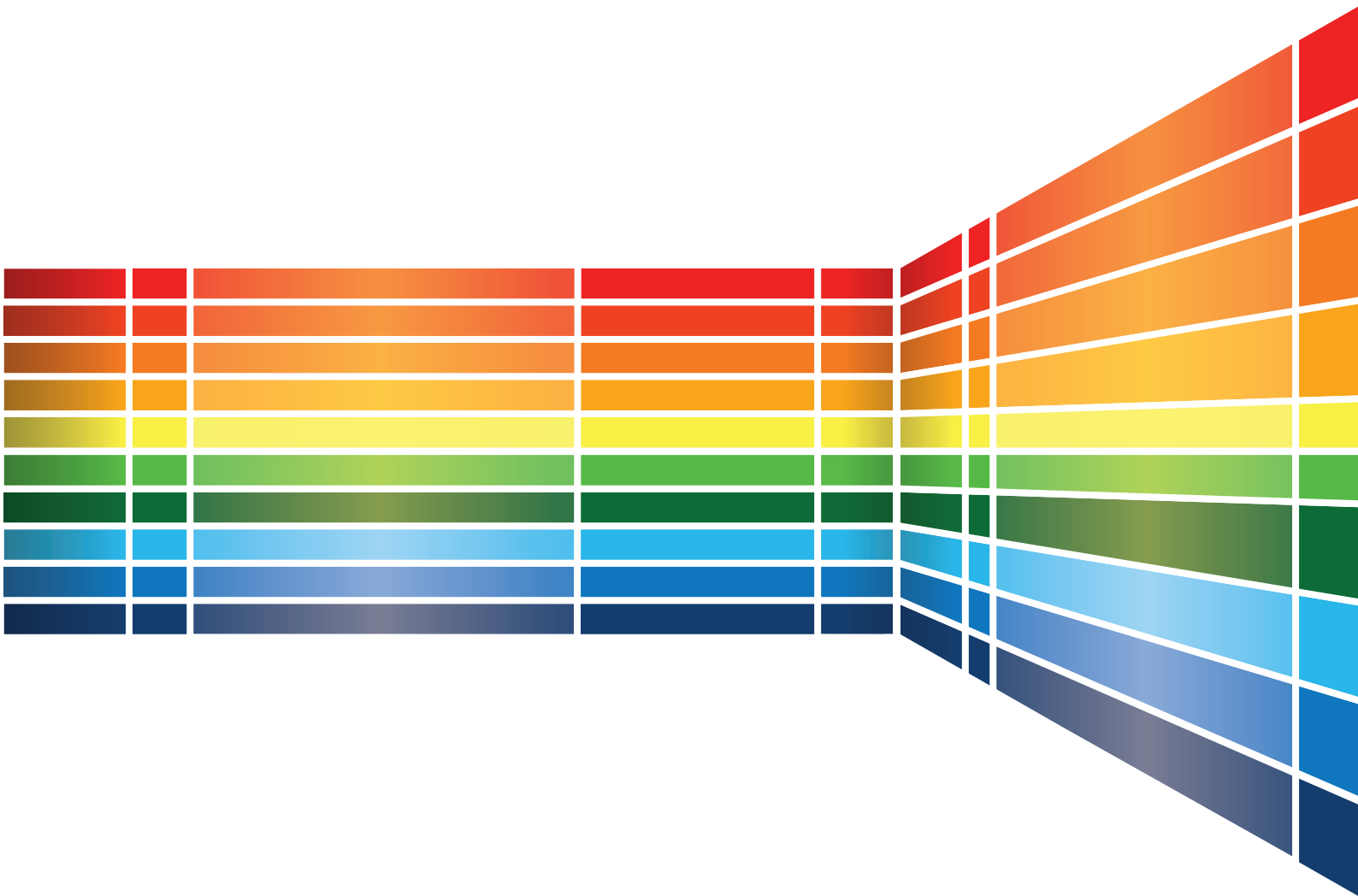




PROGRAM RADA I RAZVOJA
DOMA ZA DJECU I ODRASLE -
ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA
„DUGA – ZAGREB“ U 2020.



Sadržaj:	Str.
I. UVOD	5
II. CILJEVI U RADU USTANOVE S PRIKAZOM RIZIKA I OTKLANJANJA ISTIH	6
1. DJELATNOST SMJEŠTAJA ŽRTAVA	6
2. DJELATNOST PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA NASILJA U OBITELJI	9
3. DJELATNOST SAVJETOVANJA DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA	13
III. ZAKONSKA REGULATIVA I DRUGE PRAVNO FORMALNE PODLOGE ZA OBAVLJANJE OSNOVNE DJELATNOSTI USTANOVE	15
IV. NAČINI ODRŽAVANJA KVALITETE U RADU KROZ SVA TRI SEGMENTA RADA USTANOVE	16
ELEMENTARNI POKAZATELJI ODRŽAVANJA KVALITETE PO DJELATNOSTIMA.	16
V. OPIS RADNIH ZADATAKA U USTANOVI	18
1. RAD RAVNATELJICE	18
RADNI ZADACI I UVJETI PO ODJELIMA ZA STRUČNE TIMOVE	19
VI. ZAKLJUČAK	23



URBROJ: 01-20/01-1-5
Zagreb, 14.veljače 2020.

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 14. veljače 2020. donosi

ODLUKU

o usvajanju

PROGRAM RADA I RAZVOJA DOMA ZA DJECU I ODRASLE - ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA „DUGA – ZAGREB“ U 2020.

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 2020.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 dovodi neminovno 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 doprinostiti 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 2020.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; **rubna lokacija skloništa** (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 najvrjedniji ponuđač usluga smještaja žrtava. Davanje prioriteta svim poslovima vezano za dogovore i planiranje preseljenja ustanove u zonu tramvaja. Trudit ćemo se i nadalje da ukažemo osnivaču na važnost potrebe osiguranja dovoljnih financijskih sredstava, a u slučaju smanjenja istih, preostaje smanjiti broj smještenih žrtava.

Trudit ćemo se i nadalje utjecati na doživljaj osnivača da je preseljenje skloništa prioritet, jer bi ta promjena direktno utjecala na smanjenje troškova poslovanja i znatno brže obavljanje svih dnevnih obaveza (korisnicima na smještaju i zaposlenicima tijekom radnog dana), te bi se povećala sigurnost na smještaju.

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, 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 spuštena 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 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. Uveden protokol postupanja u slučaju potrebe poziva hitnoj pomoći ako ima ozlijeđenih osoba. Reagiranjem 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

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 najmanje dvije zaposlenice, a ponekad i tri. (uvedeno je novo radno mjesto obiteljskog terapeuta od veljače 2020., pa u tretmanskom centru rade 4 zaposlenice).
- 4) Prostor u koji je tretmanski centar useljen u listopadu 2019., ima Video nadzor na dvije razine: na ulazu u hodnik gdje se nalaze poslovni prostori (jedan prostor razdvojen na dva kraja hodnika), te ispred ulaznih vrata u oba prostora. To je neophodna mjera za kontroliranje ulazaka u poslovni prostor tretmanskog centra. To je posebice važno kada zvoni netko tko nema dogovoren termin, što se također redovito događa.
 - Preseljenjem u novoadaptirani prostor riješili smo pristupačnost za osobe s invaliditetom, u ovom slučaju za počinitelje (i njihove žrtve) koji uz pomoć lifta mogu pristupiti tretmanu koji se nalazi na 2. katu.

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 količina radnih zadataka za novo zaposlene osobe za provođenje obiteljske, partnerske terapije ili savjetovanja za djecu.

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Dosadašnja 12 godišnja praksa 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 stručnog tima u tretmanskome centru, uvijek je barem 15-20% 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) Tijekom argumentiranih pregovora s osnivačem, dobili smo odobrenje za zapošljavanje 1 stručnjaka (m/ž) na poslovima obiteljske terapije, partnerske terapije i savjetovanja ili terapije za djecu. Normalno je očekivati da ponekad neće biti dovoljno zainteresiranih polaznika 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, što smo osigurali u 2020., prema ranije najavljivanim planovima.

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

RIZICI:

- 1) Ne odaziv 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.

5. CILJ: Pojačavanje pažnje stručne javnosti i organizacija civilnog društva na sadržaj i rezultate tretmana

RIZICI:

- 1) Izostanak dovoljne pažnje struke i organizacija civilnog društva
- 2) Verbalni ili pisani napadi organizacija civilnog društva koje se primarno bave ženskim ljudskim pravima u medijskom prostoru na sadržaj tretmana i voditelje.

OTKLANJANJE RIZIKA:

- 1) Preko Nacionalne kampanje osnaživanja žena „Sofija“ u kojem

smo partneri Udruzi za zaštitu i promicanje ljudskih prava „Sofija”, planiramo održati predavanja u 21 gradu u RH gdje ćemo primarno govoriti o cilju i strukturi tretmana, kome je namijenjen te što se konkretno s njim postiže kratkoročno i dugoročno; ciljana publika biti će predstavnici policije, czss i pravosuđa te predstavnici OCD-a koji se bave zaštitom ženskih prava;

2) Organizirati tribine i okrugle stolove gdje će se približiti OCD-ima cilj i struktura tretmana te kome je namijenjen, što se konkretno s njim postiže kratkoročno i dugoročno;

6. CILJ: Pojačati sigurnost zaposlenika koji rade u tretmanskome centru ugradnjom tzv. „panik“ tipke za dojavu opasnosti. Uredi tretmanskog centra su „zavučeni“ u dugačkom hodniku na 2. katu gdje se također nalaze poslovni prostori udruga i stranaka. U njihove prostorije dolazi se povremeno u tjednu. Zaposlenice tretmanskog centra često su same tijekom radnog dana te im dolaze naručeni i nenaručeni osuđenici od kojih su neki nervozni, nepristojni i grubo u komunikaciji. Zbog boljeg osjećaja zaštićenosti zaposlenica i objektivno bolje prevencije potencijalno neprimjerenih ponašanja počinitelja nasilja prema zaposlenicama, sistem aktiviranja „panik“ tipke prema centralnom dojavnom sustavu, svakako omogućuje pojačanu sigurnost.

RIZICI:

- 1) Napad na zaposlenice tretmanskog centra od strane počinitelja nasilja
- 2) Nedostatak financijskih sredstava da se naruči i ugradi sistem dojave opasnosti u centralni dojavni sustav (CDS)

OTKLANJANJE RIZIKA:

- 1) Ugraditi sistem „panik“ tipki (po jedna u svaki ured na dva kraja hodnika), koje će biti spojene na CDS
- 2) Utrošiti na ugradnju „panik“ tipke dio sredstava koja se uplaćuju temeljem izdanih računa tretmanskog centra prema Ministarstvu pravosuđa; ili preusmjeriti dio sredstava koja se prikazuju kao višak na određenim pozicijama u financijskom planu, na trošak ugradnje „panik“ tipke kao prioritarnog ulaganja u 2020.

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.
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.
- 4) Napad na vanjske suradnike tijekom savjetovanja, od strane počinitelja nasilja prema žrtvi koja dolazi po savjet

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 14 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.

Grad Zagreb kao osnivač prepoznao je našu težnju za proširenjem dostupnosti ovog Savjetovališta na zapadni dio grada te nam je dodijeljen gradski prostor na korištenje koji je uz to i dostupan osobama s invaliditetom. Broj vanjskih suradnika ostaje isti kao i do sada. Promjena što će od 2020. savjetodavci više neće raditi u paru nego, svatko od njih sam jedan dan u tjednu (ukupno imamo 6 vanjskih suradnika, a odvjetnik 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 Savjetovalištu);

- 2) Kroz dva segmenta vidimo mogućnosti otklanjanja rizika nedostatka interesa za savjetovanjem:
 - a) integrirati usluge savjetovališta 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 savjetovališta 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 informiramo da je stručni tim iz savjetovališta 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 savjetovališta 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 savjetovalište unaprijed, kako bi se u kontaktu postigao efekt individualiziranog pristupa osobi i njezinim problemima; za sve navedeno potrebno je dobiti usmeni pristanak žrtve; sve navedeno biti će od 2020. puno lakše provoditi jer su savjetovalište i tretmanski centar na istoj adresi (2. kat i prizemlje u istom neboderu)

b) utjecati na prevladavanje komunikacijske nedostupnosti (telefon/internet):

- nažalost kontinuirano imamo nepostojanu i nekvalitetnu uslugu interneta i telefona u prostorima savjetovališta. više desetaka puta tijekom godine puca internetska veza i prekidaju se telefonske linije zbog tehničkih kvarova. Vrlo negativan efekt izaziva kod pozivatelja koji trebaju pomoć kada nije dostupna telefonska linija, koja zvuči kao da zvoni, a nitko se ne javlja. Isti negativan efekt se javlja i kada e-mailovi ne prolaze. Na taj način se dobiva dojam da se radi o neozbiljnoj organizaciji koja ne radi kao što objavljuje u medijima.

6. CILJ: Pojačati sigurnost vanjskih suradnika koji rade u savjetovalištu u Ozaljskoj 93, ugradnjom tzv. „panik“ tipke za dojavu opasnosti (savjetovalište u Ninskoj 10 je unutar zgrade Doma zdravlja gdje je uveden video nadzor na ulazu). U Ozaljskoj 93 savjetovalište je u prizemlju zgrade, ali se ulazi direktno sa ceste. Ulaz je u prolazu koji je malo sa strane, pa kada netko uđe u savjetovalište više nitko ne vidi niti ne čuje što se unutra događa. Ranije je spomenuto da od 2020. će savjetodavci raditi sami u terminu savjetovanja što dodatno povećava osjećaj izloženosti potencijalnim negativnim ponašanjima korisnika ili počinitelja nasilja koji mogu pratiti žrtvu do savjetovališta.

RIZICI:

- 1) Napad na vanjske suradnike savjetodavce tijekom rada u savjetovalištu
- 2) Nedostatak financijskih sredstava da se naruči i ugradi sistem dojave opasnosti u (CDS)

OTKLANJANJE RIZIKA:

- 1) Ugradnja „panik“ tipke u prostoru savjetovališta koja je spojena sa CDS
- 2) Utrošiti na ugradnju „panik“ tipke dio sredstava koja se uplaćuju temeljem izdanih računa tretmanskog centra prema Ministarstvu pravosuđa; ili preusmjeriti dio sredstava koja se prikažu kao višak na određenim pozicijama u financijskom planu, na trošak ugradnje „panik“ tipke kao prioritetnog ulaganja u 2020.

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 provođenja 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. Konvenciji Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji („Istanbulska konvencija“)
11. Konvencija o građansko pravnim aspektima otmice djece
12. Protokol o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji
13. Zakon o strancima
14. 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 novi priručnik za provođenje PSTPN
 - planiramo obraditi i objaviti rezultate istraživanja na temu višegodišnje (2014. – 2019.) evaluacije doživljaja boravka u sigurnoj kući iz perspektive žrtava obiteljskog nasilja (tijekom 2019. prikupljeni su završni odgovori od žrtava, 6 mjeseci 2 godine nakon izlaska iz skloništa;)
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 i nacionalne projekte s tendencijom dobivanja financijskih i organizacijskih potpora za provođenje ciljanih projekata u svrhu nadogradnje podrške i pomoći žrtvama, provedbe tretmana počinitelja nasilja te savjetovanja građana 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; Ž 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 RH;

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 pstpn, 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;
6. Provođenje obiteljske terapije, partnerske terapije te savjetovanja i terapije djece. Sve navedeno odnosi se na obitelji čiji član je uspješno završio psihosocijalni tretman te usvojio nenasilne obrasce ponašanja.

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 2020. 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 sve u skladu s pozitivnim zakonskim propisima.

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

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

(detalji se nalaze u prilogu uz Program rada i razvoja ustanove u 2020.)

POSTAVKE RADA U SKLONIŠTU

a) Protokol smještaja i boravka u skloništu

Djeca i odrasle osobe u svojstvu žrtava obiteljskog nasilja i nadalje će biti primljeni na smještaj putem dojave 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. Praksa nameće nažalost upravo takve situacije posebno kod prijema u dežurstvu noću i tijekom praznika. Nosimo se se tim individualizirano imajući u vidu najbolji interes žrtve.

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 skloništu

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 čišćenje 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 razina sigurnosti potrebna je kako bi se korisnici i djelatnici u Domu maksimalno zaštitili od eventualnog dolaska i napadačkog djelovanja počinitelja nasilja, 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 2020.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, te koordiniranje provedbe propisanih liječničkih pregleda zaposlenika po strukama.

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. Kako smo locirani na rubu grada, naš ekonom – kućni majstor – vozač, gotovo svakodnevno obavlja poslove dostave na relaciji tretmanski centar, savjetovališta na obje adrese te lokacija gradske uprave. Odlazi na poštu te i obavlja druge prijevoze potrebne u dnevnom funkcioniranju ustanove.

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 u sklonište, 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 (5l/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 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. Prilikom primopredaje sedmodnevnog dežurstva zadužuje se mobilni uređaj s brojem koji je poznat svim centrima za socijalnu skrb i policijskim postajama u Hrvatskoj.

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 pravnica provodit će nadalje, 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.

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. Odvjetnik – tijekom 2019.g. završen je sudski spor iz radnog prava u korist ustanove. U tom smislu radnik koji je izgubio spor dobio je redovni otkaz uvjetovan skrivljenim ponašanjem. Ustanova je obavezna zatražiti povrat svih bruto plaća i drugih primanja iz radnog odnosa, koje je primao tijekom trajanja sudskog spora (8 godina). Očekujemo da će radnik tužiti za zaštitu svojih prava zbog otkaza radnog odnosa, te da će se žaliti na tužbu ustanove protiv njega da vrati plaće i druga primanja iz rada. Stoga ćemo i nadalje koristiti usluge odvjetnika koji je vodio cijeli slučaj na sudu unazad 8 godina.

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

-od 2020.g. na dalje, 6 vanjskih suradnika savjetodavaca podijeljeni su na novi način na dvije lokacije savjetovališta, tako da svatko od njih radi sam; samo petkom rade dvoje istovremeno kada je uz odvjetnika jedna od 5 kolegica savjetodavki.

g) Vanjski izvršitelji – studenti:

Tijekom 2020. nastavljamo suradnju sa studenticama koje provode organizirano čuvanje djece u ustanovi i pomoć u učenju, a što će se nastaviti financirati iz sredstava donacije RBA International, sa sjedištem u Beču.

h) Vanjski izvršitelji – pripravnici struke:

Iako smo otvoreni za omogućavanje osposobljavanja za rad u našoj ustanovi za pripravnike i to iz struka identičnih onima koje rade u ustanovi, to nije bilo moguće tijekom 2019. Prema informaciji iz Zavoda za zapošljavanje, provodi se sufinanciranje pripravnštva za struke koje su teže zapošljive. Prema podacima Zavoda za zapošljavanje, psiholozi, socijalni radnici i pravnici ne ulaze u tu skupinu zanimanja.

i) Edukacija stručnih radnika na smještaju

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

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

j) 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. Praksa nameće sve češće i veće uključivanje računovođe u poslove vezano za trošenje sredstava pristiglih iz EU projekata u kojima smo partneri/nositelji. Taj trend će se nastaviti i tijekom 2020.g.

POSTAVKE RADA U TRETMA NSKOM CENTRU ZA POČINITELJE NASILJA

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 provodit će se individualno i/ili grupno na temelju pisanog plana izrađenog za svakog počinitelja nasilja po principu individualizacije. Radno vrijeme biti će organizirano kroz dvije smjene: 8.00 – 16.00 i od 13.00 do 21.00 sat. Aktiviranjem novog radnog mjesta obiteljskog terapeuta u tretmanskome centru, svakodnevno će se raditi u dvije smjene od 8.00 – 20.00 i petkom od 7.00 – 15.00. (u 2019.g. radilo se dva puta tjedno popodne i ostale dane ujutro)

a) Područja i sadržaj rada stručnog tima na poslovima psihosocijalnog tretmana za počinitelje nasilja i obiteljske terapije za završene polaznike tretmana

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

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

Obiteljsku terapiju će provoditi psiholog /psihoterapeut individualno i grupno u cilju provođenja individualne i grupne savjetodavne terapije s počiniteljima nasilja i članovima njihovih obitelji:

- d) Psiholog/psihologinja – psihoterapeut (1)

Tijekom 2020.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 7 novih grupa počinitelja u tijeku jedne godine (ukupno 70 počinitelja/ica približno u brojevima iskazano, budući da će u siječnju 2020. godine završiti 3 grupe koje su počele s radom u 2019).

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 2020.godine planiramo nastaviti na intenziviranju rada 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 2020.godinu je objavljivanje priručnika za provođenje psihosocijalnog tretmana koji je modificiran tijekom proteklih godina i evaluiran kroz direktnu primjenu u grupnom i individualnom radu.. Obzirom na primijenjene promjene programa koje uključuju aktivniju evaluaciju cjelokupnog tretmana od strane polaznika, nalazimo jasno izraženu potrebu kod značajnog broja polaznika za nastavkom psihoterapijskog tretmana u formi individualne, partnerske ili obiteljske terapije. U skladu s navedenim planira se provođenje psihoterapijskog programa za polaznike koji su završili psihosocijalni tretman, a iskazali su potrebu za navedenim nastavkom tretmana.

Odjel za psihosocijalni tretman, nakon aktivnog doprinosa radu na izmjenama i dopunama Pravilnika o provođenju psihosocijalnog tretmana i pripadajućih Standarda u okviru Radne skupine pri Ministarstvu pravosuđa, planira nastavak aktivne suradnje s pravosudnim institucijama.

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. U tom smislu plan je aktivno sudjelovati na konferencijama socijalnih radnika i psihologa kao i nastavak sudjelovanja u radu WWPN, Europske mreže provoditelja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji.

d) Rad u stručnim tijelima

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

- stručni tim;
- stručno vijeće;

POSTAVKE RADA U SAVJETOVALIŠTU ZA DJECU I ODRASLE ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA

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 SVAKI DAN što je omogućeno otvaranjem još jedne lokacije u Ozaljskoj 93.

Ozaljska 93 – pon – sri – pet : 16.30 – 19.30

Ninska 10 - uto – čet : 16.30 – 19.30

U navedenim terminima raditi će po jedan od 6 stručnjaka, a petkom će raditi odvjetnik u jedna od 5 vanjskih suradnica. Svi suradnici savjetodavci imaju višegodišnje radno iskustvo unutar svojih struka, a vezano za rješavanje psiholoških, pravnih i socijalnih pitanja i tema koje proizlaze kao posljedica činenja, 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 2020.g. nastaviti s pozivanjem žrtava koje su otišle sa smještaja kroz tri vremenske točke nakon izlaska (1 mj. – 3 mj. – 6 mj.). Namjera je pružiti žrtvama osjećaj da se i dalje netko brine za nju/njega te da može dobiti podršku ili savjet za neki konkretan problem. Iako iskustvo s ovom novom uslugom tijekom 2019.g. nije ukazalo na veliki interes žrtava, produžit ćemo na još jednu godinu ovaj način komunikacije, te vidjeti ima li pomaka na bolje.

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. Nastavit ćemo s tiskanjem i distribucijom letaka iz domene psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja i to za dvije ciljane skupine: stručnu javnost i medije. Praksa pokazuje da je jednima i drugima važno približiti strukturu, svrhu i cilj tretmana te koje učinke na taj način želimo postići.

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

Web stranica ustanove postoji od 2007.g. Ona 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.

Web stranica je evidentno unazad desetak 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 ovog medija svatko lako može saznati poslovnu prošlost ustanove, u kojim projektima smo sudjelovali, što točno radimo i na koji način. Zbog toga je stranica dijelom prevedena na engleski jezik, te se novi sadržaji ovisno o tipu i vrsti također prevode na engleski prilikom njihove objave.

Radi svih navedenih pozitivnih primjera kojem svjedočimo, od korištenja web stranice, nastavljamo istu održavati, ažurirati, poboljšavati i modernizirati.

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; 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;
- novo zaposlena terapeutkinja provodit će nakon uspješno završenog tretmana počinitelja, terapiju i savjetovanje s počiniteljem (m/ž), partnerom (m/ž) i drugim članovima obitelji u cilju postizanja uravnotežene dinamike obiteljskih odnosa
- 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 i osnaživanju žrtava za izlazak iz nasilnog odnosa.

Prednost dugogodišnje prakse ogleda se 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