

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 18. veljače 2016. donosi

## **ODLUKU**

o usvajanju

# **PROGRAM RADA I RAZVOJA DOMA ZA DJECU I ODRASLE - ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA „DUGA – ZAGREB“ U 2016.**

## **I. UVOD**

Svaka nova poslovna godina za našu ustanovu donosi uobičajene i uhodane problemske situacije, ali i neke potpuno nove. U 2016.g. istaknut ćemo kao veliki izazov početak radnji potrebnih za preseljenje ustanove s postojeće lokacije na novu lokaciju u zoni tramvaja. To je zahtjevan zadatak koji indicira koordinaciju više tijela gradske uprave, vanjskih stručnih izvršitelja kao i doprinos naše ustanove u ime korisnika. Zadovoljni smo što smo uspjeli strpljivim argumentiranjem uvjeriti osnivača koji zaista ima sluha za ovu problematiku te je prihvaćeno da je naše preseljenje neophodno. Na taj način će održati kvalitetna razina radnog procesa i svrha obavljanja naše osnovne djelatnosti. Mi smo sigurni da će se ovim preseljenjem kvaliteta onog što možemo pružiti žrtvama obiteljskog nasilja, čak i povećati.

Žrtve obiteljskog nasilja u našem poslovnom planu za 2016.g. i nadalje su u fokusu svih postupanja, promišljanja i planiranja. Cilj našeg stručnog rada sa žrtvama nasilja u obitelji je unaprijediti situaciju u kojoj se nalaze u smjeru njihovog osnaživanja kako bi se mogle pravilno postaviti i boriti za sebe i svoju djecu. Bitno nam je da pošaljemo poruku i da ona bude prihvaćena da nisu „zarobljene“ jer trenutno ne vide izlaz iz svoje problemske situacije. Potičemo ih da ne šute o nasilju, da se ne pokoravaju i ne doživljavaju da je to „njihova sramota i njihov problem“. Kroz naš rad sa žrtvama kao i s počiniteljima nasilja šaljemo jasnu poruku - da za nasilje nema opravdanja te da je svatko odgovoran za svoje ponašanje. To znači da je počinitelj nasilja odgovoran za nasilan odnos, a ne to „što ga je ona izazvala“.

Svjesni smo da je su promjene takve vrste dugotrajan proces te je naše dj

elovanje svakako važno. Svako nestrpljivo iščekivanje brzih promjena i vjerovanje u čudotvorne intervencije struke u sustavu dovesti će do frustracije stručnjaka i žrtava zbog neispunjenih očekivanja. Petnaestogodišnja praksa u Hrvatskoj pokazuje da je osnaživanje žrtve u smjeru osamostaljenja i izlaska iz nasilne veze, dugotrajan posao te je nemoguće odrediti vremenski okvir unutar kojeg se može očekivati pozitivna promjena. Nemoguće je općenito biti siguran u pozitivnu promjenu upravo zbog visoke doze subjektivnog i emocionalnog u partnerskim odnosima.

No ne treba nikako odustati od postignutih pozitivnih pomaka u borbi protiv nasilja a struka u ovoj problematici mora kontinuirano povećavati ciljeve i raditi na kvaliteti ostvarenja istih. U tom smjeru Dom „Duga-Zagreb“ predstavlja program rada i razvoja za 2016.g.

## ***II. CILJEVI U RADU USTANOVE S PRIKAZOM RIZIKA I OTKLANJANJA ISTIH***

### **I. DJELATNOST SMJEŠTAJA ŽRTAVA**

**1. CILJ:** Pružati smještaj i psihosocijalnu potporu za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja; pružati prehranu i brigu o zdravlju korisnicima smještaja;

#### **RIZIK:**

1. Nedostatak financijskih sredstava za podmirenje troškova (prehrane, sredstava za čišćenje i održavanje osobne higijene), zatim za podmirenje troškova rada stručnog i tehničkog tima te održavanje hladnog pogona; izoliranost lokacije (osjećaj izolacije kod korisnika smještaja (zatvor bez rešetaka), njihovo kašnjenje na posao, prerana buđenja male djece, umor od putovanja prema i iz vrtića, škole ili posla, nemotiviranost za sudjelovanje u stručnoj pomoći, malodušnost); zbog navedenog rizik pretvaranja sigurne kuće u prenoćište;

#### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

2. Uspješno pregovaranje s osnivačem u cilju osiguravanja uvjeta za funkcioniranje. Da bi osnivač prepoznao važnost nastavljanja rada ustanove, tijekom proračunske godine važno je održavati visoku razinu kvalitete stručnih i tehničkih usluga kako bi u sustavu ustanova i nadalje bila prepoznata kao najvrsniji ponuđač usluga smještaja žrtava. Davanje prioriteta

svim poslovima vezano za dogovore i planiranje preseljenja ustanove u zonu tramvaja. Širenje vidika i djelokruga izvan granica Hrvatske šireći dobar dojam i rezultate rada prema kolegama i kolegicama u ovom poslu u europskim zemljama.

**1. CILJ:** Osigurati učinkovitu tehničku zaštitu od upada i napada izvana, života i tijela svih korisnika i zaposlenika u unutarnjem štićenom prostoru ustanove- 24 sata – svaki dan u godini

**RIZICI:**

1) Otkrivanje adrese smještaja od strane žrtve koja je na smještaju ili samostalno od počinitelja preko njegovih „izvora informacija“;

2) Dolazak počinitelja na našu adresu te moguće situacije:

- prodiranje počinitelja nasilja unutar štićenog prostora Doma te stvaranje atmosfere straha, napetosti i/ili talačke krize
- otmica djeteta ili žrtve – majke
- nanošenje lakših ili težih tjelesnih povreda korisnicima smještaja i/ili zaposlenicima
- pokušaj ubojstva ili ubojstvo korisnika na smještaju i/ili zaposlenika
- nanošenje materijalne štete izvana ili unutar objekta zbog prodora počinitelja nasilja

**OTKLANJANJE RIZIKA:**

1) Širiti atmosferu tajnosti i obaveze čuvanja tajnosti adrese među svim službenim posjetiteljima ustanove. Tražiti potpisivanje izjave o povjerljivosti (čuvanje tajnosti adrese i identiteta korisnika smještaja - za sve osobe koje se kreću prostorima ustanove; obaveza uključuje i korisnike smještaja).

2) Osiguranje kontinuirane unutarnje zaštitarske usluge koja mora biti povezana elektronskim putem i s dojavnim centrom za obavještanje policije. Ako do nasilnog ulaska u objekt dođe, pokreće se momentalno poziv u pomoć te unutar pet minuta očekivati policiju na mjestu događaja. Poziv hitnoj pomoći ako ima ozlijeđenih osoba. Reagiranje stručnog i tehničkog osoblja zaposlenog u ustanovi treba biti usmjereno prema smirivanju napetosti i stišavanju panike ako je došlo do toga.

3) Izrada „Plana postupanja u kriznim situacijama u ustanovi“. Nakon 9 godina iskustva u mogućnosti smo izraditi kvalitetan plan sigurnosti koji nakon toga treba ažurirati i prilagođavati stvarnim kriznim situacijama koje mogu nastati u svakodnevnom radu.

**II. DJELATNOST PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA NASILJA U OBITELJI**

**1. CILJ:** Provoditi psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji na lokaciji izdvojenoj od smještaja žrtava obiteljskog nasilja; svaki radni dan 8 sati, kombinirano kroz dvije smjene prema mogućnostima dolazaka klijenata

**RIZICI:**

- 1) Nedostatak financijskih sredstava za podmirenje troškova plaća stručnog tima i održavanje hladnog pogona
- 2) Smanjenje broja izrečenih sudskih odluka o obveznom psihosocijalnom tretmanu
- 3) Incidentno ponašanje klijenta/klijenata koje može uzrokovati nanošenje materijalne štete u prostoru rada i/ili fizički napad između klijenata ili od klijenata prema zaposlenicima
- 4) Provala u radni prostor izvan radnog vremena te krađa dosjea s originalnom dokumentacijom i/ili prodor u informatičku bazu podataka počinitelja nasilja u obitelji koji dolaze na tretman

**OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) Uspješno pregovaranje s osnivačem u cilju osiguravanja uvjeta za funkcioniranje. Da bi osnivač prepoznao važnost nastavljanja rada ustanove, tijekom proračunske godine važno je održavati visoku razinu kvalitete stručnih i tehničkih usluga kako bi u sustavu ustanova i nadalje bila prepoznata kao najvrjedniji ponuđač usluga psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Širenje vidika i djelokruga izvan granica Hrvatske šireći dobar dojam i rezultate rada prema kolegama i kolegicama u ovom poslu u europskih zemljama.
- 2) Kvalitetnom uslugom možemo utjecati na izbor sudaca kome će poslati počinitelja nasilja na tretman. Svjedoci smo već sedmu godinu da je to prepoznato!
- 3) U sedmogodišnjem radu nismo imali do kraja razvijenu incidentnu situaciju, ali određenih napetosti i nelagode zbog straha od klijenta je bilo kod naših zaposlenica. Uvođenjem tzv. „panik tipke“ za dojavu centralnom dojavnom sustavu pomogli bi zaposlenicima da se odmah osjećaju sigurnije. Ako bi bilo nužno, na ovaj način bi zaista mogli spriječiti razvijanje napetosti u incident visokog rizika.
- 4) Tijekom 2015.g. dogodio se drugi pokušaj provale u prostor u Trenkovoju 7. Provala nije ostvarena jer počinitelj nije uspio otvoriti vrata. Iako smo ranije uveli dodatnu bravu, uveli smo još i video nadzor 2015. To je podloga nakon koje planiramo uvesti alarm, te poveznicu s policijom kojoj će biti poslan signal u slučaju da je došlo do pokušaja nasilnog otvaranja vrata. Uz navedeno nastojat ćemo uvesti i tzv. „panik

tipku“ u slučaju da je došlo do incidentne situacije napada klijenata između sebe ili prema našim djelatnicama tijekom njihovog radnog vremena

### **III. DJELATNOST SAVJETOVANJA DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA**

- 1. CILJ:** Provoditi savjetovanje za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja na lokaciji izdvojenoj od smještaja žrtava obiteljskog nasilja; ponedjeljkom – srijedom – petkom od 16.30 – 19.30 sati. (uspjeli smo dogovoriti s osnivačem ponovno povećanje intervala rada za sat vremena; umjesto do 18.30 da bude do 19.30)

#### **RIZICI:**

- 1) Nedostatak financijskih sredstava za podmirenje troškova rada vanjskih suradnika u savjetovalištu i troškova hladnog pogona
- 2) Nedostatak interesa i smanjenje broja dolazaka i poziva od strane žrtava obiteljskog nasilja
- 3) Provala u radni prostor izvan radnog vremena te krađa dosjea s originalnom dokumentacijom i/ili prodor u informatičku bazu podataka djece i odraslih žrtava koje dolaze na tretman

#### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) U ovom slučaju ne možemo bitno utjecati na dotok financijskih sredstava jer je savjetovanje usluga koju gradski ured naručuje od ustanove temeljem ugovora o pružanju usluge savjetovanja. Ipak, dobili smo ponovno potvrdu da je potreba za ovom vrstom usluge velika. Osnivač je ponovno omogućio vraćanje na nekadašnje radno vrijeme savjetovališta što će biti 1 sat duže nego u 2015..g.
- 2) Interes stranka je upravo obrnuto proporcionalan smanjenju sredstava. Ponovno je naš 10-godišnji rad u savjetovalištu prepoznat kod klijenata kao kvalitetan. Sigurni smo da je upravo to bio temelj prema kojem je osnivač donio odluku o ponovnom uspostavljanju radnog vremena za 1 sat duže.
- 3) Tijekom 2015.g. dogodio se pokušaj provale u prostor savjetovališta (četiri pokušaja u pet godina). Taj prostor je u sklopu Doma zdravlja Istok u Sesvetama. Iako smo planirali u 2015.g. uvesti dodatnu zaštitu od provale, nakon kontakta s ravnateljicom tog doma zdravlja, proizašlo je da to neće imati svrhu. Potrebno je napraviti zaštitu na glavnom ulazu u objekt Doma zdravlja te provesti video nadzor u potpunom prostoru tog objekta. Nakon ogovora s izvođačem radova,

procijenit ćemo kakva je isplativost uvođenja vlastitog alarma koji bi dojavio policiji pokušaj nasilnog otvaranja ulaznih vrata.

### ***III. ZAKONSKA REGULATIVA I DRUGE PRAVNO FORMALNE PODLOGE ZA OBAVLJANJE OSNOVNE DJELATNOSTI USTANOVE***

1. Stručni poslovi sa žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji obavljat će se sukladno propisanim zakonima i pripadajućim pravilnicima, te međunarodnim konvencijama:

1. Zakon o socijalnoj skrbi
2. Obiteljski zakon
3. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji
4. Kazneni zakon
5. Prekršajni zakon
6. Pravilnik o načinu i mjestu provođena psihosocijalnog tretmana počinitelja

nasilja u obitelji

7. Konvencija o ukidanju svih oblika diskriminacije žena
8. Konvencija o zaštiti prava djeteta
9. Konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda
10. Konvencija o građansko pravnim aspektima otmice djece
11. Protokol o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji
12. Zakon o strancima

2. Zakonska regulativa prema kojoj će se obavljati poslovi iz domene radnog prava, iz domene fiskalnog poslovanja ustanove te područja javne nabave je sljedeća:

1. Zakon o radu
2. Zakon o fiskalnoj odgovornosti
3. Zakon o sustavu unutarnjih financijskih kontrola u javnom sektoru
4. Zakon o zaštiti osobnih podataka
5. Zakon o pravu na pristup informacijama
6. Zakon o javnoj nabavi
7. Zakon o javnim ustanovama

8. Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći

#### ***IV. NAČINI ODRŽAVANJA KVALITETE U RADU U SVA TRI SEGMENT RADA USTANOVE***

1. Sudjelovati na stručnim skupovima te širenje znanja i iskustva u radu sa žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji u cilju razmjene iskustava unutar struke i usavršavanja adekvatnog djelovanja prema žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji
2. Distribuirati letke, brošure i priručnike namijenjene korisnicima usluga i stručnoj javnosti
3. Kontinuirane edukacije stručnog tima na smještaju i pstpn
4. Poticati stručne radnike na razvoj stručne kreativnosti Uvoditi u radni proces dostignuća koja su inicirana od stručnog tima
5. Prepoznavanje ustanove među korisnicima usluga i unutar struke, kao visoko standardizirane i specijalizirane ustanova za smještaj i osnaživanje žrtava kao i za psihosocijalni tretman počinitelja obiteljskog nasilja; ustanova je projekt s kojim se Zagreb i nadalje ističe u odnosu na druge gradove u Hrvatskoj;
6. Održavanje broja korisnika u sva tri segmenta rada. Bitno povećanje nije moguće zbog ograničenja na razini omogućenih kapaciteta smještaja, tretmana i savjetovanja.
7. Transparentnost financijskog poslovanja koje je dostupno na uvid i u svrhu nadzora nadležnim inspekcijama kao i osnivaču Gradu Zagrebu;
8. Redovito javljanje ustanove na natječaje Europske unije s tendencijom zadovoljenja predviđenih kriterija te dobivanja novčanih sredstava za ciljane projekte .
9. Članstvo u domaćim i inozemnim strukovnim asocijacijama.

#### **ELEMENTARNI POKAZATELJI ODRŽAVANJA KVALITETE PO DJELATNOSTIMA**

##### **A) DJELATNOST SMJEŠTAJA ŽRTAVA**

1. Održavanje 24 satne prisutnost svaki dan u godini za smještaj žrtava obiteljskog nasilja;
3. Održavanje uspješne suradnje sa svim policijskim postajama i uredima socijalne skrbi u Zagrebu i regijama u Hrvatskoj koje inkliniraju Zagrebu u svrhu ostvarenja

smještaja žrtava obiteljskog nasilja;

4. Sveobuhvatnost stručnog tretmana žrtava na smještaju 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;
5. Dostupnost informacija koje od nas očekuju policijske postaje koje su uključene u smještaj konkretne osobe, a za potrebe daljnjeg procesuiranja slučaja koje je u nadležnosti policije;
6. Davanje prostora na korištenje Centru za socijalnu skrb Zagreb koji organizira i koordinira osobne susrete djece s roditeljem s kojim ne živi (konfliktni razvodi ili je majka s djetetom smještena u bilo koje sklonište i dr.)
7. Podržavanje i doprinos svim radnjama u cilju preseljenja skloništa u zonu tramvaja.

## **B) DJELATNOST PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA NASILJA U OBITELJI**

1. Ostvariti uspješnu suradnju sa svim sudovima i odjelima koji će nam upućivati klijente na tretman;
2. Upućivanje informacija koje se od nas očekuju iz domene provedbe PSTPN, prema policiji, sudovima, centrima za socijalnu skrb, probacijskim uredima;
3. Provođenje tretmana kao **sigurnosne mjere** izrečene prema počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja, te kao **zaštitne mjere** prema počinitelju iz domene prekršajnih djela.

## **C) DJELATNOST SAVJETOVANJA DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA**

1. Provoditi sve vrste savjetovanja kako bi građani dobili točnu informaciju što mogu očekivati i gdje se trebaju obratiti za ostvarenje određenih prava iz pozicije žrtve obiteljskog nasilja;
2. Populariziranje rada savjetovališta i usluga koje ono nudi putem elektroničkih i tiskanih medija te preko web stranice ustanove; tiskanjem letaka te distribucijom istih u čekaonicama domova zdravlja, u podružnicama socijalne skrbi i u policijskim postajama



Slijedi najava programa rada i razvoja za 2016. godinu:

## ***V. OPIS RADNIH ZADATAKA U USTANOVI***

### **1) Rad ravnateljice**

Brinut će se za redovito prihodovanje i zakonitu potrošnju sredstava iz Proračuna Grad Zagreba, zatim za ostvarenje svih prava iz radnog odnosa za zaposlenike a imajući prvenstveno u vidu uspješnost organizacije redovnog poslovanja i svrhe postojanja ustanove ove vrste.

Planirati će i razvijati sadržaj poslovanja ustanove u skladu s potrebama na terenu i mogućnostima osnivača. Pri tome će se voditi odrednicama racionalnog poslovanja i standardima struke.

Ravnateljica će nadzirati, koordinirati i usmjeravati zaposlenike na poslovima smještaja, kako bi dnevno funkcioniranje ustanove na bazi 24 - satne dostupnosti kao i stručnog pružanja svih oblika skrbi u skladu s ovim planom i programom i nadalje bilo standard koji na taj način samo ova ustanova pruža u Gradu Zagrebu. Isti princip rukovođenja provodit će u segmentu provođenja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji te kroz pružanje usluge savjetovanja za žrtve obiteljskog nasilja.

Nadalje, baviti će se promoviranjem rada ustanove na svim adekvatnim stručnim skupovima u gradu, republici ili inozemstvu. Omogućiti će također pojedinačno i grupno sudjelovanje svih stručnih radnika na takvim skupovima. Raspored sudjelovanja ovisiti će o financijskim mogućnostima planiranim u financijskom planu za tekuću godinu, kao i o obimu posla i konkretnoj situaciji u ustanovi, na način da primarno budu zadovoljene potrebe svih korisnika naših usluga.

Brinuti će da se nastavlja suradnja sa znanstvenom zajednicom i srodnim fakultetima pri Sveučilištu. To je moguće kroz omogućavanje prakse studenata, putem stručnih predavanja na kompatibilnim kolegijima te osiguravanjem uvjeta za provođenje istraživanja o problemskoj temi nasilja u obitelji.

Ravnateljica će koristiti svaku priliku da ustanovu prijavi na neki od natječaja iz EU socijalnog fonda kako bi ušli u konkurenciju s kandidatima za dobivanje bespovratnih financijskih sredstava za educiranje, prekvalifikacije i/ili zapošljavanje žrtava nasilja u obitelji.

U svim aspektima djelovanja ravnateljica će se voditi pozitivnim zakonskim propisima koji su u podlozi djelovanja ustanove, kao i Pravilnicima koje je donijelo Upravno vijeće ustanove, odnosno vlastitim Odlukama u skladu sa Statutom ustanove.

Slijedi detaljan prikaz sadržaja programa koje ćemo provoditi u ustanovi tijekom 2016.:

## **2. PROGRAM ZA DJECU I ODRASLE ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA KOJI SU NA SMJEŠTAJU**

### **Smještaj za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja**

#### **Protokol smještaja i boravka u ustanovi**

Djeca i odrasle osobe u svojstvu žrtava obiteljskog nasilja i nadalje će biti primljeni na smještaj putem dojava o takvoj potrebi od nadležnog Centra za socijalnu skrb, odnosno od policije. Dojava o potrebi smještaja, zaprimat će se i od nevladinih organizacija koje također pružaju uslugu smještaja žrtava obiteljskog nasilja ili pružaju psihološke i pravne savjete. Ponekad se potencijalna korisnica sama obrati za pomoć i traži smještaj tj. izdvajanje iz vlastite obitelji. U oba slučaja naknadno ćemo obavještava mjesno nadležni ured socijalne skrbi o činjenici smještaja te tražiti socijalnu anamnezu za korisnicu.

Smještaj je moguć isključivo za žrtve obiteljskog nasilja, što ne uključuje žrtve trgovine ljudima, beskućnike, socijalno ugrožene osobe koje nemaju gdje živjeti i sl. Na smještaj ne mogu biti primljene osobe koje su psihički bolesne ili su ovisnici.

#### **Troškovi smještaja u ustanovi**

U Domu su i nadalje troškovi smještaja kao i svih oblika tretmana i savjetovanja, za žrtvu besplatni, kontinuirani a tretman prilagođen njenom individualnom statusu. To se odnosi na sve žrtve bez obzira da li dolaze iz Zagreba ili iz drugih gradova.

#### **Tehnička i tjelesna zaštita na poslovima smještaja žrtava obiteljskog nasilja**

Vrlo važna podloga u odluci žrtve da krene na smještaj izvan vlastite obitelji u sigurnu kuću jest upravo ta potreba za osjećajem sigurnosti i zaštićenosti. Prostor Doma će i nadalje biti će zaštićen video nadzorom uz koji je 24 sata prisutna osoba iz zaštitarske tvrtke. U

prostoriji zaštitara doma postoji tzv. „panik tipka“ za dojavu opasnosti u dojavni centar koji je povezan s policijom.

Navedena dostignuća potrebna su kako bi se korisnici i djelatnici u Domu maksimalno zaštitili od eventualnog dolaska i napadačkog djelovanja nasilnika ali i drugih mogućih nepogoda. Objekt će i nadalje biti osiguran kod osiguravajuće kuće koja osigurava od požara, od loma strojeva (uključujući kotlovcu na lož ulje), lom stakala i od opće odgovornosti povrede trećih osoba, zaposlenika i korisnika na smještaju tijekom boravka u objektu.

I nadalje će tijekom 2016.g. za to ovlaštena tvrtka voditi poslove zaštite na radu: pružanje stručne pomoći kod pripreme za obavljanje inspekcijskih nadzora i prisustvovanje nadzoru, zatim dodatni poslovi kao što su izrada obveznih godišnjih izvješća prema Državnom inspektoratu.

## ***OPIS RADNIH ZADATAKA ZAPOSLENIKA NA POSLOVIMA SMJEŠTAJA ŽRTAVA***

### **1) Stručni tim na poslovima smještaja žrtava**

Stručne poslove provodit će stručni tim u sastavu:

1. Socijalni radnik/nica (2)
2. Psiholog/ginja (1)
3. Pravnik/nica (1)
4. Računovođa (1)

Stručni poslovi provodit će se u dvije smjene od 8.00-16.00 i od 13.00- 21.00 sata.

Dežurstvo će se i nadalje provoditi svaki dan u godini 24 sata i to kao pasivno dežurstvo, te prema pozivu i potrebi kao aktivno dežurstvo. Stručni radnici preuzimaju dežurstvo svaki ponedjeljak prema unaprijed utvrđenom planu dežurstava. Dežurstvo predaju nakon sedam dana ponovno u ponedjeljak sljedećoj kolegici koja isto obavlja sljedećih sedam dana i tako dalje redom.

Većina žrtava nikada nije imala iskustva sa smještajem u ustanovu za žrtve obiteljskog nasilja, pa su i njihova očekivanja od smještaja različita te često odmaknuta od objektivnog stanja. Na smještaj uglavnom dolaze zbunjene i uplašene te s osjećajem srama i krivnje. Ovisno o situaciji koja je prethodila smještaju, nije rijedak slučaj da na smještaj dolaze bez osnovnih osobnih stvari i dokumenata, što im dodatno daje osjećaj bespomoćnosti. Uglavnom je već kod prvog kontakta sa stručnim timom Doma, zamjetan jak osjećaj srama i krivnje,

preispituju vlastitu odluku o napuštanju partnera i često su potrebni značajni naponi da ih se usmjeri da izdrže krizni period prilagodbe.

Primarni zadatak svih zaposlenika a posebno članova stručnog tima u ustanovi je da pomažu žrtvama u prvim danima smještaja da savladaju novi ritam življenja te preuzmu strukturirane obrasce obaveza i prava koja su predviđena za korisnike smještaja u sigurnoj kući. Socijalne radnice, psihologinja i pravica provodit će sve aktivnosti primjerene očekivanjima unutar opisa njihovog radnog mjesta sukladno sistematizaciji.

Najvažniji zadatak stručnjaka u ustanovi jest oporaviti žrtvu na psihosocijalnoj razini, ukazati na njezine/njegove potencijale, objektivno sagledati mogućnosti osamostaljenja unutar postojećih socijalnih prava i socijalne mreže te razine obrazovanja, a u cilju izlaska iz nasilnog i ovisničkog ponašajnog životnog obrasca.

Uz navedene zaposlene radnike u stručnom timu, provođenju osnovne djelatnosti ustanove, doprinositi će:

- a) vanjski izvršitelji – suradnici
- b) vanjski izvršitelji - volonteri
- c) pripravnici struke studenti na praksi iz zemalja Europske unije preko ERASMUS programa (međunarodna razmjena studenata iz EU; odrađivanje tromjesečne prakse)
- d) **Studenti iz EU na praksi preko ERASMUS programa**

I nadalje ćemo biti otvoreni za ovakav vid suradnje s budućim mladim stručnjacima iz Europske unije. U slučaju takve molbe od strane studenta/tice razmotrit ćemo konkretan slučaj te odlučiti o omogućavanju takve prakse.

## **Edukacija stručnih radnika**

I nadalje će stručni timovi koji rade na smještaju i na provođenju tretmana, kao i ravnateljica pratiti i posjećivati različite stručne skupove u skladu s objektivnim mogućnostima: seminare, simpozije, okrugle stolove i tribine, strukovne konferencije kao i ciljane edukacije. Uvijek gdje je to prikladno, sudjelovat ćemo aktivno u cilju prezentiranja metoda i rezultata stručnog rada sa žrtvama obiteljskog nasilja i s počiniteljima obiteljskog nasilja, koji se provode u svakodnevnom radu u ustanovi.

## **2) Tehnički tim na smještaju**

Poslovi tehničke potpore provode

- a. Domaćica (2)

- b. Ekonom – vozač - kućni majstor (1)
- c. Administrativna referentica (1) - u 2016. g., administratorica koristi neplaćeni dopust do treće godine života djeteta (dio njezinih poslova obavljat će računovođa)

### **3. PROGRAM ZA POČINITELJE NASILJA U OBITELJI – U CILJU ZAŠTITE ŽRTVAVA OBITELJSKOG NASILJA**

Koristimo prostor koji je ciljano opremljen za potrebe tog tretmana na adresi Baruna Trenka 7/1. U 2015.g. potpisali smo trogodišni ugovor o zakupu istog s DUUDI-em. Sudskom odlukom o izvršenju zaštitne mjere „psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji“, sukladno Zakonu o zaštiti od nasilja u obitelji, započinje ovaj tretman. Stručni radnici koji provode tretman, obavezni su procijeniti prikladnost za uključivanje počinitelja nasilja.

#### **Stručni tim i struktura tretmana**

Tretman će se provoditi isključivo kroz timski rad. U stručnom timu rade tri stručna radnika/radnice:

- a) psiholog/psihologinja (1)
- b) socijalni radnik/socijalna radnica (2)

Stručni poslovi provode se u dvije smjene od 8.00-16.00 i od 13.00-21.00 sat.

#### Stručni tim obavljat će sljedeće poslove:

- ostvaruju neposredan kontakt s počiniteljem nasilja upućenim od strane nadležnih tijela;
- procjena mogućnosti postizanja promjene kod počinitelja, vjerojatnosti postizanja ciljeva tretmana i pojašnjavanje tretmanskog procesa tijekom dva do četiri individualna susreta;
- kontaktiranje žrtve nasilja i upoznavanje sa tretmanom;
- kontaktiranje nadležnih službi socijalne skrbi
- provedba tretmana tijekom 16 individualnih ili grupnih susreta, tijekom kojeg se klijente poučava i iskustveno vodi kroz teme o nasilju, posljedicama njegovog / njezinog nasilnog ponašanja, načinima na koje može promijeniti svoje ponašanje, te o ulozi vrijednosti i uvjerenja o rodnim odnosima u njegovom/njezinom nasilnom ponašanju;
- praćenje i procjena ponašanja počinitelja nasilja tijekom tretmana;

- izvještavanje nadležnih tijela koja su uputili počinitelja u tretman o postignuću svakog klijenta individualno;

- vođenje evidencije i prikupljanje relevantnih podataka za evaluaciju programa;

Struktura tretmana provoditi će se na sljedeći način:

- individualno procjenjivanje počinitelja i vjerojatnosti postizanja tretmanskih ciljeva kroz 2 – 5 susreta;
- - kontakt sa žrtvom nasilja
- individualni ili grupni tretman kroz 16 susreta;
- procjena uspješnosti tretmana i izvješćivanje suda ili državnog odvjetništva
- ukupno trajanje: 20 susreta tijekom 6 mjeseci
- trajanje individualnih susreta 1 sat, a grupnih 2 sata tjedno
- veličina grupe 8 – 10 članova
- evaluacija tretmana tijekom i po završetku tretmana

Tijekom 2016. godine planiramo nastaviti profesionalne aktivnosti u skladu sa postojećim kapacitetima, na način da realiziramo paralelno dvije do tri tretmanske grupe tijekom jednog tjedna. U terminima ostvarenja mogućih grupa to znači maksimalno sedam grupa počinitelja u tijeku jedne godine ( ukupno oko 60 počinitelja)

Uz navedenu bazičnu aktivnost planiramo i značajan broj individualnih susreta sa svim upućenim počiniteljima i žrtvama nasilja u obitelji, što je prema dosadašnjim pokazateljima između 200 do 300 individualnih susreta.

Osim navedenoga planiramo provesti nekoliko značajnih analiza postojećih podataka koji se odnose na parametre vezano za evaluaciju tretmana kao i neke druge, primjerice utjecaje parametra izloženosti nasilju u ranoj dobi i učestalosti nasilnog ponašanja u odrasloj dobi. Nadalje planiramo nastaviti sa radom na materijalima koji se odnose na „emocionalno opismenjivanje“ odraslih osoba, nastavno na postojeće radove.

#### **4. PROGRAM SAVJETOVANJA DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA**

##### ***Rad stručnog tima –vanjski izvršitelji***

U savjetovalištu radi tim koji se sastoji od šest stručnjaka – vanjska suradnika ustanove:

- pravnik – odvjetnik (1)
- psiholog, (2)
- socijalni radnik (2)
- socijalni pedagog – smjer poremećaji u ponašanju. (1)

Savjetovanje će se odvijati i nadalje tri puta tjedno, ponedjeljkom, srijedom i petkom od 16.30 do 19.30 sati. U navedenim terminima istovremeno će raditi dvoje stručnih radnika, a uvriježena je praksa da uvijek petkom radi pravnik – odvjetnik. Navedeni stručnjaci imaju više godišnje radno iskustvo unutar svojih struka, a vezano za rješavanje psiholoških, pravnih i socijalnih momenata koji nastaju kao posljedica činjenja tj. trpljenja nasilja u obitelji. Radit će na osnaživanju žrtve kroz pružanje savjeta i informacija o mogućnostima koje su u sustavu predviđene za žrtve obiteljskog nasilja na temelju zakonskih okvira iz kojih proizlazi niz prava za tu kategoriju klijenata: socijalna prava, prava na području imovinsko – pravnih odnosa, prava iz prekršajne i kazneno-pravne zaštite žrtve, prava iz obiteljskog zakonodavstva i dr.

Svi stručnjaci u savjetovalištu primaju osobno klijente, mogu davati savjete putem besplatnog telefonskog poziva žrtve na broj 0800 8898 ili e-mail adrese [mirna-zona@zagreb.hr](mailto:mirna-zona@zagreb.hr) Telefonski broj i elektronska adresa objavljeni su na našoj web stranici. Vidljivi su i na letcima koje redovno tiskamo i dijelimo.

## **5. ORGANIZACIJA PRVOG INTERVIZIJSKOG SASTANKA ZAPOSLENIKA SKLONIŠTA U HRVATSKOJ**

Shvatili smo unazad tri godine da je organizacija ovakvog skupa financijski prezahtjevna za mogućnosti svih skloništa koji bi bili kandidati za dolazak na takav sastanak. Planiramo u 2016.g. predložiti resornom ministarstvu da ono snagom svog autoriteta okupi sve nositelje poslova smještaja izvan obitelji za žrtve obiteljskog nasilja kako bi raspravili niz zajedničkih problema te moguće dogovorili neke ujednačene obrasce postupanja u njihovom rješavanju. Mišljenja smo da mi koji radimo taj posao trebamo stalno djelovati u smjeru poboljšanja osobnog profesionalnog rasta i razvijanja prioritetnih odrednica u našem poslu.

Nadamo se da će resorno ministarstvo prihvatiti pokroviteljstvo te da će i financijski podržati takav susret na kojem bi mi stručnjaci iz skloništa za žrtve u Hrvatskoj, kroz uzajamno iznošenje primjera iz prakse, mogli poboljšati aktualne metode rada u dnevnoj dinamici skloništa u kojima radimo. Radni naslov tog stručnog skupa koji ćemo predložiti je: *„Psihosocijalna podrška za žrtve obiteljskog nasilja na smještaju u skloništima – problemi, rješenja, perspektiva - iz pozicije djelatnika skloništa“*.

## **6. PRIPREME ZA OBILJEŽAVANJE 10 GODINA RADA DOMA „DUGA-ZAGREB“**

2017.g. ćemo obilježiti 10 godina od otvaranja vrata skloništa za žrtve obiteljskog nasilja na našoj prvoj adresi na Jarunu. Za tu prigodu planiramo uz pomoć vanjskog izvršitelja napraviti obradu svih statističkih podataka koje evidentiramo na sve tri razine djelovanja te objaviti „*Evaluacijsko izvješće o pružanju pomoći žrtvama obiteljskog nasilja u Domu Duga-Zagreb, 2007. – 2017.*“

Tijekom 2016.g. utvrditi ćemo hodogram svih potrebnih aktivnosti kako bi ova, podijeliti zaduženja i rasporediti ih u razdoblju ispred nas, kako bi ova središnja obljetnica dobila svoj stručni i slavljenički značaj u javnosti 2017.g.

## **7. ODRŽAVANJE I DALJNI RAZVOJ WEB APLIKACIJE U CILJU PROPAGIRANJA AKTIVNE BORBE PROTIV NASILJA U OBITELJI**

Web stranica ustanove postoji od 2007.g.. Do sada smo promijenili četiri web dizajnera. Web stranica uvelike doprinosi širenju detaljnih informacija o našoj djelatnosti i vrstama pomoći koje nudimo za žrtve obiteljskog nasilja. Iz kontakata s korisnicima našeg savjetovišta proizlazi da su u više od polovine slučajeva dobili prvu informaciju o savjetovanju preko naše web stranice. Drugi izvori su televizijske emisije, nadležni centar socijalne skrbi gdje su tražili pomoć i policija na zadnjem mjestu.

Tijekom 2016.g. nastavljamo redovno održavanje web stranice te punjenje aktualnim sadržajem o našem radu.

## **VI. ZAKLJUČAK**

Život bez nasilja u obitelji pravo je svakog pojedinca u društvu, a nasilno ponašanje odgovornost je svakog pojedinca koji pribjegava takvom neprihvatljivom ponašanju u obitelji. To nisu i ne smiju biti floskule niti izjave bez podloge u stvarnoj društvenoj svijesti!

Stoga je na putu do postizanja tog cilja potrebno pružiti različite oblike pomoći i potpore u savladavanju svih koraka potrebnih za kvalitetan i konačan izlazak iz kruga nasilja. Smještajni kapaciteti za žrtve obiteljskog nasilja u gradu kao što je Zagreb zaista su neophodni, a uz njih neophodna je i dobra umreženost svih subjekata koji prema protokolu o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji, trebaju zajedno djelovati.



Učinkovitost svih subjekata direktno je povezana s ukupnim doživljajem stvarne mogućnosti izlaza iz kruga obiteljskog nasilja. Naime, žrtvi obiteljskog nasilja vrlo je važno dati pravovremenu i točnu informaciju, ali i biti dosljedan i učinkovit koristeći sve mogućnosti u sistemu pravne, socijalne i psihološke zaštite.

Prednosti razvoja svih navedenih programa kako je navedeno u ovom Planu i programu za 2015., ogledaju se u činjenici da stručnjaci Doma „Duga – Zagreb“ imaju sveobuhvatan uvid u uspješnost suzbijanja nasilja u konkretnoj obitelji preko svih njenih članova:

- jedan tim raditi će sa žrtvom kroz savjetovanište;
- drugi tim raditi će na smještaju žrtve izvan obitelji, ako dođe do takve potrebe;
- treći tim tretirati će počinitelja nasilja kroz provođenje specijaliziranog tretmana u ukupnom trajanju od pet mjeseci, kako je ranije opisano;
- naposljetku, redovnom stručnom sintezom imati ćemo sveobuhvatan uvid u uspješnost suzbijanja nasilja u konkretnoj obitelji.

Ovaj model i nadalje je jedinstven u Gradu Zagrebu i u Hrvatskoj jer nema ustanove, udruge te druge pravne ili fizičke osobe koja kroz svoje djelovanje na opisani način objedinjuje sve navedene korake na putu prema prestanku činjenja nasilja u obitelji.

Uz navedeno u 2015.g. naglasak će biti na jačanju kontakata i učešća u EU projektima te na izradi analize isplativosti preseljenja iz objekta gdje je locirano sklonište za žrtve nasilja u obitelji.

**PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA**

**Kažimir Varda, dipl.iur**