanje svih upućenih u grupni tretman, tako da je na listi čekanja značajan broj (49) počinitelja sa kojima je odrađen inicijalni dio tretmana i čekaju uključenje u grupni tretman.

EVALUACIJA TRETMANA 2012.GODINE

Evaluacija tretmana provodi se na dva nivoa, prvi nivo odnosi se na samoprocjenu od strane polaznika tretmana koju pismeno izražavaju na zadnjem tretmanskim susretu, kao i kontakt sa žrtvama odmah po završetku tretmana. Drugi nivo je procjena nakon šest mjeseci od završetka tretmana na osnovu kontakta sa počiniteljem i žrtvom.

I – Na osnovu evaluacije od strane polaznika uočeno je kako samo jedan polaznik, od ukupno 58, navodi kako mu provedeni tretman ne pomaže u rješavanju njegovih aktualnih problema. Procjene svih ostalih polaznika mogu se kvalitativno opisati kao značajan doživljaj promjene u smislu kvalitetnije komunikacije, nenasilnog ponašanja i poboljšane samokontrole.

Kontakt sa žrtvama odmah po završetku tretmana donosi podatke koji upućuju na značajnu promjenu u ponašanju kod polaznika u smislu adekvatnije samokontrole i poboljšane komunikacije (ukupno 42). Dio kontaktiranih žrtava iskazuje da je došlo do promjene ,ali još ima elemenata koji predstavljaju rizik za nasilno ponašanje (ukupno njih 14). Nije ostvaren kontakt samo sa dvije žrtve od ukupnog broja 58 počinitelja.

Ukupno	58	100%
Nema evaluacije	2	3.45%
Djelomično poboljšanje	14	24.31%
Značajno poboljšanje	42	72.41%

II- Na osnovu evaluacije provedene od strane voditelja u kontaktu sa počiniteljem i žrtvom nakon šest mjeseci od završetka tretmana, ukupno 24 počinitelja koji su završili u prvoj polovici 2012. a primarno u smislu provjere eventualnog ponavljanja nasilnog ponašanja u obitelji, ne nalazimo nijedan slučaj ponavljanja nasilja u obitelji. Podaci su dobiveni u telefonskom kontaktu sa žrtvama i počiniteljima.

II. SUDJELOVANJE NA STRUČNIM SKUPOVIMA I SURADNJA S ORGANIZACIJAMA CIVILNOG DRUŠTVA

Sudjelovali smo na nekoliko stručnih skupova u Zagrebu i drugim gradovima u Hrvatskoj.

Napominjemo da je sudjelovanje na konferencijama i drugim skupovima izvan Zagreba znatno smanjeno u odnosu na prethodne godine zbog nedostatka financijskih sredstava.

Slijedi prikaz sudjelovanja na stručnim skupovima i suradnja s organizacijama civilnog društva:

Veljača 2012:

- OKRUGLI STOL: „Nasilje nad djecom i među djecom putem Interneta”: u organizaciji Ureda za ljudska prava RH i Poliklinike za zaštitu djece GZ; održano u Zagrebu.
- STRUČNI SKUP: „Što za djecu znači Europska konvencija o ostvarivanju dječjih prava” u organizaciji Pravobraniteljice za djecu, Hrvatske odvjetničke komore i Udruge sudaca za mladež, obiteljskih sudaca i stručnjaka za djecu i mladež; održano u Zagrebu.
- SKUP U POVODU MEĐUNARODNOG DANA ŽENA KOD PREDsjedNIKA REPUBLIKE: u sklopu kampanje Glavnog tajnika UN-a Ban Ki-moona inicirano je stvaranje *Mreže muških lidera u borbi protiv nasilja nad ženama u RH*;

Ožujak 2012:

- STRUČNI SKUP: „Socijalni rad i javnost: komuniciranje „socijalnog” u organizaciji udruge „Pragma” u povodu *Akcijskog tjedna socijalnog rada*; održano u Zagrebu.

Travanj 2012:

- SUDJELOVANJE NA KONFERENCIJI: „3. HRVATSKA KONFERENCIJA O SUPERVIZIJI” održana je u Opatiji u organizaciji (prisustvovala je samo ravnateljica);
- STRUČNI SKUP: „*Politike i skrb za starije i starenje u Hrvatskoj*” na koje je promoviran zbornik radova s Međunarodne znanstvene konferencije: „*Socijalni rad i borba protiv siromaštva i socijalne isključenosti – profesionalna usmjerenost zaštititi i promicanju ljudskih prava*”; održano u Zagrebu.

Svibanj 2012:

- 10. SASTANAK: „*Mreže suradnje vladinih institucija i nevladinih organizacija protiv seksualnog nasilja*” u organizaciji Udruge „Ženska soba”; tema je bila SEKSUALNO NASILJE I ŽENE S

INVALIDITETOM ; održano u Termama Jezerčica pored Zagreba;

Lipanj 2012:

- STRUČNI SKUP: „*Kriminalitet maloljetnika: kuda idemo?*” u organizaciji udruge sudaca za mladež, obiteljskih sudaca i stručnjaka za djecu i mlade; održano u Zagrebu

Rujan 2012:

- STRUČNI SKUP: „*Nasilje nad djecom – istraživanje i djelovanje socijalne skrbi i pravosuđa*” u organizaciji Udruge sudac za mladež: održano u Zagrebu

Listopad 2012:

- V. KONFERENCIJA SOCIJALNIH RADNIKA: „*Međugeneracijsko povezivanje i aktivno starenje: Izazovi za socijalni rad*” u organizaciji Hrvatske udruge socijalnih radnika održana je u Trogiru; na ovoj konferenciji sudjelovala je ravnateljica s izlaganjem na temu „*Zanemarivanje i zlostavljanje osoba starije životne dobi – praktično problematiziranje teme*”. (sudjelovanje i izlaganje ravnateljice)

Studeni 2012:

- KONFERENCIJA: „*Perspektive starenja u zemljama regije*” u organizaciji GU za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom te Udruge za inicijative u socijalnoj politici; održana je u Zagrebu;
- 20. KONFERENCIJA PSIHOLOGA: pod nazivom „*Psihološki aspekti suvremene obitelji, braka i partnerstva*” u organizaciji Hrvatskog psihološkog društva; na konferenciji nismo osobno sudjelovali, ali su psihologinja iz ustanove gđa Damjanović i ravnateljica poslale rad na temu: „*Psiholog/inja iz „skloništa za žrtve obiteljskog nasilja” kao emocionalna podrška žrtvama kada idu na ročište na sud – da ili ne?*” koji je pročitao u sklopu simpozija „*Nasilje u obitelji – druga strana medalje*”; održano u Dubrovniku. (nitko nije prisustvovao; psihologinja Damjanović i ravnateljica su napisale i poslale izlaganje da se pročita)

III. MEĐUNARODNA SURADNJA DOMA

U 2012. godini ugostili smo u prostoru naše ustanove četiri posjete iz inozemstva i to iz: Bosne i Hercegovine, Republike Sprske, zatim delegacija kombinirana od američkih stručnjakinja i jedne aktivistice iz Bugarske, posjeta posebne izvjestiteljice UN-a.

Lipanj 2012:

1. U posjet Domu došli su nam kolege iz Zeničko-dobojskog kantona. Posjetu je organizirala Hrvatska udruga socijalnih radnika. Tada smo ugodili pomoćnika Načelnika općine Zenica i šefa Službe za društvene djelatnosti, direktora Doma za djecu bez roditeljskog staranja, direktora Doma za stara lica i predsjednika Društva socijalnih radnika ovog kantona, te uposlenika Centra za socijalnu skrb Zenica. Gosti su bili zainteresirani za princip rada naše ustanove kao i sustava u skladu s Protokolom o postupanju..

2. U posjet našoj ustanovi došla je i tročlana delegacija u organizaciji Ministarstva vanjskih poslova. Gošće su nam bile dvije Amerikanke i jedna Bugarkinja. Iz Bugarske je došla aktivistica i direktorica Bugarske istraživačke fondacije za rodnu ravnopravnost, a iz Amerike su bile predsjednica „Oak foundation“ – organizacije koja okuplja odvjetnice koje udružuju znanje i vrijeme u borbi za ženska ljudska prava iz domene odvjetničkih aktivnosti te jedna aktivistica koja se bavi podržavanjem razvoja programa vezano za ženska ljudska prava.

Studeni 2012:

1. Ugostili smo grupu stručnjaka iz BiH i Republike Srpske. Posjeta je bila organizirana od strane Društva za psihološku pomoć. Grupa se sastojala od 12 stručnjaka iz područja socijalne i zdravstvene skrbi te iz Centara za rodnu ravnopravnost iz obje države. Obišli su naše sklonište i tretmanski centar za počinitelje nasilja. Primarno ih je zanimala provedba psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji, naša iskustva, oblici međusektorske suradnje i sl.

2. Ugostili smo posebnu izvjestiteljicu UN-a gđu Rashide Manjoo. Gđa Manjoo je izvjestiteljica o nasilju nad ženama kao i o njegovim uzrocima i posljedicama u zemljama koje su kandidati za članice EU. U Hrvatskoj je posjetila niz institucija i udruga koje se bave ovom problematikom, pa je tako u organizaciji Ministarstva socijalne politike i mladih došla i u Dom Duga Zagreb.

3. Ugostili smo pročelnicu Upravnog odjela za socijalnu skrb, zdravstvenu zaštitu i suradnju s braniteljima i braniteljskim udrugama te voditelja Odsjeka za socijalnu skrb i zdravstvenu zaštitu iz grada Splita. Posjetu je organizirao GU za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.

IV. ODRŽAVANJE WEB STRANICE DOMA

Tijekom 2012. sustavno se nadopunjavao sadržaj na Internet stranici Doma (www.duga-zagreb.hr) te se odgovaralo na upite posjetitelja web savjetovališta. Uz navedeno web savjetovalište, omogućili smo i savjetovanje preko internetske adrese u savjetovalištu o čemu smo iznijeli podatke u dijelu izvještaja koji se odnosi na rad savjetovališta. Održavamo redovnu suradnju i konzultacije između ta dva načina web savjetovanja, a sve u cilju da posjetitelje naših stranica primjereno, stručno i u što kraćem roku informiramo glede upućenih nam upita, dilema ili jednostavno u cilju pružanja generalne podrške. Valja naglasiti da web savjetovalište pruža usluge savjetovanja iz područja psihologije, socijalog rada i prava, a najvažnije je ažurno odgovarati na upite, što nam je imperativ u ovom radu.

V. ZAŠTITA OD NAPADA IZVANA

Prostor Doma zaštićen je video nadzorom uz koji je 24 sata prisutna osoba iz zaštitarske tvrtke. U svakoj prostoriji doma postoji tzv. „panik tipka“ za dojavu opasnosti u dojavni centar koji je povezan s policijom. Svih šest ulaza koje imamo u Domu je pod video nadzorom 24 sata.

Navedena dostignuća potrebna su kako bi se korisnici i djelatnici u Domu maksimalno zaštitili od eventualnog dolaska i napadačkog djelovanja nasilnika.

Stoga se može zaključiti da je u tom smislu Dom „Duga –Zagreb“ vrlo dobro opremljen, te pruža maksimalnu zaštitu koja se može dobiti ako se uzme u obzir ono što danas na tržištu omogućuje tehnika.

Od početka rada Doma do danas nije bilo ekscenčnih situacija niti bilo kakve krize u obavljanju redovne djelatnosti Doma, što upućuje da je osiguranje primjereno potrebama i standardima za djelovanje ove vrste ustanove.

VI. ZAKLJUČAK

Život bez nasilja pravo je svakog pojedinca u društvu! Na putu do postizanja tog cilja potrebno je pružiti različite oblike pomoći i potpore u savladavanju svih koraka potrebnih za kvalitetan i konačan izlazak iz života s nasiljem.

U Domu „Duga-Zagreb“ pružamo upravo takve oblike pomoći i potpore koji imaju za cilj biti

podloga za žrtvu obiteljskog nasilja da pokuša prekinuti zatvoreni krug nasilja u kojem je živjela, da u sebi pronade mir i snagu za konačan izlazak iz tog kruga nasilja, te da točno definira što može poduzeti da se osamostali i samouvjereni krene u novi i humaniji način življenja!

Stoga je važno znati da svi subjekti koji sudjeluju u tom procesu OSNAŽIVANJA žrtve obiteljskog nasilja moraju znati dati pravovremenu i točnu informaciju, pružiti adekvatan tretman i savjet, ali i biti dosljedni i učinkoviti, koristeći sve mogućnosti u sistemu pravne, socijalne i psihološke zaštite.

Sve navedeno je i profesionalni zadatak ali i profesionalni izazov svim zaposlenicima u ustanovi.

PREDSJEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA

Božena Horvat Alajbegović