

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 2018. donosi

ODLUKU

o usvajanju

PROGRAM RADA I RAZVOJA DOMA ZA DJECU I ODRASLE - ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA „DUGA – ZAGREB“ U 2018.

I. UVOD

Svaka nova poslovna godina za našu ustanovu donosi uobičajene i uhodane problemske situacije, ali i neke potpuno nove. U 2018.g. istaknut ćemo drugu godinu za redom 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. Kako tijekom 2017.g. nisu finalizirani poslovi vezano za legalizaciju postojećeg objekta u koji trebamo preseliti, očekujemo da će isti biti gotovi tijekom 2018.g. To je ujedno korak koji prethodi raspisivanju natječaja za izvođače radova i uređenje postojećeg prostora.

Žrtve obiteljskog nasilja u našem poslovnom planu za 2018.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 (m/ž)“.

Svjesni smo da 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 doprinosti 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 2018.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; ova problematika treba se sagledati iz činjenice da žrtve jesu dobrovoljno došle u sklonište, ali to nije prirodan način življenja te su sklone ranije prekinuti i stručnu pomoć i sigurnost i izdvojenost iz nasilnog odnosa samo da bi izašle iz kolektivnog življenja s drugim nepoznatim osobama te da bi prekinule jaki osjećaj izolacije u našem sadašnjem objektu (zbog veličine i izoliranosti objekta).

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. Ne možemo utjecati na činjenicu imanja ili neimanja dovoljnih financijskih sredstava. Možemo utjecati na odluku osnivača da je preseljenje prioritet u nizu drugih aktivnosti za koje se financiranje treba osigurati.

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“; otkrivanje adrese skloništa od strane dionika u sustavu;

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

3) Neučinkovita, neorganizirana i neprofesionalna usluga tjelesne i tehničke zaštite kojoj nažalost svjedočimo kroz prethodne godine. Zbog preniskih cijena sata zaštitarskih usluga, samo da se posao dobije, problemi nastaju u realizaciji: nedostatak ženskog kadra za posao zaštitarki u našoj ustanovi, preniski prihodi koji rezultiraju prečestim promjenama zaposlenica koje se ne stignu naučiti raditi u našim specifičnim uvjetima. Uslijed svega toga nastaje puno grešaka u postupanjima, loših nedistanciranih odnosa između zaštitarki i korisnica, ne poštuje se protokol postupanja od strane zaštitarki te je razina sigurnosti i čuvanja objekta svedena ispod prosjeka.

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). Skretati pažnju svim dionicima u sustavu o važnosti tajnosti adrese skloništa. Pisati i upozoravati na propuste. Pratiti kako napreduje naš prijedlog za unosenje u Obiteljski zakon novog sadržaja o obavezi čuvanja tajnosti adrese svih skloništa u Hrvatskoj od strane svih dionika u sustavu.

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) U dogovoru s osnivačem koji treba podržati taj trošak u financijskom planu, potrebno je nadalje nabavljati uslugu tjelesne i tehničke zaštite isključivo po principu „ekonomski najisplativije ponude“ kako bi se dobila kvaliteta u ovoj kategoriji usluga.

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

5) Prostor je u zakupu od Ministarstva državne imovine. Potencijalno postoji mogućnost gubitka prostora zbog ne produženja ugovora o zakupu istog.

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 najvrsniji 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 europskim zemljama.

2) Kvalitetnom uslugom možemo utjecati na to koga će suci odabrati kao izvršitelja mjere PSTPN. Svjedoci smo unazad 8 godina od početka rada ovog tretmanskog centra, da je isti zaista prepoznat u Zagrebu kao vrlo profesionalan i kvalitetan.

3) Do sada nismo imali ozbiljnu incidentnu situaciju, ali određenih napetosti i nelagoda zbog straha od klijenta je bilo kod naših zaposlenica. To smo riješili tako što su uvijek u smjeni sve tri kolegice, što ranije nije bio slučaj, tj. bili su dani kada bi u smjeni bila samo jedna od njih.

4) Nakon uvođenja video nadzora na ulazu u prostor tretmanskog centra, nismo imali niti jedan pokušaj provale u prostor. Ujedno taj video nadzor je dodatno osnažujuće uporište za bolji osjećaj sigurnosti kod zaposlenica u smislu da točno vide tko im zvoni. To je posebice važno kada zvoni netko tko nema dogovoren termin, što se također događa svako toliko.

5) Tijekom 2017.g. upoznali smo osnivača o isteku prvog ugovora o zakupu prostora u kojem provodimo PSTPN. Kako je taj prostor ranije bio u vlasništvu Grada Zagreba, načelno smo predložili da Grad Zagreb uđe u pregovore s Ministarstvom državne imovine kako bi se pronašla mogućnost zamjene prostora: Grad daje Ministarstvu određeni prostor za koji se dogovore, a za uzvrat Ministarstvo daje Gradu prostor u Trenkovej 7/1 gdje provodimo PSTPN. Planiramo tijekom 2018.g. poduzimati potrebne radnje u komunikaciji s Gradom Zagrebom, da bi se opisana inicijativa ostvarila.

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) Planiramo se žaliti dobavljaču usluge interneta i telefona u prostorima savjetovališta. To moramo učiniti preko Grada Zagreba koji je proveo centraliziranu nabavu usluga interneta i telefona. Naime, tijekom 2017.g. više desetaka puta nestajao je internet i prekidale su se telefonske linije zbog tehničkih kvarova. To je napravilo negativnu sliku u javnosti o prisutnosti i radu ovog savjetovališta. Posebno zato jer smo imali medijsku kampanju s pozivom žrtvama da se jave na sve naše brojeve telefona i e-mailove uključujući i savjetovalište. Vrlo negativan efekt izaziva kod pozivatelja koji treba pomoć da nakon toga nije dostupna linija, da zvuči kao da zvoni a nitko se ne javlja, da e-mailovi ne prolaze. Stiče se dojam da se radi o neozbiljnoj organizaciji koja uopće ne radi kao što objavljuje u medijima.

3) Rizik od provala u prostor gdje savjetovalište radi smanjen je na najmanju moguću mjeru 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 i prava na pristup informacijama 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 KROZ SVA TRI SEGMENT RADA USTANOVE

1. Sudjelovati na stručnim skupovima te dijeliti 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 koji smo prolongirali s plana za 2017.g., na 2018.g.
 - planiramo izdati novi priručnik za provođenje PSTPN
 - planiramo objaviti rezultate istraživanja na temu evaluacije 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 grad 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.

PREPORUKE ZA POBOLJŠANJE RADA USTANOVE
UTEMELJENE NA REZULTATIMA ANKETE PROVEDENE U CILJU IZRADE
EVALUACIJSKOG IZVJEŠTAJA O RADU DOMA „DUGA-ZAGREB“

U prigodi 10 godina rada skloništa za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji, Institut za društveni razvoj izradio je evaluacijsku studiju. Kao zaključci proizašle su i neke preporuke od zaposlenika po odjelima, od korisnika smještaja te od vanjskih suradnika u sustavu. Iz njihovog sadržaja vidi se i smjer kojim ustanova treba ići na putu svog razvoja, implementiranja i poboljšanja djelovanja i suradnje s relevantnim suradnicima a na dobrobit žrtava obiteljskog nasilja. Sve što navodimo ovdje je obavezujuće, ali nije moguće predvidjeti rokove unutar kojih se to sve može ostvariti:

PREPORUKE DJELATNIKA NA SMJEŠTAJU

- Voditi komparativne, longitudinalne statističke izvještaje po širokom spektru demografskih i psihosocijalnih obilježja;
- Iskoristiti statističke podatke za osmišljavanje posebnih programa namijenjenih korisnicama/ima smještaja;
- Kontinuirano poticati usavršavanje stručnog tima;
- Promijeniti lokaciju sklonšta;
- Ulagati napor za čuvanje skorovitosti smještaja za žrtve;
- Proaktivno pristupiti prema osnivaču ustanove u vezi s potrebama za čuvanjem i osmišljavanjem slobodnog vremena djece predškolske dobi;
- Proaktivno pristupiti prema osnivaču ustanove u vezi s financiranjem programa usmjerenih k osmišljavanju slobodnog vremena djece mlađe i starije školske dobi;
- Proaktivno pristupiti u osmišljavanje i apliciranje na suradničke projekte vezane uz poboljšanje položaja marginalnih, društveno diskriminiranih skupina (mlade žene, žene starije dobi, žene s posebnim potrebama, žene na rodiljnom dopustu itd.) s obzirom na psihosocijalnu podršku te programe vezane uz obrazovanje, prekvalifikaciju, zapošljavanje ili poseban smještaj;
- Osmisliti posebne, inovativne programe za angažiranje stručne službe Savjetovaništa u praćenju (savjetovanju i osnaživanju) žrtava nasilja i njihovih obitelji nakon izlaska sa smještaja;
- Proširiti tim s koordinatorom/icom stručnog i tehničkog tima.

PREPORUKE DJELATNIKA KOJI PROVODE PSTPN

- Omogućiti svim korisnicima pristup prostorima za provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. To se poglavito odnosi na pristup osoba s invaliditetom, koji je trenutno onemogućen;
- Razmisliti o programu koji bi uključivao bivše korisnike koji bi na vlastitom primjeru svjedočili pozitivne aspekte tretmana i obiteljski život bez nasilja;
- I provoditelji i korisnici tretmana istaknuli su kako je trajanje programa nedostavno kako bi se prenijela sva znanja. Stručni bi tim trebao predložiti novi, širi, program psihosocijalnog tretmana koji bi uključio i one aspekte koji se do sada nisu mogli uključiti.
- Unatoč tome što u psihosocijalne tretmane upućuju sudovi, pa otud nije potrebno popularizirati rad ustanove u tom pogledu, preporuča se intenzivniji angažman u javnosti. Njime bi se doprinijelo ne samo osvještavanju javnosti oko rada s počiniteljima nasilja već i osvještavanju samih počinitelja oko posljedica njihovih djela te potencijalno dobrih strana ove sudske mjere.
- Intenzivirati već započeti rad na razvoju novih usluga u tretmanskom centru. To su u prvom redu: a) obiteljska i partnerska terapija po završetku obveznog PSTPN-a u koju bi bile dobrovoljno uključene osobe koje su završile tretman i njihovi partneri, odnosno žrtve, a temeljem procjene voditelja tretmana o potrebi za navedenim; b) psihosocijalna podrška djeci koja su izložena ili su svjedočila bilo kojem obliku nasilja u obitelji, a koja bi se mogla pružiti kroz savjetovanje ili terapiju (procjena voditelja o takvoj potrebi).

PREPORUKE VANJSKIH SURADNIKA U SAVJETOVALIŠTU

- Lokacijska dislociranost od centra grada pokazala se kao problem za korisnike – stoga se preporučuje osnivanje dodatnog savjetovališta toga tipa na zapadnom dijelu Zagreba ili preseljenje postojećeg Savjetovališta bliže centru grada kako bi bio u tramvajskoj zoni i time fizički dostupniji korisnicima. Pritom, valjalo bi voditi računa o infrastrukturnim uvjetima koji omogućavaju fizički pristup, s obzirom na to da trenutne prostorije koje koristi Savjetovalište u Domu zdravlja u Sesvetama nisu adekvatne za pristup osobama s invaliditetom;
- Kako bi se poboljšala komunikacija i suradnja Savjetovališta s ostalim organizacijskim jedinicama unutar Doma, predlaže se redovito sastajanje (primjerice, u nekom mjesečnom kontinuitetu) zaposlenika Doma i savjetnika u svrhu razmjene iskustava, znanja i ideja vezanih uz zajedničko područje rada. Drugim riječima, predlaže se svojevrsna

komunikacijska koordinacija između svih organizacijskih jedinica Doma, posebno Savjetovališta i ostalih u svrhu stvaranja u potpunosti integrirane institucije;

- Potrebno je poraditi na vidljivosti Savjetovališta s obzirom na to da medijska prisutnost uvelike doprinosi ne samo osvještavanju i senzibilizaciji javnosti o problemu nasilja u obitelji već i prepoznavanju vrijednosti usluga Savjetovališta od strane javnosti;
- Uložiti u tiskanje brošure koja bi sadržavala osnovne korisne informacije osobama koje se Savjetovalištu obraćaju za pomoć.

PREPORUKE OD STRANE VANJSKIH SURADNIKA (policija, centri za socijalnu skrb, sustav pravosuđa, pravobraniteljstva, udruge)

- Pokazala se potreba za radom na poboljšanju suradnje s drugim institucijama u području edukacije i osmišljavanja zajedničkih projekata vezanih uz zaštitu žrtava obiteljskog nasilja;
- Iako su suradničke veze ocijenjene vrlo dobrima, postoji dio institucija koje smatraju da bi komunikacija trebala biti intenzivnija te da je potrebno stvarati češće prilike za razmjenu stručnih znanja i iskustava u zajedničkim područjima djelovanja. Na tom tragu, preporučuje se razvijanje komunikacijske strategije koja bi uključivala i one institucije s kojima je do sada ostvarena manje intenzivna razmjena ideja i iskustava;
- Preporuka je u određenoj mjeri poraditi i na vidljivosti Doma u cjelini s obzirom na to da se radi o najslabije ocijenjenom obilježju rada ustanove od strane vanjskih suradnika.

ELEMENTARNI POKAZATELJI ODRŽAVANJA KVALITETE PO DJELATNOSTIMA

A) DJELATNOST SMJEŠTAJA ŽRTAVA

1. Održavanje 24 satne prisutnost svaki dan u godini za smještaj žrtava obiteljskog nasilja;
2. 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;
3. 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;

4. 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;
5. 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 pstp (detalji u dijelu „rad ravnateljice“); bilo da ostajemo u postojećem prostoru ali temeljem ugovora o korištenju s Gradom Zagrebom; bilo da od Grada Zagreba dobijemo drugi prostor koji će biti dostupan osobama s invaliditetom;
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.

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 2018. godinu:

V. OPIS RADNIH ZADATAKA U USTANOVI

1) RAD RAVNATELJICE

Brinut će se za redovito prihodovanje i zakonitu potrošnju sredstava iz Proračuna Grada 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 pstp 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.

Na temu poslovnog prostora za provedbu PSTPN postoji značajan problem jer postojeći prostor nije dostupan za osobe s invaliditetom. Ravnateljica će stoga i taj momenat uzeti u obzir te u dogovoru s osnivačem inicirati rješenja koja su najbolja moguća za korisnike tretmana, a unutar mogućnosti osnivača.

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 stručnih radnika u ustanovi 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.

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

Brinut će se u suradnji sa stručnim vijećem da se pokrenu novi modeli edukacija i/ili stručnih skupova za suradnike u poslu. Takva potreba proizašla je iz preporuka vanjskih suradnika dobivenih nakon ispunjavanja evaluacijske ankete u prigodi 10.g. rada skloništa.

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

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 obavještavati 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 i ne uzimaju terapiju 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 stručni rad sa žrtvom i za žrtvu, prehrana, 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

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 kotlovnice 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 2018.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)

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 u 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

– prolongiramo sa 2017.g. na 2018.g..g. prevođenje na engleski jezik dijelova sadržaja na našoj web stranici;

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.

f) Vanjski izvršitelji – studenti:

Tijekom 2018. 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.

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 2018. planiramo aktivirati 2 pripravnice i to pravnicu i psihologinju. To će biti moguće ako će i nadalje biti osigurana sredstva iz Državnog proračuna putem Zavoda 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.

j) 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.

k) Tehnički tim na smještaju

Poslovi tehničke potpore provode

- Računovođa (1)
- Domaćica (2)
- Ekonom – vozač - kućni majstor (1)

Domaćice i kućni majstor u ustanovi suradno će obavljati poslove na održavanju svih dnevnih potreba korisnica u tehničkom smislu: sljedovanje hrane, higijenskih potrepština, organizacija čišćenja prostora zajedničkog i u stanovima, organizacija čuvanja djece korisnica, raspored dežurstava korisnica, narudžba svih potrepština iz domene njihovog posla, razvrstavanje garderobe i obuće koja stiže u Dom iz donacija građana, donošenje i slanje službene pošte, popravljavanje uređaja, pribora i alata i drugi poslovi u skladu sa opisom radnih mjesta u tehničkom timu.

Računovođa će i nadalje voditi knjigovodstvo u ustanovi sukladno pozitivnim zakonskim propisima, izrađivati izvještaje te pratiti izmjene i dopune zakonskih i podzakonskih akata iz područja računovodstvenih poslova. Uz navedeno, računovođa će sudjelovati na svim stručnim skupovima i edukacijama iz područja vođenja računovodstva za proračunske korisnike, a skladu s financijskim mogućnostima ustanove.

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

Planiramo pregovarati s Državom i Gradom vezano za vlasništvo prostora u kojem se odvija postupak, na adresi Trenkova 7/1. Detaljnije objašnjeno u dijelu „rad ravnateljice“.

Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji jest zaštitna i sigurnosna mjera temeljem dvije zakonske podloge: Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji i čl.70 Kaznenog zakona. Dom „Duga-Zagreb“ dobio je dozvolu nadležnog Ministarstva pravosuđa za

provođenje tretmana s osnova oba zakonska propisa. Psihosocijalni tretman za počinitelje nasilja provodi se primarno sa ciljem zaštite žrtava obiteljskog nasilja

Realna očekivanja od psihosocijalnog tretmana su:

- 1) širenje razumijevanja značenja i posljedica nasilnog ponašanja,
- 2) prihvaćanje veće razine odgovornosti za svoje postupke,
- 3) smanjenje nasilnog ponašanja kod većine počinitelja,
- 4) razvijanje novih obrazaca nenasilnog ponašanja (socijalne vještine).

Psihosocijalni tretman provodi se individualno i/ili grupno na temelju pisanog plana izrađenog za svakog počinitelja nasilja po principu individualizacije.

a) Područja i sadržaj rada stručnog tima na poslovima psihosocijalnog tretmana za počinitelje nasilja

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)
- c) administrativni referent (1)

Opis poslova psiholog/psihologinja i socijalni radnik/socijalna radnica:

- 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;
- procjena rizika za ponavljanje djela nasilja u obitelji;

- 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 2018.godine planiramo nastaviti profesionalne aktivnosti u skladu sa postojećim kapacitetima, na način da realiziramo paralelno tri tretmanske grupe tijekom jednog tjedna. U terminima ostvarenja mogućih grupa to znači maksimalno još 6 novih grupa počinitelja u tijeku jedne godine (ukupno 60 počinitelja/ica približno u brojevima iskazano, budući da će u veljači 2018. Godine završiti 3 grupe koje su počele s radom u 2017.

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.

Tijekom 2018.godine planiramo posvetiti još više pažnje radu s žrtvama obiteljskog nasilja od strane počinitelja/ica upućenih u našu ustanovu. Način provođenja istog planiramo kroz povećanje broja individualnih susreta sa žrtvama koje su spremne na suradnju i uključivanje u savjetodavni tretman.

Važan cilj za 2018.godinu je nastavak rada na modifikaciji postojećeg programa za provođenje psihosocijalnog tretmana.

Odjel za psihosocijalni tretman također će aktivno doprinjeti radu na izmjenama i dopunama Pravilnika o provođenju psihosocijalnog tretmana i pripadajućih Standarda u okviru Radne skupine pri Ministarstvu pravosuđa.

Osim navedenoga planiramo provesti nekoliko značajnih analiza koje se primarno odnose na poboljšanje rada stručnih radnica u tretmanskom smislu i nužnosti supervizije kao jednog parametra kvalitativnog poboljšanja stručnog rada.

b) Edukacija stručnih radnika na provedenu pstpn

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. Jedna stručna radnica i nadalje se educira za psihodramskog terapeuta sa ciljem jačanja profesionalnih kompetencija u grupnom radu s počiniteljima.

Jedna stručna radnica se samostalno dodatno educira na doktorskom studiju komunikologije, u svrhu osobnog, kao i profesionalnog rasta.

c) Rad u stručnim tijelima

Stručne radnice koje rade na provedbi PSTPN, sudjelovat će u radu sljedećih stručnih tijela Doma:

- stručni tim;
- stručno vijeće;
- psihologinja koja radi na PSTPN sudjeluje u radu Upravnog vijeća kao predstavnica radnika

d) Evaluacija

Evaluacija rada provodi se kroz:

- redovne dnevne sastanke stručnog tima;
- evaluaciju individualnih planova i programa rada za svakog pojedinačnog korisnika psihosocijalnog tretmana za počinitelje nasilja u obitelji;
- redovna tjedna evaluacija grupnog rada sa počiniteljima nasilja;
- evalauacija po završetku grupnog/individualnog tretmana (od 10-15 puta godišnje);
- timska sinteza i završno izvješće za svakog pojedinačnog korisnika psihosocijalnog tretmana;
- pisanje kvartalnog izvješća za potrebe Ministarstva pravosuđa;
- pisanje polugodišnjeg i godišnjeg izvještaja o radu stručnog tima;
- sudjelovanje na interviziji

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 2018.)

a) 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. 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 savjetovališta 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 2018.g. prevesti ćemo trećinu sadržaja stranice na engleski jezik. To će biti dobar korak prema lakšoj komunikaciji s našim različitim partnerima iz EU s kojima se javljamo na EU projekte, kao i sa kolegicama i kolegama koji su zajedno s nama učlanjeni u

EU organizaciju WWP (Work with perpetrators). Isto će vrijediti zbog svih naših budućih učlanjenja u strukovna EU udruženja.

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 savjetovalište;
- 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