



**GODIŠNJE IZVJEĆE O RADU  
DOMA „DUGA-ZAGREB“  
U 2013.**

**Zagreb, ožujak 2014.**



P.P.133, 10001 Zagreb

[www.duga-zagreb.hr](http://www.duga-zagreb.hr)

URBROJ: 01-14/01-1-6

Zagreb, 4. ožujka 2014.

Na temelju članka 1. Statuta Doma za djecu i odrasle - žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb“, PP 133. 10001 Zagreb, Upravno vijeće Doma na svojoj 1. sjednici održanoj 4. ožujka 2014. donosi

## **ODLUKU**

o usvajanju

### **GODIŠNJEG IZVJEĆA O RADU DOMA „DUGA-ZAGREB“ U 2013.**

#### **I. UVOD**

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

1. **SMJEŠTAJ ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA** – psihosocijalna pomoć – pravni savjeti – briga o zdravlju – prehrana
2. **“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
3. **SAVJETOVANJE** – specijalizirano za žrtve obiteljskog nasilja koje nisu na smještaju u ustanovi
4. **„DUGIN – TELEFON“** – za psihološku pomoć u cilju prevencije počinjenja nasilja u obitelji od strane potencijalnih počinitelja bez obzira na spol i dob (01.01.- 31.06.2013.)

## **ELEMENTARNI POKAZATELJI USPJEŠNOSTI U RADU USTANOVE U 2013:**

1. Osigurano je dovoljno sredstava za ostvarenje svih ciljeva u radu iz „Programa rada i razvoja Doma u 2013”;  
*vidljivo iz Završnog računa i Bilance poslovanja u 2013.;*
2. 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 2013. g. nismo imali.*
3. 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 povratnih informacija u obliku zadovoljstva koje redovno iskazuju dežurni socijalni radnici i policajci koji službeno kontaktiraju naše dežurne djelatnice;*
4. Prisutni smo 24 sata svaki dan u godini bez obzira na vikend ili praznik;  
*vidljivo iz evidencije pasivnog i aktivnog dežuranja i zaprimanja žrtava na smještaj;*
5. 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;*
6. 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 korespodencija 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;*
7. 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 korespodencija i s nadležnim policijskim postajama a vezano za detalje slučaja nasilja koji su iz domene dajenjeg postupanja policije;*

## **PRIKAZ OSTVARENJA PROGRAMA RADA I RAZVOJA USTANOVE ZA 2013.**

### **Planirano i provedeno u 2013:**

1. Uslugu smještaja, brige o zdravlju i prehrani korisnika smještaja;
2. Usluga pravne i psihosocijalne podrške i savjetovanja
3. Usluga pružanja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji
4. Usluga savjetovanja građana koji imaju problem s nasiljem u svojim obiteljima
5. Promijenjen vanjski izvršitelj računovodstvenih usluga
6. Aktivirali smo vanjskog izvršitelja supervizora za stručne djelatnike u ustanovi (smještaj i tretman počinitelja nasilja u obitelji)
7. Aktiviran vanjski izvršitelj odvjetničkih usluga
8. Aktiviran vanjski izvršitelj usluge zaštite na radu
9. Aktiviran je vanjski izvršitelj usluge provedbe postupaka javne nabave
10. Aktivirali smo dvije volonterke (socijalna radnica i pravica) s kojima smo potpisali ugovor o volontiranju
11. Prijavili smo Hrvatskom zavodu za zapošljavanje potrebu za dvije pripravnice (socijalnom radnicom i pravnicom)
12. Prijavili smo „Agenciji za mobilnost i EU fondove” da želimo primiti na praksu tijekom 2014., socijalnu radnicu A.Z. iz Beča koja nam se sama javila s takvom zamolbom
13. Održan radni sastanak sa zaposlenicima iz 5 skloništa zbog dogovora oko organizacije „1. intervizijskog susreta zaposlenika skloništa za žrtve obiteljskog nasilja u skloništima u RH u 2014.” (sudjelovali su predstavnici iz Zadra, Siska, Bjelovara, Varaždina i iz Samobora).
14. Tiskali smo 500 kom letaka na temu smještaja u Dom „Duga-Zagreb”
15. Sudjelovali samo na određenim edukacijama, na simpoziju i kongresu što je detaljno izneseno uz izvještaj o radu ravnateljice i članova stručnog tima u 2013.
16. Potpisali smo s Ministarstvom pravosuđa aneks ugovora (iz 2012.) o pružanju usluga psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji izvan zdravstvenih ustanova,
17. „Dugin telefon” prestao je raditi 30. lipnja 2013. zbog nedostatka interesa te premalog broja poziva koji su većinom bili upućivani od žrtava a ne od počinitelja nasilja u obitelji kojima je ova telefonska linija bila namijenjena.
18. Prikupljeni materijali za populariziranje tretmana počiniteljima nasilja u obitelji; materijali su pripremljeni za tiskanje u obliku „motivacijskog letka” koji će počiniteljima nasilja koji su dobili sudsku mjeru tretmana -

kratko i na popularan način približiti pozitivne doživljaje prethodnika koji su ga završili; na taj način se u inicijalnoj fazi razgovora s novopridošlim počiniteljima nasilja (nedobrovoljni klijenti) nastoji pobuditi motivacija za sudjelovanje.

19. Aktivirane donacije u 2013: produžen je ugovor o donaciji „kalo” robe iz DM ; otvorena je kontakt adresa na facebooku gdje su se građani javljali tijekom cijele godine te donirali rabljenu odjeću, obuću i igračke; promovirana je akcija pomoći djeci Duge uz pomoć tvrtke Sport Vision te su tri tjedna na „Anteni Zagreb” i „Totalnom radiju” pozivani građani da zamijene svoju rabljenu sportsku odjeću i obuću za 30 % popusta u dućanima Sport Vision-a; takva odjeća upućena je u Dugu te se dijeli korisnicima na smještaju; donirala nas je Atlantik grupa preko KK Cedevita: donijeli su veliku paletu slatkiša i grickalica, cedevita napitka i bombona, a naša djeca u toj prigodi pripremila dječji igrokaz; donirala nas je Udruga kozmetičara Hrvatske koji su ponudili besplatne tretmane problematične tinejderske kože i masaže radi opuštanja naših korisnica; dobili smo besplatan ulaz za nekoliko dječjih predstava za predškolski uzrast, u Dječjem kazalištu Trešnja.

### ***AKTIVNOSTI KROZ PROJEKT „SIGURNO DO POSLA S DUGOM” –***

20. EU fond prihvatio Dugin projekt „Sigurno do posla s Dugom”; potpisan ugovor u rujnu, te je uplaćen prvi dio sredstava

- Aktivirana partnerstva na provedbi EU projekta i to s: Gradom Zagrebom, Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom; Hrvatskim zavodom za zapošljavanje – Podružnica Zagreb; Institutom za razvoj tržišta rada
- Zaposlena projektna koordinatorica (psihologinja) preko EU projekta
- Uz Dom „Duga-Zagreb“ u projekt je uključeno 7 skloništa od ukupno 11 koliko ih je kontaktirano. Uključena su sljedeća skloništa/savjetovaništa: Caritasova kuća za žrtve obiteljskog nasilja, Samobor; Centar za participaciju žena u društvenom životu, Rijeka; Centar za žene Adela, Sisak; Dom za žrtve obiteljskog nasilja „Sigurna kuća“, Čakovec; Dom za žrtve obiteljskog nasilja - "Utočište Sveti Nikola", Varaždin; DUGA Udruga za pomoć ženi i djetetu, Zadar; Udruga za zaštitu žena i djece žrtava obiteljskog nasilja “Iris”, Bjelovar. U svrhu procjene kapaciteta skloništa/savjetovaništa i prilagodbe projektnih aktivnosti obavljeno je terensko istraživanje svih osam skloništa/savjetovaništa na području Republike Hrvatske te pripadajućih područnih ureda HZZ-a (u Sisku, Bjelovaru, Varaždinu, Čakovcu, Zagrebu, Zadru i Rijeci). Izrađena je analiza kapaciteta skloništa/savjetovaništa te rezime sastanaka u područnim uredima HZZ-a.
- Održana je edukacija za zaposlenike/ce skloništa/savjetovaništa koja su uključena u projekt. Nakon završene edukacije u trajanju od 6 dana, kroz tri dvodnevna modula, zaposlenice ukupno osam skloništa/savjetovaništa stekle

su naziv „Radnog asistenta” . Na taj način pripremljene su za provedbu karijernog savjetovanja sa korisnicama smještaja u skloništima gdje rade. Edukaciju je provodila stručna savjetnica za edukacije i razvoj ljudskih potencijala iz tvrtke SELECTIO d.o.o. za upravljanje ljudskim potencijalima. Stručnu potporu tijekom trajanja projekta pružala je Ženska grupa Karlovac „Korak“ koja ima višegodišnja iskustva u provedbi projekata koji se vezuju uz zapošljavanje dugotrajno nezaposlenih žena i žrtava nasilja

- Održan je prvi radni intervizijski sastanak predstavnika navedenih sedam skloništa gdje su se razmijenila iskustva, postupanja i očekivanja zaposlenika u skloništima sa ciljem uzajamne podrške i savjetovanja za konkretne situacije koje se događaju u skloništima za žrtve u Hrvatskoj; podržana ideja naše ustanove da se okupe na jednom mjestu zaposlenici svih skloništa u Hrvatskoj (19 skloništa) te da napravimo intervizijski forum radi iznošenja problematike s kojom se susrećemo te donošenja prijedloga o poboljšanju prakse;

- Tiskan je projektni letak (700 komada). Letak je namijenjen za potrebe nositelja projekta (Dom Duga Zagreb) i za potrebe svih partnera na projektu, te područnih ureda HZZ-a, zatim svih skloništa koja se uključena u projekt i ostalih dionika

- U sklopu 21. godišnje konferencije hrvatskih psihologa pod naslovom „Suvremeni izazovi psihologije rada i organizacijske psihologije“ koja se održavala početkom studenog 2013. godine u Zagrebu, u sklopu simpozija Rod i tržište rada je predstavljen projekt „Sigurno do posla s Dugom“

- Upućen prvi kvartalni izvještaj prema Uredu za financiranje i ugovaranje projekata Europske unije (CES DFC) kojim su ugovornom tijelu dostavljeni dokumentarni dokazi za outpute projekta vezani za narativni dio, te dokumentacija vezana za provedenu sekundarnu nabavu za financijski dio izvještaja.

21. Održavali smo i dorađivali web stranicu

22. Održavali smo i dorađivali tri baze podataka na tri lokacije rada

### **Nije provedeno, a planirano u 2013:**

1. Nije prihvaćen na EU natječaju za sredstva iz strukturnih fondova za naš projekt u kojem smo ponudili dva programa:

- a. Ručno sastavljanje proizvoda iz domene malog obrta, za vrijeme boravka žrtava na smještaju, a u suradnji s adekvatnom malom tvrtkom ili obrtom;
- b. „Pilot model“ intervencijskog centra – izgradnja aplikacije baze podataka i umrežavanje partnera u cilju funkcioniranja ovog centra;

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

## Analiza evidencije smještaja u Domu

U 2013. na smještaju u Domu „Duga – Zagreb“ bilo je ukupno **87 osoba**, od čega 36 odraslih i 51. U 2012. godini smještaj i druge usluge u Domu koristilo je ukupno **109 osoba** od čega su 46 žene i 63 djece. Tijekom cijele 2013. smješteno je 21 korisnik manje nego 2012. (10 žena i 11 djece manje). Razlog tome je u činjenici da je prosjek ostajanja na smještaju i nadalje do dva mjeseca te je niža fluktuacija žrtava u domu.

Do kraja 2013. „zaokružili” smo **sedam 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
2013.	87	36	51	11	25
<b>UKUPNO</b> 2007. 2013.	<b>557</b>	<b>236</b>	<b>321</b>	<b>118*</b>	<b>118*</b>

Zanimljiv je podatak da je do 31.12. 2013. registriran ukupno jednak broj žrtava koje su došle iz Zagreba i onih koje su došle iz drugih mjesta u Hrvatskoj (118/118). Tijekom 2013. najviše su žrtve dolazile iz Šibensko-kninske županija, zatim Krapinsko- zagorske te Zadarske i Zagrebačke županija. Tijekom 2012.g. najviše su žrtve dolazile iz Varaždinske županije, Krapinsko- zagorske županije, Koprivničko- križevačke županije i Zagrebačke županije.

## 2. “PSIHOSOCIJALNI TRETMAN POČINITELJA NASILJA U OBITELJI”

Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja (nastavno: PSTPN) provodili smo na adresi Baruna Trenka 7/I. Tretman je provodila tročlana ekipa stručnjakinja u sastavu psihologinja i dvije socijalne radnice. Radno vrijeme tima je u 2013. bilo ponedjeljkom od 13.00 – 21.00 sat, utorkom i srijedom od 8.00 – 21.00 sat, a četvrtak i petak od 8.00 – 16.00 sati.

U cilju uspješne provedbe tretmana, navedeni tim redovito je kontaktirao Prekršajni 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.

### **Stručnjaci koji su radili na provođenju mjere psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji tijekom 2013:**

<b>Naziv radnog mjesta</b>	<b>Stručna sprema</b>	<b>Broj izvršitelja (2013.)</b>
DIPL. SOCIJALNI RADNIK	VSS	2
DIPL. PSIHOLOG	VSS	1

**Slijedi usporedni prikaz broja tretiranih počinitelja nasilja u obitelji i razdoblju od 2009. -2013.**



GODINA	BROJ UPUĆENIH			RADNI STATUS				STRUČNA SPREMA				POČINITELJI KOJI SE NISU ODAZVALI	POČINITELJI ODBIJENI U POSTUPKU PROCJENE	PODACI O ISHODU TRETMANA				
		m	ž	Zaposlen	nezaposlen	umirovljenik	ostalo	sss	Všs/ vss	nkv	ostalo					Ukupno uključenih	Djelomično uspješno/ uspješan	Isključen
Od 12.08. Do 31.12. 2009.	<b>36</b>	29	7	16	12	5	3					<b>2</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	-	-		
2010.	<b>83</b>	67	16	26	20	12	25					<b>22</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	33	6		
2011.	<b>98</b>	75	23	34	21	15	27					<b>27</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	28	13		
2012.	<b>236</b>	183	53	115	75	32	15					<b>39</b>	<b>102</b>	<b>95</b>	58	9		
2013.	<b>209</b>	155	54	98	80	28	3	137	6	30	10	<b>31</b>	<b>68</b>	<b>37</b>				

**Slijedi statistički prikaz provođenja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji u razdoblju od 1.1.-31.12.2013. godine:**

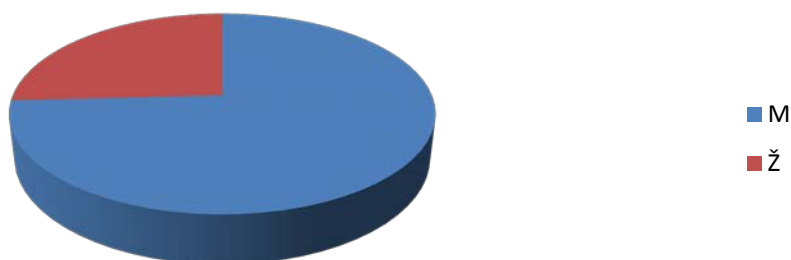
Ukupan broj korisnika tretmana: 209

Prosječna dob korisnika tretmana: 40.13, od čega najstariji 79 i najmlađi 18

**OPĆI PODACI O KORISNIKU**

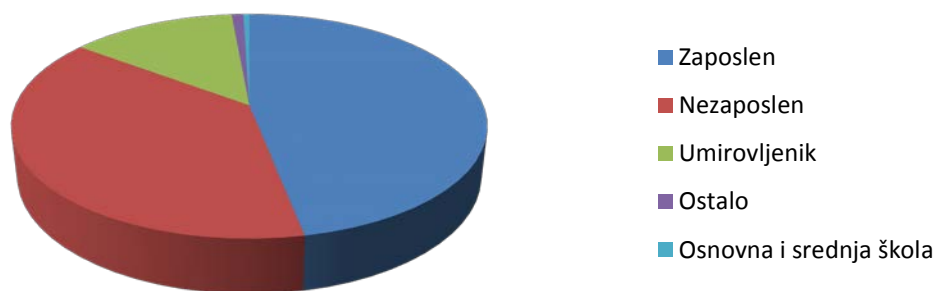
SPOL	Broj zapisa	Postotak
M	155	74,16%
Ž	54	25,84%
Ukupno	209	100,00%

**Spol počinitelja**



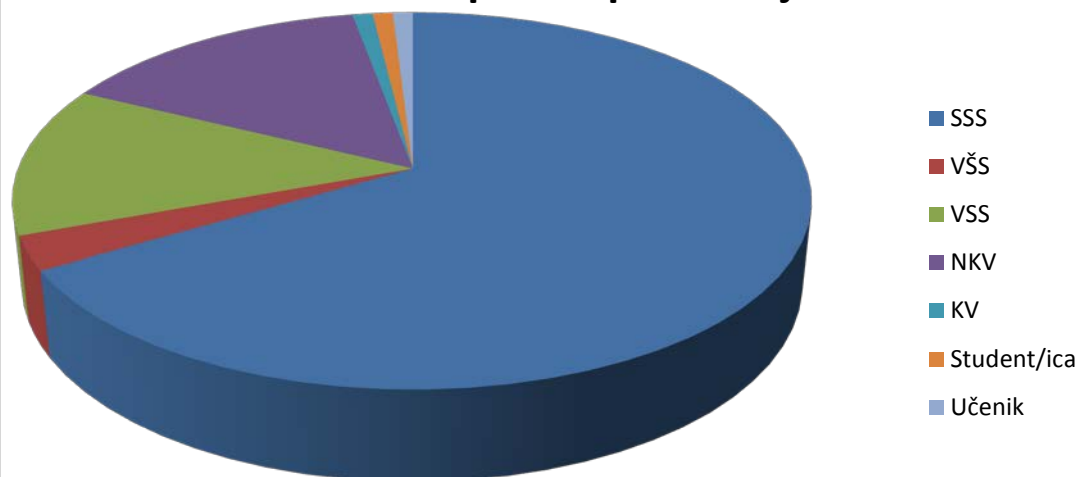
RADNI STATUS	Broj zapisa	Postotak
Zaposlen	98	46,89%
Nezaposlen	80	38,28%
Umirovljenik	28	13,40%
Ostalo	2	0,96%
Osnovna i srednja škola	1	0,48%
Ukupno	209	100,00%

**Radni status počinitelja**



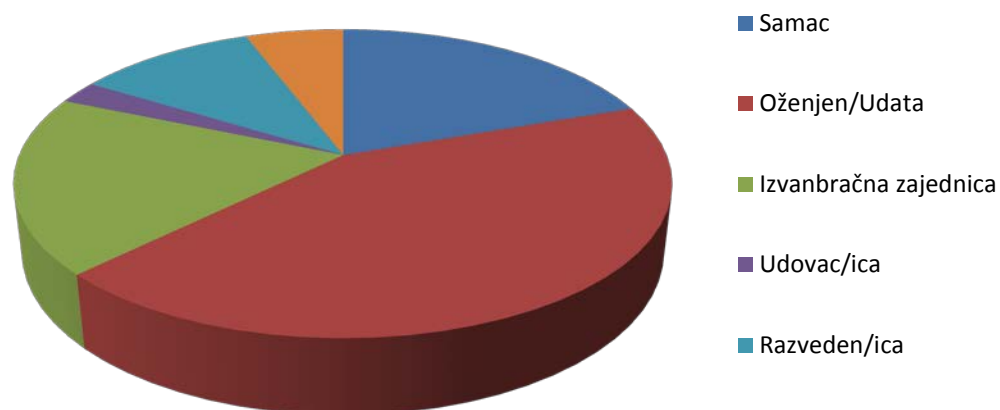
STRUČNA SPREMA	Broj zapisa	Postotak
SSS	139	66,51%
VŠS	6	2,87%
VSS	27	12,92%
NKV	31	14,83%
KV	2	0,96%
Student/ica	2	0,96%
Učenik	2	0,96%

### Stručna sprema počinitelja



BRAČNI STATUS	Broj zapisa	Postotak
Samac	41	19,62%
Oženjen/Udata	90	43,06%
Izvanbračna zajednica	39	18,66%
Udovac/ica	5	2,39%
Razveden/ica	22	10,53%
Brakorazvodna parnica u tijeku	12	5,74%

### Bračni status počinitelja

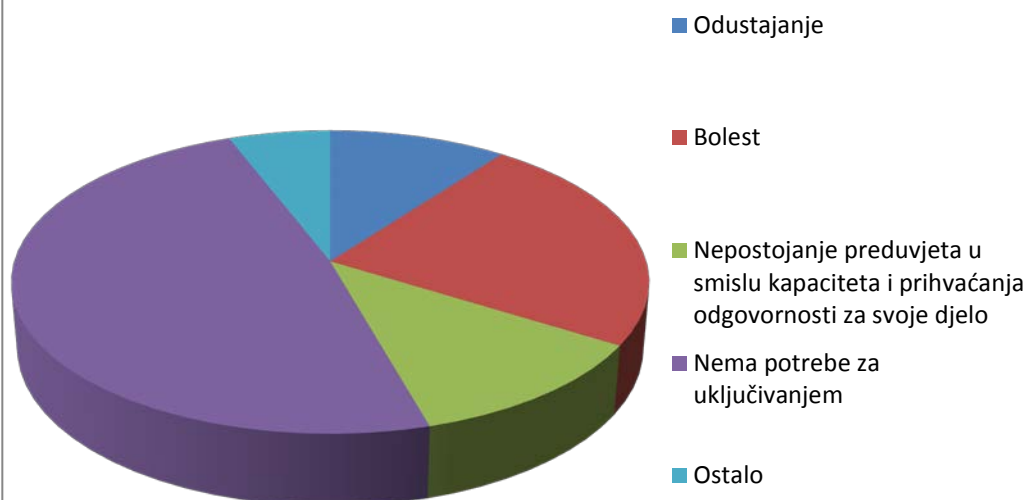


## PODACI O TRETMANU

### *Broj počinitelja odbijenih u postupku procjene*

RAZLOG NEUKLJUČENJA	Broj	Postotak	Od toga žene	Od toga muškarci
Odustajanje	7	10,29%	0	7
Bolest	16	23,53%	3	13
Nepostojanje preuvjeta u smislu kapaciteta i prihvaćanja odgovornosti za svoje djelo	8	11,76%	3	5
Nema potrebe za uključivanjem	33	48,53%	14	19
Ostalo	4	5,88%	1	3
Ukupno	68	100,00%	21	47

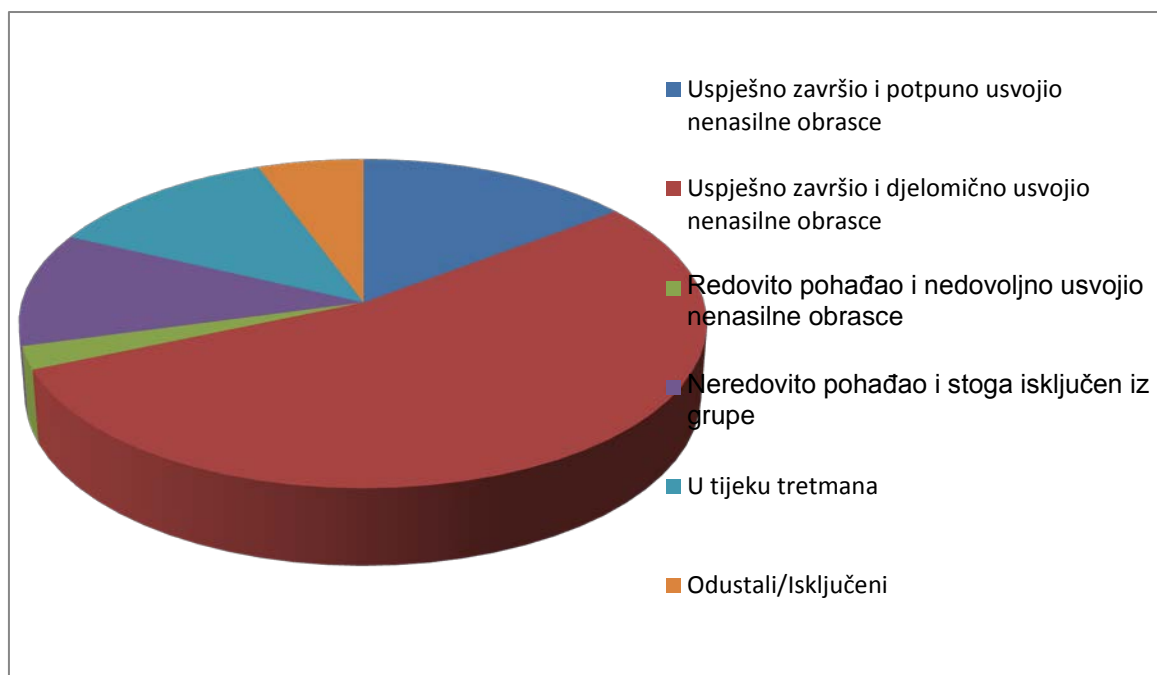
### Razlog neuključenja



*Podaci o ishodu tretmana*

PROCJENA USPJEŠNOSTI	Broj	Postotak	Od toga žene	Od toga muškarci
Uspješno završio i potpuno usvojio nenasilne obrasce	13	14,61%	1	12
Uspješno završio i djelomično usvojio nenasilne obrasce	48	53,93%	7	41
Redovito pohađao i nedovoljno usvojio nenasilne obrasce	2	2,25%	0	2
Neredovito pohađao i stoga isključen iz grupe	10	11,24%	1	9
U tijeku tretmana	11	12,36%	4	7
Odustali/Isključeni	5	5,62%	0	5
<b>Ukupno</b>	<b>89*</b>	<b>100,00%</b>	<b>13</b>	<b>76</b>

\* Od ukupnog broja uključenih u tretman (89) je ukupno uključenih 52 počinitelja iz 2012.godine



*Podaci o počiniteljima s kojima je u tijeku inicijalni dio tretmana*

Spol počinitelja	Broj	Postotak
Muški	47	64,38%
Ženski	26	35,62%
<b>Ukupno</b>	<b>73*</b>	<b>100,00%</b>

\*Od ukupnog broja počinitelja (73) – sa 33 počinitelja je završeni inicijalni dio tretmana i biti će uključeni u grupu u siječnju 2014.

## EVALUACIJA TRETMANA 2013.GODINE

Evaluacija tretmana provodi se na dva nivoa, prvi nivo odnosi se na samoprocjenu od strane polaznika tretmana koju pismeno izražavaju na zadnjem tretmanskom 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 i isto tako jedna polaznica od ukupno 74, navodi kako im provedeni tretman ne pomaže u rješavanju njihovih aktualnih problema, te nisu uočili nikakve promjene u svom ponašanju tijekom 16 tretmanskih grupa. 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 55). Dio kontaktiranih žrtava iskazuje da je došlo do promjene, ali još ima elemenata koji predstavljaju rizik za nasilno ponašanje (ukupno njih 15). Nije ostvaren kontakt samo sa četiri žrtve od ukupnog broja 74 počinitelja.

<b>Ukupno</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
<b>Nema evaluacije</b>	<b>4</b>	<b>5.41%</b>
<b>Djelomično poboljšanje</b>	<b>15</b>	<b>20.27%</b>
<b>Značajno poboljšanje</b>	<b>55</b>	<b>74.32%</b>

**II.** Na osnovu evaluacije provedene od strane voditelja u kontaktu sa počiniteljem i žrtvom nakon šest mjeseci od završetka tretmana, ukupno 34 počinitelja koji su završili u prvoj polovici 2013. a primarno u smislu provjere eventualnog ponavljanja nasilnog ponašanja u obitelji, nalazimo jedan slučaj ponavljanja nasilja u obitelji, koji je prijavljen policiji, te isto tako jedna žrtva navodi da je došlo do ponavljanja nasilja (ekonomskog) ali nije kontaktirala policiju. Podaci su dobiveni u telefonskom kontaktu sa žrtvama i počiniteljima.

### **3. 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 bio je baziran 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 koji su radili u savjetovalištu tijekom 2013:

Naziv radnog mjesta	Stručna sprema	Broj izvršitelja (2013.)
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 – 19.30** 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.-31.12.2013.g:

U savjetovalištu vodimo urednu evidenciju u za to pripremljenoj bazi podataka.

### Demografski pokazatelji klijenata

U navedenom izvještajnom razdoblju uočava se da je značajno veći broj žena koje dolaze u svojstvu žrtava obiteljskog nasilja (75%) u odnosu na muškarce (25%).

Određeni trendovi se zadržavaju kao što je dominantna dob naših klijenata između 30 i 50 godina (60%), većinom dolaze iz Zagreba (60%), a povećao se i broj stranih državljana među klijentima (5%) što je blagi porast u odnosu na 2012. kada su se prvi put pojavili (1,5%).

Prevladava među klijentima srednja stručna sprema (54%), te stalno zaposlene osobe (57%). U većini slučajeva su klijenti u bračnoj zajednici (46%), a odmah nakon toga najbrojnija skupina su razvedene osobe (24%). Nakon toga su oni koji žive u izvanbračnoj zajednici (14%). Najčešći način savjetovanja i nadalje je osobni dolazak u savjetovalište (57%), a nakon toga je savjetovanje telefonom (39%). Telefonsko savjetovanje se povećalo u odnosu na 2012. (15%). Savjetovanje putem elektroničke pošte koristilo je 3,4% klijenata što je dvostruko manje nego u 2012.g. (7%).



## **Osobe s invaliditetom kao klijenti**

Napominjemo da su 4,5% od svih klijenata bile osobe s invaliditetom što je u istoj razini kao i 2012. (5%). Radi se o ukupno 35 osoba od kojih je 14 bilo osoba s tjelesnim invaliditetom, 15 sa psihičkim invaliditetom te 6 osoba s kombiniranim invaliditetom. Moguće je da je objektivno još više osoba s invaliditetom tražilo savjet, ali kako naše savjetovanište nije arhitektonski dostupno osobama u invalidskim kolicima i drugim teže pokretnim osobama, pretpostavljamo da je veći broj njih tražio savjet telefonom. Mi ne ispitujemo klijenta o osobnim podacima pa ako osoba ne spomene sama, ne dobivamo informaciju o mogućem invaliditetu. Iz naše statistike razvidno je da klijenti preferiraju osobni dolazak kao način za dobivanje podrške i savjeta, pa preporučamo osnivaču da se razmotri eventualna mogućnost preseljenja u prostor koji će biti prilagođen za osobe s invaliditetom.

## **Vrste savjetovanja i trajanje nasilja kod klijenata**

Najčešće su se savjetovanja obuhvaćala kombinirano savjetovanje (psihološko, pravno, medicinsko: ukupno 91%). Kao izdvojena vrsta savjetovanja ističe se pravno savjetovanje (5%), a zatim psihološko (2%). Socijalno savjetovanje traži se u kombinaciji s psihološkim te je uvršteno u navedeno „kombinirano savjetovanje“.

Nasilje se najčešće događalo između partnera u 74% slučajeva, a zatim između članova kombinirano obitelji (26%). Dominira kombinirano nasilje u obitelji u 87% slučajeva, a koje obuhvaća fizičko, psihičko, seksualno i ekonomsko. U izdvojenim oblicima nasilja dominira psihičko nasilje (4%), zatim fizičko (3%), pa onda seksualno (2%) i ekonomsko u 1,7 % slučajeva. U odnosu na 2012. povećano je ekonomsko nasilje.

Počinitelji nasilja u najvećem broju slučajeva bili su suprug/supruga ili partner/partnerica (55%). U značajno manjem broju slučajeva pojavljuju se kao počinitelji i dijete prema roditelju (6%), a zatim roditelj prema djeci (8%) i neki drugi član u 5% slučajeva.

Pokazatelj koji je zabrinjavajući jest da je nasilje trajalo najčešće kontinuirano (75%), a „nekoliko puta“ dogodilo se u 20% situacija. S druge strane svega 5% slučajeva smo imali kada se nasilje dogodilo samo jednom, a da je žrtva odmah došla tražiti savjet i pomoć kako se postaviti u takvoj situaciji. Ovaj podatak ukazuje nam na se žrtve boje prijaviti zbog doživljaja da će imati neke loše posljedice za sebe, a zbog dvije moguće situacije:

- a) neprihvatanje i nerazumijevanje unutar uže obitelji - žrtvine odluke da traži pomoć
- b) osjećaj nesigurnosti i nepovjerenja u sustav od kojeg treba tražiti pomoć što može biti utemeljeno na subjektivnom doživljaju ili na objektivnom iskustvu neke prijateljice ili druge žrtvi bliske i poznate osobe „koja je loše prošla“.

## **Povjerenje žrtava u učinkovitost sustava**

Ovako izdvojena problematika nam govori da i nadalje treba raditi na širenju svijesti o vlastitoj odgovornosti za činjenje nasilja te potrebi prijavljivanja istog i to putem javnih kampanja. Isto tako subjekti koji su dužni postupati u slučajevima nasilja u obitelji, trebaju biti odlično koordinirani i učinkoviti u svom djelovanju. Samo tako se dobiva povjerenje i stvaraju pozitivna iskustva kod žrtava da će biti nakon „poziva u pomoć“ zaista i zaštićene/zaštićeni.

Da još uvijek nije postignuta potrebna razina povjerenja žrtava prema sustavu da će biti zaštićene govori i naš podatak o tome koliko često prijavljuju nasilje i kome: nažalost najčešće je neprijavljeno nasilje i to čak u 68% slučajeva. Kada ga ipak prijavljuju onda to čine češće prema centru za socijalnu skrb (44%) u odnosu na prijave policiji (25%).

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

Tijekom 2013.g. došlo je do prestanka rada ove linije pomoći i to **nakon 1.7.2013.** Nakon pet godina postojanja pokazalo se da su tu liniju puno češće koristile žrtve obiteljskog nasilja i građani općenito koji su htjeli s nekim porazgovarati o različitim životnim temama. Telefonska linija ovakve vrste imala je za cilj djelovati na počinitelja nasilja kako bi spriječila njegove neprimjerene obrasce ponašanja kojima direktno ugrožava osobni integritet žrtve i obitelji u cjelini.

No takvih poziva unazad dvije godine bilo je nekoliko desetaka godišnje. Dom „Duga-Zagreb“ ima aktivnu liniju za žrtve obiteljskog nasilja u svom savjetovalištu te je zbog racionalizacije poslovanja odlučeno da „Dugin telefon“ prestane raditi. U prilog navedenom govori popis zabilježenih očekivanja pozivatelja tijekom proteklih pet godina:

### **Očekivanja pozivatelja**

Očekivanja pozivatelja definirana su verbalno od strane pozivatelja, odnosno procjenom osobe koja je vodila razgovore.

- razgovor o odgovornom roditeljstvu
- pomoć u odgoju (problem sa sinovima koji ispoljavaju agresivnost)
- problem s autoritetom
- pozivač s paranooidnom shizofrenijom zove radi poremećenih odnosa u obitelji
- pomoć oko odnosa u obitelji (neiskrenost članova obitelji, izaziva u pozivaču agresiju)
- kako utvrditi očinstvo kad majka brani pristup djetetu

- kako zaustaviti lažne prijave nećaka koji živi u istoj kući
- savjetovanje za nošenje s trenutnom frustracijom

Slijedi statistička evidencija s različitim obilježjima poziva tijekom prve polovine 2013.g.:

## **Statistički prikaz rada «Duginog telefona» u razdoblju 01.01. – 31.12.2013.**

U periodu od 01. siječnja 2013. godine do 30. lipnja 2013. godine, ukupno je na Dugin telefon zaprimljeno 44 poziva i to 30 poziva muškog spola i 14 poziva žena u (Tablica1).

Prosječna dob pozivača je 38.7 godina.

### **Profil pozivatelja**

Osobe koje su najčešće kontaktirale Dugin telefon, obilježene su kao žrtve (13 poziva), zatim kao potencijalni počinitelji nasilja (9 poziva). Počinitelja nasilja bilo je 13 i pozivači u kategoriji „nešto drugo“ (8 poziva svake kategorije). Jedan poziv definiran je kao nepoznato. (Tablica 2.)

### **Mjesto prebivališta/boravišta pozivatelja**

Pozivači su većinom kontaktirali Dugin telefon s područja grada Zagreba (u 19 slučajeva). U više navrata (9 poziva) upućeno je iz Vukovara. Po dva poziva upućena su iz Petrinje i Hrvatske Kostajnice. Po jedan poziv upućen je iz Raba, Vinkovaca, Splita, Pule, Donjeg Miholjca, Marije Bistrice, Belog Manastira, Varaždina, Borovog naselja i Siska. Za tri poziva ne postoji evidencija prebivališta/boravišta pozivača.

### **Oblik nasilničkog ponašanja**

U najvećem broju poziva, pozivači nisu naveli oblik nasilja zbog kojeg su kontaktirali Dugin telefon. U devet poziva zabilježeno je fizičko i psihičko nasilje. Kroz jedan poziv evidentirano je fizičko, psihičko i ekonomsko, dok se u devet poziva radilo o psihičkom nasilju. Deset pozivača je kontaktiralo zbog fizičkog nasilja dok je u petnaest poziva oblik nasilja ostao nepoznat.

### **Frekvencija poziva od strane pozivatelja**

Četnaest poziva je na Dugin telefon upućeno prvi puta, dok je 27 poziva evidentirano kao ponovljeni poziv. U tri slučaja nepoznata je frekvencija poziva.

## **Tip razgovora**

S obzirom na problematiku uočenu u ovom periodu, pozivači su najčešće usmjeravani da se obrate nadležnim državnim institucijama te udrugama koje im mogu pružiti pomoć i podršku u direktnom kontaktu. Pozivači su najčešće usmjeravani na nadležni Centar za socijalnu skrb, policiju i „Dugino“ savjetovalište.

### **5. RAD RAVNATELJICE U 2013:**

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 Upravnog vijeća Doma o programu rada i razvoja Doma za 2013. 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 2013. Bavila se i stručnim radom sudjelujući na konferencijama, konzultantskim radionicama te drugim stručnim skupovima kao u tisku te nekim televizijskim emisijama. Ravnateljica je osigurala uvjete za provođenje istraživanja u ustanovi, a koja su bila u podlozi izrade triju diplomskih radova. Dva rada su napravile kolegice socijalne radnice što je dogovoreno s njihovim mentorom:

- a) „Doživljaj žrtava spolnog nasilja o postupanju institucija u slučaju prijave doživljenog nasilja”,
- b) „Mišljenje stručnjaka o smještaju djece u ustanovu za žrtve obiteljskog nasilja”

Treći diplomski rad napravila je kolegica psihologinja s Filozofskog fakulteta, Odsjek za psihologiju:

- „Uloga sigurne kuće u osnaživanju žena žrtava nasilja te u ispunjavanju ciljeva za budućnost”

Tijekom provedbe istraživanja za potrebe ovih diplomskih radova, kolegice iz stručnog tima surađivale su i pomagale diplomanticama na obostrano zadovoljstvo.

Ravnateljica je održala dva predavanja na temu nasilja u partnerskim vezama u istoimenim kolegijima za studente pete godine na Pravnom fakultetu, na Studijskom centru socijalnog rada i na Filozofskom fakultetu, na Odsjeku za psihologiju. Interes studenata bio je velik što se moglo vidjeti po njihovim pitanjima nakon predavanja. Ujedno su profesori koji vode navedeni kolegij povratno izvijestili o velikom zadovoljstvu studenata da imaju priliku čuti predavanje osobe koja teoriju koju oni uče - provodi u praksi.

## **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.

### **III. MEĐUNARODNA SURADNJA DOMA**

U siječnju 2013. godini ugostili smo u prostoru naše ustanove ugostili smo studente socijalnog rada s University of Tampere“ iz Finske. Posjeta je dogovorena u suradnji sa Studijskim centrom socijalnog rada koji je navedenoj grupi organizirao sedmodnevni studijski posjet i boravak u Zagrebu. Jedna od destinacija bila je i naša ustanova. Cilj posjete bio je upoznavanje programa studija socijalnog rada u Zagrebu kao i različitih oblika programa koji se provode pri ustanovama socijalne skrbi te općenito unutar sustava socijalne skrbi za osobe u različitim potrebama.

### **IV. ODRŽAVANJE WEB STRANICE DOMA I TRI BAZE PODATAKA**

#### **Web stranica:**

Tijekom 2013. sustavno se nadopunjavao sadržaj na Internet stranici Doma ([www.duga-zagreb.hr](http://www.duga-zagreb.hr)) te se odgovaralo na upite posjetitelja web savjetovališta. Uz navedeno web savjetovalište, omogućili smo i savjetovanje preko internetske adrese koja je aktivirana na lokaciji savjetovališta za građane. Koordiniramo i međusobno se konzultiramo između te dvije domene tj. takva dva načina 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, socijalnog rada i prava, a najvažnije je ažurno odgovarati na upite, što nam je imperativ u ovom radu. Tijekom 2013. uočili smo da je došlo vrijeme za moderniziranje našeg web prostora tj. želja nam je ojačati njezino sučelje te biti praktičniji za upotrebu krajnjim korisnicima. Intervencije u tom smjeru biti će dio plana za 2014.g.

Mjesečni broj posjeta kreće se između 1 000 i 25 000 posjetitelja. Prednjače po broju posjeta posjetitelji iz Hrvatske, Ruske federacije i Ukrajine. Ukupan broj zemalja iz kojih se gleda naša web stranica je 25 zemalja iz cijelog svijeta, a ukupan broj zabilježenih posjeta je 135 000. Najviše se otvara poveznica za savjetovalište, a odmah nakon toga za smještaj i psihosocijalni tretman počinitelja nasilja.

## **Baze podataka:**

### **I. Baza podataka o smještaju žrtava obiteljskog nasilja:**

Ažurno upisujemo aktualne podatke. Vrsta i broj podataka su unaprijed definirani što smo učinili uz stručnu pomoć informatičke tvrtke. Temeljem takve podloge dajemo polugodišnje i godišnje izvještaje osnivaču ustanove za potrebe evidentiranja provedbe mjera iz:

- „Zagrebačke strategije protiv nasilja u obitelji od 2011-2016.”

- „Zagrebačke strategije izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom u razdoblju od 2011. do 2015.”

Izrađujemo također godišnji izvještaj o radu za potrebe upravnog vijeća ustanove te za potrebe Ministarstva socijalne politike i mladih vezano za provedbu Protokola o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji.

### **II. Baza podataka o psihosocijalnom tretmanu počinitelja nasilja u obitelji (PSTPN):**

Ažurno upisujemo aktualne podatke. Vrsta i broj podataka su unaprijed definirani što smo učinili uz stručnu pomoć informatičke tvrtke. Temeljem takve podloge dajemo polugodišnje i godišnje izvještaje osnivaču ustanove za potrebe evidentiranja provedbe mjera iz:

- „Zagrebačke strategije protiv nasilja u obitelji od 2011-2016.”

- „Zagrebačke strategije izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom u razdoblju od 2011. do 2015.”

Izrađujemo nadalje godišnji izvještaj o radu za potrebe upravnog vijeća ustanove te za potrebe Ministarstva pravosuđa koje simbolično sufinancira provođenje usluge PSTPN-a.

### **III. Baza podataka o provedbi usluge savjetovanja za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja koji nisu na smještaju**

Ažurno upisujemo aktualne podatke. Vrsta i broj podataka su unaprijed definirani što smo učinili uz stručnu pomoć informatičke tvrtke. Temeljem takve podloge dajemo polugodišnje i godišnje izvještaje osnivaču ustanove za potrebe evidentiranja provedbe mjera iz:

- „Zagrebačke strategije protiv nasilja u obitelji od 2011-2016.”

- „Zagrebačke strategije izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom u razdoblju od 2011. do 2015.”

Izrađujemo nadalje godišnji izvještaj o radu za potrebe upravnog vijeća ustanove te za potrebe Ministarstva socijalne politike i mladih vezano za provedbu Protokola o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji.

Svake dvije godine radimo određenu bilancu iskoristivosti podataka u odnosu na mogućnosti baze kao platforme. Tijekom 2013.g. prikupljali smo i bilježili sva saznanja na tu temu koja su proizašla iz praktične

upotrebe alata u bazama. Temeljem toga radi se dogradnja i poboljšanje postojećih okvira baza.

## **V. ZAŠTITA OD NAPADA IZVANA**

Postojeći sustav tehničke zaštite na istoj je razini od samog početka rada ove ustanove. Zbog preseljenja tijekom 2011.g. dobili smo neke nove tzv. osigurače: - dva puta veći broj kamera; - te kao potpunu novost dobili smo sustav protupožarne zaštite. Sve drugo i nadalje je isto:

- prostor Doma zaštićen je video nadzorom uz koji je 24 sata prisutna osoba iz zaštitarske tvrtke;
- montirana je fiksna i mobilna tzv. „panik tipka“ za dojavu opasnosti u dojavni centar koji je povezan s policijom;
- svi ulazi i izlazi koje imamo u Domu su 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 pronađe mir i snagu za konačan izlazak iz tog kruga nasilja, te da točno definira što može poduzeti da se osamostali i samouvjereno krene u novi i humaniji način življenja! Vrlo je individualno koliko će žrtva imati kapaciteta i objektivnih životnih okolnosti da bi brzo i učinkovito prekinula nasilni odnos. Važno je znati da je izlazak iz kruga nasilnog odnosa uglavnom dugotrajan proces te je nerealno očekivati da bi nakon jednog boravka u sigurnoj kući on bio završen. Rad sa žrtvama obiteljskog nasilja traži strpljenje, upornost, profesionalnost pa i životno iskustvo koje blagonaklono i mudro treba prenositi žrtvama u radu s njima. Ipak, na osobi žrtve je odluka i snaga koja je potrebna za promjenu kompletne životne situacije te izlazak iz „okova nasilja u obitelji“.

Svi subjekti koji sudjeluju u tom procesu OSNAŽIVANJA žrtve obiteljskog nasilja moraju biti dostupni te dati žrtvi 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.

**RAVNATELJICA**

**mr. Željka Barić**

**PREDSJEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA**

**Božena Horvat Alajbegović**