

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 15. veljače 2017. donosi

ODLUKU

o usvajanju

PROGRAM RADA I RAZVOJA DOMA ZA DJECU I ODRASLE - ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA „DUGA – ZAGREB“ U 2017.

I. UVOD

Svaka nova poslovna godina za našu ustanovu donosi uobičajene i uhodane problemske situacije, ali i neke potpuno nove. U 2017.g. istaknut ćemo kao veliki izazov nastavak 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. Sigurni smo da će se ovim preseljenjem povećati kvaliteta onog što možemo pružiti žrtvama obiteljskog nasilja u organizacijskom i logističkom smislu. U 2017.g. očekujemo prema najavama iz nadležnih gradskih ureda, finaliziranje poslova vezano za legalizaciju objekta u koji se trebamo preseliti u perspektivi od sljedeće dvije godine. To je ujedno korak koji prethodi raspisivanju natječaja za izvođače radova i uređenje postojećeg prostora.

Žrtve obiteljskog nasilja u našem poslovnom planu za 2017.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 djelovanje svakako bitno u tom nizu aktivnosti protiv nasilja u obitelji. Očekivanje brzih promjena i vjerovanje u čudotvorne intervencije struke u sustavu dovesti će do frustracije stručnjaka i žrtava zbog neispunjenih očekivanja. Dvadesetpetogodišnja 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.

Mi ćemo kao ustanova i nadalje smjerno raditi i težiti pozitivnim postignućima u borbi protiv nasilja u obitelji. Također ćemo uvijek gdje se to očekuje doprinositi da struka u ovoj problematici kontinuirano povećava ciljeve i radi na kvaliteti ostvarenja istih. U tom smjeru Dom „Duga-Zagreb“ predstavlja program rada i razvoja za 2017.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 najvrniji ponuđač usluga smještaja žrtava. Davanje prioriteta svim poslovima vezano za dogovore i planiranje preseljenja ustanove u zonu tramvaja.

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 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.

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 unazad nekoliko godina nakon početak rada ovog tretmanskog centra, da je isti zaista prepoznat u Zagrebu kao vrlo profesionalan i kvalitetan. U sedmogodišnjem radu nismo imali do kraja razvijenu incidentnu situaciju, ali određenih napetosti i nelagode zbog straha od klijenta je bilo kod naših zaposlenica. Nakon uvođenja video nadzora na ulazu u prostor tretmanskog centra, nastaviti ćemo isti održavati u funkciji.

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.

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) Nadležni gradski ured naručuje uslugu savjetovanja od ustanove temeljem ugovora o pružanju usluge savjetovanja. Na nastavak takve suradnje možemo utjecati pružanjem kvalitetne usluge savjetovanja koja će biti prepoznata u lokalnom okruženju ali i šire. Statističke evidencije unazad 10 g. od kada djeluje ovo savjetovalište govore u prilog tome da je ono prepoznato među klijentima te se redovno koriste usluge savjetovališta iz godine u godinu
- 2) Rizik od provala u prostor gdje savjetovalište radi prestao je postojati jer je uprava Doma zdravlja istok uspjela provesti nabavu video nadzora nad glavnim ulazima u objekte kojima upravlja, pa je tako i naše savjetovalište zaštićeno od budućih provala.

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 namijenjene korisnicima usluga i stručnoj javnosti
3. Kontinuirane edukacije stručnog tima na smještaju i pstpn
4. Poticati stručne radnike na razvoj stručne kreativnosti:
 - planiramo izdati priručnik o psihološkoj djelatnosti u skloništu za žrtve obiteljskog

nasilja;

- planiramo provesti istraživanje s radnim naslovom: „Evaluacija doživljaja boravka u sigurnoj kući iz perspektive žrtava obiteljskog nasilja“

5. Uvoditi u radni proces dostignuća koja su inicirana od stručnog tima

6. Održavati kvalitetu suradnje i rada tako da ustanova bude i nadalje prepoznata među korisnicima usluga i među strukom kao visoko standardizirana i specijalizirana:

- ustanova za smještaj i osnaživanje žrtava obiteljskog nasilja

- ustanova za provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja obiteljskog nasilja

- ustanova s kojom se Zagreb i nadalje može isticati kao s primjerom dobre prakse i kvalitetne sinergije između osnivača i struke koja u ustanovi ove vrste kontinuirano pruža usluge žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji;

7. Održavati temeljem ranije navedenog postignute brojčane razine korisnika u sva tri segmenta rada. Bitno povećanje broja korisnika i klijenata nije moguće, zbog ograničenja postojećih kapaciteta smještaja, tretmana i savjetovanja.

8. Omogućiti kontinuiranu transparentnost financijskog poslovanja koje će i nadalje biti dostupno na uvid u svrhu nadzora nadležnim inspekcijama kao i osnivaču Gradu Zagrebu;

9. Redovito aplicirati na natječaje Europske unije s tendencijom dobivanja financijskih i organizacijskih potpora za provođenje ciljanih projekata u svrhu nadogradnje podrške i pomoći žrtvama, u odnosu na osnovnu djelatnost ustanove .

10. Održavati 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. Podržavanje i doprinos svim radnjama u cilju preseljenja skloništa u zonu tramvaja.

B) DJELATNOST PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA NASILJA U OBITELJI

1. Osigurati stabilnost u korištenju aktualnog poslovnog prostora za provođenje pstpn (detalji u dijelu „rad ravnateljice“);
2. Ostvariti uspješnu suradnju sa svim sudovima i odjelima koji će nam upućivati klijente na tretman;
3. Upućivanje informacija koje se od nas očekuju iz domene provedbe PSTPN, prema policiji, sudovima, centrima za socijalnu skrb, probacijskim uredima;
4. Provođenje tretmana kao **sigurnosne mjere** izrečene prema počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja, te kao **zaštitne mjere** prema počinitelju iz domene prekršajnih djela.
5. Reducirati 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.). Planiramo smanjiti broj sati korištenja prostora u Trenkovoju 7/1 za opisanu svrhu, te ga postepeno prestati davati na korištenje. Nažalost, kroz 4 godine takve suradnje, ustanovili smo da imamo uz dodatne troškove i dosta nanesenih šteta u prostoru zbog nemara roditelja pa i provoditelja nadzora, te ometanje provođenja našeg redovnog posla.
6. Zbog stalnog povećanja broja klijenata koje sudovi upućuju na tretman, u 2017.g. planiramo postaviti administratoricu koja će raditi administrativne poslove za potrebe stručnog tima na provođenju pstpn. Na to radno mjesto doći će kolegica administratorica, koja se planira vratiti 2017.g. raditi, nakon što je koristila 2 godine neplaćenog dopusta. Zbog navedenog nam treba dodatno jedna prostorija u poslovnom prostoru u Trenkovoju 7/1, tako da je i to još jedan razlog zbog kojeg planiramo

postepeno prestajanje suradnje sa Centrom za socijalnu skrb Zagrebu u cilju omogućavanja susreta roditelja s djecom s kojom ne žive.

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 savjetovaništa 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 2017. 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.

Pokrenut će pregovor s Državom i Gradom kako bi poslovni prostor u Trenkovoju 7/1 ponovno postao gradsko vlasništvo, a da u zamjenu Grad državi ponudi drugi adekvatan poslovni prostor. Na taj način omogućili bi ustanovi siguran nastavak provedbe postupka na adresi koja je poznata sudovima i klijentima. U tom slučaju ne bi trebali brinuti zbog uvijek mogućeg prekida ugovora o zakupu koji se potpisuje na dvije godine. Isto tako, procijenili smo da je vrlo pogodno prijaviti adresu ustanove u Trgovačkom sudu, na Trenkovu 7/1. Izbjegli bi tako pojavljivanje poštarica na vratima skloništa, što se događa sve češće. Razlog tome je što pošiljatelji različitih rješenja (osnivač, centri za socijalnu skrb i sudovi), adresu

primatelja automatski povlače iz registra Trgovačkog suda. Zatim koriste usluge privatnih dostavljača pošte koji ne mogu isporučiti poštu na poštanski pretinac Hrvatske pošte, a koji smo mi prijavili kao svoju adresu (p.p.133). To u svakodnevnom poslovanju donosi niz problema i umanjuje naše nastojanje da adresa skloništa bude poznata što manjem broju osoba radi sigurnosti žrtava na smještaju.

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. Raditi će na razvijanju potencijalnih suradnji ustanove s drugim srodnim organizacijama izvan Hrvatske, razvijati će pozitivan odnos i prikaz rezultata rada ustanove prema kolegama i kolegicama u ovom poslu u drugim europskim zemljama.

Omogućiti će također pojedinačno i grupno sudjelovanje svih stručnih radnika na stručnim skupovima u zemlji ili izvan Hrvatske. 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.

Kandidirati će ustanovu na natječaj za dodjelu godišnje nagrade Hrvatske udruge socijalnih radnika. To će biti prilika da u slučaju dobivanja takve nagrade, ustanova u svoju radnu biografiju upiše vrijednu podršku struke socijalnog rada.

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.

2) RADNI ZADACI I UVJETI NA SMJEŠTAJU DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

(detalji radnog procesa po strukama nalaze se u prilogu uz Program rada i razvoja ustanove u 2017.)

a) 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.

b) Troškovi smještaja u ustanovi

U Domu su i nadalje troškovi smještaja kao i svih oblika tretmana i savjetovanja, za žrtvu besplatni, kontinuirani te prilagođeni njezinim individualnim potrebama. Pod troškovima smještaja podrazumijeva se hrana, osnovni lijekovi, sredstva za održavanje osobne higijene te čistoće prostora u kojem žive. Sve navedeno jednako se primjenjuje za sve žrtve bez obzira da li dolaze iz Zagreba ili iz drugih gradova.

c) 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 2017.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.

d) 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 i nadalje će se provodit kroz 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.

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.

e) Vanjski izvršitelji - suradnici

1. Pravnik/nica za poslove provođenja postupka javne nabave (ugovor o djelu) – 1 izvršitelj (m/ž) -jednom godišnje potrebno je provesti jedan postupak velike javne nabave: nabava usluga tjelesne i tehničke zaštite.

2. Supervizorica/supervizor (ugovor o djelu) – 2 izvršitelj (m/ž)

- supervizija za zaposlenike na smještaju i na tretmanu, provodit će se 5 – 10 puta godišnje skladu s financijskim mogućnostima ustanove:

- radi se o konzultativnoj superviziji u vidu teorijske nadogradnje i konkretnih savjetodavnih tehnika i strategija; također, supervizija će uključivati i sustavno tumačenje i praćenje etičke prakse u radu s korisnicima

- supervizija za ravnateljicu – radi se o razvojno-integrativnoj superviziji u kojoj se zajedničkim radom supervizora i supervizanata-ravnatelja ustanova, oblikuje podržavajuća atmosfera i prostor i vrijeme za razvoj profesionalne kompetentnosti na način da se integrira stručno iskustvo s teorijama i zahtjevima profesionalne uloge i osobnim karakteristikama, vrijednostima i osjećajima

4. Stručni timovi za provođenje poslova savjetovanja djece i odraslih žrtava obiteljskog nasilja (ugovor o djelu) – 6 izvršitelja (m/ž)

-u savjetovalištu u Sesvetama, Ninska 10/1. kat, i nadalje će tri puta tjedno pon – sri – pet od 16.30 – 19.30 sati raditi tri tima stručnjaka za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja: 2 socijalna radnika, 2 psihologa, 1 socijalni pedagog i 1 pravnik – odvjetnik.

5. Institut za društvena istraživanja u Zagrebu, (ugovori o autorskom djelu) – 3 izvršitelja m/ž

- u prigodi obilježavanja 10 godina rada ustanove planiramo to organizirati vrlo stručno i profesionalno te prikazati egzaknte pokazatelje uspješnosti u desetogodišnjem radu; u tu svrhu biti će potrebno izraditi evaluacijsko istraživanje i prezentaciju rezultata; prikazat će se i komentari i osvrti naših glavnih partnera u poslu o uzajamnoj suradnji te predstaviti izložba svih tiskanih materijala stvaranih tijekom 10 godina u ustanovi

f) Vanjski izvršitelji – studenti:

Tijekom 2017. nastavljamo suradnju sa studenticama koje provode organizirano čuvanje djece u ustanovi što je započelo kao obavezna aktivnost iz EU projekta koji je završio krajem

2014.g. Pokazalo se da je to vrlo dobro pogođena usluga koja značajno poboljšava ukupnu atmosferu i od koje profitiraju svi: djeca, njihove majke, naši zaposlenici, studentice kroz praksu. Uspjeli smo ovu aktivnost simbolično financirati i nakon završetka EU projekta i to iz sredstava RBA banke u Zagrebi i RBA banke u Beču.

Najveći donatori Doma “Duga-Zagreb”

RBA Zagreb i Beč naši su najveći donatori koji nastavljaju nakon dvije godine – još dvije godine financirati organizirano čuvanje djece u skloništu i to od siječnja 2017. – do siječnja 2019. Nakon ovako temeljite podrške tijekom koje smo uvidjeli veliku dobit od takve vrste usluge, planiramo osnivaču predložiti stalno uvođenje usluge organiziranog čuvanja djece u skloništu, koje će biti financirano iz za to predviđene pozicije u financijskom planu ustanove za 2019.g.

g) Vanjski izvršitelji – pripravnici struke:

Pripravnici će biti iz struka identičnih onima koje zapošljavamo u ustanovi kako bi imali svoje mentorice. U 2017. planiramo svakako završiti pripravnički staž u kolovozu 2017. za jednu psihologinju koja je svoje “zapošljavanje bez zapošljavanja” u našoj ustanovi započela u kolovozu 2016., u suradnji sa Zavodom za zapošljavanje.

h) 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.

i) Edukacija stručnih radnika na smještaju

I nadalje će stručni timovi koji rade na smještaju 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.

i) Tehnički tim na smještaju

Poslovi tehničke potpore provode

- a. Domaćica (2)
- b. Ekonom – vozač - kućni majstor (1)

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

(detalji radnog procesa po strukama nalaze se u prilogu uz Program rada i razvoja ustanove u 2017.)

Planiramo pregovarati s Državom i Gradom vezano za vlasništvo prostora u kojem se odvija pstpn, na adresi Trenkova 7/1. Pokušat ćemo dogovoriti da Grad ponudi drugi adekvatan prostor Državi u zamjenu za povratak vlasništva na prostoru u Trenkovej 7/1. Detaljnije objašnjeno u dijelu „rad ravnateljice“.

a) 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.

- c) administrator na poslovima provođenja pstpn (1)

Zbog kontinuirano maksimalnog broja počinitelja nasilja koje sud upućuje na mjeru tretmana, potrebno je osigurati administrativnu podršku stručnom timu. Stoga planiramo od 2017.g na dalje imati osobu zaduženu za administrativne poslove na provođenju pstpn. Administrator će raditi u jednoj smjeni od 8.00 – 16.00 sati.

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 2017.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 60 počinitelja približno u brojevima iskazano).

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.

Važan cilj za 2017.godinu je analiza postojećeg programa za provođenje psihosocijalnog tretmana i nakon iste strukturirati promjene u sadržaju i načinu provedbe tretmana koje su se pokazale empirijski valjanim.

Osim navedenoga planiramo provesti nekoliko značajnih analiza postojećih podataka koji se odnose na parametre vezano za obrasce nasilnog ponašanja kao i neke druge, primjerice utjecaje parametra izloženosti nasilju u ranoj dobi i učestalosti nasilnog ponašanja u odrasloj dobi.

b) Edukacija stručnih radnika na provođenju pstp

Planiramo aktivno sudjelovati na konferencijama socijalnih radnika i psihologa kao i nastavak sudjelovanja u radu WWPN, Evropske mreže provoditelja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji.

4. PROGRAM SAVJETOVANJA DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

(detalji radnog procesa po strukama nalaze se u prilogu uz Program rada i razvoja ustanove u 2017.)

Rad stručnog tima –vanjski izvršitelji

U savjetovalištu će i nadalje raditi 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 će klijente primati osobno, a moći će davati savjete i putem besplatnog telefonskog poziva žrtve na broj 0800 8898 ili putem elektroničke pošte: 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

U izvještaju o radu u 2016.g. obrazložili smo zbog čega ovakav sastanak nije organiziran tijekom 2016.g. Takva namjera s naše strane postoji sada već četvrtu godinu. No organizacija ovakvog skupa financijski i organizacijski je prezahtjevna za mogućnosti bilo kojeg skloništa u Hrvatskoj. Planiramo stoga u 2017.g. konačno 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 prioriternih 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 skloništimu – problemi, rješenja, perspektiva - iz pozicije djelatnika skloništa“*.

6. NASTAVAK PRIPREMA 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 kojeg smo odabrali u 2016.g., 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 2017.g. nastaviti ćemo provoditi zadatke prema ranije utvrđenom hodogramu u suradnji s vanjskim izvršiteljem „Institutom za društvena istraživanja u Zagrebu“. Želja nam je dostići stručni i slavljenički značaj dobrom organizacijom obilježavanja naših 10 godina rada.

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 pet 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 savjetovaništa 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 2017.g. izradit ćemo novi vizualni identitet stranice, ažurirati njezin sadržaj te ga učiniti zanimljivije dostupnijim za pregledavanja.

VI. ZAKLJUČAK

Prednosti dugogodišnjeg rada koje ova ustanova ima iza sebe, ogledaju se u činjenici da stručnjaci Doma „Duga – Zagreb“ imaju proširen uvid u aktivnosti radi suzbijanja nasilja u konkretnoj obitelji imajući u fokusu više njezinih 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 i nadalje ćemo moći imati proširen 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.

Prednost dugogodišnjeg rada također se ogleda u činjenici da je ustanova postigla prepoznatljivost po kvaliteti svog rada ne samo među poslovnim partnerima u Zagrebu nego i širom Hrvatske.

PREDSJEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA

mr.sc. Sandra Čirkinagić