

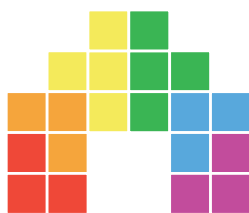
PROGRAM RADA I RAZVOJA
DOMA ZA DJECU I ODRASLE -
ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA
„DUGA – ZAGREB“ U 2021.



Zagreb, veljača 2021.

SARDŽAJ

I. UVOD	3
II. CILJEVI U RADU USTANOVE S PRIKAZOM RIZIKA I OTKLANJANJA ISTIH	4
III. NAČINI ODRŽAVANJA KVALITETE U RADU KROZ SVA TRI SEGMENTA RADA USTANOVE	11
IV. ZAKONSKA REGULATIVA I DRUGE PRAVNO FORMALNE PODLOGE ZA OBAVLJANJE OSNOVNE DJELATNOSTI USTANOVE	13
V. OPIS RADNIH ZADATAKA U USTANOVU	14
VI. ODRŽAVANJE I DALJNI RAZVOJ WEB APLIKACIJE U CILJU PROPAGIRANJA AKTIVNE BORBE PROTIV NASILJA U OBITELJI	21
VII. ZAKLJUČAK	22



DOM DUGA ZAGREB

P.P.133, 10000 Zagreb
www.duga-zagreb.hr

URBROJ:

Zagreb, 12.veljače 2021.

Na temelju članka 1. Statuta Doma za djecu i odrasle - žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb“, PP 133. 10001 Zagreb, Upravno vijeće Doma na svojoj 1. sjednici održanoj 12. veljače 2021. donosi

ODLUKU

o usvajanju

**PROGRAM RADA I RAZVOJA
DOMA ZA DJECU I ODRASLE - ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA
„DUGA – ZAGREB“ U 2021.**

I. UVOD

Svaka nova poslovna godina za našu ustanovu donosi uobičajene i uhodane problemske situacije, ali i neke potpuno nove. Utjecaj pandemije virusom Covid-19 naravno da će imati tijekom 2021.g. utjecaja na uspješnost reorganizacije poslova i radnih zadataka tako da budu kvalitetno provedeni uz poštivanje svih epidemioloških imperativa koji su stavljeni pred cijeli svijet, a kraj takvom stanju se još ne nazire. Unatoč tom potpuno neplaniranom stanju s pandemijom, i nadalje optimistično planiramo različite aktivnosti u cilju kvalitetne zaštite žrtava obiteljskog nasilja. U taj paket aktivnosti ubrajamo i naše nastojanje preseljenja Odjela smještaja žrtava na novu adresu u zoni tramvaja. Sigurni smo da će se ovim preseljenjem povećati kvaliteta onog što možemo pružiti žrtvama obiteljskog nasilja u organizacijskom i logističkom smislu, pa čak i u sigurnosnom smislu zbog bolje dostupnosti za bržu intervenciju policije i hitne službe što nam sve nerijetko treba za žrtve na smještaju u skloništu.

Proces poslova koji prethode preseljenju započeli su 2016.g., a 2020.g. smo završili s informacijom da je adaptacija prostora u koji bi trebali preseliti uvrštena u kapitalne investicije Grada Zagreba za 2021.g., što smatramo vrlo dobrim pokazateljem u ostvarenju našeg cilja za preseljenjem.

Žrtve obiteljskog nasilja u našem poslovnom planu za 2020.g. su primarno u fokusu svih postupanja, promišljanja i planiranja. Cilj našeg stručnog rada sa žrtvama nasilja u obitelji je unaprijediti situaciju u kojoj se nalaze u smjeru njihovog osnaživanja kako bi se mogle pravilno postaviti i boriti za sebe i svoju djecu. Bitno nam je da pošaljemo 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 povlače i ne doživljavaju da je to „njihova sramota i njihov problem“.

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

Svjesni smo da su promjene takve vrste dugotrajan proces. Djelovanje naših odjela kroz smještaj žrtava u sklonište kad je to neophodno, kroz provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja, te savjetovanjem žrtava - to sve zajedno je bitno u procesu djelovanja protiv nasilja u obitelji. Očekivanje brzih promjena i vjerovanje u čudotvorne intervencije struke u sustavu dovodi neminovno do frustracije stručnjaka i žrtava zbog neispunjenih očekivanja. Dugogodišnja praksa u Hrvatskoj pokazuje da je osnaživanje žrtve u smjeru osamostaljenja i izlaska iz nasilne veze, dugotrajan posao te je nemoguće odrediti vremenski okvir unutar kojeg se može očekivati pozitivna promjena. Nemoguće je općenito biti siguran u pozitivnu promjenu upravo zbog visoke doze subjektivnog i emocionalnog u partnerskim odnosima.

Mi ćemo kao ustanova i nadalje usmjereno raditi i težiti pozitivnim postignućima u skladu sa zakonskom regulativom u cilju sprečavanja nasilja u obitelji. Također ćemo uvijek gdje se to očekuje doprinositi da struka u ovoj problematici kontinuirano povećava ciljeve i radi na kvaliteti ostvarenja istih. U tom smjeru Dom „Duga-Zagreb“ predstavlja program rada i razvoja za 2020.g.

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

I. DJELATNOST SMJEŠTAJA ŽRTAVA

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

RIZIK:

1. Nedostatak financijskih sredstava za podmirenje troškova (prehrane, sredstava za čišćenje i održavanje osobne higijene), zatim za podmirenje troškova rada stručnog i tehničkog tima te održavanje hladnog pogona; **rubna lokacija skloništa** (osjećaj izolacije kod korisnika smještaja (zatvor bez rešetaka), njihovo kašnjenje na posao, prerana buđenja male djece, umor od putovanja prema i iz vrtića, škole ili posla, nemotiviranost za sudjelovanje u stručnoj pomoći, malodušnost); zbog navedenog rizik pretvaranja sigurne kuće samo u prenoćište; ova problematika treba se sagledati iz činjenice da žrtve jesu dobrovoljno došle u sklonište, ali to nije prirodan način življenja te su sklone ranije prekinuti i stručnu pomoć i sigurnost i izdvojenost iz nasilnog odnosa samo da bi izašle iz kolektivnog življenja s drugim nepoznatim osobama te da bi prekinule jaki osjećaj izolacije u našem sadašnjem objektu (zbog veličine i lokacijske izoliranosti objekta).

OTKLANJANJE RIZIKA:

2. Uspješno pregovaranje s osnivačem u cilju osiguravanja uvjeta za funkcioniranje. Da bi osnivač prepoznao važnost nastavljanja rada ustanove, tijekom proračunske godine važno je održavati visoku razinu kvalitete stručnih i tehničkih usluga kako bi u sustavu ustanova i nadalje bila prepoznata kao najvrsniji ponuđač usluga smještaja žrtava. Davanje prioriteta svim poslovima vezano za dogovore i planiranje preseljenja ustanove u zonu tramvaja. Trudit ćemo se i nadalje da ukažemo osnivaču na važnost potrebe osiguranja dovoljnih financijskih sredstava, a u slučaju smanjenja istih, preostaje smanjiti broj smještenih žrtava.

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

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

RIZICI:

1) Otkrivanje adrese smještaja od strane žrtve koja je na smještaju ili od počinitelja preko njegovih „izvora informacija“; otkrivanje adrese skloništa od strane dionika u sustavu;

2) Dolazak počinitelja na našu adresu te moguće situacije:

- prodiranje počinitelja nasilja unutar štićenog prostora Doma te stvaranje atmosfere straha, napetosti i/ili talačke krize
- otmica djeteta ili žrtve – majke
- nanošenje lakših ili težih tjelesnih povreda korisnicima smještaja i/ili zaposlenicima
- pokušaj ubojstva ili ubojstvo korisnika na smještaju i/ili zaposlenika

- nanošenje materijalne štete izvana ili unutar objekta zbog prodora počinitelja nasilja

3) Neučinkovita, neorganizirana i neprofesionalna usluga tjelesne i tehničke zaštite kojoj nažalost svjedočimo kroz prethodne godine. Zbog preniskih cijena sata zaštitarskih usluga, problemi nastaju u realizaciji: nedostatak ženskog kadra za posao zaštitarki u našoj ustanovi, preniski prihodi koji rezultiraju prečestim promjenama zaposlenica koje se ne stignu naučiti raditi u našim specifičnim uvjetima. Uslijed svega toga nastaje puno grešaka u postupanjima, loših nedistanciranih odnosa između zaštitarki i korisnica, ne poštuju se protokol postupanja od strane zaštitarki te je razina sigurnosti i čuvanja objekta spuštena ispod prosjeka.

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Širiti atmosferu tajnosti i obaveze čuvanja tajnosti adrese među svim službenim posjetiteljima ustanove. Tražiti potpisivanje izjave o povjerljivosti (čuvanje tajnosti adrese i identiteta korisnika smještaja - za sve osobe koje se kreću prostorima ustanove; obaveza uključuje i korisnike smještaja). Skretati pažnju svim dionicima u sustavu o važnosti tajnosti adrese skloništa. Pisati i upozoravati na propuste. Imajući u vidu odredbe Istambulske konvencije u dijelu „obaveze tajnosti skloništa“ – pojačano poticati zakonodavca preko predviđenih posrednika (strukovna udruga ili komora), za unošenje u Obiteljski zakon novog sadržaja o obavezi čuvanja tajnosti adrese svih skloništa u Hrvatskoj od strane svih dionika u sustavu.

2) Osiguranje kontinuirane unutarnje zaštitarske usluge koja mora biti povezana elektronskim putem i s dojavnim centrom za obavještanje policije. Ako do nasilnog ulaska u objekt dođe, pokreće se momentalno poziv u pomoć te unutar pet-deset minuta očekivati policiju na mjestu događaja. Provesti protokol postupanja u slučaju potrebe poziva hitnoj pomoći ako ima ozlijeđenih osoba. Reagiranje stručnog i tehničkog osoblja zaposlenog u ustanovi treba biti usmjereno prema smirivanju napetosti i stišavanju panike ako je došlo do toga.

3) Poduzeti sve zakonom omogućene aktivnosti uz uvedene visoke kriterije kvalitete, da se odabere najkvalitetniji ponuđač usluge tjelesne i tehničke zaštite. U dogovoru s osnivačem koji treba podržati taj trošak u financijskom planu, potrebno je nadalje nabavljati uslugu tjelesne i tehničke zaštite isključivo po principu „ekonomski najisplativije ponude“ kako bi se dobila maksimalna kvaliteta u ovoj kategoriji usluga.

3. CILJ: Imati strategiju osiguranja financijskih sredstava u svrhu provođenja dodatnih programa usmjerenih na kvalitetno osmišljavanje slobodnog vremena djece na smještaju i to predškolske dobi te mlađe i starije školske dobi; novi plan prvi put u 2021.g. je uvesti i organiziranu pomoć u učenju koju će provoditi za tu svrhu posebno angažirane studentice; uz to novi plan je provoditi radionice koje će vodit student socijalne pedagogije (m/ž) s djecom na temu: „Razvoj radnih navika i odgovornosti kod djece ”

RIZICI:

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

OTKLANJANJE RIZIKA:

- 1)** Osloniti se na „vlastite snage“ te pronaći sponzore za manje akcije: za jedan odlazak u kino ili na kazališnu predstavu, za jedan turistički obilazak grada i sl.); održavati otvoren i profesionalan odnos sa svim dosadašnjim donatorima te kombinirati njihove mogućnosti kroz ideje za nastavak suradnje na dobrobit djece na smještaju; u 2021.g. planiramo produžiti ugovor o donaciji u svrhu plaćanja usluga studenticama koje dolaze u sklonište čuvati djecu i brinuti o dobro organiziranom vremenu s njima dok su njihove majke u traženju posla, na sudu, kod liječnika;
- 2)** Uz maštovit pristup u kombinacijama onog što možemo organizirati i onog što bi djeca htjela – potrebno je održavati s djecom otvoren odnos zbog nastojanja da programi budu odraz interesa djece na smještaju; uz navedeno stručni tim na smještaju održavati će i ravnotežu između želja djece i mogućnosti ustanove;
- 3)** Studentice koje će pomagati u učenju poticat će kroz djeci prilagođene edukacije, razvoj vještina memoriranja (memotehnike), kao i na primjeren način razvijanje motivacije za rad i učenje kroz razvoj djetetove pozitivne slike o sebi
- 4)** Tehnike rada na temi poštivanja autoriteta i razvoj odgovornosti kod djece vrlo su primamljive jer se sve radi kroz igru; do sada u pilot projektima takve vrste nikad nije bilo otpora kod djece, nego upravo suprotno: najviše su se veselili upravo tim druženjima sa studenticama

II. DJELATNOST PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA NASILJA U OBITELJI

1. CILJ: Provoditi psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji na lokaciji izdvojenoj od smještaja žrtava obiteljskog nasilja; svaki radni dan 8 sati, kombinirano kroz dvije smjene prema mogućnostima dolazaka klijenata i u skladu s epidemiološkim preporukama vezano za zaštitu od zaraze virusom Covid-19.

RIZICI:

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

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Uspješno pregovaranje s osnivačem u cilju osiguravanja uvjeta za funkcioniranje. Kako bi osnivač prepoznao važnost nastavljanja rada ustanove, tijekom proračunske godine važno je održavati visoku razinu kvalitete stručnih i tehničkih usluga kako bi u sustavu ustanova i nadalje bila prepoznata kao najvrsniji ponuđač usluga psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Širenje vidika i djelokruga izvan granica Hrvatske šireći dobar dojam i rezultate rada prema kolegama i kolegicama u ovom poslu u europskim zemljama. Potpisivanje godišnjeg ugovora o provedbi ovog tretmana s Ministarstvom pravosuđa, što osigurava desetinu ukupnih troškova provedbe.

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

3) Do sada nismo imali ozbiljnu incidentnu situaciju, ali određenih napetosti i nelagoda zbog straha od klijenta je bilo kod naših zaposlenica. To smo riješili tako što su uvijek u smjeni najmanje dvije zaposlenice, a ponekad i tri. Plan je u 2021.g. ugraditi dvije „panik tipke“ koje će se koristiti po jedna u dva prostora koja koristimo u tretmanskom centru na 2. katu u Ozaljskoj 93.

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

2. CILJ:

a) Imati u punini aktivnu uslugu obiteljske i partnerske terapije po završetku obveznog PTPN-a za određeni broj odraslih osoba dobrovoljno uključenih u terapiju, a temeljem procjene voditelja tretmana o potrebi za navedenim. Radi se o počiniteljima koji su evidentno prekinuli nasilno ponašanje, a članovi obitelji su visoko motivirani i iskazuju spremnost za nastavak odnosa. U navedenim situacijama izuzetno je važno obitelji ponuditi mogućnost rada na odnosima u svrhu osnaživanja svakog člana obitelji, a time i obitelji kao takve. Potrebno je napraviti analizu i snimanje broja takvih kandidata na godišnjoj bazi koji zadovoljavaju kriterije za ulazak u obiteljsku ili partnersku terapiju nakon završenog tretmana. Prestanak rada tijekom lockdowna u 2020.g., značajno je omeo ovaj plan još u 2020.g., ali tijekom 2021.g. se nadamo boljim uvjetima za provođenje ovog cilja, kako bi novozaposlena terapeutkinja mogla provoditi terapiju.

b) Psihosocijalna podrška djeci koja su izložena ili su svjedočila bilo kojem obliku nasilja u obitelji, a koja bi se mogla pružiti kroz savjetovanje ili terapiju (procjena voditelja o takvoj potrebi).

RIZICI:

1) Nedovoljan broj počinitelja nasilja na godišnjoj razini, koji će zadovoljiti posebne kriterije za ulazak u obiteljsku ili partnersku terapiju; nedovoljan broj djece za ulazak u savjetovanje/terapiju kako je navedeno.

2) Preopterećenost postojećeg tima za provođenje takve terapije ili savjetovanja za djecu.

3) Nedovoljna količina radnih zadataka za novo zaposlenu stručnjakinju za provođenje obiteljske, partnerske terapije ili savjetovanja za djecu.

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Dosadašnja 13 godišnja praksa potvrđuje vrlo velik priljev novih počinitelja nasilja na tretman što govori da sudovi aktivno koriste zaštitnu i sigurnosnu mjeru izricanja psihosocijalnog tretmana. Među njima slobodnom procjenom stručnog tima u tretmanskom centru, uvijek je barem 15-20% onih na koje tretman vrlo učinkovito djeluje u smislu značajne promjene stavova i ponašanja. Prosječno godišnje tretman završava 40 – 60 osoba. Od toga njih 20% su potpuno usvojili nenasilne obrasce ponašanja. Može se planirati da bi njih 8-10 bilo spremno (osobno i kroz zadovoljavanje internih kriterija), uključiti se u obiteljsku ili partnersku terapiju ili kombinirano. Uz svakog od njih tu je barem 1-2 člana njihovih obitelji (odrasli ili djeca), što nas dovodi do brojke od oko 16-30 osoba godišnje. Terapija traje prosječno 2 – 3 mjeseca što znači da bi terapeut (m/ž) imao posla istovremeno s minimalno 4 obitelji tijekom mjesec dana.

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

3) U slučaju da neće uvijek biti motiviranih polaznika za terapiju/savjetovanje u nekom dijelu godine, tada će stručnjakinja za terapiju raditi poslove vezano direktno za provedbu tretmana. Upravo tako je bilo tijekom 2020.g. Već duže vrijeme je vidljivo zbog porasta broja počinitelja upućenih na tretman da ima „u naletima“ posla i za četvrtog u timu.

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

RIZICI:

1) Ne odaziv pozvanih počinitelja nasilja u obitelji koji su uspješno završili psihosocijalni tretman

2) Potencijalno loš prijem predstavljanja nekadašnjeg korisnika u grupi aktualnih polaznika.

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Voditelji tretmana će proaktivno djelovati u smisli motivacije počinitelja koji su završili tretman uspješno u svrhu uključivanja u rad aktualnih grupa.

2) Voditelji tretmana će voditi i usmjeravati komunikaciju kako bi svi prisutni počinitelji (nekadašnji i aktualni) imali mogućnost osvijestiti dobit za sebe od ove vrste prijenosa iskustva i doživljaja

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

RIZICI:

1) Izostanak dovoljne pažnje medija.

2) Verbalni ili pisani napadi počinitelja ili druge javnosti u medijskom prostoru na sadržaj tretmana i voditelje.

OTKLANJANJE RIZIKA:

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

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

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

RIZICI:

1) Izostanak dovoljne pažnje struke i organizacija civilnog društva

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

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Preko Nacionalne kampanje osnaživanja žena „Sofija“ u kojem smo partneri Udruzi za zaštitu i promicanje ljudskih prava „Sofija“, planiramo održati predavanja još 13 radionica u 13 gradova u RH kada ćemo primarno govoriti o cilju i strukturi tretmana, kome je namijenjen te što se konkretno s njim postiže kratkoročno i dugoročno; ciljana publika biti će predstavnici policije, czss i pravosuđa te predstavnici OCD-a koji se bave zaštitom ženskih prava;

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

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

RIZICI:

1) Napad na zaposlenice tretmanskog centra od strane počinitelja nasilja

2) Nedostatak financijskih sredstava da se naruči i ugradi sistem dojave opasnosti u centralni dojavni sustav (CDS)

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Ugraditi sistem „panik“ tipki (po jedna u svaki ured na dva kraja hodnika), koje će biti spojene na CDS

2) Utrošiti na ugradnju „panik“ tipke dio sredstava koja se uplaćuju temeljem izdanih računa tretmanskog centra prema Ministarstvu pravosuđa; ili preusmjeriti dio sredstava koja se prikazuju kao višak na određenim pozicijama u financijskom planu, na trošak ugradnje „panik“ tipke kao prioritarnog ulaganja u 2021.

III. DJELATNOST SAVJETOVANJA DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

1. **CILJ:** Provoditi savjetovanje za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja na

lokacijama koje su izdvojene od smještaja žrtava obiteljskog nasilja na dvije lokacije svaki dan od ponedjeljka do petka. Savjetovanje na dvije lokacije ćemo ponovno aktivirati kada to Nacionalni stožer civilne zaštite RH omogući a vezano za epidemiološku situaciju u državi

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

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

RIZICI:

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

OTKLANJANJE RIZIKA:

1) Nadležni gradski ured naručuje uslugu savjetovanja od ustanove temeljem ugovora o pružanju usluge savjetovanja. Na nastavak takve suradnje možemo utjecati pružanjem kvalitetne usluge savjetovanja koja će biti prepoznata u lokalnom okruženju ali i šire. Statističke evidencije unazad 15 g. od kada djeluje ovo savjetovište govore u prilog tome da je ono prepoznato među klijentima te se redovno koriste usluge savjetovišta iz godine u godinu.

Grad Zagreb kao osnivač ustanove prepoznao je boljitak u financiranju rada savjetovišta tako što će od 2021.g. novac za troškove njegove troškove biti svaki mjesec doznačen kao sastavni dio ukupne mjesečne doznake novca za redovno poslovanje ustanove.

2) Nažalost problematika nasilja u obitelji i njegova pojavnost duboko su kompleksni. Situacija s pandemijom virusom Covid-19 dodatno je pogoršala odnose u obiteljima koji su od ranije bili narušeni. Kriza, neizvjesnost, gubitak posla, strah od budućnosti opterećuju odnose u obiteljima koje nisu bili u riziku od pojave nasilja. Nije za očekivati pad interesa za usluge našeg savjetovišta.

a) Tijekom 2019.g. i 2020.g. nastojali smo ostati u kontaktu sa žrtvama koje su odlazile iz skloništa na način da smo mi njih nazivali mjesec dana po odlasku. Ideja je bila da to ponavljamo nakon 3 i 6 mjeseci od izlaska. Nažalost odaziv je izuzetno loš. Manje od 10 % žrtava koje odlaze sa smještaja je voljno da ih se nazove nakon odlaska iz skloništa. Od tog broja, manje od 1% njih se javi jednom do dva put. Još se nije dogodilo da smo uspjeli neku žrtvu dobiti telefonom 6 mjeseci nakon izlaska iz skloništa. Zbog toga nećemo proaktivno ići prema žrtvama nego ćemo ih samo informirati kao uvijek do sada, da imaju priliku javiti se u naše savjetovište kad god trebaju savjet ili podršku, te će dobiti letak s kontaktima.

b) Ista situacija se sa žrtvama koje dolaze na individualni susret i u kontaktu su s našim tretmanskim centrom tijekom trajanja tretmana na koji odlazi njihov počinitelj. Ne pokazuju zainteresiranost da se jave u naše savjetovište, a ne rijetko ne pokazuju zainteresiranost uključiti se niti u individualne susrete u tretmanskom centru za vrijeme dok počinje tretman počinitelja nasilja prema njima. Bez obzira na to mi ćemo ponuditi mogućnost javljanja u naše savjetovište.

3) Uveden je video nadzor koji snima dolazak i odlazak iz savjetovišta te je moguće provjeriti sadržaj snimljenog materijala. Do sada nije bilo rizičnih situacija u smislu provale. U našem susjedstvu su sportska dvorana i plesni centar zbog kojih je nakon radnog vremena savjetovišta jako puno ljudi u kretanju što je također prevencija od provale. Za vrijeme redukcije kretanja zbog prevencije zaraze nije tako, ali očekujemo da će se tijekom 2021.g. sve normalizirati.

4) Imajući u vidu objašnjenje pod rednim brojem 3., te iz kontakata sa savjetodavcima, ne stječe se dojam pojačane opasnosti od nasilnih ekscesa u savjetovalištu. Neugodnije je to što rade po jedan u smjeni od kad se radi svaki dan, a zbog smanjenja kretanja zbog prevencije zaraze, vrlo malo ljudi prolazi ispred savjetovišta. Imajući u vidu činjenicu da tijekom 15 godina rada savjetovišta nikada nije došao počinitelj nasilja koji bi pratio žrtvu, možemo zaključiti da je mali rizik od nasilnih ispada.

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

- 1.** Sudjelovati na stručnim skupovima i konferencijama
- 2.** Osigurati uvjete za kontinuirane edukacije stručnog tima na smještaju i pstpn
- 3.** Provoditi edukacije na temu rada sa žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji u cilju razmjene iskustava unutar struke i usavršavanja adekvatnog djelovanja prema žrtvama i počiniteljima nasilja u obitelji
- 4.** Distribuirati letke, brošure namijenjene korisnicima usluga i stručnoj javnosti
- 5.** Poticati stručne radnike na razvoj stručne kreativnosti:
 - planiramo izdati novi priručnik za provođenje PSTPN
 - planiramo obraditi i objaviti rezultate istraživanja na temu višegodišnje (2014. – 2019.) evaluacije doživljaja boravka u sigurnoj kući iz perspektive žrtava obiteljskog nasilja (tijekom 2019. prikupljeni su završni odgovori od žrtava, 6 mjeseci 2 godine nakon izlaska iz skloništa; tijekom 2020.g. radilo se na kodiranju intervju, a tek krajem te godine počela je obrada opsežnih podataka;)
- 6.** Uvoditi u radni proces dostignuća koja su inicirana od stručnog tima
- 7.** Održavati kvalitetu suradnje i rada tako da ustanova bude i nadalje prepoznata među korisnicima usluga i među strukom kao visoko standardizirana i specijalizirana:
 - ustanova za smještaj i osnaživanje žrtava obiteljskog nasilja
 - ustanova za provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja obiteljskog nasilja
 - ustanova za pružanje usluga savjetovanja djeci i odraslima žrtvama obiteljskog nasilja
 - ustanova s kojom se grad Zagreb i nadalje može isticati kao s primjerom dobre prakse i kvalitetne sinergije između osnivača i struke koja u ustanovi ove namjene, kontinuirano provodi aktivnosti u cilju zaštite žrtava obiteljskog nasilja;
- 8.** Održavati temeljem ranije navedenog postignute brojčane razine korisnika u sva tri segmenta rada. Bitno povećanje broja korisnika i klijenata nije moguće, zbog ograničenja postojećih kapaciteta smještaja, tretmana i savjetovanja.
- 9.** Omogućiti kontinuiranu transparentnost financijskog poslovanja koje će i nadalje biti dostupno na uvid u svrhu nadzora nadležnim inspekcijama kao i osnivaču Gradu Zagrebu;
- 10.** Redovito aplicirati na natječaje Europske unije i nacionalne projekte s tendencijom dobivanja financijskih i organizacijskih potpora za provođenje ciljanih projekata u svrhu nadogradnje podrške i pomoći žrtvama, provedbe tretmana počinitelja nasilja te savjetovanja građana u skladu s osnovnom djelatnosti ustanove .
- 11.** Održavati članstvo u domaćim i inozemnim strukovnim asocijacijama.

POKAZATELJI ODRŽAVANJA KVALITETE PO DJELATNOSTIMA

A) DJELATNOST SMJEŠTAJA ŽRTAVA

1. Održavanje 24 satne prisutnost svaki dan u godini za smještaj žrtava obiteljskog nasilja;
2. Održavanje uspješne suradnje sa svim policijskim postajama i uredima socijalne skrbi u Zagrebu i regijama u Hrvatskoj koje inkliniraju Zagrebu u svrhu ostvarenja smještaja žrtava obiteljskog nasilja;
3. Sveobuhvatnost stručnog tretmana žrtava na smještaju koji je u cijelosti transparentan; centrima za socijalnu skrb upućeno stručno mišljenje za svaku korisnicu/korisnika na smještaju; isti se koriste s punom vrijednosti službenog stručnog dokumenta u sudskim procesima, te kao podloga za poduzimanje različitih mjera iz obiteljsko pravne zaštite pri uredima socijalne zaštite u RH;
4. Multidisciplinarnost u radu stručnog tima sa žrtvama na smještaju;
5. Dostupnost informacija koje od nas očekuju policijske postaje koje su uključene u smještaj konkretne osobe, a za potrebe daljnjeg procesuiranja slučaja koje je u nadležnosti policije.

B) DJELATNOST PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA POČINITELJA NASILJA U OBITELJI

1. Osigurati dodatnu sigurnost zaposlenika u radnom prostoru tretmanskog centra uvođenjem „panik tipke“ s dojavom centralnom dojavnom sustavu radi brze intervencije u slučaju napada od polaznika tretmana;
2. Ostvariti uspješnu suradnju sa svim sudovima i odjelima koji će nam upućivati klijente na tretman;
3. Upućivanje informacija koje se od nas očekuju iz domene provedbe PSTPN, prema policiji, sudovima, centrima za socijalnu skrb, probacijskim uredima;
4. Provođenje tretmana kao sigurnosne mjere izrečene prema počinitelju kaznenog djela s obilježjem nasilja, te kao zaštitne mjere prema počinitelju iz domene prekršajnih djela.
5. Multidisciplinarnost u radu stručnog tima s počiniteljima nasilja u obitelji;
6. Dovršiti i producirati stručni priručnik za psihosocijalni tretman usmjeren na sve članove obitelji a ne samo na partnersko nasilje
7. Provođenje obiteljske terapije, partnerske terapije te savjetovanja i terapije djece. Sve navedeno odnosi se na obitelji čiji član je uspješno završio psihosocijalni tretman te usvojio nenasilne obrasce ponašanja.

C) DJELATNOST SAVJETOVANJA DJECE I ODRASLIH ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

1. Provoditi sve vrste savjetovanja kako bi građani dobili točnu informaciju što mogu očekivati i gdje se trebaju obratiti za ostvarenje određenih prava iz pozicije žrtve obiteljskog nasilja;
2. Populariziranje rada savjetovališta i usluga koje ono nudi putem elektroničkih i tiskanih medija te preko web stranice ustanove; tiskanjem letaka te distribucijom istih u čekaonicama domova zdravlja, u podružnicama socijalne skrbi i u policijskim postajama

IV. ZAKONSKA REGULATIVA I DRUGE PRAVNO FORMALNE PODLOGE ZA OBAVLJANJE OSNOVNE DJELATNOSTI USTANOVE

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

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

2. Zakonska regulativa prema kojoj će se obavljati poslovi iz domene radnog prava, iz domene fiskalnog poslovanja ustanove te područja javne nabave i prava na pristup informacijama je sljedeća:

1. Zakon o radu
2. Zakon o fiskalnoj odgovornosti
3. Zakon o sustavu unutarnjih financijskih kontrola u javnom sektoru
4. Opća uredba o zaštiti osobnih podataka - GDPR
5. Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka
6. Zakon o pravu na pristup informacijama
7. Zakon o javnoj nabavi
8. Zakon o ustanovama
9. Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći
10. Zakon o zaštiti na radu
11. Zakon o arhivskom gradivu i arhivima

Slijedi najava programa rada i razvoja za 2021. godinu:

V. OPIS RADNIH ZADATAKA U USTANOVU

1) RAD RAVNATELJICE

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

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

Ravnateljica će nadzirati, koordinirati i usmjeravati zaposlenike na poslovima smještaja, kako bi dnevno funkcioniranje ustanove na bazi 24 - satne dostupnosti kao i stručnog pružanja svih oblika skrbi u skladu s ovim planom i programom i nadalje bilo standard koji na taj način samo ova ustanova pruža u Gradu Zagrebu. Isti princip rukovođenja provodit će u segmentu provođenja psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji te za pružanje usluge savjetovanja za žrtve obiteljskog nasilja. Sve navedeno dodatno će prilagoditi očekivanjima epidemioloških mjera prevencije od zaraze virusom Covid-19.

Nadalje, baviti će se promoviranjem rada ustanove na svim prikladnim stručnim skupovima u gradu, republici ili inozemstvu. Raditi će na razvijanju potencijalnih suradnji ustanove s drugim srodnim organizacijama u i izvan Hrvatske.

Omogućiti će također pojedinačno i grupno sudjelovanje stručnih radnika u ustanovi na stručnim skupovima u zemlji ili izvan Hrvatske. Raspored sudjelovanja ovisiti će o financijskim mogućnostima planiranim u financijskom planu za tekuću godinu, kao i o obimu posla i konkretnoj situaciji u ustanovi, na način da primarno budu zadovoljene potrebe svih korisnika naših usluga.

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

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 usaglašavanja i prihvaćanja sadržaja navedenih dokumenata.

Ravnateljica će koristiti svaku povoljnu priliku da ustanovu prijavi na neki od natječaja iz EU socijalnog fonda kako bi ušli u konkurenciju s kandidatima za dobivanje bespovratnih financijskih sredstava za educiranje, prekvalifikacije i/ili zapošljavanje žrtava nasilja u obitelji te za sve druge mogućnosti koje će ustanovu promicati prema modernoj i učinkovitoj organizaciji za djelovanje protiv nasilja u obitelji.

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

2) RADNI ZADACI I UVJETI PO ODJELIMA

(detalji se nalaze u prilogu uz Program rada i razvoja ustanove u 2021.)

POSTAVKE RADA U SKLONIŠTU

a) Protokol smještaja i boravka u skloništu

Djeca i odrasle osobe u svojstvu žrtava obiteljskog nasilja i nadalje će biti primljeni na smještaj putem dojave o takvoj potrebi od nadležnog Centra za socijalnu skrb, odnosno od policije.

Smještaj je moguć isključivo za žrtve obiteljskog nasilja, što ne uključuje žrtve trgovine ljudima, beskućnike, socijalno ugrožene osobe koje nemaju gdje živjeti i sl. Na smještaj ne mogu biti primljene osobe koje su psihički bolesne i ne uzimaju terapiju ili su ovisnici. Praksa nameće nažalost upravo takve situacije posebno kod prijema u dežurstvu noću i tijekom praznika. Nosimo se s tim individualizirano imajuću u vidu najbolji interes žrtve.

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

b) Troškovi smještaja u skloništu

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

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

Vrlo važna podloga u odluci žrtve da krene na smještaj izvan vlastite obitelji u sigurnu kuću jest upravo ta potreba za osjećajem sigurnosti i zaštićenosti. Prostor Doma će i nadalje biti zaštićen video nadzorom uz koji je 24 sata prisutna osoba iz zaštitarske tvrtke. U prostoriji zaštitara doma postoji tzv. „panik tipka“ za dojavu opasnosti u dojavni centar koji je povezan s policijom.

Navedena razina sigurnosti potrebna je kako bi se korisnici i djelatnici u Domu maksimalno zaštitili od eventualnog dolaska i napadačkog djelovanja počinitelja nasilja, ali i drugih mogućih nepogoda. Objekt će i nadalje biti osiguran kod osiguravajuće kuće koja osigurava od požara, od loma strojeva (uključujući kotlovnice na lož ulje), 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 2021.g. za to ovlaštena tvrtka voditi poslove zaštite na radu: pružanje stručne pomoći kod pripreme za obavljanje inspekcijskih nadzora i prisustvovanje nadzoru, zatim dodatni poslovi kao što su izrada obveznih godišnjih izvješća prema Državnom inspektoratu, te koordiniranje provedbe propisanih liječničkih pregleda zaposlenika po strukama.

d) Prijevoz korisnika smještaja i dežurnih djelatnika

Ustanova je vlasnik jednog automobila „Peugeot Partner“ (iz 2008.) – koji je jedno-volumensko gospodarsko vozilo te nam služi za prijevoz stvari, osoba, djece i sl. Naročito se koristi u vrijeme dolaska žrtava na smještaj kao i kod odlaska kada je potrebno prevesti ih do autobusnog ili željezničkog kolodvora. Kako smo locirani na rubu grada, naš ekonom – kućni majstor – vozač, gotovo svakodnevno obavlja poslove dostave ili nabavke robe i materijala na relacijama: tretmanski centar, savjetovališta na obje adrese te lokacija gradske uprave. Odlazi na poštu te i obavlja druge prijevoze potrebne u dnevnom funkcioniranju ustanove.

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

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

e) Stručni tim na poslovima smještaja žrtava

Stručne poslove provodit će stručni tim u sastavu:

1. Socijalni radnik/nica (2)
2. Psiholog/ginja (1)
3. Pravnik/nica (1)

Stručni poslovi i nadalje će se provoditi kroz dvije smjene od 8.00-16.00 i od 13.00- 21.00 sata.

Dežurstvo će se i nadalje provoditi svaki dan u godini 24 sata i to kao pasivno dežurstvo, te prema pozivu i potrebi kao aktivno dežurstvo. Stručni radnici preuzimaju dežurstvo svaki ponedjeljak prema unaprijed utvrđenom planu dežurstava. Dežurstvo predaju nakon sedam dana ponovno u ponedjeljak sljedećoj kolegici koja isto obavlja sljedećih sedam dana i tako dalje redom. Prilikom primopredaje sedmodnevnog dežurstva zadužuje se mobilni uređaj s brojem koji je poznat svim centrima za socijalnu skrb i policijskim postajama u Hrvatskoj.

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

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

f) Vanjski izvršitelji - suradnici

1. Pravnica/ca za poslove provođenja postupka javne nabave (ugovor o djelu) – 1 izvršitelj (m/ž) - jednom godišnje potrebno je provesti jedan postupak velike javne nabave: nabava usluga tjelesne i tehničke zaštite.
2. Ovlaštena pravna osoba za poslove zaštite na radu u ustanovi – 1 izvršitelj (m/ž) – više puta godišnje prema unaprijed određenom planu u skladu sa Zakonom o zaštiti na radu prate se liječnički pregledi za zaposlenike, atestiranja urađaja i opreme, provode se drugi potrebni nadzori i upute iz tog područja.
3. Odvjetnik: bivši radnik koji je izgubio spor iz radnog odnosa, dobio je redovni otkaz uvjetovan skrivljenim ponašanjem. Ustanova je sudskim putem zatražila povrat svih bruto plaća i drugih primanja iz radnog odnosa, koje je radnik primao tijekom trajanja sudskog spora (8 godina). Radnik je istovremeno tužio ustanovu za zaštitu svojih prava zbog otkaza radnog odnosa i žalio se na našu tužbu protiv njega da vrati plaće i druga primanja iz rada. Stoga ćemo i nadalje koristiti usluge odvjetnika koji je vodio cijeli slučaj na sudu unazad 9 godina.
4. Stručnjaci za provođenje poslova savjetovanja djece i odraslih žrtava obiteljskog nasilja (ugovor o djelu) – 6 izvršitelja (m/ž)

g) Vanjski izvršitelji – studenti:

Tijekom 2021. nastavljamo suradnju sa studenticama koje provode organizirano čuvanje djece u ustanovi i pomoć u učenju, a što će se nastaviti financirati iz sredstava donacije RBA Zagreb.. Prvi put smo dobili dodatna sredstva u 2021.g. za organizaciju pomoća u učenju koje će pružati nove dvije studentice. Uz sve navedeno odražavat ćemo 2 puta godišnje po 4 radionice za djecu kako bi se radilo na usvajanju radnih navika, razvoju odgovornosti i prihvaćanju autoriteta učitelja/profesora. Ove radionice će kroz svoju praksu provoditi studenti socijalne pedagogije (suradnja s Edukacijsko rehabilitacijskim fakultetom).

h) Vanjski izvršitelji – pripravnici struke:

Iako smo otvoreni za omogućavanje osposobljavanja za rad u našoj ustanovi za pripravnike

i to iz struka identičnih onima koje rade u ustanovi, to nije bilo moguće tijekom 2020. Prema informaciji iz Zavoda za zapošljavanje, provodi se sufinanciranje pripravništva za struke koje su teže zapošljive. Prema podacima Zavoda za zapošljavanje, psiholozi, socijalni radnici i pravnici ne ulaze u tu skupinu zanimanja. Pokušat ćemo doći na listu ustanova koje mogu pružati pripravničku praksu, a za to je potrebno dobiti suglasnost nadležnog ministarstva.

i) Edukacija stručnih radnika na smještaju

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

j) Rad u stručnim tijelima

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

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

k) Tehnički tim na smještaju

Poslovi tehničke potpore provode

- Računovođa (1)
- Domaćica (2)
- Ekonom – vozač - kućni majstor (1)

Domaćice i kućni majstor u ustanovi suradno će obavljati poslove na održavanju svih dnevnih potreba korisnica u tehničkom smislu: sljedovanje hrane, higijenskih potrepština, organizacija čišćenja prostora zajedničkog i u stanovima, organizacija čuvanja djece korisnica, raspored dežurstava korisnica, narudžba svih potrepština iz domene njihovog posla, razvrstavanje garderobe i obuće koja stiže u Dom iz donacija građana, donošenje i slanje službene pošte, popravljavanje uređaja, pribora i alata i drugi poslovi u skladu s opisom radnih mjesta u tehničkom timu.

Računovođa će i nadalje voditi knjigovodstvo u ustanovi sukladno pozitivnim zakonskim propisima, izrađivati izvještaje te pratiti izmjene i dopune zakonskih i podzakonskih akata iz područja računovodstvenih poslova. Uz navedeno, računovođa će sudjelovati na svim stručnim skupovima i edukacijama iz područja vođenja računovodstva za proračunske korisnike, a skladu s financijskim mogućnostima ustanove. Računovođa će biti zadužen za vođenje urudžbenog zapisnika na smještaju. Praksa nameće sve češće i veće uključivanje računovođe u poslove vezano za trošenje sredstava pristiglih iz EU projekata u kojima smo partneri/nositelji. Taj trend će se nastaviti i tijekom 2021.g.

POSTAVKE RADA U TRETMA NSKOM CENTRU ZA POČINITELJE NASILJA

Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji jest zaštitna i sigurnosna mjera temeljem dvije zakonske podloge: Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji i čl. 70 Kaznenog zakona. Dom „Duga-Zagreb“ dobio je dozvolu nadležnog Ministarstva pravosuđa za provođenje tretmana s osnova oba zakonska propisa. Psihosocijalni tretman za počinitelje nasilja provodi se primarno s ciljem zaštite žrtava obiteljskog nasilja

Realna očekivanja od psihosocijalnog tretmana su:

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

Psihosocijalni tretman provodit će se individualno i/ili grupno na temelju pisanog plana izrađenog za svakog počinitelja nasilja po principu individualizacije. Radno vrijeme biti će organizirano kroz dvije smjene: 8.00 – 16.00 i od 13.00 do 21.00 sati.

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

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

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

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

- d) Psiholog/psihologinja – psihoterapeut (1)

Obzirom na novonastale okolnosti, a koje se odnose na privremenu preraspodjelu poslova psihologinja, planirano je tijekom prve polovice godine (2021.g.) da psihologinja/psihoterapeut bude dio tima u provedbi psihosocijalnog tretmana.

Tijekom 2021.godine planiramo nastaviti profesionalne aktivnosti u skladu sa postojećim kapacitetima i propisanim epidemiološkim mjerama, na način da realiziramo paralelno tri do četiri tretmanske grupe tijekom jednog tjedna. U terminima ostvarenja mogućih grupa to znači maksimalno još 7-10 novih grupa počinitelja u tijeku jedne godine (ukupno do 50 počinitelja/ica približno u brojevima iskazano, budući da će u siječnju 2021. godine završiti dvije grupe koje su počele s radom u 2020.g.). Zbog obveza poštivanja preporuka vezano za epidemiološku situaciju grupe su značajno manje (broje najviše do 5 članova uz jednu voditeljicu). U 2021. godini planiran je i veći broj individualnih tretmana obzirom na povećan broj počinitelja/ica (približno 15) koji rad obavljaju u smjenama (2, 3 i 4 smjene) zbog čega bi im bilo otežano pratiti ritam izvođenja grupnog tretmana koji se odvija jednom na tjedan, i to uvijek u isti dan i u istom terminu.

Uz navedenu bazičnu aktivnost planiramo i značajan broj individualnih susreta sa svim upućenim počiniteljima i žrtvama nasilja u obitelji, što je prema dosadašnjim pokazateljima između 200 do 300 individualnih susreta.

Tijekom 2021.godine planiramo nastaviti na intenziviranju rada s žrtvama obiteljskog nasilja od strane počinitelja/ica upućenih u našu ustanovu. Način provođenja istog planiramo kroz povećanje broja individualnih susreta sa žrtvama koje su spremne na suradnju i uključivanje u savjetodavni tretman.

Važan cilj za 2021.godinu je objavljivanje priručnika za provođenje psihosocijalnog tretmana koji je modificiran tijekom proteklih godina i evaluiran kroz direktnu primjenu u grupnom i individualnom radu, a što zbog specifičnih okolnosti pandemije koronavirusa tijekom 2020.godine nije realizirano.

U svrhu evaluacije cjelokupnog tretmana od strane polaznika i dalje određeni broj polaznika iskazuje potrebu za nastavkom psihoterapijskog tretmana u formi individualne, partnerske ili obiteljske terapije. Broj realiziranih psihoterapijskih tretmana i savjetovanja u određenoj mjeri je manji od iskazanog od strane počinitelja, što možemo dovesti u vezu sa specifičnim okolnostima tijekom 2020.g., a koje se odnose na epidemiološku situaciju koja osim zdravstvenih ima i ekonomske posljedice. Osim navedenog, napominjemo kako je određeni broj uključenih polaznika u tretman pretrpio izravne štete od posljedica potresa u Zagrebu. Tijekom 2021.g. planirano je i nadalje omogućiti polaznicima uključivanje u psihoterapijski tretman i savjetovanje po završetku obaveznog tretmana, ali poseban fokus će biti usmjeren na rad sa žrtvama.

Kao i u prethodnoj, 2020. godini, i u 2021. godini, biti će omogućeno uključivanje u tretman za polaznike koje uputi nadležni CZSS, a koji nisu sankcionirani od strane suda, i za koje postoji procjena kako ispunjavaju uvjete za uključivanje u tretman.

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

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

b) Edukacija stručnih radnika na pstpn

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

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

c) Rad u stručnim tijelima

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

- stručni tim;
- stručno vijeće;

POSTAVKE RADA U SAVJETOVALIŠTU ZA DJECU I ODRASLE ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA

a) Rad stručnog tima –vanjski izvršitelji

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

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

Savjetovanje će se odvijati svaki dan od ponedjeljka do petka, od 16.30 – 19.30 u Ozaljskoj 93. Kada prestanu mjere zaštite od zaraze virusom Covid-19, te bude omogućeno ulaženje u prostor doma zdravlja u Ninskoj 10 radno vrijeme će izgledati ovako:

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

Ninska 10 - uto – čet : 16.30 – 19.30

U navedenim terminima svaki radni dan raditi će po jedan od 6 stručnjaka u Ozaljskoj 93, a petkom će raditi odvjetnik u jedna od 5 vanjskih suradnica. Svi suradnici savjetodavci imaju višegodišnje radno iskustvo unutar svojih struka, a vezano za rješavanje psiholoških, pravnih i socijalnih pitanja i tema koje proizlaze kao posljedica činjenja, tj. trpljenja nasilja u obitelji. Radit će na osnaživanju žrtve kroz pružanje savjeta i informacija o mogućnostima koje su u sustavu predviđene za žrtve obiteljskog nasilja na temelju zakonskih okvira iz kojih proizlazi niz prava za tu kategoriju klijenata: socijalna prava, prava na području imovinsko – pravnih odnosa, prava iz prekršajne i kazneno-pravne zaštite žrtve, prava iz obiteljskog zakonodavstva i dr.

Svi stručnjaci u savjetovalištu će klijente primati osobno, a moći će davati savjete i putem besplatnog telefonskog poziva žrtve na broj 0800 8898 ili putem elektroničke pošte: **mirna-zona@zagreb.hr** Telefonski broj i elektronska adresa objavljeni su na našoj web stranici. Vidljivi su i na letcima koje redovno tiskamo i dijelimo.

Tijekom 2021.g. provodit će se projekt „Centar za integraciju“ kojem je nositelj Grad Zagreb, a naša ustanova je partner. To će značiti da ćemo se dodatno baviti pružanjem savjetodavne pomoći starijim žrtvama obiteljskog nasilja tijekom trajanja projekta do ožujka 2022.g.. U tom smislu će se kroz projektну kampanju šira javnost i same starije žrtve obiteljskog nasilja biti informirani o problemu te pozivani da prijavljuju nasilje uz nuđenje usluge savjetovanja u prostoru našeg savjetovališta nekoliko dana u tjednu od 8.00 – 16.00. Ovu vrstu savjetodavnog rada provodit će kolegice koje su novozaposlene na spomenutom projektu. Kolegice koje rade u stručnom timu na smještaju provele su edukaciju i pripremu novozaposlenih savjetodavki kako bi mogle pristupiti ovom osjetljivom i važnom pružanju pomoći starijim žrtvama obiteljskog nasilja. Kroz projekt će se biti tiskani letci koji će biti distribuirani u institucijama socijalne skrbi, policiji, zdravstvenim ustanovama, kako bi motivirali starije žrtve da traže savjet i pomoć u našem savjetovalištu.

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 savjetovaništa proizlazi da su u više od polovine slučajeva dobili prvu informaciju o savjetovanju preko naše web stranice. Drugi izvori su televizijske emisije, nadležni centar socijalne skrbi gdje su tražili pomoć i policija na zadnjem mjestu.

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

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

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

VII. ZAKLJUČAK

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

- jedan tim raditi će sa žrtvom kroz savjetovalište;
- drugi tim raditi će na smještaju žrtve izvan obitelji, ako dođe do takve potrebe;
- treći tim tretirati će počinitelja nasilja kroz provođenje specijaliziranog tretmana u ukupnom trajanju od pet mjeseci, kako je ranije opisano; taj tim imati će aktivan kontakt i sa žrtvom za cijelo vrijeme trajanja tretmana, a i kasnije po završetku tijekom evaluacije koja se odvija telefonskim pozivima prema žrtvi i počinitelju nasilja;
- novo zaposlena terapeutkinja provodit će nakon uspješno završenog tretmana počinitelja, terapiju i savjetovanje s počiniteljem (m/ž), partnerom (m/ž) i drugim članovima obitelji u cilju postizanja uravnotežene dinamike obiteljskih odnosa
- naposljetku, redovnom stručnom sintezom i nadalje ćemo moći imati proširen uvid u uspješnost suzbijanja nasilja u konkretnoj obitelji.

Ovaj model i nadalje je jedinstven u Gradu Zagrebu i u Hrvatskoj jer nema ustanove, udruge te druge pravne ili fizičke osobe koja kroz svoje djelovanje na opisani način objedinjuje sve navedene korake na putu prema prestanku činjenja nasilja u obitelji i osnaživanju žrtava za izlazak iz nasilnog odnosa.

Prednost dugogodišnje prakse ogleda se u činjenici da je ustanova postigla prepoznatljivost po kvaliteti svog rada ne samo među poslovnim partnerima u Zagrebu nego i širom Hrvatske.

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

RAVNATELJICA
mr. sc. Željka Barić

PREDSJEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA
mr.sc. Sandra Čirkinagić