



GODIŠNJE IZVJEŠĆE O RADU DOMA „DUGA-ZAGREB“ U 2024.

Zagreb, ožujak 2025.

Na temelju članka 1. Statuta Doma za djecu i odrasle - žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb“, Ozaljska 93, 10000 Zagreb, Upravno vijeće Doma na svojoj 2. sjednici održanoj 7. ožujka 2025. donosi

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O RADU DOMA „DUGA-ZAGREB“ U 2024.

ožujak 2025.

POPIS SKRAĆENICA:

AKD Zaštita	-	Agencija za komercijalnu djelatnost
CDS	-	Centralni dojavni sustav
EFJCA	-	European Family Justice Center Alliance
g.	-	godina
PON	-	počinitelj/ica nasilja
PSTPN	-	Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja
WEB	-	Svjetska mreža
WWP EN	-	Work with perpetrators of domestic violence - European Network
OCD	-	Organizacija civilnog društva
RH	-	Republika Hrvatska
EU	-	Europska unija
GZ	-	Grad Zagreb
VW	-	Volkswagen – marka automobila

POPIS TABLICA:

Tablica 1.	Sudjelovanje u ULOZI SLUŠAČA na konferencijama, stručnim skupovima, okruglim stolovima, webinarima i sl. tijekom 2024.g.....	13 str.
Tablica 2.	Sudjelovanje u ULOZI PREDAVAČA na konferencijama, stručnim skupovima, okruglim stolovima, webinarima i sl. tijekom 2024.g.....	15 str.
Tablica 3.	Aktivno studiranje, specijalistički studiji i doktorati stručnjaka u ustanovi	16 str.
Tablica 4.	Termini održavanja sjednica Upravnog vijeća	17 str.
Tablica 5.	Termini održavanja sjednica Stručnog vijeća	21 str.
Tablica 6.	Usporedni prikaz broja smještaja od 2007.- 2024.g.	23 str.
Tablica 7.	Prebivališta osoba na smještaju	24 str.
Tablica 8.	Duljina trajanja nasilja prije dolaska u sklonište	25 str.
Tablica 9.	Nakon prestanka trajanja smještaja, osobe su (prema raspoloživim podacima) otišle.....	26 str.
Tablica 10.	Usporedni prikaz broja počinitelja nasilja u obitelji u razdoblju 2009. – 2024.	33 str.
Tablica 11.	Trend odnosa muških i ženskih počinitelja/počiniteljica nasilja.....	34 str.
Tablica 12.	Radni status počinitelja nasilja	34 str.
Tablica 13.	Stručna sprema	34 str.
Tablica 14.	Bračni status	35 str.
Tablica 15.	Srodstvo s počiniteljem nasilja	35 str.
Tablica 16.	Vrste nasilničkog ponašanja	36 str.
Tablica 17.	Počinitelji upućeni od strane prekršajnih sudova.....	36 str.
Tablica 18.	Počinitelji upućeni od strane kaznenih sudova državnog odvjetništva posredstvom probacijskih ureda.....	36 str.
Tablica 19.	Počinitelji – prema izrečenoj mjeri- zaštitna / sigurnosna.....	37 str.
Tablica 20.	Počinitelji koji se nisu odazvali	37 str.
Tablica 21.	Broj počinitelja odbijenih u postupku procjene i razlog neuključivanja.....	38 str.
Tablica 22.	Podaci o ishodu tretmana.....	38 str.
Tablica 23.	Broj počinitelja s kojima je u tijeku inicijalni dio tretmana.....	39 str.
Tablica 24.	Broj individualnih / inicijalnih susreta.....	39 str.
Tablica 25.	Ispunjenost očekivanja počinitelja nasilja	40 str.
Tablica 26.	Procjena kvalitete komunikacije u obitelji	40 str.
Tablica 27.	Potreba za daljnjim tretmanom	40 str.
Tablica 28.	Način kontaktiranja žrtava	41 str.
Tablica 29.	Komunikacija s počiniteljem	41 str.
Tablica 30.	Rizik od ponavljanja nasilja prema žrtvinoj procjeni.....	41 str.
Tablica 31.	Udio korisnika savjetovišta po spolu	44 str.
Tablica 32.	Udio korisnika savjetovišta po dobi.....	44 str.
Tablica 33.	Vrste savjetovanja.....	45 str.
Tablica 34.	Trajanje nasilja	45 str.
Tablica 35.	Brojčani pokazatelji broja korisnika svih vrsta pomoći i podrške	55 str.

SADRŽAJ

I.	UVOD	5
II.	ELEMENTARNI POKAZATELJI USPJEŠNOSTI U RADU USTANOVE U 2024.	6
III.	REALIZACIJA PROGRAMA RADA I RAZVOJA USTANOVE U 2024.	9
IV.	RAD UPRAVNOG VIJEĆA U 2024.	17
V.	RAD RAVNATELJICE U 2024. g.	18
VI.	RAD STRUČNOG VIJEĆA U 2024.	21
VII.	SMJEŠTAJ – PREHRANA - BRIGA O ZDRAVLJU - PSIHO-SOCIJALNA POMOĆ - PRAVNI SAVJETI U 2024.	22
VIII.	PSIHOSOCIJALNI TRETMAN POČINITELJA NASILJA U OBITELJI U 2024. (PSTPN)	31
IX.	SAVJETOVANJE SPECIJALIZIRANO ZA ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA KOJE NISU NA SMJEŠTAJU U USTANOVU	42
X.	SUDJELOVANJE U EU PROJEKTIMA, U PROGRAMSKIM AKTIVNOSTIMA TEMELJEM DONACIJA U 2024.g.	46
XI.	RAČUNOVODSTVENI POSLOVI U USTANOVU	48
XII.	VANJSKI DAVATELJI INTELEKTUALNIH I DRUGIH USLUGA ZA POTREBE DOMA U 2024.g.	50
XIII.	MEĐUNARODNA SURADNJA DOMA	51
XIV.	DONACIJE PRAVNIH I FIZIČKIH OSOBA	51
XV.	WEB STRANICA - TRI BAZE PODATAKA - SERVER	52
XVI.	ZAŠTITA OD NAPADA IZVANA	54
XVII.	ZAKLJUČAK	55

I. UVOD

Djelatnost Doma „Duga-Zagreb” provodila se tijekom 2024.g. kroz četiri segmenta:

1. **SMJEŠTAJ ŽRTAVA DJECE I ODRASLIH OBITELJSKOG NASILJA** – psihosocijalna pomoć i osnaživanje – pravni savjeti – briga o zdravlju – prehrana
2. **“PSIHOSOCIJALNI TRETMAN POČINITELJA NASILJA U OBITELJI” (PSTPN)**– u cilju sprečavanja nasilja u obitelji, kroz pružanje adekvatne stručne tretmanske intervencije prema počinitelju/počiniteljici nasilja koji neadekvatno emocionalno reagiraju u smislu izraženih heteroagresivnog ponašanja;
3. **SAVJETOVANJE DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA**–specijalizirano za žrtve obiteljskog nasilja koje nisu na smještaju u ustanovi
4. **ORGANIZIRANO STANOVANJE ZA ŽRTVE NAKON BORAVKA U SKLONIŠTU** – za žrtve nakon izlaska iz skloništa, koje zadovoljavaju kriterije za korištenje stana;

U prosincu 2024. jedan stan je priveden namjeni te je spreman za useljenje. Također u prosincu 2024.g. dobili smo od Grada Zagreba u zakup bez zakupnine još dva stana koji će biti privedeni namjeni do proljeća 2025.g. Usluga „organiziranog stanovanja” predviđa da žrtve obiteljskog nasilja nakon boravka u Odjelu za smještaj pri Domu, mogu koristiti stan bez plaćanja najma u maksimalnom trajanju do godine dana.

II. ELEMENTARNI POKAZATELJI USPJEŠNOSTI U RADU USTANOVE U 2024.

1. Osiguran je u cijelosti priljev sredstava potrebnih za ostvarenje ciljeva u radu iz „Programa rada i razvoja Doma u 2024“;

vidljivo: iz Balance poslovanja u 2024.;

Naše financijsko poslovanje transparentno je te dostupno na uvid i u svrhu nadzora nadležnim inspekcijama;

vidljivo: redovito mjesečno, tromjesečno i polugodišnje te završno godišnje financijsko izvješće o poslovanju ustanove dostavljano je nadležnom uredu kod osnivača; isto tako i prema FINI; financijska inspekcija tijekom 2024. g. nije dolazila; četiri tromjesečna izvješća su pravoremeno dostavljena FINI za potrebe statistike, a polugodišnje i završno izvješće je dostavljeno Gradskom uredu za financije za potrebe konsolidiranja izvješća Grada Zagreba kao osnivača. Završno izvješće je dostavljeno Državnom uredu za reviziju, Ministarstvu financija i osnivaču ustanove. Objavljeno je i na našoj web stranici, sukladno Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (detaljnije u odjeljku: rad računovođe u 2024.).

2. Ustanova i nadalje održava visoke standarde smještaja i osnaživanja žrtava koje provode stručnjakinje u skloništu. Stručnjakinje koje provode psihosocijalni tretman osuđenih počinitelja nasilja u obitelji (PSTPN) na adresi koja je izdvojena od lokacije skloništa, također održavaju visok standard kontinuiranog stručnog rada u suradnji sa sudovima, probacijom, državnim odvjetništvom i zavodima za socijalni rad. Treći tim naših stručnjaka – vanjskih suradnika provodili su uslugu savjetovanja za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja koji ne koriste uslugu skloništa ali trebaju savjet i podršku, svaki radni dan od 16.30 – 19.30 sati.
3. Odrađene su sve radnje da bi jedan stan bio spreman za useljenje žrtve sa ili bez djece koja je prije toga boravila u skloništu radi oporavka i osnaživanja. U ovom izvještaju nema podataka o useljavanju jer je uređenje stana i rješenje o dozvoli provedbe socijalne usluge organiziranog stanovanja uslijedilo u drugoj polovini prosinca 2024.g.

Vidljivost uspješnosti poslova vezano za smještaj žrtava u sklonište:

- vidljivo iz povratnih informacija samih žrtava o zadovoljstvu boravkom i uslugama dobivenim u skloništu; razvidno iz evaluacijskih upitnika koje ispunjavaju odrasli korisnici smještaja prije izlaska iz skloništa; korisnici smještaja procjenjuju da su njihova prvotna očekivanja većinom ispunjena te da se prilikom boravka u ustanovi prema njima odnosilo sa poštovanjem i da je očuvano njihovo dostojanstvo; također je vidljivo iz zadovoljstva koje redovno iskazuju dežurni socijalni radnici i policajci koji službeno kontaktiraju naše dežurne djelatnice kada treba smjestiti žrtvu u sklonište izvan radnog vremena; I nadalje smo u skloništu bili prisutni po principu 24/7.

- vidljivo iz evidencije pasivnog i aktivnog dežurstva i zaprimanja žrtava na smještaj; tijekom 2024.g. smo imali 31 zahtjev za smještaj u dežurstvu od čega je realizirano 10 smještaja, a 21 zahtjev je odbijen. U 65% slučajeva razlog odbijanja bila je popunjenost kapaciteta u skloništu. Zatim su razlozi bili prisutnost

mentalnog oštećenja koje nije pod kontrolom liječnika (4%), prisutnost ovisnosti o drogama i/ili alkoholu koja nije pod kontrolom liječnika (4%), odustanak od smještaja (21%)), lišenje poslovne sposobnosti (2%), maloljetna žrtva (2%), prethodno već bila smještena u „Duga-Zagreb“ (2%). Tijekom 2024.g. nismo imali na smještaju odrasle muške osobe. Tijekom 2024.g. primili smo na smještaj ukupno 57 osoba (28 odraslih osoba i 29 djece).

Trend koji se pokazao u 2024. godini uključuje nisku fluktuaciju korisnika u prvoj polovici godine - u smislu da je realiziran samo jedan smještaj jer je kapacitet doma bio popunjen korisnicima koji su u ustanovu ušli prethodne 2023. godine i svoj boravak produžili uglavnom do polovice 2024. godine. Sličan broj korisnika ušao je u 2024. godinu te im se boravak nastavio u 2025. godini (ili je završio u siječnju 2025. ili još uvijek traje). Određeni značajan broj korisnika koji su ušli i izašli iz ustanove u 2024. godini ima kratak prosječan period boravka u ustanovi zbog više vrlo kratkih zadržavanja korisnika u ustanovi (neadekvatan smještaj za komorbiditete s kojima žrtva dolazi u smislu fizičke ili mentalne bolesti s posljedičnom teškom deterioracijom zdravlja do razine nefunkcionalnosti radi čega se korisnice premještalo u adekvatnije ustanove; premještaji u druge ustanove iz sigurnosnih razloga; kratkotrajni boravci radi promjene okolnosti u životima korisnika i sl.)

Vidljivost uspješnosti poslova vezano za provedbu PSTPN:

- vidljivo iz povratnih informacija koje dobivamo kada kontaktiramo žrtvu i počinitelja nasilja, 6 mjeseci nakon završenog PSTPN; vidljivo iz povratnih informacija koje dobivamo od sudaca/sutkinja i drugih suradnika na sudu koji službeno kontaktiraju naše stručnjakinje koje provode pstp;

Tijekom 2024. godine u našu ustanovu je upućeno ukupno 65 počinitelja/ica nasilja u obitelji. Trend odnosa muških i ženskih korisnika je konstantan, tako da su od ukupnog broja upućenih korisnika 75% bili muškarci. Za 2024.g. nismo dobili ugovor o provođenju tretmana kao zaštitne mjere. Razlog je u otpremanju našeg ugovora iz nadležnog ministarstva na krivu adresu. Potraga za tim ugovorom bila je neuspješna. Ministarstvo pravosuđa i digitalne transformacije, na naš zahtjev nam je uputilo obrazloženje izostanka potpisivanja ugovora za 2024.g. gdje se navodi da to nije bio propust od naše ustanove. Obrazloženje smo uputili na Općinski prekršajni sud u Zagrebu (OPS). Unatoč prispitivanju našeg legaliteta u provedbi tretmana kao zaštitne mjere, od strane sutkinje s OPS, počinitelji nasilja su s tog suda upućivani bez zastoja. *Ugovor za provođenje tretmana kao sigurnosne mjere je stigao na našu adresu.*

Članica stručnog tima za PSTPN i nadalje je članica u „Stručnom povjerenstvu za provedbu, praćenje i nadzor izvršavanja psihosocijalnog tretmana počinitelja kaznenih djela s obilježjima nasilja“; sve članice i članovi ovog radnog tijela su eminentni stručnjaci iz područja provedbe mjera za zaštitu žrtava obiteljskog nasilja.

Vidljivost uspješnosti poslova vezano za rad savjetovališta:

- vidljivo je da su projekti u kojima su pojačano bile zastupljene osobe starije životne dobi kao žrtve obiteljskog nasilja, značajno odjeknuli u javnosti jer se povećao broj korisnika savjetovališta koji su osobe starije životne dobi; vidljiva je prepoznatljivost kvalitete savjetovanja i u činjenici da udruga „Krugovi“ već treći put odabire naše savjetodavce kao nositelje projektnih aktivnosti u projektu „Stav“; u projekt su bili uključeni naša socijalna radnica, psihologinja, socijalna pedagoginja i pravnik. Dio njihovih sati savjetovanja

evidentira se kao sadržaj tog projekta usmjerenog prema psihosocijalnom i pravnom savjetovanju žrtava obiteljskog nasilja. Projekt je završio u travnju 2024.g. (više u X. Dijelu „sudjelovanje u projektima“)

4. Ostvarena je uspješna suradnja sa svim policijskim postajama i Zavodima za socijalni rad u Zagrebu, kao i udrugim regijama u Hrvatskoj koje inkliniraju Zagrebu vezano za potrebe smještaja žrtava;

- vidljivo iz službene korespondencije s našim partnerima u poslu koja je sastavni dio svakog dosjea korisnica na smještaju; korisnice su 2024.g. najčešće dolazile na smještaj iz Zagreba (53%) što nije bio slučaj nekoliko godina unazad. Zatim su stizale iz područja Zagrebačke županije (14%) te iz drugih gradova u Hrvatskoj (35%).

5. Odrađivali smo sveobuhvatan stručni tretman za žrtve na smještaju koji je u cijelosti transparentan; zavodima za socijalni rad upućivali smo stručna mišljenja za svaku korisnicu/korisnika na smještaju; isti se koriste kao službeni i stručni dokumenti za poduzimanje različitih mjera iz obiteljsko pravne zaštite pri uredima za socijalni rad u Hrvatskoj te kao podloga u sudskim procesima;

- vidljivo: u svakom dosjeu čuva se korespondencija s nadležnim zavodima za socijalni rad o konkretnom slučaju nasilja; naše stručne djelatnice prema potrebi prisustvuju kao svjedoci u sudskim procesima iz domene obiteljsko pravne zaštite i to nakon odlaska korisnika sa smještaja;

6. Upućivali smo informacije o žrtvama na smještaju koje od nas očekuju policijske postaje koje su uključene u smještaj konkretne osobe, a za potrebe daljnjeg procesuiranja slučaja koje je u nadležnosti policije;

vidljivo: u svakom dosjeu čuva se korespondencija i s nadležnim policijskim postajama a vezano za detalje slučaja nasilja koji su iz domene dajenjeg postupanja policije;

7. Unutar djelatnosti Odjela za psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji (PSTPN), odrađivali smo svaki upućeni slučaj od inicijalnog do završnog dijela posla, u skladu sa standardima prema „Pravilniku o načinu i mjestu provođenja PSTPN“; također, surađivali smo s nadležnim sudovima, državnim odvjetništvom, područnim uredima za socijalni rad i probacijskim uredima;

- vidljivo iz pisanih evidencija o korespondenciji sa svim suradnicima u provedbi pstpn, koje se čuvaju u svakom dosjeu polaznika tretmana; kroz redovnu usmenu komunikaciju svi službeni suradnici izražavaju zadovoljstvo našim profesionalnim pristupom provođenju tretmana; omjer muškaraca u odnosu na žene počinitelje nasilja u obitelji i nadalje je dominantno veći kada su muškarci u pitanju: u 2023.g. bilo ih je 82%, u odnosu na žene počiniteljice (18%)- U 2024.g. je nešto smanjen broj upućenih muškaraca počinitelja (75%), a nešto je povećan broj upućenih žena počiniteljica nasilja (25%).

III. REALIZACIJA PROGRAMA RADA I RAZVOJA USTANOVE U 2024.

Planirano i provedeno u 2024:

Možemo biti zadovoljni jer je značajna većina planiranih ciljeva ostvarena tijekom 2024.g.. Ono što se izdvaja od rutiniranih ciljeva u 2024.g. su sljedeće stavke koje smo planirali i izvršili:

- kada je bilo potrebno smjestiti osobe starije životne dobi i osobe s invaliditetom - dodatno pažljivo smo procjenjivali i nastojali omogućiti smještaj jer smo svjesni da druga skloništa nisu dovoljno adekvatno opremljena za navedene korisničke skupine
- odradili smo sve predradnje s donatorom da bi u travnju 2024.g. zaživio program terapijskog psa u skloništu pod nazivom „S prijateljem osjećam se bolje“ koji se održavao svaki petak od 16.30 – 18.00 sati
- skrenuli smo pažnju stručne javnosti na uslugu koju pružamo u vidu psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji tako što smo supotpisnici *Protokola između organizacija koje pružaju podršku ženama žrtvama i organizacija koje provode programe za počinitelje*
- adaptiran i namješten jedan stan za organizirano stanovanje u koji je ugrađena i panik tipka kao način dodatne zaštite žrtve od neželjenog dolaska po nju ugrožavajuće osobe
- cijena sata savjetovanja zadržala se na 26,54 eura neto, ali smo dogovorili s osnivačem povećanje te satnice za 2025.g.

Tijekom 2024.g. organizirali smo i proveli uobičajene aktivnosti koje smo najavili u Planu i programu za 2024.g., a koje će biti prikazane u dijelu koji slijedi:

a) Djelovanje kroz tri odjela u ustanovi

1. **Usluga smještaja**, brige o zdravlju i prehrani korisnika smještaja na tajnoj lokaciji, uhodana je i prepoznata u Gradu Zagrebu i cijeloj Hrvatskoj. Smještajni kapaciteti bili su popunjeni sukcesivno u prosjeku 89% unutar proračunske godine. Iz donacije RBA - Zagreb, imali smo osigurana sredstva za brigu o djeci za vrijeme dok majke rade, idu liječniku, na sud, na razgovore za posao, kad rade vikendom ili u drugoj smjeni. Iako su za to bila predviđena sredstva, tijekom 2024.g. nije bilo potrebe za pomoć u učenju jer su nam uglavnom na smještaju bila predškolska djeca.
2. **Usluga pružanja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji (PSTPN)**

Stručni tim iz Odjela za PSTPN nastavio je provoditi ovaj specijalizirani program za osuđene počinitelje koji su prekršajno i/ili kazneno osuđeni za činenje nasilja u obitelji. Potpisali smo s Ministarstvom pravosuđa i uprave deseti ugovor u kontinuitetu za 2024.g. o pružanju usluga psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji izvan zdravstvenih ustanova prema kojem su regulirani troškovi pružanja te usluge. Temeljem ugovora o provođenju zaštitne mjere i ugovora o izvršavanju sigurnosne mjere odnosno izvršavanja psihosocijalnog

tretmana ili psihosocijalne terapije prema počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja naknada za završeni tretman iznosila je 464,53 eura, a naknada za počinitelje s kojima je provedena pripremna faza tretmana (ulazna procedura), ali nisu uključeni u grupni/individualni tretman iznosi 79,63 eura.

Praksa je pokazala da je zadovoljavajuće gradiranje troškova na niže opisane vrste:

- a) Naknada po počinitelju za svakog počinitelja *koji je uključen u grupni psihosocijalni tretman* i koji je isti završio
- b) Naknada po počinitelju za svakog počinitelja *koji je uključen u individualni psihosocijalni tretman* i koji je isti završio
- c) Naknada za počinitelje *koji su uključeni u grupni/individualni psihosocijalni tretman, ali isti nisu završili*; tada se isplaćuje razmjerni dio ugovorene naknade po počinitelju, ovisno o broju tretmanskim susreta kojima je počinitelj kaznenog dijela prisustvovao
- d) Naknada za počinitelje *s kojima je provedena pripremna faza tretmana* (ulazna procedura) i nisu uključeni u grupni/individualni psihosocijalni tretman

Tijekom 2024.g. uopće nije bilo zainteresiranih počinitelja koji su uspješno završili tretman, da bi nakon toga nastavili s partnerskom ili obiteljskom terapijom. Pripisujemo to činjenici da je terapija zahtjevan rad u smislu osobnog angažmana, pa se nakon završenog tretmana smanjuje motivacija za nastavak ulaganja u odnos jer se dobiva dojam u obitelji, da ima pozitivnih promjena u ponašanju počinitelja, nakon što je uspješno završio tretman.

Poticanje medijske pažnje na PSTPN kao zaštitnu i sigurnosnu mjeru kontinuirano je provedeno kroz sve javne nastupe koje je ravnateljica imala u medijima. Prema stručnoj javnosti i prema organizacijama civilnog društva (OCD) pažnju smo skrenuli nastavkom suradnje s Društvom za psihološku pomoć koje nastoji umrežiti organizacije koje rade sa ženama žrtvama obiteljskog nasilja, s onim drugim organizacijama koje rade s osuđenim počiniteljima nasilja u obitelji. Premisa od koje se kreće u tom procesu umrežavanja je da je psihosocijalni tretman karika u koordiniranoj zaštiti od rodno utemeljenog nasilja, a ne višak ili nepoželjan oblik djelovanja. Zbog toga smo se uključili i jedni smo od supotpisnika *Protokola između organizacija koje pružaju podršku ženama žrtvama i organizacija koje provode programe za počinitelje*.

3. Usluga pravne i psihosocijalne podrške i savjetovanja građana u prostoru našeg savjetovališta,

Savjetovalište je tijekom 2024.g. radilo u kontinuitetu na obje lokacije u terminu od 16.30 – 19.30 svaki radni dan. Ponedjeljak – srijeda – petak radilo je na adresi Ozaljska 93, a utorka i četvrtak u Sesvetama u Ninskoj 10/2. I nadalje dominira telefonsko savjetovanje (56%) u odnosu na osobni dolazak (39%). Najmanje se koristilo e-savjetovanje (5%).

b) Javni nastupi, prigodne manifestacije i promicanje poruka protiv nasilja

Tijekom 2024.g. ravnateljica je pozivana u radio i tv emisije, te je davala intervjue za online portale, radi komentiranja aktualnih primjera nasilja.

Ravnateljica, te povremeno i stručnjakinje iz oba tima, koristile su svaku priliku promicati u medijima poruke protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji uz prikaz usluga podrške koju nudi ustanova. Tijekom 2024.g. to je odradila javljanjem u Dnevnik Nove tv na temu: „što sustav treba poduzeti kako bi žrtve obiteljskog nasilja zaštitile od zlostavljača“. Također je dala izjavu za online portal Libela.org na temu broja skloništa u RH te strukture stručnog rada u skloništu pri Domu. Ravnateljica je bila pozvana predavačica na okruglom stolu „Nasilje nad zdravstvenim djelatnicima u primarnoj zdravstvenoj zaštiti“, u organizaciji Doma zdravlja Zapad. Bila je suorganizatorica okruglo stola i izlagačica na temu: „Slučajevi nanošenja štete sigurnosti ženama žrtvama nasilja i žrtvama nasilja u obitelji“ tajnost adrese = sigurnost žena“. Ujedno je bila pozvana aktivna sudionica na okruglom stolu „Prisilna kontrola u partnerskim odnosima“ kao i na stručnom skupu u Splitu. Bila je pozvana kao uvodničarka na međunarodnoj godišnjoj konferenciji ‘The Bridge Over Troubled Water: Celebrating and Strengthening Victim Support’ – u organizaciji VICTIM SUPPORT EUROPE (VSE). Nadalje, aktivno je sudjelovala na završenoj konferenciji projekta „PuShed“ koji je bio namijenjen zaštiti žena žrtava koje su starije životne dobi. Nositelj projekta bila je udruga B.a.B.e., a Dom je bio partner. Vrijednost navedenih sudjelovanja je u tome što ona utemeljena na ugledu i statusu Doma kod struke, kao primjera dobre prakse vođenja skloništa i provedbe psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji te dugogodišnjeg njegovanja savjetodavnog rada s našim građankama i građanima.

c) Rad Etičkog povjerenstva u ustanovi

Etičko povjerenstvo je u ustanovi ima 3 člana koje imenuje Upravno vijeće, na prijedlog ravnatelja/ice Doma. Članovi Povjerenstva na sjednici javnim glasovanjem biraju predsjednicu / predsjednika. Sjednice Povjerenstva sazivaju se prema potrebi, a mogu se održavati i elektroničkim putem. Povjerenstvo je za svoj rad odgovorno Upravnom vijeću Doma. Predsjednicu Etičkog povjerenstva od 2023.g. je psihologinja u skloništu, Senka Damjanović, a članice Etičkog povjerenstva su pravnica u ustanovi Ivana Kvesić te socijalna radnica Sanja Devčić s odjela psihosocijalnog tretmana.

Tijekom 2024. godine Etičko povjerenstvo Doma održalo je jednu sjednicu 9. listopada 2024.g. Na istoj sjednici razmatrao se zahtjev psihologinja iz skloništa da provedu akciju mjerenja raspoloženja među korisnicima i zaposlenicima u skloništu, a pod nazivom „Dobar dan, kako ste?“. Akciju je koordinirala Hrvatska psihološka komora. Cilj akcije je povećanje svijesti o važnosti mentalnog zdravlja, promicanje dostupnih resursa za pomoć u očuvanju mentalnog zdravlja i pružanje podrške građanima. Etičko povjerenstvo nije našlo etičkih zapreka te je odobrilo provedbu mjerenja raspoloženja kako je opisano u skloništu Doma.

d) Sudjelovanje ustanove u istraživanjima

Aktivno smo se uključili u niz istraživanja koje su provodile OCD na temu zaštite žrtava obiteljskog nasilja. Istraživanju smo prisutapali putem linka na kojem je bio upitnik, a link smo dobili putem elektroničke pošte.

e) Sudjelovanje u radu stručnih tijela i strukovnih organizacija

Zaposlenici u ustanovi:

Stručnjakinje iz svih odjela u ustanovi i ravnateljica, članice su različitih stručnih tijela i povjerenstava te strukovnih organizacija, gdje aktivo sudjeluju u donošenju odluka bitnih za razvoj struke kojoj pripadaju. U krovnom stručnom tijelu pod nazivom „*Tim Grada Zagreba za sprečavanje i borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji*“, članica je ravnateljica, a zamjenska članica je psihologinja na tretmanu. Ravnateljica je također članica *Povjerenstva za zaštitu od nasilja* u obitelji koje djeluje pri Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.

Jedna od dvije socijalne radnice s tretmana, članica je Tima za psihološke krizne intervencije. Jedna od dvije socijalne radnice s tretmana predstavlja ustanovu u Stručnom povjerenstvu za provedbu, praćenje i nadzor izvršavanja psihosocijalnog tretmana izrečenog počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja koje djeluje pri Ministarstvu pravosuđa i uprave. Socijalna radnica s tretmana je članica *Hrvatskog udruženja za kaznene znanosti i praksu*. Psihologinja s tretmana i ravnateljica su članice *Hrvatskog društva za traumatski stres* preko kojeg je omogućeno uključivanje u međunarodna i domaća predavanja i konferencije s vrlo povoljnim kotizacijama pa čak i besplatno. Ravnateljica je u istoj toj udruzi članica Nadzornog odbora, a u *Hrvatskoj udruzi socijalnih radnika* višegodišnja je članica Programskog odbora. Također je članica u *Hrvatskom društvu za obiteljsku medijaciju*. Četiri socijalne radnice u ustanovi i ravnateljica članice su *Hrvatske udruge socijalnih radnika* i *Hrvatske komore socijalnih radnika*. Tri psihologinje iz ustanove su članice *Hrvatskog psihološkog društva* od kojih je jedna psihologinja članica Sekcije za penološku psihologiju pri HPD. Sve tri psihologinje u ustanovi su članice i u *Hrvatskoj psihološkoj komori*.

Ustanova kao pravna osoba:

1. Članovi smo udruženja Work With Perpetrators European Network (WWP EN) od 2014.g.

<https://www.efjca.eu/>

2. Članovi smo European Family Justice Center Alliance (EFJCA) od 2020.g.

<https://www.work-with-perpetrators.eu/>

f) Sudjelovanja na konferencijama, stručnim skupovima i edukacijama

Slijedi prikaz sudjelovanja stručnih timova iz skloniša i sa pstpn na edukacijama i stručnim skupovima tijekom 2024.g.

Tablica 1. Sudjelovanje u ULOZI SLUŠAČA na konferencijama, stručnim skupovima, okruglim stolovima, webinarima i sl. tijekom 2024.g.

Red. br.	SUDJELOVANJA U ULOZI SLUŠAČA	KADA? ONLINE/UŽIVO	TKO JE SUDJELOVAO?
1.	Supervizija stručnjaka	Siječanj-veljača 2024	Socijalna radnica iz skloništa
2.	II KOKOSS KONFERENCIJA u Dubrovniku: “Interdisciplinarnost kao resurs”	21.02. - 26.02.2024 UŽIVO	Socijalna radnica i psihologinja iz skloništa
3.	KONFERENCIJA: sudjelovanje na završnoj konferenciji projekta „S.O.S. for Victims”	06.03.2024 UŽIVO	Socijalna radnica iz skloništa
4.	STRUČNI SKUP sudjelovanje na obilježavanju Svjetskog dana socijalnog rada	19.03.2024 UŽIVO	Socijalna radnica iz skloništa
5.	OKRUGLI STOL: “Kako osigurati sigurnost ženama žrtvama obiteljskog nasilja I ženama žrtvama nasilja”	27.03.2024. UŽIVO	Psihologinja iz skloništa
6.	EDUKACIJA Škrinjica - kutija s alatom za rad s djecom – modul 5 (Tretman djece i mladih nakon teških događaja), psih. centar Brigojedac	04. i 05.04.2024. UŽIVO	Psihologinja iz skloništa
7.	WEBINAR: „Nasilje nad ženom kao traumatski događaj: Kako unaprijediti zaštitu temeljem znanja o traumi”	15.04. 2024. online	Socijalna radnica i psihologinja iz skloništa
8.	KONFERENCIJA: završna konferencija projekta DPP-a	Travanj 2024. UŽIVO	Socijalna radnica iz skloništa
9.	KONFERENCIJA “The Bridge over Troubled Water; Celebrating and Strengthening Victim Support” u organizaciji Udruge za podršku žrtvama i svjedocima, Victim support Europe	22.-23.5.2024. UŽIVO	Psihologinja iz skloništa
10.	EDUKACIJA “Rad s djecom i mladima – žrtvama spolnog zlostavljanja” u organizaciji stručnjakinja Psihološkog centra “Carpe Diem”	24.05.2024. UŽIVO	Psihologinje iz skloništa
11.	WEBINAR; sudjelovala na webinaru „Stres i trauma pomagača koji rade sa ženama žrtvama spolnog zlostavljanja”	05.06.2024. online	Socijalna radnica i psihologinje iz skloništa
12.	WEBINAR „Gaslighting kao oblik emocionalnog zlostavljanja” Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja	31.7.2024. online	Psihologinja iz skloništa
13.	KONFERENCIJA organizacije EFJCA (European Family Justice Center) u Milanu;	03.- 06.09.2024. UŽIVO	Ravnateljica i psihologinja iz skloništa
14.	STRUČNI SKUP- s pravnicom sudjelovala na radnom sastanku pružatelja usluga smještaja za žrtve nasilja u Splitu	17.i 18.09.2024 UŽIVO	Socijalna radnica i pravica iz skloništa
15.	SIMPOZIJ: III. Zagrebački simpozij mentalnog zdravlja s međunarodnim sudjelovanjem “ZaGrli zdravlje: Izgradnja otpornosti kod mladih	21.10.2024. UŽIVO	Psihologinja iz skloništa
16.	SIMPOZIJ: sudjelovala na radnom sastanku DPP „Elevating Perperation Program to European Standards for Safer Communities“	17.11.2024. UŽIVO	Socijalna radnica iz skloništa
17.	STRUČNI SKUP- sudjelovala na stručnom skupu „Nova djeca dolaze“ u organizaciji Udruge sudaca za mladež	20.11.2024. UŽIVO	Socijalna radnica iz skloništa

Red. br.	SUDJELOVANJA U ULOZI SLUŠAČA	KADA? ONLINE/UŽIVO	TKO JE SUDJELOVAO?
18.	EDUKACIJA GPS za SOS, I. modul („Općenito o sukobima i osobni odnos prema njima“) psihološkog centra Brigojedac	21.11.2024. UŽIVO	Psihologinja iz skloništa
19.	Sudjelovala na 1.sastanku sastanku pilotiranja multidisciplinarnog centra za koordinirano reagiranje u slučajevima nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, u sklopu projekta Development of feasibility model of a Family Justice Center / Multidisciplinary Center in Croatia DPP	26.11.2024. UŽIVO	Socijalna radnica iz skloništa
20.	KONFERENCIJA- zajedno s pravnicom sudjelovala na XIV godišnjoj konferenciji Viktomološkog društva Srbije u Beogradu	28. i 29.11.2027. UŽIVO	Socijalna radnica i pravica iz skloništa
21.	Sudjelovala na 2. sastanku pilotiranja multidisciplinarnog centra za koordinirano reagiranje u slučajevima nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, u sklopu projekta Development of feasibility model of a Family Justice Center / Multidisciplinary Center in Croatia DPP	12.12.2024. UŽIVO	Socijalna radnica iz skloništa
22.	EDUKACIJA GPS za SOS, II. Modul („Obiteljski sukobi“) psihološkog centra Brigojedac	12.12.2024. UŽIVO	Psihologinja iz skloništa
23.	Supervizija stručnjaka	Siječanj-veljača 2024 ONLINE	Pravnica
24.	Savjetovanje „Novine obiteljskog prava i postupka“, Organizator, 13. veljače 2024.	13. veljače 2024. UŽIVO	Pravnica
25.	Multisektorska rasprava o prevenciji i suzbijanju online nasilja, organizacija udruge B.a.b.e.,	28. svibnja 2024. UŽIVO	Pravnica
27.	III Zagrebački simpozij mentalnog zdravlja	22. listopada 2024. ONLINE	Socijalna radnica i pravica iz skloništa
28.	KONFERENCIJA završna konferencija projekta „Razvoj mreže psihosocijalnih savjetovašta za korisnike u riziku,, u organizaciji Društva za psihološku pomoć	2.veljače 2024 UŽIVO	Socijalna radnica i psihologinje iz odjela za psihosocijalni tretman
29.	STRUČNI SKUP sudjelovanje na obilježavanju Svjetskog dana socijalnog rada u organizaciji strukovne udruge „Dijelimo život u zajednici: transformativna uloga socijalnog rada,,	19.ožujka 2024 UŽIVO	Socijalna radnica iz odjela za psihosocijalni tretman
30.	KONFERENCIJA: završna konferencija projekta Društva za psihološku pomoć „Partnerstvo za sigurniju obitelj: Razvoj modela multidisciplinarnog centra za koordinirano reagiranje na nasilje nad ženama i nasilje u obitelji,,	25.travnja 2024. UŽIVO	Socijalna radnica i psihologinja iz odjela za psihosocijalni tretman

Red. br.	SUDJELOVANJA U ULOZI SLUŠAČA	KADA? ONLINE/UŽIVO	TKO JE SUDJELOVAO?
31.	Sudjelovanje na 1.radnom sastanku u okviru projekta „Elavating Perpertrator Program to European Standards for safer Comunities,, u organizaciji Društva za psihološku pomoć Sudjelovanje na 2.radnom sastanku u okviru projekta „Elavating Perpertrator Program to European Standards for safer Comunities,, u organizaciji Društva za psihološku pomoć Sudjelovanje na 3.radnom sastanku u okviru projekta „Elavating Perpertrator Program to European Standards for safer Comunities,, u organizaciji Društva za psihološku pomoć KONFERENCIJA : godišnja konferencija WWP EN-a u Berlinu „Exploring next frontiers of ending domestic violence”	7. listopada 2024. UŽIVO 17.listopada 2024. UŽIVO 30.listopada 2024. ONLINE 21.– 23.listopada 2024. UŽIVO	Socijalna radnica iz odjela za psihosocijalni tretman Socijalna radnica iz Odjela za psihosocijalni tretman Socijalna radnica iz odjela za psihosocijalni tretman Socijalna radnica i psihologinja iz odjela za psihosocijalni tretman
32.	STRUČNI SKUP: „Nova djeca dolaze,, u organizaciji Udruge sudaca za mladež, obiteljskih sudaca i stručnjaka za djecu i mlade WEBINAR: „Promišljanje o unapređenju psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji,, u organizaciji Društva za psihološku pomoć	20. studenog 2024. UŽIVO 22. studenog 2024. ONLINE	Socijalna radnica iz odjela za psihosocijalni tretman Socijalna radnica i psihologinja iz odjela za psihosocijalni tretman

Tablica 2. Sudjelovanje u ULOZI PREDAVAČA na konferencijama, stručnim skupovima, okruglim stolovima, webinarima i sl. tijekom 2024.g.

Red. br.	SUDJELOVANJA U ULOZI PREDAVAČA	KADA? ONLINE/UŽIVO	TKO JE SUDJELOVAO?
1.	Panel rasprava u organizaciji studentske organizacije HAZ na pravnom fakultetu, u okviru projekta “Poljubac, a ne udarac”	23.03.2024. UŽIVO	Psihologinja iz skloništa
2.	S psihologinjom održala edukaciju za stručnjake u radu sa žrtvama obiteljskog nasilja, projekta STAV udruge Krugovi	10.04.2024 UŽIVO	Socijalna radnica, psihologinja
3.	Na XIII. konferenciji socijalnih radnika - socijalni rad za pravedno i participativno društvo, u Vodicama s kolegicom socijalnom radnicom održala predavanje na temu (Re) Integracija na tržište rada žrtava obiteljskog nasilja - karijerno savjetovanje i psihosocijalna podrška	23.-25.9. 2024. UŽIVO	Socijalna radnica i psihologinja u skloništu
4.	Sudjelovala na stručnom skupu ustanove Novi početak povodom obilježavanja Međunarodnog dana protiv nasilja u obitelji kao aktivni sudionik okruglog stola	25.11.2024 UŽIVO	Socijalna radnica iz skloništa
5.	Stručni skup u organizaciji splitskog Caritasa i skloništa za žrtve obiteljskog nasilja, u Splitu, predavanje „Nasilje kao vrh sante leda – skrivene posljedice nasilja u obitelji“	25. i 26.11 2024. UŽIVO	Ravnateljica i psihologinja iz skloništa
6.	Okrugli stol o ulozi pravosuđa u zaštiti žrtava obiteljskog nasilja u organizaciji Veleposlanstva Francuske	25. studenog 2024. UŽIVO	Pravnica
7.	OKRUGLISTOL: okrugli stol u sklopu projekta „Coordinating and Harmonizing Generic and Specialist Support Services for Victims of Gender Based Violence,, u organizaciji Ženske sobe i Udruge za podršku žrtvama i svjedocima	26.04.2024 UŽIVO	Socijalna radnica iz odjela za psihosocijalni tretman

g) Studiji, edukacije, specijalistički studiji i doktorati u ustanovi tijekom 2024.

Tablica 3. Aktivno studiranje, specijalistički studiji i doktorati stručnjaka u ustanovi

NAZIV I VRSTA OSPOSOBLJAVANJA (studij, edukacije spec. studij ili doktorat)	FAZA/ GODINA osposobljavanja	RADNO MJESTO U USTANOVI	FINANCIRANJE: samostalno/ustanova/ pola-pola/nešto drugo
Poslijediplomski specijalistički studij Obiteljska medijacija	Izrada završnog rada	socijalna radnica na smještaju žrtava obiteljskog nasilja	samostalno
Kibernetika i sistemska psihoterapija	Izrada završnog rada	Pravnica	samostalno
Poslijediplomski specijalistički studij Prava djece	Izrada završnog rada	socijalna radnica na odjelu psihosocijalnog tretmana	U cijelosti samostalno

Planirano, a nije provedeno u 2024.g.

Usporedbom plana rada i razvoja ustanove za 2024.g. u odnosu na realno ostvarene ciljeve u 2024.g. možemo biti zadovoljni jer je ostvareno sve izuzev jednog cilja. U tom slučaju se radilo o okolnostima na koje ustanove nije mogla utjecati.

1. Nije provedena aktivnost pružanja usluge organiziranog stanovanja zaposelnoj žrtvi sa ili bez djece u stanu, u trajanju do godine dana, a nakon izlaska iz skloništa uz mobilnu psihosocijalnu i pravnu podršku radi uspješnijeg osamostaljivanja i integracije u život bez nasilja. Razlog je u čekanju da Gradski ured za imovinu koji predstavlja vlasnika stana, aktivira radnike koji će adaptirati stan za potrebe organiziranog stanovanja. Radovi su bili gotovi u listopadu 2024.g.. Nakon adaptacije prostora pristupljeno je procesu dobivanja rješenja o dozvoli za rad u smislu zadovoljenja minimalno tehničkih uvjeta. Opremanje stana se odvijalo istovremeno te je osigurano od različitih donatora. Sve je bilo gotovo u prosincu 2024.g.

IV. RAD UPRAVNOG VIJEĆA U 2024.

Upravno vijeće je tijekom 2024.g. održalo dovoljan broj sjednica potrebnih za funkcioniranje u skladu sa Statutom ustanove.

Tablica 4. Termini održavanja sjednica Upravnog vijeća u 2024.g.

Tijekom 2024.g. održano je 8 sjednica i doneseno je 20 odluke kako slijedi:

Red. br.	Datum održavanja sjednice u 2024. godini
1	29.01.2024.
2	23.02.2024.
3	12.03.2024. elektronička sjednica
4	07.06.2024.
5	26.07.2024.
6	15.10.2024.
7	30.10.2024.
8	19.12.2024.

Sadržaj rada upravnog vijeća u 2024:

1. Donošenje Odluke o usvajanju Pravilnika o unutarnjoj sistematizaciji Doma;
2. Donošenje Odluke u Pravilniku o izmjeni Pravilnika o radu Doma;
3. Donošenje Odluke o usvajanju Financijskog izvještaja i Izvještaja o izvršenju Financijskog plana za 2023.;
4. Donošenje Odluke o usvajanju godišnjeg izvješća o radu Doma „Duga-Zagreb“ u 2023. godini;
5. Donošenje Plana i programa rada za 2024.
6. Donošenje Odluke o donošenju Pravilnika o stimulativnom nagrađivanju;
7. Donošenje Odluke kojom se potvrđuje istovjetnost Neslužbenog pročišćenog teksta Statuta Doma s važećim Statutom i odlukama o izmjeni Statuta;
8. Donošenje Odluke o prihvaćanju Prijedloga I izmjene i dopune Financijskog plana Doma za 2024.
9. Odluka o stimulativnom nagrađivanju ravnateljice;
10. Donošenje Odluke o prihvaćanju I izmjene Financijskog plana za 2024.;
11. Donošenje Odluke o prihvaćanju Prijedloga izvještaja o izvršenju Financijskog plana za razdoblje od 1.1.-30.6.2024.;
12. Donošenje Odluke o II izmjeni Financijskog plana;
13. Donošenje Odluke o I izmjeni Plana nabave;
14. Donošenje Odluke o početku javne nabave motornog vozila;
15. Prihvaćanje Prijedloga Financijskog plana za 2025., s projekcijama za 2026. i 2027.;
16. Donošenje Odluke o usvajanju Financijskog plana za 2025., s projekcijama za 2026. i 2027.
17. Donošenje Odluke o prihvaćanju Plana nabave roba i usluga za 2025.;
18. Donošenje Plana i programa rada za 2025.;
19. Donošenje Odluke o odobravanju nabave gotovog ručka za 2025.;
20. Donošenje Odluke o prihvaćanju donacije.

V. RAD RAVNATELJICE U 2024.g.

Aktualni mandat ravnateljice započeo je 4. rujna 2023. i traje do 5. rujna 2027.

Ravnateljica je uobičajeno imala obveze, odgovornosti i ovlaštenja, te prava u skladu s njezinom funkcijom i potrebama Doma. Sve poslove i radne zadatke, obavljala je temeljem Odluke Upravnog vijeća Doma o prihvaćanju programu rada i razvoja Doma za 2024.g. Stoga je u svom poslovanju brinula o obavljanju radnih zadataka svih zaposlenika Doma sa svrhom osiguranja efikasnog rada i provođenja zacrtanog plana i programa u 2024.g. Bavila se i prezentacijom rada ustanove u cjelini putem pozvanih predavanja u različitim organizacijama i institucijama, zatim sudjelujući uživo i online na konferencijama, konzultantskim radionicama te drugim stručnim skupovima kao i u tisku i televizijskim i radio emisijama.

Ravnateljica je u ožujku 2024.g. bila pozvana predavačica na okruglom stolu pod nazivom „Nasilje nad zdravstvenim djelatnicima u primarnoj zdravstvenoj zaštiti“, u organizaciji Doma zdravlja zapad. Tada je prvi put na takav način ostvarena suradnja Doma s Domom zdravlja. Proizašao je dogovor s ravnateljicom Doma zdravlja zapad da su zainteresirani omogućiti svim liječnicima primarne zdravstvene zaštite edukaciju o tome kako pomoći žrtvi obiteljskog nasilja koja je pacijentica isto kao i počinitelj obiteljskog nasilja, te kako zaštititi sebe zbog mogućih neugodnih ispada u ponašanju pacijenta koji je počinitelj nasilja u svojoj obitelji. Dogovoreno je da će naša ustanova raditi na tome da pronade projekt koji bi financirao troškove izvedbe takvih predavanja. U svakom slučaju potreba liječnika za takvom edukacijom je prepoznata kao velika potreba.

AKTIVNOST VEZANO ZA RAD U „POVJERENSTVU ZA ZAŠTITU OD NASILJA U OBITELJI“ TE U „TIMU GRADA ZAGREBA ZA SPREČAVNJE I BORBU PROTIV NASILJA NAD ŽENAMA I NASILJA U OBITELJI“

Ravnateljica je zamjenica predsjednice Povjerenstva za zaštitu od nasilja u obitelji koje je tijekom 2024.g. održalo četiri redovne sjednice. Povjerenstvo prati i inicira realizaciju mjera sukladno *Zagrebačkoj strategiji zaštite od nasilja u obitelji protiv nasilja u obitelji 2023.-2025.* U strategiji je koncipirano šest glavnih područja od kojih svako ima više različitih mjera i nositelja aktivnosti u sklopu tih mjera. Dom „Duga-Zagreb“ ima aktivnu ulogu u šest različitih mjera i aktivnosti u cilju podrške i pomoći žrtvama obiteljskog nasilja.

Drugo radno tijelo u kojem je ravnateljica bila aktivna je Tim Grada Zagreba za sprečavanje i borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji održao je dvije sjednice tijekom 2024.g. Jedna sjednica ovog Tima bila je zajednička sa članovima Povjerenstva. Na toj sjednici razmatrao se poziv Društva za psihološku pomoć na suradnju u razvijanju modela izvedivosti interdisciplinarnog centra za koordinirano reagiranje u slučajevima nasilja nad ženama i nasilja u obitelji. Također su dogovoreni koraci za organizaciju okruglog stola “Kako osigurati sigurnost ženama žrtvama nasilja i žrtvama nasilja u obitelji”, na kojem je ravnateljica uz druge stručnjake aktivno sudjelovala sa izlaganjem. Organizatori okruglog stola bila su navedena dva radna tijela i Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, osobe s invaliditetom i branitelje.

AKTIVNOSTI VEZANO ZA DRUŠTVENI ANGAŽMAN U CILJU PREDSTAVLJANJA RADA USTANOVE TE PODRŽAVANJA MREŽE SURADNIKA

Tijekom 2024.g. ravnateljica je uobičajeno bila prisutna u medijima često na poziv urednice/urednika emisije kada se obrađuje tema nasilja u obitelji općenito. Također je odgovarala na pitanja novinarki/novinaru koja su uslijedila nakon određenog tragičnog događaja u smislu pokušaja ubojstva ili ubojstva žene ili djece od strane partnera ili oca. U 2024.g., Nova Tv snimila je vrlo dojmljiv prilog o otkrivanju adresa skloništa za žrtve. U prilogu je uz konkretnu žrtvu i druge stručnjake, aktivno sudjelovala i ravnateljica koja je ujedno inicirala snimanje priloga. Prilog je naknadno prikazan tijekom okruglog stola pod nazivom “Kako osigurati sigurnost ženama žrtvama nasilja i žrtvama nasilja u obitelji”

AKTIVNOSTI VEZANO ZA SUDJELOVANJE NA KONFERENCIJA I DRUGIM STRUČNIM SKUPOVIMA

1. Konferencija “ Rizici i usklađenost s Općom uredbom o zaštiti podataka u doba umjetne inteligencije” u organizaciji Agencije za zaštitu osobnih podataka
2. Završna konferencija projekta: “puSHed – PROTECT, UNDERSTAND, SUPPORT: HELP THE ELDERLY” u organizaciji udruge B.a.B.e.
3. Tribina „Dostojanstvo žene uvijek – u svim životnim razdobljima“ u organizaciji Domu za starije osobe „Ksaver”
4. Okrugli stol „Nasilje nad zdravstvenim djelatnicima u primarnoj zdravstvenoj zaštiti” u organizaciji Doma zdravlja Zapad
5. VI. Godišnja međunarodna konferencija u Milanu u organizaciji EFJCA (European Family Justice Center Alliance); Dom „Duga-Zagreb” član je ove alianse od 2020.g.
6. Dvodnevni trening za stručnjake u sklopu projekta „CHAT for Victims Changing the Accessibility of Tools for Victims”, u organizaciji Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja i nacionalne telefonske linije koju vodi Udruga za podršku žrtvama i svjedocima
7. Okrugli stol “Slučajevi nanošenja štete sigurnosti ženama žrtvama nasilja i žrtvama nasilja u obitelji”; tajnost adrese = sigurnost žena; u organizaciji T Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, osobe s invaliditetom i branitelje, Tima GZ protiv nasilja, Povjerenstva GZ protiv nasilja i Doma „Duga-Zagreb”
8. Okrugli stol “Prisilna kontrola u partnerskim odnosima“ u organizaciji Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, osobe s invaliditetom i branitelje
9. Aktivno sudjelovanje na sastancima na temu razvijanja modela izvedivosti multidisciplinarnog centra za koordinirano reagiranje u slučajevima nasilja nad ženama i nasilja u obitelji u Zagrebu, u organizaciji DPP
10. Stručni skup s izlaganjem u Splitu „Nasilje kao vrh sante leda - skrivene posljedice nasilja u obitelji” u organizaciji Caritasovog skloništa za žrtve obiteljskog nasilja u Splitu
11. Konferencija „Partnerstvo za sigurniju obitelj: Razvoj modela multidisciplinarnog centra za koordinirano reagiranje na nasilje nad ženama i nasilje u obitelji“, sudjelovanje s izlaganjem; u organizaciji DPP

12. Konferencija „Šutnja je teret – glasno protiv seksualnog nasilja nad djecom“, u organizaciji Ženske sobe
13. Sudjelovanje na predstavljanju analize „Seksualno nasilje u Hrvatskoj 2013. – 2023.“, u organizaciji i autorskom doprinosu Ženske sobe
14. Konferencija „Procjena i upravljanje rizikom u slučajevima partnerskog nasilja nad ženama“ u organizacij Autonomne ženske sobe
15. Konferencija „Usklađivanje obiteljskog i radnog života: doprinos sindikata u zagovaranju promjena“ u organizacij udruge B.a.B.e.
16. Konferencija „Prava žrtava: Gdje smo danas?“ u organizaciji udruge „Bijeli krug“
17. Završna konferencija projekta “Razvoj mreže psihosocijalnih savjetovašta za korisnike u riziku” u organizaciji DPP
18. Konferencija „Modeli socijalnog uključivanja i radne aktivacije teže zapošljivih skupina građana” u organizaciji Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, osobe s invaliditetom i branitelje
19. Međuresorni stručni skup o postupanju u slučajevim nasilja među djecom i mladima u organizaciji Akademije socijalne skrbi
20. Pozvana predavačica u sklopu kolegija Prava žena - prof.dr.sc. Maje Munivrana, izv.prof.dr.sc. Petričušić, na temu načina rada skloništa za žrtve i provedbe psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji.

AKTIVNOSTI VEZANO ZA ODRŽAVANJE PREDAVANJA ZA STRUČNJAKE, STUDENTE, GRAĐANE

1. Aktivno vodila edukaciju za jačanje kapaciteta stručnih osoba u organizaciji Udruge „Hera“ Križevci – za zaštitu i promicanje ljudskih prava
2. Gostujuće predavanja u sklopu kolegija „Prava žena“ na Pravnom fakultetu u Zagrebu, o iskustvima i izazovima u radu s kojima se nose stručnjakinje Doma „Duga-Zagreb“ u pružanju zaštite onima koji prožive i prežive obiteljsko nasilje.

AKTIVNOST VEZANO ZA PREDSTAVLJANJE USTANOVE NA MEĐUNARODNIM SKUPOVIMA

1. Uvodničarka na međunarodnoj godišnjoj konferenciji ‘The Bridge Over Troubled Water: Celebrating and Strengthening Victim Support’ – u organizaciji VICTIM SUPPORT EUROPE (VSE).

VI. RAD STRUČNOG VIJEĆA U 2024.

Tijekom 2024. godine Stručno vijeće Doma održalo je četiri redovne i jednu izvanrednu sjednicu. Također, članovi Stručnog vijeća Doma tijekom godine često su komunicirali putem elektroničke pošte o aktualnim stručnim temama, ali i organizaciji rada na oba Odjela vezano za svu aktualnu problematiku. Razmjena stručnih materijala i drugih dokumenata redovito se odvijala među članovima Stručnog vijeća.

Slijedi i tabelarni prikaz termina održavanja sjednica:

Tablica 5. Termini održavanja sjednica Stručnog vijeća

Redni broj Sjednice	Datum održavanja sjednice u 2024. godini
1.	16.02.2024.
2.	20.06.2024.
3.	17.09.2024.
4.	13.12.2024.

Teme prve sjednice Stručnog vijeća odnosile su se na raspravu o planu i programu rada Doma Duga za 2024. godinu, kao i godišnjem izvješću o radu Doma za 2023. godinu. Nadalje, članovi Stručnog vijeća izvijestili su o sudjelovanjima na stručnim skupovima u odnosu na prethodno razdoblje te najavili planirana sudjelovanja za naredno razdoblje. Sjednici je prisustvovala i ravnateljica ustanove dr. sc. Željka Barić koja je članove stručnog vijeća informirala vezano uz najavljeno sudjelovanje stručnih radnika Doma „Duga-Zagreb“ na više ciklusa predavanja za liječnike Domova zdravlja na temu „Pomoć žrtvi i prepoznavanje počinitelja nasilja među pacijentima“.

Teme druge sjednice odnosile su se na izvještavanje članica Stručnog vijeća o sudjelovanju na stručnim događajima u proteklom razdoblju te na dogovor o planiranim sudjelovanjima za naredno razdoblje. Pravnica ustanove podijelila je informacije o novoj EU direktivi o suzbijanju nasilja nad ženama Socijalna radnica Doria Jukić prisutne je informirala o stanju vezano za aktualno sudjelovanje u projektima te o najavama budućih projekata. Sjednici je prisustvovala i ravnateljica ustanove dr.sc.Željka Barić koja je prisutne informirala o tijeku uspostavljanja usluge organiziranog stanovanja.

Tema treće sjednice odnosila se na davanje suglasnosti za sudjelovanje psihologinje u skloništu Doma „Duga-Zagreb“ na edukaciji GPS za SOS“-stručno osposobljavanje u radu sa sukobima

Teme četvrte sjednice odnosile su se na raspravu o planu i programu rada Doma Duga za 2025.g. Nadalje, članovi Stručnog vijeća izvijestili su o sudjelovanjima na stručnim skupovima iz proteklog perioda. Voditeljica odjela psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji Sanja Devčić iznijela je organizacijsku problematiku vezano uz odjel PSTN, s obzirom na odlazak psihologinje Dubravke Radaković u mirovinu i bolovanje psihologinje Silvie Vuković.

O tijeku svih sjednica vodio se zapisnik koji je sadržavao sve osnovne podatke o radu sjednice propisane Poslovníkom o radu stručnog vijeća Doma „Duga“.

VII. SMJEŠTAJ – PREHRANA – BRIGA O ZDRAVLJU – PSIHO-SOCIJALNA POMOĆ – PRAVNI SAVJETI U 2024.

U Dom „Duga-Zagreb“ i nadalje se dolazilo na smještaj putem dojave o potrebi za smještajem žrtve nasilja u obitelji iz područnih ureda za socijalni rad i/ili policije s područja cijele Hrvatske. Dom pruža usluge smještaja žrtvama nasilja u obitelji neovisno o spolu i dobi, a sam smještaj uključuje usluge prehrane, brige o zdravlju, psihosocijalni tretman i pravno savjetovanje. Troškovi smještaja za korisnike u cijelosti su besplatni, a podmiruje ih osnivač ustanove Grad Zagreb.

Vrijeme trajanja smještaja je ograničeno, u skladu sa Zakonom o socijalnoj skrbi na maksimalno godinu dana u kojem periodu se očekuje osnovna psihosocijalna rehabilitacija u skladu s objektivnim okolnostima i motivacijom te kapacitetima korisnika. Iznimno, kada postoje opravdani razlozi žrtva može ostati i duže od godine dana na smještaju do realizacije postupaka koji su od bitnog interesa za njezinu daljnju sigurnost i kvalitetu života. Smještajni kapacitet se održava i nadalje na broji od 25-28 osoba istovremeno, što ovisi o dostupnim financijskim sredstvima.

Nova djelatnost *organizirano stanovanje za žrtve sa ili bez djece nakon izlaska iz skloništa* koja je registrirana u Statutu ustanove tijekom 2023.g. Nije zaživjela tijekom 2023.g., ali niti tijekom 2024.g. U tu svrhu, Žrtve koje će koristiti tri stana za tu svrhu neće plaćati najam, ali će plaćati sve druge troškove života: režije, hranu, odjeću i sl. Intencija je da žrtve nauče kako biti samostalne i organizirati dnevne obaveze i upravljanje kućnim budžetom. Uvjet za korištenje usluge organiziranog stanovanja je ostanak u skloništu minimalno tri mjeseca i da je žrtva zaposlena. Detaljni kriteriji kao i kućni red biti će sastavni dio ugovora koji će ustanova potpisivati s korisnicima ovog novog oblika produžene pomoći žrtvama obiteljskog nasilja.

a) Zaposlenici na poslovima smještaja žrtava obiteljskog nasilja

Pomoć žrtvama obiteljskog nasilja u domu provodi stručni i tehnički tim sastavljen od sljedećih zaposlenika:

A) STRUČNI TIM:

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

Stručni tim i nadalje je nositelj dežurstva tijekom 24 sata, u formi pasivnog i aktivnog dežurstva (prema potrebi).

Radno vrijeme stručnog tima organizirano je 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 krizne situacije neophodno prisustvo dežurne djelatnice izvan redovnog radnog vremena;

Za stručnjakinje koje rade u skloništu ustanova je osigurala sredstva za superviziju i poticano je aktiviranje tog alata stručne potpore u radu. Tijekom siječnja i veljače 2024.g. održana je supervizija.

B) TEHNIČKI TIM:

1. Računovođa (1)
2. Domaćica (2)
3. Kućni majstor- Ekonom - Vozač (1)
4. Administrativna referentica (1)

Radno vrijeme računovođe i administrativne referentice organizirano je u prvoj smjeni od 8.00-16.00 sati. Kućni majstor radi u prvoj smjeni od 7.00 – 15.00 sati. Radno vrijeme domaćica organizirano je kroz dvije smjene: 7.00 – 15.00 te od 13.00 – 21.00 sat.

b) Analiza evidencije smještenih žrtava obiteljskog nasilja

U 2024.g. je na smještaju bilo ukupno 57 korisnika (2023: N=102), od čega su 28 bile odrasle osobe (2023: N=38), a 29 djece (2023: N= 64) Vidljiv je veliki pad broja djece tijekom 2024.g. Nije bilo odraslih muškaraca na smještaju tijekom 2024.g.

Tablica 6. Usporedni prikaz broja smještaja od 2007.- 2024.g.

GOD. boravka u skloništu	BROJ ODRASLIH izvještajna godina	BROJ ODRASLIH prešli iz god. prije izvještajne	SPOL ž/m	DJECA izvještajna god./ prešli iz god. prije izvještajne	IZ ZGB	IZ DRUGIH GRADOVA	STRANCI
4/ 2007.	25	31	25 / 0	31	11	14	0
2008.	24	30	24 / 0	30	11	13	0
2009.	29	36	29 / 0	36	18	11	0
2010.	30	40	30 / 0	40	24	5	1
2011. (preseljenje)!	46	70	46 / 0	70	15	31	0
2012.	46	63	46 / 0	63	27	19	0
2013.	36	51	36 / 0	51	11	25	0
2014.	38	46	38 / 0	46	16	20	2
2015.	33	46	33 / 0	46	11	21	1
2016.	41	50	41 / 0	50	19	20	2
2017.	52	66	52 / 0	66	11	39	2
2018.	22	7	21 / 1	28/2	9	8	5
2019.	24	30	23 / 1	33/17	10	13	1
2020.	25	33	24 / 1	29/21	9	15	1
2021.	47	7	45/2	65/6	21	24	2
2022.	42	6	40/2	58/7	18	24	0
2023.	38	12	35/3	64/14	18	20	5
2024.	28	12		29/14	15	13	3
UKUPNO: (2007.- 2024.)	626	605	616/10	835/81	274* (44%)	335* (52%)	25 (4%)

* u 2024.g. omjer smještaja žrtava s prebivalištem u Zagrebu u odnosu na žrtve s prebivalištem u drugim gradovima iznosi 53% u odnosu na 47% iz drugih gradova; među drugim gradovima u 14% slučajeva žrtve imaju prebivalište u Zagerbačkoj županiji koja lokacijski inklinira Zagrebu

Tablica 7. Prebivališta osoba na smještaju

Mjesto	Broj	Postotak
Zagreb	13	46%
područje Hrvatske	12	43%
strana državljanka	3	11%

U kojim županijama žrtve imaju prebivalište (broj/postotak):

Grad Zagreb	15/53%
Zagrebačka županija	4/14%
Međimurska županija	1/4%
Primorsko-goranska	1/4%
Sisačko-moslavačka	1/4%
Koprivničko-križevačka	2/7%
Krapinsko-zagorska	1/4%
Karlovačka županija	1/4%
Istarska županija	1/4%
Varaždinska županija	1/4%

Vidljivo je da je broj žrtava koje smo smjestili tijekom 2024.g. značajno manji nego ih je bilo 2023. (102). Uzrok tome je značajno manji broj djece s kojima su žene dolazile na smještaj. Ukupan broj žena je samo za 10 manji u 2024.g. u odnosu na 2023.g. Trajanje smještaja je vrlo slično kao i tijekom 2023.g. što znači da većina korisnica ostaje do mjesec dana u skloništu (10). Dvije su ostale do 3 mjeseca i dvije su ostale 3-6 mjeseci. Duže od šest mjeseci nije osao nitko unutar 2024.g. Objektivno na smještaju žene ostaju više od 6 mjeseci ali ne ulaze u okvir 2024.g. Trend koji se pokazao u 2024. godini uključuje nisku fluktuaciju korisnika u prvoj polovici godine - u smislu da je realiziran samo jedan smještaj jer je kapacitet doma bio popunjen korisnicima koji su u ustanovu ušli prethodne, 2023. godine i svoj boravak su produljile uglavnom do polovice 2024. godine. Sličan broj korisnika ušao je u 2024. godinu te im se boravak nastavio u 2025. godini (ili je završio u 2025. ili još uvijek traje), a određeni značajan broj korisnika koji su ušli i izašli iz ustanove u 2024. godini ima kratak prosječan period boravka u ustanovi zbog više vrlo kratkih zadržavanja korisnica u ustanovi (neadekvatan smještaj za komorbiditete s kojima žrtva dolazi u smislu fizičke ili mentalne bolesti s posljedičnom teškom deterioracijom zdravlja do razine nefunkcionalnosti radi čega se korisnice premještalo u adekvatnije ustanove; premještaji u druge ustanove iz sigurnosnih razloga; kratkotrajni boravci radi promjene okolnosti u životima korisnika i sl.). Mjesto iz kojeg žrtve dolaze na smještaj u sklonište češće je bilo izvan Zagreba (12), iz Zagreba je došlo njih 13, te su tri bile strane državljanke.

Tijekom 2024.g. žrtve su dolazile iz 9 županija u Hrvatskoj (2023: N=10 županija). Tijekom 2024.g. ukupno je bilo 80 zahtjeva za smještaj (2023: N= 140!). Od 80 zahtjeva za smještaj realizirano je 28 zahtjeva (35%;; 2023.g. je također realizirano 35% zahtjeva!). Od tih 80 zahtjeva 10 ih je realizirano izvan redovnog radnog vremena, tj. u dežurstvu (12.5%). Većina zahtjeva nije realizirana: 52 zahtjeva tj. 65%. Najčešće je razlog bio nedostatak mjesta (65%), a na drugom mjestu je razlog odustanak žrtve od smještaja (21%).

Za razliku od 2023.g. kada je udio predškolske djece bio 55%, tijekom 2024.g. ukupno se smanjio broj djece na smještaju za 38% u odnosu na udio djece na smještaju u 2023.g. Zanimljivo je da iako se značajno smanjio broj djece 2024.g., njihova dob je u 86% slučajeva bila predškolska. Na smještaj dolaze majke koje su sve mlađe pa su tako i djeca mlađa što je bitno drugačije stanje nego je bilo u godinama do 2020.g. kada je prosječno bilo oko 10% predškolske djece na smještaju, a dominirala su školska djeca.

Trpljenje nasilja koje je trajalo do 1 godine prije prve prijave sustavu, imali smo u čak 39% slučajeva (2023: 29%). Trpljenje nasilja do 2 godina prije prve prijave sustavu bilo je 21 %. To nam govori da žene kraće trpe i ranije prijavljuju nasilje nego smo svjedočili u godinama do 2020. g. (Tablica 8.)

Tablica 8. Duljina trajanja nasilja prije dolaska u sklonište

Trajanje nasilja	Broj	Postotak
do 1 godine	11	39%
do 2 godine	6	21%
do 5 godina	3	11%
do 10 godina	4	14%
10 godina i više	4	14%

U sklonište su tijekom 2024.g. smještene dvije odrasle osobe s tjelesnim invaliditetom. Na smještaju je bilo šestero djece s teškoćama u razvoju i to istovremeno s višestrukim teškoćama (intelektualna oštećenja, tjelesna oštećenja, poteškoće učenja).

Među žrtvama na smještaju, njih 53% imalo je SSS, ali je bio i jako visok udio onih koje su imale završenu samo osnovnu školu (43%). Jedna žena je imala završen fakultet. Prilikom dolaska na smještaj nezaposlenih je bilo 39% korisnica (2023: N= 42%), a na porodiljnom dopustu njih 21% (2023: N=10%). U mirovini je bilo njih 21% za razliku od 2023.g. kad ih je bilo 13%. Tu se vidi specifičnost radnog statusa žena u skloništu tijekom 2024.g. gdje prevladavaju ili mlade osobe do 35 godina, a imali smo ukupno čak 6 žena koje su bile u mirovini od kojih je jedna imala čak 87 godina, a sve druge su bile starije od 70 godina. U 90% slučajeva počinitelj nasilja bio je bračni/izvanbračni partner (u 2023.g. – 74%). Samo u jednom slučaju je počinitelj nasilja bila majka, u jednom snaha i u jednom brat.

Tijekom boravka u skloništu 28 korisnica je uključeno u neki oblik vanjske podrške: Hrvatski zavod za zapošljavanje (2), besplatna pravna pomoć (3), Poliklinika za zaštitu djece (2) i odvjetnička pomoć u kaznenom procesu (2). Uz navedene udruga „Mali zmaj“ tijekom 2024. darivala je prigodnim poklonima kombinirano: za rođendane, te Uskrs i Božić SVAKO dijete u skloništu (43).

Neke žrtve su se javljale telefonom u nakon izlaska iz skloništa. Traže podršku i savjet od zaposlenica u skloništu jer su im one poznate i zbog toga imaju manju nelagodu nego da nazovu naše ili neko drugo savjetovalište. To je razumljivo.

Nakon prestanka smještaja žrtve su se najčešće odlučivale za samostalan život 44% (u 2023.g: 40%). No jednako često su se odlučivale za povratak partneru 44%, što je duplo češće nego 2023.g. kada je to bilo 21%.

Tablica 9. Nakon prestanka trajanja smještaja, osobe su (prema raspoloživim podacima) otišle

-	Broj	Postotak
Primarna obitelj	1	4%
Povratak partneru	11	44%
Samostalan život	11	44%
Drugo sklonište	1	4%
Nešto drugo	1	4%

STRUČNI RAD U SKLONIŠTU:

Rad s korisnicima - djecom i odraslim žrtvama obiteljskog nasilja kroz 2024. godinu bio je organiziran individualno i grupno.

1. Provođenje individualnog rada sa žrtvama obiteljskog nasilja

Naglasak u individualnom radu sa korisnicama je razvijanje samostalnosti u ostvarivanju prava sukladno pozitivnim zakonskim propisima, kako bi se isti što prije osamostalili i pripremili za život izvan ustanove. Također, individualni rad uključivao je i pomoć u razvijanju socijalizacijskih vještina kod djece, obzirom da većina djece dolazi iz disfunkcionalnih obitelji, odnosno odgojno-obrazovno su manje ili više zapušteni.

2. Provođenje grupnog rada sa žrtvama obiteljskog nasilja

U 2024.g. smo nastavili s uobičajenim brojem održanih radionica, kao prije pojave pandemije Covidom:

- 8 psihoedukativna radionica s odraslim korisnicama;
- 10 psiho-edukativnih radionica za djecu uz organizaciju slobodnog vremena
- 4 kreativnih prigodnih radionica u trajanju od 90-120 min

3. Karijerno savjetovanje žrtava na smještaju

Karijerno savjetovanje provodilo se na individualnoj razini u skloništu i temelji se na konceptu socijalnog mentorstva. Obuhvaćalo je aktivnosti poput savjetovanja, planiranja, razvoja mekih vještina i povezivanja s potencijalnim poslodavcima uz psihološku podršku u cijelom procesu. Po potrebi se tijekom karijernog savjetovanja radilo na digitalnoj i financijskoj pismenosti.

Direktan rad obuhvaćao je podršku pri pisanju životopisa i sastavljanju molbi za posao, zajedničko komentiranje i pretraživanje natječaja za poslove, pomoć prilikom aktiviranja usluge e-građani, prikupljanje potrebne dokumentacije pri zapošljavanju, pripreme na razgovor za posao i sl. Navedeno se pokazalo vrlo korisno i učinkovito za korisnice koje aktivno traže posao.

Uz to, korisnice se upućivalo u radnička prava i termine (npr. vrste ugovora, razlika između bruto i neto iznosa plaće). Također im se pružala podrška pri nostrifikaciji stranih diploma, pribavljanju diploma ako su ih izgubile ili ih nemaju sa sobom i pri istraživanju mogućnosti za doškolovanjem ili završavanjem srednje škole. Ako bi postojala potreba za uključivanjem u neke druge vrste društvenih ili kreativnih aktivnih aktivnosti, informiralo ih se o sadržajima rada organizacija civilnog društva. U sklopu toga informiralo ih se i s radom

Zaklade Solidarna koja pruža financijsku podršku žrtvama obiteljskog nasilja (podmirivanje troška stanarine i režija pri izlasku iz ustanove, financiranje završavanja školovanja i troškovima vezanim uz djecu i sl.).

Karijerno savjetovanje im je bilo dostupno pri traženju posla, tijekom zaposlenja i mijenjanja posla te za potrebe vezane u obrazovanje i dodatne financijske podrške.

Broj osoba uključen u uslugu karijernog savjetovanja za žrtve na smještaju u skloništu tijekom 2024.g. je 11. U sklopu te usluge svih 11 je dolazilo na individualne susrete karijernog savjetovanja, a njih 8 (već zaposlene ili novozaposlene) je koristilo i povremenu podršku tijekom zaposlenja. Tijekom 2024. godine od 11 uključenih – 7 korisnica je koristilo usluge karijernog savjetovanja i nakon toga se zaposlile, 2 korisnice su se zaposlile no u međuvremenu dale otkaz i 2 korisnice su bile u procesu promjene posla. Dio korisnica se putem ove usluge informirao o mogućnostima ostvarivanja dodatne financijske podrške i o mogućnostima završetka školovanja. Podršku za prijavu na financijsku podršku Fonda za žene Zaklade Solidarna primilo je 8 korisnica. Nemamo povratne informacije za korisnice koje su koristile usluge karijernog savjetovanja i zaposlile se nakon napuštanja smještaja.

4. Politika zaštite djece u skloništu

Politika zaštite djece Doma „Duga-Zagreb“ (*Politika) u 2024. godini uhodan je i razrađen sistem postupanja u okviru aktivnosti usmjerenih na zaštitu djece na smještaju.

Odgovorna osoba za provedbu Politike i dalje je psihologinja na smještaju Senka Damjanović, koja nadzire i provodi postupke u okviru, ali i izvan okvira redovnog stručnog rada kojima se osigurava zaštita djece te unapređenje njihovog životnog standarda za vrijeme boravka u Domu „Duga-Zagreb“.

Prema odredbama dokumenta Politike i dosadašnjoj praksi ustanove, određene su sljedeće kategorije postupanja u odnosu na djecu korisnike ustanove, a unutar kojih se u ustanovi štite interesi, prava i dobrobit djece:

Stručni rad s volonterima / suradnicima / tehničkim timom ustanove;

Uključivanje drugih ustanova / organizacija / institucija u zaštitu prava djece;

Zaštita djece od neadekvatnog ili nasilnog ponašanja odraslih osoba;

Ostali slučajevi kršenja prava i dobrobiti djeteta;

Aktivnosti usmjerene poboljšanju kvalitete svakodnevice djece korisnika skloništa Doma.

U 2024. godini nastupila je velika promjena u stručnom radu s djecom u vidu zapošljavanja još jedne stručnjakinje psihologinje čija je prioritetna zadaća rad s djecom u skloništu (od tretmanskih intervencija u cilju prorade traume, preko kreativnih aktivnosti s djecom do organizacije slobodnog vremena djece). Psihologinja Silvija Malina zaposlena je u prvoj polovici 2024. godini. Psihologinja Malina polaznica je edukacije za tretmanski rad s djecom i mladima u trajanju od 6 mjeseci.

Nadalje, osoba za provedbu Politike, Senka Damjanović, dokumentirala je sljedeća postupanja u cilju zaštite djece – korisnika skloništa Doma „Duga – Zagreb“:

Stručni rad s volonterima / suradnicima / tehničkim timom ustanove;

Tri novozaposlene studentice čuvalice upoznate su sa pisanom Politikom zaštite djece te su potpisale izjave o prihvaćanju standarda i procedura rada s djecom koji su definirani Politikom zaštite djece;

Održana je jedna interna edukacija na temu pristupa djeci temeljenog na znanjima o traumi novozaposlenih studentica čuvalica (psihologinja Senka Damjanović).

Aktivnosti usmjerene poboljšanju kvalitete svakodnevice djece korisnika skloništa Doma:

Krajem 2024. godine unutarnja dječja igraonica ustanove opremljena je novim igračkama i slikovnicama te didaktičkim materijalima, čime smo obnovili prostor za boravak djece korisnika.

Uključivanje drugih ustanova / organizacija / institucija u zaštitu prava djece;

Za zaštitu djece naših stranih korisnica bez zdravstvenog osiguranja ponovno smo se obratili privatnoj Poliklinici Sabol kako bi osigurali redovno cijepljenje mld. djevojčici, a čije je troškove pokrivala organizacija civilnog društva Solidarna (Fond za žene).

Zaštita djece od neadekvatnog ili nasilnog ponašanja odraslih osoba;

Dvema odraslim korisnicama uručen je izvanredni otkaz Ugovora o smještaju u ustanovi radi nasilnog ponašanja prema djetetu druge majke (fizičko discipliniranje tuđeg djeteta udarcem po stražnjici i licu). Takav oblik kršenja pravila kućnog reda ustanove predstavlja težak oblik prijestupa na štetu djece te se sankcionira najstrožom mjerom koju Dom može izreći. Isti su događaji prijavljeni i nadležnim službama (HZSR i policija).

Zbog grubog zanemarivanja osnovnih životnih potreba vrlo male djece dvije su majke prijavljene nadležnom PU HZSR i policiji sa posljedicama izricanja mjera obiteljsko-pravne zaštite.

Ostali slučajevi kršenja prava i dobrobiti djeteta

Temeljem sumnje na seksualno zlostavljanje djevojčice od 5 godina od strane oca upućeno je nekoliko dopisa nadležnim službama (HZSR i policija) te je dijete upućeno i u Polikliniku za zaštitu djece grada Zagreba. Isti stručni postupci imali su za cilj osvjetljavanje niske razine zaštite djevojčice kako od strane šire obitelji pa i majke s kojom je smještena, tako i od strane sustava obzirom na sporost procedure utvrđivanja stanja vezano uz opisanu problematiku. Traženo je žurno utvrđivanje stanja vezano uz seksualno zlostavljanje i pratećih pravnih procedura te zaštita djevojčice i ostale djece u obitelji od neadekvatne roditeljske skrbi.

POSLOVI SOCIJALNIH RADNICA U SKLONIŠTU

Socijalna radnica je svakodnevno kontaktirala s korisnicima smještaja. Cilj rada je pomoći korisnicama ostvariti prava iz sustava socijalne skrbi, pružiti im pomoć i podršku prilikom njihove psihosocijalne rehabilitacije, kao i elementarno praćenje zdravstvenog stanja i organiziranje zdravstvenih usluga.

Uloga socijalnog radnika prilikom dolaska žrtve nasilja na smještaj je obaviti inicijalni razgovor tijekom kojeg socijalni radnik dobiva informacije o okolnostima koje su prethodile smještaju, upoznaje se s dostupnom dokumentacijom te prikuplja socio-anamnestičke podatke koji su od važnosti za daljnji boravak u domu. U toj fazi potrebno je voditi računa o zdravstvenom statusu i potrebama pristigle korisnice i njene djece. Obzirom da se na smještaju nalaze i majke s mlt. djecom različite dobi, za njihovo zaposlenje kao i socijalizaciju djece neophodan je upis u vrtić. Ponovno su većina djece na smještaju u 2024.g. bila predškolske dobi (86%), a u 2023.g. ih je bilo 55%. Osnovnoškolaca je bilo 10% (2023.g.- 36%) i samo jedna srednjoškolka (4%), a u 2023 ih je bilo dvoje..U dječji vrtić smo upisali četvero djece i dvoje u predškolu. Sva druga predškolska djeca bila su sa svojim majkama koje su koristile roditeljni dopust.

POSLOVI PSIHOLGINJE U SKLONIŠTU

Usluga psihološke podrške obuhvaća rad na saniranju psihosocijalnih poteškoća, primjenu različitih oblika savjetovanja, te rad na razvijanju pozitivne slike o sebi, drugima i vlastitom širem okruženju. Rad s korisnicima - djecom i odraslim žrtvama obiteljskog nasilja kroz 2024. godinu bio je organiziran individualno i grupno. Individualni rad odvijao se svakodnevno, prema procjeni psihologinje te prema zahtjevima i potrebama žrtava, dok se grupni rad odvijao kontinuirano u nastojanju da to bude jednom tjedno. Ritam održavanja grupnog rada ovisi o objektivnim mogućnostima odnosno preprekama koje smo kroz praksu sagledali: bolest korisnika, nemogućnost „pokrivanja“ potrebe čuvanja male djece da bi majka mogla prisustvovati grupnom radu (zbog bolesti studentica „čuvalica“), žrtva radi dva posla i nema je veći dio dana u skloništu, a bitan je osobni interes za grupni rad kod same žrtve koji je ponekad smanjen ili izostaje.

POSLOVI PRAVNICE U SKLONIŠTU

Pravnica u Domu obavlja, sukladno Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji poslova, poslove iz domene obiteljskog prava, radnog prava, određene aspekte poslova iz javne nabave te specifičnih poslova izrade općih i pojedinačnih akata Doma „Duga-Zagreb“ te priprema sjednice Upravnog vijeća Doma. Odlukom ravnateljice, pravnica je imenovana službenicom za zaštitu osobnih podataka i službenicom za informiranje, te vodi računa o ispunjavanju obveza ustanove u tim pravnim područjima. Pravnica pruža savjete na način da korisnici što lakše savladaju sve korake koje trebaju napraviti na putu do svog cilja: razvod braka, povjeravanje djece na čuvanje i odgoj, sva pitanja vezano za postupak donošenja odluke o susretima i druženjima s drugim roditeljem s kojim dijete ne živi.

Uz navedeno, pravnica je korisnicima privremenog smještaja davala savjete u svezi sastavljanja tužbi, žalbi, prijedloga i prigovora sudovima i drugim tijelima u svim postupcima koji se na bilo koji način mogu povezati s razlogom boravka korisnika u Ustanovi, ali i izvan toga (ovršno, nasljedno, radno pravo i sl). Ujedno im pomaže prilikom upućivanja na adrese nadležnih institucija.

Pravnica je kontinuirano u kontaktu s odvjetnikom koji je vanjski suradnik i opunomoćenik u slučajevima kaznenog progona počinitelja nasilja prema žrtvi koja je smještena u skloništu. Pravnica priprema relevantne informacije o slučaju za odvjetnika, priprema žrtvu za sastanke s odvjetnikom. Pravnica i odvjetnik zajednički pripremaju žrtvu za ročišta umanjavanja nelagode i straha te u smislu pripreme na koji način će iskazivati sadržaje o nasilju pred sutkinjom / sućem. Pravnica je i koordinatorica sindikalne podružnice Grada Zagreba za Dom „Duga-Zagreb“.

Evaluacija rada stručnog tima u skloništu:

Evaluacija rada svih članica stručnog tima u skloništu provodila se kroz:

- redovne dnevne sastanke stručnog tima;
- evaluaciju individualnih planova i programa rada sa svakim pojedinim korisnikom, odnosno obitelji;
- redovne tjedne sastanke s korisnicima;
- anonimne komentare korisnika iz *Pametne kutije* (sandučić koji nije pod video nadzorom da bi korisnici smještaja mogli anonimno ubaciti svoje kritike, komentare, prijedloge, pohvale)
- evaluacijskog lista kojega anonimno ispunjavaju korisnice prije napuštanja ustanove;
- timske sinteze i završnog izvješća o korisniku, odnosno pojedinoj obitelji;
 - pisanje dnevnika rada svih članova stručnog tima
 - pisanje mjesečne realizacije rada svih članova stručnog tima
 - pisanje godišnjeg izvješće o radu svih članova stručnog tima.

VIII. PSIHOSOCIJALNI TRETMAN POČINITELJA NASILJA U OBITELJI U 2024. (PSTPN)

Mjera provedbe psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji izriče se temeljem dva različita zakona:

- I. ¹**Sigurnosna mjera** se izriče temeljem **Kaznenog zakona**, a kriteriji za neuključivanje su dio Pravilnika o izvršavanju sigurnosne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana.
- II. ²**Zaštitna mjera** izriče se temeljem **Zakona od zaštite od nasilja u obitelji**, a standardi za neuključivanje u tretman su dio Pravilnika o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana koji je donesen ranije.
- III. Psihosocijalni tretman se provodi i kao **posebna obveza** sukladno čl.206.d.st.6 **Zakona o kaznenom postupku**

a) Pokazatelji za neizricanje mjere i neuključivanje u psihosocijalni tretman kod sigurnosne mjere:¹

1. akutna ovisnost o alkoholu, drogi ili drugim sredstvima ovisnosti,
2. duševna bolest u akutnoj fazi,
3. nedovoljan intelektualni kapacitet za praćenje programa (kao što je mentalna retardacija, demencija i dr.),
4. nema znakova uspostavljenog nasilnog odnosa,
5. partnerski odnos okarakteriziran povremenim uzajamnim vikanjem, vrijeđanjem i okrivljavanjem, bez straha od partnera,
6. nesposobnost rješavanja konkretnog problema (kao što su konfliktan razvod, podjela imovine, skrbništvo nad djetetom i dr.),
7. nasilje počinjeno u samoobrani,
8. izolirani nasilni incident između braće/sestara mlađe životne dobi ili roditelja prema djeci adolescentske dobi.

¹ Navedeni kriteriji su istaknuti u * Standardima za provedbu sigurnosne mjere psihosocijalnog tretmana, a koji su sastavni dio pravilnika o izvršavanju sigurnosne mjere psihosocijalnog tretmana

<https://mpu.gov.hr/UserDocsImages//dokumenti/Pshosocijalni%20tretman//Standardi%20PSTN%20-%20Zatvorski%20sustav%20probacija%20i%20zdravstvo.doc>

b) Pokazatelji za neizricanje mjere i neuključivanje u psihosocijalni tretman kod zaštitne mjere²:

- 1) Je li počinitelj u stanju priznati da je bio nasilan (tj. da nije u potpunom poricanju)
- 2) Vidi li da su njegovo nasilje i zlostavljanje problem
- 3) Je li u stanju prihvatiti barem minimalnu odgovornost za svoje nasilno ponašanje
- 4) Prihvaća li uvjete predviđene za uključivanje u tretman i pristaje li potpisati tretmanski ugovor
- 5) Odsustvu ovisnosti o alkoholu ili drogi
- 6) Odsustvu akutne mentalne bolesti.

² Navedeni kriteriji su istaknuti u Standardima za provođenje zaštitne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana [https://mpu.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Pravo%20na%20pristup%20informacijama/Zakoni%20i%20ostali%20propisi/Kazneno%20pravo/Standardi%20za%20provo%20C4%91enje%20za%20C5%A1titne%20mjere%20obveznog%20psihosocijalnog%20tretmana_5%20\(4\).doc](https://mpu.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Pravo%20na%20pristup%20informacijama/Zakoni%20i%20ostali%20propisi/Kazneno%20pravo/Standardi%20za%20provo%20C4%91enje%20za%20C5%A1titne%20mjere%20obveznog%20psihosocijalnog%20tretmana_5%20(4).doc)

c) Stručni tim na poslovima provedbe psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji:

1. socijalna radnica (2) * od rujna 2023. radi 1 socijalna radnica
2. psihologinja (1);
3. psihologinja - psihoterapeutkinja (1) – individualni tretman + grupni tretman

Stručni tim kako je navedeno radi 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 12.00 i traje do 20.00 sati

Za stručnjakinje koje provode PSTPN ustanova je osigurala sredstva za superviziju i poticano je aktiviranje tog alata stručne potpore u radu. Stručnjakinje u 2024.g. nisu pronašle stručnu osobu koja zadovoljava njihova očekivanja za superviziju za provoditelje PSTPN.

Tijekom provedbe tretmana, stručni tim vodi propisanu stručnu dokumentaciju u skladu sa Standardima za provedbu psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji, koji su sastavni dio Pravilnika o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana. U cilju praćenja razvoja dostignuća i saznanja u poslovima zaštite žrtava obiteljskog nasilja, stručni tim prisustvovao je različitim stručnim usavršavanjima i edukacijama

Ovaj tretman je utemeljen na kognitivno-bihevioralnim principima, što ukazuje na važnost učenja i usvajanja novih vještina tijekom tretmana u svrhu promjene nasilnog ponašanja. Tretman je strukturiran na način da se provodi kroz tri faze: **inicijalni dio, tretman i evaluacija.**

<https://www.duga-zagreb.hr/wp/wp-content/uploads/2017/01/Vodi%C4%8D-kroz-psihosocijalni-tretman-po%C4%8Dinitelja-nasilja-u-obitelji.pdf>

A) INICIJALNI DIO

Nakon upućivanja počinitelja nasilja (m/ž) – (nadalje: PON), od strane suda na ovaj tretman, stručni tim provodi individualne – inicijalne razgovore s PON i sa žrtvom. Odrađuju se četiri inicijalna susreta s počiniteljem. U ovoj fazi se uspostavlja nakon prvog susreta s PON, telefonski kontakt sa žrtvom te ako je moguće i ako žrtva ima motivaciju dogovara se susret u prostoru tretmanskog centra. Žrtvi se objašnjava smisao i svrha tretmana, kao i obaveze koje PON ima tijekom tretmana. Žrtvi se daju kontakti nadležnog centra za socijalnu skrb, našeg savjetovališta i druge kontakte gdje može dobiti dodatnu zaštitu u slučaju potrebe.

Nakon uvida u sposobnost uključivanja PON u grupni rad, pristupa se formiranju grupe te započinje tretman. U određenim slučajevima tretman se provodi individualno s obzirom na specifične potrebe počinitelja (smjenski rad, zdravstveni status, organizacija obiteljskog života i sl. Stručni tim omogućuje žrtvi kontinuirano tijekom trajanja tretmana kontakt u cilju podrške, informiranja, savjetovanja i sl.

B) TRETMA NSKI DIO

Tijekom 2024. godine oformljeno je novih 6 grupa, od kojih je jedna nastavila s radom u 2025.g. (5 počinitelja). Od toga, tijekom 2024. 1 počinitelj i 1 počiniteljica uključeni su u individualni tretman zbog nemogućnosti pohađanja grupnog tretmana (individualni tretman proveden je iz razloga specifičnog radnog vremena počinitelja/ rad u tri smjene; te zbog nemogućnosti organizacije brige za ml. dijete kod počiniteljice). Individualni tretman provodi se kroz 16 susreta u trajanju po jedan sat.

C) EVALUACIJSKI DIO

Evaluacija tretmana provodi se na dva nivoa, prvi nivo odnosi se na procjenu od strane polaznika tretmana koju pismeno izražavaju na zadnjem grupnom (ili individualnom) susretu, kao i kontakt sa žrtvama odmah po završetku tretmana. Drugi nivo je procjena nakon šest mjeseci od završetka tretmana na osnovu kontakta s počiniteljem i žrtvom. Evaluacija se odnosi na korisnike koji su tretman završili tijekom 2024. godine. Od toga broja 2 osobe su uključene u individualni tretman i isti završile tijekom 2024. godine.

U tablici 10. prikazan je usporedni prikaz broja počinitelja nasilja u obitelji u razdoblju od 2009.-2024. godine prema osnovnim parametrima: spol, radni status, dob, obrazovanje, odazivanje po uputnici za PSTN, uključeni u psihosocijalni tretman.

Tablica 10. Usporedni prikaz broja počinitelja nasilja u obitelji u razdoblju 2009. – 2024.

Godina	Ukupan broj upućenih	Spol		Radni status				Obrazovanje				Počinitelji koji se nisu odazvali	Ukupno uključenih
		Muški	Ženski	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Ostalo	SSS	VSS/VŠS	NKV	Ostalo		
12.8.2009-31.12.2009	36	29	7	16	12	5	3	15	10	8	3	3	33
2010	83	67	16	26	20	12	25	42	4	17	20	22	61
2011	97	75	22	34	21	15	27	54	2	13	28	27	70
2012	237	183	54	115	75	32	15	64	19	15	139	40	197
2013	209	155	54	98	80	28	3	137	32	29	11	18	191
2014	115	86	29	54	45	14	2	74	15	14	12	12	103
2015	77	61	16	36	30	8	3	58	10	6	3	10	67
2016	124	90	34	62	44	15	3	80	20	17	7	21	103
2017	142	110	32	71	54	13	4	88	19	24	11	28	114
2018	128	101	27	60	55	10	3	82	15	29	2	24	104
2019	136	102	34	87	30	14	5	96	22	16	2	23	113
2020	101	76	25	53	32	10	6	66	20	12	3	21	80
2021	80	70	10	48	23	6	3	53	12	14	1	17	63
2022	100	73	27	69	24	4	3	69	20	9	2	9	77
2023	82	67	15	56	15	9	2	58	14	5	5	12	65
2024	65	49	16	34	19	8	4	46	5	10	4	16	49
UKUPNO	1812	1394	418	919	579	203	111	1082	239	228	253	303	1490

Tijekom 2024. godine u našu ustanovu je upućeno ukupno 65 počinitelja/ica nasilja u obitelji. Trend odnosa muških i ženskih korisnika je konstantan, kao što je vidljivo u tablici 11. Od ukupnog broja upućenih korisnika 75% su muškarci.

Prosječna dob korisnika tretmana je 41 godina, od čega najstariji 68 godine i najmlađi 19. Od 65 upućenih korisnika na tretman, njih 64 je upućeno prvi put, dok je jedan počinitelj upućen nakon 13 godina od završenog tretmana uz napomenu kako je tada tretman proveden kao zaštitna mjera dok je ove godine upućen radi provedbe sigurnosne mjere.

Tablica 11. Trend odnosa muških i ženskih počinitelja/počiniteljica nasilja

Spol	Broj	Postotak (%)
M	49	75
Ž	16	25
UKUPNO	65	100

Nadalje, kratki pregled socioekonomskih pokazatelja upućenih korisnika ukazuju kako se najveći broj korisnika, nešto više od polovine nalazi u kategoriji zaposlenih osoba (tablica 12.).

Tablica 12. Radni status počinitelja nasilja

Radni status	Broj zapisa
Zaposlen	34
Nezaposlen	19
Umirovljenik	8
Učenik/Student/ostalo	4
UKUPNO	65

Pokazatelji koji se odnose na stručnu spremu većinom prate trendove iz proteklih godina (tablica 13.). Najveći broj su korisnici srednje stručne spreme, njih 71 %. Nadalje, 21% se odnosi na nekvalificirane radnike i učenike, dok se 7,5% odnosi na višu i visoku stručnu spremu. Ovdje možemo vidjeti promjenu u odnosu na prethodnu godinu, kada je bilo više osoba sa visokom ili višom stručnom spremom.

Tablica 13. Stručna sprema

Stručna sprema	Broj zapisa
SSS	46
VŠS	2
VSS	3
NKV	10
KV	1
Učenik	3
UKUPNO	65

U kategoriji obiteljskog statusa vidljivo je kako prevladavaju korisnici koji su u bračnoj ili izvanbračnoj zajednici, ukupno 55 % (tablica 14.).

Sukladno prethodnom podatku o obiteljskom statusu nešto manje od ukupnog broja nasilnih djela je usmjereno na partnere (bračne, izvanbračne i bivše), dakle 42%, a preostalih 58% odnosi se na broj počinjenih nasilnih djela prema drugim članovima obitelji, roditeljima, djeci, braći, sestrama (tablica 15.). I u ovom izvještajnom razdoblju, kao i prethodnom, indikativno je visok udio počinjenja nasilja u različitim relacijama obiteljskih odnosa što upućuje na zaključak kako nema značajne dominacije partnerskog nasilja. Navedeni pokazatelji upućuju na opravdanost provedene prilagodbe programa u smislu uključivanja sadržaja koji se odnose i na druge aspekte nasilja osim partnerskog što se potvrđuje i u primjeni programa kroz provedbu tretmana u grupnom/individualnom radu.

Tablica 14. Bračni status

Bračni status	Broj zapisa
Samac	17
Oženjen/Udata	26
Izvanbračna zajednica	10
Udovac/ica	2
Razveden/a	10
UKUPNO	65

Tablica 15. Srodstvo s počiniteljem nasilja

Srodstvo s počiniteljem nasilja	Broj zapisa
Bračni partner	15
Izvanbračni partner	7
Bivši partner	6
Roditelj	11
Dijete	17
Brat/sestra	5
Drugi član obitelji	1
Više članova obitelji ili ostalo	3
UKUPNO	65

Obrasci nasilnog ponašanja uglavnom su raspodijeljeni na sličan način kao i prethodnih godina. Prevladava kombinirano nasilno ponašanje (kombinacija psihičkog i fizičkog) kod većine upućenih korisnika, 68% (tablica 16.) dok je 44% korisnika upućeno zbog nasilnog ponašanja iz spektra koji opisujemo kao psihičko nasilje. Obrazac fizičkog nasilja prisutan je kod 9% korisnika, a ekonomsko i elektroničko nasilje kao samostalan obrazac vrlo rijetko, a znatno češće u kombinaciji s psihičkim nasiljem.

Tablica 16. Vrste nasilničkog ponašanja

Vrste nasilničkog ponašanja	Broj zapisa
Psihičko	28
Kombinirano	45
Fizičko	6
Elektroničko	1
Ekonomsko	3

Tijekom 2024. godine nastavlja se trend najvećeg broja upućenih korisnika od strane prekršajnih sudova, 91% (tablica 17.). Općinski prekršajni sud u Zagrebu uputio je najveći broj počinitelja, 36%., nakon čega slijede Općinski sud u Novom Zagrebu s pripadajućim stalnim službama (26 %) te Općinski sud u Sesvetama, također s pripadajućim službama (23 %). U 2024. bilježimo nešto manji broj upućenih od strane kaznenih sudova i Državnog odvjetništva (9 %), radi provođenja sigurnosne mjere ili posebne obveze, a realizacija provedbe tretmana kao i do sada odvijala se u suradnji s Probacijskom službom, uredima Zagreb I i Zagreb II, (tablica 18.). U tablici 19. prikazan je omjer broja upućenih počinitelja /ica prema vrsti izrečene mjere psihosocijalnog tretmana iz čega je vidljivo kako je i nadalje značajno veći broj upućenih na izvršavanje zaštitne mjere (91 %) u odnosu na sigurnosnu mjeru odnosno posebnu obvezu (9 %).

Tablica 17. Počinitelji upućeni od strane prekršajnih sudova

Sud	Broj	Postotak (%)	Od toga žene	Od toga muškarci
Općinski Prekršajni sud u Zagrebu - Avenija Dubrovnik 8	24	36	6	18
Općinski sud u Sesvetama i stalne službe	14	23	4	10
Općinski sud u Novom Zagrebu i stalne službe	17	26	4	13
Općinski sud u Velikoj Gorici i stalne službe	2	3	0	2
Općinski sud u Zlataru i stalne službe	2	3	0	2
UKUPNO	59	91	14	45

Tablica 18. Počinitelji upućeni od strane kaznenih sudova državnog odvjetništva posredstvom probacijskih ureda

Sud	Broj	Postotak (%)	Od toga žene	Od toga muškarci
Općinski kazneni sud u Zagrebu	4	6	2	2
Općinsko državno odvjetništvo u Zagrebu	2	3	0	2
UKUPNO	6	9	2	4

Tablica 19. Počinitelji – prema izrečenoj mjeri- zaštitna/sigurnosna

Vrsta mjere	Broj	Postotak (%)	Od toga žene	Od toga muškarci
Zaštitna mjera PSTN	59	91	14	45
Sigurnosna mjera PSTN	6	9	2	4
UKUPNO	65	100	16	49

Od svih upućenih počinitelja/ica u 2024. godini 16 se nije odazvalo, što je 24% od ukupnog broja upućenih počinitelja (tablica 20.). Sukladno prethodnom podatku o najvećem broju upućenih od strane prekršajnih sudova najveći broj neodazivanja je upravo s istih sudova. Osim toga, unutar podatka o neodazivanju nalazi se i 1 počinitelj koji još uvijek ima dozvoljeni rok za javljanje. Važno je napomenuti kako se tijekom 2024.g. samo 1 počinitelj upućen putem probacijske službe nije odazvao na izvršenje sigurnosne mjere.

Tablica 20. Počinitelji koji se nisu odazvali

Sud	Broj	Od toga žene	Od toga muškarci
Općinski Prekršajni sud u Zagrebu - Avenija Dubrovnik 8	5	1	4
Općinski sud u Sesvetama i Stalne službe	8	3	5
Općinski sud u Novom Zagrebu i stalne službe	2	0	2
Općinski kazneni sud u Zagrebu	1	0	1
UKUPNO	16	4	12

Na osnovu navedenih kriterija ukupno je 18 počinitelj/ica nasilja u obitelji u inicijalnom dijelu tretmana odbijeno u smislu daljnjeg uključivanja u tretman. Od toga broja 3 počinitelja je odbijeno odnosno isključeno iz daljnjeg tretmana iz razloga neopravdanih nedolazaka na dogovorene termine, a ostalih 15 su procijenjeni kao neprimjereni za uključivanje u grupni ili individualni tretman. Razlozi za navedeno su bolest, nepostojanje preduvjeta u smislu kapaciteta i prihvaćanja odgovornosti i uključenost u drugi tretman ali i procjena kako nema potrebe za uključivanjem iz razloga nepostojanja obrasca nasilnog ponašanja već se radi o jednokratno neprimjerenom postupanju i to u relaciji roditelj-dijete. (detaljnije u tablici 21.).

Važno je naglasiti kako se u ukupnu brojku od 18 počinitelj/ica ubrajaju i upućeni koji su postupak procjene započeli u 2023. godini, ali je ista završena tijekom 2024. godine.

Tablica 21. Broj počinitelja odbijenih u postupku procjene i razlog neuključivanja

Razlog ne uključenja	Broj	Od toga žene	Od toga muškarci
Odustajanje	3	0	3
Bolest	4	2	2
Nepostojanje preduvjeta u smislu kapaciteta i prihvaćanja odgovornosti za učinjeno djelo	4	3	1
Nema potrebe za uključivanjem	4	2	2
Alkoholizam	1	0	1
Promjena okolnosti	2	0	2
UKUPNO	18	7	11

Od ukupne brojke uključenih u tretman, 44 počinitelj završio je tretman s različitim stupnjevima uspješnosti (detaljnije u tablici 22.). Iz razloga neredovitog pohađanja, odustajanja ili bolesti isključeno iz tretmana je ukupno 6 počinitelja/ica.

Tablica 22. Podaci o ishodu tretmana

Procjena uspješnosti	Broj	Od toga žene	Od toga muškarci
Uspješno završio i potpuno usvojio nenasilne obrasce	22	5	17
Uspješno završio i djelomično usvojio nenasilne obrasce ponašanja	11	3	8
Redovito pohađao i nedovoljno usvojio nenasilne obrasce ponašanja	1	1	0
Neredovito pohađao i stoga isključen iz grupe	5	0	5
Odustali/isključeni	3	0	3
Isključen zbog bolesti	1	0	1
U tijeku	6	1	5
UKUPNO	49	10	39

Aktualno je u tijeku inicijalni dio programa u svrhu procjene uključivanja u grupni/individualni psihosocijalni tretman s 13 korisnika, od kojih je većina spremna za uključivanje u tretman u smislu zadovoljavanja kriterija koji su sadržani u standardima za provedbu zaštitne/sigurnosne mjere. (tablica 23.).

Tablica 23. Broj počinitelja s kojima je u tijeku inicijalni dio tretmana

Spol	Broj zapisa
Muški	11
Ženski	2
UKUPNO	13

Podaci iz donje tablice (tablica 24.) odnose se na inicijalni dio psihosocijalnog tretmana koji podrazumijeva individualne susrete sa svim počiniteljima koji su se odazvali po uputnici suda, a u smislu procjene mogućnosti uključivanja u daljnji tretman. Ukupan broj inicijalnih individualnih susreta s počiniteljima je 110, a sa žrtvama nasilja ukupno 69, što je u sumi 179 susreta. Naime, provodi se individualni razgovor sa svim žrtvama obiteljskog nasilja koje se odazovu pozivu, u smislu zaštite istih i upoznavanja sa sadržajem, ciljevima i samim tijekom provedbe tretmana. Od ukupne brojke upućenih, ostvaren je kontakt sa 48 žrtava obiteljskog nasilja, odnosno gotovo sa svima. Napominjemo kako nisu ostvareni kontakti sa žrtvama počinitelja koji se nisu odazvali na izvršenje mjere.

Tablica 24. Broj individualnih / inicijalnih susreta

Spol	Broj korisnika	Broj susreta
Muški	36	82
Ženski	13	28
UKUPNO	54	110
Broj susreta sa članom obitelji počinitelja/žrtve obiteljskog nasilja:		69

EVALUACIJA USPJEŠNOSTI TRETMANA

Evaluacija tretmana provodi se na dva nivoa.

- prvi nivo odnosi se na procjenu od strane polaznika tretmana koju pismeno izražavaju na zadnjem grupnom (ili individualnom) susretu, kao i kontakt sa žrtvama odmah po završetku tretmana
- drugi nivo je procjena nakon šest mjeseci od završetka tretmana na osnovu kontakta s počiniteljem i žrtvom

Evaluacija se odnosi na 44 korisnika koji su tretman završili tijekom 2024. godine. Od toga broja 2 osobe su uključene u individualni tretman i isti završile tijekom 2024. godine.

I Evaluacija od strane polaznika po završetku tretmana

Većina polaznika sudjelovanje u tretmanu ocjenjuje korisnim u smislu ispunjenosti očekivanja (tablica 25.). Također, većina procjenjuje kako je komunikacija u obitelji nakon tretmana uglavnom dobra i osrednja što je zadovoljavajući rezultat (tablica 26.).

Tablica 25. Ispunjenost očekivanja počinitelja nasilja

Ispunjenost očekivanja	Broj	Od toga žene	Od toga muškarci
Da	40	8	36
Ne	0	0	0
Djelomično	4	0	0
UKUPNO	44	8	36

Tablica 26. Procjena kvalitete komunikacije u obitelji

Komunikacija u obitelji	Broj	Od toga žene	Od toga muškarci
Potpuno loša	3	2	1
Uglavnom loša	5	2	3
Osrednja	7	2	5
Uglavnom dobra	18	2	16
Potpuno dobra	11	1	10
UKUPNO	44	9	35

Tablica 27. Potreba za daljnjim tretmanom

Potreba za daljnjim tretmanom	Broj	Od toga žene	Od toga muškarci
Da	5	2	3
Ne	39	7	32
UKUPNO	44	9	35

Najčešće promjene na osobnom nivou koje utječu na kvalitetu obiteljskog života, a posljedično vezane za tretman su promjene u smislu bolje samokontrole, komunikacije i rješavanja sukoba (navode kako su postali smireniji, manje eksplozivni, bolje se kontroliraju, bolje slušaju druge, više razgovaraju, jasnije izraze ljutnju i slično).

Najveću korist za postizanje osobnih promjena u okviru samog procesa tretmana polaznici nalaze u radu na osobnom iskustvu, aktivnom vježbanju sadržaja, kao i u edukativnim sadržajima. Također kao važno procjenjuju i individualni rad sa stručnim timom i komentare voditelja grupe, a kao nešto manje važno ocjenjuju komentare članova grupe.

Značajan broj korisnika iskazuje da nema potrebu za daljnjim tretmanom u vidu individualne ili partnerske psihoterapije neposredno po završetku tretmana (tablica 27.).

II Evaluacija od strane žrtve po završetku tretmana

Kako je vidljivo iz tablice 28. kontakt s većinom žrtava po završetku tretmana je ostvaren telefonski, a s određenim brojem žrtava i osobno. Kontakt nije ostvaren s 5 žrtava iz razloga odbijanja od strane istih ili nemogućnosti uspostavljanja kontakta u aktualnom trenutku.

Tablica 28. Način kontaktiranja žrtava

Način kontaktiranja žrtava	Broj
Telefon	38
Osobno	1
Nije ostvaren kontakt	5
UKUPNO	44

Kontakt sa žrtvama odmah po završetku tretmana donosi podatke koji upućuju na značajnu promjenu u ponašanju kod polaznika u smislu poboljšane komunikacije (tablica 29.).

Tablica 29. Komunikacija s počiniteljem

Komunikacija s počiniteljem	Broj
Potpuno loša	5
Uglavnom loša	5
Osrednja	5
Uglavnom dobra	11
Potpuno dobra	13
UKUPNO	39

Tablica 30. Rizik od ponavljanja nasilja prema žrtvinoj procjeni

Rizik od ponavljanja	Broj
Nema	29
Ima	10
UKUPNO	39

Većina žrtava iskazuju da je došlo do promjene i da ne nalazi značajan rizik od ponavljanja nasilja. Određeni broj smatra da još ima elemenata koji predstavljaju rizik za nasilno ponašanje (tablica 30.) što se ne smije zanemariti i o čemu provoditelji tretmana obvezno izvještavaju nadležna tijela koja su uputila počinitelja u tretman.

III Evaluacije od strane voditelja 6 mjeseci nakon završenog tretmana

Šest mjeseci nakon završetka tretmana ostvarili smo kontakt s ukupno 29 počinitelja i žrtava koji su završili u prvoj polovici 2024.g. i krajem 2023.g., a primarno u smislu provjere eventualnog ponavljanja nasilnog ponašanja u obitelji. Sukladno razgovoru s navedenima nije zabilježeno je ponavljanje nasilja u obitelji od strane 2 počinitelja. Podaci su dobiveni u telefonskom kontaktu sa žrtvama i počiniteljima odvojeno, te se ne odnose na službene podatke u smislu procesuiranja i sankcioniranja nasilnog ponašanja počinitelja koji su završili tretman.

IX. SAVJETOVANJE SPECIJALIZIRANO ZA ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA KOJE NISU NA SMJEŠTAJU U USTANOVU

a) Ciljevi djelovanja Savjetovališta:

Rad savjetovališta bio je baziran na selektivnoj i ponekad indiciranoj prevenciji, te su ciljevi podijeljeni u nekoliko grupa:

- individualno, pravno, socijalno i psihološko savjetovanje žrtava obiteljskog nasilja;
- individualno i grupno savjetovanje djeci koja su svjedočila nasilju;
- rad sa ženom žrtvom nasilja – prepoznati je li njena veza sigurna, priznati sebi da je zlostavljana, naučiti prepoznati znakove upozorenja (prepoznati znakove mogućeg nasilnog incidenta prije nego li se dogodi), napraviti sigurnosni plan za sebe i djecu (naučiti koje su mogućnosti u našem društvu za žrtvu nasilja u obitelji, kome se može obratiti, što ponijeti sa sobom, gdje točno može otići u svako doba dana), napraviti pozitivne promjene u sebi / za sebe;
- edukacija, potpora i osnaživanje žrtava nasilja u obitelji i članova njihovih obitelji;
- upoznavanje s mrežom specijaliziranih ustanova i institucija za zaštitu i pomoć žrtvama nasilja u obitelji;
- upoznavanje s pravnim odredbama i mogućim intervencijama društva;
- promidžbeni materijali: letci, brošure, literatura.

Uz osobni dolazak savjetovanje je bilo moguće i telefonom nazivanjem besplatnog telefonskog broja za žrtve nasilja u obitelji: **0800 8898**, te putem elektroničke pošte savjetovaliste@duga-zagreb.hr.

b) Stručnjaci i radno vrijeme u Savjetovalištu

U Savjetovalištu su radile 3 socijalne radnice, 1 psihologinja, 1 socijalna pedagoginja i 1 pravnik - odvjetnik. Savjetovanje se odvijalo u:

1. Ozaljska 93, prizemno:

ponedjeljak – srijeda – petak u intervalu od 16.30. – 19.30

Odvjetnik dolazi SAMO petkom i samo u Ozaljskoj 93 radi gdje obrađuje problematiku iz područja obiteljskog, kaznenog i imovinskog zakonodavstva za potrebe žrtava obiteljskog nasilja.

2. Ninska 10/2 u zgradi Doma zdravlja Istok u Sesvetama

utorak i četvrtak od 16.30 – 19.30

U Savjetovalištu u Sesvetama utorkom radi socijalna radnica, a četvrtkom psihologinja

c) **Korisnici kojima je namijenjeno Savjetovalište:**

Savjetovalište je namijenjeno djeci i odraslim osobama koje imaju doživljaj da su žrtve obiteljskog nasilja ili su već prepoznate kao takve kroz protokol postupanja u slučajevima obiteljskog nasilja (prijava policiji i centru za socijalnu skrb). Rad s korisnicima u savjetovalištu garantira diskreciju i anonimnost.

Krajem 2024.g. u savjetovalištu su započele praksu tri studentice Studijskog centra socijalnog rada u pojedinačnom trajanju od 20 sati. Praksa je organizirana kroz kolegij „Osnove savjetovanja” Sve tri su odrađivale praksu na adresi savjetovališta u Ozaljskoj 93.

d) **Osobe s invaliditetom u Savjetovalištu**

Žrtva može imati status OSI, a da se to ne vidi na prvi pogled. Podaci koje imamo za 2024.g., evidentirani su tako da su se OSI same izjasnile o tome ili je bilo vrlo vidljivo da klijentica/klijent ima određeni invaliditet. Informaciju o postojanju invaliditeta nisu dali korisnici posebice ukoliko se radilo o kontaktu putem telefona ili elektronske pošte, ako takav podatak nije bio razvidan iz sadržaja komunikacije.

Tijekom 2024. godine u Savjetovalištu za žrtve obiteljskog nasilja je pomoć zatražilo 85 OSI (2023.g. =40). To je povećanje sa 6% na 26%. Tijekom 2022.g. usluge savjetovanja koristilo je svega 2,5% OSI. Razloge tome je moguće u činjenici da smo zajedno sa Zajednicom osoba s invaliditetom RH, tijekom 2023.g. imali dva projekta gdje je predstavljen rad naše ustanove pa tako i djelovanje savjetovališta.

e) **Analiza podataka prikupljenih tijekom savjetovanja u 2024.**

U savjetovalište, kao i ranijih godina, najčešće dolaze osobe koje žele ostati anonimne. Ukupan broj osoba koje su potražile pomoć u Savjetovalištu bio je 332 (2023.g = 355), a ukupan broj provedenih savjetovanja bio je 629 (2023.g.= 662)

Najčešće se radi o osobama ženskog spola (89.8 %), u dobi između 30 i 50 godina života (51.5 %), nakon kojih slijede osobe u dobi od 51 do 66 godine živote, te osobe starije životne dobi (> 65 godina). Doživljeno nasilje je kod većine žrtava koje su potražile pomoć (81.2 %) trajalo duže vrijeme tj. radilo se o kontinuiranom zlostavljanju i to kod 70 % njih o nasilju koje je počinio partner (bračni ili izvanbračni). 7 % korisnika savjetovališta je zlostavljano od strane djeteta te isto toliko do strane roditelja (7%), ili od strane drugih bliskih članova obitelji (7%). Podaci ukazuju da se nasilje u obitelji kompleksan fenomen koji uključuje nasilje među različitim članovima obitelji, a ne samo partnersko nasilje, stoga tome fenomenu treba pristupiti sveobuhvatnim sustavnim pristupom kako bi se svi oblici nasilja u obitelji prepoznali te kako bi žrtve dobile adekvatnu pomoć. 1/4 žrtava su osobe sa invaliditetom (psihičkim, tjelesnim ili kombiniranim) što ih stavlja u posebno rizičnu skupinu, kao i osobe starije životne dobi kojih je u 2024. godini bilo oko 7%.

Tablica 31. Udio korisnika savjetovališta po spolu

Od ukupnog broja osoba koje su koristile usluge savjetovanja:	Broj	Postotak
Ženski spol	298	89.8
Muški spol	34	10.2
Nisu se izjasnili	0	0

Pomoć u Savjetovalištu su 2024.g. većinom tražile punoljetne osobe (99%). Zanimljivo je da se još malo povećao broj osoba starije životne dobi i to čini udio od 7% (2023.g.= 5%). Pripisujemo to efektima ranijih i aktualnih uključivanja u projekte s udrugom B.a.B.e., kroz koje se potencirano pozivaju starije osobe da se jave ako su žrtve obiteljskog nasilja. (Tablica 32.)

Tablica 32. Udio korisnika savjetovališta po dobi

Od ukupnog broja osoba koje su koristile usluge savjetovanja:	Broj	Postotak
Punoljetne osobe	332	100
Djeca (do 18. godina)	27	8.1
Mlade osobe (od 18. do 29. godina)	19	5.4
Starije osobe (65+)	23	6.9

Žrtve se javljaju većinom s područja Zagreba i okolice (82%). Žrtve nasilja u obitelji koje su zatražile pomoć su u većini slučajeva samci 45% (2023.g.= 35%), a odmah nakon toga su najbrojnija skupina osobe u bračnoj zajednici 20% (2023.g.= 25%). Zatim su dolazile osobe koje su razvedene 15% (2023.g.= 18%), zatim kod kojih je brakorazvodna parnica u tijeku 6% (2023.g.= 9%) ili koje su u izvabračnoj zajednici 10% (2023.g.= 9%).

Već četiri godine za redom imamo povećanje broja samaca među korisnicima usluga savjetovališta, a zadnje tri godine ih ima više nego osoba u bračnoj zajednici. To nam govori o pojavi povećanja broja osoba koje dolaze po savjet jer su žrtve od nekog drugog člana u obitelji, a ne od partnera ili partnerice. Ista pojava vidljiva je i na tretmanu počinitelja gdje se u psihosocijalni tretman upućuje nešto manje od ukupnog broja nasilnih djela prema partnerici /partneru (bračni, izvanbračni i bivši), dakle 42%, a preostalih 58% odnosi se na broj počinjenih nasilnih djela prema drugim članovima obitelji, roditeljima, djeci, braći, sestrama. Rodna uvjetovanost nasilja u obitelji vidljiva je i kada se ono čini prema drugim članovima obitelji jer dominiraju muškarci kao počinitelji.

Žrtve nasilja najčešće traže pomoć direktnim kontaktnom sa savjetovateljima (osobnim dolaskom ili telefonski; 94.9 %), dok se svega 5.1 % odlučuje za komunikaciju putem e-maila. Potrebno je naglasiti da se kod komunikacije putem elektronske pošte najčešće radi o porukama poslanim izvan radnog vremena savjetovališta te možemo pretpostaviti da se radi o situacijama kada je eskaliralo nasilje ili kada su se žrtve osjećale sigurne da kontaktiraju savjetovalište. I dalje, kao i prethodnih godina žrtve koje potraže pomoć u savjetovalištu najčešće traže kombinirano savjetovanje i to gotovo 89.5 % njih što nije iznenađujuće s obzirom da se kod većine radilo o nasilju koje je trajalo kroz duži vremenski period (tablica 33.)

U 2024. godini vidimo isti trend u traženju pomoći tj. podjednaku brojku osoba koje traže pomoć u savjetovalištu u odnosu na prethodni izvještajni period te smatramo da je i dalje potrebno provoditi medijske kampanje i kontinuirano raditi na vidljivosti savjetovališta kako bi si žrtve obiteljskog nasilja osvijestile situaciju u kojem se nalaze i potakle ih se da zatraže pomoć.

Tablica 33. Vrste savjetovanja

Vrsta savjetovanja	Broj	Postotak
psihološko	26	7.8
pravno	1	0.3
socijalno	8	2.4
kombinacija	297	89.5
drugo	0	0

Trajanje nasilja prije nego je žrtva došla po savjet i podršku u naše savjetovanište i nadalje pokazuje da većina njih (94%) trpi kontinuirano nasilje nakon čega odluče potražiti pomoć (Tablica 34.)

Tablica 34. Trajanje nasilja

Trajanje nasilja	Broj	Postotak
jednom	11	3.3
nekoliko puta	23	6.9
kontinuirano	298	94.2
nepoznato	0	0

f) Evaluacija usluge savjetovanja i učinkovitost za klijente

U savjetovanište najčešće dolaze osobe koje, kao i ranijih godina, žele ostati anonimne. Zbog toga nije moguće pratiti zbivanja u njihovim obiteljima nakon korištenja usluge savjetovanja. Ono što u ovoj djelatnosti može biti pokazatelj uspješnosti jest broj klijenata koji na godišnjoj razini koriste usluge savjetovaništa. Mišljenja smo da je i nadalje potrebno provoditi medijske kampanje i kontinuirano raditi na „vidljivosti” različitih mjera i oblika pomoći za žrtve među kojima su također i savjetovaništa. To je jedan od načina kako žrtve potaknuti da osvijeste da su žrtve i da imaju pravo tražiti pomoć i da zaista postoje različiti oblici pomoći baš za njih.

X. SUDJELOVANJE U EU PROJEKTIMA, U PROGRAMSKIM AKTIVNOSTIMA TEMELJEM DONACIJA U 2024.g.

Prikaz partnerstva ustanove i drugih oblika suradnje u EU projektima tijekom 2024.g.:

1. **Pojekt „puSHEd** - protect, understand, support: help the elderly (edukacija, prevencija, suzbijanje nasilja: podrška ženama starije životne dobi)

Projekt puSHEd pokrenula je udruga B.a.B.e. 2022. godine s partnerima – Zakladom Zajednički put, Domom „Duga-Zagreb“ i Gradom Zagrebom. Financiran je sredstvima EU iz programa CERV (Građani, Jednakost, Prava i Vrijednosti) i sufinanciran sredstvima Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske, ima podršku Pučke pravobraniteljice, Udruge za podršku žrtvama i svjedocima i Europske socijalne mreže. Cilj projekta je prevencija i suzbijanje rodno uvjetovanog nasilja prema ženama starije životne dobi razvojem rodno specifičnih odgovora u pružanju podrške žrtvama i podizanjem kapaciteta relevantnih dionika/ca sustava zaštite i podrške. Također, projekt je usmjeren na podizanje svijesti opće populacije i poboljšanje odgovora zajednice na rodno uvjetovano nasilje prema starijim ženama pri čemu se prvenstveno podrazumijeva veći broj prijava nasilja te prevencija istog. Projekt se oslanja na Istanbulsku konvenciju te je usmjeren promicanju ravnopravnosti spolova i nediskriminaciji kao ključnim europskim vrijednostima.

U okviru projekta, **zaključenog krajem svibnja 2024.** godine, provedene su brojne aktivnosti usmjerene na podizanje svijesti o nasilju nad starijim ženama i razumijevanje društvenih stavova prema ovoj temi. U prvom dijelu provedbe projekta, realizirano je istraživanje javnog mnijenja o stavovima građana i građanki Republike Hrvatske prema nasilju nad starijim ženama. Na temelju dobivenih rezultata kreirana je i provedena javna kampanja, nakon koje je ponovno provedeno istraživanje s ciljem praćenja promjena u svijesti građanstva.

Analiza prikupljenih podataka pokazala je nekoliko ključnih rezultata. Distribucija uzorka bila je značajno nagnuta prema ženama, visoko obrazovanim osobama i mlađoj populaciji, što je nedvojbeno utjecalo na rezultate istraživanja. Analiza stavova ispitanica i ispitanika ukazala je na izraženu sklonost socijalno prihvatljivim odgovorima. Općenito, većina sudionika istraživanja iskazala je izrazito negativan stav prema nasilju, uključujući nasilje u obitelji, nasilje prema starijim osobama, nejednake odnose između muškaraca i žena, kao i loš tretman starijih osoba.

S druge strane, više od 90% ispitanika iskazalo je stavove koji se mogu opisati kao društveno poželjni, čime se dodatno potvrđuje utjecaj socijalne poželjnosti na rezultate istraživanja. Ovi podaci poslužili su kao temelj za daljnje aktivnosti projekta, uključujući organizaciju i facilitaciju završne konferencije, kao i planiranje budućih suradnji s ciljem osnaživanja svijesti o ovom važnom društvenom problemu. Završna konferencija održana je 22. svibnja 2024. godine u Kući Europe. Ciljevi konferencije bili su: predstaviti rezultate i ciljeve provedenih projektnih aktivnosti, razvijanje prostora dijaloga i poticanja na daljnje zajedničke napore u smjeru poboljšanja odgovora zajednice na rodno uvjetovano nasilje te putem izlaganja i rasprave obuhvatiti teme poput potencijalnih rješenja na lokalnoj razini, razvijanja partnerstva i mreža relevantnih dionika i slično.

2. Projekt „STAV“

Projekt „STAV“, pod vodstvom Udruga „Krugovi“ – Centra za edukaciju, savjetovanje i humanitarno djelovanje, provodio se od svibnja 2023. do travnja 2024. godine, uz financijsku podršku Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. Dom „Duga-Zagreb“ aktivno se uključio u provedbu projekta kroz niz specifičnih aktivnosti usmjerenih na podršku žrtvama obiteljskog nasilja i edukaciju stručnjaka.

Kroz projekt je osigurano dva sata mjesečno psihosocijalnog savjetovanja za žrtve obiteljskog nasilja, koje se provodilo u prostorijama savjetovališta Doma. Osim toga, organizirano je i tri sata mjesečno pravnog savjetovanja, kako bi se žrtvama pružila cjelovita podrška i relevantne informacije o njihovim pravima i mogućnostima. Posebnu vrijednost projektu pridonijela je tiskana publikacija – knjižice i letci namijenjeni žrtvama nasilja. Autorsko djelo psihologinje iz skloništa, ove knjižice tiskane su u nakladi od 1200 primjeraka, uz dodatnih 350 letaka, te distribuirane u zavode za socijalni rad kako bi došle do što većeg broja korisnika.

Dodatno, provedena je dvodnevna edukacija namijenjena stručnjacima, koju su vodile socijalna radnica i psihologinja iz skloništa te psihologinja s tretmana počinitelja nasilja. Edukacija je obuhvatila ključne teme i alate za rad s osobama pogođenima nasiljem te za prevenciju i tretman nasilničkog ponašanja. Na završnoj konferenciji projekta, stručnjaci Doma „Duga-Zagreb“ bili su nositelji dijela sadržaja, pridonoseći širenju svijesti i znanja o važnosti koordiniranog pristupa u borbi protiv obiteljskog nasilja. Ovaj projekt još jednom je istaknuo važnost međuresorne suradnje i integriranog pristupa u podršci žrtvama nasilja, a aktivnosti Doma „Duga-Zagreb“ dale su značajan doprinos ostvarenju projektnih ciljeva.

Prikaz programskih aktivnosti temeljem donacija u 2024:

1. Tijekom 2024.g. naši dugodogisnji donatori iz RBA Zagreb financirali su program *“Briga-pomoć-osnaženost žrtava obiteljskog nasilja”* - koji se sastoji od: - “Čuvanje djece u skloništu”, - „Pomoć u učenju“, - „Psihoedukativne radionice i prigodno-kreativne radionice“. Studentice “pomažućih fakulteta”, od treće godine na više, naše su vanjske suradnice u tim aktivnostima. Čuvaju djecu za vrijeme dok traje grupni rad s majkama, za vrijeme kada majka traži posao ili liječniku za sebe ili kada moraju na sudsko ročište u Zagrebu ili u drugi grad.. Studentice također pružaju pomoć u učenju školarcima, a sudjeluju s našom psihologinjom u psihoedukativnim i kreativnim radionicama.

XI. RAČUNOVODSTVENI POSLOVI U USTANOVU

Radno mjesto „Voditelj računovodstva“ organizirano je od ponedjeljka do petka, od 8.00 – 16.00 sati. Na ovom radnom mjestu radi 1 izvršitelj.

Slijedi popis poslova koje je obavljao voditelj računovodstva tijekom 2024.g.:

1. GLAVNA KNJIGA

Tijekom 2024. godine u glavnoj knjizi proknjiženo je:

- u knjizi ulaznih računa evidentirano je 1.351 ulaznih računa,
- u evidenciji izlaznih računa proračunskih korisnika proknjiženo je 9 izlaznih računa,
- 269 izvoda sa žiro-računa

2. BLAGAJNA

Nije bilo gotovinskog poslovanja u 2024. godini

3. OBRAČUNI

Tijekom 2024. godine obračunato je i isplaćeno:

- 172 plaća i drugih oporezivih isplata zaposlenicima
- 104 honorara
- 41 studentski ugovor za potrebe provedbe projekta

4. IZRADA IZVJEŠTAJA

Tijekom 2024. godine izrađena su 3 kvartalna statistička izvješća, te završno financijsko izvješće za 2023. godinu. Osnivaču Gradu Zagrebu su dostavljeni izvještaji za polugodišnji i završni konsolidirani izvještaj, te izvješća o realizaciji financijskih planova za izvješće o izvršenju proračuna Grada Zagreba. Redovno su rađene realizacije i praćena potrošnja sredstava, te realizacije za potrebe izvještavanja Upravnog vijeća. Osnivaču su redovno dostavljani zahtjevi za sredstva redovnog poslovanja, konačna realizacija, te zahtjevi za doznaku sredstava za potrebe rada savjetovališta uz dostavu mjesečnih izvještaja o troškovima. Napravljeni su potrebni izračuni za rad savjetovališta, nabavku proizvoda i usluga, osiguranja doma i druge potrebe tijekom godine. Za svaki izvor sredstava i projekt vođena je zasebna knjigovodstvena evidencija. Po svakoj isplati plaće, honorara, putnog naloga poslani su JOPPD obrasci Poreznoj upravi.

Za potrebe osnivača izrađeni su tijekom godine **izvještaji na zahtjev**, između ostalog izvještaji o provedbi objedinjenih javnih nabava, procjene potrebnih prihoda vezane za rad savjetovališta, izračun troškova za izvještaje o radu Gradonačelnika i drugih izvještaja Grada o provedbi pojedinih strategija i potrebe Gradske uprave za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom. Napravljeni su potrebni izračuni za novi Kolektivni ugovor.

Izvršene su sve prijave i odjave u sustavu HZMO-a i HZZO-a.

Izrađene su potrebne evidencije za potrebe izvještaja o fiskalnoj odgovornosti, dostavljene potrebne informacije za potrebe izrade plana interne kontrole od strane Grada Zagreba. Također su uredu za Javnu nabavu dostavljeni potrebni podaci za pokretanje postupaka objedinjenih javnih nabava, te javne nabave zaštitarskih usluga. Ažuriran je registar zaposlenika Grada Zagreba i EU projekata.

Za projekt financiran od RBA banke Hrvatska izrađen je završni izvještaj. Napravljen je izračun troškova za novi projekt kojeg će u 2025. godini financirati RBA banka Hrvatska. Praćeno je trošenje sredstava i napravljena 2 izvještaja za projekt financira od strane H. Stepic CEE Charity koji je započeo 01.01.2024. U suradnji s koordinatoricom projekta evidentirani su svi troškovi za projekt puSHEd kojij je završio 31.05.2024. i provodio se u suradnji s udrugom B. a. B. e. Izrađen je plan raspodjele troškova i financijski dio izvještaja za provedbu projekta u suradnji s udrugom Krugovi

Tijekom 2024. godine izrađen je financijski plan za 2025. godinu, te preraspodjela sredstava unutar plana za 2024. godinu. Ujedno je napravljen prijedlog izmjene plana nabave za 2024. godinu i plan nabave za 2025. godinu.

U 2024. godini je započeo proces uvođenja centralnog obračuna plaća (COP) za što su pripremljeni svi potrebni podaci o zaposlenicima i procedurama obračuna plaće prema Kolektivnom ugovoru. Iz postojećeg programa su eksportirani svi potrebni podaci i prilagođeni unosu u COP.

5. STRUČNO USAVRŠAVANJE

U 2024. godini računovođa je učestvovao na seminaru o planiranju temeljem novog Zakona o proračunu i Pravilnika o proračunskom računovodstvu i računskom planu.

6. EVALUACIJA POSLOVA RAČUNOVOĐE

Tijekom 2024. godine sve obveze su bile izvršene u zakonski propisanim rokovima i u skladu sa zakonskim propisima i zahtjevima osnivača, te stoga nije bilo prigovora od strane nadležnih ureda osnivača, Porezne uprave, vanjskih suradnika i poslovnih partnera.

XII. VANJSKI DAVATELJI INTELEKTUALNIH I DRUGIH USLUGA ZA POTREBE DOMA U 2024.g.

Usluge koje obavljaju vanjski izvršitelji:

- odvjetnik iz odvjetničkog ureda „Milošević Law“ – tijekom 2023.g. odradio je sedam priprema i izlazaka na sudska ročišta na Općinskom radnom sudu, Općinskom građanskom sudu i Općinskom kaznenom sudu; od sedam aktivnosti na sud, pet ih je bilo za potrebe žrtava na smještaju u skloništu; dva preostala izlaska odnosila su se na sudski radni spor s bivšim zaposlenikom; preosala ročišta bila su za situacije kada je žrtva oštećenica, predlagateljica i tužiteljica; uz navedeno odvjetnik je bio dostupan za pravne savjete ravnateljici utemeljena na analizi specifičnih slučajeva iz domene radnog prava u odnosu na zaposlenike u ustanovi;
- savjetodavci – vanjski suradnici (6) koji rade u savjetovalištu za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja
- usluge pripreme, prijevoza i isporuke gotovih obroka (Ustanova „Dobri Dom“)
- inženjerske, konzultantske i edukacijske usluge, i provođenje dugoročne IT strategije, telefonija i nabava informatičke i telefonske opreme (Format C d.o.o.)
- usluga tiska psihoedukativnih knjižica i radne bilježnice za korisnice na smještaju (RK GRAPHICS DESIGN)
- usluge održavanje dizala (Kone)
- usluga održavanja kotlovnice (Plava ptica d. o. o.)
- usluge taxi prijevoza za izvanredne okolnosti (Eko taksi d.o.o.)
- usluge elektroničke komunikacije u pokretnoj mreži (A1)
- usluge elektroničke komunikacije u nepokretnoj mreži (Optima - pretvorena u Telemach)
- usluge dezinsekcije i deratizacije (Kamiks eko d.o.o.)
- usluge zaštite na radu (Metroalfa d.o.o.)
- 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 (Marino Lučko d.o.o.)
- usluga stručnog savjetovanja i provođenje postupka javne nabave velike vrijednosti (samo za zaštitarske usluge): Dunja Šarić, dipl.iur – ovlaštenu provoditelj javne nabave velike vrijednosti i Nabava d. o. o.
- usluga tjelesne zaštite i zaštite imovine (AKD d.o.o.)
- usluga održavanja i nadogradnje urudžbenog (Mag-informatika d.o.o.)
- održavanje dimnjaka (Dimnjačarska obrtnička zadruga)
- održavanje kamera unutrnjih i vanjskih i vatrodajavnog sustava (AKD d.o.o.)
- održavanje senzora za daljinsko otvaranje dijelova ograde i ulaza u sklonište (TAGnology d.o.o.)
- topla voda i grijanje na lož-ulje (INA)
- gorivo za dva službena automobila (INA)

- tiskara koja nam izrađuje letke, postere, priručnike, memorandume i dr. (RD-digital d.o.o.)
- program za računovodstvo - samo kad se zakon promijeni naplaćuju uslugu, ostalo besplatno ažuriraju (Pupilla d.o.o.)
- održavanje i nadogradnja baza podataka (3D tehnologije d.o.o.)
- čišćenje prostora u Ozaljskoj 93 (prizemlje i kat), (Sneki – obrt za čišćenje i održavanje)
- usluge prevođenja tijekom sudskih postupaka za žrtve koje su strankinje (No Art 55)
- sistematski pregledi zaposlenika (Poliklinika Affidea)

XIII. MEĐUNARODNA SURADNJA DOMA

Tijekom 2024.g. stručnjakinje iz skloništa sudjelovale su na dva međunarodna stručna okupljanja:

- svibanj 2024. – ravnateljica je aktivno sudjelovala na kao uvodničarka na međunarodnoj godišnjoj konferenciji ‘The Bridge Over Troubled Water: Celebrating and Strengthening Victim Support’ – u organizaciji VICTIM SUPPORT EUROPE (VSE). Ravnateljica je imala predavanja na temu „Nasilje u obitelji među starijim žrtvama: Uvidi iz iskustava skloništa i savjetovaništva“
- rujna 2024. - sudjelovanje ravnateljice i psihologinje iz skloništa na VI. Međunarodnoj konferenciji EFJCA (European Family Justice Center Alliance) gdje je glavna tema bila suradnja zdravstvenog sektora u multidisciplinarnom pristupu rodno uvjetovanom nasilju i nasilju u obitelji. Tijekom tri dana sudionici su istraživali dobre prakse, zajednička ulaganja i vizije za budućnost.
- listopad 2024. - III. Zagrebački simpozij mentalnog zdravlja s međunarodnim sudjelovanjem “ZaGrli zdravlje: Izgradnja otpornosti kod mladih – sudjelovala je psihologinja iz skloništa
- studeni 2024. - XIV godišnja konferencija Viktomološkog društva Srbije u Beogradu; sudjelovale pravnicama i socijalna radnica iz skloništa

XIV. DONACIJE PRAVNIH I FIZIČKIH OSOBA

NOVČANE DONACIJE:

Tijekom 2024.g. dobili smo donacije u novcu od nepoznatih i poznatih građana u ukupnoj vrijednosti od **1.367,66 eura** (2023.g.= 3.072,12).

DONACIJE U NOVCU:

- 500,00 eura – Rotary Club Zagreb – Medveščak
- 1000,00 eura – Rotary Club Zagreb – Gradec: 1.000,00
- 27,87 eura – PBZ Card
- 1.600,00 eura – Veleposlanstvo Republike Francuske
- 7.200,00 eura – H. Stepic CEE Charity za projekt

DONACIJE U NATURI:

- 54,63 eura – Crveni križ Grada Zagreba – zaštitna oprema (maske i dezificijensi)
- 5.100,01 eura – Roraty Club Zagreb Sljeme – oprema za stan 1 za organizirano stanovanje
- 134,48 eura – Lush – proizvodi za osobnu higijenu
- 11.226,47 eura – JYSK – različit namještaj

Primili smo donacije školske opreme i prigodne poklone za djecu i korisnice (od zaposlenika različitih tvrtki). Tijekom 2024.g. prvi put smo imali iskustvo da smo dva puta bili pozvani preuzeti uporabne predmete koji su zapljenjeni nakon kaznenih djela pljačke. To su bili mobitel (Sekor krim policije) i električni romobil (V. Policijska postaja).

XV. WEB STRANICA - TRI BAZE PODATAKA - SERVER

Web stranica:

Tijekom 2024.g. kontinuirano se nadopunjavao sadržaj na Internet stranici Doma (www.duga-zagreb.hr) te se odgovaralo na upite posjetitelja web savjetovališta. Također je donesena poslovna odluka u planu za 2025. godinu da se svakako pristupi njezinoj potpunoj promjeni i modernizaciji jer je aktualna web stranica jako zastarjela i ne zadovoljava naša očekivanja i potrebe za boljom vizualnom komunikacijom u cilju bolje preglednosti kretanja kroz sadržaje. Isto tako je princip poslagivanja sadržaja vrlo skučen što sve zajedno stranicu čini nedovoljno preglednom i komunikativnom sa čitateljem.

Prema evidenciji mjerenje broja pregleda, imali smo 19 856 (2023.g.= 21 785) pojedinačnih posjetitelja web mjesta. Broj ukupnih pregleda bio je 31 331 (2023.g.= 39 763). Uočavamo tijekom 2024.g. da je posjećenost našeg web mjesta izrazito visoka od ponedjeljka do petka. Objašnjavamo to mogućim scenariom da su tijekom vikenda puno više zajedno žrtva i počinitelj nasilja, a zatim prvi radni dan u tjednu kreću u dio dana kad svatko odlazi u svoje obaveze te je pretraživanje po ključnim riječima pojačano. Vidljivo je da je web mjesto najposjećenije u prosinac i siječnju u odnosu na sve druge mjesece.

Najčešće od ključnih pojmova kojima se pristupalo stranici bile su „duga” i „duga-zagreb”. Zatim „savjetovalište pitanja i odgovori”, „donatori”, „kako dobiti smještaj”, „psihosocijalni tretman – radno vrijeme”, „pravnik – pitanja i odgovori”. Najčešće ključne fraze bile su „savjetovalište”, „pravnik”, „donatori”, „kontakt podaci”.

Za razliku od prethodnih godina kada je najčešće preuziman priručnik „Karijerno savjetovanje žrtava obiteljskog nasilja” i priručnik „O nasilju i hrabrosti”, tijekom 2024.g. najčešće je preuzimana doktorska disertacija od ravnateljice i na kraju ‘Dugina’ božićna čestitka na kraju 2024.g. koja je prikazana kao vrlo dekorativna animacija.

Najviše pregleda bilo je od posjetitelja iz Hrvatske, a zatim iz Njemačke, Slovenije, Japana, Ujedinjenog kraljevstva, Australije, Kanade i Bosne i Hercegovine. Na začelju su Švicarska, Nizozemska i Srbija.

Dužina gledanja stranice je najčešće samo do 30 sekundi (79%), a nakon toga slijedi 30 sekundi do 2 minute (5%).

Baze podataka:

- I. Za smještaj žrtava obiteljskog nasilja:
- II. Za psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji (PSTPN):
- III. Za provedbu usluge savjetovanja za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja koji nisu na smještaju

Ažurno upisujemo aktualne podatke u sve tri baze. Vrsta i broj podataka su unaprijed definirani što je rezultat dogovora s osnivačem kojem redovno dostavljamo polugodišnje i godišnje izvještaje za potrebe evidentiranja provedbe mjera iz:

- Zagrebačka strategija zaštite od nasilja u obitelji protiv nasilja u obitelji 2023.-2025.
- Zagrebačka strategija za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje 2021.-2025.
- Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024.
- „Socijalna slika Grada Zagreba” - za svaku proteklu godinu rada

Podaci koje prikupljamo potražuju od nas i sljedeće institucije:

- *za potrebe Ministarstva pravosuđa i digitalne transformacije– Samostalna služba za podršku žrtvama i svjedocima*
- *za potrebe Ministarstva pravosuđa i digitalne transformacije – provedeni tretmani i odbijeni počinitelji iz razine zaštitne mjere*
- *za potrebe Ministarstva pravosuđa i digitalne transformacije - Uprava za zatvorski sustav i probaciju - provedeni tretmani i odbijeni počinitelji iz razine sigurnosne mjere*
- *za potrebe Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (traže podatke o raspoloživim kapacitetima smještaja na dvotjednoj razini, odnosno 15. i 30./31. dana u mjesecu)*

Izrađujemo nadalje godišnji izvještaj o radu za potrebe upravnog vijeća u ustanovi. Tijekom 2024.g. nije bilo zahtjeva od osnivača ustanove kao i ranijih godina, za aktualizacijom parametara u bazama. Baze podataka koje koristimo su zastarjele te ih koristimo proteklih 14 godina. Zbog toga je u planu za 2025. navedeno da ćemo krenuti u nabavu usluge izrade i održavanja potpuno nove i modernizirane baze podataka koja će nam omogućiti brži pristup parametrima te lakše kombinacije izvoza podataka koji nam trebaju za različite izvještaje.

Server i pohrana podataka u „oblaku”:

Od 2022. koristimo opciju pohrane podataka u „oblaku” preko platforme „Microsoft 365”. Tu se prebaćeni dokumenti iz domene računovodstva, urudžbenog zapisnika, stručnog rada sa žrtvama (tijek tretmana), zatim s počiniteljima nasilja u obitelji na odvojenoj lokaciji te podaci o savjetovanju građana na dvije odvojene lokacije. U bazama su evidencije svih vrsta (tenderi za nabavu svih roba, jelovnici, evidencije popravaka i sl.), dnevnik rada tehničkog osoblja u ustanovi, propagandni materijali, dokumenti iz aktivnih i arhiviranih projekata te drugi poslovni materijali. Uz navedeno adrese elektronske pošte svih zaposlenika u ustanovi bazirane su na „oblaku”.

Server je na taj način značajno rasterećen u radu te je zadržan i nadalje kao podloga za bežično umrežavanje svega navedenog. Takav pristup omogućit će produljenje vijeka trajanja aktualnog servera. Kada dođe kraj moguće eksploatacije servera odabrat ćemo sljedeću dostupnu tehničku mogućnost za bežično umrežavanje i dostupnost dokumenata bez obzira na lokaciju pristupa što je jedan od bitnih kriterija poslovanja u 21. stoljeću.

U 2024.g. nastavili smo korištenje online platforme na kojoj se prijavljuju svi zaposlenici u ustanovi kada dolaze i odlaze s posla. Isto vrijedi i za vanjske suradnike u savjetovalištu. To je znatno olakšalo evidenciju rada od kuće kada je potrebna, a isto tako je računovođi značajno razvidnije kretanje prisutnosti zaposlenika na poslu tijekom mjesečnog obračunskog razdoblja.

XVI. ZAŠTITA OD NAPADA IZVANA

I nadalje jedini u Hrvatskoj imamo aktivno 24 satnu tjelesnu i tehničku zaštitu na objektu skloništa. To je usluga koju nabavljamo od ovlaštene zaštitarske tvrtke temeljem javne nabave velike vrijednosti, na razdoblje od po dvije godine u kontinuitetu temeljem okvirnog sporazuma.

Uspostavili smo tijekom godina rada vrlo zahtjevne kriterije za odabir najkvalitetnije ponude usluga tjelesne i tehničke zaštite i to iz razine ekonomski najisplativije ponude, a ne iz razine najpovoljnije ponude. Tako izbjegavamo probleme koje smo imali ranijih godina kada su nam se javljale zaštitarske tvrtke koje objektivno nisu mogle zadovoljiti naša specifična traženja, ali su nudile najniže cijene sata rada zaštitara. To je rezultiralo u praksi niskom kvalitetom čuvanja prostora i ljudi u objektu, a u dva navrata i prijevremnim raskidom ugovora sa zaštitarskom tvrtkom. Odabirom ekonomski najisplativije ponude dobivamo vrlo kvalitetnu uslugu godinama u kontinuitetu što je vrlo bitno u uvjetima čuvanja skloništa za žrtve obiteljskog nasilja.

Tijekom 2024.g. smo bili u drugoj godini dvogodišnjeg okvirnog sporazuma koji je trebao trajati do 1/2025. Tijekom prosinca 2023.g. odgovorna osoba iz tvrtke AKD obavijestila nas je o neodrživosti cijene sata utvrđene u okvirnom sporazumu, za nadolazeću 2024.g. To je značilo održavanje prvog ugovora do kraja siječnja 2024.g., nakon čega smo morali pristupiti raspisivanju nove nabave velike vrijednosti. Tako je uspostavljen novi dvogodišnji okvirni sporazum koji vrijedi od 1.5.2024. do 30.4.2026. Na taj način smo regulirali tjelesnu i tehničku zaštitu u skloništu i tehničku zaštitu u Odjelu psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji, u Ozaljskoj 93 / 2. kat.

Naime, uz tjelesnu zaštitu imamo i tehničku zaštitu u vidu fiksne i mobilne tipke, tzv. „panik tipka“ za dojavu opasnosti u centralni dojavni centar iz našeg odjela u Ozaljskoj 93 na 2.katu. Uz navedeno, u skloništu imamo 16 vanjskih kamera i 10 unutarnjih. Na katu gdje se nalaze stanovi korisnica nema kamera, dok u hodnicima na katu imamo pokrivenost kamerama. U skloništu je pristuna i tjelesna zaštita 24/7.

Na lokaciji provođenja PSTPN u Ozaljskoj 93, uveli smo kamere na ulazu u neboder gdje se nalaze naša dva poslovna prostora, napravljen je video portafon za ulazak u hodnik na drugom katu, gdje se nalaze uredi, te je kamera ispred svakog od dva ureda. To svakako doprinosi boljem osjećaju sigurnosti naših zaposlenica u stručnom timu koje provode tretman, imajući u vidu da su polaznici PSTPN nedobrovoljni klijenti koji su u početku u vidljivom otporu prema toj mjeri. Neki od njih iskazuju dozu neugodnog ponašanja prema kolegicama koje provode tretman. Zbog svega navedenog ugradili smo i u tretmanskome centru tzv. „panik tipke“ u oba uredska prostora na 2. katu gdje je smješten tretmanski centar.

Savjetovalište je locirano na istoj adresi, ali u prizemlju nebodera u kojem je na 2. katu tretmanski centar za počinitelje obiteljskog nasilja. Na ulazu u savjetovalište postavljena je jedna kamera jer se ulaz malo uvučen „sa strane“, u prolazu pored nebodera. U planu za 2025.g. najavljeno je da ćemo i u tom savjetovalištu uvesti panik tipku.

U Domu zdravlja Istok, u Sesvetama na adresi Ninska 10, koristimo poslovni prostor za rad savjetovališta na drugom katu, gdje nema kamere na ulazu savjetovalište. Dom zdravlja je uveo videonadzor na svojim ulazima općenito, pa su tako vidljivi i korisnici usluga našeg savjetovališta. Nakon što je to učinjeno ne događaju se više provale u ordinacije i druge poslovne prostore, uključujući i prostor za rad našeg savjetovališta.

XVII. ZAKLJUČAK

Dom „Duga-Zagreb“ 2024g. zaokružila je 19 godina savjetodavnog rada, 17 godina rada skloništa i 15 godina rada Odjela za psihosocijalni tretman osuđenih počinitelja nasilja u obitelji. Tokom tog vremena ostvarili smo zaista kvalitetnu i učinkovitu suradnju s područnim uredima za socijalni rad u Zagrebu te sa drugim zavodima iz mnogobrojnih gradova u Hrvatskoj. Nadalje se tom popisu pridružuje Policijska uprava Zagrebačka, te policijske postaje diljem Hrvatske. Uz navedene tu su i druga skloništa u Hrvatskoj kao i mnoge nevladine organizacije, posebno onaj dio organizacija koje su se opredijelile za zaštitu ženskih ljudskih prava. U djelatnosti tretmana osuđenih počinitelja razvili smo blisku suradnju s prekršajnim i kaznenim sudovima i probacijskim uredima. Nešto je manje kvalitetna suradnja s općinskim državnim odvjetništvima.

Naša statistika koja u ovom poslu predstavlja konkretne ljude i njihove sudbine govori puno sama za sebe. Od 2005. do kraja 2024.g., naša ustanova pružila je svoje stručnu pomoć, podršku i druge usluge kako je prikazano u tablici 35.

Tablica 35. Brojčani pokazatelji broja korisnika svih vrsta pomoći i podrške u Domu „Duga-Zagreb“

Naziv usluge	Ukupan broj korisnika	Korisnici po kategorijama
Savjetovalište za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja - Od 2005.-2024.	10 947	Žene: 78% Muškarci: 22%
Smještaj u skloništu za žrtve obiteljskog nasilja - Od 2007.-2024.	1461	Žene: 42% Muškarci: 0,68% (N=10) Djeca: 57%
PSTPN - Od 2009.-2024.	1812	Muškarci: 77% Žene: 23%
SVEUKUPNO:	14 220	

Navedeni oblici pomoći žrtvama obiteljskog nasilja nikada ne bi zaživjeli u mjeri u kojoj su danas razvijeni da nije bilo razumijevanja i financijske podrške upravo od osnivača ustanove – Grada Zagreba. Mnoge obitelji doživjele su novo doba bez nasilja, mnogi roditelji popravili su svoje odnose s djecom, mnogi sadašnji i bivši partneri uspjeli su dogovoriti svoje odnose i očekivanja, a sve zahvaljujući značajnoj podršci i stručnom radu koji možemo neometano pružati zbog financijske i logističke podrške ustanovi od nadležnog Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom.

Zbog takve sinergije struke i političke volje i podrške, zaposlenici u ustanovi imaju osigurane sve uvjete za:

- kontinuirano pružanje kvalitetne podrške žrtvama u skloništu
- provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u cilju zaustavljanja nasilja i pomoći žrtvi
- provođenje usluge savjetovanja za žrtve koje nisu ogra smještaju
- tijekom 2024.g. pripremljen je jedan stan za organizirano stanovanje žrtava nakon izlaska iz skloništa; u prosincu 2024.g. su potpisni ugovori za još dva stana koja će bit uređena tijekom 2025.

Naglašavamo dodatno da žrtve obiteljskog nasilja u našem skloništu imaju vrlo visok standard kvalitete smještaja tj. najbolji u Hrvatskoj. To ne bi bilo moguće bez kontinuirane financijske i logističke podrške osnivača ustanove.

Sve navedeno omogućuje žrtvama koje koriste bilo koju od usluga u Domu „Duga-Zagreb“ da osnažene idu prema ostvarenju svog prava na život bez nasilja.

RAVNATELJICA

dr.sc. Željka Barić

PREDSJEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA

Izv. prof. dr.sc. Ana Horvat Vuković
