



**PROGRAM RADA I RAZVOJA  
DOMA ZA DJECU I ODRASLE -  
ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA  
„DUGA – ZAGREB“ U 2025.**



**Zagreb, prosinac 2024.**

Na temelju članka 1. Statuta Doma za djecu i odrasle - žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb“, Ozaljska 93, Zagreb, Upravno vijeće Doma na svojoj 8. sjednici održanoj 19. prosinca 2024.g. donosi

# **PROGRAM RADA I RAZVOJA DOMA ZA DJECU I ODRASLE - ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA „DUGA – ZAGREB“ U 2024.**

Zagreb, prosinac 2024.

## **POPIS SKRAĆENICA:**

AKD	-	Agencija za komercijalnu djelatnost
CDS	-	Centralni dojavni sustav
ZSR	-	Zavod za socijalni rad
g.	-	Godina
PSTPN	-	Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji
WEB	-	Svjetska mreža
WWP EN	-	Work with perpetrators of domestic violence - European Network
HZZZ	-	Hrvatski zavod za zapošljavanja
VW	-	Volkswagen – marka automobila
OCD	-	Organizacija civilnog društva
RH	-	Republika Hrvatska
EU	-	Europska unija
GZ	-	Grad Zagreb
IT	-	Informatička tehnologija
RBA	-	Raiffeisenbank
OSI	-	Osoba s invaliditetom

## **SADRŽAJ:**

<b>I. UVOD .....</b>	<b>5</b>
<b>II. CILJEVI U RADU USTANOVE S PRIKAZOM RIZIKA I OTKLANJANJA ISTIH.....</b>	<b>7</b>
<b>III. NAČINI ODRŽAVANJA SIGURNOSTI I KVALITETE U RADU KROZ SVA ČETIRI SEGMENTA RADA USTANOVE .....</b>	<b>17</b>
<b>IV. ZAKONSKA REGULATIVA I DRUGE PRAVNO FORMALNE PODLOGE ZA OBAVLJANJE SVIH DJELATNOSTI USTANOVE .....</b>	<b>20</b>
<b>V. OPIS RADNIH ZADATAKA U USTANOVU.....</b>	<b>21</b>
<b>VI. ODRŽAVANJE I DALJNI RAZVOJ WEB APLIKACIJE U CILJU PROPAGIRANJA AKTIVNE BORBE PROTIV NASILJA U OBITELJI.....</b>	<b>32</b>
<b>VII. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>33</b>



## I. UVOD

**Žrtve obiteljskog nasilja** u našem poslovnom planu za 2025.g. i nadalje su u fokusu svih postupanja, promišljanja i planiranja. Cilj našeg stručnog rada u skloništu sa žrtvama obiteljskog nasilja, unaprijediti je situaciju u kojoj se nalaze u smjeru njihovog osnaživanja kako bi se mogle pravilno postaviti i boriti za sebe i svoju djecu. Bitno nam je da pošaljemo poruku i da ona bude prihvaćena da nisu „zarobljene“ jer trenutno ne vide izlaz iz svoje problemske situacije. Potičemo ih da ne šute o nasilju, da se ne pokoravaju i ne doživljavaju da je to „njihova sramota i njihov problem“. Nastavljamo biti dostupni u skloništu po principu 24/7.

**Organizirano stanovanje za žrtve obiteljskog nasilja nakon izlaska iz skloništa** je socijalna usluga kojom se osigurava stanovanje u stambenoj jedinici uz stalnu ili povremenu stručnu i drugu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih životnih potreba te socijalnih, radnih, kulturnih, obrazovnih, rekreacijskih i drugih potreba. Ova usluga ima za cilj uspostavljanje i održavanje socijalnih uloga, izjednačavanje mogućnosti, poboljšanje kvalitete života, poticanje aktivnog i samostalnog življenja te socijalno uključivanje korisnika, ovisno o njihovim potrebama. Imajući to u vidu, u dokumentu *Zagrebačka strategija zaštite od nasilja u obitelji 2023. – 2025.*, uvedena je nova mjera u poglavlju II: PODRŠKA ŽRTVAMA NASILJA U OBITELJI; Mjera 3.: Osiguravanje stanova za žrtve nasilja u obitelji na korištenje skloništima na području Grada Zagreba radi uspješnije integracije. Stoga je ustanova uvela ovu novu djelatnost u Statut, Pravilnik o radu i Pravilnik o sistematizaciji i unutarnjem ustrojstvu radnih mjesta. Stan na adresi 1 biti će spreman za useljenje od početka 2025.g. Stanovi 2 i 3 koji su na odvojenoj adresi preuzeti su u prosincu 2024.g. pa će biti pripremljeni za useljenje do veljače 2025.g.

U stanove će zatim useliti one žrtve koje će zadovoljiti kriterije donesene u tu svrhu. Stan će osoba moći koristiti do godine dana, nakon kojih će useliti sljedeća žrtva iz skloništa, odabrana prema procjeni stručnog tima u skloništu. Procjena će biti utemeljena na unaprijed definiranim kriterijima i direktnom iskustvu u radu s konkretnom žrtvom.

**Provedba psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji**, odvijat će se i nadalje u tretmanskom centru na izdvojenoj adresi od skloništa i to svaki radni dan kroz dvije smjene. Iz dugogodišnjem iskustva proizlazi da tretman pruža dugoročnu pomoć i potporu žrtvi te momentalno zaustavlja nasilje u konkretnoj obitelji. Kroz naš rad sa žrtvama osuđenih počinitelja nasilja kao i s počiniteljima nasilja šaljemo jasnu poruku - da za nasilje nema opravdanja te da je svatko odgovoran za svoje ponašanje. To znači da je počinitelj nasilja odgovoran za nasilničko ponašanje jer bira nasilnu reakciju na frustrirajuću situaciju. Tretman nudi odgovore na pitanja kako nenasilno komunicirati što očekujemo, kako se ne nametati nego koristiti „ja“ poruke te kako izmaknuti eskalaciji primjenom metode „time out-a“.

Na psihosocijalnom tretmanu će jedna od tri kolegice otići u mirovinu pa ćemo nastojati unutarnjim preorganiziranjem osigurati treću osobu na tretmanu iz redova stručnog tima u skloništu.

**Savjetovanje u našem savjetovalištu** na dvije lokacije u gradu i nadalje će biti dostupno kao usluga za građane koju svakodnevno pružamo žrtvama koje su izložene nasilju u svojoj obitelji i to svaki radni dan od 16.30 – 19.30 na dvije odvojene adrese u Ozaljskoj 93 i Ninskoj 10.

Djelovanje naših odjela kroz smještaj žrtava u sklonište kad je to neophodno, kroz organizirano stanovanje za one kojima će to biti dodatna podrška za osamostaljenje i integraciju u život bez nasilja, kroz provođenje psihosocijalnog tretmana osuđenih počinitelja nasilja, te kroz savjetovanje žrtava koje nam dolaze iz svojih domova - sinergijski doprinosi djelovanju protiv nasilja u obitelji. Očekivanje brzih promjena i vjerovanje u čudotvorne intervencije struke u sustavu dovodi neminovno do frustracije stručnjaka i žrtava zbog neispunjenih očekivanja. Dugogodišnja praksa u Hrvatskoj pokazuje da je osnaživanje žrtve u smjeru osamostaljenja i izlaska iz nasilne veze, dugotrajan posao te je nemoguće odrediti vremenski okvir unutar kojeg se može očekivati pozitivna promjena. Nemoguće je općenito biti siguran u 100% pozitivnu promjenu, upravo zbog visoke doze subjektivnog i emocionalnog u partnerskim odnosima što dovodi do stalnog nadanja u promjenu na bolje a time i do dugogodišnjeg trpljenja nasilja.

Mi ćemo kao ustanova i nadalje usmjereno raditi i težiti pozitivnim postignućima u skladu sa zakonskom regulativom primarno u cilju indicirane prevencije nasilja u obitelji. Indicirana prevencija i intervencije usmjerene su na osobe koji imaju teškoća sa samokontrolom u stresnim situacijama i/ili su već ispoljili nasilno ponašanje u obitelji. Usmjerena je također na učinkovitu zaštitu žrtve. To je svakako specifični psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji s jedne strane, a s druge to je smještaj u sigurnu kuću gdje ćemo provoditi psihosocijalni rad sa žrtvama radi njihovog osnaživanja. Sve navedeno su segmenti od ukupnih programa u zajednici kojima se osigurava zaštita žrtava nasilja u obitelji. U tom „paketu mjera protiv nasilja u obitelji“ svakako važnu ulogu imaju i represivne zakonske intervencije na koje se u svom radu oslanjamo.

Također ćemo uvijek gdje se to očekuje doprinositi da u ovoj problematici kontinuirano ostvarujemo zadane ciljeve i radimo na održavanju kvalitete stručne pomoći i podrške za žrtve obiteljskog nasilja.

Prema novom Pravilniku o unutarnjoj sistematizaciji koji je u punini zaživio tijekom 2024.g., u ustanovi imamo sljedeće odjele:

1. Odjel smještaja žrtava obiteljskog nasilja
2. Odjel psihosocijalnog tretmana počinitelja obiteljskog nasilja
3. Odjel organiziranog stanovanja
4. Odjel pravno-administrativnih poslova.

Računovodstveni poslovi obavljaju se pod neposrednim rukovođenjem ravnatelja. Ravnatelj Doma imenuje voditelje odjela na razdoblje od 2 godine s mogućnošću ponovnog imenovanja između radnika odjela koji će uz poslove radnog mjesta s kojeg su imenovani, dijelom radnog vremena obavljati poslove voditelja.

Uz navedene odjele, u ustanovi su formirane i izvanustrojbene jedinice gdje se ubrajaju ravnateljica, voditelj računovodstva, voditeljica projekata, asistentice i kućni majstor – ekonom – vozač.

U tom smislu Dom „Duga-Zagreb“ predstavlja program rada i razvoja za 2025.g.

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

### 1. ODJEL SMJEŠTAJA ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

1. **CILJ:** Pružati smještaj i psihosocijalnu potporu za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja; pružati prehranu i brigu o zdravlju korisnicima smještaja;

#### **RIZICI:**

1) **Nedostatak financijskih sredstava** za podmirenje tekućih troškova života u skloništu, troškova hladnog pogona i za podmirenje troškova rada stručnog i tehničkog tima.

#### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

1) Uspješno pregovaranje s osnivačem u cilju osiguravanja uvjeta za funkcioniranje. Da bi osnivač prepoznao važnost nastavljanja rada ustanove, tijekom proračunske godine važno je održavati visoku razinu kvalitete stručnih i tehničkih usluga kako bi u sustavu ustanova i nadalje bila prepoznata kao najvrsniji ponuđač usluga smještaja žrtava u Gradu Zagrebu. U slučaju smanjenja istih preostaju dvije mogućnosti:

- smanjiti broj smještenih žrtava
- smanjiti broj zaposlenih radnika

2. **CILJ:** Osiguravanje automobila kojima ćemo prevoziti stvari, djecu i odrasle žrtve, a služiti će za obavljanje dijela poslova domara i asistentica u ustanovi: hitna dostava službenih dokumenata prema osnivaču, prijevoz majke s febrilnim djetetom, potreba preuzimanja različitih donacija i sl.

U posjedu smo dva starija automobila, ali smo u prosincu 2024.g. uz dodatnu financijsku podršku osnivača uspjeli jednostavnom nabavom nabaviti i novo vozilo Fiat Doblo COMBI 1.5. Druga dva starija automobila su:

- a) Peugeot Partner - gospodarsko vozilo iz 2008.g.
- b) VW Fox – mali gradski osobni automobil iz 2011.g.,

#### **RIZICI:**

1) Nedostatak financijskih sredstava za izvanredne kvarove koje je moguće očekivati, kao i za štetu nastalu uslijed prometne nesreće (nije moguće kasko osiguranje za automobile starije od 10g.)

#### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) Planiranje dovoljno financijskih sredstava za održavanje vozila u financijskom planu za proračunsku 2025. godinu
- 2) Kroz javnu dražbu prodati Peugeot Partner (2008.) jer ga je novi Fiat Doblo zamijenio; ostaviti i održavati manji gradski auto VW Fox (2011.) i dalje u voznom stanju
- 3) Planirati sredstva u financijskom planu ustanove za potencijalne štete u prometu i za trošak kasko osiguranja za
- 4) novi automobil

**3. CILJ:** Pružati smještaj i psihosocijalnu potporu i pravnu zaštitu za žrtve obiteljskog nasilja – *osobe s invaliditetom*: ustanova ima dva apartmana prilagođena za smještaj osobe s invaliditetom tako da je moguće smjestiti ih na zahtjev

**RIZICI:**

- 1) Nemogućnost osiguravanja osobnog asistenta koji može pratiti zadovoljavanje potreba osobe s invaliditetom u okruženju skloništa
- 2) Nemogućnost osiguravanja prevoditelja za gluhoonijemu osobu ili gluhoonijemu i slijepu osobu ili nemogućnost uspostavljanja kontakta s osobom s izraženim intelektualnim teškoćama

**OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) Dobra povezanost s udrugama osoba različitih vrsta invaliditeta kao i s pomažućim članom iz obitelji žrtve s invaliditetom (koja nije počinitelj nasilja) – kako bi osobno pomogli tijekom boravka OSI u skloništu; druga mogućnost je da udruga za OSI organizira pomoć više volontera koji će podijeliti aktivnosti za zadovoljenje potreba žrtve koja je OSI
- 2) Dobra povezanost s udrugama za OSI kako bi omogućili dolazak volontera koji će pomagati u komuniciranju

**4. CILJ:** Pružati smještaj i psihosocijalnu potporu i pravnu zaštitu za žrtve obiteljskog nasilja *starije životne dobi*

**RIZICI:**

- 1) Zbog različitih potreba, očekivanja i ciljeva koje ima žrtva starije životne dobi u odnosu na žrtve mlađe životne dobi, starija osoba može pokazivati znakove poremećaja prilagodbe na život u skloništu zbog: buke i povišene dinamika odnosa zbog prisustva većeg broja predškolske djece; nemogućnost starije osobe da potpuno brine o svojim dnevnim higijenskim potrebama, osjećaj starije osobe „da nema s kim popričati“ zbog bitno različitih interesa i planova starije u odnosu na mlađu žrtvu.
- 2) Zbog potencijalno izraženijeg poremećaja prilagodbe starija osoba može odlučiti napustiti sklonište prije nego joj je pružena stručna pomoć u cilju poboljšanja kvalitete življenja
- 3) Nije moguće smjestiti stariju osobu u sklonište zbog popunjenosti kapaciteta

**OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) Stručnjaci u skloništu trebaju s dodatnim senzibilitetom pristupati žrtvi starije životne dobi, omogućiti joj prema potrebi i fizičko odvajanje od grupe mlađih žrtava na smještaju, ne opterećivati je dežurstvima za održavanje čistoće prostora (treba ovisiti o volji i objektivnim mogućnostima starije osobe); uvijek pokazivati da razumijemo njezina „drugačija viđenja mogućnosti, pa tako i stavove i potrebe koji proizlaze iz toga“;
- 2) Probati spriječiti povratak žrtve – starije osobe počinitelju nasilja tako što ćemo dogovoriti koordinaciju između ZSR i jednog od 11 domova za starije osobe u Gradu Zagrebu, u cilju omogućavanja jednog mjesta u domu za starije osobe izvan liste reda prvenstva temeljem činjenice da se radi o žrtvi obiteljskog nasilja koja ima 65 +;
- 3) Domovi za starije osobe nemaju dežurstvo 24 sata pa ne mogu primiti u hitnosti žrtvu starije životne dobi; sklonište je može primiti na jednu noć ili neki kraći period, ako je naknadno moguće koordinirano povezati kontakt ZSR s Domom za starije osobe kako bi se žrtva adekvatno smjestila u Dom; (mjera iz

*Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji 2023.-2025.*); prema tako smještenoj starijoj osobi uputiti nadalje jednom tjedno socijalnu radnicu/psihologinju /pravnicu iz skloništa – ovisno o individualnoj situaciji žrtve starije osobe. Ovakav oblik smještaja će trajati sve dok starija osoba u suradnji sa stručnim timom iz skloništa i iz doma za starije ne procijeni što je za nju najbolje: a) ostanak do daljnjega u domu za starije, b) preseljenje u dio obitelji koji nije povezan s počiniteljem nasilja, c) odlazak u samostalan život ako postoji adekvatna nekretnina i objektivan sposobnost starije osobe za samostalan život.

**5. CILJ:** Osigurati učinkovitu tehničku zaštitu od upada i napada izvana, života i tijela svih korisnika i zaposlenika u unutarnjem šticienom prostoru skloništa- 24 sata – svaki dan u godini;

#### **RIZICI:**

- 1) Otkrivanje adrese smještaja: a) od žrtve koja je na smještaju, b) od počinitelja preko njegovih „izvora informacija“, c) otkrivanje adrese skloništa od strane dionika u sustavu;
- 2) Dolazak počinitelja na našu adresu i situacije koje mogu nastati:
  - prodiranje počinitelja nasilja unutar šticienog prostora Doma te stvaranje atmosfere straha, napetosti i/ili talačke krize
  - otmica djeteta ili žrtve – majke
  - nanošenje lakših ili težih tjelesnih povreda korisnicima smještaja i/ili zaposlenicima
  - pokušaj ubojstva ili ubojstvo korisnika na smještaju i/ili zaposlenika
  - nanošenje materijalne štete izvana ili unutar objekta zbog prodora počinitelja nasilja
- 3) Neučinkovita, neorganizirana i neprofesionalna usluga tjelesne i tehničke zaštite kojoj smo nažalost svjedočili u nekim fazama nabave zaštitarskih usluga davnih godina. Problem je nastao u nedostatku nama neophodnog ženskog kadra za posao zaštitarki u našoj ustanovi. Novi trend je da nema dovoljno radne snage u mnogim granama gospodarstva i u uslužnim djelatnostima, pa tako i sektoru zaštitarskih usluga. U prosincu 2024.g. druga zaštitarka iz tima od 4 odlazi u mirovinu. Vanjski izvršitelj koji nam daje uslugu tjelesne i tehničke zaštite dugo traži ali nije pronašao adekvatne osobe koje žele raditi posao zaštitarki u našem skloništu.

#### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) Širiti atmosferu tajnosti i obaveze čuvanja tajnosti adrese među svim službenim posjetiteljima ustanove. Tražiti potpisivanje izjave o povjerljivosti (čuvanje tajnosti adrese i identiteta korisnika smještaja - za sve osobe koje se nužno moraju kretati prostorima ustanove; obaveza uključuje i korisnike smještaja). Skretati pažnju svim dionicima u sustavu o važnosti tajnosti adrese skloništa. Pisati i upozoravati na propuste zbog otkrivanja adrese od strane dionika u sustavu, pozivajući se na Zakon o socijalnoj skrbi, članak 163., stavak 3.
- 2) Osiguranje kontinuirane unutarnje zaštitarske usluge koja mora biti povezana elektronskim putem i s dojavnim centrom za obavještanje policije (CDS). Ako do nasilnog ulaska u objekt dođe, pokreće se momentalno poziv u pomoć prema CDS-u, te unutar 5-10 minuta očekujemo intervenirati tim iz zaštitarske tvrtke na mjestu događaja. Provodi se interni protokol postupanja u slučaju potrebe poziva hitnoj pomoći ako ima ozlijeđenih osoba. Reagiranje stručnog i tehničkog osoblja zaposlenog u ustanovi treba biti usmjereno prema preveniranju panike ili smirivanju napetosti i zaustavljanju panike ako je došlo do toga. Postupanja u kriznim situacijama u ustanovi definirana su Protokolom o zaštiti i sigurnosti korisnika Doma te postupanja u izvanrednim (kriznim) situacijama

3) Poduzeti sve zakonom omogućene aktivnosti uz uvedene visoke kriterije kvalitete, da se odabere najkvalitetniji ponuđač usluge tjelesne i tehničke zaštite. U dogovoru s osnivačem koji treba podržati taj trošak u financijskom planu, potrebno je nadalje nabavljati uslugu tjelesne i tehničke zaštite isključivo po principu „*ekonomski najisplativije ponude*“ kako bi se dobila maksimalna kvaliteta u ovoj kategoriji usluga. Zbog objektivnog nedostatka radne snage u pružanju zaštitarskih usluga tijekom 2025.g. treba odlučiti da li će biti nužno smanjiti broj sati čuvanja sa 24/7 na 12/7 te obuhvatiti samo noćni period. Nažalost, to je odabir „od dva zla manje zlo“, jer bi smanjenje broja sati čuvanja neminovno doveo do smanjenja kvalitete sigurnosti smještenih žrtava u skloništu. No, ako neće biti dovoljno osoba za rad, nije moguće očekivati prenaprezanje po principu 24/7 od postojećeg premalog broja zaposlenih.

**6. CILJ:** Imati strategiju osiguranja financijskih sredstava u svrhu provođenja dodatnih programa usmjerenih na kvalitetno osmišljavanje slobodnog vremena djece na smještaju i to predškolske dobi te mlađe i starije školske dobi za vrijeme dok su njihove majke na sudu, kod liječnika, na edukaciji ili prekvalifikaciji za bolje mjesto u svijetu rada, na razgovoru za posao ili na poslu u drugoj smjeni ili vikendom.

Prestajemo u 2025.g. tražiti ciljana sredstva za pomoć u učenju koje su provodile ranijih godina studentice koje istovremeno brinu o djeci za vrijeme dok majke obavljaju ranije navedene poslove; prestanak pomoći u učenju rezultat je činjenice da unazad dvije godine dominiraju predškolska djeca uz svoje majke koje su značajno mlađe nego je ranije bio slučaj; nastaviti provoditi radionice s djecom koje će voditi studentice u suradnji s stručnjakinjama iz tima u skloništu na prigodne teme: vjerskih blagdana, Dana žena, Dan kruha, Dana planete zemlje i sl. Također planiramo u suradnji sa strukovnom udrugom, početi provoditi dolazak terapijskog psa za igru s djecom u cilju socijalizacije, razvoja osjećaja pripadnosti i odgovornosti za drugo biće.

#### **RIZICI:**

- 1) Nedovoljno izvora za financiranje dodatnih programa;
- 2) Nezanimljivost ponuđenih programa djeci; letargija ili loše provođenje slobodnog vremena kod djece;
- 3) Niska razina motiviranosti za sudjelovanje u prigodnim radionicama

#### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

1) Osloniti se na „vlastite snage“ te pronaći donatore za manje akcije: za jedan odlazak u kino ili na kazališnu predstavu, za jedan turistički obilazak grada i sl.); održavati otvoren i profesionalan odnos sa svim dosadašnjim donatorima te kombinirati njihove mogućnosti kroz ideje za nastavak suradnje na dobrobit djece na smještaju; u 2025.g. planiramo produžiti ugovor o donaciji s RBA bankom iz Zagreba, a u svrhu plaćanja usluga studenticama koje dolaze u sklonište čuvati djecu i brinuti o dobro organiziranom vremenu s njima dok su njihove majke u traženju posla, na sudu, kod liječnika;

2) Uz maštovit pristup u kombinacijama onog što možemo organizirati i onog što bi djeca htjela – potrebno je održavati s djecom otvoren odnos zbog nastojanja da programi budu odraz interesa djece na smještaju; uz navedeno stručni tim na smještaju uz asistenciju studentica – čuvalica, uravnoteženo će usmjeravati sadržaje za djecu imajući u vidu želje djece ali i mogućnosti ustanove;

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

Projekt „S prijateljima osjećam se bolje“ koji smo započeli 2024.g. uz potpunu financijsku potporu Rotary kluba Maksimir“, nastavljamo i u 2025.g. na veliko veselje predškolaca ali i njihovih majki pa i žrtava starije životne dobi koje se rado priključe svaki petak popodne na 1,5 sat, u prigodnim kreativnim radionicama u kojima sudjeluju i dva psa iz roda Havanezera.

## **2. ODJEL ORGANIZIRANOG STANOVANJA**

**1. CILJ:** Pružiti smještaj zaposlenoj 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; najam je besplatan, a svi drugi troškovi uključujući režijske su obaveza stanarke

### **RIZICI:**

- 1) **Nedostatak financijskih sredstava** za podmirenje troškova rada stručnog i tehničkog tima koji suportira potrebe stanarki tijekom organiziranog stanovanja; nedostatak financijskih sredstava za podmirenje šteta koje moguće nastanu tijekom korištenja stanova, a koje premašuju financijsku sposobnost stanarke
- 2) **Žrtva ostane bez posla** i privremeno nema sredstava za plaćanje troškova života
- 3) **Otkrivanje lokacije stana od počinitelja** zbog čega se žrtva osjeća nesigurno i uplašeno.
- 4) **Dovođenje počinitelja nasilja ili bilo koje druge osobe na lokaciju stana, a koja nije navedena kao stanarka / stanar** što nije dopušteno i kao takvo je definirano u ugovoru sa žrtvom, koja dobiva stan na korištenje u trajanju od godine dana.
- 5) **Štete tijekom korištenja** stana i potencijalne povrede stanara (padovi, lomovi i sl.)

### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

1) Uspješno pregovaranje s osnivačem u cilju osiguravanja financijskih preduvjeta za funkcioniranje. Osnivač je inicirao ovu novu uslugu te za sada nema opasnosti da neće podržati financijski uslugu „organiziranog stanovanja“ tijekom 2025.g. Ustanova planira održavati visoku razinu kvalitete stručnih usluga koje će producirati osnažene i zadovoljne bivše žrtve obiteljskog nasilja da sigurnije idu kroz život, na svoju i na dobrobit svoje djece ako ih imaju. U slučaju smanjenja financijskih sredstava preostaju dvije mogućnosti:

- od tri stana održavati samo jedan za smještaj jedne obitelji
- smanjiti broj zaposlenih radnika koji rade u odjelu za organizirano stanovanje
- pauzirati korištenje stanova koje je ustanova dobila u zakup bez plaćanja zakupnine

2) Stručni tim iz odjela za organizirano stanovanje pomaže žrtvi u brzom pronalaženju sljedećeg radnog mjesta; u slučaju da potraje razdoblje bez posla, uputiti je da traži pomoć za uzdržavanje u zavodu za socijalni rad; ustanova će imati pripremljen „fond za plaćanje režijskih troškova za stan“ za maksimalno tri mjeseca; ako ni tada žrtva nije pronašla posao, u suradnji s njom napraviti objektivan plan preseljenja u sigurno okruženje unutar mreže prijatelja ili sigurnog dijela obitelji – individualne procjena od slučaja do slučaja; dok traje vrijeme bez prihoda kod žrtve, režije plaća ustanova iz za to pripremljene stavke u Financijskom planu za aktualnu proračunsku godinu

3) U stanovima će biti ugrađena „panik tipka“ za dojavu krizne situacije u CDS nakon čega slijedi dolazak interventnog tima od zaštitarske tvrtke koja pruža takvu uslugu. Ako se ipak dogodi neželjeni dolazak počinitelja nasilja na vrata stana gdje živi žrtva, treba pristupiti svakoj od tih situacija individualno da bi se našlo najpovoljnije rješenje; ostanak u stanu nije opcija; potrebno je dogovoriti premještaj u neko od drugih skloništa ili preseljenje dalje u samostalno podstanarstvo ili smještaj unutar mreže prijatelja ili sigurnog dijela obitelji

4) U slučaju rizika da žrtva svjesno dovede počinitelja nasilja ili neku drugu osobu da živi s njom u stanu koji je ustanova dobila u zakup, to će biti razlog za prekid ugovora o korištenju stana. Pristupanje provedbi

onog što slijedi nakon raskida ugovora biti će individualizirano imajući u vidu najbolje interese djece ako ih žrtva ima. U svakom slučaju žrtva sa ili bez djece u opisanom slučaju ne može dalje koristiti stan.

5) Domar u ustanovi u suradnji sa socijalnom radnicom brinut će o održavanju opreme u stanu; isto tako će oboje moći prepoznati radi li se o nenamjernoj šteti ili šteti zbog nemara; u slučaju štete zbog nemara, trošak za nastalu štetu biti će obaveza žene koja koristi stan; sve opisano biti će navedeno u ugovoru o korištenju stana;

## **2. CILJ:**

Socijalna radnica u Odjelu organiziranog stanovanja provodi radne aktivnosti kroz četiri oblika rada sa žrtvama: individualni i grupni rad sa žrtvama u skloništu i terenski rad sa žrtvama u stanovima nakon izlaska iz skloništa. Individualni rad s korisnicima se odvija na dnevnoj bazi, ovisno o njihovim potrebama. Grupni rad je unaprijed dogovoren i odvija se jednom ili više puta mjesečno, ovisno o potrebi. Terenski rad se odvija određeni broj sati u tjednu ili mjesecu radi praćenja korisnika koji borave u smještajnoj jedinici usluge organiziranog stanovanja.

## **RIZICI:**

- nedovoljan broj žrtava u skloništu koje su motivirane uključiti se u svijet rada ili objektivno to nisu u mogućnosti, zbog čega nema potrebe za karijernim savjetovanjem i podrškom tijekom traženja posla i u prvim tjednima nakon početka radnog odnosa
- nedovoljan broj žrtava koje ispunjavaju uvjete za smještaj u stambene jedinice nakon prestanka smještaja u skloništu

## **OTKLANJANJE RIZIKA:**

- nastojati savjetovanjem i podrškom osnažiti žrtve koje nisu dovoljno motivirane za uključenje u svijet rada, najčešće zbog straha od nepoznatog ili zbog ranijih loših iskustava; one žrtve koje objektivno nisu u mogućnosti raditi (bolest djeteta ili žrtve osobno) nije moguće aktivirati u tom smjeru; stoga je to „vis maior“
- nastojati savjetovanjem i podrškom osnažiti žrtve koje ne zadovoljavaju sve kriterije za korištenje stambene jedinice nakon izlaska iz skloništa: da prihvate i zadrže posao, da budu odgovorne i redovite u obavljanju poslovnih i privatnih obaveza;

### **3. ODJEL PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA NASILJA U OBITELJI**

1. CILJ: Provoditi psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji na lokaciji izdvojenoj od smještaja žrtava obiteljskog nasilja; svaki radni dan 8 sati, kombinirano kroz dvije smjene prema mogućnostima dolazaka klijenata.

#### **RIZICI:**

- 1) Nedostatak financijskih sredstava za podmirenje troškova plaća stručnog tima i održavanje hladnog pogona
- 2) nedostatak zaposlenika koji provode psihosocijalni tretman
- 3) Smanjenje broja izrečenih sudskih odluka o obveznom psihosocijalnom tretmanu
- 4) Incidentno ponašanje počinitelja nasilja koje može uzrokovati fizički napad između počinitelja ili od počinitelja prema zaposlenicama, ili nanošenje materijalne štete u prostoru rada
- 5) Provala u radni prostor izvan radnog vremena te krađa dosjea s originalnom dokumentacijom i/ili prodor u informatičku bazu podataka počinitelja nasilja u obitelji koji dolaze na tretman

#### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) Uspješno pregovaranje s osnivačem u cilju osiguravanja uvjeta za funkcioniranje. Kako bi osnivač prepoznao važnost nastavljanja rada ustanove, tijekom proračunske godine važno je održavati visoku razinu kvalitete stručnih i tehničkih usluga kako bi u sustavu ustanova i nadalje bila prepoznata kao najvrsniji ponuđač usluga psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Širenje vidika i djelokruga izvan granica Hrvatske šireći primjere naše dobre prakse i rezultate rada prema kolegama i kolegicama u ovom poslu u europskim zemljama. Potpisivanje godišnjeg ugovora o provedbi ovog tretmana s Ministarstvom pravosuđa, što osigurava desetinu ukupnih troškova provedbe.
- 2) Planiramo prerasporediti jednu socijalnu radnicu iz skloništa koja bi radila kao treća u timu nakon odlaska jedne kolegice s tretmana u mirovinu;
- 3) Kvalitetnom uslugom možemo utjecati na to koga će suci odabrati kao izvršitelja mjere PSTPN. Svjedoci smo unazad 16 godina od početka rada ovog tretmanskog centra, da je isti prepoznat u Zagrebu kao vrlo profesionalan i kvalitetan. Tijekom proteka vremena, nažalost, od 2018g. ostao je i jedini u Zagrebu koji provodi PSTPN. Također svjedočimo povećanom broju počinitelja koji su upućeni putem Probacijskih ureda, a sa istima je također ostvarena dobra suradnja, te smo prepoznati kao kvalitetni pružatelji tretmana za nasilna djela s obilježjima kaznenog djela.
- 4) Do sada nismo imali ozbiljnu incidentnu situaciju, ali napetosti i nelagoda zbog straha od klijenta je bilo i izvjesno je da će toga biti od strane počinitelja nasilja prema zaposlenicama na tretmanu. Zbog toga će u smjeni uvijek biti zajedno sve tri zaposlenice. Na raspolaganju je i koristit će se u slučaju potrebe i tzv. „panik tipka“ koja je instalirana po jedna u svakom od dva prostora koje koristimo u tretmanskom centru na 2. katu u Ozaljskoj 93.
- 5) I nadalje ćemo koristiti višestruki video nadzor za ulazak u prostor tretmanskog centra: prva kamera je na ulazu u hodnik, a nakon toga svaki od dva prostora ima svoju kameru. To je neophodna mjera za kontroliranje ulazaka u poslovni prostor tretmanskog centra, što je važno kada zvoni netko tko nema dogovoren termin, što se također redovito događa.

## **2. CILJ:** Pojačavanje medijske pažnje na sadržaj i rezultate tretmana

### **RIZICI:**

- 1) Izostanak dovoljne pažnje medija.
- 2) Prozivanja i napadi u medijskom prostoru o upitnosti koristi provedbe PSTPN.

### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) Osmišljavati načine privlačenja pažnje medija; kroz godišnje kampanje protiv nasilja nad ženama, organizirati akcije među strukom i širom javnosti koje su usmjerene na informiranje o cilju i svrsi tretmana nasilnika u cilju zaštite žrtve i cijele obitelji; održavati kontinuirano otvoren i profesionalan kontakt s medijima:
- 2) Profesionalno se postaviti prema kritikama iznoseći upravo osnovne sadržaje i poruke tretmana u cilju postizanja nenasilnih obrazaca ponašanja kao pozitivnog fokusa na kojem se radi tijekom tretmana u cilju zaustavljanja nasilja prema žrtvi i u obitelji, sa svrhom učenja nenasilnih obrazaca ponašanja kod osuđenog počinitelja nasilja; s tim ciljem organizirati stručne skupove ali i biti uvijek dostupni za upite novinara dajući jasne i iscrpne stručne informacije prilagođene široj javnosti;

## **3. CILJ:** Pojačavanje pažnje stručne javnosti i organizacija civilnog društva na sadržaj i rezultate tretmana

### **RIZICI:**

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

### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) Prihvaćati što je moguće češće pozive za partnerstvom ili suradnjom u projektima preko kojih možemo održavati edukacije, tribine i okrugle stolove za struku i organizacije civilnog društva gdje ćemo govoriti o cilju i strukturi tretmana, kome je namijenjen te što se konkretno s njim postiže kratkoročno i dugoročno; ciljana publika biti će predstavnici policije, ZSR i pravosuđa te predstavnici OCD-a koji se bave zaštitom ženskih prava.
- 2) Organizirati tribine i okrugle stolove gdje će se približiti OCD-ima cilj i struktura tretmana te kome je namijenjen, što se konkretno s njim postiže kratkoročno i dugoročno; prikazati dobiti od suradnje organizacija koje pružaju direktno pomoć ženama žrtvama obiteljskog nasilja sa tretmanskim centrima gdje dolaze osuđeni počinitelji nasilja u obitelji; planiramo potpisati *Protokol o suradnji između organizacija koje pružaju podršku ženama koje su preživjele nasilje i organizacija koje provode programe za počinitelje nasilja*

## **4. CILJ:** Održavati dostignutu pojačanu sigurnost zaposlenika koji rade u tretmanskom centru nakon što su ugrađene dvije „panik“ tipke za dojavu opasnosti u centralni dojavni sustav (CDS). U 2025.g. nastavljamo poslovnu suradnju s tvrtkom „AKD Zaštita“ koja je ugradila tipke za dojavu opasnosti.

### **RIZICI:**

- 1) Napad na zaposlenice tretmanskog centra od strane počinitelja nasilja
- 2) Međusobni napad između počinitelja
- 3) Nanošenje tjelesne i/ili materijalne štete u opisanim situacijama

### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) U slučaju napada na zaposlenice pritiskom na „panik“ tipku odašilju signal u CDS koji provjerava šalje svoju ophodnju za krizne situacije na adresu tretmanskog centra.
- 2) Zbog boljeg osjećaja zaštićenosti zaposlenica i objektivno bolje prevencije potencijalno neprimjerenih ponašanja počinitelja nasilja jednih prema drugima, nužno je uvijek imati osigurana sredstva za održavanje sistema aktiviranja CDS-a preko tzv. „panik“ tipke. Činjenica postojanja kontakta sa interventnom zaštitarskim timom vidljivo je označena u uredima. Sve navedeno je bitno jer su uredi tretmanskog centra „zavučeni“ u dugačkom hodniku na 2. katu. Zaposlenice tretmanskog centra često su same tijekom radnog dana, u tom dijelu hodika gdje je više poslovnih prostora. U tom intervalu dolaze naručeni i nenaručeni osuđenici od kojih je polovina vidljivo nervozna, nepristojna i gruba u komunikaciji.
- 3) Imati unaprijed osigurana financijska sredstva za brzi popravak materijalnih oštećenja u prostoru tretmanskog centra uslijed mogućeg nasilnog ponašanja počinitelja nasilja. Cilj je omogućiti brzi neometani nastavak rada u tretmanskom centru. Istovremeno pokrenuti proceduru prekršajne prijave prema počinitelju štete, te aktivirati unaprijed dogovoreno osiguranje prostora u slučaju razbojstva, vandalizma i većih oštećenja u prostoru od treće osobe. Na taj način ćemo refundirati financijska sredstva uložena u popravak opreme i prostora.

## **4. SAVJETOVANJE DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA**

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

- Ozaljska 93/prizemlje - ponedjeljkom – srijedom – petkom od 16.30 – 19.30 sati.

- Ninska 10/2 - utorak – četvrtak od 16.30 – 19.30

### **RIZICI:**

- 1) Nedostatak financijskih sredstava za podmirenje povećanih troškova rada vanjskih suradnika u savjetovalištu i troškova hladnog pogona
- 2) Nedostatak interesa savjetodavaca za nastavak rada u savjetovalištu zbog preniske cijene sata rada
- 3) Nedostatak interesa i smanjenje broja dolazaka i poziva od strane žrtava obiteljskog nasilja
- 4) Provala u radni prostor izvan radnog vremena te krađa dosjea s originalnom dokumentacijom i/ili prodor u informatičku bazu podataka djece i odraslih žrtava koje dolaze na tretman, krađa IT opreme
- 5) Napad na savjetodavce tijekom savjetovanja, od strane počinitelja nasilja prema žrtvi koja dolazi na savjetovanje

### **OTKLANJANJE RIZIKA:**

- 1) Nadležni gradski ured naručuje uslugu savjetovanja od ustanove temeljem ugovora o pružanju usluge savjetovanja. Na nastavak takve suradnje možemo utjecati pružanjem kvalitetne usluge savjetovanja koja će biti prepoznata u lokalnom okruženju ali i šire. Statističke evidencije unazad 20 g. od kada djeluje ovo savjetovalište govore u prilog tome da je ono prepoznato među klijentima te se redovno koriste usluge savjetovališta iz godine u godinu.

- 2) Tijekom 2024.g dobili smo suglasnost osnivača za povećanje iznosa naknade za savjetodavce u 2024.g.; povećanje će se nastaviti i u 2025.g.
- 3) Nažalost problematika nasilja u obitelji i njegova pojavnost duboko su kompleksni. Kriza, neizvjesnost, gubitak posla, strah od budućnosti opterećuju odnose i u obiteljima koje nisu bili u riziku od pojave nasilja. Nije za očekivati pad interesa za usluge našeg savjetovališta, a trend potrebe korištenja savjetodavne pomoći u porastu je zbog svega navedenog i kod drugih davatelja takve usluge. Interes građana za naše savjetovalište bio je uvijek ujednačen u mjeri koja upućuje na postojanost doživljaja našeg savjetovališta kao mjesta od povjerenja i podrške za žrtvu, a imajući u vidu reduciranu prisutnost tijekom dana, tj. samo tri sata poslijepodne, svaki radni dan.
- 4) Postoji video nadzor koji snima dolazak i odlazak iz savjetovališta te je moguće provjeriti sadržaj snimljenog materijala. Do sada nije bilo rizičnih situacija u smislu provale. U susjedstvu savjetovališta na adresi Ozaljska 93, su sportska dvorana i plesni centar zbog kojih je nakon radnog vremena savjetovališta jako puno ljudi prisutno u zoni oko ulaza u savjetovalište, što je također prevencija od provale. Savjetovalište na adresi Ninska 10 je u sklopu zgrade Doma zdravlja Istok, gdje su instalirane kamere u režiji Doma zdravlja Istok.
- 5) Iako je savjetovalište na adresi Ozaljska 93, u blizini sportske dvorane s puno posjetitelja, ono se ipak nalazi u „zavučenom“ dijelu prolaza. Tijekom 2024.g. je nastavljen trend smanjenog broja fizičkih dolazaka osoba na savjetovanje. Ipak, u tri slučaja su došle osobe koje su neugodno pobudile strah i nesigurnost savjetodavke. Radilo se o nestabilnim osobama koje su djelovale prijeteće a i komunicirale su na taj način. Zbog toga planiramo ipak uvesti „panik tipku“ i u savjetovalište tijekom 2025.g. Kada na vidljivim mjestima bude pisalo da je taj prostor štićen i povezan sa Centralnim dojavnim sustavom – to je snažna poruka potencijalnim nasilnim osobama, a i psihička podrška savjetodavkama da su sigurnije.

### **III. NAČINI ODRŽAVANJA SIGURNOSTI I KVALITETE U RADU KROZ SVA ČETIRI SEGMENTA RADA USTANOVE**

1. Sudjelovati na stručnim skupovima i konferencijama koje organiziraju druge institucije u sustavu i OCD.
  2. Osigurati uvjete za kontinuirane stručna osposobljavanja i poticati nadogradnju obrazovnih razina stručnog tima u skloništu, stručnog tima u organiziranom stanovanju i stručnog tima sa psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Vanjski suradnici koji rade u savjetovaništu sve navedeno ostvaruju u svojim primarnim radnim sredinama.
  3. Provoditi edukacije i sudjelovati na edukacijama na temu rada sa žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji u cilju razmjene iskustava unutar struke i usavršavanja adekvatnog djelovanja prema žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji.
  4. Suradivati sa svim medijskim redakcijama u promoviranju usluga za žrtve obiteljskog nasilja koje pruža ustanova kako bi se potaknule žrtve da traže pomoć za izlazak iz nasilnog odnosa
  5. Distribuirati letke i brošure (namijenjene korisnicima usluga i stručnoj javnosti) u uredima ZSR, u prostorima policijskih postaja, u ordinacijama liječnika obiteljske medicine, te na stručnim skupovima
  6. Poticati stručne radnike na razvoj stručne kreativnosti:
    - provođenje istraživanja kojima su autorice stručnjakinje iz timova u ustanovi
    - aktivno sudjelovanje u istraživanjima vanjskih naručitelja
    - omogućavanje provedbe istraživanja među korisnicima usluga svih odjela u ustanovi
  7. Uvoditi u radni proces dostignuća koja su inicirana od stručnog tima
  8. Održavati kvalitetu suradnje i rada tako da ustanova bude i nadalje prepoznata među korisnicima usluga i među strukom kao visoko standardizirana i specijalizirana:
    - ustanova za smještaj i osnaživanje žrtava obiteljskog nasilja
    - ustanova koja pruža organizirano stanovanje za žrtve obiteljskog nasilja nakon izlaska iz skloništa
    - ustanova za provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja obiteljskog nasilja
    - ustanova za pružanje usluga savjetovanja djeci i odraslima žrtvama obiteljskog nasilja
- Imajući sve navedeno u vidu, vidljivo je da su ostvareni preduvjeti da je Dom „Duga-Zagreb“ ustanova s kojom se Grad Zagreb i nadalje može isticati kao s primjerom dobre prakse i kvalitetne sinergije između osnivača i struke koja u ustanovi ove namjene, kontinuirano provodi aktivnosti u cilju zaštite žrtava obiteljskog nasilja.
9. Održavati postignute brojčane razine korisnika u sva četiri segmenta rada. Bitno povećanje broja korisnika i klijenata nije moguće, zbog ograničenja postojećih kapaciteta smještaja, organiziranog savjetovanja, tretmana počinitelja nasilja i savjetovanja žrtava koje nisu na smještaju u skloništu. U odjelu za PSTPN očekujemo nastavak manjeg broja obrađenih predmeta jer planiramo i nadalje raditi sa tri stručnjakinje u tom odjelu, a ne sa četiri kako je bilo do 2023.g.
  10. Omogućiti kontinuiranu transparentnost financijskog poslovanja koje će i nadalje biti dostupno na uvid u svrhu nadzora nadležnim inspekcijama kao i osnivaču Gradu Zagrebu;

11. Redovito aplicirati na natječaje Europske unije i nacionalne projekte s tendencijom dobivanja financijskih i organizacijskih potpora za provođenje ciljanih projekata u svrhu nadogradnje podrške i pomoći žrtvama, održavanja troškova organiziranog stanovanja nakon izlaska iz skloništa, provedbe tretmana počinitelja nasilja te savjetovanja žrtava u skladu s osnovnom djelatnosti ustanove .
12. Održavati članstvo u domaćim i inozemnim strukovnim asocijacijama.
13. Omogućiti održavanje dijela pripravničkog staža socijalnim radnicama/radnicima, psihologinjama/psiholozima i socijalnim pedagoginjama/socijalnim pedagogima, kojima je u opisu pripravničkog staža određen broj sati rada u ustanovi socijalne skrbi sa smještajem.

## **PLANIRANO ODRŽAVANJE KVALITETE PO DJELATNOSTIMA**

### **A) DJELATNOST SMJEŠTAJA ŽRTAVA**

1. Održavanje 24 satne prisutnost svaki dan u godini za smještaj žrtava obiteljskog nasilja;
2. Održavanje visoke razine zaštite od prodora počinitelja nasilja u prostor skloništa (24 satna prisutnost zaštitarki, osim iznimno prelazak na 12/7 prisutnost zaštitarki u skloništu. Uz navedeno planiramo održati postojeći sustav tzv. „panik tipki“ za dojavu opasnosti u CDS radi brze intervencije u slučaju prodora počinitelja u prostor skloništa, zatim zbog mogućeg napada žrtve u vanjskom štićenom prostoru skloništa ili zbog mogućeg napada osuđenih počinitelja nasilja prema zaposlenicima u tretmanskom centru. Uz navedeno planirano je uvesti još jednu novu panik tipku u prostor savjetovaništva u Ozaljskoj 93, prizemno, te po jednu u svaki od nova tri stana za potrebe mjere organiziranog stanovanja.
3. Održavanje uspješne suradnje sa svim policijskim postajama i područnim uredima za socijalni rad u Zagrebu i regijama u Hrvatskoj koje inkliniraju Zagrebu u svrhu ostvarenja smještaja žrtava obiteljskog nasilja;
4. Dostupnost informacija koje od nas očekuju policijske postaje koje su uključene u smještaj konkretne osobe, a za potrebe daljnjeg procesuiranja slučaja koje je u nadležnosti policije
5. Otvorenost skloništa za ulazak policijskih službenika kod preprate žrtve i naknadno radi dopune iskaza žrtve;
6. Otvorenost skloništa za ulazak stručnih radnica /radnika iz zavoda za socijalni rad prilikom dovoza žrtve u sklonište i kasnije tijekom trajanja boravka, radi zajedničkog odlučivanja sa žrtvom o bitnim koracima za žrtvu;
7. Sveobuhvatnost stručnog tretmana žrtava na smještaju koji je u cijelosti transparentan; zavodima za socijalni rad preko zajedničkog potpisivanja individualnog plana rada sa žrtvom u skloništu od strane žrtve, stručne radnice/radnika u ZSR i stručnjakinje u skloništu; izrada i dostava stručnog mišljenja nadležnom ZSR za svaku korisnicu/korisnika na smještaju nakon završetka smještaja u skloništu; takvo stručno mišljenje prema potrebi se može koristiti iz razine službenog dokumenta u sudskim procesima, te kao podloga za poduzimanje različitih mjera iz obiteljsko pravne zaštite pri uredima socijalne zaštite u RH;
8. Poticanje multidisciplinarnosti u radu stručnog tima sa žrtvama na smještaju;
9. Poticanje istraživačkog djelovanja stručnjakinja u timu koje rade u skloništu
10. Otvorenost skloništa za omogućavanje odrađivanja pripravničkog staža za socijalne radnike, psihologe i pravnike kojima je u opisu pripravničkog staža određen broj sati rada u ustanovi socijalne skrbi sa smještajem.

## **B) DJELATNOST ORGANIZIRANOG STANOVANJA ZA ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA NAKON IZLASKA IZ SKLONIŠTA – do godine dana**

1. Održavanje smjenske podrške i prema potrebi i fizičke prisutnosti stručnih radnica u kontaktu sa žrtvama u stanovima
2. Održavanje dodatne zaštite od prodora počinitelja nasilja u stanove korištenjem tzv. „panik tipke“ kojom osoba u stanu aktivira dojavu opasnosti u centralni dojavni sustav (CDS) radi brze intervencije u slučaju dolaska počinitelja u prostor stana; panik tipka i CDS su dio paketa javne nabave tehničke zaštite koju ustanova redovito nabavlja zbog potrebe zaštite žrtava u skloništu i zbog zaštite zaposlenica koje rade s počiniteljima nasilja u obitelji u Odjelu za PSTPN; u planu je 2025.g. uvesti takvu tipku i u savjetovalište;
3. Održavanje uspješne suradnje s policijskom postajom, uredom za socijalni rad, a ako je potrebno i s dječjim vrtićem i osnovnom školom u naselju gdje se nalazi stan, u cilju zaštite žrtve i podrške tijekom procesa koji žrtva iz uloge roditelja treba odraditi za dijete u vrtiću i/ili školi
4. Poticanje multidisciplinarnosti u radu stručnog tima sa žrtvama na organiziranom stanovanju;
5. Poticanje istraživačkog djelovanja stručnjakinja u timu koje rade u organiziranom stanovanju

## **C) DJELATNOST PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA NASILJA U OBITELJI**

1. Održavanje sigurnost zaposlenika u radnom prostoru tretmanskog centra korištenjem tzv. „panik tipke“ s dojavom u CDS radi brze intervencije u slučaju napada počinitelja nasilja na zaposlenice;
2. Održavati uspješnu suradnju sa svim sudovima i probacijskim uredima koji će nam upućivati počinitelje nasilja na tretman;
3. Održavati uspješnu suradnju sa zavodima za socijalni rad i uredima ODO-a;
4. Upućivanje informacija koje se od nas očekuju iz domene provedbe PSTPN, prema policiji, sudovima, zavodima za socijalni rad, probacijskim uredima;
5. Provođenje tretmana kao **sigurnosne mjere** izrečene prema počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja, te kao **zaštitne mjere** prema počinitelju iz domene prekršajnih djela.
6. Poticanje multidisciplinarnosti u radu stručnog tima s počiniteljima nasilja u obitelji;
7. Poticanje istraživačkog djelovanja stručnjakinja u timu na provedbi PSTPN
8. Pojačavanje medijske pažnje na sadržaj i rezultate tretmana
9. Pojačavanje pažnje stručne javnosti i organizacija civilnog društva na sadržaj i rezultate tretmana

## **D) DJELATNOST SAVJETOVANJA DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA**

1. Provoditi savjetodavni rad na način da građani dobiju točnu informaciju što mogu očekivati i gdje se trebaju obratiti za ostvarenje određenih prava iz pozicije žrtve obiteljskog nasilja; uz taj informativni segment pružat ćemo psihološku podršku i osnaživanje žrtava obiteljskog nasilja
2. Populariziranje rada savjetovališta i usluga koje ono nudi putem elektroničkih i tiskanih medija te preko web stranice ustanove; tiskanjem letaka te distribucijom istih u čekaonicama domova zdravlja, u podružnicama socijalne skrbi i u policijskim postajama
3. Omogućiti provedbu stručne prakse za studente socijalnog rada, psihologije i prava.

## **IV. ZAKONSKA REGULATIVA I DRUGE PRAVNO FORMALNE PODLOGE ZA OBAVLJANJE SVIH DJELATNOSTI USTANOVE**

1. Stručni poslovi sa žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji obavljat će se sukladno propisanim zakonima i pripadajućim pravilnicima, te međunarodnim konvencijama:

1. Zakon o socijalnoj skrbi
2. Obiteljski zakon
3. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji
4. Kazneni zakon
5. Zakon o kaznenom postupku
6. Prekršajni zakon
7. Zakon o doplatku za djecu
8. Pravilnik o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji
9. Konvencija o ukidanju svih oblika diskriminacije žena
10. Konvencija o zaštiti prava djeteta
11. Konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda
12. Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nadženama i nasilja u obitelji („Istanbulska konvencija“)
13. Konvencija o građansko pravnim aspektima otmice djece
14. Protokol o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji
15. Zakon o strancima
16. Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 606/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. lipnja 2013. o uzajamnom priznavanju zaštitnih mjera u građanskim stvarima
17. Zakonska regulativa prema kojoj će se obavljati poslovi iz domene radnog prava, iz domene fiskalnog poslovanja ustanove te područja javne nabave i prava na pristup informacijama je sljedeća:
18. Zakon o radu
19. Zakon o fiskalnoj odgovornosti
20. Zakon o sustavu unutarnjih financijskih kontrola u javnom sektoru
21. Opća uredba o zaštiti osobnih podataka - GDPR
22. Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka
23. Zakon o pravu na pristup informacijama
24. Zakon o javnoj nabavi
25. Zakon o ustanovama
26. Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći
27. Zakon o zaštiti na radu
28. Zakon o arhivskom gradivu i arhivima

Slijedi najava programa rada i razvoja za 2025. godinu:

## V. OPIS RADNIH ZADATAKA U USTANOVU

### 1) RAD RAVNATELJICE

Brinut će se za redovito prihodovanje i zakonitu potrošnju sredstava iz pozicije u Proračuna Grada Zagreba, zatim za ostvarenje svih prava iz radnog odnosa za zaposlenike, a imajući prvenstveno u vidu uspješnost organizacije redovnog poslovanja i svrhe postojanja ustanove ove vrste, a sve u skladu s pozitivnim zakonskim propisima.

Planirati će i razvijati sadržaj poslovanja ustanove u skladu s potrebama na terenu i mogućnostima osnivača. Pronalaziti će donatore i druge izvore prihoda kojima će rasteretiti priljev sredstava iz Proračuna Grada Zagreba za određene stavke u financijskom planu ustanove. Pri tome će se voditi odrednicama racionalnog poslovanja i standardima struke.

Ravnateljica će nadzirati, koordinirati i usmjeravati zaposlenike na poslovima smještaja, kako bi dnevno funkcioniranje ustanove na bazi 24 - satne dostupnosti kao i stručnog pružanja svih oblika skrbi u skladu s ovim planom i programom i nadalje bio standard. Isti princip rukovođenja provodit će u segmentu provedbe psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji na odvojenoj adresi kroz dvije smjene, te za pružanje usluge savjetovanja za žrtve obiteljskog nasilja svaki radni dan od 6.30 – 19.30 na dvije odvojene adrese.

Nadalje, ravnateljica će se baviti promoviranjem rada ustanove na svim prikladnim stručnim skupovima u gradu, republici ili inozemstvu. Radit će na razvijanju potencijalnih suradnji ustanove s drugim srodnim organizacijama u i izvan Hrvatske. Isto tako će u koristiti svaku priliku za promociju rada ustanove u medijima u cilju poticanja žrtava obiteljskog nasilja da prijavljuju nasilje i traže pomoć.

Omogućiti će također pojedinačno i grupno sudjelovanje stručnih radnika u ustanovi na stručnim skupovima u zemlji ili izvan Hrvatske. Raspored sudjelovanja ovisiti će o financijskim mogućnostima planiranim u financijskom planu za tekuću godinu, kao i o obimu posla i konkretnoj situaciji u ustanovi, na način da uvijek na prvom mjestu bude zadovoljenje potreba korisnika naših usluga.

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

Brinuti će da se nastavlja suradnja sa znanstvenom zajednicom i srodnim fakultetima pri Sveučilištu. To je moguće kroz omogućavanje prakse studentima u savjetovalištu, a u skloništu kroz omogućavanje prakse u razmjernom dijelu ukupne prakse socijalnih radnika i psihologa koju obavljaju u nekoj drugoj ustanovi kao primarnoj bazi za praksu. Uz navedeno suradnja sa srodnim fakultetima odvijat će se putem stručnih predavanja ravnateljice i/ili stručnih radnica na adekvatnim kolegijima na Studijskom centru socijalnog rada, na Odsjeku psihologije i sociologije na Filozofskom fakultetu, na Edukacijsko rehabilitacijskom fakultetu, na Medicinskom fakultetu i Pravnom fakultetu te drugima prema pozivu. Ravnateljica i/ili stručne radnice sudjelovat će u istraživanjima u suradnji sa znanstvenom zajednicom, a ravnateljica će osigurati uvjete za provođenje istraživanja u odjelima Doma, ovisno o temi u istraživačkom fokusu.

Suradivati će sa stručnim vijećem u cilju donošenja prikladnih odluka o rješavanju svih izazova u provođenju radnih zadataka. Stručnom vijeću će prezentirati plan rada i razvoja ustanove i godišnji program rada, a sve to radi usuglašavanja i prihvaćanja sadržaja navedenih dokumenata.

Ravnateljica će koristiti svaku povoljnu priliku da ustanovu prijavi na neki od natječaja iz EU socijalnog fonda kako bi ušli u konkurenciju s kandidatima za dobivanje bespovratnih financijskih sredstava za npr. educiranje, prekvalifikacije i/ili zapošljavanje žrtava nasilja u obitelji, za posebno osvještavanje o nasilju nad osjetljivim skupinama kao što su starije osobe i osobe s invaliditetom, te za različite druge aktivnosti koje će ustanovu promicati prema modernoj i učinkovitoj organizaciji za djelovanje protiv nasilja u obitelji.

U svim aspektima djelovanja ravnateljica će se voditi pozitivnim zakonskim propisima koji su u podlozi djelovanja ustanove, kao i Pravilnicima koje je donijelo Upravno vijeće ustanove, odnosno prema vlastitim Odlukama u skladu sa Statutom ustanove.

## **2) RADNI ZADACI I UVJETI PO ODJELIMA**

### **PLANIRANE POSTAVKE RADA U ODJELU SMJEŠTAJA ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA u 2025.g.**

#### **a) Protokol smještaja i boravka u skloništu**

Djeca i odrasle osobe u svojstvu žrtava obiteljskog nasilja i nadalje će biti primljeni na smještaj putem dojava o takvoj potrebi od nadležnog Područnog ureda za socijalni rad, odnosno od policije.

Smještaj je moguć isključivo za žrtve obiteljskog nasilja, što ne uključuje žrtve trgovine ljudima, beskućnike, socijalno ugrožene osobe koje nemaju gdje živjeti i sl. Na smještaj ne mogu biti primljene ili ostati osobe koje su psihički bolesne ako ne uzimaju terapiju ili su u aktivnoj ovisnosti o alkoholu ili drogi. Ipak smo ponekad u situaciji da u najboljem interesu žrtve primimo osobu u opisanom zdravstvenom statusu koji je kontraindiciran kriterijima za smještaj. Nakon toga unutar nekoliko dana dogovaramo premještaj u zdravstvenu ustanovu za odraslu osobu odnosno adekvatan smještaj za žrtvinu djecu. Tako ćemo raditi i nadalje.

Na smještaj dolaze i žrtve koje nemaju državljanstvo RH, što je također jedan od kriterija za smještaj. Prilagodili smo se toj činjenici tako što ne odbijamo smještaj stranih državljanke iz regije i drugih zemalja EU i svijeta. Njih prate nadležni područni uredi za socijalni rad po mjestu boravka tako da ćemo internom odlukom o smještaju strankinja i nadalje biti potpora našim suradnicima u poslu.

#### **b) Troškovi smještaja u skloništu**

U Domu su troškovi smještaja besplatni za žrtvu, a svi oblici tretmana i savjetovanja su kontinuirani i prilagođeni njezinim individualnim potrebama. Pod troškovima smještaja podrazumijeva se stručni rad sa žrtvom, prehrana, osnovni lijekovi, sredstva za održavanje osobne higijene, sredstva za održavanje čistoće prostora gdje žrtva boravi, rublja i posteljine, kao i svi režijski troškovi. Sve navedeno jednako se primjenjuje za sve žrtve bez obzira na njihove prihode te da li dolaze iz Zagreba ili iz drugih dijelova Hrvatske, regije, EU ili svijeta.

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

Vrlo važna podloga u odluci žrtve da krene na smještaj izvan vlastite obitelji u sklonište jest upravo potreba za osjećajem sigurnosti i zaštićenosti od nasilnog ponašanja počinitelja. Prostor Doma će i nadalje biti zaštićen video nadzorom (16 vanjskih i 10 unutarnjih kamera). Osigurana je 24 sata prisutnost zaštitarki. U prostoriji gdje borave zaštitarke instalirana je tzv. „panik tipka“ za dojavu opasnosti u CDS koji je povezan s

policijom u slučaju potrebe za njihovom intervencijom. Zaštitarka će obilaziti objekt iznutra i izvana svakih sat vremena. Tada nosi mobilnu „panik“ tipku oko vrata što u slučaju potrebe omogućuje brzu reakciju poziva u pomoć prema CDS-u koji zatim šalje ophodnju za kriznu intervenciju.

Navedena razina sigurnosti potrebna je kako bi se korisnici i djelatnici u Domu maksimalno zaštitili od potencijalnog napadačkog ulaska počinitelja nasilja u prostor skloništa ili od drugih mogućih nepogoda. Objekt će i nadalje biti osiguran kod osiguravajuće kuće koja osigurava od požara, od loma strojeva (uključujući kotlovnice na lož ulje), od potresa, od loma stakala i od opće odgovornosti, povrede trećih osoba, zaposlenika i korisnika na smještaju tijekom boravka u objektu.

I nadalje će tijekom 2025g. za to ovlaštena tvrtka voditi poslove zaštite na radu: pružanje stručne pomoći kod pripreme za obavljanje inspekcijskih nadzora i prisustvovanje nadzoru, zatim dodatni poslovi kao što su izrada obveznih godišnjih izvješća prema Državnom inspektoratu, te koordiniranje provedbe propisanih liječničkih pregleda zaposlenika po strukama.

#### **d) Prijevoz korisnika smještaja i dežurnih djelatnika**

Ustanova je vlasnik jednog automobila „Peugeot Partner“ (iz 2008.) – koji je jedno-volumensko gospodarsko vozilo te nam služi za prijevoz stvari, osoba, djece i sl. Taj automobil planiramo prodati na dražbi tijekom 2025.g. jer je u prosincu 2024.g. nabavljen novi Doblo COMBI koji također ulazi u kategoriju gospodarskog vozila i u potpunosti zadovoljava naše potrebe.

Koristit ćemo ga u vrijeme dolaska žrtava na smještaj kao i kod odlaska kada je potrebno prevesti ih do autobusnog ili željezničkog kolodvora. Kako smo locirani na rubu grada, naš ekonom – kućni majstor – vozač gotovo svakodnevno obavlja poslove dostave ili nabavke robe i materijala na relacijama: tretmanski centar, savjetovaništa na obje adrese te prema lokaciji gradske uprave. Odlazi na poštu te i obavlja druge prijevoze potrebne u dnevnom funkcioniranju ustanove. Uz gospodarsko vozilo ustanova posjeduje automobil VW Fox – mali gradski automobil (iz 2011.g.) koji će nadalje također koristiti domar, domaćica ili stručna radnica iz tima u slučaju potrebe za hitnim odvozom službenih dokumenata prema osnivaču, prijevozom majke s febrilnim djetetom, potrebe za preuzimanjem donacija raznih vrsta ako se radi o manjoj količini opreme i sl.

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

#### **e) Stručni tim u Odjelu smještaja žrtava obiteljskog nasilja**

Stručne poslove provodit će stručni tim u sastavu:

1. Socijalna radnica (2) – detaljni godišnji plan rada za 2025. u privitku (jedna socijalna radnica je ujedno voditeljica Odjela smještaja žrtava obiteljskog nasilja)
2. Psihologinja (2) – detaljni godišnji plan rada za 2025. u privitku

Stručni poslovi i nadalje će se provoditi kroz dvije smjene:

- prva smjena: dolazak je između 7.00 i 8.00, a odlazak između 15.00 i 16.00.
- druga smjena počinje u 13.00 – 21.00 sat.
- pasivno dežurstvo traje od 21.00 – 7.00 ili 8.00, te se aktivira ako je potrebno smjestiti novu žrtvu izvan redovnog radnog vremena; ako je u skloništu zbog kriznih situacija neophodno prisustvo dežurne djelatnice izvan redovnog radnog vremena;

Zaposlenice iz stručnog tima u skloništu preuzimat će dežurstvo svaki ponedjeljak prema unaprijed utvrđenom planu dežurstava. Dežurstvo predaju nakon sedam dana ponovno u ponedjeljak sljedećoj kolegici koja dežurstvo obavlja sljedećih sedam dana i tako dalje redom. Prilikom primopredaje sedmodnevnog dežurstva zadužuje se mobilni uređaj s brojem koji je poznat svim centrima za socijalnu skrb i policijskim postajama u Hrvatskoj.

Primarni zadatak svih zaposlenika, a posebno članova stručnog tima u ustanovi je da pomažu žrtvama u prvim danima smještaja da savladaju novi ritam življenja te preuzmu strukturirane obrasce obaveza i prava koja su predviđena za korisnike smještaja u sigurnoj kući. Socijalne radnice, psihologinja provodit će nadalje, sve aktivnosti primjerene očekivanjima unutar opisa njihovog radnog mjesta sukladno sistematizaciji radnog mjesta.

Najvažniji zadatak stručnjaka u ustanovi jest oporaviti žrtvu na psihosocijalnoj razini, ukazati na njezine/njegove potencijale, objektivno sagledati mogućnosti osamostaljenja unutar postojećih socijalnih prava i socijalne mreže te razine obrazovanja, a u cilju izlaska iz nasilnog i ovisničkog ponašajnog životnog obrasca.

#### **f) Vanjski izvršitelji - suradnici**

1. Pravnik/ca za poslove provođenja postupka javne nabave (ugovor o djelu) – 1 izvršitelj (m/ž) - jednom godišnje potrebno je provesti jedan postupak velike javne nabave: nabava usluga tjelesne i tehničke zaštite.
2. Ovlaštena pravna osoba za poslove zaštite na radu u ustanovi – 1 izvršitelj (m/ž) – više puta godišnje prema unaprijed određenom planu u skladu sa Zakonom o zaštiti na radu prate se liječnički pregledi za zaposlenike, atestiranja urađaja i opreme, provode se drugi potrebni nadzori i upute iz tog područja.
3. Odvjetnik: aktivan kao opunomoćenik žrtava na smještaju u skloništu, a koje imaju aktivne sporove na Općinskom kaznenom sudu i Općinskom građanskom sudu. Uz to će biti dostupan za pravne savjete ravnateljici utemeljenima na analizi specifičnih slučajeva iz domene radnog prava u odnosu na zaposlenike u ustanovi. S odvjetnikom ćemo imati ugovor o pružanju odvjetničkih usluga s paušalnim mjesečnim iznosom te oznakom da se u tom iznosu podrazumijeva godišnje najviše 10 aktivnih sudskih sporovova za potrebe žrtava na smještaju. To je vrlo povoljan ugovorni odnos za ustanovu kad se uzme u obzir komercijalna cijena iz troškovnika odvjetničke komore za pripremu i izlazak odvjetnika na sud.
4. Stručnjaci za provođenje poslova savjetovanja djece i odraslih žrtava obiteljskog nasilja (ugovor o djelu) – 6 izvršitelja (m/ž); troškovi honorara i sadržaj savjetodavnog rada, definirani su zasebnim ugovorom između ustanove i nadležnog gradskog ureda
5. „Dobri dom GZ” za usluge pripreme, prijevoza i isporuke gotovih obroka
6. Tvrtka za inženjerske, konzultantske i edukacijske usluge, i provođenje dugoročne IT strategije, telefonija i nabava informatičke i telefonske opreme
7. Tvrtka za usluge održavanja i proširenja informatičkog programskog rješenja za vođenje baze podataka u skloništu, na tretmanu i u savjetovalištu
8. Tvrtka za usluge održavanje dizala

9. Tvrtka za usluga održavanja kotlovnice
10. Tvrtka za usluge taxi prijevoza za izvanredne okolnosti (odlazak žrtve na kontrolu kod liječnika, testiranje žrtava na zarazu korona virusom, odlazak žrtve na sud i povratak, ponekad i vožnja do točke gdje žrtvu čeka osoba od povjerenja za daljnji prijevoz do adrese stanovanja nakon izlaska iz skloništa i sl.)
11. Tvrtka za usluge elektroničke komunikacije u pokretnoj mreži
12. Tvrtka za usluge elektroničke komunikacije u nepokretnoj mreži
13. Tvrtka za usluge dezinfekcije i deratizacije
14. Tvrtka za usluge dezinfekcije nakon prestanka izolacije od zaraznih bolesti korisnika na smještaju
15. Tvrtka za usluge nabavke i isporuke mesnih prerađevina, voća i povrća, mlinarskih proizvoda, konditorskih proizvoda, hrane za dojenčad, sredstava za čišćenje, sredstava za osobnu higijenu, uredskog materijala
16. Tvrtka za usluge tjelesne zaštite i zaštite imovine
17. Tvrtka za usluga održavanja i nadogradnje urudžbenog zapisnika
18. Tvrtka za nadogradnju i modrniziranje web stranice ustanove

**g) Vanjski izvršitelji – studenti:**

Tijekom 2025. nastavljamo suradnju sa studenticama koje provode organizirano čuvanje djece u ustanovi i pomoć u učenju. Takva praksa pokazala se izuzetno korisnom jer majke mogu rasterećene dok su im djeca zbrinuta, otići na razgovor za posao, na specijalistički pregled, u drugi grad na sudsko ročište, u institucije po različite potvrde i rješenja, odraditi drugu smjenu i sl. Planiramo imati financijsku potporu tijekom 2025.g. za opisani rad studentica od RBA Hrvatska sa sjedištem u Zagrebu, koji su naši dugogodišnji donatori financijskih sredstava za trošak studentskih ugovora.

**h) Omogućavanje odrađivanja dijela staža - pripravnicima struke:**

Otvoreni smo i prepoznati kao mjesto za odrađivanje dijela propisanih sadržaja u pripravničkom stažu stručnjakinje i stručnjake psihologe i socijalne radnike.

**i) Edukacija stručnih radnika na smještaju**

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

**j) Dodatno obrazovanje stručnih radnika na smještaju**

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

**k) Rad u stručnim tijelima**

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

- stručni tim;
- stručno vijeće;

## **PLANIRANE POSTAVKE RADA U ODJELU PRAVNO ADMINISTRATIVNIMI POSLOVA u 2025.g. (smješten na lokaciji skloništa)**

U ovom odjelu zaposlena je voditeljica odjela:

1. Pravnica (1) – detaljni godišnji plan rada za 2025. u privitku
2. \*Administrativna referentica (1)

\*- administrativna referentica će jednom tjedno, a prema potrebi i češće raditi i na lokaciji Odjela za psihosocijalni tretman počinitelja nasilja

**Pravnica** - najvažniji zadatak pravnice koja primarno ima ured u skloništu ali radi za potrebe svih odjela u ustanovi je provoditi pravno savjetovanje i zaštitu primjerenu potrebama žrtava, a unutar opisa radnog mjesta sukladno sistematizaciji radnog mjesta. Podlogu za djelovanje pravica ima u ranije navedenim pozitivnim zakonskim propisima. Pravica je ravnopravna članica stručnog tima u skloništu te provodi pasivno i aktivno dežurstvo zajedno sa psihologinjama i socijalnim radnicama.

**Administratorica** će u skladu sa opisom radnog mjesta voditi različite vrste evidencija, brine o pošti, obavlja prijepise i upis u urudžbeni zapisnik. Sve navedeno obavlja na dvije lokacije prema tjednom rasporedu.

## **PLANIRANE POSTAVKE RADA U IZVANUSTROJBENIM JEDINICAMA u 2025.g. (smještene na lokaciji skloništa)**

Poslove tehničke potpore provode

- Voditelj računovodstva (1)
- Asistentica (2)
- Ekonom – vozač - kućni majstor (1)

Voditelj računovodstva će i nadalje voditi knjigovodstvo u ustanovi sukladno pozitivnim zakonskim propisima, izrađivati izvještaje te pratiti izmjene i dopune zakonskih i podzakonskih akata iz područja računovodstvenih poslova, te ih implementirati u svim obračunima i računovodstvenim evidencijama i izvještajima. Kao i u svim dosadašnjim godinama računovodstveni poslovi će obuhvaćati

- Knjiženje ulaznih računa u knjigu ulaznih računa (u prosjeku 100 računa mjesečno)
- Evidentiranje računa u blagajni (do 5 računa godišnje jer je gotovinsko poslovanje svedeno na minimum)
- Knjiženje izlaznih računa (oko 6 godišnje)
- Obračun plaća (u prosjeku 15 mjesečno)
- Obračun i isplata oporezivih i neoporezivih naknada zaposlenicima (prigodne nagrade, putni troškovi i sl.)
- Obračun honorara (u prosjeku 6 mjesečno)
- Obračun studentskih ugovora (u prosjeku 4 mjesečno)
- Knjiženje izvoda (u prosjeku 255 godišnje)

Za svaku isplatu će biti dostavljeni JOPPD obrasci poreznoj upravi za potrebe evidencije poreza i doprinosa. Također će mjesečno biti dostavljeni JOPPD obrasci za potrebe evidentiranja staža osoba na porodiljnom dopustu.

Svi prihodi i rashodi se vode po izvorima sredstava, te se izrađuju potrebni izvještaji za provedbu projekata. U 2025. godini za sada planiramo dobiti projekt financiran od strane RBA Hrvatska. Računovođa izrađuje kvartalne financijske izvještaje za taj projekt kao i za svaki domaći ili EU projekt u kojem ustanova sudjeluje.

Prema važećim propisima u idućoj godini bit će potrebno izraditi 3 kvartalna statistička izvješća, te godišnje financijskog izvješće za 2025. godinu. Također će biti potrebno dostaviti Gradu Zagrebu polugodišnje i godišnje (za 2025. god.) izvješće za potrebe izrade konsolidiranog izvještaja Grada Zagreba, te polugodišnja i godišnja realizacija za potrebe izrade izvještaja o polugodišnjem i godišnjem izvršenju proračuna Grada. Tijekom naredne godine će biti potrebno dostaviti 12 zahtjeva za isplatu redovnih sredstava, te mjesečna izvješća i zahtjeve za uplatu sredstava za rad savjetovališta.

U 2025. godini bit će potrebno implementirati mjesečni izvještaj o potrošnji proračunskih sredstava- Ukoliko bude potrebno, za potrebe Kolektivnog ugovara bit će potrebno izraditi potrebne izračune.

U 2025. godini bit će izrađen financijski plan i plan nabave za 2026. godinu, te njihove izmjene i dopune prema potrebi. Bit će izrađeni izračuni potrebni za rad savjetovališta, nabavku proizvoda i usluga, osiguranja, te troškovi za provedbe pojedinih strategija Grada Zagreba, također će biti izrađeni izvještaji o fiskalnoj odgovornosti i dostavljene potrebne informacije za potrebe izrade plana interne kontrole od strane Grada Zagreba. Na traženje Grada Zagreba bit će dostavljeni potrebni podaci za pokretanje postupaka objedinjenih javnih nabava te izrađeni potrebni izračuni za pokretanje javne i jednostavne nabave ustanove te izvješća o provedbi pojedinih ugovora. Prema potrebi bit će izrađeni izvještaji o troškovima provedbe strategija, kao i polugodišnji i godišnji izvještaj o radu za potrebe izvještaja Gradonačelnika.

U slučaju potrebe, bit će izvršene prijave – odjave i promjene podataka u sustavu HZMO-a i HZZO-a, te ažuriran registar zaposlenika Grada Zagreba.

**Asistentice i kućni majstor** u ustanovi suradno će obavljati poslove na održavanju svih dnevnih potreba korisnica u tehničkom smislu:

a) Asistentice

- sljedovanje hrane, higijenskih potrepština, organizacija čišćenja prostora zajedničkog i u stanovima, organizacija čuvanja djece korisnica, raspored dežurstava korisnica, narudžba svih potrepština iz domene njihovog posla, izrade jelovnika, čišćenje službenog dijela prostora i ureda, razvrstavanje garderobe i obuće koja stiže u Dom iz donacija građana, te drugi poslovi u skladu s opisom radnog mjesta u sistematizaciji radnih mjesta u ustanovi.

b) ekonom – vozač – kućni majstor

- popravlanje uređaja, pribora i alata, prijevoz korisnica, održavanje vrta te drugi poslovi u skladu s opisom radnog mjesta u sistematizaciji radnih mjesta u ustanovi.

## **PLANIRANE POSTAVKE RADA U ODJELU ORGANIZIRANOG STANOVANJA u 2025.g. (smješten na lokaciji skloništa)**

### **a) Protokol boravka u stanovima pri Odjelu organiziranom stanovanju**

Usluga organiziranog stanovanja provodit će se u tri smještajne jedinice na dvije različite lokacije. Radi se o deinstitutionaliziranom obliku nastavka podrške i reintegraciji žrtava obiteljskog nasilja. Navedenu uslugu moći će koristiti žrtve koje su prethodno bile smještene u skloništu Doma „Duga-Zagreb“ i koje su zadovoljile propisane kriterije prema procjeni stručnog tima u skloništu. Vrijeme trajanja smještaja je ograničeno, u skladu sa Zakonom o socijalnoj skrbi na maksimalno godinu dana. Sa žrtvom će biti potpisan ugovor / sporazum na rok od godine dana.

Rad socijalne radnice će se odvijati u dvije smjene. Prva smjena započinje od 7.00 ili 8.00 sati (klizno radno vrijeme za jutarnju smjenu) i traje do 15.00 ili 16.00 sati, a popodnevna smjena započinje u 13 sati i završava u 21 sat.

### **b) Troškovi smještaja u stanovima za žrtve**

Žrtva neće plaćati najam stana, ali će plaćati režijske troškove i sve druge troškove u kućanstvu: hrana, odjeća i obuća, obaveze u školi ili vrtiću ako ima djecu i sl. Sve pomoći donatora koje dobivaju žrtve u skloništu moći će dobiti u slučaju potrebe i žrtve u stanovima. (hrana, odjeća, obuća, igračke i sl.)

### **c) Tehnička zaštita u stanovima za žrtve**

Tehnička zaštita u stanovima biti će usklađena s minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga. Iznad standarda biti će ugrađena „panik tipka“ za dojavu nepoželjnog posjetitelja u CDS.

### **d) Stručni tim u Odjelu organiziranog stanovanja**

Stručne poslove provodit će stručni tim u sastavu:

1. Socijalna radnica (1) – detaljni godišnji plan rada za 2025. u privitku (socijalna radnica radi prema potrebi radi pola radnog vremena u Odjelu organiziranog stanovanja, a pola radnog vremena je asistentica voditelja/izvršiteljica projekata)
2. Psihologinja (1) – to je ista psihologinja koja radi u Odjelu smještaja žrtava obiteljskog nasilja te će prema potrebi brinuti za žene i djecu koji koriste stan u svrhu organiziranog stanovanja nakon izlaska iz skloništa.

## **PLANIRANE POSTAVKE RADA U ODJELU PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA ZA POČINITELJE NASILJA U OBITELJI u 2025.g. (smješten na odvojenoj lokaciji od skloništa)**

Psihosocijalni tretman za počinitelje nasilja provodi se primarno s ciljem zaštite žrtava obiteljskog nasilja. U tretman se upućuju počinitelji nasilja temeljem uputnice s prekršajnih sudova ili osuđenici temeljem presude kaznenog suda preko probacijskih ureda.

*Realna očekivanja od psihosocijalnog tretmana su:*

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

Psihosocijalni tretman provodit će se individualno i/ili grupno na temelju pisanog plana izrađenog za svakog počinitelja nasilja po principu individualizacije. Radno vrijeme biti će organizirano kroz dvije smjene:

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

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

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

*(detaljni godišnji plan rada za 2025. u privitku)*

Stručni tim:

- a) socijalna radnica (2)
- b) psihologinja (1)

Administrativne poslove u Odjelu psihosocijalnog tretmana za počinitelje nasilja radit će jednom tjedno, a prema potrebi i češće kolegica koja preostali dio radnog vremena radu u skloništu u Odjelu za pravno administrativne poslove:

- c) administrativna referentica (1)

Tijekom 2025. godine planiraju se nastaviti profesionalne aktivnosti u skladu s postojećim kapacitetima, na način da realiziramo paralelno maksimalno tri tretmanske grupe tijekom jednog tjedna. U terminima ostvarenja mogućih grupa to znači maksimalno još 6 novih grupa počinitelja u tijeku jedne godine (približno 60 počinitelja/ica). Također, temeljem iskustva prošlih godina planira se i određeni broj individualnih tretmana (oko 5) kako su zamjetne potrebe određenih profila počinitelja za uključivanje u individualni tretman. Uz navedenu bazičnu aktivnost planira se i značajan broj individualnih susreta sa svim upućenim počiniteljima i žrtvama nasilja u obitelji, što je prema dosadašnjim pokazateljima između 200 do 300 individualnih susreta.

Tijekom 2025. godine planira se i nadalje raditi sa žrtvama obiteljskog nasilja od strane počinitelja/ica upućenih u našu ustanovu. Način provođenja istog planiran je kroz individualne susrete sa žrtvama koje su spremne na suradnju i uključivanje u savjetodavni tretman po iskazanom interesu.

Kao i u prethodnoj, i u 2025. godini, biti će omogućeno uključivanje u tretman za polaznike koje uputi nadležni ZSR, a koji nisu sankcionirani od strane suda, te za koje postoji procjena da ispunjavaju uvjete za uključivanje u tretman.

Osim toga, planira se proaktivan pristup nalaženju adekvatne supervizije ili intravizije budući je supervizija jedan od važnih parametara kvalitativnog poboljšanja stručnog rada.

**b) Edukacija stručnih radnika na tretmanu**

I nadalje će tim koji radi na provedbi PSTPN pratiti i posjećivati različite stručne skupove u skladu s objektivnim mogućnostima: seminare, simpozije, okrugle stolove i tribine, strukovne konferencije kao i ciljane edukacije. Uvijek gdje je to prikladno, sudjelovat će aktivno u cilju prezentiranja metoda i rezultata stručnog rada s počiniteljima nasilja u obitelji i njihovim žrtvama, koje provode svakodnevno u Odjelu za PSTPN. U tom smislu plan je aktivno sudjelovati na konferencijama socijalnih radnika i psihologa kao i nastavak sudjelovanja u radu WWPN, Europske mreže provoditelja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji.

**c) Dodatno obrazovanje stručnih radnika na tretmanu**

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

**d) Rad u stručnim tijelima**

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

- stručni tim;
- stručno vijeće;
- upravno vijeće (psihologinja iz Odjela PSTPN je predstavnica radnika)

**POSTAVKE RADA U SAVJETOVALIŠTU ZA DJECU I ODRASLE ŽRTVE  
OBITELJSKOG NASILJA u 2024.g. (smješteno na dvije lokacije)**

**a) Rad stručnog tima –vanjski izvršitelji**

U savjetovalištu će i nadalje raditi tim koji se sastoji od šest stručnjaka – vanjska suradnika ustanove:

- pravnik – odvjetnik (1)
- psiholog (2)
- socijalni radnik (2)
- socijalni pedagog – smjer poremećaji u ponašanju (1)

Savjetovanje će se odvijati svaki dan od ponedjeljka do petka, od 16.30 – 19.30 prema sljedećem rasporedu:

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

Ninska 10 - uto – čet: 16.30 – 19.30

U navedenim terminima svaki radni dan raditi će po jedan od 6 stručnjaka raspoređeni na lokacijama kako je navedeno, a petkom će raditi odvjetnik zajedno s jednom od vanjskih suradnica. Svi suradnici savjetodavci imaju višegodišnje radno iskustvo unutar svojih struka, a vezano za rješavanje psiholoških, pravnih i socijalnih pitanja i tema koje proizlaze kao posljedica činjenja, tj. trpljenja nasilja u obitelji.

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

Utorak – socijalna radnica koja radi na obiteljskoj problematici u Zavod za socijalni rad Sesvete

Srijeda – socijalna radnica, voditeljica Zavoda za socijalni rad Peščenica

Četvrtak – psihologinja, pomoćnica ravnateljice Obiteljskog centra – središnja služba, u sektoru unapređenja stručnog rada

Petak – socijalna pedagoginja za poremećaje u ponašanju, psihoterapeutkinja

- odvjetnik s dugogodišnjim iskustvom u radu sa žrtvama obiteljskog nasilja iz razine kaznenog i prekršajnog prava te imovinskih odnosa

Svi vanjski suradnici iz savjetovališta radit će na osnaživanju žrtve kroz pružanje savjeta i informacija o mogućnostima koje su u sustavu predviđene za žrtve obiteljskog nasilja na temelju zakonskih okvira iz kojih proizlazi niz prava za tu kategoriju klijenata: socijalna prava, prava na području imovinsko – pravnih odnosa, prava iz prekršajne i kazneno-pravne zaštite žrtve, prava iz obiteljskog zakonodavstva i dr. Uz navedeno pružat će psihološku podršku u cilju osnaživanja žrtve i pozitivne slike o sebi.

Svi stručnjaci u savjetovalištu će klijente primati osobno, a moći će davati savjete i putem besplatnog telefonskog poziva žrtve na broj 0800 8898 ili putem elektroničke pošte: **[savjetovaliste@duga-zagreb.hr](mailto:savjetovaliste@duga-zagreb.hr)** Telefonski broj i elektronska adresa objavljeni su na našoj web stranici. Vidljivi su i na letcima koje redovno tiskamo i dijelimo u uredima socijalne skrbi, u ordinacijama obiteljske medicine te u policijskim postajama.

## **VI. ODRŽAVANJE I DALJNI RAZVOJ WEB APLIKACIJE U CILJU PROPAGIRANJA AKTIVNE BORBE PROTIV NASILJA U OBITELJI**

Web stranica ustanove postoji od 2007.g. Ona uvelike doprinosi širenju detaljnih informacija o našoj djelatnosti i vrstama pomoći koje nudimo za žrtve obiteljskog nasilja. Iz kontakata s korisnicima našeg savjetovališta proizlazi da su u više od polovine slučajeva dobili prvu informaciju o savjetovanju preko naše web stranice. Drugi izvori su televizijske emisije, nadležni centar socijalne skrbi gdje su tražili pomoć i policija na zadnjem mjestu.

Web stranica je unazad 16 godina postala jedan od bitnih kanala komunikacije sa žrtvama koje traže informacije i dolaze do našeg savjetovališta ili u konačnici u naše sklonište. Također je web stranica jedan od najvažnijih alata za prvi kontakt s donatorima ustanove. Svi veći donatori pronašli su nas upravo tražeći na internetu informacije o organizacijama koje se bave pomažućim djelatnostima.

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

Radi navedenih pozitivnih benefita od održavanje web stranice planiramo je tijekom 2025.g. temeljito unaprijediti i modernizirati uz pomoć vanjskog izvršitelja za tu svrhu.

## VII. ZAKLJUČAK

Prednosti dugogodišnjeg rada koje ova ustanova ima iza sebe, ogledaju se u činjenici da stručnjaci Doma „Duga – Zagreb“ imaju proširen uvid u aktivnosti radi suzbijanja nasilja u konkretnoj obitelji imajući u fokusu više njezinih članova:

- jedan tim radi sa žrtvom kroz savjetovanište;
- drugi tim radi na smještaju žrtve izvan obitelji, kada dođe do takve potrebe;
- treći tim će radi sa žrtvom nakon izlaska iz skloništa u „organiziranom stanovanju“
- četvrti tim tretira osuđenog počinitelja nasilja kroz provođenje specijaliziranog tretmana u ukupnom trajanju od pet i pol mjeseci, kako je ranije opisano; taj tim imati će aktivan kontakt i sa žrtvom za cijelo vrijeme trajanja tretmana, a i kasnije po završetku tretmana, tijekom evaluacije koja se odvija telefonskim pozivima prema žrtvi i počinitelju nasilja;
- naposljetku, redovnom stručnom sintezom i nadalje ćemo moći imati slojevit uvid u uspješnost suzbijanja nasilja u konkretnoj obitelji.

Ovaj model i nadalje je vodeći u Gradu Zagrebu, a u Hrvatskoj prepoznajemo sličan model u gradu Rijeci u radu jedne organizacije civilnog društva. Prvi put započinjemo 2025.g. uslugu „organiziranog stanovanja“ za žrtve. To nas dodatno pozitivno izdvaja među OCD i drugim ustanovama ili vjerskim organizacijama koje se bave zaštitom žrtava obiteljskog nasilja, jer gore navedenu kombinaciju usluga ne provodi niti jedna organizacija istovremeno pod istim okriljem, a s različitim stručnim timovima.

Prednost dugogodišnje prakse takvog objedinjenog pristupa žrtvama obiteljskog nasilja u Domu „Duga-Zagreb“ ogleda se u činjenici da je ustanova postigla prepoznatljivost po kvaliteti svog rada ne samo među žrtvama i suradnicima u poslu u Zagrebu nego i širom Hrvatske.

Povećanje broja donatora koji nas daruju, također govore u prilog zaključku da su rezultati našeg minulog rada postali dodatno vidljivi te ulijevaju povjerenje da smo ozbiljna i odgovorna organizacija koja profesionalno brine o djeci i odraslim - žrtvama nasilja u obitelji.

**RAVNATELJICA**  
**dr.sc. Željka Barić**

**PREDSJEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA**  
**Izv. prof. dr.sc. Ana Horvat Vuković**