



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 11. veljače 2022. donosi

**PROGRAM RADA I RAZVOJA
DOMA ZA DJECU I ODRASLE - ŽRTVE
OBITELJSKOG NASILJA
„DUGA – ZAGREB“ U 2022.**

Veljača 2022.

POPIS SKRAĆENICA:

AKD Zaštita	-	Agencija za komercijalnu djelatnost
CDS	-	Centralni dojavni sustav
CZSS	-	Centar za socijalnu skrb
g.	-	Godina
PSTPN	-	Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji
WEB	-	Svjetska mreža
WWP EN	-	Work with perpetrators of domestic violence - European Network

SADRŽAJ:

I. UVOD

Svaka nova poslovna godina za našu ustanovu donosi uobičajene i uhodane problemske situacije, ali i neke potpuno nove. Utjecaj pandemije virusom Covid-19 nažalost je i dalje prisutan i neizbježno će utjecati na tijekom 2022.g. na uspješnost reorganizacije poslova i radnih zadataka tako da budu kvalitetno provedeni uz poštivanje svih epidemioloških imperativa koji su stavljeni pred cijeli svijet, pa tako i pred našu ustanovu. Unatoč tom zaista nepredvidljivom razvoju događaja vezano za posljedice pandemije mi i nadalje optimistično planiramo različite aktivnosti u cilju kvalitetne zaštite žrtava obiteljskog nasilja. U taj paket aktivnosti ubrajamo i naše nastojanje preseljenja Odjela smještaja žrtava na novu adresu u zoni tramvaja. Iako je cijeli proces započeo 2016.g., početkom 2022.g. dobili smo naznake da se taj projekt kreće prema ishodu građevinske dozvole za koju su ispunjeni svi parametri, te prema raspisivanju pozivnog natječaja za izvođača radova adaptacije konkretnog prostora u zoni tramvaja. I nadalje smo sigurni 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 bolje dostupnosti za bržu intervenciju hitne službe i rjeđe radi intervencije policije za žrtve na smještaju u skloništu.

Žrtve obiteljskog nasilja u našem poslovnom planu za 2022.g. su primarno 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 snažnu poruku podrške žrtvi tako da ta poruka bude prihvaćena u smislu da nisu „zarobljene“ jer trenutno ne vide izlaz iz svoje problemske situacije. Potičemo ih da ne šute o nasilju, da se ne povlače i ne doživljavaju da je to „njihova sramota i njihov problem“.

Kroz naš rad sa žrtvama kao i s počiniteljima nasilja i nadalje ćemo slati jasnu poruku - da za nasilje nema opravdanja te da je svatko odgovoran za svoje ponašanje. To znači da je počinitelj nasilja odgovoran za nasilje koje čini, tj. da nikako nije odgovorna žrtva

Djelovanje naših odjela kroz smještaj žrtava u sklonište kad je to neophodno, kroz provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja, te kroz savjetovanje žrtava - sve zajedno doprinosi u procesu djelovanja 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 100% pozitivnu promjenu, upravo zbog visoke doze subjektivnog i emocionalnog u partnerskim odnosima što dovodi do dugogodišnjeg trpljenja nasilja i nadanja da će biti bolje.

Mi ćemo kao ustanova i nadalje usmjereno raditi i težiti pozitivnim postignućima u skladu sa zakonskom regulativom u cilju sprečavanja nasilja u obitelji. Također ćemo uvijek gdje se to očekuje doprinositi da struka u ovoj problematici kontinuirano ostvaruje zadane ciljeve i radi na održavanju kvalitete pomoći i podrške za žrtve obiteljskog nasilja. U tom smjeru Dom „Duga-Zagreb“ predstavlja program rada i razvoja za 2022.g.

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

1. 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 najvrsniji ponuđač usluga smještaja žrtava u Gradu Zagrebu. 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. U slučaju smanjenja istih preostaju dvije mogućnosti:

- smanjiti broj smještenih žrtava
- smanjiti broj zaposlenih radnika

Trudit ćemo se i nadalje utjecati na osnivača da zaista poduzme radnje koje je najavio da će biti poduzete tijekom 2022.g., a u cilju započinjanja procesa adaptacije prostora za rad skloništa tijekom 2023.g. Nama je preseljenje skloništa veliki prioritet. Preseljenje je kvalitetna promjena u odnosu na sadašnju lokaciju skloništa. Preseljenje će direktno utjecati na smanjenje dijela troškova poslovanja. Ujedno bi se znatno brže obavljale sve dnevne obaveze za korisnike na smještaju kao obaveze zaposlenike tijekom radnog procesa (blizina svih relevantnih lokacija suradnika u poslu). Dobit će biti i povećanju sigurnosti smještaja zbog veće blizine hitne službe i policije što ubrzava njihovo interveniranje u slučaju potrebe.

2. CILJ: Osigurati učinkovitu tehničku zaštitu od upada i napada izvana, života i tijela svih korisnika i zaposlenika u unutarnjem štićenom prostoru skloništa- 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 smo nažalost svjedočili u nekim fazama nabave zaštitarskih usluga prethodnih godina. Problem je nastao u nedostatku nama neophodnog ženskog kadra za posao zaštitarki u našoj ustanovi. Uz

to objektivno su vrlo niske plaće zaštitara što je rezultiralo čestim davanjem otkaza od samih zaštitara. Zbog toga je bila prevelika fluktuacija zaštitara u našem skloništu te je bilo nemoguće dobiti kvalitetu u njihovom radu u smislu da su upućeni i naučeni obavljati taj posao u našem skloništu. Uslijed svega toga svjedočili smo greškama u postupanju zaštitarki, nedistanciranosti zaštitarki u odnosu na žrtve, ne poštivanje smjernica internog protokola postupanja zaštitarki u skloništu te je ukupna razina sigurnosti i čuvanja objekta bila 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 nužno moraju kretati prostorima ustanove; obaveza uključuje i korisnike smještaja). Skretati pažnju svim dionicima u sustavu o važnosti tajnosti adrese skloništa. Pisati i upozoravati na propuste zbog otkrivanja adrese od strane dionika u sustavu. Imajući u vidu odredbe Istambulske 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-deset minuta očekivati policiju na mjestu događaja. Provesti 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 zaustavljanju 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.

3. 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; nastaviti osiguravati organiziranu pomoć u učenju koju će provoditi za tu svrhu posebno angažirane studentice; nastaviti provoditi

radionice koje će voditi student socijalne pedagogije (m/ž) s djecom na temu: „Razvoj radnih navika i odgovornosti kod djece ”

RIZICI:

- 1) Nedovoljno izvora za financiranje dodatnih programa;
- 2) Nezanimljivost ponuđenih programa djeci; letargija ili loše provođenje slobodnog vremena kod djece;
- 3) Problemi u učenju koji ozbiljno narušavaju uspjeh u školi;
- 4) Niska razina motiviranosti za sudjelovanje u radionicama socijalnog pedagoga

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; u 2022.g. planiramo produžiti ugovor o donaciji u svrhu plaćanja usluga studenticama koje dolaze u sklonište čuvati djecu i brinuti o dobro organiziranom vremenu s njima dok su njihove majke u traženju posla, na sudu, kod liječnika;

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;

3) Studentice koje će pomagati u učenju poticat će kroz djeci prilagođene edukacije, razvoj vještina memoriranja (memotehnike), kao i na primjeren način razvijanje motivacije za rad i učenje kroz razvoj djetetove pozitivne slike o sebi

4) Tehnike rada na temi poštivanja autoriteta i razvoj odgovornosti kod djece vrlo su primamljive jer se sve radi kroz igru; do sada u pilot projektima takve vrste nikad nije bilo otpora kod djece, nego upravo suprotno: najviše su se veselili upravo tim druženjima sa studenticama

2. 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 i u skladu s epidemiološkim preporukama vezano za zaštitu od zaraze virusom Covid-19.

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 najvrjedniji ponuđač usluga psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Širenje vidika i djelokruga izvan granica Hrvatske šireći dobar dojam i rezultate rada prema kolegama i kolegicama u ovom poslu u europskim zemljama. Potpisivanje godišnjeg ugovora o provedbi ovog tretmana s Ministarstvom pravosuđa, što osigurava desetinu ukupnih troškova provedbe.

2) Kvalitetnom uslugom možemo utjecati na to koga će suci odabrati kao izvršitelja mjere PSTPN. Svjedoci smo unazad 11 godina od početka rada ovog tretmanskog centra, da je naš tremanski centar prepoznat u Zagrebu kao vrlo profesionalan i kvalitetan. Od 2018.g. je taj centar jedino mjesto u Zagrebu gdje se provodi tretman počinitelja.

3) Do sada nismo imali ozbiljnu incidentnu situaciju, ali određenih napetosti i nelagoda zbog straha od klijenta je bilo kod naših zaposlenica. Sigurnost smo pojačali ugradnjom dvije „panik tipke“ još 2021.g.

4) I nadalje ćemo koristiti višestruki video nadzor za ulazak u prostor tretmanskog centra: prva kamera je na ulazu u hodnik, a nakon toga svaki od dva prostora ima svoju kameru. To je neophodna mjera za kontroliranje ulazaka u poslovni prostor tretmanskog centra, što je važno važno kada zvoni netko tko nema dogovoren termin, što se također redovito događa.

2. CILJ:

a) Imati u punini aktivnu uslugu obiteljske i partnerske terapije namijenjene uspješno završenim polaznicima tretmana, temeljem procjene voditelja tretmana o potrebi za navedenim. Radi se o počiniteljima koji su prekinuli nasilno ponašanje o čemu svjedoči i žrtva iz tog odnosa. Kada oboje iskazuju da postoji motiviranost i spremnost za nastavak odnosa, predvidjeli smo ponuditi im mogućnost rada na odnosu u svrhu osnaživanja svakog člana obitelji, a time i obitelji kao takve. Plan je obuhvatiti u obiteljsku ili partnersku terapiju maksimalno 10 počinitelja godišnje.

RIZICI:

- 1) Nedovoljan broj počinitelja nasilja na godišnjoj razini, koji će zadovoljiti posebne kriterije za ulazak u obiteljsku ili partnersku terapiju;
- 2) Preopterećenost postojećeg tima za provođenje takve terapije.
- 3) Nedovoljna količina radnih zadataka za novo zaposlenu stručnjakinju za provođenje obiteljske, partnerske terapije ili savjetovanja za djecu.

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Dosadašnja 12 godišnja praksa provedbe PSTPN potvrđuje 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 tretmanskom 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 uključiti se u obiteljsku ili partnersku terapiju ili kombinirano. Uz svakog od njih računamo na 1-2 člana njihovih obitelji (odrasli ili djeca). To nas dovodi do brojke od oko 16-25 osoba godišnje. Terapija traje prosječno 2 – 3 mjeseca što znači da bi terapeut (m/ž) imao posla istovremeno s 2 -4 obitelji tijekom mjesec dana.

2) Zaposlena je stručnjakinja za provođenje obiteljske ili partnerske terapije.

3) U slučaju da neće uvijek biti motiviranih polaznika za terapiju/savjetovanje u nekom dijelu godine, tada će stručnjakinja za terapiju raditi poslove vezano direktno za provedbu tretmana. Takvu kombinaciju smo proveli u praksi tijekom 2020.g. kada je zbog lockdowna posao bio preraspoređen i nije bilo mogućnosti raditi dodatnu terapiju. Naime, svjedočimo da zbog značajnog broja počinitelja upućenih na tretman „u naletima“ ima redovno posla i za četvrtu stručnjakinju u timu. (sada rade tri stručnjakinje isključivo tretman).

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.
- 3) Nemogućnost provedbe zbog poštivanja epidemioloških mjera zaštite od zaraze korona virusom

OTKLANJANJE RIZIKA:

- 1) Voditelji tretmana će proaktivno djelovati u smisli motivacije počinitelja koji su tretman uspješno završili 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 osvijestiti dobit za sebe od ove vrste prijenosa iskustva i doživljaja
- 3) Pratiti općenitu epidemiološku situaciju prema čemu ćemo znati možemo li ili ne možemo pozvati u aktualnu grupu počinitelja koji je završio tretman.

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

RIZICI:

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

OTKLANJANJE RIZIKA:

- 1) Osmišljavati nove i neformalnije načine privlačenja pažnje medija; 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) Prihvaćati što je moguće češće pozive za partnerstvom ili suradnjom u projektima preko kojih možemo održavati edukacije, tribine i okrugle stolove za struku i organizacije civilnog društva gdje ćemo 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) Profesionalno se postaviti prema kritikama iznoseći argumente o tretmanu kao metodi postizanja nenasilnih obrazaca ponašanja kod počinitelja nasilja osuđenih na tretman. Dvanaest godina rada s počiniteljima nasilja daje nam objektivno podlogu da možemo vrlo dobro argumentirati kratkoročne i dugoročne dosege PSTPN

6. CILJ: Održavati dostignutu pojačanu sigurnost zaposlenika koji rade u tretmanskome centru nakon što su ugrađene dvije „panik“ tipke za dojavu opasnosti u centralni dojavni sustav (CDS). U 2022.g. nastavljamo poslovnu suradnju s tvrtkom „AKD Zaštita“ koja je ugradila 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) U slučaju napada zaposlenice pritiskom na „panik“ tipku odašilju signal u CDS koji provjerava šalje svoju ophodnju za krizne situacije na adresu tretmanskog centra.
- 2) Osnivaču ustanove prikazati važnost održavanja CDS dojave radi maksimalne zaštite zaposlenica u tretmanskog centru. Naime, uredi tretmanskog centra su „zavučeni“ u dugačkom hodniku na 2. katu. Zaposlenice tretmanskog centra često su same tijekom radnog dana koji traje od 8.00 – 20.00. U tom intervalu 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, nužno je uvijek imati osigurana sredstva za održavanje sistema aktiviranja CDS-a preko tzv. „panik“ tipke.

3. DJELATNOST SAVJETOVANJA DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

1. CILJ: Provoditi savjetovanje za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja na lokacijama koje su izdvojene od smještaja žrtava obiteljskog nasilja na dvije lokacije svaki dan od ponedjeljka do petka.

4. Ozaljska 93/prizemlje - ponedjeljkom – srijedom – petkom od 16.30 – 19.30 sati.
5. 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, krađa IT opreme
- 4) Napad na vanjske suradnike tijekom savjetovanja, od strane počinitelja nasilja prema žrtvi koja dolazi na savjetovanje

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 16 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 ustanove prepoznao je boljitak u financiranju rada savjetovaništa tako što od 2021.g. novac za troškove svaki mjesec doznačuje kao sastavni dio ukupne mjesečne doznake novca za redovno poslovanje ustanove.

2) Nažalost problematika nasilja u obitelji i njegova pojavnost duboko su kompleksni. Situacija s pandemijom virusom Covid-19 dodatno je pogoršala odnose u obiteljima koji su od ranije bili narušeni. Kriza, neizvjesnost, gubitak posla, strah od budućnosti opterećuju odnose u obiteljima koje nisu bili u riziku od pojave nasilja. Stoga nije za očekivati pad interesa za usluge našeg savjetovaništa. No i prije pandemije interes građana za naše savjetovanište bio je uvijek ujednačen s povremenim oscilacijama broja korisnika nekad više, a neka u manjem broju od prethodnog razdoblja.

3) Uveden je video nadzor koji snima dolazak i odlazak iz savjetovaništa te je moguće provjeriti sadržaj snimljenog materijala. Do sada nije bilo rizičnih situacija u smislu provale. U našem susjedstvu su sportska dvorana i plesni centar zbog kojih je nakon radnog vremena savjetovaništa jako puno ljudi prisutno u zoni oko ulaza u savjetovanište, što je također prevencija od provale.

4) Imajući u vidu objašnjenje pod rednim brojem 3., te iz kontakata sa savjetodavcima, ne stječe se dojam pojačane opasnosti od nasilnih ekscesa u savjetovaništu. Neugodnije je to što rade po jedan u smjeni od kad se radi svaki dan, a zbog smanjenja kretanja zbog prevencije zaraze ipak manje ljudi prolazi ispred savjetovaništa, nego je bio slučaj prije pandemije. Imajući u vidu činjenicu da tijekom 16 godina rada savjetovaništa nikada nije došao počinitelj nasilja koji bi pratio žrtvu, možemo zaključiti da je mali rizik od nasilnih ispada.

III. NAČINI ODRŽAVANJA KVALITETE U RADU KROZ SVA TRI SEGMENTA RADA USTANOVE

1. Sudjelovati na stručnim skupovima i konferencijama
2. Osigurati uvjete za kontinuirane stručna osposobljavanja i poticati nadogradnju obrazovnih razina stručnog tima na smještaju i pstpn. Vanjski suradnici koji rade u savjetovalištu sve navedeno ostvaruju u svojim primarnim radnim sredinama.
3. Provoditi edukacije na temu rada sa žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji u cilju razmjene iskustava unutar struke i usavršavanja adekvatnog djelovanja prema žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji
4. Distribuirati letke, brošure namijenjene korisnicima usluga i stručnoj javnosti
5. Poticati stručne radnike na razvoj stručne kreativnosti:
 - sudjelovanje u istraživanjima kojim su autorice stručnjakinje iz timova
 - sudjelovanje u istraživanjima vanjskih naručitelja
6. Uvoditi u radni proces dostignuća koja su inicirana od stručnog tima
7. 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 namjene, kontinuirano provodi aktivnosti u cilju zaštite žrtava obiteljskog nasilja;
8. 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.
9. Omogućiti kontinuiranu transparentnost financijskog poslovanja koje će i nadalje biti dostupno na uvid u svrhu nadzora nadležnim inspekcijama kao i osnivaču Gradu Zagrebu;
10. 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 .
11. Održavati članstvo u domaćim i inozemnim strukovnim asocijacijama.
12. Omogućiti održavanje stručne prakse za studente Studijskog centra socijalnog rada, ERF-a i psihologije
13. Biti u kvoti ustanova socijalne skrbi kojima nadležno ministarstvo omogućuje „zapošljavanje bez zapošljavanja“ pripravnika socijalnih radnika, psihologa ili pravnika, a

temeljem državne potpore u 100% iznosu kojim se podmiruje trošak pripravničkog staža

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 dokumenta u sudskim procesima, te kao podloga za poduzimanje različitih mjera iz obiteljsko pravne zaštite pri uredima socijalne zaštite u RH;
4. Poticanje multidisciplinarnosti u radu stručnog tima sa žrtvama na smještaju;
5. Poticanje istraživačkog djelovanja stručnjakinja u timu koji radi u skloništu
6. 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.
7. Otvorenost skloništa za omogućavanje odrađivanja pripravničkog staža za socijalne radnike, psihologe i pravnike.

B) DJELATNOST PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA NASILJA U OBITELJI

1. Održavati dodatnu sigurnost zaposlenika u radnom prostoru tretmanskog centra korištenjem tzv. „panik tipke“ s dojavom centralnom dojavnom sustavu radi brze intervencije u slučaju napada počinitelja nasilja na zaposlenice;
2. Održavati uspješnu suradnju sa svim sudovima i odjelima koji će nam upućivati počinitelje nasilja 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. Poticanje multidisciplinarnost u radu stručnog tima s počiniteljima nasilja u obitelji;
6. Poticanje istraživačkog djelovanja stručnjakinja u timu na provedbi PSTPN

7. Provođenje obiteljske terapije, partnerske terapije za počinitelje nasilja koji su uspješno završili tretman i članove njihove 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

3. Omogućiti provedbu stručne prakse za studente socijalnog rada, psihologije i prava.

IV. 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. Zakon o kaznenom postupku
6. Prekršajni zakon
7. Zakon o doplatku za djecu
8. Pravilnik o načinu i mjestu provođenja 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 Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji („Istanbulska konvencija“)
13. Konvencija o građansko pravnim aspektima otmice djece

14. Protokol o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji
 15. Zakon o strancima
 16. 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 ustanovama
 9. Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći
 10. Zakon o zaštiti na radu
 11. Zakon o arhivskom gradivu i arhivima

Slijedi najava programa rada i razvoja za 2022. 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 sve u skladu s pozitivnim zakonskim propisima.

Planirati će i razvijati sadržaj poslovanja ustanove u skladu s potrebama na terenu i mogućnostima osnivača. Nastojat će pronalaziti donatore i druge izvore prihoda kojima će

rasteretiti priljev sredstava iz Proračuna Grada Zagreba za određene stavke u financijskom planu ustanove. 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. Sve navedeno dodatno će prilagoditi očekivanjima epidemioloških mjera prevencije od zaraze virusom Covid-19.

Nadalje, bavit će se promoviranjem rada ustanove na svim prikladnim 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.

Kad financijska konstrukcija u aktualnoj proračunskoj godini dozvoljava, omogućit će sufinanciranje/financiranje specijalističkih studija ili drugih varijanti dodatnog obrazovanja za zainteresirane stručne radnike u ustanovi.

Brinuti će da se nastavlja suradnja sa znanstvenom zajednicom i srodnim fakultetima pri Sveučilištu. To je moguće kroz omogućavanje prakse studentima u savjetovalištu, a u skloništu kroz provođenje radionica s djecom iz područja socijalne pedagogije. Uz navedeno suradnja sa srodnim fakultetima odvijat će se putem stručnih predavanja na adekvatnim kolegijima te sudjelovanjem u istraživanjima organiziranim od znanstvene zajednice i osiguravanjem uvjeta za provođenje istraživanja u odjelima Doma o problemskoj temi nasilja u obitelji.

Surađivati će sa stručnim vijećem u cilju donošenja prikladnih odluka o rješavanju svih izazova u provođenju radnih zadataka. Stručnom vijeću će prezentirati plan rada i razvoja ustanove i

godišnji program rada, a sve to radi usaglašavanja i prihvaćanja sadržaja navedenih dokumenata.

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 različite druge aktivnosti 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 prema vlastitim Odlukama u skladu sa Statutom ustanove.

2) RADNI ZADACI I UVJETI PO ODJELIMA

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 ili ostati osobe koje su psihički bolesne ako ne uzimaju terapiju ili su ovisnici. Praksa nameće nažalost upravo takve situacije posebno kod prijema u dežurstvu noću i tijekom praznika. Nosimo se s tim individualizirano imajuću 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 stranaca (m/ž) 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 čistoće prostora u kojem žive. Sve navedeno jednako se primjenjuje za sve žrtve bez obzira na njihove prihode te 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 (16 vanjskih i 10 unutarnjih kamera). Osigurana 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. Zaštitarka obilazi objekt iznutra i izvana svakih sat vremena. Tada nosi mobilnu „panik“ tipku oko vrata što u slučaju potrebe omogućuje brzu reakciju poziva u pomoć prema centralnom dojavnom sustavu koji zatim šalje ophodnju za kriznu intervenciju.

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), od potresa, od loma stakala i od opće odgovornosti, povrede trećih osoba, zaposlenika i korisnika na smještaju tijekom boravka u objektu.

I nadalje će tijekom 2022.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 jedno-volumensko 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 ili nabavke robe i materijala na relacijama: tretmanski centar, savjetovališta na obje adrese te lokacija gradske uprave. Odlazi na poštu te i obavlja druge prijevoze potrebne u dnevnom funkcioniranju ustanove. Uz Peugeot ustanova posjeduje manje vozilo WV Fox – mali gradski automobil (iz 2011.g.) koji će nadalje također koristiti domar, domaćica ili stručna radnica iz tima u slučaju potrebe za hitnim odvozom službenih dokumenata prema osnivaču, prijevozom majke s febrilnim djetetom, potrebe za preuzimanjem donacija raznih vrsta ako se radi o manjoj količini opreme i sl.

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.

e) Stručni tim na poslovima smještaja žrtava

Stručne poslove provodit će stručni tim u sastavu:

1. Socijalna radnica (2)
2. Psihologinja (1)
3. Pravica (1)

Stručni poslovi i nadalje će se provodit kroz dvije smjene:

- prva smjena: dolazak je između 7.00 i 9.00 , a odlazak između 15.00 i 17.00.
- druga smjena počinje u 13.00 – 21.00 sat.
- pasivno dežurstvo traje od 21.00 – 7.00 ili 9.00, te se aktivira ako je potrebno smjestiti novu žrtvu izvan redovnog radnog vremena; ako je u skloništu zbog kriznih situacija neophodno prisustvo dežurne djelatnice izvan redovnog radnog vremena;

Zaposlenice iz stručnog tima u skloništu preuzimat će dežurstvo svaki ponedjeljak prema unaprijed utvrđenom planu dežurstava. Dežurstvo predaju nakon sedam dana ponovno u ponedjeljak sljedećoj kolegici koja dežurstvo 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 pravica 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: bivši radnik koji je izgubio spor iz radnog odnosa, dobio je redovni otkaz uvjetovan skrivljenim ponašanjem. Ustanova je sudskim putem zatražila povrat svih bruto plaća i drugih primanja iz radnog odnosa, koje je radnik primao tijekom trajanja sudskog spora (7 godina). Radnik je istovremeno tužio ustanovu za zaštitu svojih prava zbog otkaza radnog odnosa i žalio se na našu tužbu protiv njega da vrati plaće i druga primanja iz rada. Stoga ćemo i nadalje koristiti usluge odvjetnika u cilju zaštite interesa ustanove u opisanim sudskim postupcima
4. Stručnjaci za provođenje poslova savjetovanja djece i odraslih žrtava obiteljskog nasilja (ugovor o djelu) – 6 izvršitelja (m/ž)

5. „Dobri dom GZ” za usluge pripreme, prijevoza i isporuke gotovih obroka
6. Tvrtka za inženjerske, konzultantske i edukacijske usluge, i provođenje dugoročne IT strategije, telefonija i nabava informatičke i telefonske opreme
7. Tvrtka za usluga održavanja i proširenja informatičkog programskog rješenja za vođenje baze podataka u skloništu, na tretmanu i u savjetovalištu
8. Tvrtka za usluge održavanje dizala
9. Tvrtka za usluga održavanja kotlovnice
10. Tvrtka za usluge taxi prijevoza za izvanredne okolnosti (odlazak žrtve na kontrolu kod liječnika, testiranje žrtava na zarazu korona virusom, odlazak žrtve na sud i povratak, vožnja do točke gdje žrtvu čeka osoba od povjerenja za daljnji prijevoz do adrese stanovanja nakon izlaska iz skloništa i sl.)
11. Tvrtka za usluge elektroničke komunikacije u pokretnoj mreži
12. Tvrtka za usluge elektroničke komunikacije u nepokretnoj mreži
13. Tvrtka za usluge dezinfekcije i deratizacije
14. Tvrtka za usluge dezinfekcije nakon prestanka izolacija korisnika na smještaju
15. Tvrtka za usluge nabavke i isporuke mesnih prerađevina, voća i povrća, mlinarskih proizvoda, konditorskih proizvoda, hrane za dojenčad, sredstava za čišćenje, sredstava za osobnu higijenu, uredskog materijala
16. Tvrtka za usluge tjelesne zaštite i zaštite imovine
17. Tvrtka za usluga održavanja i nadogradnje urudžbenog

g) Vanjski izvršitelji – studenti:

Tijekom 2022. 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 Zagreb.. Uz sve navedeno dvije studentice odražavat će dva puta godišnje po 4 radionice za djecu kako bi se radilo na usvajanju radnih navika, razvoju odgovornosti i prihvaćanju autoriteta učitelja/profesora. Ove radionice će kroz svoju praksu provoditi studenti socijalne pedagogije (suradnja s Edukacijsko rehabilitacijskim fakultetom).

h) Vanjski izvršitelji – pripravnici struke:

Iako smo otvoreni za omogućavanje pripravničkog staža u našoj ustanovi za pripravnike i to iz struka identičnih onima koje rade u ustanovi, to i nadalje nije bilo moguće tijekom 2021. Prema informacijama koje imamo potrebno je od nadležnog ministarstva dobiti suglasnost ulaska u kvotu ustanova socijalne skrbi koje mogu pružati pripravničku praksu. Nažalost nakon

svih požurnica odgovora iz nadležnog ministarstva nema više od godinu dana. No nećemo odustati tražiti način i u 2022.g.

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.

j) Dodatno obrazovanje stručnih radnika na smještaju

Ravnateljica će i nadalje podržavati motivirane stručne radnice iz skloništa da se dodatno obrazuju kroz specijalističke ili doktorske studije bilo kroz omogućavanje plaćenog dopusta za potrebe obrazovanja, ali tako da se ne remeti radni proces. Podršku će iskazati i sufinanciranjem ili financiranjem dodatnog obrazovanja ako za to ima sredstava u aktualnoj proračunskoj godini te ako je sadržaj obrazovanja prikladan i poželjan u obavljanju redovnog posla stručne radnice.

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, popravljavanje 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. Računovođa će biti zadužen za vođenje urudžbenog zapisnika na smještaju. 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 2022.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) prihvatanje 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:

- prva smjena počinje klizno između 07.00 i 9.00, a završava između 15.00 i 17.00 sati
- druga smjena počinje u 13.00 i traje do 21.00 sati

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) psihologinja (1)
- b) psihologinja /psihoterapeutkinja (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.

- b) socijalna radnica (2)

U tehničkom timu na poslovima psihosocijalnog tretmana za počinitelje nasilja radi:

- c) administrativna referentica (1)

Tijekom 2022. godine planiramo nastaviti profesionalne aktivnosti u skladu s postojećim kapacitetima i propisanim epidemiološkim mjerama, na način da realiziramo paralelno tri do četiri tretmanske grupe tijekom jednog tjedna. U terminima ostvarenja mogućih grupa to znači maksimalno još 7-10 novih grupa počinitelja u tijeku jedne godine (ukupno do 50 počinitelja/ica približno u brojevima iskazano, budući da će u veljači 2022. godine završiti jedna grupa koja je počela s radom u 2021.g.). Zbog obveza poštivanja preporuka vezano za epidemiološku situaciju grupe su značajno manje (broje najviše do 5 članova). U 2022. godini planirano je i nadalje provođenje individualnih tretmana sukladno potrebama.

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 2022.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 2022.godinu je razmjena iskustava i prikupljanje evaluacijskih podataka od provoditelja PSTPN koji su iskazali želju za primjenom modificiranog Priručnika za provedbu PSTPN koji je promoviran u prosincu 2021.g.

U svrhu evaluacije cjelokupnog tretmana od strane polaznika i dalje određeni broj polaznika (iako nešto u manjem broju) iskazuje potrebu za nastavkom psihoterapijskog tretmana u formi individualne, partnerske ili obiteljske terapije. Broj realiziranih psihoterapijskih tretmana i savjetovanja u određenoj mjeri je manji od iskazanog od strane počinitelja, što možemo dovesti u vezu sa specifičnim okolnostima tijekom 2020.g. i 2021.g., a koje se odnose na epidemiološku

situaciju koja osim zdravstvenih ima i ekonomske posljedice. Tijekom 2022.g. planirano je i nadalje omogućiti polaznicima uključivanje u psihoterapijski tretman i savjetovanje po završetku obaveznog tretmana, ali poseban fokus će biti usmjeren na rad sa žrtvama.

Kao i u prethodnoj, 2021. godini, i u 2022. godini, biti će omogućeno uključivanje u tretman za polaznike koje uputi nadležni CZSS, a koji nisu sankcionirani od strane suda, i za koje postoji procjena kako ispunjavaju uvjete za uključenje u tretman.

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. Planira se i nastavak edukacijskog procesa za suce/sutkinje koji su nadležni za izricanje mjere PSTPN.

Osim navedenoga planiramo provesti nekoliko značajnih analiza koje se primarno odnose na poboljšanje rada stručnih radnica u tretmanskom smislu (evaluacija uspješnosti tretmana). Osim toga, planira se proaktivan pristup nalaženju adekvatne supervizije ili intravizije budući je supervizija jedan od važnih parametara kvalitativnog poboljšanja stručnog rada.

b) Edukacija stručnih radnika na tretmanu

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. Na temelju iskustva u protekloj godini planiramo povećati aktivnost sudjelovanja koje nude on-line platforme u svrhu edukacije i prezentacije.

c) Dodatno obrazovanje stručnih radnika na tretmanu

Ravnateljica će i nadalje podržavati motivirane stručne radnice s tretmana da se dodatno obrazuju kroz specijalističke ili doktorske studije bilo kroz omogućavanje plaćenog dopusta za potrebe obrazovanja, ali tako da se ne remeti radni proces. Podršku će iskazati i sufinanciranjem ili financiranjem dodatnog obrazovanja ako za to ima sredstava u aktualnoj proračunskoj godini te ako je sadržaj obrazovanja prikladan i poželjan u obavljanju redovnog posla stručne radnice.

e) **Rad u stručnim tijelima**

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

- stručni tim;
- stručno vijeće;
- u 2022.g. na redu je imenovanje novih članova upravnog vijeća; predstavnica radnika će biti jedna od stručnih radnica s tretmana jer je prethodnih 4 godine mandat imala stručna radnica iz skloništa

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 od ponedjeljka do petka, od 16.30 – 19.30 prema sljedećem rasporedu:

Ozaljska 93 – pon – sri – pet : 16.30 – 19.30 (odvjetnik dolazi samo petkom)

Ninska 10 - uto – čet : 16.30 – 19.30

U navedenim terminima svaki radni dan raditi će po jedan od 6 stručnjaka raspoređeni na lokacijama kako je navedeno, a petkom će raditi odvjetnik zajedno s jednom od 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 činjenja, tj. trpljenja nasilja u obitelji.

Ponedjeljak – socijalna radnica, inspektorica iz Ministarstva rada, mirovinskog sustava, socijalne politike i obitelji;

Utorak – psihologinja, viša inspektorica socijalne skrbi iz Ministarstva rada, mirovinskog sustava, socijalne politike i obitelji;

Srijeda – socijalna radnica, voditeljica podružnice Peščenica pri Centru za socijalnu skrb Zagreb

Četvrtak – klinička psihologinja iz Škole narodnog zdravlja „Andrija Štampar“

Petak - socijalna pedagoginja za poremećaje u ponašanju, psihoterapeutkinja

- odvjetnik s bogatim iskustvom kaznenom i prekršajnom pravu te imovinskim odnosima

Svi vanjski suradnici iz savjetovališta 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. Uz navedeno pružat će psihološku podršku u cilju osnaživanja žrtve i pozitivne slike o sebi.

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 u uredima socijalne skrbi, u ordinacijama obiteljske medicine te u policijskim postajama.

Tijekom 2022.g. do kraja travnja provodit će se projekt „Centar za integraciju“ kojem je nositelj Grad Zagreb, a naša ustanova je partner. To će značiti da ćemo se dodatno baviti pružanjem savjetodavne pomoći starijim žrtvama obiteljskog nasilja tijekom trajanja projekta. U tom smislu će kroz projektну kampanju šira javnost i same starije žrtve obiteljskog nasilja biti informirani o problemu te pozivani da prijavljuju nasilje uz nuđenje usluge savjetovanja u prostoru našeg savjetovališta i u jutarnjem terminu od 8.30 – 11.30 za vrijeme trajanja projekta. Ovu vrstu savjetodavnog rada provodit će kolegice koje su novozaposlene na spomenutom projektu.

VI. 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 zainteresiran 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 navedenih pozitivnih benefita od održavanje web stranice nastavljamo istu održavati, ažurirati, poboljšavati i modernizirati.

VII. 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 osuđenog 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;
- psihoterapeutkinja na tretmanu 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 vodeći u Gradu Zagrebu, a u Hrvatskoj prepoznajemo dva slična modela u Rijeci (Caritasova organizacija i organizacija civilnog društva). Dom „Duga-Zagreb“ i navedene dvije organizacije iz Rijeke objedinjuju sve navedene korake na putu prema prestanku činjenja nasilja u obitelji i osnaživanju žrtava za izlazak iz nasilnog odnosa.

Prednost dugogodišnje prakse takvog objedinjenog pristupa žrtvi u Domu „Duga-Zagreb“ ogleda se u činjenici da je ustanova postigla prepoznatljivost po kvaliteti svog rada ne samo među žrtvama i suradnicima u poslu 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
dr. sc. Željka Barić

PREDSJEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA
mr.sc. Sandra Čirkinagić