



**PROGRAM RADA I RAZVOJA
DOMA ZA DJECU I ODRASLE - ŽRTVE
OBITELJSKOG NASILJA
„DUGA – ZAGREB“ U 2019.**

Zagreb, veljača 2019.



P.P.133, 10001 Zagreb

www.duga-zagreb.hr

URBROJ: 01-15/01-1-5

Zagreb, 13. veljače 2015.

Na temelju članka 1. Statuta Doma za djecu i odrasle - žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb“, PP 133. 10001 Zagreb, Upravno vijeće Doma na svojoj 2. sjednici održanoj 15. veljače 2019. 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. Globalno gledano naše nastojanje je preseljenje Odjela smještaja žrtava na novu adresu u zoni tramvaja. Sigurni smo da će se ovim preseljenjem povećati kvaliteta onog što možemo pružiti žrtvama obiteljskog nasilja u organizacijskom i logističkom smislu, pa čak i u sigurnosnom smislu zbog dostupnosti za bržu policijsku intervenciju.

Svjesni smo da je takvo preseljenje zahtjevan zadatak koji indicira koordinaciju više tijela gradske uprave, vanjskih stručnih izvršitelja kao i značajna financijska sredstva. Proces je pokrenut 2016.g., ali se kreće izuzetno sporo za sada.

Žrtve obiteljskog nasilja u našem poslovnom planu za 2019.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 šaljem 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. Dugogodišnja 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 skladu sa zakonskom regulativom u cilju sprečavanja 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 2019.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 samo 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 lokacijske 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.

2. **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. Imajući u vidu odredbe Istanbulske konvencije u dijelu „obaveze tajnosti skloništa“ – pojačano poticati zakonodavca preko predviđenih posrednika (strukovna udruga ili komora), za unošenje 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. Uveden protokol postupanja u slučaju potrebe poziva 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) Poduzeti sve zakonom omogućene aktivnosti uz uvedene visoke kriterije kvalitete, da se odabere najkvalitetniji ponuđač usluge tjelesne i tehničke zaštite. 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 maksimalna kvaliteta u ovoj kategoriji usluga.

2. CILJ: Imati strategiju osiguranja financijskih sredstava u svrhu provođenja dodatnih programa usmjerenih na kvalitetno osmišljavanje slobodnog vremena djece na smještaju i to predškolske dobi te mlađe i starije školske dobi;

RIZICI:

- 1) Nedovoljno izvora za financiranje dodatnih programa; letargija ili loše provođenje slobodnog vremena kod djece;
- 2) Nezanimljivost ponuđenih programa djeci; letargija ili loše provođenje slobodnog vremena kod djece;

OTKLANJANJE RIZIKA:

- 1) Osloniti se na „vlastite snage“ te pronaći sponzore za manje akcije: za jedan odlazak u kino ili na kazališnu predstavu, za jedan turistički obilazak grada i sl.); održavati otvoren i profesionalan odnos sa svim dosadašnjim donatorima te kombinirati njihove mogućnosti kroz ideje za nastavak suradnje na dobrobit djece na smještaju;
- 2) Uz maštovit pristup u kombinacijama onog što možemo organizirati i onog što bi djeca htjela – potrebno je održavati s djecom otvoren odnos zbog nastojanja da programi budu odraz interesa djece na smještaju; uz navedeno stručni tim na smještaju održavati će i ravnotežu između želja djece i mogućnosti ustanove;

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. Zakup je skup, a uvijek postoji mogućnost gubitka prostora zbog ne produženja ugovora o zakupu istog od strane države.

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Uspješno pregovaranje s osnivačem u cilju osiguravanja uvjeta za funkcioniranje. Kako 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. Uz navedeno video nadzor koji imamo unazad 4 godine svakako je dobar način kontroliranja ulazaka u poslovni prostor tretmanskog centra. To je posebice važno kada zvoni netko tko nema dogovoren termin, što se također redovito događa.

5) Problem prostora u kojem unazad 10 godina radi tretmanski centar riješit ćemo preseljenjem u novi prostor u gradskom vlasništvu, u zoni tramvaja koji je dostupan osobama s invaliditetom, što do sada nije bilo omogućeno. Novi prostor smo dobili na korištenje te ćemo ga početkom 2019.g. urediti za potrebe provedbe PSTPN.

2. CILJ:

a) Imati aktivnu uslugu obiteljske i partnerske terapije po završetku obveznog PTPN-a za određeni broj odraslih osoba dobrovoljno uključenih u terapiju, a temeljem procjene voditelja tretmana o potrebi za navedenim. Radi se o počiniteljima koji su evidentno prekinuli nasilno ponašanje, a članovi obitelji su visoko motivirani i iskazuju spremnost za nastavak odnosa. U navedenim situacijama izuzetno je važno obitelji ponuditi mogućnost rada na odnosima u svrhu osnaživanja svakog člana obitelji, a time i obitelji kao takve. Potrebno je napraviti analizu i snimanje broja takvih kandidata na godišnjoj bazi koji zadovoljavaju kriterije za ulazak u obiteljsku ili partnersku terapiju nakon završenog tretmana.

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).

Nastavni cilj je povećati tim stručnjaka koji provode tretman za jednu novu osobu koja će provoditi aktivnosti pod a) i b).

RIZICI:

- 1) Nedovoljan broj počinitelja nasilja na godišnjoj razini, koji će zadovoljiti posebne kriterije za ulazak u obiteljsku ili partnersku terapiju; nedovoljan broj djece za ulazak u savjetovanje/terapiju kako je navedeno.
- 2) Preopterećenost postojećeg tima za provođenje takve terapije ili savjetovanja za djecu.
- 3) Nedovoljna zaokupiranost radnim zadacima novo zaposlene osobe za provođenje obiteljske, partnerske terapije ili savjetovanja za djecu.

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Dosadašnja praksa više godina za redom potvrđuje vrlo velik priljev novih počinitelja nasilja na tretman što govori da sudovi aktivno koriste zaštitnu i sigurnosnu mjeru izricanja psihosocijalnog tretmana. Među njima slobodnom procjenom utemeljenoj na 10 godišnjem iskustvu stručnog tima u tretmanskom centru, uvijek je barem 15-20% među njima onih na koje tretman vrlo učinkovito djeluje u smislu značajne promjene stavova i ponašanja. Prosječno godišnje tretman završava 40 – 60 osoba. Od toga njih 20% su potpuno usvojili nenasilne obrasce ponašanja. Može se planirati da bi njih 8-10 bilo spremno (osobno i kroz zadovoljavanje internih kriterija), uključiti se u obiteljsku ili partnersku terapiju ili kombinirano. Uz svakog od njih tu je barem 1-2 člana njihovih obitelji (odrasli ili djeca), što

nas dovodi do brojke od oko 16-30 osoba godišnje. Terapija traje prosječno 2 – 3 mjeseca što znači da bi terapeut (m/ž) imao posla istovremeno s minimalno 4 obitelji tijekom mjesec dana.

2) Postojeći tim ima 3 stručnjakinje. Upravo tijekom 2019.g. započeti ćemo testiranje frekventnosti potrebe za terapijom, u odnosu na mogućnosti rada s takvim počiniteljima od strane aktualno zaposlenih stručnjakinja. Isto tako testirati ćemo broj njihove djece koja bi prema procjeni voditelja tretmana trebala dodatnu pomoć u obliku savjetovanja ili terapije. Bez takvog testiranja nije moguće dobiti točan uvid da li bi došlo ili ne do preopterećenosti u radu aktualnih stručnjakinja.

3) U argumentiranom pregovoranjju s osnivačem, moguće je dobiti podršku za novo zaposlenog stručnjaka (m/ž) koji će provoditi obiteljsku, partnersku terapiju i savjetovanje ili terapiju za djecu. Argumente ćemo prikupiti testiranjem kako je opisano. Unatoč pozitivnim ishodima testiranja, moguće je da ponekad nema dovoljno korisnika terapije/savjetovanja u nekom dijelu godine. U tom slučaju će stručnjak (m/ž) za terapiju raditi poslove vezano direktno za provedbu tretmana. Već duže vrijeme je vidljivo zbog porasta broja počinitelja upućenih na tretman da ima „u naletima“ posla i za četvrtog u timu.

3. CILJ: Pokrenuti novi program za uključivanje nekadašnjih polaznika tretmana koji bi aktualnim polaznicima, na vlastitom primjeru svjedočili pozitivne aspekte tretmana i obiteljski život bez nasilja.

RIZICI:

- 1) Neodaziv pozvanih počinitelja nasilja u obitelji koji su uspješno završili psihosocijalni tretman
- 2) Potencijalno loš prijem predstavljanja nekadašnjeg korisnika u grupi aktualnih polaznika.

OTKLANJANJE RIZIKA:

- 1) Voditelji tretmana će proaktivno djelovati u smisli motivacije počinitelja koji su završili tretman uspješno u svrhu uključivanja u rad aktualnih grupa.
- 2) Voditelji tretmana će voditi i usmjeravati komunikaciju kako bi svi prisutni počinitelji (nekadašnji i aktualni) imali mogućnost uočiti pogreške u komuniciranju ili će dodatno naglasiti korist ovakvog prijenosa iskustva.

4. CILJ: Pojačavanje medijske pažnje na sadržaj i rezultate tretmana

RIZICI:

- 1) Izostanak dovoljne pažnje medija.
- 2) Verbalni ili pisani napadi počinitelja ili druge javnosti u medijskom prostoru na sadržaj tretmana i voditelje.

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Osmišljavati nove i neobičnije načine privlačenja pažnje medija te paziti na vrijeme kada ih se poziva (doba godine, doba dana.); nastojati uvijek imati u fokusu korisnika po mogućnosti uživo prisutnog; organizirati akcije među građanima; objavljivati poruke koje počinitelji iskazuju kao razloge za činjenje nasilja u kontekstu prikazivanja neprihvatljivosti nasilnih obrazaca ponašanja; održavati kontinuirano otvorenost i profesionalnost u kontaktu s novinarima:

2) Profesionalno se postaviti prema kritikama počinitelja nasilja iznoseći upravo osnovne sadržaje i poruke tretmana u cilju postizanja nenasilnih obrazaca ponašanja kao pozitivnog fokusa koji će uvijek jače odjeknuti u javnosti nego onaj negativan i nasilan.

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 na dvije lokacije svaki dan od ponedjeljka do petka:

1. Ozaljska 93/prizemlje - ponedjeljkom – srijedom – petkom od 16.30 – 19.30 sati. (najkasnije od polovine 2019.g. na dalje; uređenje prostora u tijeku početkom 2019.g.)
2. Ninska 10/2 - utorak – četvrtak od 16.30 – 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) 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 13 g. od kada djeluje ovo savjetovanište govore u prilog tome da je ono prepoznato među klijentima te se redovno koriste usluge savjetovaništa iz godine u godinu.

Grad Zagreb kao osnivač prepoznao je našu težnju za proširenjem dostupnosti ovog Savjetovaništa na zapadni dio grada te nam je dodijeljen gradski prostor na korištenje koji je uz to i dostupan osobama s invaliditetom. Sve navedeno koštati će više samo u smislu novih režija u novom prostoru, jer će ostati isti broj vanjskih suradnika kao i do sada koji više neće raditi u paru, nego svatko od njih sam jedan dan u tjednu (ukupno imamo 6 vanjskih suradnika, a odvjenik kao 6. član raditi će isključivo u Ozaljskoj i to samo petkom poslijepodne; petkom će uz njega biti uvijek još jedna kolegica; od ponedjeljka do četvrtka - vanjski suradnici će biti sami u poslijepodnevnom trosatnom radu u Savjetovaništu);

2) Kroz tri segmenta vidimo mogućnosti otklanjanja rizika nedostatka interesa za Savjetovanjem:

a) integrirati usluge savjetovaništa s radom Odjela za smještaj žrtava i Odjela za PSTPN

- prema Istanbulskoj konvenciji predviđa se da: *„Intervencijski programi obiteljskog nasilja trebaju biti utemeljeni na najboljim praksama i onome što istraživanja otkrivaju o najučinkovitijim načinima rada s počiniteljima i žrtvama. Ključno je da ti programi nisu stvoreni u izolaciji, nego da su stvoreni u uskoj suradnji sa službama za pomoć ženama, tijelima za provedbu zakona, sudstvom, službama za uvjetnu kaznu te uredima za zaštitu djece ili dječju skrb, kada je to primjereno.“* U tom smislu uvest ćemo nov način povezivanja usluga našeg savjetovaništa sa potrebama žrtava koje odlaze sa smještaja i žrtava čiji počinitelji nasilja su uključeni u tretman na sljedeći način:

I. žrtve koje odlaze sa smještaja dobivaju informaciju da je stručni tim iz savjetovaništa dobio informaciju o njihovom izlasku te da će ih kontaktirati za mjesec dana da čuju kako su i da li im nešto treba; isto takvo pozivanje uslijedit će nakon 3 i 6 mjeseci, o čemu se vodi evidencija; žrtvama će se dati informacija da mogu uvijek u radno vrijeme savjetovaništa doći

ili nazvati odnosno uputiti email kada trebaju savjet ili podršku; za sve navedeno potrebno je dobiti usmeni pristanak žrtve;

II. žrtve koje dolaze na individualni susret i u kontaktu su s našim tretmanskim centrom tijekom trajanja tretmana na koji odlazi njihov počinitelj, dobiti će informaciju da mogu uvijek u radno vrijeme savjetovališta doći ili nazvati odnosno uputiti email kada trebaju savjet ili podršku; sve navedeno se kontinuirano radilo proteklih godina, ali nismo razvili individualizirani pristup, pa ćemo po novom podatke o „žrtvama s tretmana“ dostavljati u savjetovališta unaprijed, kako bi se u kontaktu postigao efekat individualiziranog pristupa osobi i njezinim problemima; za sve navedeno potrebno je dobiti usmeni pristanak žrtve;

b) dobivanje na korištenje novog gradskog prostora dostupnijeg za građane

- tijekom 2019.g., uredit ćemo novi gradski poslovni prostor koji smo dobili na korištenje u zapadnom dijelu grada, u zoni tramvaja za potrebe rada savjetovališta. Na ovaj način biti ćemo dostupni za građane na istočnom i zapadnom dijelu grada, te za osobe s invaliditetom što do sada nije bilo moguće.

c) utjecati na prevaladavanje komunikacijske nedostupnosti (telefon/internet):

- planiramo se žaliti dobavljaču usluge interneta i telefona u prostorima savjetovališta. To ćemo učiniti preko Grada Zagreba koji je proveo centraliziranu nabavu usluga interneta i telefona. Naime, tijekom 2017. i 2018.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 savjetovališta. Vrlo negativan efekt izaziva kod pozivatelja koji trebaju pomoć da nije dostupna telefonska linija, koja zvuči kao da zvoni, a nitko se ne javlja, da e-mailovi ne prolaze. Na taj način se dobiva dojam da se radi o neozbiljnoj organizaciji koja uopće ne radi kao što objavljuje u medijima.

3) Rizik od provala u prostor gdje savjetovališta radi smanjen je na najmanju moguću mjeru jer je uprava Doma zdravlja istok postavila video nadzor nad glavnim ulazima u objekte kojima upravlja, pa je tako i naše savjetovališta 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:

3. Zakon o socijalnoj skrbi
4. Obiteljski zakon
5. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji
6. Kazneni zakon
7. Prekršajni zakon
8. Pravilnik o načinu i mjestu provođena psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji
9. Konvencija o ukidanju svih oblika diskriminacije žena
10. Konvencija o zaštiti prava djeteta
11. Konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda
12. Konvencija o građansko pravnim aspektima otmice djece
13. Protokol o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji
14. Zakon o strancima
15. Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 606/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. lipnja 2013. o uzajamnom priznavanju zaštitnih mjera u građanskim stvarima

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. Opća uredba o zaštiti osobnih podataka - GDPR
5. Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka
6. Zakon o pravu na pristup informacijama
7. Zakon o javnoj nabavi

8. Zakon o javnim ustanovama
9. Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći

IV. NAČINI ODRŽAVANJA KVALITETE U RADU KROZ SVA TRI SEGMENTA 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
 - planiramo izdati novi priručnik za provođenje PSTPN
 - planiramo objaviti rezultate istraživanja na temu višegodišnje evaluacije doživljaja boravka u sigurnoj kući iz perspektive žrtava obiteljskog nasilja (čekaju se povratno svi odgovori žrtava koje su bile na smještaju, a to ide dosta polako)
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 za pružanje usluga savjetovanja djeci i odraslima žrtvama 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 skladu s osnovnom djelatnosti 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;
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. Multidisciplinarnost u radu stručnog tima sa žrtvama na smještaju;
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.

B) DJELATNOST PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA NASILJA U OBITELJI

1. Osigurati stabilnost u korištenju novog poslovnog prostora za provođenje pstpna, koji smo dobili na korištenje od Grada Zagreba u 2018.g.;
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. Multidisciplinarnost u radu stručnog tima s počiniteljima nasilja u obitelji;

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 2019. godinu:

V. OPIS RADNIH ZADATAKA U USTANOVU

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.

Koordinirati će i organizirati poslove vezano za uređenje novih poslovnih prostora za djelatnost PSTPN i Savjetovališta. Promijenit će adresu ustanove koristeći upravo adresu novih poslovnih prostora. 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, bavit će se promoviranjem rada ustanove na svim adekvatnim stručnim skupovima u gradu, republici ili inozemstvu. Radit će na razvijanju potencijalnih suradnji ustanove s drugim srodnim organizacijama u i izvan Hrvatske.

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 sudjelovanjem u istraživanjima i osiguravanjem uvjeta za provođenje istraživanja u odjelima Doma o problemskoj temi nasilja u obitelji.

Suradivati će sa stručnim vijećem u cilju donošenja prikladnih odluka o rješavanju svih izazova u provođenju radnih zadataka. Omogućit će stručnim radnicima prisustvovanje edukacijama, stručnim skupovima i konferencijama u cilju razvoja znanja i vještina za potrebe posla.

Ravnateljica će koristiti svaku povoljnu 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 te za sve druge mogućnosti koje će ustanovu promicati prema modernoj i učinkovitoj organizaciji za djelovanje protiv 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 2019.)

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.

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.

Na smještaj sve češće dolaze žrtve koje nemaju državljanstvo RH, što je jedan od preduvjeta za smještaj. Prilagodili smo se toj činjenici tako što ne odbijamo smještavanje stranih državljanke iz regije i drugih zemalja EU i svijeta. Njih prate nadležni centri za socijalnu skrb po mjestu boravka tako da smo odlukom o smještaju strankinja i nadalje potpora našim suradnicima u poslu.

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 dijelova Hrvatske, regije, EU ili svijeta.

c) Tehnička i tjelesna zaštita na poslovima smještaja žrtava obiteljskog nasilja i zaštita na radu

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 2019.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) Prijevoz korisnika smještaja i dežurnih djelatnika

Ustanova je vlasnik jednog automobila „Peugeot Partner“ (iz 2008.) – koji je jednovolumensko gospodarsko vozilo te nam služi za prijevoz stvari, osoba, djece i sl. Naročito se koristi u vrijeme dolaska žrtava na smještaj kao i kod odlaska kada je potrebno prevesti ih do autobusnog ili željezničkog kolodvora.

Za potrebe prijevoza dežurnog radnika u vrijeme aktivacije dežurstva koristit ćemo unaprijed ugovoreni taksi prijevoz. Na taj način imat ćemo razrađen postupak sigurne narudžbe taxi prijevoza kada nam je to potrebno zbog npr. kasno noćnog dolaska u ustanovu nedjeljom, praznikom, odnosno bilo kada u godini. Broj dolazaka naših dežurnih stručnih radnika, izvan radnog vremena na poziv policije ili dežurnog socijalnog radnika, može se u prosjeku prikazati kroz prosječno 5-10 dolazaka tijekom godine dana.

Za potrebe prijevoza ravnateljice biti će i nadalje predviđen WV Fox – mali gradski automobil (iz 2011.g.) koji je i mali potrošač goriva (4l/100 km).

e) 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 provoditi 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 radnog mjesta.

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.

Važan cilj u 2019.g. je napisati i izdati prvi priručnik za rad psihologa u sigurnoj kući za žrtve obiteljskog nasilja. Biti će to prvi put na jednom mjestu objedinjena iskustva s preporukama o radu psihologa u našoj sigurnoj kući, a koja će imati stručnu vrijednost i za druge kolegice i kolege koji rade u skloništima u RH.

f) Vanjski izvršitelji - suradnici

1. Pravnik/ca 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. Ovlaštena pravna osoba za poslove zaštite na radu u ustanovi – 1 izvršitelj (m/ž) – više puta godišnje prema unaprijed određenom planu u skladu sa Zakonom o zaštiti na radu prate se liječnički pregledi za zaposlenike, atestiranja urađaja i opreme, provode se drugi potrebni nadzori i upute iz tog područja.
3. Arhitekt na poslovima nadzora prilikom adaptacije novih poslovnih prostora za PSTPN i Savjetovalište – 1 izvršitelj do završetka navedenih poslova (prva polovina 2019.g.)
4. Prevoditelja s arapskog na hrvatski jezik – 1 izvršitelj dok traje potreba prevođenja za korisnicu smještaja u situacijama pripreme odvjetnika i sudjelovanja žrtve na sudskim ročištima protiv njezinog počinitelja nasilja
5. Instruktor za hrvatski jezik – 1 izvršitelj dok traje potreba učenja hrvatskog jezika za korisnicu smještaja iz arapskog govornog područja; svrha je dobivanje stalnog boravka za stranca u RH; jedini uvjet koji naša korisnica smještaja još nema zadovoljen je položen ispit iz hrvatskog jezika;
6. Odvjetnik – za potrebe sudjelovanja u sudskom sporu iz radnog prava, koji je tužbom pokrenuo domar u ustanovi; uz navedenu aktivnost, odvjetnik će zastupati korisnice smještaja u težim slučajevima nasilja na sudu i to do 10 slučajeva godišnje; također će davati pravne savjete iz područja radnog prava, te pisati predstavke ili zastupati ustanovu na sudu u slučaju potrebe zaštite interesa ustanove, kada neki od dobavljača usluga ne izvršavaju ugovorne obaveze;

7. 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.

g) Vanjski izvršitelji – studenti:

Tijekom 2019. nastavljamo suradnju sa studenticama koje provode organizirano čuvanje djece u ustanovi i pomoć u učenju, a što se financira iz sredstava donacije RBA Austria d.d. sa sjedištem u Zagrebu.

h) Vanjski izvršitelji – pripravnici struke:

Otvoreni smo za omogućavanje odrađivanja pripravničkih stažiranja u našoj ustanovi i to iz struka identičnih onima koje zapošljavamo u ustanovi kako bi pripravnici imali svoje mentorice. To će biti moguće ako će i nadalje biti osigurana sredstva iz Državnog proračuna za 2019.g. putem Zavoda za zapošljavanje.

i) 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/ice 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.

Jedna stručna radnica educira se na specijalističkom studiju iz obiteljske medijacije, pri Studijskom centru za socijalni rad, na Pravnom fakultetu u Zagrebu.

k) Rad u stručnim tijelima

Stručne radnice koje rade na smještaju žrtava, sudjelovat će u radu sljedećih stručnih tijela Doma:

- stručni tim;
- stručno vijeće;
- socijalna radnica koja radi na smještaju sudjeluje u radu Upravnog vijeća kao predstavnica radnika

l) 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, popravljjanje uređaja, pribora i alata i drugi poslovi u skladu s 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

(detalji radnog procesa po strukama nalaze se u prilogu uz Program rada i razvoja ustanove u 2019.)

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 s 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. Radno vrijeme organizirano je u dvije smjene: 8.00 – 16.00 i od 13.00 do 21.00 sat.

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)

b) 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;

c) 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 2019. godine planiramo nastaviti profesionalne aktivnosti u skladu s postojećim kapacitetima. Tehnički je moguće realizirati paralelno tri tretmanske grupe tijekom jednog tjedna. U terminima ostvarenja mogućih grupa to znači maksimalno još 6 novih grupa počinitelja u tijeku jedne godine.

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 2019. 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 2019. godinu je nastavak rada na modifikaciji postojećeg programa za provođenje psihosocijalnog tretmana.

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

c) Edukacija stručnih radnika na pstpn

I nadalje će tim koji radi na provedbi pstpn 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 će aktivno u cilju prezentiranja metoda i rezultata stručnog rada s počiniteljima nasilja u obitelji i njihovim žrtvama, koje provode svakodnevno u Odjelu za pstpn.

d) Rad u stručnim tijelima

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

- stručni tim;
- stručno vijeće;

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 2019.)

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 višegodišnje 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.

Prema novom pristupu integriranja usluga koje pružamo u sva tri naša odjela, suradnici u Savjetovalištu će tijekom 2019.g. započeti s pozivanjem žrtava koje su otišle sa smještaja kroz tri vremenske točke nakon izlaska (1 mj. – 3 mj. – 6 mj.), da razviju osjećaj kod žrtve da se za nju i dalje netko brine te da joj može biti podrška ili savjetodavac za neki konkretan problem.

Pristupit će se izradi i tiskanju letaka koji će biti dostupni u Savjetovalištu (i na smještaju) s objedinjenim informacijama koje su od presudne važnosti za žrtve obiteljskog nasilja u cilju njihove zaštite.

5. NAJVEĆI DONATORI DOMA „DUGA-ZAGREB“

- a) RBA Zagreb i RBA International iz Beča naši su najveći donatori koji nastavljaju nakon četiri pune godine i nadalje financirati potrebe čuvanja djece. Do sada su u svrhu odvijanja tog programa uplatili 400.000,00 kn. Uz navedeno, tijekom 2019.g financirati će opremanje “Rekreacijskog kutka” s osnovnom opremom za kružni trening uz jednom tjedno vođenje treninga od strane educirane trenerice, sve u iznosu 50.000,00 kn za godinu dana.
- b) Druga po veličini uplaćenog iznosa jest tvrtka MEDILAB, koja je uplatila donaciju u iznosu od 75.000,00 kn te nam omogućila da je upotrijebimo za što nam najviše treba. Novac ćemo upotrijebiti za plaćanje dijela troškova uređenja dva nova prostora za rad tretmanskog odjela i Savjetovališta.
- c) “Dornativa” d.o.o. je treća tvrtka koja nas je ugodno iznenadila uplatom u iznosu od 30.000,00 kn sa slobodnim izborom za što ćemo novac upotrijebiti; taj iznos također ćemo potrošiti na potrebe uređenja dvaju novih poslovnih prostora.

6. ODRŽAVANJE I DALJNI RAZVOJ WEB APLIKACIJE U CILJU PROPAGIRANJA AKTIVNE BORBE PROTIV NASILJA U OBITELJI

Web stranica ustanove postoji od 2007.g. 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.

Web stranica je evidentno unazad nekoliko godina postala jedan od najvažnijih alata za suradnju s donatorima ustanove. Svi veći donatori pronašli su nas upravo tražeći na internetu informacije o organizacijama koje se bave pomažućim djelatnostima.

Također je važna uloga web stranice u uključivanju ustanove u različite međunarodne projekte. Putem web stranice svatko lako može saznati poslovnu prošlost ustanove, u kojim projektima smo sudjelovali, što točno radimo i na koji način. Iz tog razloga je stranica dijelom prevedena na engleski jezik, te se novi sadržaji ovisno o tipu i vrsti također prevode na engleski prilikom objave.

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; taj tim imati će aktivan kontakt i sa žrtvom za cijelo vrijeme trajanja tretmana, a i kasnije po završetku tijekom evaluacije koja se odvija telefonskim pozivima prema žrtvi i počinitelju nasilja;
- 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.

Povećanje broja donatora koji nas daruju, govore u prilog zaključku da su rezultati našeg minulog rada postali dodatno vidljivi te ulijevaju povjerenje da smo ozbiljna i odgovorna organizacija koja profesionalno brine o korisnicima naših usluga.

RAVNATELJICA
mr. sc. Željka Barić

PREDSJEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA
mr.sc. Sandra Čirkinagić