

GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O RADU DOMA „DUGA-ZAGREB“ U 2009.

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**

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

Analiza evidencije smještaja u Domu

U 2009. godini smještaj i druge usluge u Domu koristilo je ukupno **65 osobe od čega su 29 žene i 36 i dijete**. U 2008. imali smo na smještaju 54 osobe i to 24 žene i 30 djece.

Iako se radi o blagom porastu broja smještaja u odnosu na 2008., i to za oko 20%, uočava se da je

prilično ujednačen broj korisnika svake godine što pripisujemo ograničenju kapaciteta, ali i dužini trajanja smještaja koje je u prosjeku oko dva mjeseca.

Jedno s drugim daje okvir izvan kojeg ne možemo izaći pa je fluktuacija korisnika iz godine u godinu ujednačena.

Slijedi prikaz evidencije smještaja korisnika u domu od 01.01 - 31. 12. 2009:

UKUPAN BROJ ODRASLIH OSOBA NA SMJEŠTAJU: 29

DOB KORISNIKA SMJEŠTAJA:

- Od 20-30 godina: 11
- Od 30-39 godina: 10
- Od 40 godina i više: 8

ODAKLE DOLAZE KORISNICI SMJEŠTAJA:

- s područja Grada Zagreba: 18
- ostala područja RH: 11

ŠKOLSKA SPREMA:

- Bez škole: 3
- Osnovna škola: 7
- Srednja škola: 18
- Visoka škola: 1

RADNI STATUS:

- Nezaposlene: 18
- Zaposlene: 9
- Zaposlene tijekom smještaja: 0
- U mirovini: 2

BRAČNI STATUS:

- U braku: 20
- Razvedeno: 0
- Izvanbračna zajednica: 7
- Neudate: 2

TRAJANJE SMJEŠTAJA:

- Od 1 do 30 dana: 14
- Od 1-3 mjeseca: 9
- Od 3 mjeseca i više: 6

UKUPAN BROJ ODBIJENIH ZAHTJEVA ZA SMJEŠTAJ KORISNIKA ZA 2009.g.:

- 16 odbijenih zahtjeva (zbog popunjenog kapaciteta ili nezadovoljavanja kriterija za smještaj)
- Od toga 10 zahtjeva s područja grada Zagreba
- Od toga 6 zahtjeva iz drugih područja RH

- U navedenom broju odbijenih zahtjeva bilo je 16 odraslih osoba i 25 djece (napomena: zahtjev za smještaje se vodi na ime punoljetne osobe-najčešće je to majka uz koju se pribrajaju djeca)
- **KORISNICE KOJE SU U 2009.g. NAPUSTILE USTANOVU: 23**

NAKON PRESTANKA TRAJANJA SNJEŠTAJA U DOMU KORISNICE SU PREMA RASPOLOŽIVIM PODACIMA OTIŠLE:

- u primarnu obitelj: 1
- povratak partneru: 8
- samostalan život: 9
- druga ustanova: 5

UKUPAN BROJ DJECE SMJEŠTENE U 2009.g.: 36

- Predškolske dobi: 23
- Osnovno školske dobi: 12
- Srednjoškolske dobi: 1

DJECE ROĐENE U BRAKU: 28

DJECE ROĐENO IZVAN BRAKA: 8

Stručni tim u Domu

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 korisnicima od 08,00 sati do 22,00 sat.

Primarna djelatnost socijalnog radnika:

- prijem korisnika, prilikom prijema rješavanje statusnih pitanja korisnika, odnosno uključivanje djece u vrtić i školu, te organiziranje zdravstvene skrbi. Od ukupno 65 (29 odraslih i 36 djece) korisnika za koje je relaiziran smještaj tijekom ove godine za 5 djece se direktno posredovalo kod upisa u školu, a za 7 djece kod upisa u vrtić. Kontinuiranim savjetodavnim radom obuhvaćeno je 51 korisnik/korisnica tijekom 2009. godine. Tretman se provodi individualno, usmjeren je na podršku oko adaptacije na ustanovu, pomoć oko osamostaljenja, odnosno život nakon odlaska iz Doma. Također, kroz individualni rad s odraslim korisnicama pruža im se pomoć u oblikovanju uspješnijeg roditeljstva sa ciljem bolje zaštite prava i interesa njihove mladb. djece koja se s njima nalaze na smještaju.

- grupni rad sa korisnicima, jednom tjedno, u svrhu razvijanja i poticanja psihosocijalnih osobina za kvalitetniju kominikaciju u obiteljskim i općenito socijalnim relacijama (grupe vode psiholog i socijalni

radnik)

- prevencija nepoželjnih oblika ponašanja i afirmacija pozitivnih vrijednosti kod djece

Stručno usavršavanje socijalnih radnica:

1. sudjelovanje jedne socijalne radnice na **Međunarodnoj konferenciji socijalnih radnika** koja se pod nazivom „ Social action in Europe:Different legacies and common challenges? (Socijalna akcija u Europi: različita nasljeđa i zajednički izazovi ?) održavala u Dubrovniku od 27.-29.travnja 2009.g.
2. jedna socijalna radnica prisustvovala je **2. hrvatskom kongresu primijenjene psihologije** u periodu od 05.-06. lipnja 2009.g. u svojstvu izlagačice, kada je kroz poster prezentaciju predstavljen rad Doma uključujući sve četiri djelatnosti (smještaj žrtava, telefonsko i osobno savjetovanje namijenjeno žrtvama koje nisu na smještaju, psihosocijalni tretman počinitelja obiteljskog nasilja i SOS linija namijenjena potencijalnim počiniteljima obiteljskog nasilja).
3. obje socijalne radnice sudjelovale su na **4. Simpoziju socijalnih radnika** koji se od 21.10.-23.10.2009.g. održao u Šibeniku, pod naslovom „ Socijalni rad u zajednici“ gdje su vodile radionicu pod naslovom „ Primjena protokola o postupanju u slučaju nasilja u obitelji prilikom smještaja u Dom „ Duga-Zagreb“ .

2) RAD PSIHOLOGA U DOMU

Rad psihologa organiziran je u dvije smjene. U domu rade dvije psihologinje, pa je psihološka pomoć i podrška dostupna korisnicima smještaja od 08,00 sati do 22,00 sat.

Rad psihologa unutar ustanove specifičan je i složen, a usko se isprepliće i s radom socijalnog radnika i pravnika, zbog čega su timski rad i uigranost nužni preduvjeti kvalitetnog i efektivnog rada cijele ustanove.

U 2009. godini djelatnost psihologa nije se mijenjala u odnosu na godinu ranije, te se rad odvijao na način da se korisnicima Doma osiguravala dostupnost psihološke pomoći i podrške tijekom cijeloga dana, što su obavljale dvije psihologinje pokrivajući dvije smjene.

Primarna djelatnost psihologa

Rad je uključivao sve one aktivnosti obuhvaćene programima „Socijalna skrb i psihosocijalna rehabilitacija“ i „Briga o zdravlju“, a koje se odnose isključivo na psihologa, kao i dio zajedničkih poslova koje obavljaju psihologinje i socijalne radnice. Psihologinje su u svojem radu s korisnicima prvenstveno bile usmjerene na osnaživanje istih kroz pripremu za osamostaljenje i život nakon izlaska iz Doma.

Slijedom toga, psihološki tretman je obuhvaćao sustavno praćenje psihološkog stanja korisnica i njihove djece, prevenciju nepoželjnih oblika ponašanja i afirmaciju pozitivnih vrijednosti kod djece, ali i njihovih majki, te poticanje samopouzdanja i psihološko osnaživanje kroz primjenu suportivnih tehnika i savjetodavni rad. Također, korisnice su po napuštanju ustanove bile upoznate sa sigurnosnim planom, posebice ukoliko su se odlučile vratiti u bračnu, odnosno izvanbračnu zajednicu koju su napustile i koja je bila razlogom njihova smještaja u ustanovu.

Aktivnosti usmjerene prema korisnicima i njihovoj djeci provodile su se kroz dva oblika rada, individualni i grupni. Individualni rad obuhvaćao je inicijalni razgovor sa psihologom, psihologijsko testiranje, te savjetodavni i suportivni rad koristeći razne psihološke i terapijske tehnike, a s ciljem razrješavanja specifičnih problema osobe. Grupni rad odvijao se kroz održavanje redovitih tjednih radionica na kojima su sudjelovale sve odrasle korisnice uz dvije voditeljice, psihologinju i socijalnu radnicu. Radionice su bile tematski osmišljene, od polustrukturiranih do strukturiranih s ciljem osvještavanja određenih nezadovoljavajućih ponavljajućih obrazaca ponašanja, životnih skriptova, nekvalitetnih odnosa, a kako bi se uspostavili temelji za neke kvalitetnije životne odluke i zadovoljavajuće međuljudske odnose. Neke od obrađivanih tema bile su: Kako komuniciramo?, Međugeneracijski lanac nasilja u obitelji, Zašto žene ostaju u nasilničkim vezama?, Očekivanja prilikom smještaja u Dom, Seksualni život u nasilnom partnerskom odnosu, Emocionalni odnosi u braku, Suočavanje s problemima u životu i spremnost za rješavanje istih, Kvalitetno provođenje slobodnog vremena s djecom, itd.

Valja istaći da su ove godine neke od korisnica/korisnika izrazili želju da same tematski osmisle radionicu, te uz pomoć psihologinje i socijalnih radnica i provedu istu; teme obrađene na taj način su: „Što mogu učiniti sama/sam?“, te „Suočavanje s nasiljem u partnerskom odnosu“ (kroz rad na tekstu priče Modrobradi iz knjige „Žene koje trče s vukovima“ autorice C.P.Estes).

Specifične druge aktivnosti i stručno usavršavanje

1. Rad psihologinje i ove je godine uključivao javno djelovanje kroz predstavljanje rada Doma na stručnim skupovima (**2. hrvatski kongres primijenjene psihologije u Opatiji** - poster prezentacija pod nazivom "Pravo na siguran i zdrav život bez nasilja");
2. Trening za predstavnike i predstavnice relevantnih državnih institucija i organizacija civilnog društva pod nazivom *“Uspostavljanje međusektorske suradnje na suzbijanju seksualnog nasilja”* u organizaciji udruge civilnog društva Ženska soba;
3. Sudjelovanje na **4. simpozij socijalnih radnika u Šibeniku** „Socijalni rad u zajednici“ – radionica „Primjena protokola o postupanju u slučaju nasilja u obitelji prilikom smještaja u Dom 'Duga-Zagreb“;

4. Sudjelovanje na **17. godišnja konferencija psihologa u Splitu** – suorganizacija Okruglog stola „Dva kamena temeljca u radu sa ženama žrtvama nasilja: institucionalna i izvaninstitucionalna pomoć i podrška“, izlaganje „Seksualno nasilje u partnerskim vezama – iskustva Duge u radu sa žrtvama obiteljskog nasilja“, potom kroz osmišljavanje nove i redizajniranju stare Internet stranice (www.duga-zagreb.hr) u sklopu koje je otvoreno i web savjetovanište koje svakodnevno odgovara na pitanja posjetitelja.
5. Također, psihologinje su sudjelovale i u predstavljanju rada Doma, kao i razmjeni iskustava s drugim srodnim ustanovama/ udrugama iz zemlje i regije .
6. Psihologinje su u drugoj polovici godine sustavno radile i na vlastitom stručnom napredovanju i usavršavanju, poput edukacije iz ***Psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji*** (u trajanju od 160 sati), u organizaciji Društva za psihološku pomoć. Na kraju 2009., u ustanovi je 5 zaposlenika prošlo navedenu edukaciju, od čega jedna psihologinja i jedna socijalna radnica rade direktno na poslovima psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja, na izdvojenoj adresi.

Psihološki obrazac odraslih korisnika smještaja u domu

- najčešći psihološki obrazac: anksioznost i depresivnost, očekivano obzirom na traumatiziranost zbog doživljenog nasilja koje je uglavnom dugotrajno (samo dvije osobe su potražile smještaj nakon prvog agresivnog ispada od strane partnera).

- osim navedenog, značajno je spomenuti kako su žrtve nasilja izrazito submisivne prirode što je dijelom posljedica ekonomske ovisnosti o partneru, spremnosti na ulogu žrtve zbog niskog samopoštovanja, ali i često zbog usvojenih obrazaca ponašanja iz primarnih obitelji; žene koje dolaze u našu ustanovu bazično imaju interpersonalne teškoće i teškoće u interakciji sa svojom okolinom, sa elementima ugroženosti i fizičkog, psihičkog, ekonomskog i seksualnog nasilja.

- rad na sebi, kao oblik rada u našoj ustanovi, pretpostavlja bar minimalno riješeno egzistencijalno pitanje koje je od vitalnog značaja; potom je moguć početak promjene naučenog ponašanja.

- žrtve nasilja u obitelji funkcioniraju po naučenom obrascu – od bespomoćnosti do manipulacije što predstavlja mehanizam preživljavanja, a zapravo održava trajanje nasilja; iako nisu krive za nasilje, moraju preuzeti odgovornost za trajanje nasilja.

- rad psihologa definiran je kroz rad na promjeni, promjeni stanja u kome se žrtva nalazi, promjeni viđenja postojećeg problema, promjene u odnosu na mogućnosti njegovog rješenja, promjeni načina života, promjeni odnosa sa bliskim osobama; izuzetno važan dio rada sa ženama je i promjena u smislu adekvatnijeg roditeljstva, učenje kako sa djecom imati kvalitetniji odnos, drugačiji od onog na koji

su navikli u situaciji obiteljskog nasilja.

3) RAD PRAVNIKA U DOMU

Pravnik u Domu obavlja, sukladno Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji poslova, poslove iz domene Obiteljskog prava, Radnog prava, javne nabave, te specifičnih poslova izrade općih i pojedinačnih akata Doma „Duga-Zagreb“.

Rad s korisnicima i u svezi korisnika

Rad pravnik organiziran je na način da tjedno naizmjenice radi ujutro i popodne , budući je na takav način u kontinuiranom kontaktu sa korisnicima Doma kojima je potrebna pravna pomoć.

Tijekom godine, pravnik je konstantno bio na usluzi korisnicima privremenog smještaja glede pružanja pravnih savjeta vezano za rješavanje njihovih obiteljsko pravnih problema. Ono što savjetuje, uredno ispisuje u obliku hodograma kako bi korisnicima bilo što lakše upamtiti i savladati sve korake koje trebaju napraviti na putu do svog cilja: ili razvoda braka, ili davanja na skrb djece, ili do odluke o susretima i druženjima s roditeljem kojem dijete nije dodijeljeno na skrb, ili vezano za podjelu bračne stečevine i sl.

Uz navedeno, pravnik piše tužbe i žalbe za korisnike smještaja te im pomaže prilikom upućivanja na adrese nadležnih institucija.

Obzirom na stalno širenje opsega posla pravnik je tijekom godine započeo i sa davanjem pravnih savjeta putem web stranice Doma. Navedeni savjeti upućeni su u obliku odgovora svim zainteresiranim osobama iz domene obiteljskog prava koji putem maila postavljaju odgovarajuće pitanje, kojih je sve više kako vrijeme prolazi.

Pravnik je također surađivao i sa nadležnim Centrima za socijalnu skrb, Općinskim sudovima, Općinskim državnim odvjetništvom u Zagrebu, savjetovao korisnice, te im među ostalim pisao optužni prijedlog zbog kaznenog djela iz članka 213 KZ-a, tužbe radi razvoda braka i uzdržavanja, prijedloge radi donošenja privremenog rješenja o uzdržavanju, prijedloge radi donošenja odluke o susretima i druženjima, te mnogobrojne druge savjete, tužbe i prijedloge.

Poslovi izrade normativnih i drugih akata doma

2009.g. je ponovno bila godina koja je protekla u kontinuiranom povećanju opsega poslova Doma, prije svega u domeni psihosocijalnog tretmana počinitelja obiteljskog nasilja. U tom smislu, ali i zbog izmjene akta o osnivanju iniciranog od strane stručnih službi osnivača, bilo je potrebno mijenjati i dopunjavati Statut Doma, u dijelu koji se odnosi na uvjete primanja korisnika na privremeni smještaj. Nakon

izmejena i dopuna, više ne odlučuje ravnateljica temeljem prijedloga svih stručnih radnika Doma , već ravnateljica na prijedlog pravnika i drugih stručnih radnika Doma koji se sukladno Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji poslova bave korisnicima privremenog smještaja. Na opisani način jasno su razgraničeni poslovi stručnih radnika zaposlenih na poslovima privremenog smještaja od stručnih radnika zaposlenih na psihosocijalnom tretmanu počinitelja obiteljskog nasilja, dok je pravnik kao stručni radnik neminovno po prirodi svog posla upućen u sve stručne poslove Doma.

Poslovi vezani uz postupke javne nabave

Tijekom 2009.g. proveden je postupak javne nabave zaštitarskih usluga po okončanju kojeg je sukladno dodatku IIB Zakona o javnoj nabavi potpisan ugovor sa AKD zaštitom.

Kadrovski i drugi pravni poslovi

Tijekom 2009 pravnik je izradio nacрте mnogobrojnih odluka Upravnog vijeća kao što se odluke o izmjeni i dopuni Statuta, različitih obrazloženja vezanih za odgovarajuće odluke Upravnog vijeća, nacрте odluka koje donosi ravnateljica a tiču se radno pravnog statusa zaposlenika kao što su primjerice upozorenja na kršenje obveza iz radnog odnosa ...ali i ugovore sa stručnim suradnicima u savjetovalištu za žrtve obiteljskog nasilja u Sesvetama, kao i sa stručnim radnicima koji rade na telefonu za potencijalne počinitelje obiteljskog nasilja, zatim ugovore o privremenom smještaju korisnika Dom te ugovor o djelu ra obavljanje računovodstvenih poslova.

Osim navedenog, pravnik je tijekom 2009.g. u slučaju kršenja Pravila kućnog reda od strane korisnika provodio odgovarajuće postupke koji su rezultirali kako opomenama i posljednjim opomenama, tako i otkazima privremenog smještaja u našoj Ustanovi.

Uz navedeno pravnik je tijekom 2009.g. izradio i druge nacрте odluka, te redovito brifirao, odnosno pravno savjetovao ravnateljicu Ustanove vezano za redovito funkcioniranje Doma.

Stručno usavršavanje pravnika

Ustanova je redoviti pretplatnik časopisa radno pravo, a tijekom 11. mjeseca je u organizaciji “Narodnih Novina” pravnik sudjelovao na sedmodnevnom seminaru iz javne nabave kao nužan preduvjet pristupanju ispita iz javne nabave i to za zvanje specijaliste javne nabave. Navedeno je potrebno iz razloga što s početkom 2010.g. tijela koja provode postupke javne nabave velike vrijednosti moraju imati barem jednu osobu sa zvanjem specijaliste iz javne nabave.

Osim navedenog, pravnik je zajedno sa ravnateljicom i socijalno radnicom u vremenskom periodu

od 27-29.travnja 2009.g. u Dubrovniku sudjelovao na konferenciji pod nazivom“Social action in Europe: Different legacies and common challenges ?“

Suradnja s drugim stručnim službama

Pravnik 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. S druge strane, informira se o tome gdje se nalazi, da li je i kako je procesuiran počinitelj nasilja, kako bi stručni tim Doma mogao zajedno s korisnicom smještaja napraviti realna plan ostanka ali i izlaska iz doma.

Tehnički tim u Domu

Druge poslove koje je potrebno izvršavati na dobrobit korisnika smještaja obavlja:

1. Domaćica , stalno zaposlena osoba

nadzire korisnike smještaja u obavljanju svakodnevnih kućnih poslova kao što su: čišćenje stambenog i sanitarnog prostora koje korisnici osobno koriste, čišćenje prostora dnevnog boravka i kuhinje koje zajednički koriste; evidentira i zadovoljava potrebe za higijenskim priborom kao i drugim potrepštinama (analgetici, flasteri, vitamini, toplomjeri i sl.); nabavlja hranu za ciljane “kuhinjske radionice” te pomaže u kuhanju– kada korisnici samostalno pripremaju zajednički ručak; raspoređuje dnevne porcije hrane za djecu i odrasle na smještaju; naručuje potrebne količine gotovih ručkova; održava čistoću u prostoru uprave i stanu za stručni rad, te obavlja i druge poslove po nalogu ravnateljice.

2. Domar, stalno zaposlena osoba

- obavlja poslove tekućeg održavanja objekta, brine o ispravnom funkcioniranju svih instalacija i kućanskih aparata u ustanovi, otklanja manje kvarove na i objektu, na instalacijama, na namještaju, opremi i kućanskim aparatima, vodi knjigu dnevnog pregleda, donosi i ide po poštu, obavlja poslove transporta za potrebe ustanove kao i druge poslove po nalogu ravnateljice.

3. Administratorica, stalno zaposlena osoba

- piše dopise, urudžbira i arhivira sve izvanupravne predmete, telefonira, faxira, šalje elektroničku poštu, vodi inventurske liste, istražuje preko interneta o podacima koji su potrebni za nesmetan rad

ustanove i druge poslove po nalogu ravnateljice i stručnih radnika

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

Praksa pokazuje da je žrtvi nasilja prijeko potrebna savjetodavna pomoć u trenucima kada osjeća da način života koji upražnjava ugrožava njezin osobni integritet, kao i sigurnost zajedničke djece ili drugih bliskih osoba iz obiteljskog okruženja. U tom smislu žrtvama nasilja stoje na raspolaganju u gradu Zagrebu, mnoga savjetovaništa koja pružaju psihosocijalnu podršku kao i pravne savjete koji su često od presudne važnosti prilikom donošenja odluka bitnih za kvalitetu njihovog daljnjeg života.

Osnovni razlog rada ovakvog savjetovaništa, sustavna je briga lokalne zajednice za žrtve obiteljskog nasilja kroz pružanje BESPLATNE individualne ili grupne psihosocijalne pomoći i pravnog savjetovanja. U tom smislu Grad Zagreb je preko Gradskog ureda za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje osnovao Savjetovanište za djecu i odrasle osobe - žrtve obiteljskog nasilja koje je smješteno u Ninskoj 10/II, u Sesvetama (unutar Doma zdravlja) gdje se obavlja individualno, grupno, telefonsko savjetovanje, kao i savjetovanje putem elektronske pošte: mirna-zona@zagreb.hr.

Besplatan telefonski broj za žrtve nasilja u obitelji: **0800 88 98**, koji smo aktivirali na jesen 2008. godine, pokazao se tijekom 2009., kao odlična odluka. Naime, broj poziva u 2009. se u odnosu na 2008. **povećao za 35%!**

Ciljevi djelovanja Savjetovaništa:

Rad Savjetovaništa 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.

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).

Klijenti dolaze slobodno bez uputnice, potvrde ili slično; a savjetodavni rad može se obavljati u prostoru savjetovališta, telefonskim putem i putem elektronske pošte. Usluge savjetovališta za sve korisnike su BESPLATNE.

U 2009. prošireni su termini rada savjetovališta kao i broj stručnjaka koji pružaju savjete:

Stručnjaci u Savjetovalištu:

Naziv radnog mjesta	Stručna sprema	Broj izvršitelja (2009.)
DIPL. SOCIJALNI RADNIK	VSS	2
DIPL. PRAVNIK	VSS	1
DIPL. SOCIJALNI PEDAGOG	VSS	1
DIPL. PSIHOLOG	VSS	2

Usluga savjetovanja u 2008., odvijala se dva puta u tjednu srijedom i petkom. **Od 2009., krenuli smo s tri tjedna termina: ponedjeljak, srijeda i petak.**

Savjetovanje se odvija u navedene dane u vremenskom intervalu od 16.30 do 19.00 sati. Odvjetnik dolazi uvijek samo petkom te obrađuje problematiku iz područja obiteljskog, kaznenog i imovinskog zakonodavstva. Potreba za ovom vrstom savjetovanja je gotovo najjače izražena kod klijenata.

U savjetovalištu uz odvjetnika rade i pružaju usluge savjetovanja socijalni radnik, socijalni pedagog

i psiholog. Rad s korisnicima u savjetovalištu garantira diskreciju i anonimnost.

Statistički prikaz savjetovanja u 2009. godini:

U protekloj 2009. godini u savjetovalištu je ostvareno 427 poziva i 404 dolaska. Najčešće su nam klijenti dolazili iz gradskih naselja (81.0%). Preko elektroničke pošte ukupno je pomoć zatražilo 10 sugrađana.

KRATKI OPIS DJELATNOSTI TIJEKOM 2009.-te

- korisnici Savjetovališta u 2009. godini su bile samo punoljetne osobe
- znatan porast poziva i dolazaka u odnosu na ranije godine što povežujemo sa intezivnijim oglašavanjem Savjetovališta i uvođenjem besplatnog broja (za oko 25% povećanje)
- zbog uočenih potreba klijentica u trećem tromjesečju napravljen screening za suportivnu grupu "žrtava" obiteljskog nasilja koja kreće u siječnju 2010. Screening je uključivao identificiranje potreba i kapaciteta korisnica te identificiranje eventualne psihopatologije. Osobe kod kojih je uočena psihopatologija nisu uključene u grupu već su upućene da potraže adekvatnu psihijatrijsku skrb u zdravstvenim ustanovama. Planirano je "rotiranje" voditeljica grupe kako se u istoj ne bi dogodili transferni odnosi, budući se radi isključivo o suportivnoj grupi.

STATISTIČKI PODACI

- 62.7 % su bile žene a 37.3 % muškarci
- prosječna dob je bila 41.8 godina.
- najstariji klijent imao je je imao 79 godina a najmlađi 18

STRUČNA SPREMA

- 20.1 % s osnovnom školom
- 64.4 % sa završenom srednjom školom
- 15.5 % s višom školom ili završenim fakultetom

MJESTO STANOVANJA

- 68.4 % iz grada
- 31.6 % iz prigradskog naselja

RAZLOG DOLASKA

1. 49.4 % psihološko savjetovanje i savjetovanje socijalnog radnika
2. 12.2 % pravni savjeti
3. 38.4 % kombinirano 1 i 2

OBLIK ZLOSTAVLJANJA

- 25.2 % fizičko zlostavljanje
- 21.3 % psihičko zlostavljanje
- 53.5 % kombinirane sve vrste zlostavljanja

PRIJAVA ZLOSTAVLJANJA NEKOJ OD NADLEŽNIH INSTITUCIJA

(policija, CZSS, sud)

- 51.7 % prijavilo zlostavljanje
- 48.3 % nije prijavilo zlostavljanje

POČINITELJI ZLOSTAVLJANJA

- 74.0 % partneri
- 12.5 % roditelji
- 12.5 % drugi članovi obitelji
- 1.0 % druge osobe

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

Dom „Duga – Zagreb“ idejni je začetnik i organizator provedbe ovog projekta pa je stručna logistička potpora kao i druga tehnička potpora osigurana od strane ove ustanove. Telefon je započeo s radom 22. rujna 2008., u prigodi Nacionalnog dana borbe protiv nasilja nad ženama.

Važno je znati da je ovakva vrsta telefonske linije pomoći PRVA takve vrste u Gradu Zagrebu ali 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!

Mišljenja smo da je potrebno odmaknuti se od konteksta pomoći žrtvi isključivo kroz programe usmjerene direktno prema žrtvi (savjetovaništva, smještaj, pružanje psihosocijalne potpore i sl.).

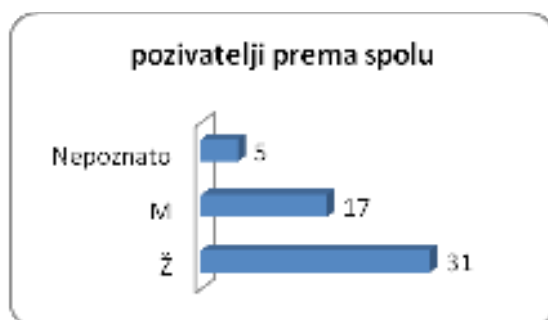
Telefonska linija ovakve vrste djeluje na počinitelja nasilja u cilju prevencije njegovih neprimjerenih obrazaca ponašanja kojima direktno ugrožava osobni integritet žrtve i obitelji u cjelini.

Statistički prikaz rada «Duginog telefona» u razdoblju 01.01. – 31.12.2009.

U periodu od 01. siječnja 2009. godine do 31. prosinca 2009. godine, ukupno je na Dugin telefon zaprimljeno 53 poziva i to u 58% slučajeva od osoba ženskog spola i 32% od osoba muškog spola. Spol je u 9 % poziva ostao nepoznat (Tablica 1).

Tablica 1.

Spol	N	%
Ž	31	58,49
M	17	32,07
Nepoznato	5	9,43



Profil pozivatelja

Osobe koje su u najvećem broju kontaktirale Dugin telefon, zabilježene su kao žrtve (kod 28 zaprimljenih poziva tj. 53%). Gotovo je jednak broj poziva kod kojih je osoba po profilu zabilježena kao počinitelj ili nešto drugo (Tablica 2.).

Profil počinitelja zabilježen je tako u 8 poziva. Detaljnijim uvidom u pozive uočava se da se radi o dvije osobe.

Jedan pozivatelj je ukupno zvao Dugin telefon u sedam navrata s time da se pri prvom pozivu deklarirao kao žrtva navodeći da ga supruga optužuje da ima ljubavnicu što ne odgovara istini. Pri drugom pozivu navodi da je dobio rješenje o psihosocijalnom tretmanu kao počinitelj. U kasnijim pozivima tražio je dodatne informacije o tretmanu počinitelja, žalio se na nepravdu prema muškarcima, neučinkovitost sustava i imao želju da ga se samo sasluša.

Drugi pozivatelj zabilježen kao počinitelj, naveo je prilikom razgovora da je optužen od strane supruge da je nasilan što zanijekao.

Kod poziva koji su bilježili profil pozivatelja kao žrtvu, smatra se značajnim za istaknuti 4 specifična poziva:

- pozivateljica smatra da je možda ona počiniteljica (da je nasilna) pa da je zato žrtva,
- pozivateljica koja trpi nasilno ponašanje od strane supruga, iskazuje strah da ona nešto ne učini njemu,
- pozivatelj zove kao žrtva (supruga ga napala, pozvana je policija koja ju je odvela) no tijekom razgovora navodi da je ranije evidentiran kao počinitelj te
- pozivatelj zove kao žrtva (supruga ga izbacila van iz kuće) no tijekom razgovora navodi da je prije dvije godine optužen kao počinitelj.

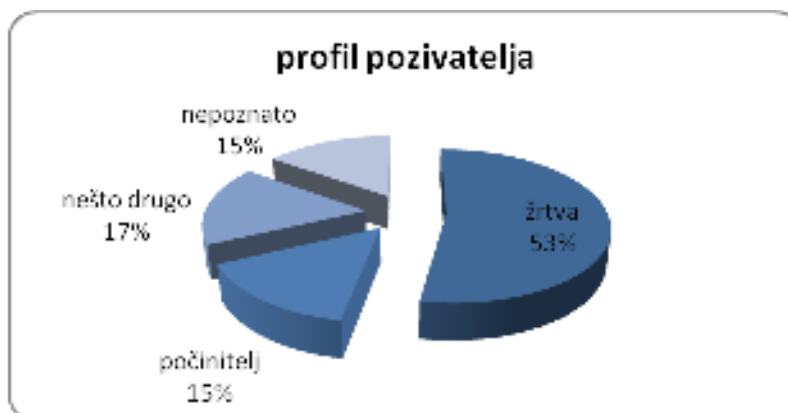
Pozivi bilježeni kao „nešto drugo“ obuhvatili su sljedeće pozivatelje:

- usamljena osoba,
- majka žrtve,
- prijava zanemarivanja djeteta,
- sestra djece koja još žive u situaciji nasilja,
- susjeda žrtve,
- majka počinitelj / svekrva žrtve,
- osoba s invaliditetom u potrazi za podrškom, psihološkom pomoći te
- osoba koja je u strahu da ne dođe do nasilnog ponašanja.

Pozivi koji su prekinuti, protekli kao šutnja ili slično, obilježeni su kategorijom nepoznatog profila pozivatelja.

Tablica2.

<i>profil</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Žrtva	28	52,83
Počinitelj	8	15,09
Nešto drugo	9	16,98
Nepoznato	8	15,09

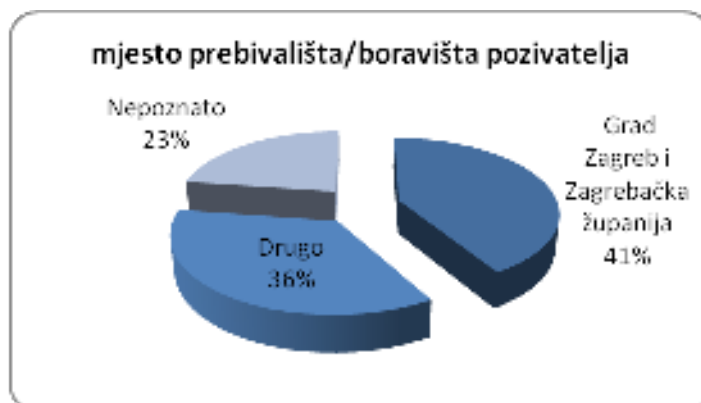


Mjesto prebivališta/boravišta pozivatelja

Pozivi su tek u nešto malo većem broju zaprimljeni s područja Zagreba i Zagrebačke županije (22 poziva) nego s drugih područja (19 poziva). Područja zastupljena osim Zagreba i Zagrebačke županije uključuju: Bjelovar, Valpovo, Rijeku, Boston, Baranju, Slunj, Osijek (u tri navrata, od toga dva puta je ponovljeni poziv), Kloštar Đurđevački, Karlovac (u sedam navrata i to u svih sedam navrata radi se o pozivu od iste osobe) te Stubičke toplice (u dva navrata).

Tablica3.

Prebivalište/boravište	N	%
Grad Zagreb i Zagrebačka županija	22	41,51
Drugo	19	35,85
Nepoznato	12	22,64



Oblik nasilničkog ponašanja

Najprisutniji oblici nasilja u pozivima upućenim Duginom telefonu, bili su psihičko nasilje te psihičko i fizičko nasilje zajedno.

Detaljnijim uvidom u pozive uočeno je da se kategorija fizičkog nasilja u tri navrata odnosila na ponovljene pozive od strane iste osobe.

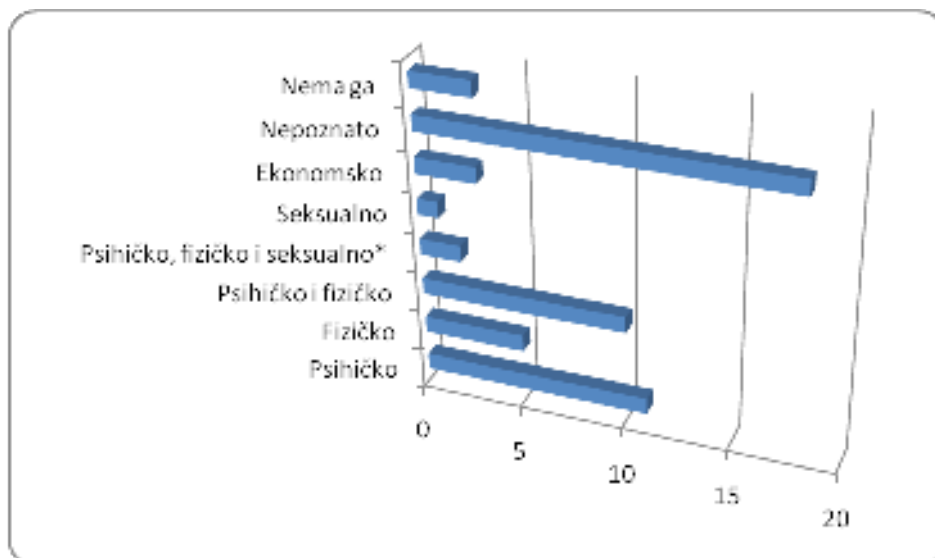
U tri navrata radilo se o pozivima gdje je osoba izbačena iz kuće. Ti su pozivi svrstani u kategoriju ekonomskog nasilja.

U tri navrata uočeno je da nasilnog ponašanja nema. Radilo se o pozivu od strane usamljene osobe, invalidne osobe koja je trebala podršku vezano uz životnu situaciju u kojoj se našla, a koja nije uključivala nasilno ponašanje te o pozivu od strane osobe koja je iskazala strah da ne dođe do nasilnog ponašanja.

Tablica4.

Oblik nasilničkog ponašanja	N	%
Psihičko	11	20,75
Fizičko	5	9,43
Psihičko i fizičko	10	18,87
Psihičko, fizičko i seksualno*	2	3,77
Seksualno	1	1,89
Ekonomsko	3	5,66
Nepoznato	18	33,96
Nema ga	3	5,66

*Uočeno da je kod ponovljenog poziva od iste osobe u dva navrata kod poziva evidentirano psihičko, fizičko i seksualno nasilno ponašanje, a u ostala tri navrata navrate samo psihičko nasilno ponašanje.



Frekvencija poziva od strane pozivatelja

Poziv je na Dugin telefon u gotovo polovici poziva ostvaren kao prvi poziv od strane pozivatelja. U 34% poziva radilo se o ponovljenom pozivu. U kategoriju „nepoznato“ ušlo je 19% poziva.

Tablica5.

Poziv	N	%
Prvi puta	25	47,17
Ponovljeni poziv	18	33,96
Nepoznato	10	18,87



Očekivanja pozivatelja

Očekivanja pozivatelja bilježena su temeljem odgovora dobivenog od pozivatelja ili temeljem procjene osobe koja je vodila razgovor, a na temelju izjava pozivatelja. Bilješke vezane uz očekivanja grupirane su uz bilježenje frekvencije njihovog pojavljivanja.

Dobivanje informacije je najčešće očekivanje pozivatelja. Te informacije idu od traženja određenog broja telefona, gdje dobiti pomoć, što nudi Duga do informacije „Kako da dođem do sina koji je u pritvoru. Nakon dobivanja informacije, slijedi želja osobe da bude saslušana.

Tablica 6.

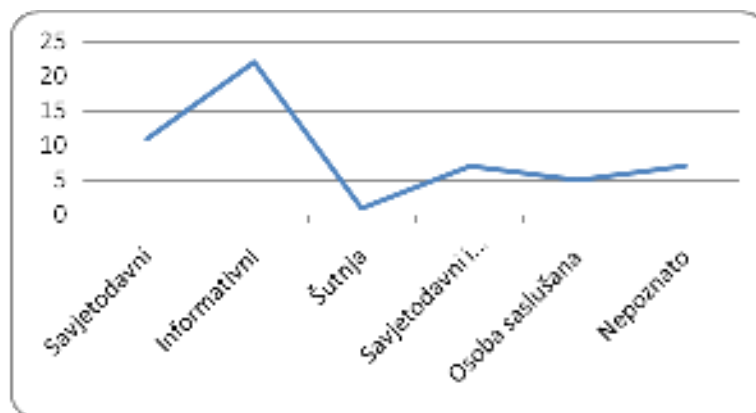
očekivanje	N
informacija	
- informaciju (od traženje broja telefona do inforamcije :“Kako da dođem do sina koji je u pritvoru?)	6
- dobiti informaciju i riječi: „Bit ćeš dobro.“	
- što da činim?	7
- gdje naći pomoć?	4
- što nudi Duga? mogu li doći ?	3
slušanje	
- da budem sasluašana/an	6
savjet	
- savjet	2
- pravni savjet	3
ostalo	
- razumijevanje	
- porazgovarati s nekim	
- da se umirim, da mi bude lakše	
- odvedite mi sina na lječenje	
- izazivam li previše pa sam možda time nasilnik	
- podrška	

Tip razgovora

Zaprmljeni razgovori protekli su kao informativni. Nakon toga slijede savjetodavni razgovori te kombinacija savjetodavnih i informativnih razgovora.

Tablica 7.

Tip razgovora	N	%
Savjetodavni	11	20,75
Informativni	22	41,51
Šutnja	1	1,89
Savjetodavni i informativni	7	13,21
Osoba saslušana	5	9,43
Nepoznato	7	13,21



Pregledom posebnih napomena bilježenih prilikom zaprimanja poziva, uočeno je kako su osobe koje su zvale u najvećoj mjeri poziva bile dalje upućivane u Savjetovalište za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji u Sesvetama, odnosno u Dom «Duga-Zagreb» (oko 17 poziva, od toga 12 poziva upućenih u Savjetovalište). Nakon Savjetovališta i Doma «Duga-Zagreb», osobe su upućivane u Centar za socijalnu skrb, B.a.B.e., Autonomnu žensku kuću, Modus, Plavi telefon i Hrabri telefon. Neke osobe upućene su i na Centar za krizna stanja, Maticu umirovljenika Hrvatske, Pučkog pravobranitelja, Tesu, Dudeke itd.

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

Podaci se odnose na razdoblje od 15.06.do 31.12.2009.

Poseban odjel za provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji, u okviru Ustanove Duga-Zagreb, počeo je s radom u lipnju 2009.godine. U razdoblju od mjeseca lipnja do rujna izvršene su pripremne radnje u smislu potpunog opremanja prostora na način zadovoljenja kriterija za provođenje samog tretmana. U odjelu za provođenje PSTN zaposlene su dvije osobe, psihologinja i

socijalna radnica sa adekvatnim dodatnim obrazovanjem.

Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji jedna je od zaštitnih mjera koje izriče Prekršajni sud počiniteljima nasilja u obitelji, a na osnovu Zakona o zaštiti nasilja u obitelji. Svrha provođenja navedene mjere je sprječavanje daljnjeg nasilničkog ponašanja postizanjem pozitivnih promjena u ponašanju počinitelja nasilja u obitelji. Cilj provođenja zaštitne mjere je potaknuti počinitelja nasilja u obitelji da postane svjestan svog nasilnog ponašanja, prepozna svoju odgovornost te usvoji obrasce nenasilnog ponašanja. Korisnici tretmana su punoljetne osobe. Od mjeseca rujna ove godine u psihosocijalni tretman upućeno je ukupno 34 počinitelja nasilja u obitelji, od čega su 27 muškarci i 7 žena od strane Prekršajnih sudova i Općinskog državnog odvjetništva. Od strane Prekršajnog suda u Zagrebu upućena su 22 počinitelja, Prekršajnog suda u Samoboru 5 počinitelja, Prekršajnog suda u Vrbovcu također 5 počinitelja, te od strane Općinskog državnog odvjetništva u Velikoj Gorici 2 počinitelja. U svhu procjene mogućnosti postizanja promjene kod počinitelja, vjerojatnosti postizanja ciljeva tretmana, održavaju se individualni susreti sa svakom upućenom osobom (od 2 do 4 susreta). S upućenim osobama održano je 79 individualnih susreta. Tijekom navedenog inicijalnog postupka kontaktiramo i žrtve obiteljskog nasilja, upoznajemo ih s tretmanom i informiramo o postupanju u eventualnim kriznim situacijama. Sa žrtvama obiteljskog nasilja do sada je održano ukupno 14 susreta.. U svrhu već navedene, što kvalitetnije procjene, kontaktirali smo i nadležne CZSS, radi prikupljanja dodatnih informacija, kada je postojala potreba.

Do sada je završeno ukupno 14 ulaznih postupaka, a 20 ih je u tijeku. Od navedenih 14 završenih postupaka, 5 osoba nije uključeno u daljnji grupni tretman (2 žene i 3 muškarca). Razlozi njihovog neuključivanja su nejavljanje na dogovorene termine (3 osobe), te nemogućnost uključivanja iz zdravstvenih i drugih opravdanih razloga (2 osobe). Od preostalih 9 osoba, 8 ih je uključeno u grupni tretman, a 1 u individualni (zbog zdravstvenih razloga) psihosocijalni tretman. Rad s prvom grupom započeo je 02.12.2009. godine i odvija se redovnim tempom, svake srijede od 18,00 do 20,00 sati. U tijeku je formiranje još dvije grupe, jedne s muškim počiniteljima nasilja u obitelji, a druge sa ženama. O svim prethodno navedenim koracima i postupcima redovito se vodi evidencija (ispunjavanje protokola, administrativni poslovi, zapisivanje primjedbi, praćenje postignuća svakog počinitelja, evaluacija uspješnosti tretmana). U skladu sa Pravilnikom o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana redovito se izvještavaju državna nadležna tijela, prekršajni sudovi i državna odvjetništva.

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

1. Siječanj 2009.:

- sudjelovali smo na seminaru o unapređenju primjene “Protokola o postupanju u slučaju nasilja u obitelji” za žene s invaliditetom, u organizaciji Zajednice osoba s invaliditetom Hrvatske,
- sudjelovali smo na okruglom stolu “Program socijalne politike Grada Zagreba 2009. – 2012.”, u organizaciji Gradskog ureda za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje;

2. Veljača 2009.:

- ponovno u organizaciji gore navedenog gradskog ureda sudjelovali na tribini “Zaštita zdravlja djece i mladih”;
- započeli dogovore s koordinatoricom u udruzi “Ženska soba”, u cilju pronalaženja modela suradnje na projektu “Nula tolerancije protiv seksualnog nasilja” u sklopu PHARE programa Europske komisije, koja je odobrila sredstva za tu svrhu “Ženskoj sobi”, u studenom 2008. Partner ovoj udruzi na projektu je Grad Zagreb; dogovoreno je da ćemo se uključiti s našim zaposlenicima u dijelu projekta koji se odnosi na sudjelovanje u edukacijama za žrtve i treninzima za zaposlenike naše ustanove;

3. Ožujak 2009.:

- zajedno s Udrugom invalida rada Zagreba proveselili se na obilježavanju Nacionalnog dana invalida rada, koji je organiziran na jezeru Bundek;
- sudjelovali na okruglom stolu “Civilna karika” u organizaciji udruge “Plavi telefon” gdje smo sudjelovali u raspravi na temu “razvoj i unapređenje suradničkih odnosa između civilnog sketora i institucija u sustavu;
- sudjelovali smo na tribini “Glavobolja – bolest suvremenog društva”, u organizaciji GU za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje;
- u organizaciji istog ureda sudjelovali smo na predstavljanju publikacije “Gradska slika zdravlja”, na Tribini Grada Zagreba na Kaptolu;

4. Travanj 2009:

- sudjelovali smo u predstavljanju projekta “Izgradnja kapaciteta za usklađeno reagiranje na obiteljsko nasilje u zajednici”; ovaj project je dobilo “Društvo za psihološku pomoć” na natječaju programa

MATRA, Ministarstva vanjskih poslova Nizozemske, a realizirat će ga u suradnji s stručnjacima nevladine organizacije Movisie iz Utrechta; cilj je poboljšanje međusektorske suradnje u reagiranju na obiteljsko nasilje, gdje i mi vidimo našu ulogu i veliki interes da se suradnja dodatno unaprijedi;

- sudjelovali smo na 13. Sajmu zdravlja u Vinkovcima: na štandu smo izložili naše propagandne materijale, odgovarali na pitanja građana, održali prezentaciju u power-pointu, o načinu rada ustanove.
- sudjelovali smo na Međunarodnoj konferenciji socijalnih radnika u Dubrovniku pod nazivom “Socijalna akcija u Europi: različita nasljeđa i zajednički izazov?”

5. Lipanj 2009:

- uključili smo se u radionice na temu “Prevenција, tretman i zaustavljanje obiteljskog nasilja u sustavu socijalne skrbi”, u organizaciji Hrvatske udruge socijalnih radnika i Udruge za zaštitu obitelji iz Rijeke. Radionice su održane u Domu umirovljenika Medvešćak.
- sudjelovali smo na okruglom stolu pod nazivom “Ukidnje stereotipa i diskriminacije žena – seksualno nasilje u zakonskim procedurama u Hrvatskoj”, u organizaciji udruge B.a.B.e. Okrugli stol održan je u hotelu “Dubrovnik” u Zagrebu.
- tijekom 2008. i zaključno s lipnjem 2009. sudjelovali smo aktivno u Koordinaciji za praćenje i unapređenje zaštite od obiteljskog nasilja na području Grada Zagreba. Koordinaciju je vodila ekipa iz udruge Autonomna ženska kuća (AŽK), koja provodi taj program u sklopu projekta Europske unije CARDS 2004.; AŽK je našu ustanovu u tom projektu prijavila kao partnere u koordinaciji.
- sudjelovali smo na okruglom stolu u organizaciji AŽK, pod nazivom: “Podjela imovine”; okrugli stol je također dio projekta CARDS 2004.
- aktivno smo sudjelovali na treningu za predstavnike i predstavnice relevantnih državnih institucija i organizacija civilnog društva u Jezerčici, a koji je organizirala “Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva” i “Ženska soba”; trening je trajao dva dana pod nazivom: “Usptostavljanje međusektorske suradnje na suzbijanju seksualnog nasilja”.
- sudjelovali smo na tribini “Osnaživanje osoba s invaliditetom – prevencija od nasilja i zlostavljanja” u organizaciji Odjela za zaštitu osoba s invaliditetom pri Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom;
- prisustvovali smo prezentaciji priručnika «Kako kada krene naopako – Vodič kroz usluge centra za socijalnu skrb u zaštiti djece i obitelji»; prezentaciju je organizirao Centar za socijalnu skrb Zagreb, Ured Dubrava i Ured Sesvete;

- aktivno smo sudjelovali na 2. hrvatskom kongresu primijenjene psihologije u Opatiji; kroz usmeno izlaganje predstavili smo rad ustanove, a postavili smo i poster prezentaciju o svim segmentima rada na problematici nasilja u obitelji;

6. Srpanj 2009:

- sudjelovali smo na studijskom putovanju u Nizozemsku; unutar pet dana posjetili smo 4 najveća grada: Amsterdam, Rotterdam, Den Haag i Utecht gdje smo bili smješteni; delegacija iz Zagreba sastojala se od predstavnika Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Ministarstva obitelji..., predstavnika policije, nevladinih organizacija i skloništa; cilj putovanja bio je upoznati i preuzeti neke od primjera dobre prakse u Nizozemskoj, vezano za tretman počinitelja nasilja u obitelji, odnosno za usklađeno reagiranje na obiteljsko nasilje;

7. Listopad 2009:

- sudjelovali smo u obilježavanju Međunarodnog dana starijih osoba, koje je održano na u parku na Zrinjevcu, a u organizaciji GU za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom;
- aktivno smo sudjelovali na 4. Simpoziju socijalnih radnika u Šibeniku; na simpoziju smo organizirali i vodili jednu radionicu koja je zaista bila izuzetno posjećena, a sudionici su vrlo aktivno doprinijeli uspjehu radionice;
- sudjelovali smo na javnom predavanju Dr. Barbare L. Bonner, koja je bila gošća u Poliklinici za zaštitu djece Grada Zagreba; predavanje je podržao i Gradski ured za zdravstvo i branitelje;

8. Studeni 2009:

- sudjelovali smo s poster prezentacijom na 17. Konferenciji hrvatskih psihologa u Splitu; uz poster prezentaciju imali smo i jedno predavanje na temu «Seksualno nasilje u partnerskim vezama – iskustva Duge u radu sa žrtvama nasilja u obitelji»;
- organizirali smo humanitarnu modnu reviju u Zagrebu, u prostoru atrija muzeja «Mimara»; na reviji je sudjelovalo osam modnih kuća, a modele odjeće, obuće i naočala nosile su glumice i pjevačice poznate široj javnosti; dogovoreno je da svaka modna kuća uplati 2.000,00 kn na žiro račun ustanove, a na samom mjestu događanja prikupljeno je 1.400,00 kn od donacija prisutnih posjetitelja modne revije; novac je utrošen na finalizaciju kupnje potrebnog namještaja u prostoru gdje radimo s počiniteljima nasilja u obitelji;

9. Prosinac 2009:

- sudjelovali smo u pisanju priručnika za provedbu «Protokola o postupanju u slučaju nasilja u obitelji» i to u dijelu koji govori o primjerima dobre i loše prakse iz pozicije naše ustanove u odnosu na sve druge subjekte prema U praksi se pokazalo da je potrebno na jednostavan ali i stručan način opisati konkretne postupke koje trebaju provesti pojedine službe i organizacije u lancu suzbijanja obiteljskog nasilja. Trebalo je stoga ilustrirati primjere dobre i loše prakse kako bi dodatno pomogli djelatnicima "na terenu" da postupaju na sličan (dobar) način.

III. MEĐUNARODNA SURADNJA DOMA

U 2009. godini ugostili smo u prostoru naše ustanove dvije delegacije iz inozemstva, bili smo u posjeti kolegicama u Ljubljani, te smo bili pozvani u Berlin na radni susret udruženja koja provode psihosocijalni tretman počinitelja nasilja:

1. U veljači 2009., primili smo u posjet peteročlanu delegacije iz Crne Gore:

U našim prostorima ugostili smo peteročlanu delegaciju u kojoj su bili gđa Marijana Lacković- zamjenica crnogorskog ombudsmana, zatim gđa Olja Sojanović–koordinatorica SOS telefona iz Berana u Crnoj Gori, gđu Biljanu Zeković- voditeljicu SOS organizacije za promicanje ženskih ljudskih prava, zatim g. Veljka Rutovića-zamjenika javnog tužioca te g. Nikolu Medenčančelnika policije u Podgorici. Gosti iz Crne Gore željeli su čuti iz prve ruke o dostignućima i iskustvima u Hrvatskoj na području ove problematike, željeli su proučiti i iskomentirati zakonsku regulative s primjerima dobre i loše prakse, pa je posjeta našoj ustanovi bila jedna u nizu obavljenih, kako bi dobili što širu sliku o načinu tretiranja problematike nasilja u obitelji u Hrvatskoj. Na taj način, žele što efikasnije iskoristiti strana iskustva, kako bi primjere dobre prakse implementirali u vlastito zakonodavstvo a time i u praksu.

Posjet je organizirala udruga “Društvo za psihološku pomoć”.

2. U ožujku smo posjetili Ljubljanu:

Posjetili smo “Žensku savjetovalnicu” u Ljubljani; kolegice iz Ljubljane prezentirale su model po kojem rade sa žrtvama nasilja u obitelji; “Ženska savjetovalnica” je prolazno i privremeno mjesto sklanjanja od nasilja, gdje žrtva ima mogućnost izvan kućnog okruženja i pritisaka, odlučiti želi li izaći iz obitelji i nastaviti s procesom osamostaljivanja i odvajanja od počinitelja nasilja; Ženska savjetovalnica” usko surađuje s udrugom “Društvo za nenasilno komunikaciju” koje provodi različite treninge socijalnih

vještina za počinitelje nasilja; to je dosta slično našem psihosocijalnom tretmanu počinitelja nasilja, ali nije zakonska obveza;

2. U travnju 2009., primili smo u posjet osmeročlanu delegaciju iz Srbije

U delegaciji su bili predstavnici prekršajnog i kaznenog suda, policije, centra za socijalnu skrb – svi iz općine Lazarevac u Beogradu. Uz navedene, u gostima su nam bile predstavnice Autonomnog ženskog centra u Beogradu. Goste je dovela i Nela Pamuković, koordinatorica Centra za žene žrtve rata – Rosa iz Zagreba, na čiju inicijativu je i dogovoren ovaj susret. Goste je zanimala Zagrebačka strategija jedinstvene politike za zaštitu od nasilja u obitelji u razdoblju od 2008. – 2010.”, način provedbe mjera iz Strategije te način rada Povjerenstva za zaštitu od nasilja u Gradu Zagrebu. Detaljno smo upoznali goste s načinom rada naše ustanove te odgovorili na niz pitanja koje su postavljali gosti, uspoređujući uzajamno dobre i loše primjere iz prakse.

3. U prosincu smo pozvani na radni susret u Berlin, gdje su se okupile organizacije iz različitih Europskih zemalja, koje se bave psihosocijalnim tretmanom počinitelja nasilja u obitelji

U okviru programa “Daphne III”, organizacija zarad s počiniteljima nasilja u Berlinu, pozvala je sudionike iz desetak zemalja Europe na radni susret u cilju razmjene iskustava na ovom području. “Daphne III”, program je koji traje od 2007 – 2013, a odnosi se na prevenciju i zaštitu od nasilja nad djecom, mladima i ženama, te zaštitu od nasilja rizičnih skupina općenito. Zbog problema tehničke naravi nismo nažalost mogli osobno prisustvovati ovom radnom sastanku u Berlinu, ali sama činjenica da smo prepoznati i pozvani, za nas je vrlo poticajna! Društvo za psihološku pomoć je signiralo Berlinskom organizatoru da je naša ustanova kompetentna i profesionalna organizacija koja bi na tom skupu bila predstavnik onih koji se bave žrtvama nasilja u obitelji. No, kako ipak nismo mogli prisustvovati, zamolili smo predstavnika iz Društva za psihološku pomoć koji je sudjelovao na susretu, da ponese i podijeli naše letke koji se odnose na uslugu smještaja i tretmana žrtava te na uslugu savjetovanja žrtava koje nisu na smještaju.

IV. ODRŽAVANJE WEB STRANICE DOMA

Posjećenost i sadržaj stranice www.duga-zagreb.hr:

Web stranica doma, postala je interaktivna i dostupna zainteresiranim posjetiteljima u studenom 2007. U 2008. godini na našoj web stranici bilo je u prosjeku malo više od 15 jedinstvenih posjetitelja dnevno.

Zahvaljujući novoj strukturi i dizajnu stranice što smo aktivirali u svibnju 2009., a koji je bolje prilagođen korisniku, kao i češćem osvježavanju sadržaja stranice, od svibnja broj osjeta je u skočio na 24, te se popeo do 46 u zadnja četiri mjeseca 2009.

Jednostavnije rečeno, od početka do kraja godine broj posjetitelja se utrostručio, a ukupan broj posjetitelja stranice Duga Zagreb tijekom 2009. godine iznosi preko deset tisuća, točnije **10.721**. Sukladno tome povećao se i broj mjesečno pregledanih stranica, te on na kraju godine varira oko 4000, što ukazuje na činjenicu da svaki posjetitelj u jednoj posjeti klikne na 2 do 3 različite stranice unutar web odredišta www.duga-zagreb.hr. Što se u jednom mjesecu pojavi više novog sadržaja, to je naravno i taj broj veći. U stručnom timu ustanove određena je jedna osoba koja brine o postavljanju novih sadržaja na web, a svi zaposlenici imaju obavezu, svako iz svog područja, evidentirati novosti, dati ih na obradu zaduženoj osobi za uređivanje stranice, nakon čega se odlučuje što će se postaviti i na koji način.

Tablični prikaz posjeta web odredišta www.duga-zagreb.hr

	Prosječan broj jedinstvenih posjetitelja dnevno	Ukupan broj jedinstvenih posjetitelja mjesečno	Ukupan broj mjesečno pregledanih stranica
prosinac	46	1455	3709
studenj	46	1403	4612
listopad	47	1478	3892
rujan	46	1407	4030
kolovoz	43	1339	2933
srpanj	28	868	2060
lipanj	21	645	1384
svibanj	24	761	1805
siječanj–travanj 2009	15	455	n/a

V. OBILJEŽAVANJE PRIGODNIH DATUMA

Obilježen Nacionalni dan borbe protiv nasilja nad ženama, 22. rujna:

- ravnateljica je bila dio tima koji je zajedno s udrugom B.a.B.e. i Povjerenstvom za zaštitu od nasilja u obitelji izdao vodiča za žrtve nasilja u obitelji pod nazivom: «Ne želim živjeti u nasilju»; vodič je ujedno i provođenje jedne od mjera u Zagrebačkoj strategiji jedinstvene politike za zaštitu od nasilja u obitelji, a rezultat je suradnje između nevladine organizacije, nezavisnih stručnjaka te radnog tijela lokalne vlasti; tiskan je u 5000 primjeraka te distribuiran u domovima zdravlja, centrima za socijalnu skrb, obiteljskom centru, nadležnim ministarstvima, policijskim postajama i sl.;
- prezentacija vodiča održana je u novo uređenom prostoru koji je naša ustanova dobila na korištenje u svrhu provođenja mjere psihosocijalnog tretman počinitelja nasilja u obitelji; stoga je na isti dan upriličeno i otvorenje tog prostora; **sve navedeno organizirano je i kako bi se posebno obilježilo Nacionalni dan borbe protiv nasilja u obitelji;**
- pristustvovali smo na promociji vodiča za žene koje su preživjele nasilje, a koji je izdala i uredila Autonomna ženska kuća, pod nazivom: «Gradski vodič za žene – Zagrebački vodič kroz socijalne usluge za žene koje su preživjele nasilje»;
- prisustvovali smo tematskoj sjednici u Hrvatskom saboru, Odbora za ravnopravnost spolova, a u prigodi obilježavanja Nacionalnog dana borbe protiv nasilja nad ženama

VI. ZASTUPLJENOST INFORMACIJA O RADU DOMA U MEDIJIMA

O Domu je bilo više napisa tijekom 2009. u dnevnom i tjednom tisku, te na televizijskim stanicama, radio postajama i u elektroničkim medijima na Internetu: Večernji list, Jutarnji list, Novi list, Vjesnik, Komunalni vjesnik, 24 sata, Metro express, Tena, Lisa, Metropola, HINA, „Zagreb - Zdravi Grad“, Nova TV, OTV, www.javno.hr, Sutra.hr, Indeks online, Radio Sljeme.

Tijekom 2007. prednjačio je negativistički pristup djelovanju Doma, dok se u 2008. primjećuje stagniranje u negativnom pristupu te prednjači objektivno izvještavanje o temi. U 2009. uočavamo da nas predstavnici medija doživljavaju kao autentičan i profesionalan izvor informacija i egzaktnih pokazatelja u problematici nasilja u obitelji kao temi. Stoga je ravnateljica često pozivana u emisije na tu temu kako bi

komentirala aktualne krizne situacije koje su objavljene u javnosti ili kako bi predstavila rad ustanove.

Naš stav je i dalje provođenje pristupa „otvorenih vrata“ Doma. To znači da dajemo medijima konkretne informacije u cilju osvještavanja javnosti o ovom problemu, ali i pri tom ne otkrivajući identitete niti druge delikatne detalje iz života korisnika smještaja. Na taj način demistificiramo tretman i smještaj žrtava obiteljskog nasilja koje se nalaze upravo u ovom Domu. Isto tako, neophodno je pružiti informaciju u cilju približavanja sadržaja rada kako bi se ukazalo na učinkovitost i svrhu rada ovakve ustanove.

U 2009., poseban interes su neki mediji pokazali za “Dugin telefon”, koji je namijenjen za počinitelje/počiniteljice nasilja u obitelji.

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 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.

ZAPOSLENICI DOMA