

EVALUACIJA RADA

Doma za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja
„Duga – Zagreb“
za razdoblje
od 2007. – 2017. godine



DOM *DUGA* ZAGREB

EVALUACIJA RADA
DOMA ZA DJECU I ODRASLE –
ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA
„DUGA – ZAGREB“
ZA RAZDOBLJE OD 2007. – 2017. GODINE

Nakladnik:

Dom za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“

Za nakladnika:

Romana Galić, univ.spec.act.soc
Stručni tim Doma „Duga-Zagreb“

Urednica:

mr.sc. Željka Barić

Naklada: 50 komada

Copyright© Dom za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb“,

ISBN: 978-953-58349-2-2

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu
pod brojem 000978249

**EVALUACIJA RADA
DOMA ZA DJECU I ODRASLE – ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA
„DUGA – ZAGREB“
ZA RAZDOBLJE OD 2007. – 2017. GODINE**

Autorice evaluacijskog izvješća:

dr.sc. Mirjana Adamović

dr.sc. Anja Gvozdanović

dr.sc. Ana Maskalan

Zagreb, 2017.

Sadržaj

Uvod	5
Metodologija evaluacijskog istraživanja	7
Smještaj u Domu „Duga – Zagreb”	7
Lokacija i opremljenost smještaja za žrtve obiteljskog nasilja	9
Stručni i tehnički tim	10
Socijalna, psihološka i pravna zaštita žrtava obiteljskog nasilja s obzirom na demografske pokazatelje korisnica/ka smještaja	11
Kvalitativna evaluacija smještaja u Domu „Duga – Zagreb” od strane korisnica	25
Kvantitativna evaluacija smještaja u Domu „Duga – Zagreb” od strane korisnica	30
Savjetovanje specijalizirano za žrtve obiteljskog nasilja koje nisu na smještaju u ustanovi „Dugin – telefon” – za psihološku pomoć	34
Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji	44
Kvalitativna evaluacija psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji	57
Evaluacija Doma za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji “Duga – Zagreb” od strane vanjskih suradnika	59
Samoevaluacija rada zaposlenih Doma „Duga-Zagreb”	66
Zaključci i preporuke	73
Smještaj	74
Savjetovalište	75
Psihosocijalni tretman za počinitelje nasilja u obitelji	76
Evaluacija od strane vanjskih suradnika	77
Literatura	78
Prilozi	79
Suradničke institucije	79

Uvod

Nasilje u obitelji nije samo privatna stvar, nego i stvar države i njezine odgovornosti, pa je u sklopu takvog koncepta, djelotvorna zaštita žrtava jedna od njezinih najvažnijih dužnosti. Nasilje u obitelji podrazumijeva “svaku primjenu fizičke sile i psihičke prisile na integritet osobe; svako drugo postupanje jednog člana obitelji koje može prouzročiti ili izazvati opasnost da će prouzročiti fizičku i psihičku bol; prouzročenje osjećaja straha ili osobne ugroženosti ili povrede dostojanstva; fizički napad bez obzira da li je nastupila tjelesna ozljeda ili ne, verbalni napadi, vrijeđanja, psovanje, nazivanje pogrdnim nazivima i drugi načini grubog uznemiravanja, spolno uznemiravanje; uhođenje i svi drugi načini uznemiravanja: protupravna izolacija ili ograničavanje slobode kretanja ili komuniciranja s trećim osobama; oštećenje ili uništenje imovine ili pokušaj da se to učini” (Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji, 2008). Uredbe *Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji* primjenjuju se na bračne i izvanbračne drugove, životne partnere, neformalne životne partnere, njihovu zajedničku djecu te djecu svakog od njih, srodnike po krvi u ravnoj lozi, srodnike u pobočnoj lozi zaključno do trećeg stupnja, srodnike po tazbini u bračnoj i izvanbračnoj zajednici do zaključno drugog stupnja, posvojitelje i posvojenike kao i bivše bračne i izvanbračne drugove, bivše životne partnere, bivše neformalne životne partnere, osobe koje imaju zajedničko dijete te osobe koje žive u zajedničkom kućanstvu (NN 70/2017).

Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji “Duga – Zagreb” ili Dom “Duga-Zagreb” (u nastavku teksta Dom „Duga – Zagreb” ili Dom) je ustanova socijalne skrbi sa smještajem izvan vlastite obitelji, čiji je osnovni zadatak pružiti žrtvi, muškarcu ili ženi, pomoć i sigurnost u kriznoj situaciji eskalacije nasilja u obitelji kako bi se ona zaštitila od nasilničkog ponašanja. Dom „Duga – Zagreb” je osnovao Grad Zagreb odlukom Gradske skupštine Grada Zagreba na svojoj 40. sjednici, 5. travnja 2005. godine. Odluka je donesena na osnovu sljedećih odredaba zakona: članka 7. stavka 1. točke 2. i članka 12. stavka 3. *Zakona o ustanovama* (Narodne novine 76/93, 29/97 i 47/99.) i članka 96. stavka 1. *Zakona o socijalnoj skrbi* (Narodne novine 73/97, 27/01, 59/01, 82/01 i 103/03) i članka 38. točke 17. *Statuta Grada Zagreba* (Službeni glasnik Grada Zagreba 20/01 – pročišćeni tekst i 10/04).

U vrijeme njegova osnutka u Zagrebu su djelovale dvije udruge koje su pružale smještaj žrtvama nasilja u obitelji i tri koje su pružale savjetodavnu podršku (Barić, 2015.). Do osnivanja Doma „Duga – Zagreb” dovelo je prepoznavanje potrebe za objedinjavanjem ovih usluga kao i važnosti rada, kako sa žrtvama tako i s počiniteljima nasilja, u suzbijanju pojave obiteljskog nasilja.

Dom „Duga – Zagreb” je javna ustanova čija je djelatnost u evaluiranom razdoblju obuhvaćala:

- Privremeni smještaj djece i drugih odraslih članova obitelji izloženih obiteljskom nasilju dok traje potreba, u pravilu, do šest mjeseci, a iznimno do godinu dana, što je utemeljeno u *Zakonu o socijalnoj skrbi*. Smještaj započinje temeljem zahtjeva nadležnog centra za socijalnu skrb te prema redoslijedu zaprimljenih zahtjeva nadležnih centara. Navedena djelatnost obuhvaća pružanje usluge prehrane, brigu o zdravlju, održavanje njege i osobne higijene te pružanje psihosocijalne potpore (od travnja 2007. godine);
- Pružanje usluga savjetovanja i pomaganja žrtvama obiteljskog nasilja kojima nisu osigurane usluge privremenog smještaja (od rujna 2005. godine).
- Provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji u cilju sprečavanja nasilja u obitelji, kroz pružanje adekvatne stručne pomoći počinitelju/počiniteljici nasilja koji neadekvatno emocionalno reaguju u smislu izraženih hetero-agresivnih tendencija (od lipnja 2009. godine) .

- „Dugin – telefon“ „telefon za počinitelje obiteljskog nasilja“ - telefonska usluga psihološke pomoći potencijalnim počiniteljima bez obzira na spol i dob u cilju prevencije počinjenja nasilja u obitelji (od rujna 2008. do lipnja 2013. godine).

Dom „Duga – Zagreb“ posluje samostalno i obavlja svoju djelatnost u skladu i na način određen *Zakonom o socijalnoj skrbi, Odlukom o osnivanju Doma za djecu i odrasle - žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“*, statutom i drugim propisima, te pravilima struke. Sredstva za rad Doma „Duga – Zagreb“ osiguravaju se iz Proračuna Grada Zagreba, sredstava pomoći iz proračuna Ministarstva pravosuđa, donacija fizičkih i pravnih osoba te iz drugih izvora.

Tijela Doma „Duga – Zagreb“ su upravno vijeće, ravnatelj/ica i stručno vijeće. Ravnateljica Doma je od njegova osnutka mr.sc. Željka Barić, dipl. soc. radnica, koja organizira i vodi poslovanje i stručni rad Doma, predstavlja i zastupa isti te je odgovorna za zakonitost njegova rada. Ravnateljica ujedno neposredno skrbi o čuvanju poslovne i profesionalne tajne, čega se moraju pridržavati svi radnici Doma i članovi Upravnog vijeća.

Aktivnosti Doma „Duga – Zagreb“ obavljaju se na tri različite adrese u Zagrebu, od kojih je jedna, ona skloništa za žrtve nasilja i njihovu djecu, tajna. Savjetovalište za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja smješteno je u Sesvetama (Ninska 10/II) dok je odjel za provedbu psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji smješten u Ulici Baruna Trenka 7/I.

Radi obavljanja djelatnosti Doma „Duga – Zagreb“ organizirane su dvije organizacijske jedinice: odjel stručnih i odjel tehničkih poslova. Pomoć žrtvama obiteljskog nasilja na smještaju obavlja stručni tim zaposlenika sastavljen od stručnjakinja iz područja socijalnog rada, psihologije i prava. Tehničke poslove obavljaju domaćice, administratorica, domar i računovođa. Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji obavljaju stručnjakinje iz područja socijalnog rada i psihologije. Ukupno je u Domu stalno zaposleno 13 osoba. U radu Savjetovališta, angažiran je šesteročlani tim vanjskih suradnika/ca iz područja socijalnog rada i socijalne pedagogije, psihologije i prava, pa se može reći kako je u radu ustanove, u njezinim osnovnim djelatnostima, ukupno angažirano 19 osoba.

Rad Doma „Duga – Zagreb“ je javnog karaktera te je Dom dužan pravodobno i istinito obavještavati javnost o obavljanju djelatnosti ili dijela djelatnosti za koju je osnovan. Potonje se ostvaruje podnošenjem godišnjeg izvještaja o radu putem sredstava javnog priopćavanja te objavom periodičnih biltena i publikacija.

U studenome 2007. godine, otvorena je interaktivna mrežna stranica Doma „Duga – Zagreb“ koja uz osnovne informacije o radu i uslugama, zainteresiranima nudi uvid u iskustva njegovih korisnika, preglede vlastitih publikacija i godišnjih izvještaja, te pruža mogućnost kontaktiranja i jednostavne uspostave komunikacije sa stručnim timom ustanove. Još važnije, mrežne stranice su od 2009. godine, postale mjesto savjetovanja pa je stručni tim angažiran u socijalnom, psihološkom i pravnom web savjetovalištu.

U obavljanju svoje djelatnosti Dom „Duga – Zagreb“ surađuje sa socijalnim radnicima (pri uredima socijalne skrbi, u domovima socijalne skrbi i drugim sličnim ustanovama), sucima (na Prekršajnom i Općinskom sudu), stručnim suradnicima pri Općinskom državnom odvjetništvu, policajcima (u policijskim postajama i drugim oblicima policijskih ustrojstvenih jedinica), prosvjetnim radnicima (u osnovnim i srednjim školama), stručnim suradnicima u predškolskim ustanovama (dječjim vrtićima u društvenom sektoru i u privatnom vlasništvu), liječnicima (obiteljske medicine, pedijatrija, ginekolozima, stomatolozima i specialistima u kliničkim bolničkim centrima), nevladinim organizacijama za ženska ljudska prava te suradnicima u drugim sigurnim kućama i

savjetovalištim za žrtve obiteljskog nasilja u Republici Hrvatskoj.

Dom „Duga-Zagreb“ je 2016. godine konkurirao na natječaj za dodjelu nagrade Hrvatske udruge socijalnih radnika (HUSR). Ta, strukovna organizacija, dodjeljuje dvije vrste nagrada od kojih je Dom dobio Plaketu HUSR-a. Plaketa se dodjeljuje na prijedlog Upravnog odbora regionalnih udruga, socijalnim radnicima, ustanovama socijalne skrbi ili udrugama civilnog društva čiji je rad prepoznat kao opće dobro i od posebnog je značaja za jedinicu lokalne ili regionalne samouprave.

Metodologija evaluacijskog istraživanja

Metodologija evaluacije ustanove Dom „Duga – Zagreb“ temeljila se na nekoliko pokazatelja koji, prema našem mišljenju, opisuju dobro njezin rad s različitih aspekata. Zato je poduzeto niz kvalitativnih i kvantitativnih analiza kako bi uvid u rad Doma „Duga – Zagreb“ bio što obuhvatniji.

Evaluacija rada ustanove provedena je za razdoblje od deset godina njezinog postojanja, odnosno za razdoblje od ožujka 2007. – rujna 2017. godine. Provedene su sljedeće analize:

1. Kvalitativna analiza godišnjih izvještaja ustanove u razdoblju od 2007. – 2016. godine;
2. Kvantitativna analiza statističkih pokazatelja dostavljenih od strane stručnog tima Doma;
3. Kvalitativna analiza polustrukturiranih intervjua sa zaposlenicama ustanove (ravnateljicom, djelatnicama stručnog tima kao i s dvije djelatnice tehničkog tima) (N=9);
4. Kvalitativna analiza rezultata fokusne grupe s vanjskim suradnicima/ama koji rade u Savjetovalištu (N=6);
5. Kvalitativna analiza rezultata fokusne grupe s polaznicima psihosocijalnog tretmana (N=8);
6. Kvalitativna analiza rezultata polustrukturiranih intervjua s korisnicama smještaja (N=9);
7. Kvantitativna analiza rezultata evaluacijskih listića koje su ispunjavale korisnice smještaja pri odlasku iz ustanove u razdoblju do 2007. – 2017. godine (N=224);¹
8. Kvantitativna analiza rezultata vanjske evaluacije od strane suradnika ustanove (online anketa postavljena na servisu LimeSurvey²) (N=96).

Rezultati svih analiza prikazani su s obzirom na sve organizacijske jedinice ustanove, a na kraju su prikazani rezultati vanjskog vrednovanja rada ustanove te rezultati samoevaluacije odabranih članica/ova stručnog i tehničkog tima ustanove.

Smještaj u Domu „Duga – Zagreb“

Smještaj odnosno „sklonište“ u Domu, jedna je od djelatnosti ove ustanove započeta 18. travnja 2007. godine kada je posredstvom Ureda socijalne skrbi Sesvete u Dom smještena majka s dvoje maloljetne djece. Iako je teško reći po kojoj je djelatnosti, od ranije spomenutih, ova ustanova najviše prepoznata u javnosti, smještaj žrtava nasilja čini srž njezinog djelovanja. Dom je, naime, specijaliziran za smještaj, brigu te psihosocijalno i pravno osnaživanje žrtava nasilja.

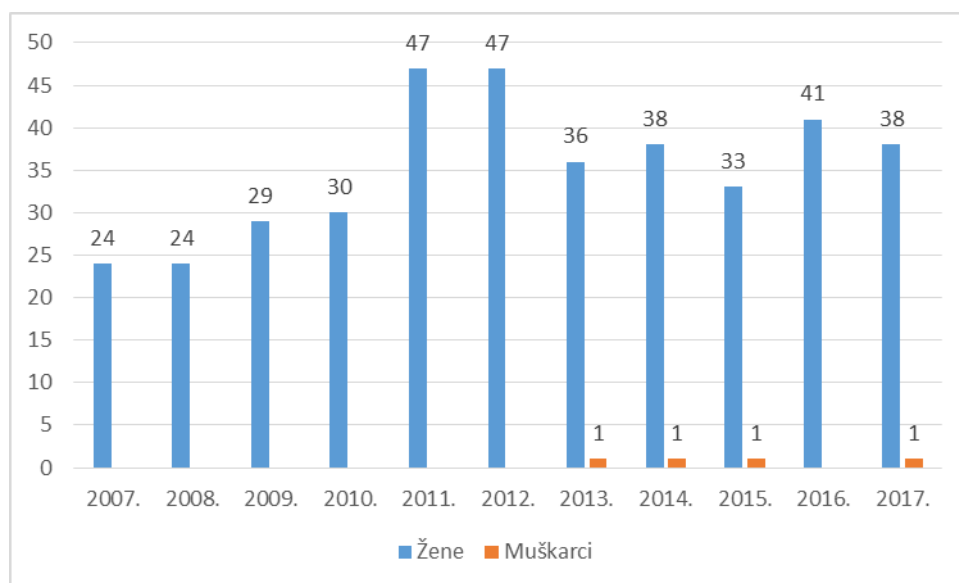
U deset godina svojeg postojanja (2007. – 2017.) u Domu je na smještaju bilo ukupno 391 korisnica/ka (Grafikon 1). U ukupan broj korisnika ubrojeno je i četvero muške djece (od kojih su neki došli na smještaj kao punoljetni sinovi s majkama) te se oni statistički vode kao korisnici muškog spola. Ta činjenica nije nikada bila prepreka za smještaj, jer je ustanova, prema svojoj osnovnoj orijentaciji, otvorena prema žrtvama obiteljskog nasilja oba spola. Najveći godišnji broj žena boravio je u

1 Podatke evaluacijskih listića prikupile su djelatnice Doma „Duga – Zagreb“ te ih ustupile za izradu ovog izvješća.

2 Alat otvorenog koda LimeSurvey služi za izradu anketnih upitnika. Usluga je dostupna u okviru Srca (Sveučilišnog računalnog centra).

Domu u 2011. i 2012. godini (N=47) te 2016. (N=41), dok je najmanji broj korisnica/ka smještaja zabilježen u razdoblju početnog razvoja ustanove, između 2007. – 2010. godine, odnosno prije preseljenja na novu lokaciju. Naime, kapaciteti Doma su u početnom razdoblju bili značajnije manji (mogli su istovremeno primiti 18 žrtava), a od 2011. godine u mogućnosti su primiti istovremeno 25 – 27 žrtava nasilja.

Grafikon 1: Struktura korisnika smještaja u Domu „Duga-Zagreb“ u razdoblju od 2007. – rujna 2017. (N=391)



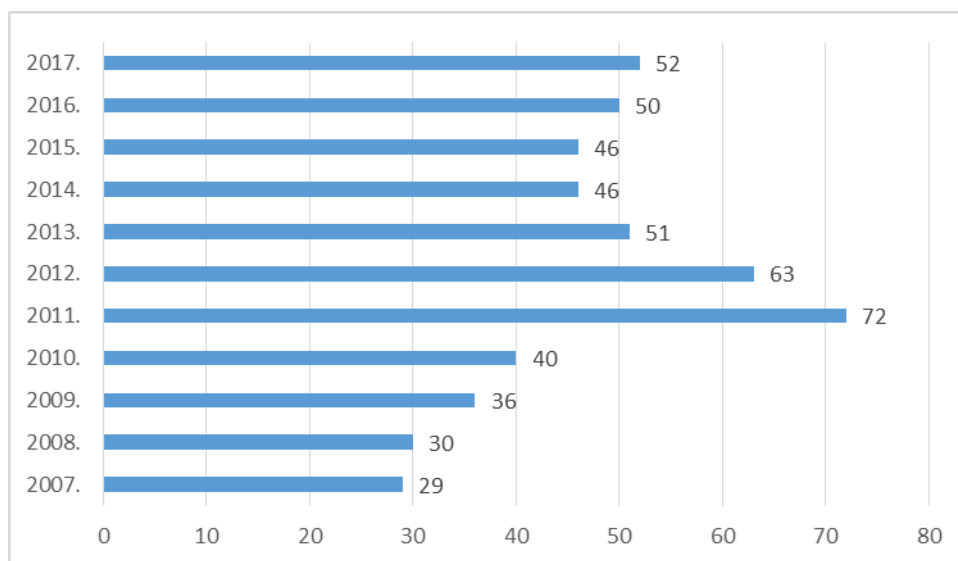
Istovremeno s korisnicama smještaja, čija je prosječna starost u desetogodišnjem razdoblju bila 35 godina, na smještaj su upućivana i njihova djeca, ukoliko su ih imale ili su i sama bila žrtve obiteljskog nasilja. Broj djece u promatranom razdoblju bio je veći od broja smještenih žena i iznosio je N=515 (Grafikon 2). Dakle, prema ovim podacima u desetogodišnjem razdoblju, u ustanovi je bilo smješteno ukupno 906 korisnica/ka i djece što čini doista impozantan broj.

U pojedinim godinama, kako stoji u izvješćima ustanove, smještaj nije bio dostupan svima pa se događalo i odbijanje potencijalnih korisnica, zbog popunjenosti kapaciteta ili zbog nezadovoljavanja kriterija za smještaj definiranih *Pravilnikom o prijemu i otpustu*.

O prijemu u Dom odlučuje ravnateljica ustanove na prijedlog stručnog tima. Korisnice s Domom potpisuju ugovor o privremenom smještaju, upoznaju se s pravilima kućnog reda te ostalim pravima i obvezama. Važno je napomenuti da na smještaj ne mogu doći osobe bolesne od kroničnih bolesti koje iziskuju posebnu medicinsku skrb i njegu, osobe s psihopatološkim oblicima ponašanja, te osobe kojima je izrečena mjera obaveznog čuvanja i liječenja u psihijatrijskoj bolnici. *Pravilnikom* su definirana i pravila otpusta iz ustanove³. Svaka korisnica može svojevrijedno prekinuti boravak u ustanovi i prije isteka ugovora o smještaju.

³ Kriteriji otpusta iz ustanove odnose se na: objektivne uvjete za povratak korisnica u prijašnju životnu sredinu; uvjete kada je korisnica psihosocijalnim tretmanom integrirana u novu životnu sredinu; uvjete za povratak korisnica u svoju obitelj zbog uspješnog stručnog i savjetodavnog rada; uvjete u kojima korisnica krši Pravila kućnog reda i kada zbog hitnosti prijema nije bilo moguće utvrditi neki od razloga zbog kojih bi prema *Pravilniku* smještaj korisnica bila odbijena.

Grafikon 2: Broj djece na smještaju u Domu „Duga – Zagreb” u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (N=515)



Lokacija i opremljenost smještaja za žrtve obiteljskog nasilja

U početku rada ustanove, smještaj korisnika/ca bio je organiziran unutar jedne stambene zgrade u novijem zagrebačkom naselju. Zbog problema sa stanarima zgrade u kojoj je bio smješten, kao i medija koji su neprofesionalno izvještavali o tome pa čak i odaivali lokaciju na kojoj se nalazi smještaj, relativno je brzo osvijestena potreba za promjenom lokacije, čija je promjena, uz pomoć Grada Zagreba, realizirana 2011. godine. Od tada, smještaj se nalazi u perifernom zagrebačkom naselju u zgradi koja je upravo građena i namijenjena toj funkciji ustanove.

Niti taj smještaj se vremenom nije pokazao sretnim rješenjem, zbog nedovoljne adekvatnosti projektnog rješenja te udaljenosti lokacije od centra Zagreba, kao i zbog problema koje periferni status smještaja predstavlja za usklađivanje dnevnih potreba korisnika/ka. Međutim, veliki su izgledi da će ta lokacija biti zamijenjena novom koja bi trebala biti u zoni tramvaja te takvog projektnog rješenja koje će u potpunosti zadovoljiti potrebe ove djelatnosti.

Tajnost lokacije smještaja poštuje se od strane zaposlenika/ca, što je regulirano *Etičkim kodeksom*. Međutim, zbog velikog broja osoba koje su bile na smještaju ne očekuje se, temeljem iskustva, da je tajnost lokacije u potpunosti sačuvana, iako je to najvažniji evaluacijski kriterij prosudbe sigurnosti ustanova ove vrste. Svjesna tog problema, ravnateljica ustanove poduzela je napore kako bi objekt bio pod 24-satnom zaštitom čuvarske službe. Objekt, osim toga, nadziru video kamere⁴, a unutar njega postoji stacionarna i mobilna „panik-tipka” za dojavu kriznih situacija dojavnom centru, koji potom, prema utvrđenoj proceduri, obavještava policiju⁵. Nažalost, tajnost lokacije bila je ugrožena upravo od strane državnih institucija pa je ravnateljica skrenula pažnju svim dionicima kod kojih se događala pojava navođenja imena i adrese skloništa na dokumentima koje izrađuje ponekad sud, ponekad nadležni Centar socijalne skrbi. Naime, dokumenti koje su izrađivali centri za socijalnu skrb dolazili su s adresom skloništa na uvid žrtvi, ali istovremeno i počinitelju nasilja. Taj je ugrožavajući propust po ovu ustanovu u međuvremenu ispravljen 2016.

⁴ Objekt je 2011. godine opremljen još većim brojem video kamera a uveden je i sustav protupožarne zaštite.

⁵ Praksa da se one korisnice, čiji je partner uspio otkriti lokaciju skloništa, premjeste u druga skloništa uobičajena je za takve institucije pa je suradnja toga tipa s ostalim skloništim obostranog karaktera.

godine⁶. Također, isti problem događa se povremeno i nadalje na sudskim rješenjima u kojima se navodi ime skloništa i grad u kojem se žrtva nalazi, što počinitelju nasilja daje informaciju gdje je žrtva smještena.

Važno je istaknuti da od početka rada do danas, nije bilo bitno ugrožavajućih situacija po sigurnost korisnica/ka smještaja. Iako su počinitelji nasilja povremeno dolazili na vrata skloništa, sustav zaštite demotivirao je njihovo značajnije agresivno ponašanje. Otkrivanje adrese događalo se iz drugih izvora: od korisnica smještaja do njihove djece⁷.

Dom raspolaže s 13 dvokrevetnih soba koje se mogu prerasporediti s obzirom na potrebe svake obitelji. Svaka soba je opremljena vlastitom kupaonicom, televizorom i klima uređajem. Korisnicama/ima su na raspolaganju i zajedničke prostorije namijenjene provođenju slobodnog vremena te individualnom i grupnom radu. Pristup objektu te kretanje po njemu u potpunosti je prilagođeno životu osoba s invaliditetom. Objekt je opremljen i dječjim igralištem, sadržajem itekako potrebnim s obzirom na broj djece na smještaju.

Smještaj u sadašnjoj zgradi otežan je prvenstveno zbog dva razloga: dislociranosti i veličine objekta. Put do posla, vrtića i škola javnim prijevozom traje najmanje sat vremena jer većina korisnica smještaja ne posjeduje osobni automobil. Zbog toga je prisutno povremeno kašnjenje korisnica na posao, unatoč vrlo ranom kretanju u radni dan (već od 5.30 ili 6.00 najkasnije - kako bi sve stigle obaviti)⁸. Veličina objekta je takva da je u njemu teško održavati čistoću, pogotovo ukoliko se ima u vidu da nema stalno zaposlenog osoblja profesionalnih kuhara/ica, čistača/ica i sl. O higijeni prostora i pripremi hrane brinu se korisnice/i smještaja.

Stručni i tehnički tim

Aktivnosti vezane uz smještaj korisnica/ka ustanove prate, organiziraju i nadziru dva tima: stručni i tehnički, a sveukupno poslovanje nadzire i za njega je odgovorna ravnateljica Željka Barić, koja je po struci magistrica znanosti u području socijalne psihijatrije i psihopatologije. Stručni potencijali ustanove kao i opseg njihova rada određeni su u skladu sa *Zakonom o socijalnoj skrbi* (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17) i *Pravilnikom o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga* (NN 40/14, NN 66/15). Sve poslove vezane uz rad na smještaju ravnateljica obavlja temeljem odluka Upravnog vijeća o programu i razvoju u tekućoj godini. S obzirom da se nalazi na čelu stručnog i tehničkog tima koji rade na smještaju korisnica/ka, ravnateljica vodi brigu o obavljanju svih radnih zadataka te je uključena u većinu dnevnih aktivnosti⁹.

O žrtvama na smještaju brigu vodi stručni tim ustanove sastavljen od dvije socijalne radnice, psihologinje¹⁰ i pravnice. Stručni tim nositelj je obveznog pasivnog i aktivnog dežurstva tijekom 24 sata, što znači da je ustanova kontinuirano, nedjeljom i praznicima, otvorena svim potencijalnim korisnicama kao i svim suradničkim institucijama. Dežurni mobilni telefon poznat je svim

6 U tom smislu ravnateljica je uputila nadležnom ministarstvu prijedlog izmjena i dopuna Obiteljskog zakona te je predložila dopunu koja glasi: Iza članka 345. dodaje se novi članak 345a koji glasi: „(1) U postupku u kojem je jedna stranka privremeno smještena u sklonište za žrtve obiteljskog nasilja, strankama je zabranjeno navoditi naziv skloništa“. Nadalje, (2) Umjesto adrese i kućnog broja uz ime stranke koja je privremeno smještena u sklonište za žrtve obiteljskog nasilja navest će se samo „sigurna kuća“.

7 Vidjeti poglavlje koje govori o kvalitativnoj evaluaciji ustanove od strane korisnica smještaja.

8 Korisnice s malom djecom, na primjer, prvo moraju voditi djecu u vrtić, a potom ići na posao, često i u drugi dio grada.

9 Njezine dužnosti prelaze okvire ustanove pa je tako kroz Povjerenstvo za zaštitu od nasilja u obitelji (kojim je predsjedavala od 2008.-2010.), gdje je i nadalje aktivna članica, pratila provedbu Zagrebačke strategije protiv nasilja u obitelji za razdoblje od 2011. – 2016. godine. Kao članica povjerenstva predložila je uvođenje novih mjera vezanih uz specifične potrebe korisnica smještaja (starijih korisnica smještaja, osoba s invaliditetom, te uvođenje prava na stambeno zbrinjavanje žrtava obiteljskog nasilja uz zadovoljavanje tada utvrđenih kriterija).

10 Do 2015. godine na smještaju su radile dvije psihologinje.

uredima socijalne skrbi i policijskim postajama u Zagrebu i Zagrebačkoj županiji, a dostupan je i suradnicima iz ostalih hrvatskih županija.

Na smještaju je оформljen stručni tim za prijem i otpust korisnika koji djeluje u skladu s *Pravilnikom o prijemu i otpustu korisnika*¹¹. Svi postupci stručnog tima rukovode se *Protokolom o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji* (Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, 2008) s jedne strane, dok su korisnice/i Doma dužni pridržavati se *Pravila kućnog reda*¹². Rad stručnog tima, prema dnevnoj rutini, organiziran je u smjenama od 7.00 – 22.00 sata, što potvrđuje dostupnost stručnjakinja za rješavanje problema korisnica. Temeljem *Pravilnika o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, te načinu i rokovima za dostavu izvješća* (NN 100/2015) cijeli stručni tim vodi evidenciju svih stručnih poslova te tijeka tretmana vezanih uz postupanja u korist žrtava nasilja.

Stručni tim održava sastanke na dnevnoj bazi, dok se Stručno vijeće, kao više stručno tijelo, održava četiri puta godišnje. Evaluacija rada stručnog tima provodi se kroz dnevne sastanke stručnog tima, evaluacijom individualnih planova i programa rada s korisnicama/ima, redovnim sastancima s korisnicama/ima, kroz anonimne komentare korisnica, putem evaluacijske ankete koju anonimno ispunjavaju korisnice pri napuštanju ustanove, kroz timsku sintezu i završno izvješće o svakoj korisnici/obitelji te kroz aktivno sudjelovanje stručnog tima u postupku supervizije njihova rada.

Tehnički tim potpora je stručnom timu. Dio tehničkog tima je računovodstveni djelatnik koji radi na poslovima iz svoje stručne domene, a o tehničkim poslovima vezanima uz smještaj brinu dvije domaćice, osoba koja obavlja poslove kućnog majstora, ekonoma i vozača, te administrativna referentica.

Svi zaposlenici/e u svom se vladanju pridržavaju *Etičkog kodeksa* ustanove, a s ravnateljicom potpisuju ugovor prema kojem neće otkrivati povjerljive informacije vezane uz rad ustanove ili uz žrtve nasilja.

Socijalna, psihološka i pravna zaštita žrtava obiteljskog nasilja s obzirom na demografske pokazatelje korisnica/ka smještaja

Polazna točka organizacije stručne službe u Domu je međusobna suradnja i interdisciplinarni pristup¹³. Rad stručne službe na smještaju uključuje opće i specifične aktivnosti vezane uz korisnice i njihovu djecu. Iako je taj rad u izvješćima o radu ustanove podijeljen unutar standarda svih zastupljenih profesija, socijalne, psihološke i pravničke, s evaluacijskog stanovišta stručni tim evaluiran je kao jedinstvena cjelina.

S obzirom na iskazana preklapanja u obavljanju poslova profesionalni rad stručnog tima uključuje:

- a) rješavanje statusnih pitanja;
- b) psiho-socijalnu dijagnostiku korisnika/ca te individualni i grupni psihosocijalni, te savjetodavni rad po različitim aspektima;
- d) pravnu pomoć.

Iz ovako postavljenog okvira može se zaključiti kako je njime obuhvaćen ukupan psiho-socijalni

11 Na nužnost promjene Pravilnika o prijemu i otpustu korisnika upozorilo je Stručno vijeće 2016. godine, vezano uz osobe za koje se traži smještaj, a koje su lišene poslovne sposobnosti ili je postupak lišavanja u tijeku temeljem njihovog psihičkog statusa. Također, upozorilo se na nužnost postojanja nediskriminacijskih politika prema osobama koje pate od „kroničnih bolesti”, koje isključuju mogućnost prijema na smještaj. Pravilnik je temeljem tih primjedbi izmijenjen.

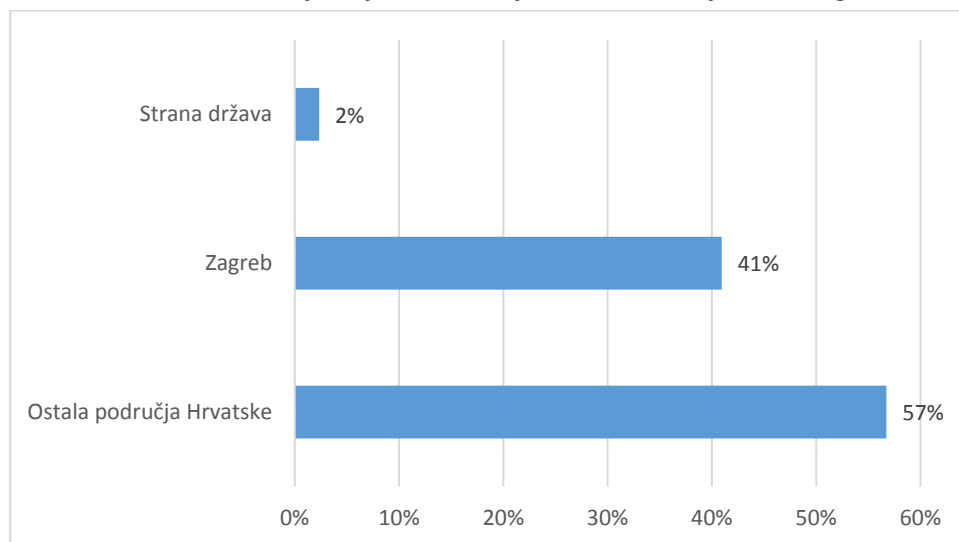
12 Ravnateljica je u suradnji sa stručnim i tehničkim timom izradila dopunjenu verziju Pravila kućnog reda 2011. godine.

13 Na primjer, posao psihologinje djelomično se poklapa s poslom socijalnih radnica pa čak i pravnice i obrnuto, te je u radu usvojeno neformalno pravilo prema kojem samo znanja kompletnog tima mogu pomoći rješavanju kompleksnih problema žrtava.

i pravni tretman žrtava nasilja i njihove djece. Svakako je, u izvještajima, primijećena intencija stručnog tima da, temeljem stručnog postupka, žrtve nasilja pokušaju usmjeriti prema psihosocijalnoj stabilnosti i (ako je to moguće) samostalnom životu, izvan obiteljske zajednice u kojoj je prakticirano nasilje. Takvo mišljenje opravdavaju i sljedeći pokazatelji.

Korisnice smještaja sa svojim obiteljima dolaze iz ostalih županijskih središta (57%), Zagreba (41%) te stranih država (2%) (Grafikon 3). Ovakvi podaci pokazuju kako je potreban pojačani rad stručnog tima s osobama koje dolaze u novu sredinu i kojima mjesto sadašnjeg boravka nije poznato.

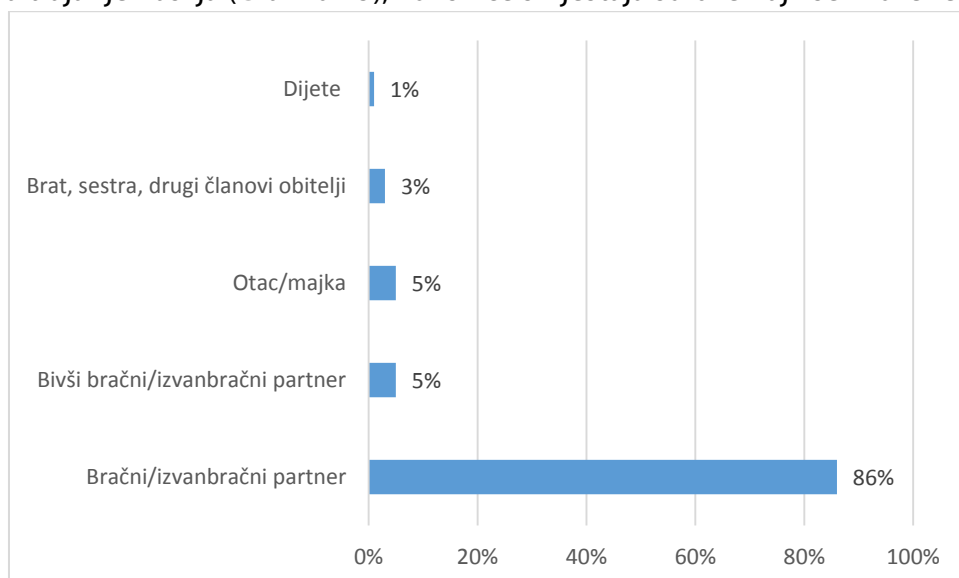
Grafikon 3: Prebivalište korisnica smještaja u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (%)



Prema podacima o počinitelju nasilja (Grafikon 4) u 86% slučajeva nad korisnicama je počinjeno nasilje od strane bračnog/izvanbračnog partnera. Ako tom postotku pribrojimo bivše bračne/izvanbračne partnere (5%), možemo doći do zaključka kako je u 91% slučajeva riječ o patnji/traumi nastaloj od strane nasilnog partnera. Naravno, ne treba zanemariti žrtve koje su nasilje doživjele od svojih najbližih: oca i majke (5%), braće i sestara i ostalih počinitelja iz kruga obitelji (3%), te vlastite djece (1%). Nasilje od strane najbližih često je prešućeno i stigmatizirano, ali i društveno, još uvijek, nedovoljno prepoznato. Osobe s takvim iskustvom posebna su briga psihosocijalnog i pravnog tretmana.

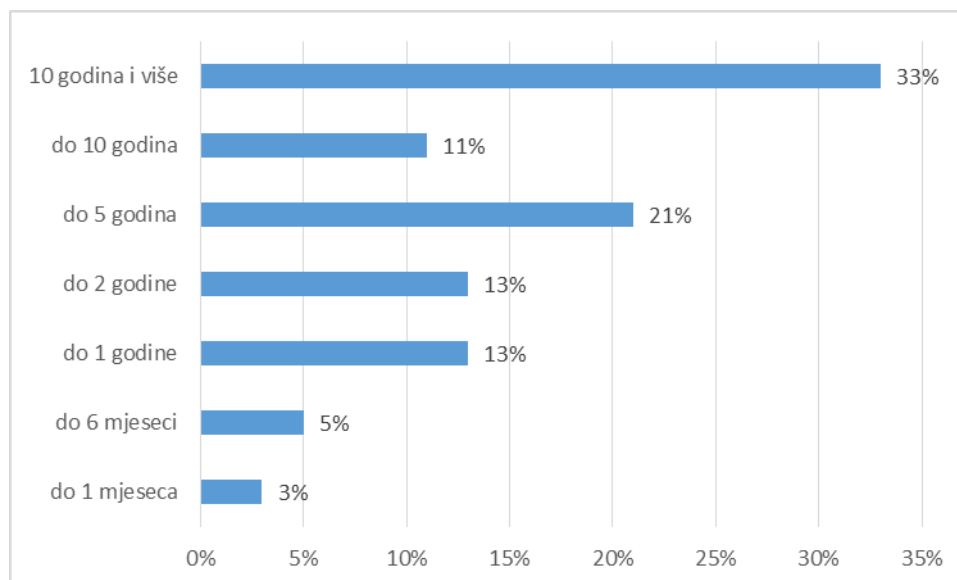
Grafikon 4: Korisnice smještaja prema počinitelju nasilja u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (%)

S obzirom na trajanje nasilja (Grafikon 5), korisnice smještaja su bile najviše izložene dugotrajnim



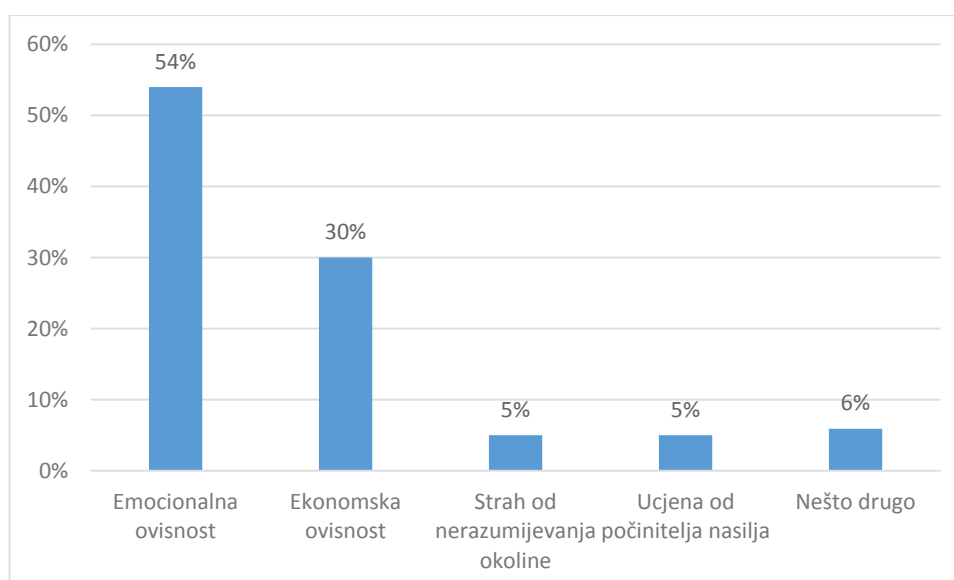
oblicima nasilja „od 10 godina i više” (33%), a potom „do 5 godina nasilja” (21%). Nešto manji udjel žena, koje su bile izložene nasilju, zabilježen je u kategorijama „do 3 godine nasilja” (13%) i „do 1 godine nasilja” (13%). Udio od 11% zabilježen je u kategoriji „do 10 godina nasilja”. Najmanje su zastupljene kategorije žena koje su nasilje trpjele do 6 mjeseci (5%), odnosno do 1 mjeseca (3%).

Grafikon 5: Trajanje nasilja prema korisnicama smještaja u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (%)



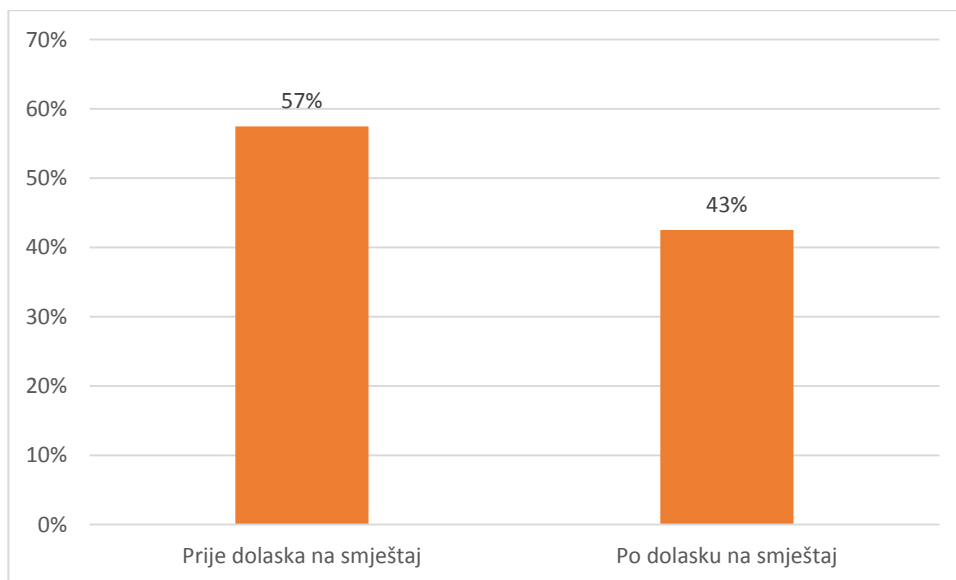
Ovakvi podaci govore puno: oni s jedne strane upućuju kako je trećina žena (33%) bila spremna podnositi dugotrajno nasilje, preko 10 godina i više te kako je tek trećina ispitanica (34%) bila spremna reagirati u roku od 2 godine od pojave nasilja. To ujedno znači da su se na smještaju u ustanovi nalazile žene iscrpljene od dugotrajnog nasilja, čime je rješavanje njihovih problema zasigurno bio izazov stručnom timu. Podaci govore sljedeće: kao razlog ostanka u zajednicama i prihvatanja nasilja kao svakodnevnog obrasca (ne)komunikacije, žrtve najviše spominju emocionalnu ovisnost o nasilnoj osobi (54%), ekonomsku ovisnost (30%), neke druge razloge (6%) te strah od nerazumijevanja okoline (5%) odnosno moguću ucjenu od strane počinitelja nasilja (5%) (Grafikon 6).

Grafikon 6: Razlog ostanka s nasilnom osobom u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (%)



Treba reći kako je većina žrtava nasilja (57%) prvi put prijavila nasilje prije dolaska u ustanovu, dok ih se 43% odlučuje prijaviti nasilje po dolasku na smještaj u Dom (Grafikon 7). To upućuje na dodatni pravni angažman stručnog tima oko pomoći korisnicama u procesu prijave nasilja.

Grafikon 7: Prva prijava nasilja u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (%)

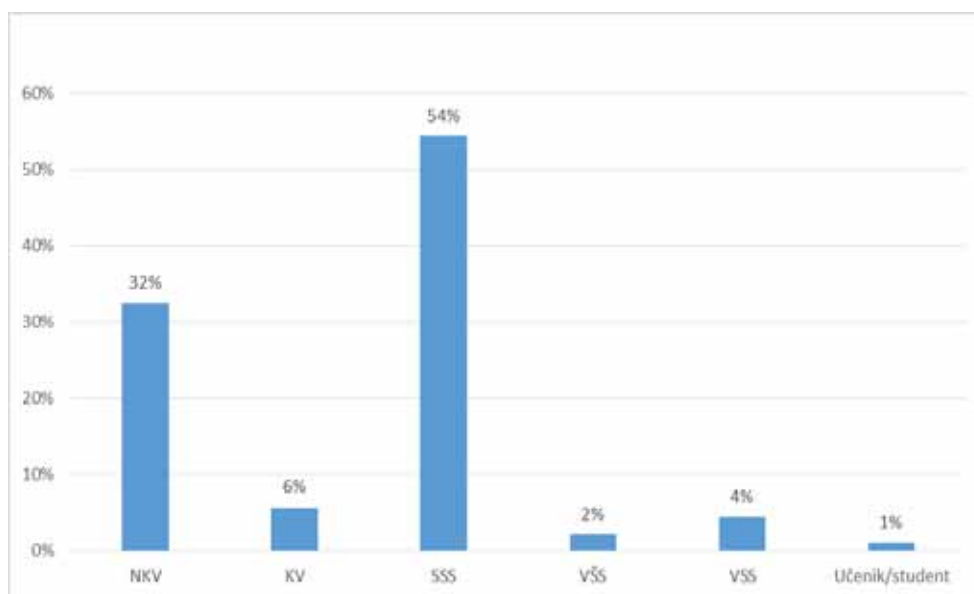


Za svaku korisnicu/ka vode se matične knjige i knjige dnevne evidencije. Osim toga, stručni tim ustanove nastoji ublažiti posljedice traume te izaći u susret žrtvi i njezinoj djeci (ukoliko ih ima) u svim aspektima svakodnevnog života. Naime, život u ustanovi ne uključuje samo aspekte prilagodbe na sustanarke i sustanare nego i organizaciju života tijekom boravka u ustanovi u smislu pomoći pri eventualnom zapošljavanju te ostale pomoći majkama oko brige za djecu. To se posebno odnosi na korisnice koje dolaze iz drugih županija ili iz inozemstva oko kojih je organizacija daljnjeg života složenijeg karaktera nego za korisnice koje na smještaj dolaze iz Zagreba.

Razmotrit ćemo osnovne demografske pokazatelje korisnica smještaja, a koji ujedno ukazuju na osnovnu strukturu žrtava nasilja u smislu određenja manevarskog prostora stručnog tima. Taj prostor svakako određuju i obrazovni pokazatelji korisnica smještaja (Grafikon 8).

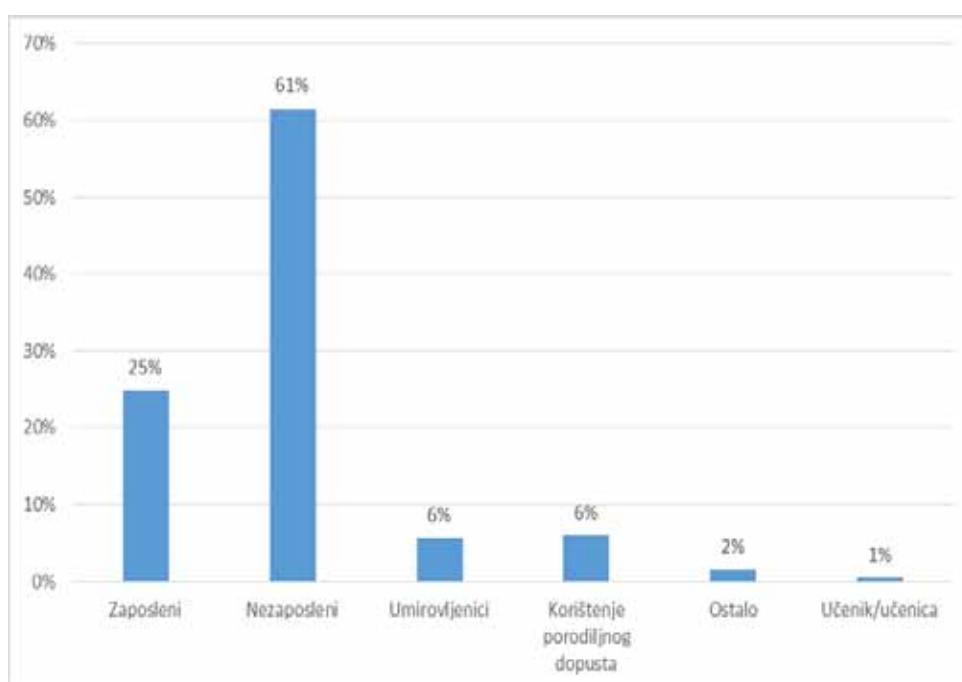
S obzirom na činjenicu da je u desetogodišnjem razdoblju čak 35% žena bilo nekvalificirano i da je 55% žena imalo srednju stručnu spremu, mogućnosti za nalazak posla na probirljivom tržištu rada bile su vrlo sužene. Osažiti osobe za samostalan život iz tako postavljene obrazovne perspektive vrlo je teško, ali ne i nemoguće, što pokazuju u kasnijim poglavljima navedene aktivnosti.

Grafikon 8: Obrazovni status korisnica smještaja u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (%)



Podaci o radnom statusu korisnica pokazuju da je velika većina žena smještena u ustanovi (61%) bila nezaposlena (Grafikon 9). Jedna četvrtina (25%) žena bila je zaposlena, dok ih je 6% koristilo roditeljski dopust. Među korisnicama smještaja nalazi se i 6% umirovljenica te 3% „ostalih” korisnica i učenica.

Grafikon 9: Radni status korisnica smještaja u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (%)

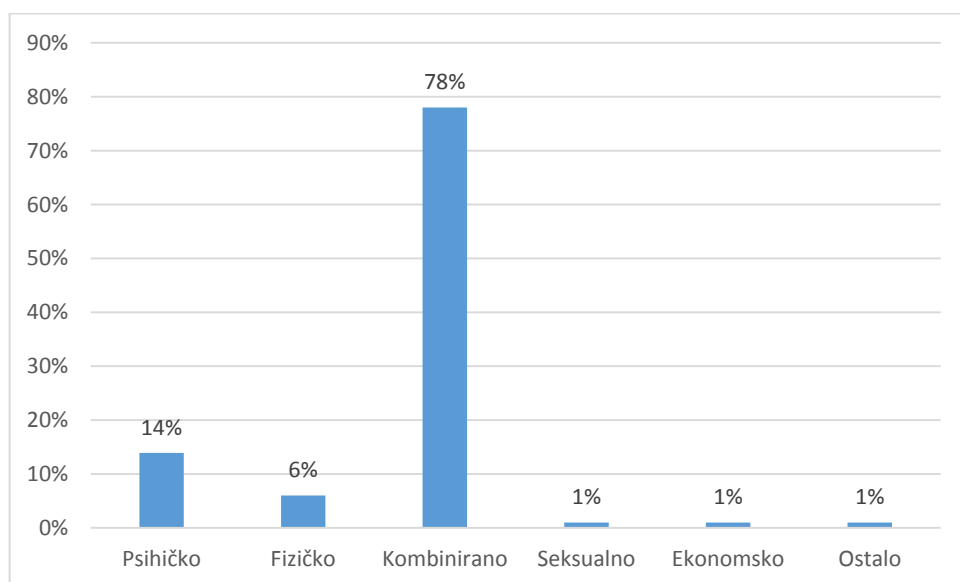


Ovakvi podaci upućuju na potrebu dodatnog angažmana stručnog tima oko nezaposlenih korisnika koje se, s obzirom na ukupne društvene okolnosti (nemogućnost zapošljavanja) nalaze u nezavidnoj životnoj situaciji. Nadalje, to upućuje kako je u desetogodišnjem radu ustanove stručni tim prvenstveno radio s osobama koje nisu bile uključene u radni proces (76%), što upućuje na dodatan angažman stručnog tima oko organizacije svakodnevnog života i slobodnog vremena korisnika. Uz navedeno, potrebno je dodatno angažiranje pravnice u zalaganju za prava žrtava jer one često imaju vrlo mala ili nikakva saznanja o pravnim mogućnostima rješavanja svog statusa. Korisnice često nemaju dovoljno osvještenu ozbiljnost proživljenog nasilja te ih je potrebno educirati o oblicima nasilja, vrstama počinitelja i slično, pa se često dogodi da tijekom boravka dolaze do novih spoznaja i informacija o doživljenom nasilju, a što nije obuhvaćeno samom prijavom nasilja.

U aktivnostima usmjerenima prema marginalnim skupinama (npr. starije žene) mogućnosti djelovanja stručne službe bile su ograničene, jer riječ je o ženama koje najčešće, sa socijalnog stanovišta, nemaju puno raspoloživih izbora. Male mirovine žena u starijoj dobi kao i nedostatna socijalna pomoć onim ženama koje nisu bile zaposlene, dodatno su otežavajući i deprimirajući faktori u djelovanju stručnog tima. Također, žene koje su se u procesu sklanjanja od nasilja našle na rodiljnom dopustu posebno su deprivirana skupina s obzirom na životnu situaciju i financijsku kompenzaciju rodiljskog dopusta.

Prema vrsti nasilnog ponašanja žrtve su najviše bile izložene kombiniranim vrstama nasilja (78%). Isključivo psihičkom nasilju bilo je izloženo 14% žena, dok ih je isključivo fizičkom nasilju bilo izloženo 6%. Najmanje su bile zastupljene ostale vrste nasilja kao što su seksualno (1%), ekonomsko (1%) i ostale vrste nasilja (1%) (Grafikon 10).

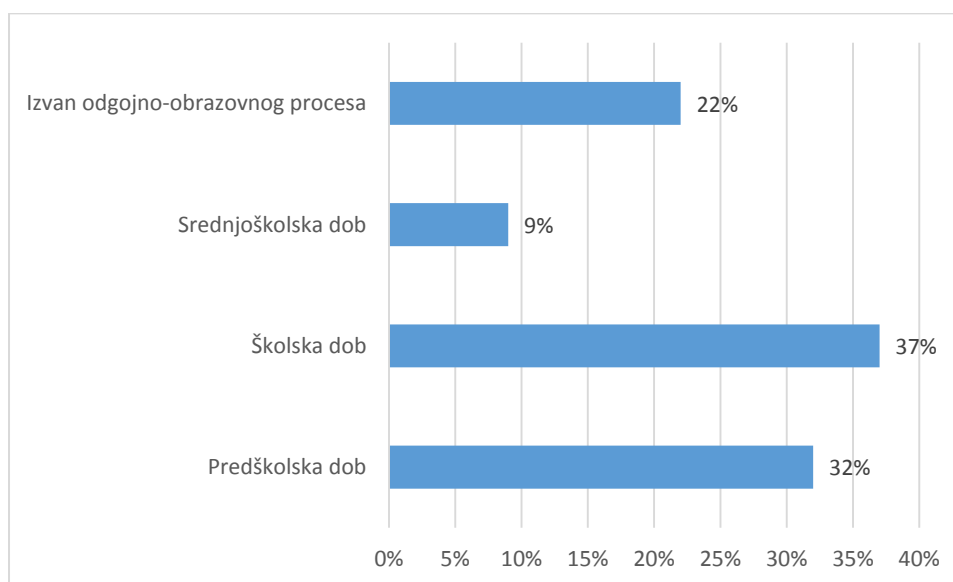
Grafikon 10: Vrste nasilnog ponašanja prema korisnicama smještaja u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (%)



Tijekom boravka u ustanovi radi se i na određenju pravnog statusa djece, koji je prilikom dolaska u ustanovu nedefiniran, što se nastoji riješiti pomaganjem žrtvi u pokretanju postupka za donošenje odluke o roditeljskoj skrbi.

Socijalne radnice utvrđivale su odgojno-obrazovni status djece te kontaktirale one ustanove koje su nadležne za nastavljjanje odgojno-obrazovnog procesa, prema mjestu novog stanovanja. Većina djece (Grafikon 11) koja su dolazila na smještaj nalazila se u školskoj dobi (37%) što objašnjava veliki angažman oko njihovog prebacivanja u odgovarajuće školske ustanove i razrede. Nadalje, 32% djece nalazilo se u predškolskoj dobi, 9% u srednjoškolskoj, dok se čak 22% djece nalazilo izvan odgojno obrazovnog procesa. Broj djece na smještaju daleko premašuje broj korisnika smještaja što upućuje na važnost psiho-socijalnog rada s djecom s obzirom na njihov status u odgojno-obrazovnom procesu. Djeca su se nalazila u posebnom fokusu ustanove s obzirom da je bilo bitno organizirati kreativno provođenje slobodnog vremena.

Grafikon 11: Djeca na smještaju s obzirom na status u odgojno-obrazovnom procesu u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (%)



Prikazane karakteristike korisnika smještaja i njihove djece upućuju na važnost individualnog programa rada sa svakom ženom i njezinom obitelji, ali i na grupne programe namijenjene specifičnim skupinama korisnika.

U suradnji sa svakom korisnikom smještaja i njezinom obitelji tim stručnjakinja izrađuje individualni program. Također, jedna od važnijih okupacija stručnog tima je i briga za osiguravanje zdravstvene zaštite.

Psihologinja procjenjuje psihički status žrtve te zajedno s odraslom žrtvom obiteljskog nasilja, postavlja ciljeve smještaja i psihosocijalnog tretmana u ustanovi. Nadalje, u suradnji sa socijalnim radnicama sudjeluje u izradi i donošenju individualnih programa rada. Psihologinja koristi različite psihološke i terapijske metode u individualnom radu s korisnicama. Sustavno se prati njihovo emocionalno stanje. Psihološki tretman uključuje, osim toga, prevenciju nepoželjnih oblika ponašanja, afirmaciju pozitivnih vrijednosti majki i djece te poticanje samopouzdanja za samostalan život.

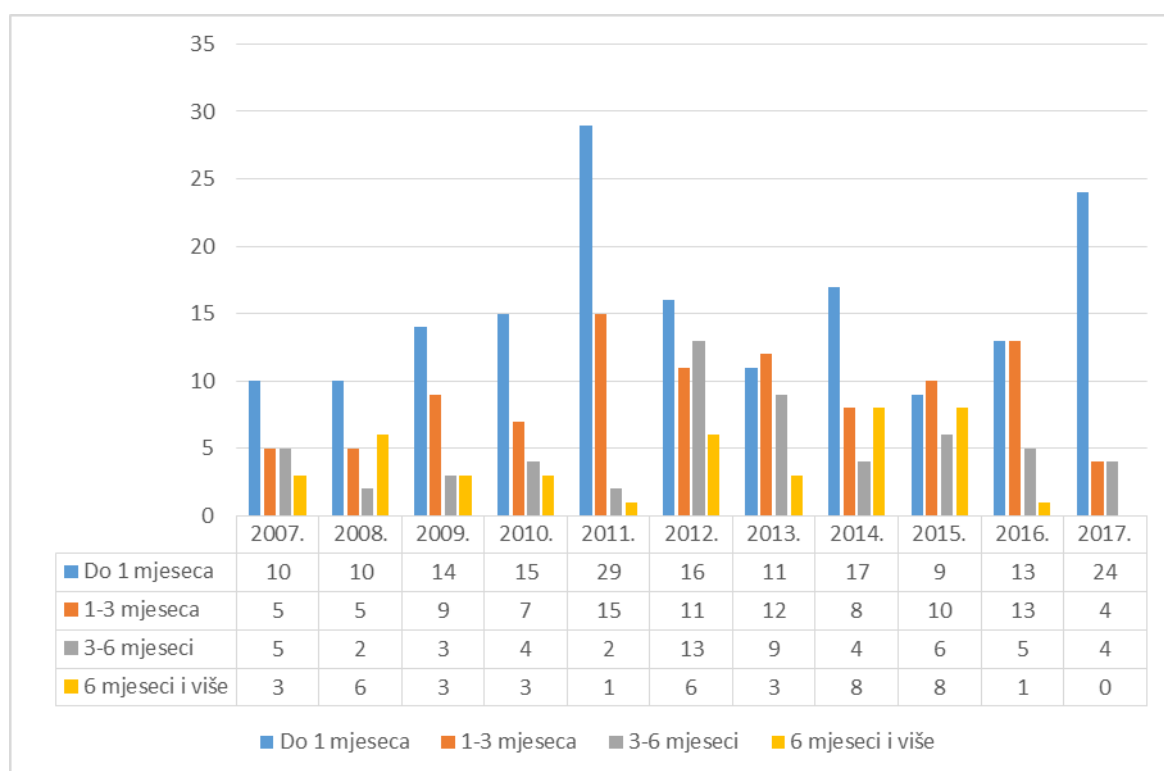
Osim toga korisnice se dodatno educira o važnosti roditeljskih uloga, roditeljskim kompetencijama te prepoznavanju dječjih potreba. U tom smislu izgrađena je i psihološka potpora djeci koja uključuje suočavanje s traumama stečenima u obitelji te pomoć pri adaptaciji na novonastalu sredinu i promjenu škole, ukoliko je o školskoj djeci riječ.

Sveobuhvatan stručni tretman provode i socijalne radnice koje centrima za socijalnu skrb upućuju stručna mišljenja za svaku korisnicu smještaja. Ti se dokumenti koriste kao službena mišljenja u sudskim procesima te kao podloga za poduzimanje različitih mjera iz područja obiteljsko pravne zaštite pri uredima socijalne zaštite. Socijalne radnice pojavljuju se i kao svjedoci u sudskim procesima i nakon odlaska korisnika/ca sa smještaja. Komunikacija se odvija i s policijskim postajama za potrebe procesuiranja slučajeva koji su u nadležnosti policije. U individualnom radu sa žrtvama koriste se klasične pedagoške metode i njihove kombinacije: metoda poticanja, metoda navikavanja, metoda usmjeravanja i metoda sprječavanja. Koristile su se i razne tehnike savjetovanja kao što su: reflektiranje, korištenje strouka, parafraziranje, osnaživanje i validacija trenutnog emotivnog stanja s ciljem jačanja istog.

Grupni rad je važna dimenzija pomoći i osnaživanja u skladu s teorijom osnaživanja. On uključuje edukativne radionice, polustrukturirane radionice i grupe samopomoći. Grupnim radom razvijaju se i potiču osobine psihosocijalnog karaktera nužne za ostvarenje kvalitetnije komunikacije u obitelji, s djecom i s ostalim korisnicama smještaja, jer podosta žrtava dolazi u smještaj iz obitelji u kojima nisu mogle usvojiti pozitivne oblike ponašanja. Grupni rad provode socijalne radnice i psihologinja, a načela koja primjenjuju su sljedeća: načelo individualizacije, načelo indirektnog postupanja, stvaranje pozitivne grupne dinamike i izrada plana i programa ovisno o interesima i potrebama žrtava¹⁴. Od 2011. godine uvedeni su novi oblici programskog rada psihologinja s korisnicama/ima pa je osnovana grupa samopomoći te su organizirane edukativne radionice.

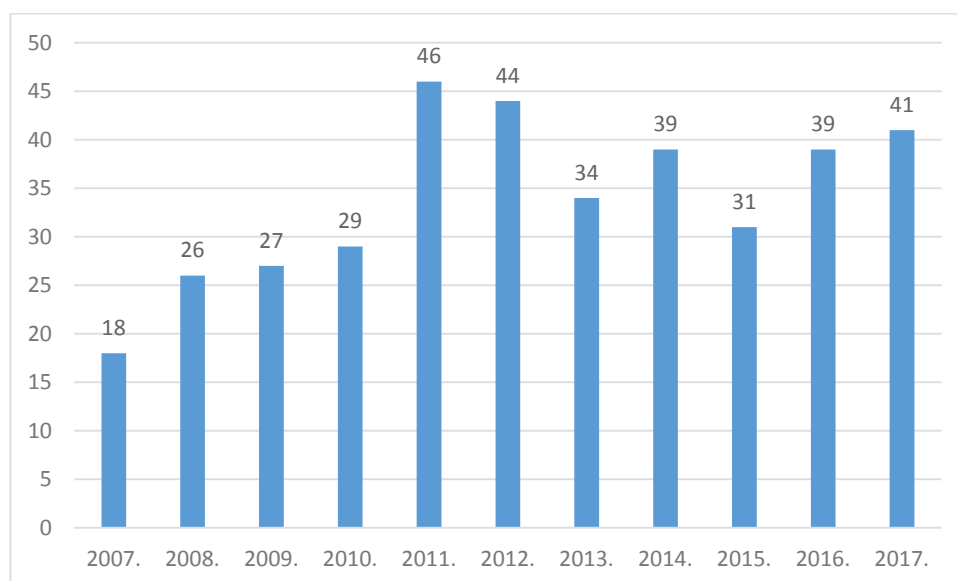
Duljina boravka u ustanovi varira u vremenskom rasponu od najmanjeg „do 1 mjeseca“ pa do „6 i više mjeseci“ (Grafikon 12). Iz grafikona je vidljivo da je poslije 2011. godine, najviše korisnica (do jednog mjeseca) boravilo u ustanovi 2017. godine. Ta je vrsta boravka u desetogodišnjem razdoblju i inače prevladavala (46%). Nadalje, „do 3 mjeseca“ boravilo je u Domu 27% žrtava, a „od 3 do 6 mjeseci“ u Domu je boravilo 16% žrtava. Najmanje je bio zastupljen boravak „iznad 6 mjeseci“ – 11%. Trajanje boravka u ustanovi je dobrovoljnog karaktera, pa žrtve samoinicijativno odlaze zbog različitih životnih okolnosti. Međutim, ponekad zbog učestalog kršenja pravila kućnog reda korisnice mogu dobiti izvanredni otkaz smještaja. Ipak, uvijek im se nudi premještaj u drugo sklonište jer cilj stručnog tima nije vratiti žrtvu nasilniku čak iako korisnica ne prihvaća pravila kućnog reda u skloništu. Isto tako, obavezno je organizirati premještaj u drugo sklonište, ako je došlo do otkrivanja adrese skloništa od strane počinitelja. I jedno i drugo, obavlja se uvijek u suradnji i koordinaciji s nadležnim uredom socijalne skrbi koji je žrtvu i smjestio u sklonište.

Grafikon 12: Trajanje boravka u ustanovi u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (N=366)



Odlasci sa smještaja bili su najintenzivniji u 2011. i 2012. godini, a potom u 2017. godini (Grafikon 13). Ukupno su sa smještaja otišle 374 žrtve obiteljskog nasilja.

Grafikon 13: Odlasci sa smještaja u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (N=374)



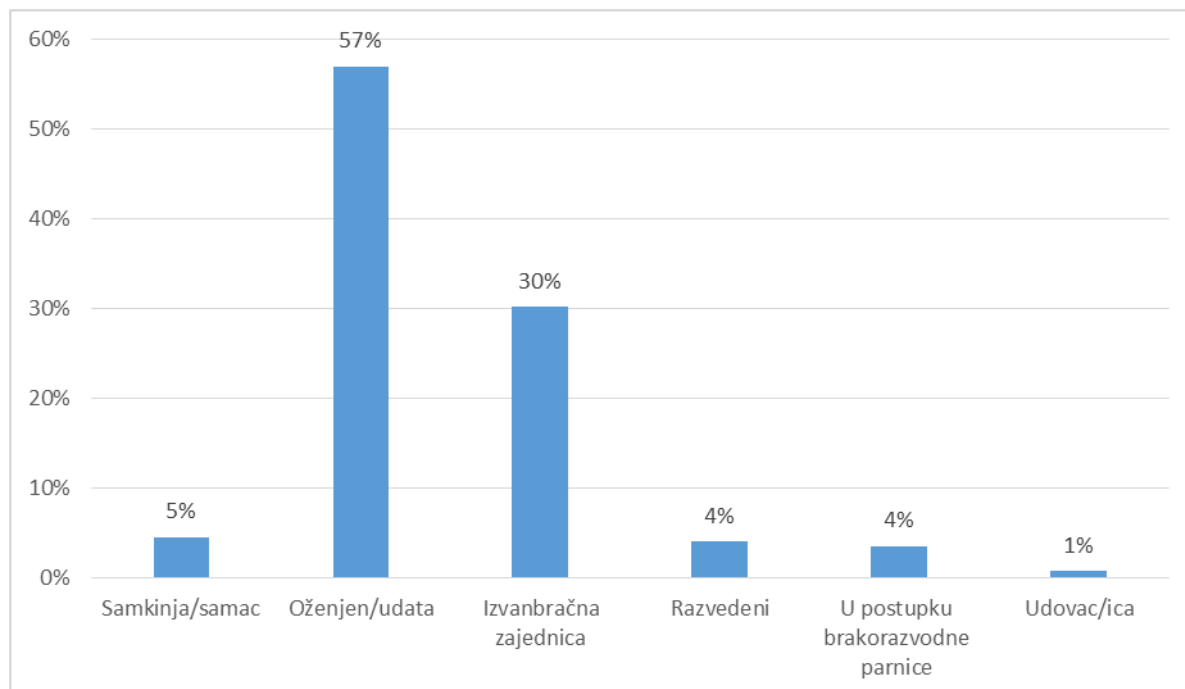
U radu s korisnicama zastupljene su tjedne radionice strukturiranog ili polustrukturiranog tipa na kojima se nastoje osvijestiti negativni obrasci ponašanja. Tematski gledano, tom metodom rada obrađuju se i druge, značajne teme kao što su: načini komunikacije, međugeneracijski lanac nasilja u obitelji, problematika razloga zbog kojih žene ostaju u nasilničkim vezama, očekivanja prilikom smještaja u Domu, seksualni život u nasilnom partnerskom odnosu, emocionalni odnosi u braku, suočavanje s problemima u životu i spremnost za njihovo rješavanje te kvalitetno provođenje slobodnog vremena s djecom. Psihoedukacija je usmjerena i prema onim majkama koje iskazuju nasilno ponašanje prema djeci. Još je niz brojnih tema na kojima se radi s korisnicama.

Tematske radionice provode zajedno, psihologinja i socijalne radnice. Stručni tim održava i interaktivne radionice namijenjene predškolskoj djeci, kao i one namijenjene djeci školske i srednjoškolske dobi.

Stručni tim se u svom radu nosi i s dugoročnim programskim ciljevima kao što je educiranje o neprihvatljivosti nasilnog ponašanja, kako bi se smanjila mogućnost transgeneracijskog prijenosa takvog ponašanja.

Usmjerenost radioničkog tipa rada na obiteljsku problematiku opravdavaju i demografski podaci koji pokazuju da su korisnice smještaja u velikoj većini slučajeva (87%) bile u partnerskom odnosu – u bračnoj zajednici (57%) i izvanbračnoj zajednici (30%) (Grafikon 14). Toj brojcima možemo nadodati i one žrtve koje se nalaze u postupku brakorazvodne parnice (4%). Ostale kategorije korisnica smještaja uključuju samkinje – 5%, razvedene žrtve (4%), i udovice (1%).

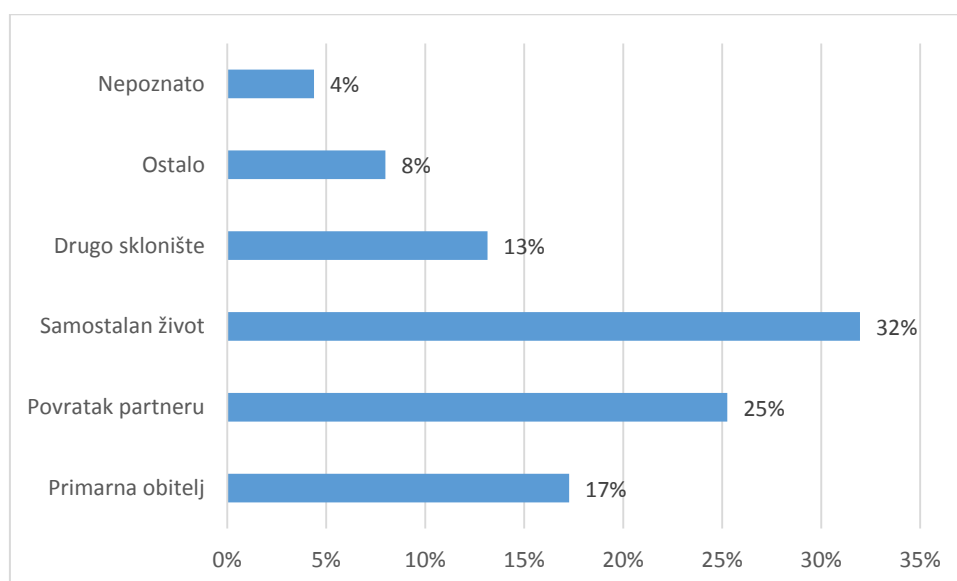
Grafikon 14: Bračni status korisnica smještaja u razdoblju od 2007. – 2017. (%)



U radu stručnog tima primjenjuju se i nove tehnike rada kao što su npr. biblioterapija, pri čemu se uzimaju u obzir obrazovne i kulturne osobine korisnika. Osim toga, koriste se i druge ekspresivne i kreativne tehnike kao što su igranje uloga, simulacija, interaktivno predavanje, grupne igre, proučavanje slučajeva, izražavanje kroz crtanje i brainstorming.

I psihologinja i socijalne radnice razrađuju planove vezane uz osamostaljenje žrtava nasilja nakon odlaska sa smještaja. To je osobito važno imajući u vidu pokazatelje prema kojima se najviše žena odlučuje na samostalan život (32%) iako se i relativno visoki postotak žena odlučuje na povratak partneru (25%). U primarnu obitelj vraća se 17% žena dok u drugo sklonište odlazi 13% žena (Grafikon 15). Neke sudbine nakon odlaska sa smještaja ostaju nepoznate (4%) dok se 8% odlučuje za druge životne aranžmane.

Grafikon 15: Mjesto povratka nakon izlaska iz skloništa u razdoblju od 2007. – rujna 2017. godine (%)



Također, za svaku se osobu izrađuje sigurnosni plan u cilju povećanja sigurnosti žrtve u slučaju da se, nakon izlaska iz skloništa, vraća partneru. No, isto vrijedi i ukoliko se žrtva ne odluči vratiti partneru uz naravno prisutnu mogućnost da će ju on potražiti i poticati na ponovno zajedničko življenje. Nakon izlaska iz skloništa ustanova žrtvama nudi usluge Savjetovališta radi podrške i daljnjeg savjetovanja pogotovo u kontekstu nastanka vrlo mogućih, kriznih situacija.

Stručni tim, u domeni svojega posla, vodi opsežnu statističku evidenciju različitih pokazatelja o korisnicima smještaja i njihovoj djeci te pokazateljima o počiniteljima nasilja. U tom smislu postoji baza podataka o smještaju žrtava obiteljskog nasilja kako bi se, osim za vlastitu evidenciju, osnivaču ustanove mogli dati adekvatni podaci vezani uz provedbu mjera strategija kao što su na primjer *Zagrebačka strategija protiv nasilja u obitelji* te *Zagrebačka strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom*. Osim toga, baza podataka služi za izradu različitih izvještaja za potrebe ustanove te nadležnog ministarstva.

Pravna pomoć korisnicima smještaja i njihovoj djeci od velikog je značaja. Pravnica obavlja sve poslove iz domene obiteljskog prava, radnog prava, javne nabave i ostale poslove vezane uz izradu općih i pojedinačnih akata Doma. Kontinuirano stoji na usluzi korisnicima Doma radi rješavanja njihove osobne problematike te je na taj način u potpunosti uklopljena u rad stručnog tima. Pravnica sastavlja tužbe i žalbe korisnicima smještaja vezano uz različite postupke kao što su razvod braka, skrb o djeci i podjela bračne stečevine te daje prijedloge radi donošenja odluka o

susretima i druženjima s djecom. Ona kontaktira općinske sudove, državno odvjetništvo, policiju i centre za socijalnu skrb, a aktivna je i u rješavanju radnih sporova za žrtve obiteljskog nasilja. Provodi postupke u slučajevima kršenja kućnog reda od strane korisnika smještaja. Radi na izmjenama i dopunama općih i normativnih akata ustanove te implementira u osnivačke i druge akte izmjene i dopune zakona nadležnih za djelatnost ustanove (npr. *Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji*; *Obiteljski zakon*; *Kazneni zakon*; *Zakon o prekršajnom postupku*; *Zakon o ravnopravnosti spolova*). Uloga pravnice je, osim toga, izrazito važna prilikom dolaska stranih državljana/ki na smještaj vezano za ostvarivanja prava s obzirom na status stranaca/strankinja. Od 2009. godine pravica je aktivna i u savjetovanju putem mrežne stranice ustanove tzv. web savjetovališta za sve zainteresirane po pitanjima iz domene obiteljskog prava, što potvrđuje otvorenost ustanove prema javnosti i želju da pomogne i anonimnim žrtvama nasilja. Web savjetovalište pruža usluge i iz područja socijalnog rada i prava te psihologije u što su uključene sve ostale članice stručnog tima.

Očekivanja stručnog tima idu smjerom promjene stanja u kojem se žrtve nalaze; od promjena viđenja problema i odnosa s bliskim osobama do onog najizazovnijeg - promjene načina života.

Tehnički tim upotpunjava rad stručnog tima u obavljanju drugih poslova. Domaćice brinu o održavanju higijenskog reda na smještaju, nabavljaju i pomažu u kuhanju hrane, raspoređuju dnevne porcije hrane te održavaju čistoću u prostorijama uprave i stručne službe. Domaćice, osim toga, pomažu u organizaciji dnevnih obveza korisnika. Smještaj ima i domara koji obavlja poslove održavanja objekta.

Stručni, kao i tehnički tim podvrgnut je unutarnjem nadzoru temeljem članka 222. *Zakona o socijalnoj skrbi* (NN 157/13) čime se osigurava uspješnost provođenja planova i programa rada te detektiranja propusta u radu s ciljem unaprijeđenja kvalitete.

Rad stručnog tima i ravnateljice povremeno je potpomognut supervizijom od strane vanjskih izvršitelja – supervizora. Svrha supervizije je stvaranje podržavajuće atmosfere u kojoj obje strane, supervizor i supervizant, integriraju stručno iskustvo s teorijskim znanjem kako bi unaprijedili kvalitetu rada, bave se zahtjevima profesije te vrijednostima i osjećajima supervizanta. Svrha je razvijanje daljnjih vještina i znanja te očuvanje osobnog i profesionalnog mentalnog zdravlja i identiteta supervizanta.

Stručni tim je kontinuirano tijekom deset godina radio na usavršavanju stručnih znanja ostvarujući pritom suradnju sa širokim spektrom institucija. Riječ je o specijalističkim usavršavanjima u različitim stručnim područjima kao što je npr. agresivno ponašanje kod djece i odraslih. Psihologinja, socijalne radnice i pravica aktivno sudjeluju u radu svojih stručnih udruženja. Osim u zemlji, stručni tim se zajedno s ravnateljicom educirao i na studijskim putovanjima npr. u Nizozemsku, Austriju, Njemačku, Španjolsku i Poljsku vezano za rad s počiniteljima nasilja, a vezano za rad skloništa, imao je uvid u rad kolegica i kolega iz regionalnog okruženja.

Za izdvojiti je da su psihologinje 2012. godine organizirale *Otvorena vrata* pod nazivom „Što radi psiholog/psihologinja u obiteljskom nasilju“. Nadalje, u 2016. godini, psihologinja i pravica održale su stručno predavanje za veliki broj volontera Udruge za zaštitu žrtava svjedoka kaznenih djela.

U okviru javne diseminacije svojih znanja, stručni tim i ravnateljica doprinosu dali i kroz pisanje stručnih i znanstvenih radova za različite publikacije. Za izdvojiti su stručne publikacije „Duga“ za partnere (2010. i 2017.) te Priručnik za karijerno savjetovanje žrtava obiteljskog nasilja (2014.). Uz navedeno, tu su i znanstveni članci pojedinih članica stručnog tima: Razlozi razvoda braka kao

odrednice sporazuma o roditeljskoj skrbi (Štifter i sur., 2016.) i Uloga sigurne kuće u osnaživanju žena koje su preživjele partnersko nasilje (Bakić i sur., 2017.)

Stručni tim je i javno djelovao, sudjelujući na stručnim skupovima te tematskim okruglim stolovima vezanima uz područje zaštite od nasilja u obitelji i nasilja nad ženama. Redovito, na godišnjoj razini, sudjeluje aktivno s izlaganjima na strukovnim konferencijama socijalnih radnika i psihologa.

Komunikacija ustanove s medijima je otvorena pa je ravnateljica davala izjave u tisku te radio i televizijskim emisijama. Osim toga, bila je aktivna u predavačkim aktivnostima vezano uz temu nasilja u partnerskim vezama. O djelatnosti ustanove govorila je studentima više visokoškolskih ustanova kao i stručnjacima/stručnjakinjama zaposlenima u drugim institucijama koje su involvirane u rad sa žrtvama nasilja. Također, sudjelovala je na konferencijama, konzultantskim radionicama i stručnim skupovima. Ravnateljica je, osim toga, prisustvovala javnim skupovima koji se direktno ili indirektno odnose na problematiku nasilja u obitelji.

Javno djelovanje ustanove povremeno je bilo aktivirano i na društvenim mrežama (npr. Facebook). Najvažniji suradnici Doma u domeni smještaja žrtava obiteljskog nasilja su centri za socijalni rad i policijske postaje u Zagrebu i ostalim županijama. Stručni tim surađuje i s drugim stručnim službama u predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, liječnicima opće i školske medicine, pedijatrima i liječnicima koji prate zdravlje odraslih korisnika/ca smještaja. U svrhu osiguranja zdravstvene zaštite ostvarena je suradnja vezana uz djecu koja su bila na smještaju i s pojedinim specijalističkim ustanovama kao što su Poliklinika za zaštitu djece i mladeži Grada Zagreba kao i Psihijatrijska bolnica za djecu i mladež Zagreb (popis suradnika Doma nalazi se u Prilozima).

Osim toga, stručni tim surađuje s nadležnim uredima za socijalnu skrb, istražnim Centrom Županijskog suda u Zagrebu vezano uz prikupljanje informacija o počiniteljima nasilja, a za koje se vodi kazneni postupak. Suraduju i s institucijama kao što su Hrvatski zavod za zapošljavanje i Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje. S obzirom da korisnice odlaze na ročišta u kaznenim predmetima protiv počinitelja nasilja, suradnja je ostvarena i s Uredom za pomoć i podršku svjedocima i žrtvama.

Dom je ostvario suradnju i s Pravobraniteljicom za ravnopravnost spolova RH i Pravobraniteljicom za djecu RH kao i nadležnim ministarstvom. Oko pomoći prilikom upisa djece iz skloništa u dječje vrtiće surađivao je s Gradskim uredom za obrazovanje, kulturu i šport te s Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom u svrhu odlaska djece iz skloništa na organizirana ljetovanja ili zimovanja, odnosno radi sudjelovanja djece na prigodnim priredbama u vrijeme Uskrsa ili Božića, u organizaciji spomenutih Ureda.

Ustanova ima intenzivnu suradnju s organizacijama civilnog društva (vidjeti popis u Prilozima) kojoj je svrha zaštititi žene i djecu žrtve obiteljskog nasilja. Ravnateljica Doma članica je upravnog odbora udruge Ženska soba – za borbu protiv seksualnog nasilja prema ženama. S udrugama su ostvarivani različiti oblici suradnje, među kojima su najčešće edukativna, projektna i suradnja aktivne razmjene korisnika smještaja.

Otvorenost ustanove omogućava izvođenje niza programa i usluga vezanih uz poboljšanje kvalitete života žrtava pa su u suradnji s udrugama organizirane računalne radionice, kulinarske radionice, radionice urbanog vrtlarstva i različite kreativne radionice.

Iako je ustanova planirala pokrenuti intervizijski skup svih skloništa u Hrvatskoj u cilju poboljšanja praksi u pružanju zaštite žrtvama nasilja, on se nije dogodio, zbog nedostatka financijskih sredstava.

Smještaj u Domu predmet je intenzivnog interesa različitih institucija iz inozemstva pa je ustanova primala posjete iz Federacije Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Srbije, Bugarske, SAD-a, Finske i Kurdistan. U sklopu Erasmus projekata, Dom je omogućio posjete studenata iz Češke, Njemačke i Švedske, a jedna studentica iz Beča odabrala je upravo ovu ustanovu za svoju šestomjesečnu studijsku praksu.

Europski socijalni fond financirao je projekt *Sigurno do posla s Dugom* na kojem je Dom surađivao s Gradom Zagrebom, Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Hrvatskim zavodom za zapošljavanje – Podružnica Zagreb te Institutom za razvoj tržišta rada. U projekt su bila uključena i ostala skloništa/savjetovališta: Caritasova kuća za žrtve obiteljskog nasilja (Samobor), Centar za participaciju žena u društvenom životu (Rijeka), Centar za žene Adela (Sisak), Dom za žrtve obiteljskog nasilja „Sigurna kuća“ (Čakovec), Dom za žrtve obiteljskog nasilja – „Utočište Sveti Nikola“ (Varaždin), DUGA Udruga za pomoć ženi i djetetu (Zadar) i Udruga za zaštitu žena i djece žrtava obiteljskog nasilja „Iris“ (Bjelovar). U svrhu procjene kapaciteta skloništa/savjetovališta i prilagodbe projektnih aktivnosti obavljeno je terensko istraživanje svih osam skloništa/savjetovališta na području Republike Hrvatske te pripadajućih područnih ureda Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (u Sisku, Bjelovaru, Varaždinu, Čakovcu, Zagrebu, Zadru i Rijeci). Izrađena je i analiza kapaciteta skloništa/savjetovališta te rezime sastanaka u područnim uredima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje. Projekt je trajao od rujna 2013. do prosinca 2014. godine.

Tijekom trajanja projekta kontaktirano je pet poslodavaca koji su pokazali opći interes za suradnju kako bi organizirali praktični rad i/ili iskustvo volontiranja za žrtve nasilja. Iz Doma je posao dobilo šest žrtava. Od toga, tri su žene zaposlene preko javnih radova, a ostale u privatnom sektoru (servisi za čišćenje i ugostiteljski objekti). Ukupno je šestnaest žrtava iz svih osam skloništa, sudjelovalo u daljnjem obrazovanju od kojih je devet pohađalo računalni tečaj, šest je pohađalo tečaj kuhanja, tri su pohađale tečaj za medicinske sestre, a jedna je pohađala tečaj za medicinsku sestru za starije osobe. Obrazovanje za računalog operatera stekla je jedna osoba, jedna je pohađala školu za strane jezike, jedna za pomoćnu kuharicu, jedna za masažerku reflesokologije, a jedna za zaštitarku. Konačno, petnaest žena dobilo je certifikat za završetak dodatnih tečajeva strukovnog obrazovanja i osposobljavanja.

Tijekom provedbe projektnih aktivnosti, uspostavljen je model čuvanja djece u skloništu „Duga-Zagreb“ i u Caritasovom skloništu. Temeljem pozitivnog iskustva čuvanja djece, dok majke rade na svojoj dodatnoj edukaciji ili prekvalifikaciji, u Domu se ubrzo aktivirala donacija ponuđena upravo za tu svrhu. U siječnju 2015. godine, Dom je dobio dvogodišnju donaciju od Raiffeisen-bank Hrvatska i Austrija za održavanje sistema čuvanja manje djece (u dobi od 1,5 – 10 godina) za vrijeme dok su su njihove majke na razgovoru za posao, kod liječnika, na putu na sudsku raspravu u drugom gradu, rade drugu smjenu ili rade vikendom.

Za sve navedene situacije Dom je dobio financijska sredstva za angažiranje studentica završnih godina Studijskog centra socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu te Učiteljskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

Projekt je pokazao veliku dobrobit za djecu na smještaju kao i za njihove majke koje mirnije mogu obavljati aktivnosti izvan Doma.

Donacija je produžena na još dvije godine te će trajati do siječnja 2019. godine.

Kvalitativna evaluacija smještaja u Domu „Duga – Zagreb“ od strane korisnica

Kako bi došli do uvida u iskustvo boravka u Domu iz perspektive žrtava obiteljskog nasilja, provedeno je devet polustrukturiranih anonimnih intervjua od čega 5 intervjua s osobama koje su otišle sa smještaja i 4 intervjua s korisnicama smještaja tijekom lipnja i srpnja 2017. godine¹⁵. Intervjui su vođeni s obzirom na teme: okolnosti zbog kojih su zatražile smještaj u Domu; očekivanja od smještaja; kvalitete smještaja; sigurnosti smještaja; procjene kvalitete rada zaposlenih; korisnosti boravka na smještaju i eventualnih preporuka za žrtve nasilja.

Rezultati intervjua, zajedno s rezultatima evaluacijskih anketnih upitnika, koje korisnice ispunjavaju prilikom napuštanja ustanove, predstavljeni su u nastavku ovog poglavlja.

Za sve korisnice smještaja, dolazak u Dom uslijedio je nakon neposrednog traumatskog iskustva jer je nad njima provođeno sustavno nasilje, kao što se vidjelo iz statističkih podataka, većinom od partnera, ali od drugih članova obitelji. Razlozi dolaska na smještaj su sljedeći:

Obiteljsko nasilje pred djecom, on je mene davio, ja sam njega ogrebla po licu. Nisam odmah otišla u sigurnu kuću nego sam otišla kod prijateljice ali policija nije odradila posao kako je trebala i nisam se osjećala sigurna.

Muž me maltretirao godinama, i onda od zadnjeg je krenuo i djecu i ja sam se odvažila prijaviti.

Ja sam došla u kuću radi nasilja u obitelji, jer je mene otac 15 godina maltretirao. I fizički i psihički i ono treće.

Ovdje sam zbog pitanja čiste sigurnosti. Ja imam svoj stan, imam posao za stalno, imam sve svoje, međutim, [ovdje sam] zbog ponašanja mog bivšeg supruga koji je stalno dolazio, zvonio nenajavljeno, sačekivao i radio svašta.

Zbog supruga. Nasilje u obitelji....bilo je krvi.

Imala sam kod kuće problem s mužem gdje je on rekao da će me zaklati i baciti u [rijeku] i da neću dočekati dana... Pošto nisam imala kamo otići, nemam nikoga, kad je policija došla ja sam rekla: „ja nemam kamo otići“. Pitala sam ih da li mogu računati na vas, rekli su: „ok, možete“. Onda su me odveli do socijalne radnice i tako u Dugu.

Od strane svekrve [sam zlostavljana] 3 godine, od strane supruga mjesec dana.

Način dolaska na smještaj u Dom „Duga – Zagreb“ organiziran je u suradnji s centrima za socijalnu skrb i policijom. To je ujedno i kanal informacija putem kojeg je većina žrtava prvi puta čula za mogućnost smještaja. Neke od korisnica nisu uopće bile upoznate s pojmom sigurnog smještaja.

Saznala sam preko centra socijalne skrbi, socijalne radnice su me odvele. Nisam znala taj dan niti kud idem niti ništa. Nije mi u tom momentu bilo važno gdje ću doći, bilo mi je važno samo da se maknem iz te okoline.

Rekli su mi [za mogućnost smještaja], nakon što je policija saznala [za nasilje]. Pitali su me da li bih ja htjela nešto takvo, rekla sam ne znam da li je to sad potrebno jer je nasilnik odmah otišao u zatvor i dan danas je tamo. Nisam smatrala potrebnim da bi trebala ići u sigurnu kuću. Onda su kasnije mediji navalili, mislim nisu na mene ali jednostavno je bio pritisak od medija i radi kćerke sam

odlučila. Došla mi je socijalna služba i rekli da me mogu staviti u sigurnu kuću i da biram koju. Rekla sam da kad već mogu birati da ću izabrati Zagreb. Veliki grad, [odlučila sam] idem u veliki grad.

Ja sam bila u bolnici, ja sam povrijedila ruku, a inače sam na psihijatriji, liječim se u Dubravi devet godina. Pomogla me smjestiti moja profesorica u bolnici koja je tamo glavna.

Većina žena smještenih u Dom nisu imale nikakva posebna **očekivanja** od smještaja. Po dolasku na smještaj žrtve se upoznaju s pravilima kućnog reda. Ženama sa sela, dolazak u Dom je osobito bio stresan jer uopće nisu imale ideju o tome kako smještaj izgleda i što nudi.

Smjestila me u sobu jedna socijalna radnica, mislim da su bile i ravnateljica i gospođa pravica. Ukratko su mi objasnile sve, pravila da tjedan dana nema komunikacije i mobitel. Na prvu je sve bilo dobro, čak sam se iznenadila, nisam uopće očekivala da je tako, da je to sve dobro posloženo.

Nisam ništa. Mir i sigurnost, jedino to. A sve ostalo je bila nepoznanica o kojoj nisam imala predodžbu. Samim time nisam imala ni očekivanja. Jednostavno put u nepoznato.

Nisam [ništa očekivala]. Mislim da je savršeno ono, prvih 7 dana, nema mobitela, nema kontakta, nema ničega. To je presavršeno. To bi nam ponekad svima skupa trebalo i u normalnim životnim okolnostima.

Ja sam to zamišljala sasvim drugačije nešto, bojala sam se kamo idem, kuda idem, ja sam žena sa sela. „Bože, gdje će me staviti, kakva je to kuća?“ - tako sam to zamišljala. A kad sam u stvari došla u Dugu onda sam vidjela da je to sasvim nešto drugo. Ugodno osoblje, silne prostorije, imate svoj televizor. Šta da vam kažem, jedno veliko pozitivno u plus, sve pet.

Kad sam došla bojala sam se gdje idem i kamo idem. Vi koji živite u gradu to je nešto drugo, vi ste ljudi iz grada, a mi smo ljudi sa sela koji ne znamo ništa. Radiš po kući, hraniš pure, kokoši.

One korisnice smještaja koje su imale informacije o takvom tipu smještaja i mogućnostima pomoći, imala su i neka očekivanja. Na primjer, jedna ispitanica tvrdi da je očekivala pomoć u vezi sa stanovanjem i pronalaskom zaposlenja.

Nisam ni znala što oni očekuju u toj kući, jednostavno kad sam došla sam se prilagodila okolini, jer sam jako prilagodljiva. Nisam ništa očekivala, znala sam da će mi pomoći vezano za posao, za stan. Vidjela sam da pomažu i drugim ženama vezano za stan, za posao i sve to.

Kvaliteta smještaja ocijenjena je vrlo visokom u pogledu opremljenosti prostora i individualnih soba. S kvalitetom hrane korisnice su relativno zadovoljne. Nekim se korisnicama nije svidio režim kućnih pravila, jer ograničava potpunu slobodu kretanja. Lokacija je ocijenjena predalekom od centra grada.

Mogu reći da sam imala svoju sobu, svoj wc, s tim da smo imali ostale stvari zajedničke. Što se tiče higijene i hrane, higijena je ok. Nisam se to ni nadala da će biti, da će se kupovati, a hrana mogu reći da sam i zadovoljna i nezadovoljna. Bilo je i hranjivih stvari i nehranjivih.

U biti, uvijek se može bolje, ali s obzirom na sve mislim da... imaju neka svoja pravila kojih se mora pridržavati. Meni se baš nisu dopala kao korisniku ali sve je to s razlogom napravljeno, a ovo sve okolo mislim ok je, meni ništa nije falilo.

Meni je ova kuća pružila do neba.

Vrhunska. Prvi put sam tu jela bakalar i neke stvari koje nam inače nisu dostupne. Raznovrsna je hrana bila, variva je bilo dosta, to je bilo jako fino napravljeno. Hrana je stizala, nije kuhala kuharica nego je hrana stizala od nekud, raznovrsno voće i povrće uvijek na raspolaganju.

Devedeset posto žena je bilo prezadovoljno. Čak smo međusobno i komentirale da će nas svi ovdje razmaziti, a da kad izađemo van, masa toga neće biti dostatna. Pogotovo žene koje imaju petero djece, nikad dovoljno Nutele i nikad dovoljno voća. Ima jedan mali postotak vječnih gundala koje su tražile „dlaku u jajetu"... Lokacija je bila malo nezgodna, dalje od grada. Ali to nam je bio najmanji problem. Mi smo sve vodile bitke na sudovima..

Bili smo super smješteni. Nova zgrada, luksuzan je smještaj. Imali smo svoju privatnost, soba sa tuš kabinom, i televizor i sve prekrasno, nova gradnja. A ujedno smo i dio društva. Sa susjednim sobama smo povezani hodnikom, dolje smo uvijek bile na raspolaganju bilo kome od stručnog tima, dakle domaćica, domar. Da bilo što treba domar je bio na raspolaganju, psiholog također, tokom cijelog dana, dvorište gdje su se djeca mogla igrati i družiti se, a kad vam treba par minuta privatnosti i biti nasamo, soba je kao apartman.

U pogledu **sigurnosti smještaja**, korisnice smještaja osjećaju se sigurno zahvaljujući angažmanu zaštitarske službe i video nadzora, no smatraju kako većina ljudi u lokalnoj zajednici zna kako je riječ o skloništu za zlostavljane žene. Zatražen je premještaj onih korisnica smještaja čija je lokacija otkrivena. Opasnost od otkrivanja lokacije povećana je kod korisnica čija djeca često koriste društvene mreže.

Dosta je bilo sigurno, no mi smo morale otići jer smo tako odlučile jer je [kćer] pri viđanju [s ocem] odala točnu lokaciju.

Ne, nemam primjedbi. Svi smo bili zaštićeni. Cijeli prostor je pod video kamerama. Čak i žene koje su pronašli njihovi zlostavljači, u rekordnom roku su bile preseljene na drugu lokaciju.

Nisam imala nikakav strah, ta kuća je jako upečatljiva ...za moj pojam je veoma upečatljiva. Sam objekt. To ljudima izaziva znatiželju, onda pitaju što je to? I kad žene idu na posao, znaju ljudi reći „to vam je ta osoba iz sigurne kuće“. Okolo su susjedi i svi znaju što je to. Tako da baš i nije lako... ne odati lokaciju, cijelo naselje je znalo što je to. To nije dobro. Ali, ne mogu reći da je postojala bila ikakva opasnost za ikoga. Ja sam se osjećala sigurno.

Otkriti se može, evo nažalost moja djeca su otkrila lokaciju (preko Facebooka). To su prijatelji otkrivali. I ono, otac je to vidio i skopčao je i našao je djecu u školi. Ja sam znala da će on mene naći.

Ja sam tu sigurna i mogu izaći van, samo moram pisati od kada do kada, i sastanem se sa unukom svojim, s nikim drugim nemam kontakt. I kad idem na kontrolu, tu pišem da idem u bolnicu na kontrolu ili, ako hoću ići u šetnju, onda samo moram napisati i kasnije od 21 sati se ne smijem vratiti. Ja sam jako zadovoljna i, kad bih mogla, ovdje bih ostala.

Prihvat i briga djece smještenih u Domu ocjenjuju se zadovoljavajućom, pogotovo što se tiče pomoći koju stručni tim nudi prilikom upisa ili premještanja djece u predškolske ili školske ustanove. U iskazima sugovornica razvidan je problem oko čuvanja djece, koji se osim organiziranom pomoći rješava i ad hoc. Jedna sugovornica upozorava na proces prilagodbe starije djece na režim smještaja kojima ne odgovaraju pravila uspostavljena na smještaju.

Čim sam došla tamo ja sam tražila vrtić i one su meni taj vrtić omogućile. Što se tiče škole, one su otišle i upisale djecu, ja sam tamo poslala tu djecu u školu. Ako je trebalo šta ukoliko djeca nisu u školi nešto razumijela, one su bile tu, one su išle u škole, bile su ispred djece.

To su bile uvijek tete čuvalice koje su mogle uskakati, to mi je bilo super. E sad nekad su slobodne, a nekad nisu, ali uvijek se našao netko iz kuće tko je mogao imati brigu na djecu. To je bila sve stvar dogovora korisnika s Dugom. A i znala nam je i teta psihologinja uskakati ponekad.

Kad su bila bolesna [djeca], pod temperaturom, ja sam došla s posla, one su odmah upalile aute, dale su domara – „odvedite [ime korisnice] i cure kod doktora, sačekajte ženu dok bude gotova“.

Sin je četrnaest godina. On nije imao od prijatelja nikakve vršnjake i onako osjećao se kao u zatvoru. A dok curice, one su već našle i vršnjake, nisu to toliko loše doživjele kao on.... Ono, vojnički režim je bio i katastrofalno je bilo, ja kažem, pogotovo što se tiče djece.

Rad stručnog tima na smještaju ocijenjen je izvrsnim zbog smjernica i uputstava koje su dobile žrtve nasilja u pogledu organizacije života, psihosocijalne i pravne podrške te savjetovanja.

Što se tiče osoblja sve super. Od male obitelji postaneš jedna velika obitelj. Trebaš se opet snaći u novom prostoru. Životna situacija je takva kakva je, teško ti je, nemaš novaca. Stručni tim je uvijek tu da te usmjeri, uputi.

Ne mogu reći stvarno ništa loše. Nekako posloženo, u svako doba dana ti je netko na raspolaganju, što od domaćica, što od socijalnih radnica... A treba li kakvih poboljšanja, po meni mislim da ne treba.

Oni su se stvarno za mene založili, malo sam poseban slučaj u njihovoj kući. I sve što god mi je trebalo, za što sam se god zanimala, za sud, za sve doslovno, oni su bili tu, pri ruci. Ne mogu ništa reći loše o njima, jer za mene su bili tu. Baš su mi pomogli u svemu.

Oni pomažu svima, a kako to žene prihvaćaju, to je drugi problem. Tamo sam vidjela da su pomogli svima, ali jednostavno nekim ženama ne možete dokazati nešto. Trude se pomoći svima. To mogu jedino reći. Oni su se stvarno za svakoga potrudili.

Lijepo, vrlo toplo. Pravnica, nju ne bih nikad zaboravila, ona je samo pravnica, ali je nas dočekala i dan danas klinci ju pamte. I kad smo došli, ona je meni stavila ruke na ramena i rekla: „Sve će biti ok“, a meni je rekla u startu: „Nemojte im lagati gdje ste“... Znam ja pravnike pa onda me to iznenadilo da ima tu jednu toplinu. I onda sam nakon nekog vremena skužila da je klinci jako vole i nije mi bilo jasno zašto, i onda mi je stariji sin rekao: „Kad smo došli, kad si vukla onaj kofer, ona je tebe zagrlila“.

Bili su jako otvoreni, socijalna mi je rekla da misli da umanjujem problem, da je to ozbiljna stvar, psihologinja je krasna isto, ne mogu reći.

Moralno, one su mene moralno digle, to su valjda jedini ljudi koje sam ja upoznala da vjeruju u mene, ja sam vjerovala u njih i one u nas.

Nemam ja nikakvu zamjerku, one su meni sve odradile, kad nešto nisam razumjela ja sam došla pitati, kad je došla kakva kuverta ja sam odmah tražila odgovor za nešto. Jednom se desilo da nisam mogla ići na sud, mala mi je bila bolesna, one su automatske pisale da se ja na sudu neću pojaviti.

Ne, nikakvih problema. Ja sam sa svima dobra i svi me vole. Ja sam tu proslavila 70 godina, svoj prvi

rođendan. Nikad nisam u životu slavila rođendan do sada. I tortu su mi ispekli i soka dali. Bila sam presretna.

S tim ljudima ću se teško rastati, a pamtit ću ih cijeloga života dok ne umrem. Eto toliko o njima.

Pomoć tehničkog tima ocijenjena je izuzetnom u pogledu organizacije svakodnevnog života korisnica. U pogledu ostvarivanja kontakta s domaćicama nije bilo nikakvih problema.

Domaćice su savršene. Njih ima posvuda. I po stepeništu i što se tiče posteljine, to je svakog petka. Uvijek je čisto, uredno, opeglano. Mogu reći da što se tiče pomaganja i pripreme hrane su odlične.

Domaćice su mi ok, vesele su, zezaju se, nisam imala nikakvih od njih negativnosti niti neugodnosti. Kad mi je nešto smetalo sam rekla, a i one meni.

Korisnost smještaja u instituciji ocjenjena je izrazito pozitivnom. Metode koje provodi stručni tim u pogledu stjecanja samopouzdanja u korisnica ocjenjene su izrazito uspješnim. Korisnice smatraju kako su stekle više samopouzdanja te da im je boravak u ustanovi ulio nadu i povjerenje u to da će se moći snaći u budućnosti.

Bio je jako koristan. U psihološkom smislu. Toga nismo svjesni odmah, već kasnije. Izađemo s puno više samopouzdanja. Samopouzdanje možda ne zvuči kao velika stvar ali ženama koje ga skoro nemaju, isto tako nisam bila svjesna da ga nemam.

Ja sam tamo narasla. U jednom momentu sam pala, u jednom momentu sam bila nesigurna, što i kako, financijski, imam dvoje djece, kako, što. Ne znaš sam kuda se okrenuti.

Izađete snažniji, psihički snažniji boriti se, jer taj sudski proces i dalje traje, možda će godinama trajati. Svaki slučaj je jedinstven, ali zapravo izlazimo snažniji, nosit se sa tim procesima i sa svime. Svaka žena uvidi možda neke stvari u kojima radimo krivo, nismo možda ponekad svjesni da smo obeshrabreni, živčani, nervozni.

Neke žrtve se, i nadalje, osjećaju nesigurnima i boje se izlaska iz Doma. Iz njihove perspektive situacija u kojoj su se našle izgleda nerješiva najviše zbog izostanka podrške uže obitelji u njihovim izborima i odlukama.

Ja se bojim, mene nema tko zaštititi kad izađem iz ove kuće. Otac mi je umro, majka mi je umrla, brata nemam... ja se jednostavno bojim. On ima i taj PTSP... možda nađem kakav posao, ali ne bih mogla raditi puno radno vrijeme.

Ja nemam nekakve sigurnosti vratiti se kući. jer je on nasilan i, prema tome, nemam baš neku sigurnost. A kuda ću, kada ću? [Muž] me 2015. godine udario u oko. Imam zdravstvenih problema kaj se tiče s njegove strane. A to kaj se devet godina liječim na živce, to je sve pogođeno stresom... Imam jednu kćer i nijednu...više s njom ne razgovaram. Ona ide kod tate i dvori ga i tako, sve mu napravi što treba, a mene u sedam mjeseci nikada nije nazvala niti s njom imam ikakav kontakt. To mi je još teže.

Sugovornice su dale i **preporuke** za žrtve obiteljskog nasilja koje su sve odreda ohrabrujuće u vezi s napuštanjem obitelji u kojem se prakticira bilo kakva vrsta nasilja.

Svakoj ženi koja dolazi bih rekla isto, znači dolazi na kušnju sama sa sobom. Da li je ona spremna ili nije spremna? Ukoliko se odluči vratiti, bit će joj samo lošije, bolje neće biti nikad.

Ako su žene iskrene i ako su odlučile... da idu dalje, a tu će hrabrost dobiti sigurno. Ja velim nekad su me više te domaćice znale utješiti jer me bilo sram otići u taj stručni tim i plakati. I one te ohrabre: „Nije on tih suza vrijedan, nemojte se živcirati, bit će sutra bolje“.

Ja bi im preporučila da se obrate, socijalnoj službi i zatraže smještaj. Koliko čujem nisu sve kuće u Hrvatskoj identične. To je priča koja kruži, ne znam da li je to točno. A bez obzira, nebitno da li imamo vrhunsku hranu ili prosječnu hranu, bitno je da imamo na raspolaganju psihologa, socijalnog radnika, da pokrenemo proces prema boljem životu, kvalitetnijem. I priča je kružila da ova kuća gdje sam ja bila u Zagrebu da je najbolja u Hrvatskoj po uvjetima, što stvarno ja u životu nisam doživjela. Nova infrastruktura, cijeli dan na raspolaganju stručni tim, hrana vrhunska. Najgore je kad ljudi pomisle da su sami u svom problemu i da se to nikom drugom ne dešava.

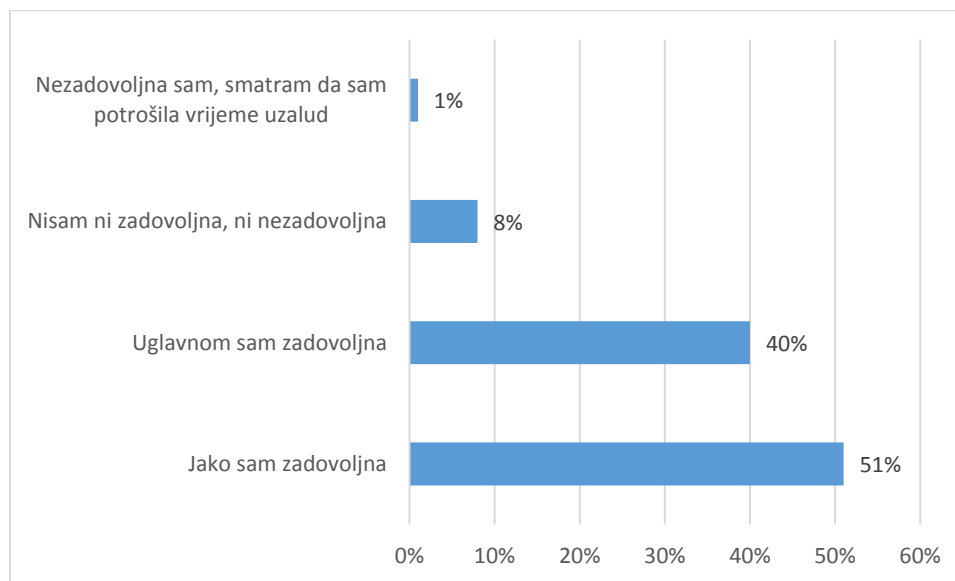
Preporučit da ne čekaju, da čim prije [odu]. Misle da će se poboljšati, da će biti bolje, ali treba reagirati na vrijeme. I sama sam mislila, dijete je malo, nešto će se promijeniti. Stvari se mijenjaju kad se nešto pokrene. Meni je pomoglo puno i ostalo mi je u lijepom sjećanju, i meni i djetetu.

Kvantitativna evaluacija smještaja u Domu „Duga – Zagreb“ od strane korisnica

O zadovoljstvu korisnica raznim aspektima smještaja u Domu govore i evaluacijske ankete koje korisnice popunjavaju prilikom izlaska iz ustanove¹⁶. Uzorak čine 224 osobe koje su napustile smještaj, a podatke je prikupio Dom u okviru svojeg evaluacijskog postupka od travnja 2007. – ožujka 2017. godine.

Kao što je prikazano u Grafikonu 16, preko polovice korisnica (55%) bilo je jako zadovoljno iskustvom na smještaju dok je „uglavnom zadovoljnih“ bilo 40%. Onih ispitanica koje misle da je boravak na smještaju gubljenje vremena bilo je malo – 1%, dok je neopredijeljenih po tom pitanju bilo 8% (Grafikon 16).

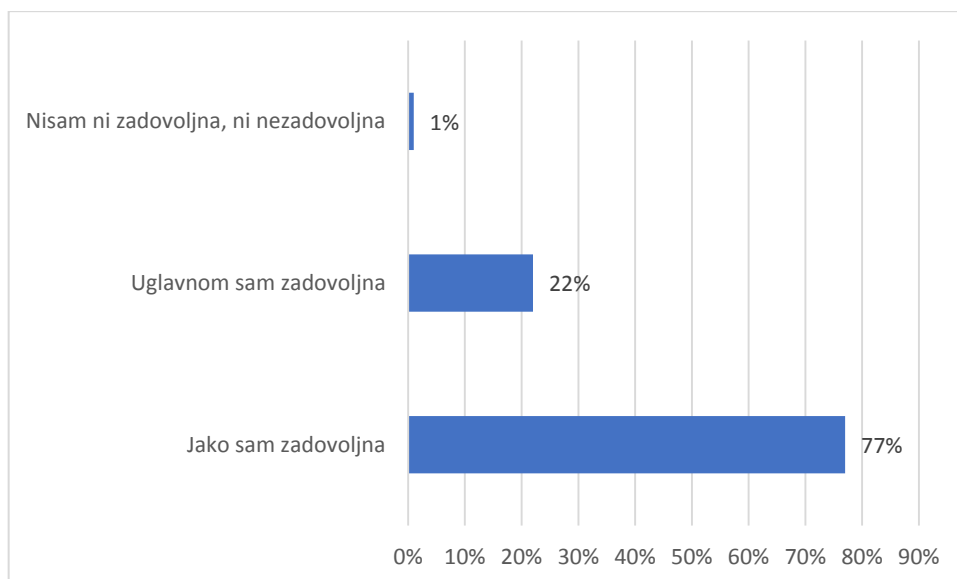
Grafikon 16: Zadovoljstvo stečenim iskustvom u Domu (N=224)



¹⁶ Podaci prikupljeni u ovom poglavlju ustupljeni su na korištenje od strane Estere Bašić, Nikoline Šaravanja i Željke Barić koje su o toj temi pripremile znanstveni članak pod nazivom Zadovoljstvo boravkom u sigurnoj kući žena žrtava obiteljskog nasilja (neobjavljeni rad),

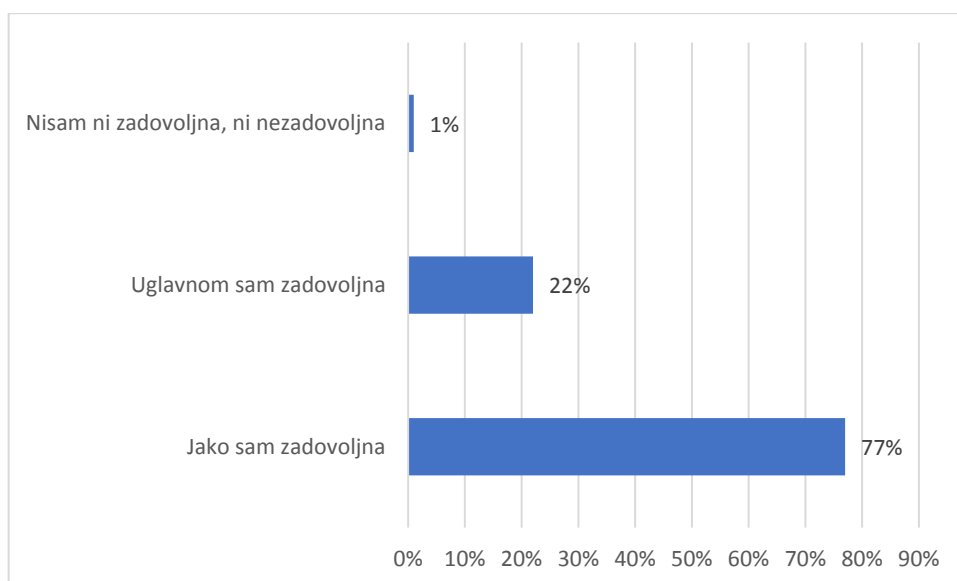
Što se kvalitete smještaja u kući tiče (Grafikon 17), čak je 77% ispitanica iskazalo veliko zadovoljstvo, dok je umjereno zadovoljnih 22%. Samo je 1% ispitanica bilo indiferentno po tom pitanju.

Grafikon 17: Zadovoljstvo smještajem (N=224)



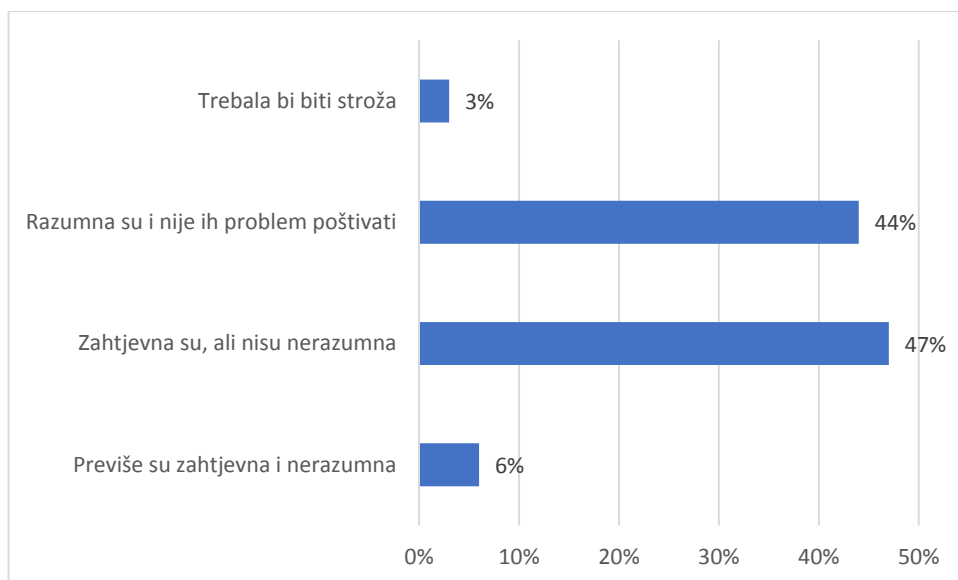
Prehranom su korisnice uglavnom zadovoljne (43%), dok je jako zadovoljnih nešto manje (38%). Niti zadovoljnih, niti nezadovoljnih prehranom bilo je 14%, dok je nezadovoljnih bilo 5% (Grafikon 18).

Grafikon 18: Zadovoljstvo prehranom (%)



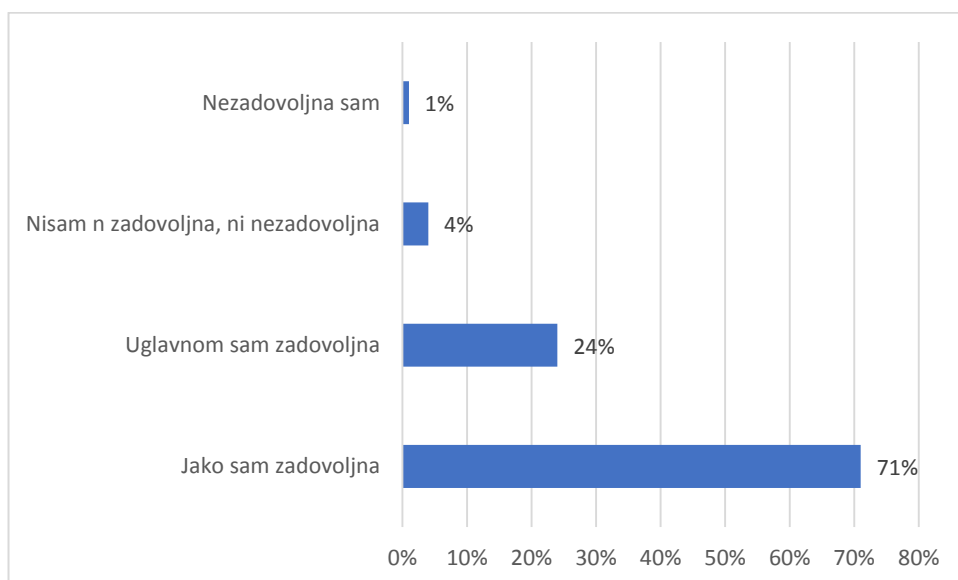
Da su pravila kućnog reda zahtjevna, ali ne i nerazumna smatra skoro polovica uzorka (47%) a da su razumna i da ih nije problem poštovati smatra 44% ispitanih. Manjini ispitanica (6%) pravila je bilo teško poštovati, dok 3% ispitanica smatra da bi pravila trebala biti i stroža (Grafikon 19).

Grafikon 19: Zadovoljstvo pravilima kućnog reda i ostalim pravilima za vrijeme boravka (%)



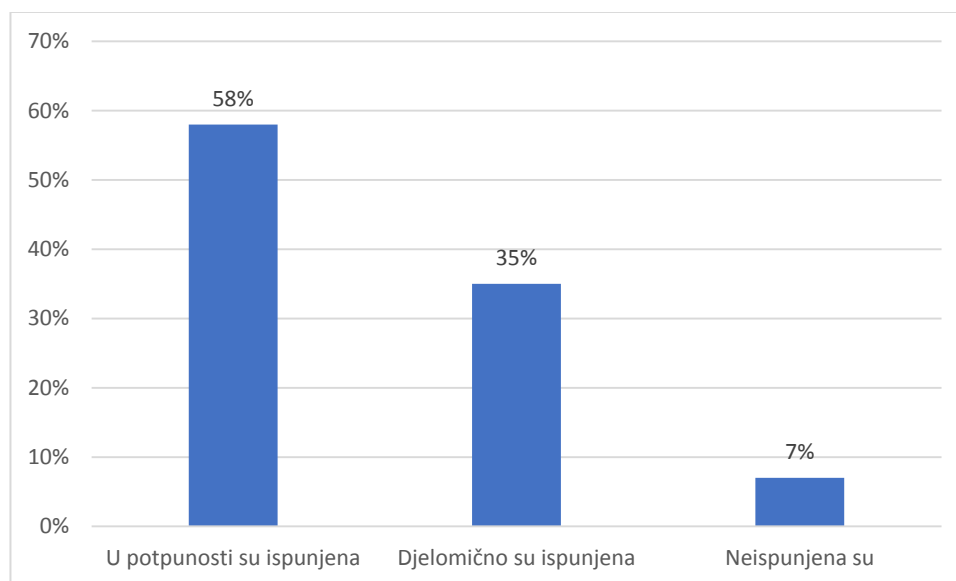
Gotovo tri četvrtine ispitanica (71%) bilo je zadovoljno uslugama stručnog tima (Grafikon 20), dok je četvrtina njih uglavnom bila zadovoljna. Indiferentan stav prema uslugama stručnog tima ima 4% ispitanih žrtava dok je nezadovoljstvo iskazalo 1%.

Grafikon 20: Zadovoljstvo uslugama stručnog tima (%)



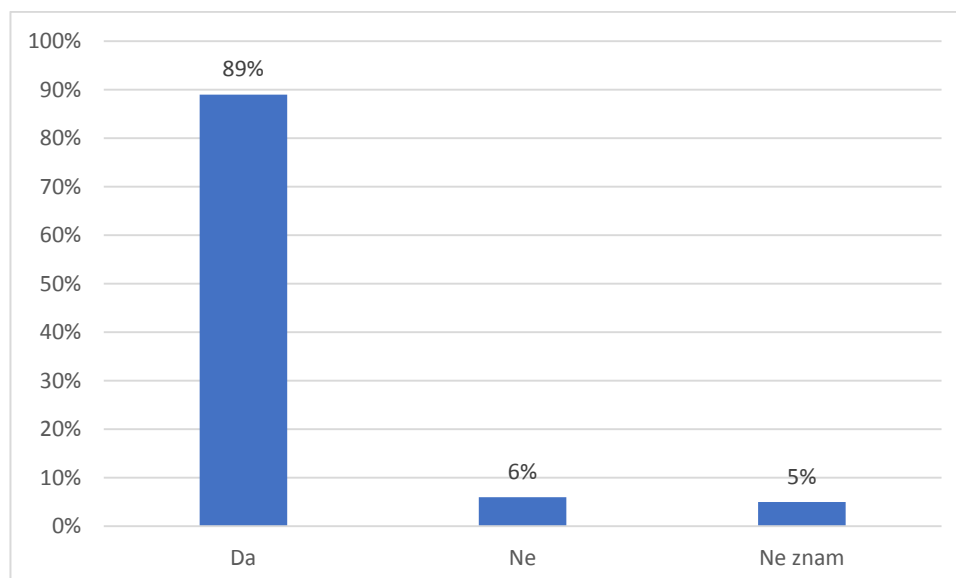
Očekivanja na smještaju u potpunosti su ispunjena za 58% žena, dok 35% njih smatra kako su samo djelomično ispunjena. Neispunjena očekivanja imalo je 7% ispitanih (Grafikon 21).

Grafikon 21: Ispunjena očekivanja na smještaju (%)



Na pitanje „Osjećate li da se, za vrijeme boravka u Domu, prema Vama odnosilo s poštovanjem i da je očuvano Vaše ljudsko dostojanstvo?” (Grafikon 22) čak je 89% korisnica Doma odgovorilo sa slaganjem s tom tvrdnjom. Da je njihovo ljudsko dostojanstvo povrijeđeno mislilo je 5% ispitanica, dok 6% nisu znale odgovor na ovo pitanje.

Grafikon 22: Odnos poštovanja i očuvanje ljudskog dostojanstva (%)



Zaključno, rezultati kvalitativne i kvantitativne evaluacije ukazuju na visoko zadovoljstvo po skoro svim ispitivanim parametrima, a pogotovo onima koji se odnose na kvalitetu rada stručnog i tehničkog tima na smještaju. Visoko zadovoljstvo (s preko 50%) prisutno je u vrednovanju stečenog iskustva u Domu, smještaja, uslugama stručnog tima, ispunjenim očekivanjima na smještaju a pogotovo odnosom poštovanja usmjerenog na očuvanje ljudskog dostojanstva. S ovako, pozitivno stečenim iskustvima ne čudi niz pozitivnih preporuka korisnica na korištenje usluga Doma i stručnog tima.

Savjetovanje specijalizirano za žrtve obiteljskog nasilja koje nisu na smještaju u ustanovi

Gradski ured za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje 2005. godine osnovao je Savjetovalište za djecu i odrasle osobe - žrtve obiteljskog nasilja namijenjeno individualnom, grupnom, telefonskom¹⁷ i online savjetovanju. Savjetovalište nudi besplatne pravne i psihosocijalne savjete osobama, kako odraslima tako i djeci, žrtvama obiteljskog nasilja, neovisno o tome jesu li kao takve prethodno prepoznate kroz protokol postupanja u slučajevima obiteljskog nasilja (što podrazumijeva prijavu policiji i centru za socijalnu skrb). U tom smislu, korisnici su slobodni obratiti se na adresu Savjetovališta bez uputnice ili potvrde nadležnih institucija. Pritom je anonimnost korisnika zajamčena. Korisnici se mogu obratiti Savjetovalištu osobno, telefonski i e-poštom¹⁸.

U godišnjim izvještajima navedeni su ciljevi djelovanja Savjetovališta koji obuhvaćaju: individualno, pravno, socijalno i psihološko savjetovanje žrtava obiteljskog nasilja, individualno i grupno savjetovanje djece koja su svjedočila nasilju, rad sa ženama žrtvama nasilja, edukaciju, potporu i osnaživanje žrtava nasilja u obitelji i članova njihovih obitelji, informiranje korisnika o mreži specijaliziranih ustanova i institucija za zaštitu i pomoć žrtvama nasilja u obitelji, informiranje o pravnim odredbama i mogućim intervencijama društva te ustupanje promidžbenih materijala Savjetovališta. Sukladno navedenim ciljevima, profesionalnu strukturu Savjetovališta čine dvije socijalne radnice, dvije psihologinje, socijalna pedagoginja i odvjetnik¹⁹. Organizacija rada provodi se timski pri čemu se vodi računa o interdisciplinarnosti tima, pa je svaki savjetodavni termin organiziran tako da su u dežurstvu za upite korisnika uvijek prisutna po dva savjetnika različite profesije.

Na samom početku djelovanja Savjetovališta, korisnicima je bilo omogućeno savjetovanje u dva termina tjedno, a od 2009. godine savjetodavni rad je proširen na tri tjedna termina. Kada je riječ o trajanju jednog termina, do 2011. savjetovanje je trajalo 2,5 sata, a od 2011. do kraja 2014. godine po 3 sata. No, prema traženju osnivača Savjetovališta, Gradskog ureda za zaštitu i osobe s invaliditetom Grada Zagreba, 2015. godine broj sati po terminu savjetovanja smanjen je na 2 sata, da bi od 2017. ponovno vraćen na 3 sata po terminu.

Savjetovalište je od osnutka vodilo statističke podatke o svojem radu, no od 2011. vodi se sustavna elektronska baza obilježja korisnika. Savjetovalište vodi statističke podatke o obilježjima korisnika koji se obraćaju za pomoć – dob, spol, stručna sprema, razlog dolaska, bračni status, radni status, oblici zlostavljanja, trajanje zlostavljanja, je li prijavljeno nasilje nadležnim institucijama, tip odnosa žrtve i nasilnika, mjesto i način stanovanja, postojanje i vrsta invaliditeta, broj djece i sl.²⁰ Budući da sva ta obilježja korisnika nisu relevantna za evaluaciju rada Savjetovališta ovdje se prikazuju samo ona koja mogu dati prikaz prirode savjetodavnog posla a koji je bitan za procjenu kvalitete te usluge.

Povodom desetogodišnjice rada Savjetovališta, Dom „Duga – Zagreb“ objavila je brošuru Naših prvih 10 godina u kojoj je najveći dio podataka posvećen profilu žrtava odnosno korisnika usluga Savjetovališta u razdoblju od siječnja 2011. do svibnja 2015. Stoga, idući odjeljci prikazuju podatke koji indiciraju obim, tip, karakter i utjecaj savjetodavnog rada od 2008. - 2017²¹. Podaci su prikupljeni iz godišnjih izvještaja Doma „Duga – Zagreb“, a dio njih je Dom ustupio evaluatori-

17 U jesen 2008. godine aktiviran je besplatan telefonski broj za žrtve nasilja u obitelji.

18 Uz navedeno web savjetovalište, Dom Duga Zagreb omogućio je online savjetovanje putem e-pošte.

19 Broj savjetnika neznatno je varirao: 2008. bilo je ukupno 4 savjetnika/ce, a od 2009. kada se obim posla povećao pridružile su se još dvije savjetnice (socijalna radnica i psihologinja).

20 Osobna pitanja se ne postavljaju korisnicima (npr. postoji li invaliditet i tip invaliditeta), već se takvi podaci bilježe ukoliko ih korisnik spomene.

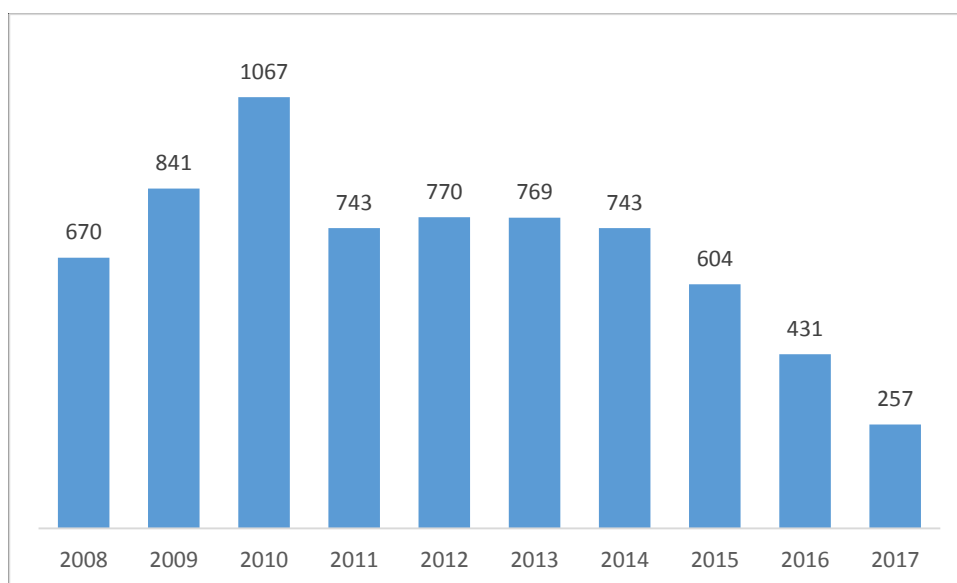
21 Podaci za 2017.g. odnose se na razdoblje od 1.1.2017. do 30.9.2017., dakle ne obuhvaćaju čitavu kalendarsku godinu.

cama.

Od studenog 2005. do studenog 2015. Savjetovalište je pružilo 11.000 savjetodavnih usluga s gotovo 7.000 korisnika (Naših prvih 10 godina, 2015), što govori o značajnoj ulozi Savjetovališta u zajednici ali i šire.

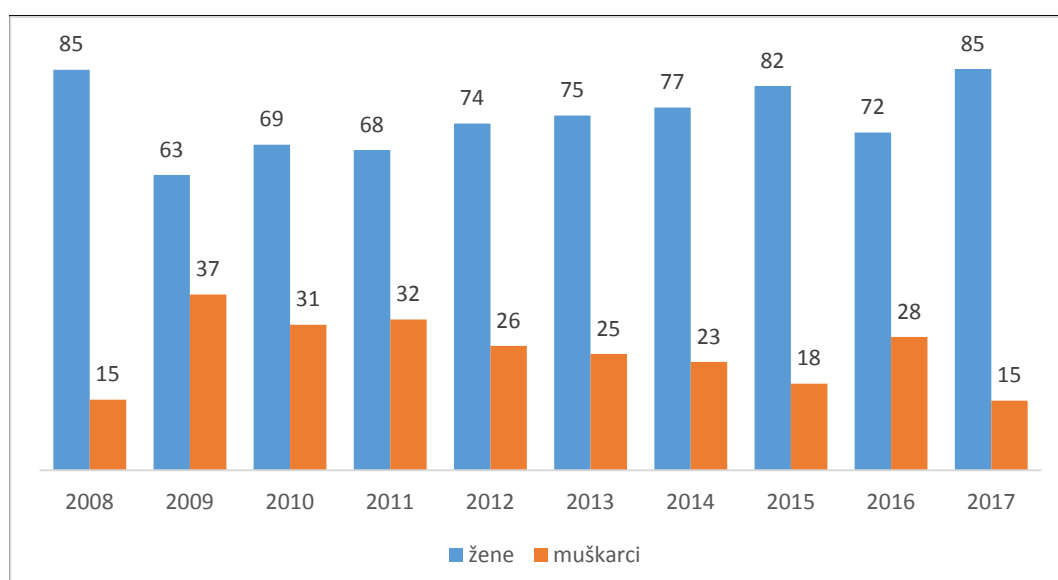
Kako je vidljivo u Grafikonu 23, broj korisnika je od 2008. do 2010. u stalnom i značajnom porastu, čemu je svakako pridonijela odluka osnivača iz 2009. godine o proširenju termina rada Savjetovališta. Od 2011. - 2014.g. broj korisnika pada na oko 750-800 godišnje. Odlukom osnivača, 2015. smanjuje se broj sati po terminu pružanja savjetodavnih usluga čija je posljedica smanjenje broja korisnika u 2015. te 2016. godini.

Grafikon 23: Broj korisnika Savjetovališta od 2008. - 2017. godine (%)



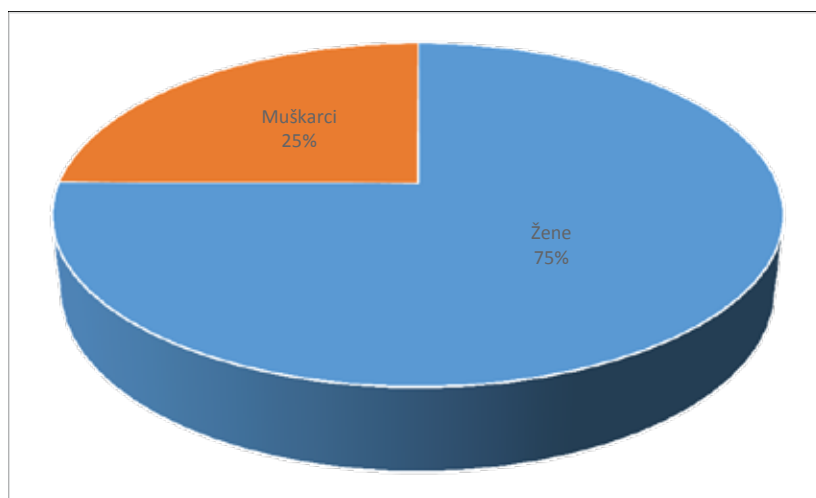
Ukupno, dakle, od početka rada Savjetovališta, do kraja rujna 2017. savjete je potražilo 6.895 osoba.

Grafikon 24: Korisnici Savjetovališta prema spolu od 2008. - 2017. godine (%)



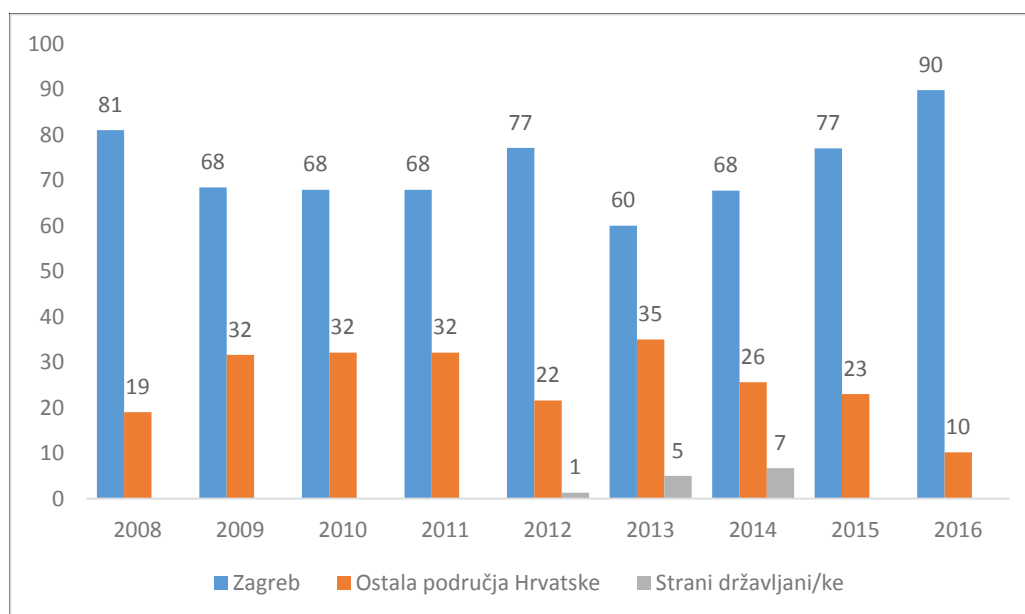
Savjetovalištu se većinom obraćaju osobe ženskog spola (Grafikon 24), međutim njihova kontinuirana prevaga iz godine u godinu u određenoj mjeri varira pa je tako 2009. godine od ukupnog broja korisnika, 40% bilo muškaraca. Od tada se udio muškaraca linearno smanjuje do 2015. kada ih je bilo nešto manje od petine. No, 2016. raste udio muškaraca koji se obraćaju Savjetovalištu – pa je od ukupnog broja četvrtina muškaraca. S obzirom da 2017. godina u prikazu obuhvaća period do 30. rujna 2017. teško je tvrditi da je došlo do značajnog pada udjela muškaraca. U svakom slučaju, uopćeno se može reći da je potreba za psihosocijalnim i pravnim savjetima u kontekstu (potencijalno) nasilne obiteljske/partnerske situacije, sve prisutnija i među muškarcima. Od 2008. - 2017., kako je prikazano u Grafikonu 25, žene čine tri četvrtine korisnika koji su potražili savjet i pomoć od Savjetovališta.

Grafikon 25: Udio ukupnog broja korisnika Savjetovališta prema spolu od 2008. - 2017. godine (%)



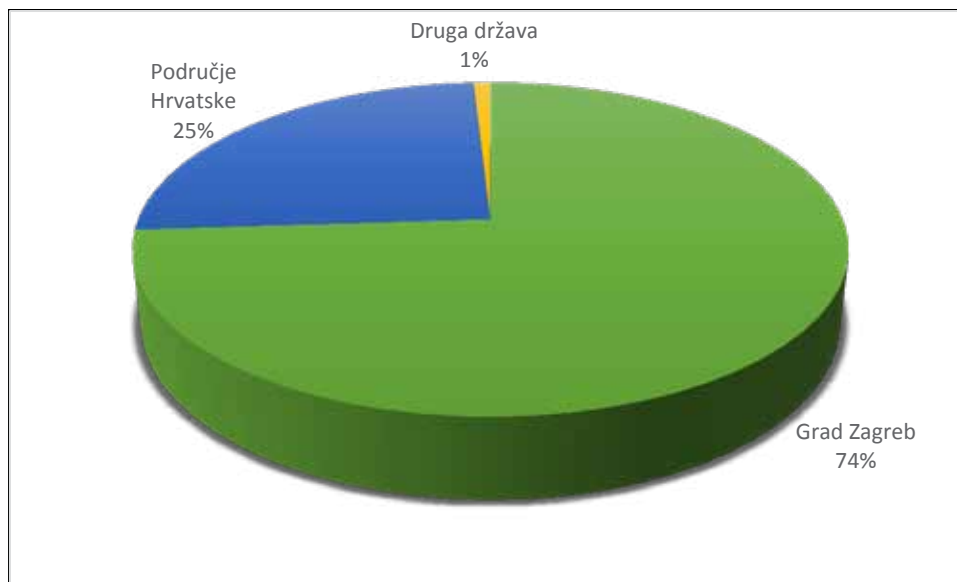
Iako je osnovano kako bi svojim djelovanjem osnažilo i pomoglo ljudima prije svega u lokalnoj zajednici, djelovanje Savjetovališta nije ograničeno samo na područje Grada Zagreba. Zahvaljujući besplatnim savjetima putem telefona i elektronske pošte, utjecaj rada Savjetovališta prisutan je na regionalnoj pa i na nacionalnoj razini (Grafikon 26). U razdoblju 2012. - 2015. bilježe se i korisnici sa stranim državljanstvom što dodatno ukazuje na činjenicu da je tokom godina rada Savjetovalište nadišlo lokalni karakter.

Grafikon 26: Korisnici Savjetovališta prema prebivalištu od 2008. - 2016. (%)



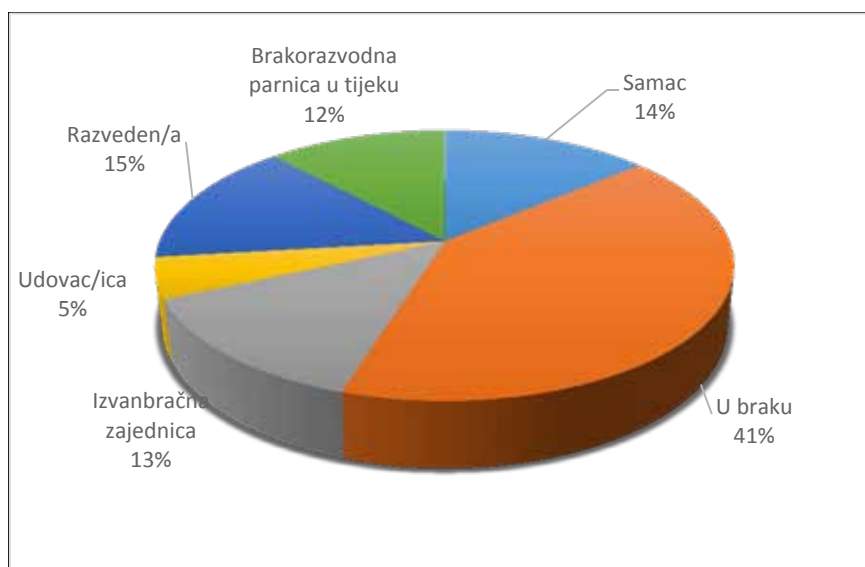
Ukupno gledano, u spomenutom periodu, tri četvrtine korisnika čine oni s područja Grada Zagreba, četvrtina s područja Hrvatske te 1% stranih državljana (Grafikon 27).

Grafikon 27: Prebivalište korisnika Savjetovališta u razdoblju od 2008. - 2016. (%)



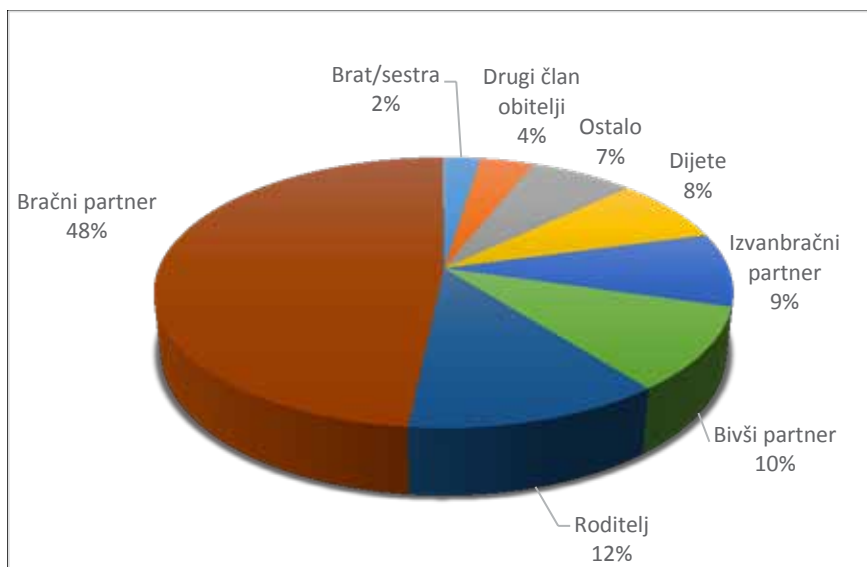
Kada je riječ o bračnom/partnerskom statusu, u većini slučajeva, korisnici su u nekoj vrsti partnerskog odnosa (Grafikon 28), bilo da se radi o braku (41%) ili izvanbračnoj zajednici (13%). Slijede razvedeni (15%), samci/kinje (14%), osobe u procesu razvoda (12%) te udovci/ice (5%).

Grafikon 28: Bračni status korisnika Savjetovališta od 2011. - 2017. godine (%)



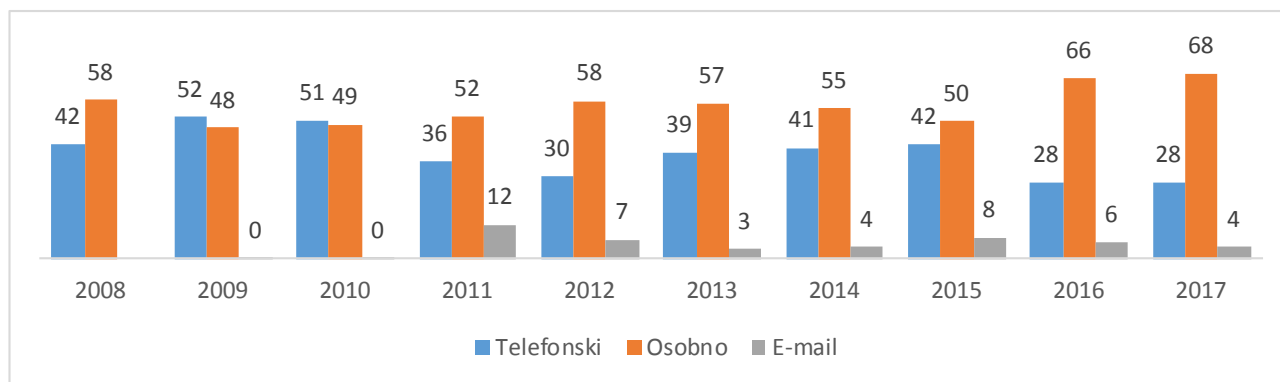
Upravo su bračni partneri najčešći počinitelji nasilja, potom slijede roditelji (12%) i bivši partneri (10%). Osim spomenutih, ostali članovi obitelji poput djece, brata/sestre i sl. slabije su zastupljeni kako počinitelji nasilja.

Grafikon 29: Počinitelji nasilja povodom kojeg se korisnici obraćaju Savjetovalištu od 2011. - 2017. godine



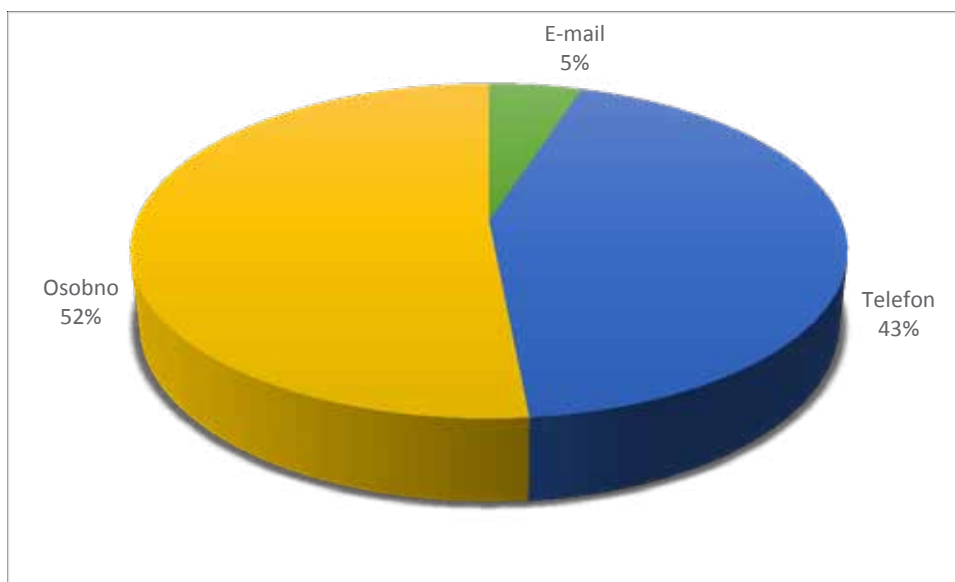
Besplatno psihosocijalno i pravno savjetovanje moguće je, kako je već spomenuto, na više načina no tijekom godina stručnjaci su najčešće bili u prilici savjetovati korisnike neposredno, licem u lice (Grafikon 30). Drugim riječima, korisnici su, unatoč mogućnosti telefonskog i online kontaktiranja savjetnika uglavnom odabirali osobno doći po savjet na lokaciju Savjetovališta. Spomenuti način kontaktiranja tijekom evaluacijskog perioda nema tendenciju opadanja, naprotiv. Ovdje valja napomenuti da mogućnost osobnog dolaska u Savjetovalište nemaju svi građani/ke s područja Zagreba u nevolji. Naime, fizički pristup Savjetovalištu osobama u invalidskim kolicima i drugim teže pokretnim osobama nije omogućen, što predstavlja ozbiljan problem koji bi osnivač trebao hitno riješiti. Kontaktiranje Savjetovališta putem besplatnog telefona bilo je u pojedinim godinama kao što su to npr. 2009. i 2010. po učestalosti gotovo izjednačeno s osobnim dolascima korisnika na lokaciju, ali je do danas slabije zastupljeno od osobnog kontakta. U određenoj mjeri prisutno je kontaktiranje putem elektroničke pošte, no ukupno gledano, ono je zasad još uvijek slabo zastupljeno.

Grafikon 30: Načini na koji korisnici kontaktiraju Savjetovalište od 2008. do 2017.g. (%).



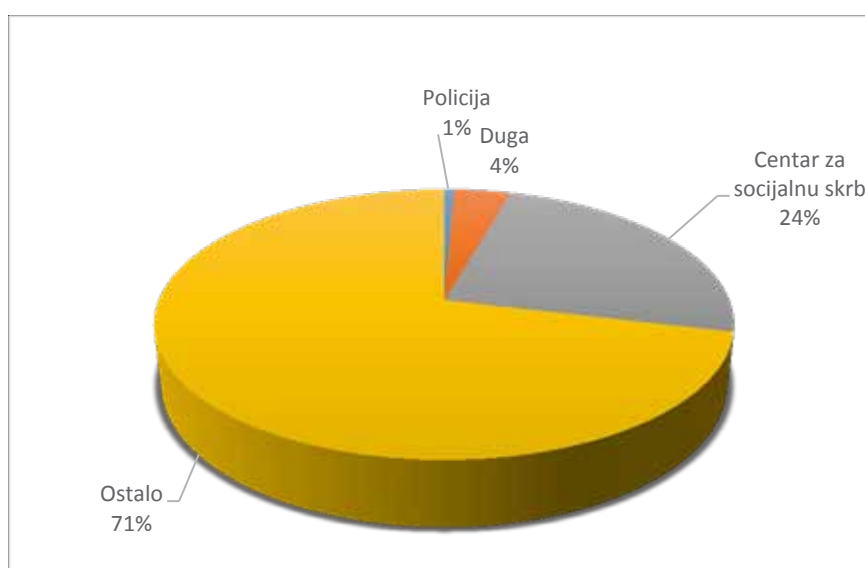
Taj trend vidljiv je dakako i u ukupnom prikazu udjela načina kontaktiranja Savjetovališta (Grafikon 31); u nešto više od polovice slučajeva korisnici osobno dolaze u prostorije Savjetovališta, nešto više od dvije petine traže savjet telefonskim putem a najmanje korisnika (tek 5%) odlučuje se za kontakte putem e-maila.

Grafikon 31: Načini kontaktiranja Savjetovališta od 2008. - 2017. godine (%).



Taj trend vidljiv je dakako i u ukupnom prikazu udjela načina kontaktiranja Savjetovališta (Grafikon 31); u nešto više od polovice slučajeva korisnici osobno dolaze u prostorije Savjetovališta, nešto više od dvije petine traže savjet telefonskim putem a najmanje korisnika (tek 5%) odlučuje se za kontakte putem e-maila.

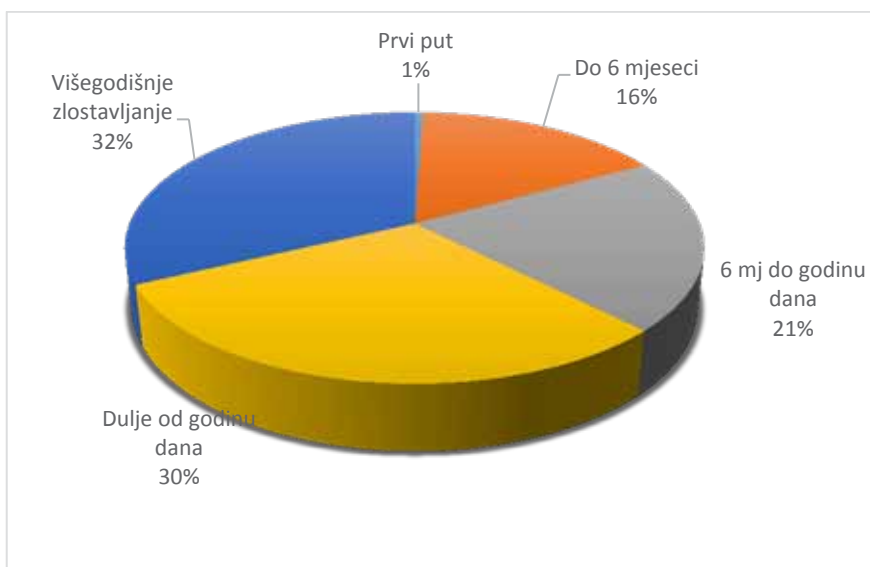
Grafikon 32: Korisnici upućeni na Savjetovalište od strane institucija od 2011. - 2017. godine (%)



Skoro tri četvrtine korisnika Savjetovalištu se obraća bez prethodno prijavljenog nasilja nekoj drugoj instituciji – četvrtina se obratila centru za socijalnu skrb, 4% Domu Dugi (skloništu) a tek 1% korisnika nasilje je prijavilo policiji (Grafikon 32). Savjetovalište je stoga za većinu korisnika prvi korak u pokušaju osnaživanja i rješavanja svoje nezavidne životne situacije. Iz toga se može zaključiti da je stručno savjetovanje izuzetno važno, a možda i presudno za sve daljnje korake i životne odluke korisnika žrtava nasilja.

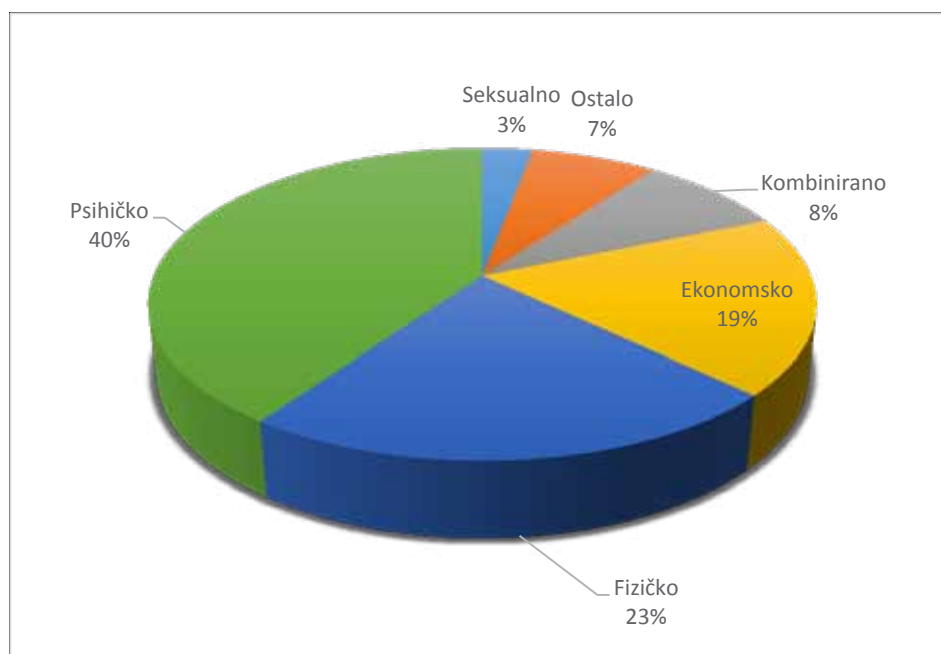
Iako postoje različite vrste nasilja, nerijetko se događa da žrtva doživi kombinaciju tipova nasilja, što doprinosi začaranom krugu u kojem žrtva trpi nasilje duži period. O tome govore i izvještaji Doma „Duga – Zagreb“ koji pokazuju da se žrtve obraćaju za savjet tek nakon dugotrajnog i višekratnog iskustva zlostavljanja, a u prosjeku gotovo polovica korisnika u trenutku traženja pomoći nije nasilje prijavila nadležnim institucijama. Vidljivo u Grafikonu 33, gotovo trećina korisnika javlja se u Savjetovalište nakon višegodišnjeg zlostavljanja dok 30% njih trpi zlostavljanje duže od godinu dana. Činjenica da je više od 60% korisnika u trenutku obraćanja za pomoć Savjetovalištu bilo zlostavljano duži vremenski period te ako uzmemo u obzir da je većina počinjenog nasilja ostalo službeno neprijavljena, govori o težini i složenosti životnih situacija u kojima se korisnici nalaze.

Grafikon 33: Trajanje zlostavljanja u trenutku obraćanja za pomoć Savjetovalištu od 2011. - 2017. godine (%)



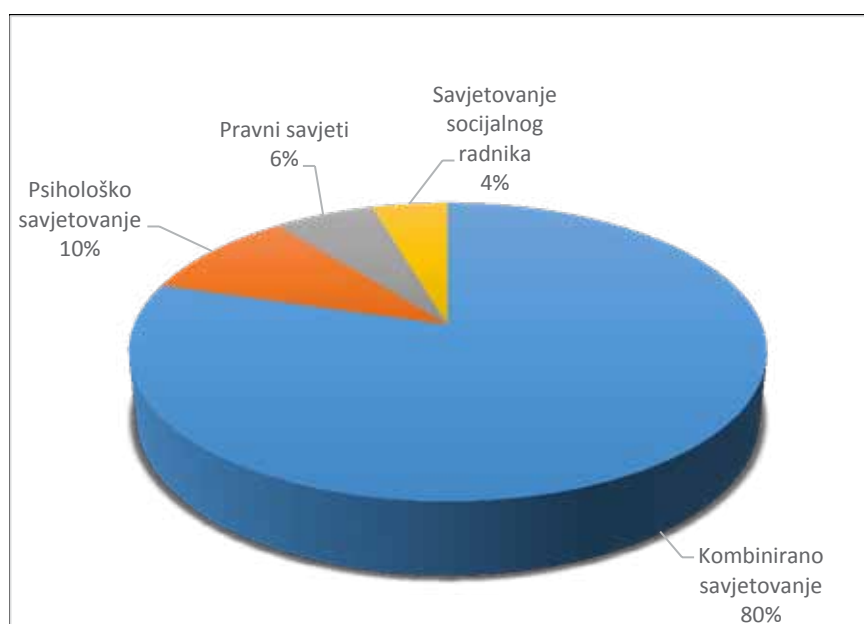
Korisnici se najčešće za savjet obraćaju uslijed psihičkog (40%) i fizičkog (23%) nasilja. Petina pomoć traži zbog ekonomskog nasilja, 8% trpi kombinirano nasilje a 3% seksualno (Grafikon 34).

Grafikon 34: Vrste nasilja zbog kojih se korisnici obraćaju Savjetovalištu 2008. - 2017. godine (%)



Vrstu ili vrste nasilja koje korisnici prepoznaju i doživljavaju nerijetko određuju tip savjetovanja koji im je potreban. Ipak, savjetovanje često obuhvaća mnogo više elemenata s obzirom na složenu prirodu posljedica nasilja u obitelji. Upravo je kombinirani tip savjetovanja bio najzastupljeniji pri rješavanju problema korisnika u razdoblju od 2010. – 2017. godine (80%). Njegova osnovna karakteristika je da pristupa savjetovanju iz više perspektiva (pravne, psihološke, socijalne, medicinske, itd.). S obzirom da su korisnicima u glavnini potrebne različite vrste savjeta, može se reći kako profesionalna struktura Savjetovališta odgovara upravo na njihove potrebe.

Grafikon 35: Vrste savjetovanja od 2010. - 2017. godine (%).



Kada je riječ o učinkovitosti savjetodavnog rada valja reći da ju je praktički nemoguće ispitati. Naime, s obzirom da žrtve nasilja/korisnici nerijetko žele ostati anonimni, savjetnici nisu u mogućnosti pratiti razvoj događaja nakon dobivenih savjeta. Takvu prirodu rada ovog tipa savjetodavnog rada potvrdilo je i šestoro savjetnika sudjelujući u fokus grupi na temu suradnje s Domom „Duga-Zagreb“ i rada u Savjetovalištu. Rasprava u fokus grupi, bila je usmjerena na razgovor o različitim aspektima načina rada Savjetovališta, njegovim prednostima i nedostacima. Savjetnici angažirani u Savjetovalištu čine interdisciplinarni tim organiziran tako da su tijekom svakog tretmana smješteni u tri odvojene prostorije Doma zdravlja Sesvete. Korisnicima su po terminu na raspolaganju dva stručnjaka različitih profesija (npr. psihologinja i socijalna radnica). Savjetnici su honorarno angažirani od samih početaka osnivanja Savjetovališta te se i profesionalno, u svom svakodnevnom poslu bave područjem koje je usko vezano za probleme i pitanja s kojima se korisnici obraćaju Savjetovalištu.

To je sastavni dio moga posla kojim sam se bavila, radila sam dugi niz godina na obiteljsko-pravnoj zaštiti, savjetovanje i sve ono što podrazumijevaju npr. razvodi braka, obiteljski dio itd. i s obzirom da sam u tome stručnjak, volim taj posao. Zato sam i došla u Savjetovalište.

Savjetnici su infrastrukturu, koja im je na raspolaganju (od Doma zdravlja Sesvete), ocijenili zadovoljavajućom no temeljem iskustva i razgovora s korisnicima zaključili su da problem predstavlja svojevrsna dislociranost s obzirom na njihove potrebe, pogotovo ako dolaze javnim prijevozom. Odnosno, postoji potreba za pružanjem savjeta na lokaciji koja bi pokrivala zapadni dio Grada. S obzirom na potrebe i sve veću osviještenost ljudi o problemu nasilja savjetnici se slažu da je ovaj tip usluga koristan i da bi bilo dobro raditi na njegovom razvijanju na drugim lokacijama.

To je na istoku, bilo bi lijepo da je Savjetovalište negdje i na zapadu jer često u kontaktu s našim klijentima dobivamo prigovore da im je teško doći do istočnog dijela kada žive na suprotnom dijelu grada. To su nekakve povratne informacije koje dobivamo vrlo često. Bilo bi bolje da je više nekako centrirano...ili u centru ili istok i zapad da se pokrije. Da je tramvajska zona bilo bi više korisnika.

Tome u prilog govori i iskustvo savjetnika da se broj korisnika značajno poveća nakon medijske promocije što govori, s jedne strane o potrebi šire zajednice za ovim tipom savjetovališta ali i važnosti medijske prisutnosti/vidljivosti za rad samog Savjetovališta.

Jer, recimo šta se desilo kad je netko bio u medijima, mi smo uvijek imali rapidan porast poziva, ta vidljivost je važna.

Također, za uspješniji rad s korisnicima, savjetnicima uvelike znači promjena odnosa institucija prema problemu nasilja i žrtvama nasilja.

Odnos društva prema žrtvama je drugačiji danas u odnosu na prije deset godina. Nekad je bio tabu, sad je drugačije. Institucije mijenjaju odnos prema žrtvama, to olakšava posao.

Kada je riječ o organizaciji rada, ona se uspostavlja na mjesečnoj bazi. Prednosti rada uključuju fleksibilnost i dobro razvijenu komunikaciju među savjetnicima kojom se brzo i efikasno dolazi do dogovora, a često i do međusobnog informiranja o potrebama korisnika.

Već smo navikli na ovaj način rada, mjesec dana unaprijed znamo raspored.

U razgovoru o utjecaju Savjetovališta na korisnike, savjetnici se slažu da je ona teško provjerljiva, jer prije svega ovisi o tome hoće li korisnik odlučiti poslušati njihov savjet a onda i hoće li povratno informirati savjetnike o svojoj situaciji.

Vidimo pomak, vidimo da čovjek ode zadovoljan od nas.

Važni smo za prvi korak, gurnuli smo ih da naprave prvi korak u većini, ima uvijek ona manjina koja je indiferentna.

Osjetimo često dobar feedback, osjetimo olakšanje kod korisnika kada se dogovore neki koraci. Nekad se znaju ljudi javiti u akutnoj situaciji, tipa taj tren im se nešto dogodilo, u autu su, i sad trebaju taj tren nešto odlučiti, da li zvati policiju ili nekog drugog, u tom trenutku ipak nije sam, dakle nije samo planiran dolazak koji je netko promišljao duže.

Doduše, neki korisnik/ca naknadno jave što su i kako učinili po dobivenom savjetu, te u tom smislu savjetnici dobiju pozitivnu povratnu informaciju.

Ima i onih koji se kasnije jave da su riješili neke stvari.

Savjetnici smatraju da je njihova uloga važna i korisna za ljude koji im se obraćaju premda nemaju izvršne ovlasti.

Ono što bi nam moglo pomoći su izvršne ovlasti, no to nećemo dobiti jer smo na razini savjetovališta, tko god dođe ima slobodnu volju da učini onako kako je čuo ili da ne učini.

Bitno je da ljudi znaju da nisu sami u društvu, da smo tu mi, da kad nemaju tu primarnu podršku obitelji oni znaju da smo tu mi.

Bitno je da ih mi dobro prosljedimo i dobro uputimo gdje se još mogu dodatno obratiti uz nas...da im se napiše tužba i tako neke stvari, tu je velika zainteresiranost.

Savjetnici ističu problem podrške koja nedostaje u sustavu socijalne skrbi općenito za žrtve nasilja. Primjerice, nakon boravka u skloništu za žrtve nasilja one nisu sustavno praćene, niti im je sustavno omogućena podrška. Savjetovalište u tim slučajevima može pomoći samo savjetima i to ukoliko se žrtva odluči na kontakt.

Mogu reći iz pozicije skloništa, ono što smo primijetili je da sustav kako god da funkcionira, funkcionira do razine skloništa i onda te žene izađu iz skloništa i onda dalje fali ta potpora, support, i onda mi se čini Savjetovalište kao dobar dio te priče koji dosta fali u tom području obiteljskog nasilja nakon što se sve ovo odradi.

S obzirom na kapacitete i uvjete rada, smatraju da je priljev korisnika optimalan.

U uvjetima u kojima smo sad, priljev korisnika je optimalan, ne bismo mogli više a da bude na nekom nivou da to bude zadovoljavajuća usluga. Da imamo još jedno savjetovalište strateški locirano na drugom dijelu grada, mogli bismo savjetovati više ljudi.

Suradnju s ostalim organizacijskim jedinicama unutar Doma „Duga - Zagreb” savjetnici ocjenjuju pozitivno, posebno kada je riječ o suradnji sa Skloništem, što je svakako pozitivno pogotovo iz perspektive žrtava nasilja koje se obraćaju Domu „Duga – Zagreb”.

Ovisno o situaciji, ako je žurna situacija, komuniciramo odmah, telefonski rješavamo problem. Ako dobiju upit u psihosocijalnom tretmanu, skloništu, kolege onda nam prosljede upit na mail i onda mi taj dio odradimo savjetodavno.

Efikasna, učinkovita suradnja, uostalom, poznajemo se tako da ni tu nema nikakve zadrške.

Također, odnos s upravom ocjenjuju korektnom, a komunikaciju dvosmjernom pogotovo ukoliko se pojavi neki problem koji valja riješiti na višoj razini. Prostora za poboljšanje, doduše, ima te se predlaže organizacija seminara na kojima bi suradnici mogli razmjenjivati iskustva i znanja u radu ali i prijedloge te ideje za moguće dodatno unapređenje organizacije rada u organizacijskim jedinicama.

Ne bi bilo loše kada bi se koji put neki seminari organizirali.

U svrhu unapređenja usluge savjetovanja, savjetnici predlažu tiskanje brošure u kojoj bi se na jednom mjestu našli odgovori na česta pitanja te koju bi korisnici/e mogli uzeti sa sobom nakon dobivenih savjeta.

Recimo da bi postojanje nekih materijala bilo korisno, tiskane knjižice u kojima se nalaze sve informacije...ipak se mijenja i Obiteljski zakon, da imaju sve na jednom mjestu ljudi bi se osjećali sigurnije, da imaju važne smjernice na jednom mjestu.

Tako bismo im sve što smo im rekli dali da ponesu sa sobom, jer ponekad čuju ponekad ne čuju, ovako je sigurnije.

„Dugin – telefon“ – za psihološku pomoć

Dom „Duga Zagreb“ pokrenuo je projekt psihološke pomoći potencijalnim počiniteljima nasilja u cilju prevencije počinjenja nasilja u obitelji koji je započeo s radom 22. rujna 2008. godine. Nakon petogodišnjeg rada, ova vrsta besplatne usluge je ukinuta (1. srpnja 2013.).

Ideja uvođenja prve besplatne telefonske linije za potencijalne počinitelje nasilja u Zagrebu i Hrvatskoj inspirirana je praksom u Velikoj Britaniji te je kao takva bila svojevrsni iskorak u cilju pomoći žrtvama kroz rad na prevenciji neprimjerenih obrazaca ponašanja potencijalnih počinitelja nasilja. U Izvještaju rada Doma iz 2008., projekt je opisan kao telefonska linija za pružanje usluga psihološke pomoći, savjetovanja i informiranja potencijalnog/e počinitelja/ice nasilja, s primarnim naglaskom na smanjenje napetosti putem verbalne ekspresije i usmjeravanje na druge oblike rješavanja problema. Izvoditelji projekta bile su stručne osobe – psiholozi, socijalni radnici i socijalni pedagozi, educirani za individualno psihološko savjetovanje. Stručnjaci su bili telefonski dostupni za korisnike svaki radni dan po tri sata. S obzirom da su ovaj telefon uglavnom nazivale žrtve nasilja (za čije upite postoji Savjetovalište specijalizirano za žrtve nasilja) ili pak osobe koje su tražile savjete vezane za druge živote situacije, polovicom 2013. godine ova vrsta stručne pomoći je ukinuta. Broj počinitelja nasilja koji imaju uvid u neprikladnost svog ponašanja zaista je nizak. Stoga se Dom 2009. pripremio i aktivirao za provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji kao učinkovitije mjere pomoći žrtvi u cilju zaustavljanja nasilnog ponašanja i pokušaja promjene na nenasilne obrasce komuniciranja između članova obitelji.

Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji

Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji regulirane su, uz odredbe o pravima žrtve te institucionalnim obavezama postupanja s istima, zaštitne mjere, čiji je cilj spriječiti nasilje u obitelji, osigurati zaštitu zdravlja i sigurnosti žrtve nasilja u obitelji te otkloniti okolnosti koje pogoduju ili poticajno djeluju

na počinjenje novog prekršaja, a izriču se radi otklanjanja ugroženosti žrtve nasilja u obitelji. Prva od njih je mjera obveznog psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Od 2015. godine obvezni psihosocijalni tretman postaje i sigurnosna mjera, koju sud može izreći počinitelju/ici koji/a je počinio/lakazneno djelo s obilježjem nasilja ako postoji opasnost da će počiniti isto ili slično djelo (*Kazneni zakon*, NN 56/15).

Od lipnja 2009. godine Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji “Duga – Zagreb” među svoje osnovne djelatnosti uvodi provođenje psihosocijalnih tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji (u nastavku psihosocijalni tretman) sudska je zaštitna mjera čija je svrha sprječavanje daljnjeg nasilničkog ponašanja postizanjem pozitivnih promjena u ponašanju počinitelja nasilja²² (*Pravilnik o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana*, čl. 2, NN 29/05 i 78/06). Psihosocijalni tretman je obvezna mjera u trajanju od najmanje 6 mjeseci. Posredni cilj tretmana jest zaustavljanje i sprečavanje nasilja u obitelji, a neposredni postizanje uvida i prihvaćanja odgovornosti za vlastito nasilno ponašanje, usvajanje samokontrole ponašanja, učenje socijalnih vještina i mijenjanje uvjerenja koja pridonose nasilnom odnosu.

U Hrvatskoj je Ministarstvo pravosuđa izdalo 33 odobrenja fizičkim osobama i 5 odobrenja pravnim osobama za provođenje psihosocijalnog tretmana. U Zagrebu uz Dom „Duga – Zagreb” djeluje još jedan tim fizičkih osoba. Tretmanski centar pri Domu jedini je u Hrvatskoj koji može primiti i obraditi veći broj počinitelja nasilja i to iz domene zaštitne i sigurnosne mjere (PRS, 2016).

Psihosocijalni tretmani u Domu „Duga – Zagreb” odvijali su se u tri faze: pripremnoj, provedbenoj i završnoj. **Pripremna** faza tretmana obuhvaćala je upućivanje počinitelja/ice u tretman uz prateću dokumentaciju, dolazak počinitelja/ice izvršiteljima tretmana, te, u slučaju njegova/njezina neodazivanja, obavještanje tijela koje ga/ju je uputilo u tretman, procjenu pokazatelja za uključivanje počinitelja/ice u psihosocijalni tretman tijekom individualnih susreta (do 4 susreta), donošenje odluke o ispunjavanju kriterija za uključivanje počinitelja/ice u individualni ili grupni psihosocijalni tretman, upoznavanje počinitelja/ice s ciljevima, strukturom, sadržajem i pravilima provedbe tretmana, kontaktiranje žrtve obiteljskog nasilja i upoznavanje žrtve s tretmanom i procjena rizika, prikupljanje dodatnih informacija od nadležnih tijela i po potrebi održavanje tretmanske konferencije te izvješćivanje tijela koje je uputilo počinitelja/icu o njegovom/njezinom uključivanju ili neuključivanju u tretman. **Provedbeni** dio tretmana odvijao se tijekom najmanje 16 individualnih ili grupnih susreta prema strukturiranom programu tijekom kojih se počinitelje poučavalo i iskustveno vodilo kroz teme o nasilju, posljedicama njihova nasilnog ponašanja, načinima kako mogu promijeniti svoje ponašanje, te o ulozi osobnih vrijednosti i uvjerenja u nasilnom ponašanju. U slučaju prekida tretmana obavještavala su se nadležna tijela i žrtve obiteljskog nasilja. **Završni** dio tretmana obuhvaćao je donošenje procjene o uspješnosti postizanja ciljeva za svakog/u počinitelja/icu od strane provoditelja tretmana. O ishodu tretmana obavještavano je nadležno tijelo te žrtva obiteljskog nasilja.

Cjelokupni tretman uključuje 20 susreta. Provođenje tretmana na razini grupe od 8 ljudi podrazumijevao je godišnje dvjestotinjak sati kako izravnog rada s počiniteljima i njihovim partnericama/partnerima/članovima obitelji (individualni rad s počiniteljima i žrtvama te grupni rad s počiniteljima) tako i neizravnog rada (priprema za grupne susrete, sažimanje zaključaka nakon svakog susreta, praćenje uspješnosti i evaluacija, izvješćivanje sudova, policije, općinskog državnog odvjetništva, centra za socijalnu skrb, itd.).

Tijekom inicijalnog dijela tretmana slijedili su se pokazatelji koji su u nekim slučajevima isključivali primjenu psihosocijalnog tretmana (sukladno *Standardima za provedbu sigurnosne*

²² Psihosocijalni tretman provodi se u zdravstvenim ustanovama i kod ovlaštenih pravnih ili fizičkih osoba s kojima je ministarstvo nadležno za poslove pravosuđa sklopilo ugovor o međusobnim odnosima za pružanje ovih usluga (*Pravilnik o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana*, NN 29/05 i 78/06, čl. 3).

mjere psihosocijalnog tretmana, a koji su sastavni dio *Pravilnika o izvršavanju sigurnosne mjere psihosocijalnog tretmana*, NN 42/13; NN 142/13). Radi se o slučajevima: 1) akutne ovisnosti o alkoholu, drogi ili drugim sredstvima ovisnosti; 2) duševne bolesti u akutnoj fazi; 3) nedovoljnog intelektualnog kapaciteta za praćenje programa (kao što je mentalna retardacija, demencija i dr.); 4) nedostatka znakova uspostavljenog nasilnog odnosa; 5) kada je partnerski odnos okarakteriziran povremenim uzajamnim vikanjem, vrijeđanjem i okrivljavanjem, bez straha od partnera; 6) nesposobnosti rješavanja konkretnog problema (kao što su konfliktan razvod, podjela imovine, skrbništvo nad djetetom i dr.); 7) nasilja počinjeno u samoobrani; 8) izoliranog nasilnog incidenta između braće/sestara mlađe životne dobi ili roditelja prema djeci adolescentske dobi.

Tretmane su provodile za to posebno osposobljene stručne osobe iz područja socijalnog rada i psihologije. Njihovo se radno vrijeme odvijalo u dvije smjene ovisno o pridošlim korisnicima tretmana i njihovim mogućnostima sudjelovanja u radu grupe. Pritom valja napomenuti kako su se, uvođenjem ove djelatnosti, poslovi stručnjakinja zaposlenih na poslovima privremenog smještaja strogo razgraničili od poslova stručnjaka/inja zaposlenih na provođenju psihosocijalnog tretmana počinitelja obiteljskog nasilja. Prostorije u kojima se provodio psihosocijalni tretman djelomično udovoljavaju zahtjevima *Pravilnika o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana*²³. Unutrašnje uređenje prostora osigurano je sredstvima prikupljenima 2009. godine, kada je Dom organizirao humanitarnu modnu reviju u atriju zagrebačkog muzeja „Mimara“.

Na početku su tretman provodile dvije osobe – socijalna radnica i psihologinja, da bi 2012. godine, zbog značajnog povećanja broja upućenih počinitelja, bila zaposlena još jedna osoba iz područja socijalnog rada²⁴. Veći broj zaposlenih donio je novitete i unaprijedio rad Odjela za psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji. Naime, uz povećanje broja grupa korisnika tretmana obogaćena je i njihova struktura, budući su uz muške i ženske uvedene i mješovite grupe. Unatoč povećanju tima, Dom 2012. godine nije bio u mogućnosti uključiti sve upućene u grupni tretman, te je na listi čekanja ostalo 49 počinitelja s kojima je bio odrađen inicijalni dio tretmana i čekali su uključanje u grupni tretman. Nakon ugovora iz 2012. godine o pružanju usluga psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji izvan zdravstvenih ustanova prema kojem su regulirani troškovi pružanja te usluge, Dom je svake sljedeće godine s Ministarstvom pravosuđa potpisivao aneks ugovora. 2015. i 2016. godine s istim Ministarstvom su potpisani novi ugovori, kojima su troškovi pružanja usluge psihosocijalnog tretmana gradirani te su se do tada nedovoljno visoke uplate nešto povećale. Unatoč tome, i dalje prisutno pomanjkanje sredstava dovelo je do smanjenja tretmanskih kapaciteta u mnogim sredinama. Posljedica navedenog je činjenica kako suci posljednjih godina sve manje izriču ovu zaštitnu mjeru. Tako je npr. 2016. godine izrečeno manje od polovice očekivanog broja zaštitne mjere psihosocijalnog tretmana, a od toga broja je provedena samo polovica (Ajduković, 2017: 92-93).

Dom „Duga – Zagreb“ je 2014. godine podnio zahtjev Ministarstvu pravosuđa za odobrenje izvršavanja sigurnosne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana izrečene prema počinitelju/ici kaznenog djela s obilježjem nasilja prema *Kaznenom zakonu*. Time se od 2015. godine u Domu provode psihosocijalni tretmani kao sigurnosne (*Kazneni zakon*, NN 56/15), a ne samo kao zaštitne mjere (prema *Zakonu o zaštiti od nasilja u obitelji*, NN 137/09, 14/10, 60/10, 70/2017).

Od lipnja 2009. godine do rujna 2017. godine u psihosocijalni tretman upućene su 1082 osobe. Od tog broja 167 osoba odnosno 15,4% se nije odazvalo. Od preostalih 915 osoba, s kojima je provedena pripremna faza tretmana (ulazna procedura), 398 osoba ili 36,8%, zbog nezadovoljavanja kriterija

²³ Prostor mora sadržavati prostoriju za individualni i grupni rad, čekaonicu i zaseban sanitarni čvor koji udovoljava minimalnim sanitarno-tehničkim i higijenskim uvjetima uz osiguran pristup osobama s invaliditetom u kolicima (čl. 4). Nažalost, potonji uvjet nije ispunjen.

²⁴ U lipnju 2012. godine zaposlen je vanjski suradnik, socijalni radnik, čiji je honorar osiguran ugovorom od strane Ministarstva pravosuđa, da bi od 2013. godine vanjskog suradnika zamijenila stalno zaposlena socijalna radnica.

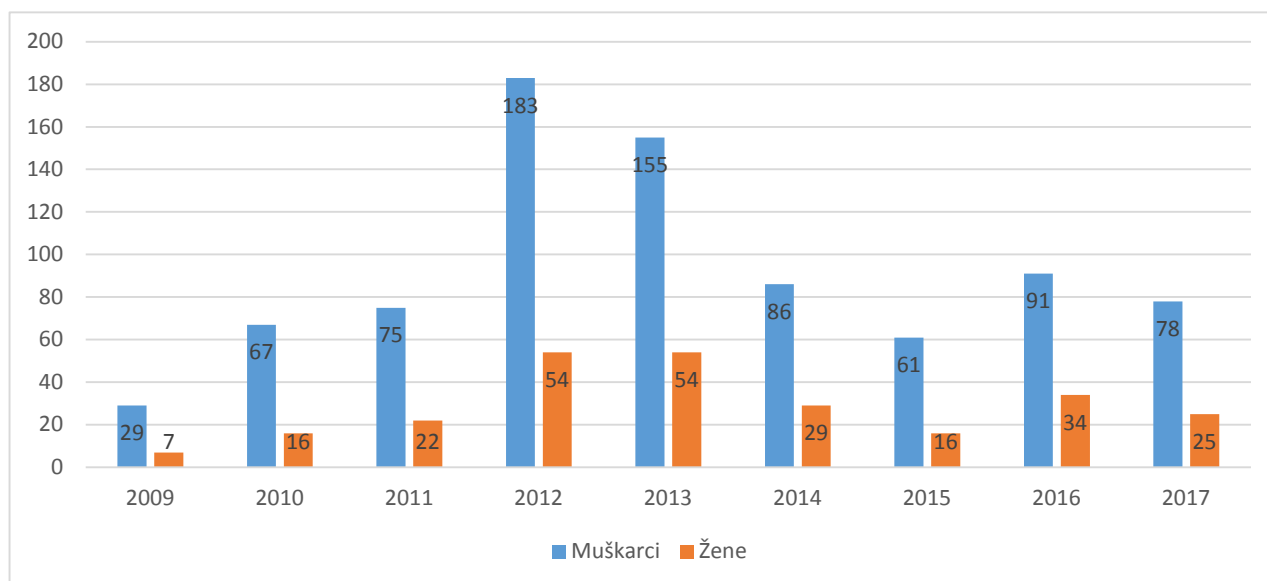
za uključivanje u psihosocijalni tretman, nije upućeno u daljnji individualni i/ili grupni tretman, 480 ili 44,4% je uključeno u daljnji tretman, dok je 37 osoba ili 3,4% sada u tijeku inicijalnog dijela tretmana. Ovi podaci ukazuju na relativno velik postotak onih koji se nisu odazvali na tretman, što sugerira nužnost definiranja i provođenja zakonskih sankcija u navedenim slučajevima. Također, podatak od 36,8% onih koji nisu uključeni u daljnji tretman zaziva razvoj dodatnih institucionalnih rješenja vezanih uz obiteljsko nasilje i tretman njegovih počinitelja.

Valja naznačiti kako je stručni tim Doma u evaluiranom razdoblju s navedenih 915 osoba ostvario čak 2041 individualnih susreta te 562 individualna susreta s članom obitelji počinitelja ili žrtvom obiteljskog nasilja. Navedeno svjedoči o velikom radnom angažmanu svih članova stručnog tima zaduženog za provođenje psihosocijalnog tretmana.

U nastavku slijede opći podaci o korisnicima psihosocijalnog tretmana u razdoblju od lipnja 2009. do rujna 2017. godine, navedeni s namjerom ne samo posredne evaluacije rada Doma „Duga – Zagreb” već i zaključivanja o nekim aspektima njegova djelovanja u budućnosti.

Od 1082 počinitelja 825 osoba bile su muškog (76%) a 257 ženskog spola (24%). Prosječni korisnik psihosocijalnog tretmana bio je zaposleni tridesetdevetogodišnji oženjeni muškarac srednje stručne spreme. Najveći broj upućenih korisnika zabilježen je 2012. i 2013. godine (Grafikon 36)²⁵.

Grafikon 36: Spolna struktura korisnika Odjela za psihosocijalni tretman u razdoblju od 2009. – 2017. godine (N=1082)

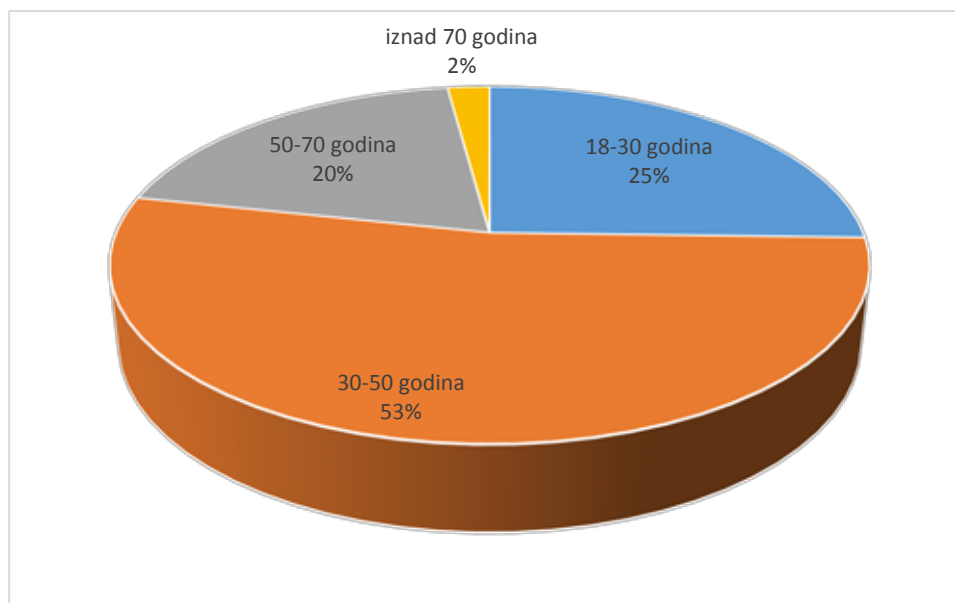


Većina korisnika psihosocijalnog tretmana prebivala je u Gradu Zagrebu (785 osoba) i Zagrebačkoj županiji (239). Manji broj prebivalište je iz Krapinsko-zagorske (19), Požeško-slavonske (15), Bjelovarsko-bilogorske (8), Karlovačke (4) i Splitsko-dalmatinske županije (3). Po dva korisnika/ce stigla/e su iz Sisačko-moslavačke, Dubrovačko-neretvanske i Vukovarsko-srijemske županije, dok je iz Virovitičko-podravске, Istarske i Ličko-senjske županije stigao po jedan korisnik/ca. Ovi podaci sugeriraju potrebu za otvaranjem dodatnih tretmanskih centara u drugim dijelovima Republike Hrvatske.

Većina korisnika psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji (53%) bila je u dobnoj skupini od 30-50 godina, a slijedili su ih oni u dobi između 18 i 30 godina (25%), korisnici u dobi između 50 i 70 godina (20%) te iznad 70 godina (2%) (Grafikon 37).

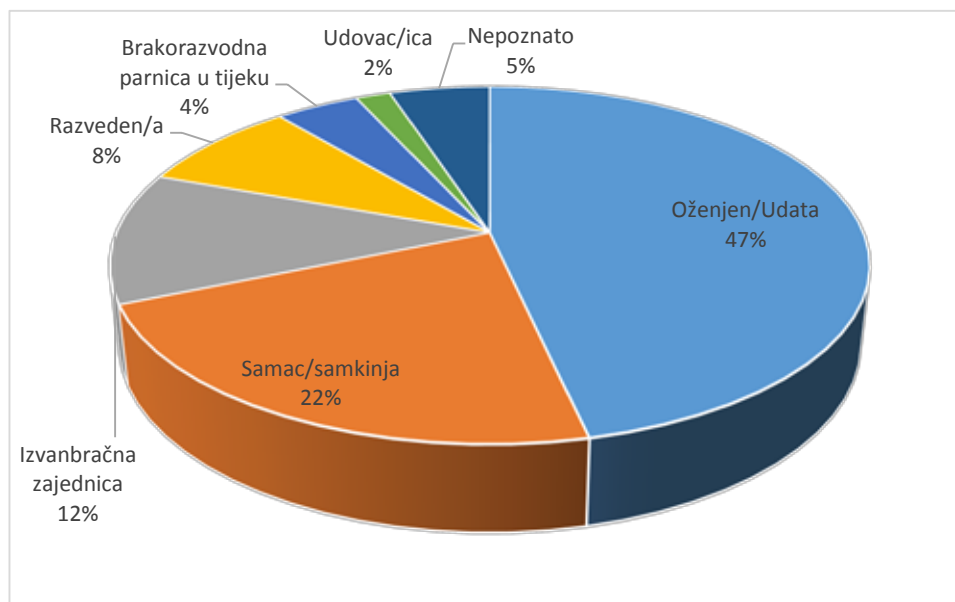
²⁵ Pritom valja istaknuti kako 2009. i 2017. godina nisu prikazane u cijelosti, budući da je tretman počeo tek polovicom 2009. godine te za cjelovit prikaz podataka u 2017. godini nedostaju posljednja tri mjeseca

Grafikon 37: Dobna struktura korisnika Odjela za psihosocijalni tretman u razdoblju od 2009. – 2017. godine (%)



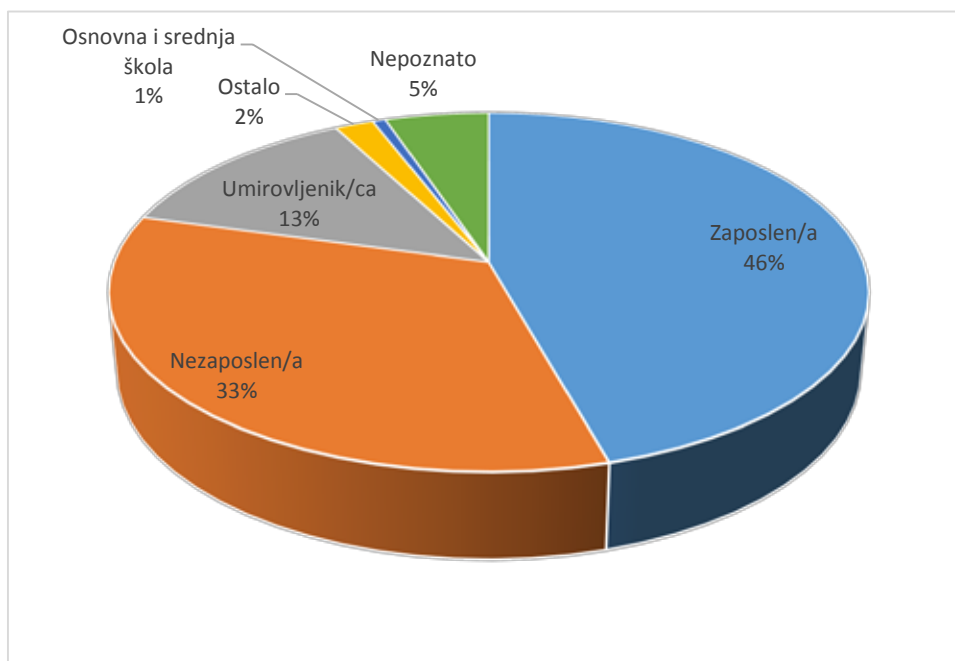
Najveći broj korisnika bio je u braku (47%), slijedili su ih samci (22%), osobe u izvanbračnoj zajednici (12%), razvedeni (8%), oni čija je brakorazvodna parnica bila u tijeku (4%) i udovci (2%) (Grafikon 38).

Grafikon 38: Korisnici/e Odjela za psihosocijalni tretman u razdoblju od 2009. – 2017. godine s obzirom na bračni status (%)



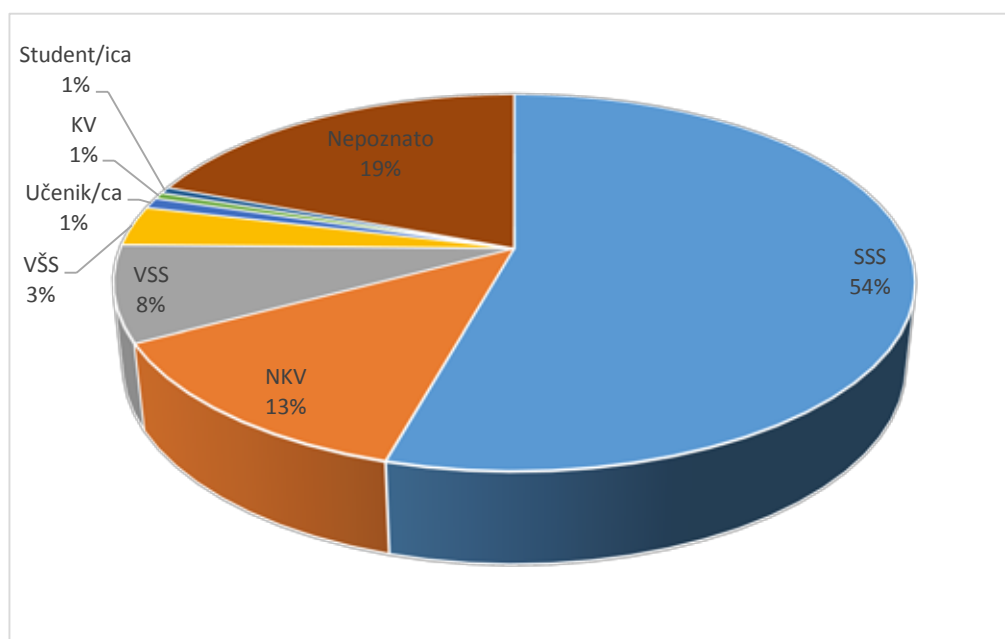
S obzirom na radni status 46% korisnika psihosocijalnog tretmana bilo je zaposleno, 33% nezaposleno, dok ih je 13% bilo u mirovini (Grafikon 39).

Grafikon 39: Korisnici Odjela za psihosocijalni tretman u razdoblju od 2009. –2017. godine s obzirom na radni status (%)



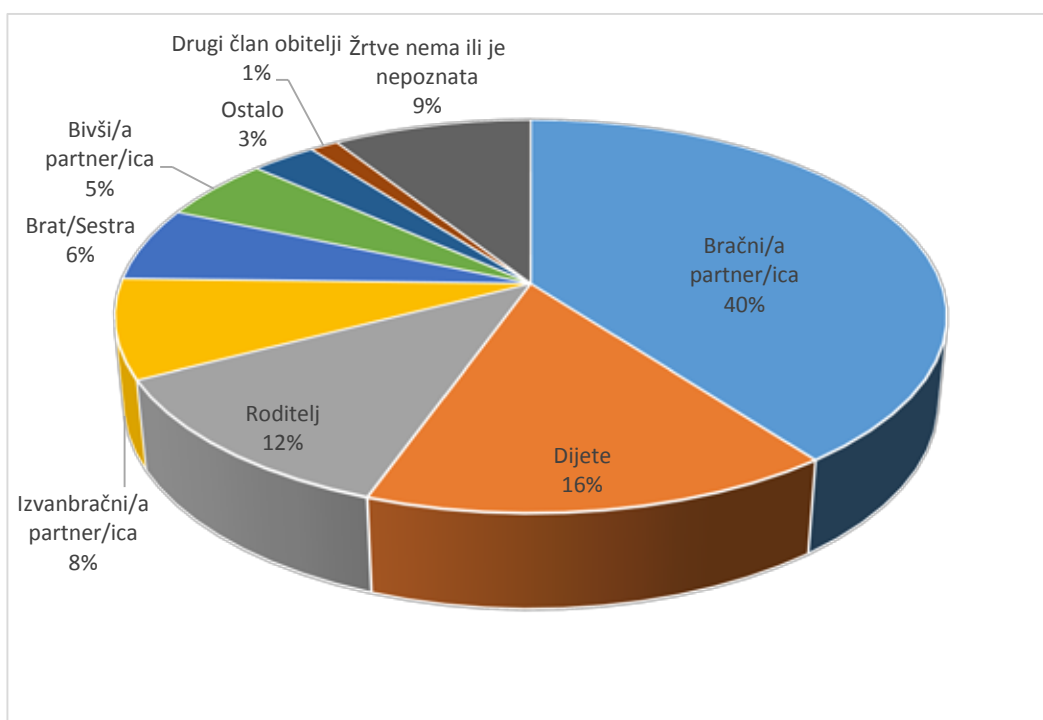
Podaci o stručnoj spremi korisnika tretmana pokazuju kako je 54% korisnika imalo srednju stručnu spremu, 13% su bili nekvalificirani, 8% imalo je visoku te 3% višu stručnu spremu, dok su po 1% bili učenici, kvalificirani radnici i studenti. U 19% slučajeva taj je podatak bio nepoznat (Grafikon 40).

Grafikon 40: Korisnici Odjela za psihosocijalni tretman u razdoblju od 2009. – 2017. godine s obzirom na stručnu spremu (%)



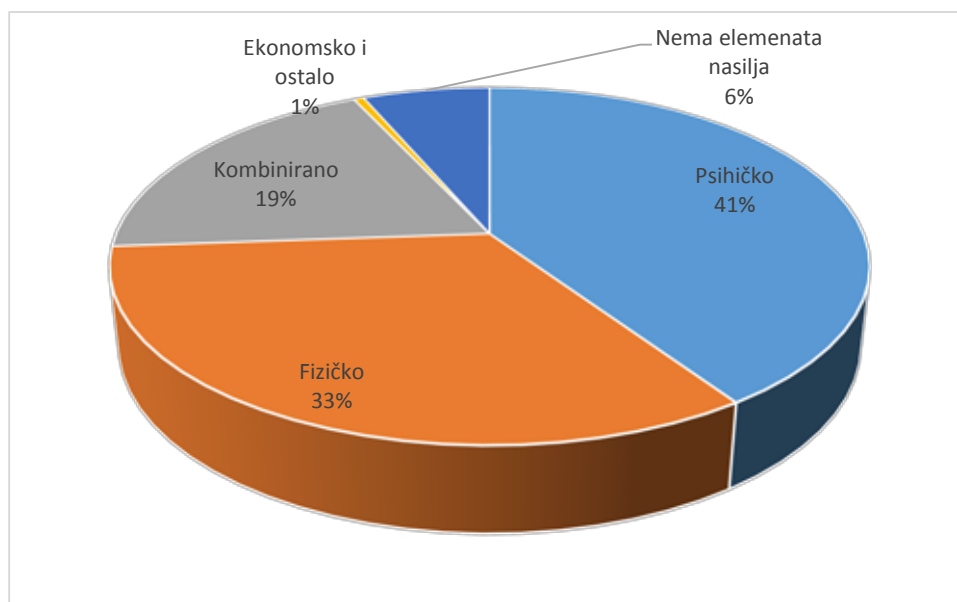
S obzirom na srodstvo sa žrtvom nasilja, korisnici psihosocijalnog tretmana dijelili su se na bračne partnere (40%), djecu (16%), roditelje (12%), izvanbračne partnere (8%), braću/sestre (6%), bivše partnere (5%), ostalo (3%) te druge članove obitelji (1%). 9% odnosi se na slučajeve gdje je utvrđeno kako do nasilja nije došlo (pa otuda nema žrtve), te na one slučajeve u kojima se osoba nije javila u tretman, a iz sudske presude nije evidentno tko je bila žrtva nasilja. (Grafikon 41).

Grafikon 41: Korisnici Odjela za psihosocijalni tretman u razdoblju od 2009. –2017. godine s obzirom na srodstvo sa žrtvom nasilja (%)



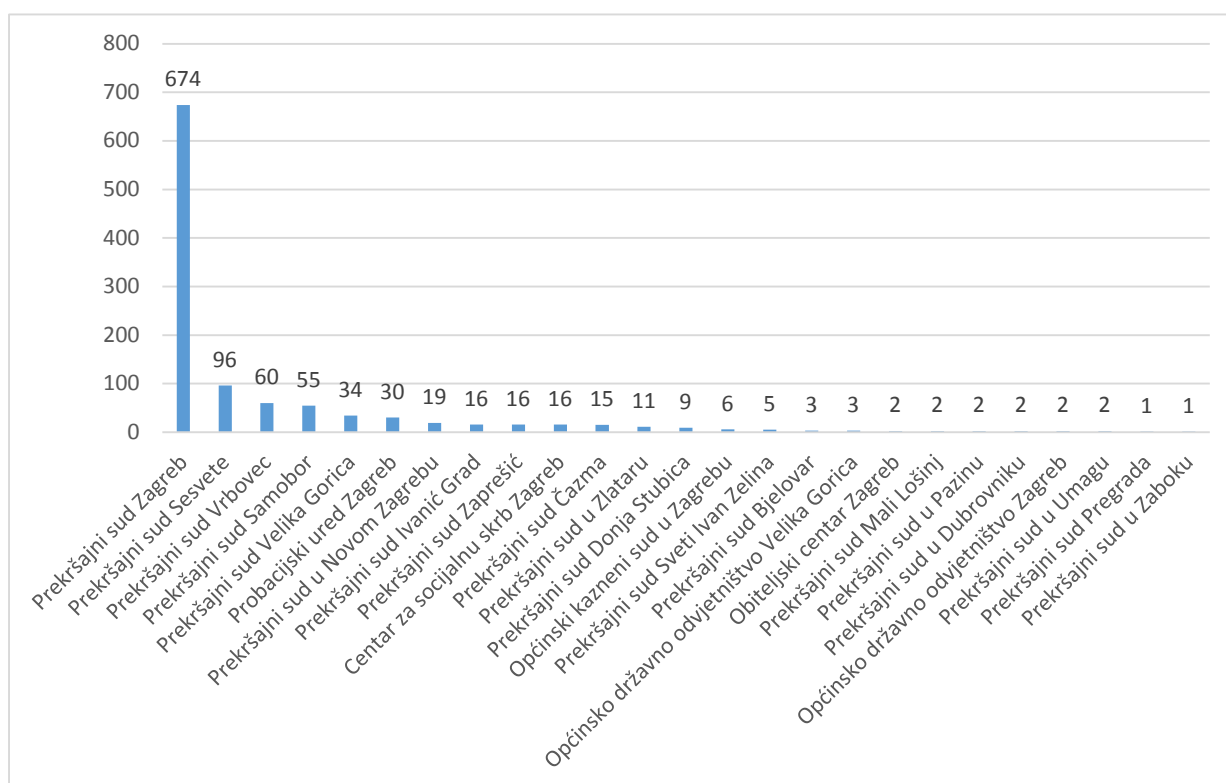
S obzirom na oblike nasilja i vrste nasilnog ponašanja zbog kojeg su počinitelji upućeni u tretman, u 41% slučajeva radilo se o psihičkom, u 33% fizičkom, 19% kombiniranom te u 1% o ekonomskom i drugim oblicima nasilja. U 6% slučajeva nije bilo elemenata nasilja (Grafikon 42).

Grafikon 42: Vrste nasilnih ponašanja korisnika Odjela za psihosocijalni tretman zbog koji su upućeni u tretman u razdoblju 2009. – 2017. godine (%)



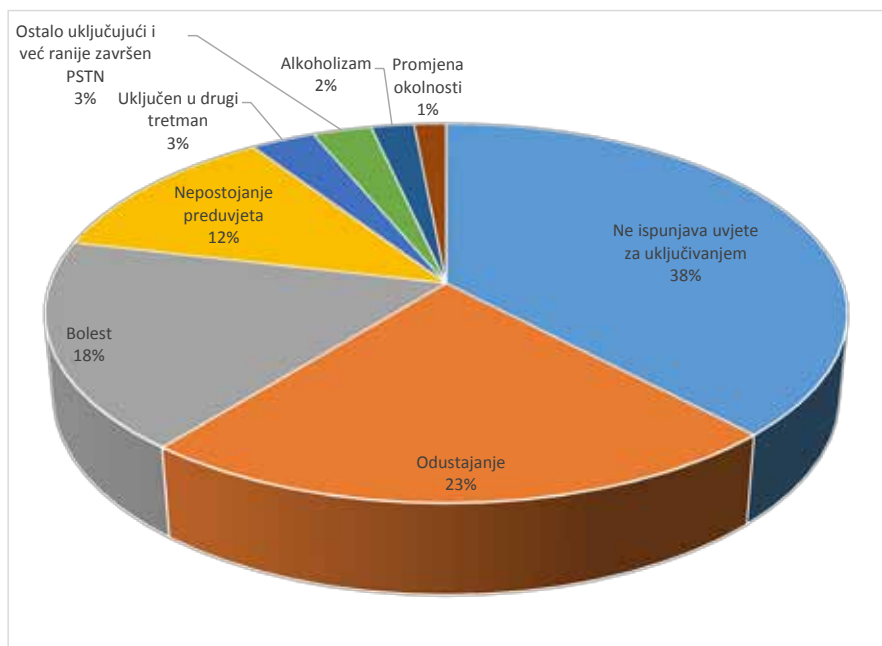
U Dom „Duga – Zagreb” su u psihosocijalni tretman u najvećoj mjeri upućivali Prekršajni sud Zagreb (674 osobe), Prekršajni sud Sesvete (96), Prekršajni sud Vrbovec (60), Prekršajni sud Samobor (55), Prekršajni sud Velika Gorica (34), Probacijski ured Zagreb (30), Prekršajni sud u Novom Zagrebu (19), Prekršajni sud Ivanić Grad (16), Prekršajni sud Zaprešić (16), Centar za socijalnu skrb Zagreb (16), Prekršajni sud Čazma (15) i Prekršajni sud u Zlataru (11) (Grafikon 43).

Grafikon 43: Korisnici Odjela za psihosocijalni tretman u razdoblju od 2009. –2017. godine s obzirom na sudove i ustanove od kojih su upućeni (N=1082)



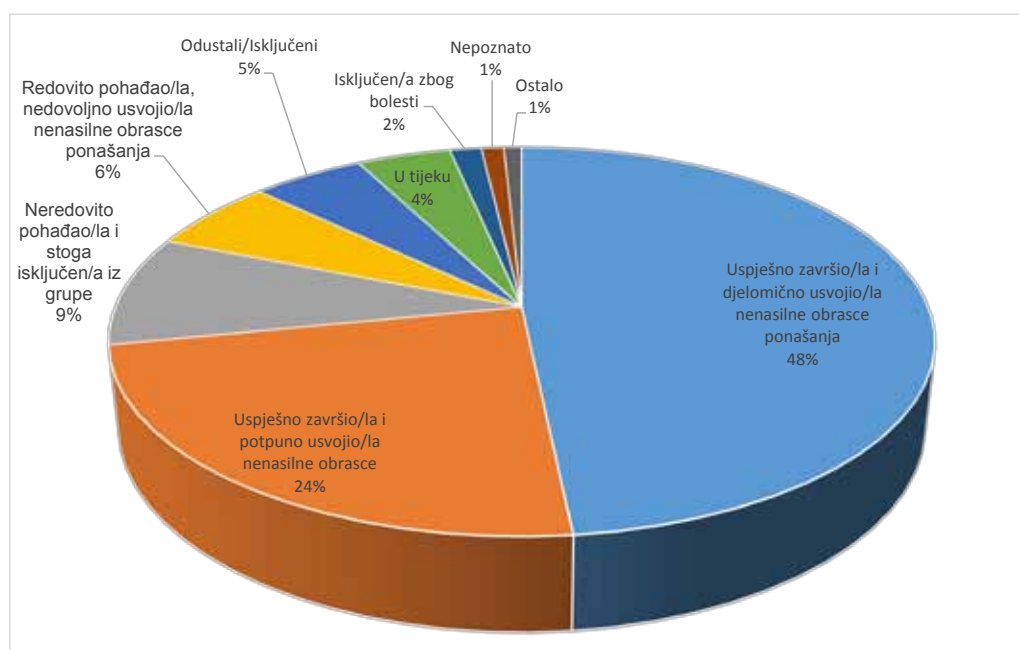
Ukupno 398 osoba s kojima je provedena pripremna faza tretmana (ulazna procedura) nije uključeno u daljnji individualni i/ili grupni psihosocijalni tretman. Od njih, najveći dio nije ispunjavao uvjete za uključivanje u daljnji tretman (38%), 23% je odustalo od tretmana, a 18% nije uključeno zbog bolesti. Zbog nedostatka ispunjavanja preduvjeta u smislu kapaciteta i prihvaćanja odgovornosti za učinjeno djelo nije uključeno 12% počinitelja, dok je 3% već bilo uključeno u neki drugi tretman (Grafikon 44).

Grafikon 44: Počinitelji koji nakon provedene pripremne faze tretmana nisu uključeni u grupni/individualni psihosocijalni tretman u razdoblju od 2009. – 2017. godine (%)



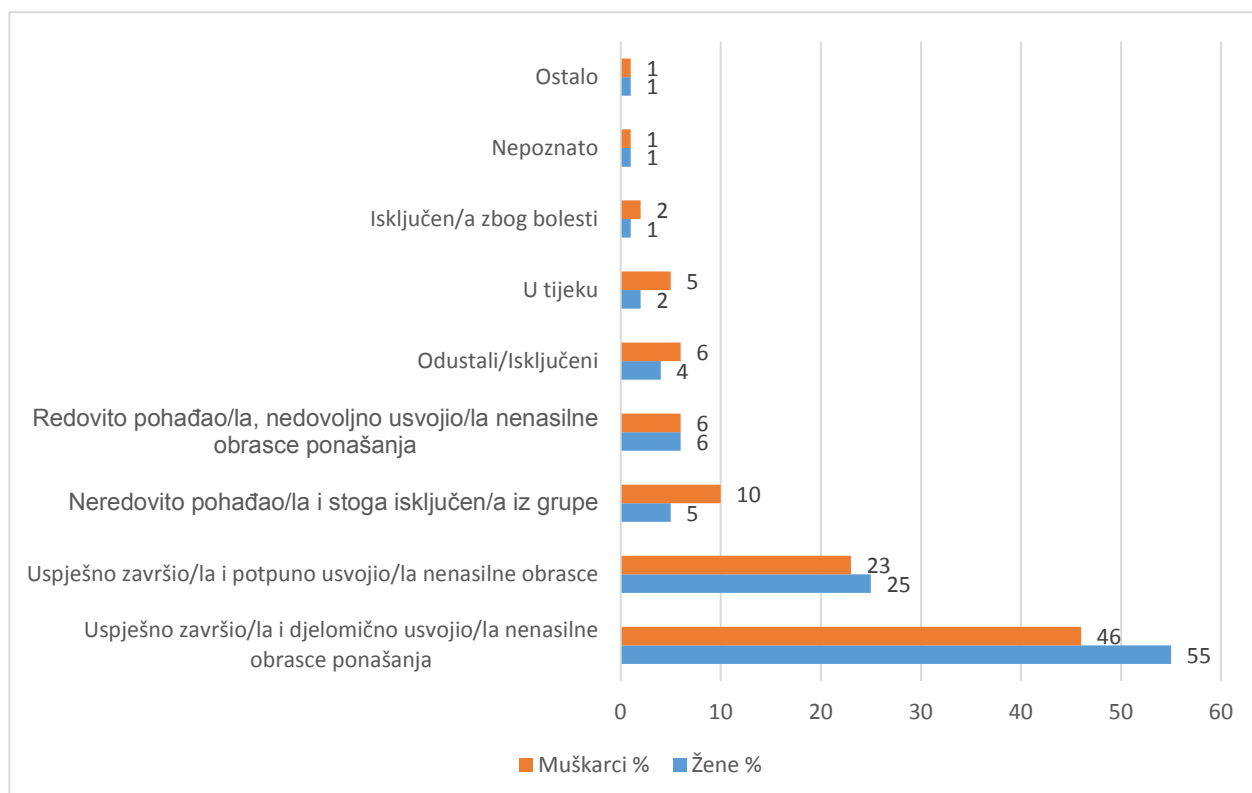
Iz izvješća provoditelja tretmana o ishodu i procjeni uspješnosti tretmana razvidno je kako je 480 počinitelja (374 muškaraca i 106 žena) upućeno u daljnji tretman, od kojih je 48% polaznika djelomično uspješno završilo, što podrazumijeva djelomično usvajanje nenasilnih obrazaca ponašanja. 24% polaznika je potpuno uspješno završilo i u potpunosti usvojilo nenasilne obrasce ponašanja. 6% je završilo tretman ali neuspješno, što znači da nije došlo do usvajanja nenasilnih obrazaca ponašanja, 5% je odustalo ili su isključeni, 4% je u fazi provođenja tretmana, dok je 2% isključeno zbog bolesti (Grafikon 45).

Grafikon 45: Korisnici Odjela za psihosocijalni tretman u razdoblju od 2009. – 2017. godine s obzirom na ishod i procjenu uspješnosti psihosocijalnog tretmana (%)



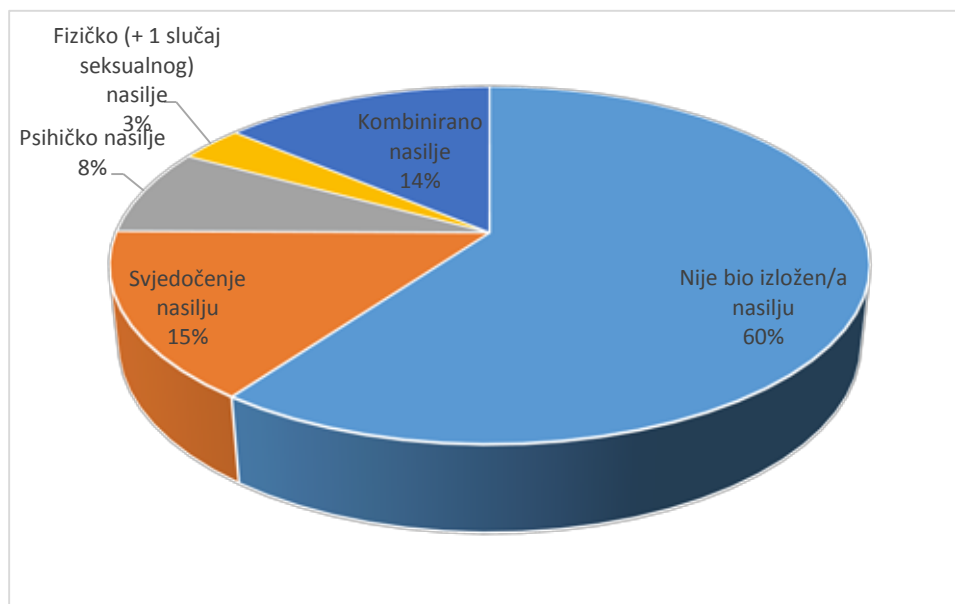
Usporedimo li podatke o ishodu i procjenu uspješnosti tretmana kod počinitelja ženskog i muškog spola uočavamo kako su žene u cjelini ostvarivale nešto bolje rezultate. Tako je 25% žena spram 23% muškaraca uspješno završilo i potpuno usvojilo nenasilne obrasce ponašanja, dok je uspješno završilo i djelomično usvojilo nenasilne obrasce ponašanja 55% žena i 46% muškaraca. Žene su, također, u manjoj mjeri od muškaraca isključivane iz tretmana zbog neredovitog pohađanja (Grafikon 46).

Grafikon 46: Uspješnost psihosocijalnog tretmana u Domu „Duga – Zagreb“ u razdoblju od 2009. –2017. godine s obzirom na spolnu strukturu (%)



Od 2014. godine Dom „Duga – Zagreb“ je, vodeći računa o postojećim istraživanjima počinitelja nasilja, pratio jesu li korisnici psihosocijalnog tretmana tj. počinitelji obiteljskog nasilja i sami bili žrtve nasilja u ranom djetinjstvu. Podaci pokazuju kako 60% korisnika nije bilo izloženo nasilju, 15% je nasilju svjedočilo, dok su ostali bili izloženi psihičkom (8%), fizičkom (3%) i kombiniranom nasilju (14%) (Grafikon 47).

Grafikon 47: Korisnici Odjela za psihosocijalni tretman u razdoblju od 2014. – 2017. godine s obzirom na izloženost nasilju u ranom djetinjstvu (%)



Stručni tim je o svim koracima i postupcima psihosocijalnog tretmana redovito vodio evidencije – ispunjavao je protokol, zapisivao primjedbe, pratio postignuća svakog/e počinitelja/ice i evaluirao uspješnost tretmana, te je u skladu s *Pravilnikom o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana* (NN 29/05 i 78/06) redovito izvještavao državna nadležna tijela, prekršajne sudove i državna odvjetništva. Sama evaluacija tretmana provodila se na dva načina: prvi se odnosio na samoprocjenu od strane polaznika tretmana koju izriču pismenim putem na zadnjem tretmanskome susretu, kao i na kontakt sa žrtvama odmah po završetku tretmana; drugi se način odnosio na procjenu uspješnosti tretmana na osnovu kontakta s počiniteljem i sa žrtvom šest mjeseci od završetka tretmana. Potonju je aktivnost stručni tim Doma „Duga – Zagreb“ obavljao telefonskim putem.

Rezultati navedenih evaluacija, iskazani u godišnjim izvješćima o radu Doma od 2012. do 2016. godine, pokazuju kako su polaznici u većini slučajeva (97,5%) iskazivali pozitivni utjecaj tretmana na njihovu komunikaciju, ponašanje i samokontrolu. Kontakt s njihovim žrtvama po završetku tretmana pokazao je kako je 76% žrtava tretman procijenilo uspješnim, budući je došlo do značajnog poboljšanja ponašanja počinitelja nasilja, 22% je istaknulo kako se tretman pokazao djelomično uspješnim, budući da je kod počinitelja, unatoč pozitivnim promjenama još uvijek bilo elemenata koji predstavljaju rizik za nasilno ponašanje, 1% je tretman odredio neuspješnim, budući da i dalje postoji rizik od ponavljanja nasilja, dok s 2% nije uspostavljen kontakt. Evaluacija koja je uslijedila šest mjeseci nakon tretmana pokazala je tri slučaja u kojima je došlo do ponavljanja nasilja. U dva se slučaja radilo o ekonomskom nasilju dok se u jednom radilo o fizičkom nasilju i ono je prijavljeno policiji.

Osim pozitivnih rezultata evaluacijskih upitnika, o kvaliteti izvođenja i rezultatima psihosocijalnog tretmana svjedoče brojni vanjski suradnici, o čemu je više riječi u poglavlju *Evaluacija doma za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji „Duga – Zagreb“ od strane vanjskih suradnika*.

Osobito valja spomenuti sudske službenike koji u redovnoj komunikaciji s djelatnicama Odjela za psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji ističu njihov profesionalni pristup. Također, za potrebe evaluacije rada Odjela i kvalitete provođenog programa ispitani su korisnici psihosocijalnog tretmana u sklopu fokusne grupe, čiji su rezultati navedeni na kraju ovoga poglavlja.

U *Pravilniku o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana* napominje se kako psihosocijalni program ne može garantirati dramatičnu promjenu kod počinitelja nasilja jer je promjena ponašanja dugotrajan i složen proces. Provedena istraživanja pokazuju da će od počinitelja koji uspješno završe tretman neki prestati biti fizički nasilni i značajno smanjiti zlostavljajuće i kontrolirajuće ponašanje, većina će prestati biti fizički nasilna ali će zadržati neku razinu kontrolirajućeg ponašanja, a neki će se, nažalost, nastaviti nasilno ponašati (Ajduković, 2004.). Uvid u rezultate psihosocijalnih tretmana provedenih u Domu „Duga – Zagreb” i njihove evaluacije pokazao je identičnu raspodjelu.

Odjel za psihosocijalni tretman je od početka vlastitog djelovanja prikupljao statističke podatke o svojem radu, kreirajući opsežnu bazu podataka o korisnicima psihosocijalnog tretmana, ishodima tretmana i rezultatima njegovih evaluacija. Podaci o kojima se radi odnose se na spol, dob, prebivalište, bračni i radni status, srodstvo sa žrtvom i počinjeni oblik nasilja počinitelja. Prate se, također, sudovi koji su uputili počinitelja nasilja u tretman, razlozi neuključivanja u isti, ishode tretmana te dvostruku evaluaciju tretmana od strane počinitelja i žrtve neposredno nakon njegova završetka i šest mjeseci kasnije.

Zaposlenice Doma „Duga – Zagreb” u evaluiranom su razdoblju stjecale dodatno obrazovanje i vještine u području psihosocijalnog tretmana te se usavršavale za lakše i uspješnije obavljanje rečene djelatnosti. Uočeno je kako je u drugoj polovici 2009. godine, dakle, odmah po početku provođenja psihosocijalnih tretmana, pet zaposlenica Doma „Duga – Zagreb” prošlo edukaciju iz Psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji (u trajanju od 160 sati), u organizaciji Društva za psihološku pomoć. U srpnju 2009. godine zaposlenici Doma „Duga – Zagreb” sudjelovali su na studijskom putovanju u Nizozemsku te posjetili Amsterdam, Rotterdam, Den Haag i Utrecht s ciljem upoznavanja i preuzimanja nizozemskih primjera dobre prakse vezanih za tretman počinitelja nasilja u obitelji.

Uspješnost rada u području psihosocijalnog tretmana nije ovisila samo o radu zaposlenica na vlastitom usavršavanju, već i o njihovom angažmanu u širenju vlastitih iskustava i dobrih praksi, suradnji i umrežavanju s drugim domaćim i međunarodnim institucijama koje provode slične djelatnosti te u popularizaciji vlastitog rada u stručnoj javnosti i u medijima.

Tako su u listopadu 2014. godine zaposlenice Odjela za psihosocijalni tretman sudjelovale na prvom Europskom kongresu o evaluaciji psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Poziv na kongres uslijedio je nakon sudjelovanja u EU istraživanju (Daphne III²⁶), čiji su rezultati prezentirani na samom kongresu. Pritom je uočen veliki nedostatak u svim evropskim zemljama vezan uz uspostavu evaluacije tretmana te je zaključeno o potrebi za standardiziranim postupkom evaluacije tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Predstavnice Doma su se tijekom kongresa upoznale s predloženom radnom verzijom evaluacijskih upitnika te su sudjelovale u njihovom poboljšanju. Novu je evaluacijsku metodu Dom usvojio i primijenio vodeći računa o hrvatskim zakonskim i društvenim okvirima i posebnostima.

Dom „Duga – Zagreb” je ostvarivao razne oblike suradnje s domaćim i međunarodnim institucijama primajući strane delegacije ili šaljući vlastite zaposlenike u posjet drugim institucijama. Pritom se dalo uočiti kako su zaposlenici Doma češće bili prenosioci vlastitih iskustava i dobrih praksi te kako svojim radom prednjače pred drugim institucijama u Hrvatskoj i regiji. Tako je npr. 2012. godine stručni tim za provedbu tretmana ugostio grupu od 12 stručnjaka iz područja socijalne i zdravstvene skrbi te iz centara za rodnu ravnopravnost iz BiH te im iznio vlastita iskustva provedbe psihosocijalnih tretmana počinitelja nasilja u obitelji. U studenom 2014. godine ugostio je s istim

²⁶ Daphne III je program Europske unije koji je trajao od 2007. do 2013. godine te se odnosio na prevenciju i zaštitu od nasilja nad djecom, mladima i ženama, te zaštitu od nasilja nad ranjivim skupinama općenito.

ciljem skupinu stručnjaka iz Njemačke, Velike Britanije, Španjolske, Italije, Bugarske i Češke koji se bave tretmanom počinitelja nasilja u obitelji. Pritom je uočeno kako, premda je u navedenim zemljama dobro razvijena suradnja između tretmanskih centara i centara za pomoć žrtvama nasilja u obitelji, Dom predstavlja jedinstven primjer gdje je to dvoje objedinjeno u osnovnoj djelatnosti ustanove. Potonja je posjeta realizirana uz posredovanje Društva za psihološku pomoć iz Zagreba, a na molbu Europske mreže za rad s počiniteljima obiteljskog nasilja (European Network for the Work with Perpetrators of Domestic Violence – WWP EN²⁷). Dom je 2015. godine postao punopravni član ove mreže. Iste je godine delegacija Doma sudjelovala na njezinoj godišnjoj radionici u Berlinu (za tu je prigodu izrađen poster na engleskom jeziku te su tiskani letci o provođenju psihosocijalnog tretmana na engleskom jeziku), a 2016. godine na godišnjoj radionici u Krakowu. 2016. godine je na zahtjev Europske mreže stručni tim Doma sudjelovao u izradi nacionalnog izvještaja o općem stanju u provedbi psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u Hrvatskoj. U izvještaju je istaknut problem nedostatka kontinuiranog i sigurnog financiranja tretmana u svim regijama u Hrvatskoj. Također, navedene su aktivnosti koje država treba poduzeti u svrhu poboljšanja pristupa problematici obiteljskog nasilja općenito: prestanak dvostrukih uhićenja (i žrtve i počinitelja); osiguranje zaštite svih žrtava tijekom sudskog postupka; osiguranje financijskih sredstava za troškove dovoljnog broja skloništa za žrtve; osiguranje financijskih sredstava za provedbu tretmana u svim hrvatskim regijama; ratifikacija Istambulske konvencije²⁸.

Stručni tim je 2016. godine, za provedbu tretmana posredovanjem probacijske službe²⁹, ugostio španjolske stručnjake s kojima je razmjenjivao iskustva u provedbi ove mjere a u sklopu projekta Podrška daljnjem razvoju i jačanju probacijske službe u Republici Hrvatskoj. Posebno se pohvalnim čini uključivanje stručnog tima u obrazovni rad, a što se osobito očitovalo kada je iste godine u posjet ustanovi, odjelu za psihosocijalni tretman i savjetovalištu stiglo šestero stranih studenata iz Studijskog centra socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu u sklopu terenske prakse iz kolegija Nasilje u intimnim vezama. Osim navedenog projekta stručni tim Doma „Duga – Zagreb“ prijavljivao je i druge vrste projekata u kojima se zahtijevala ekspertiza i iskustvo u provođenju tretmana.

Radi jačanja partnerskih veza sa suradnicima u sudstvu, policiji i centrima za socijalnu skrb te radi unaprjeđenja provedbe tretmana Dom „Duga – Zagreb“ je 2016. godine organizirao stručnu tribinu.

U evaluiranom se razdoblju razvijala i mrežna stranica Doma „Duga – Zagreb“ koja danas pregledno i strukturirano pruža potrebne informacije o samom tretmanu: od zakonskog okvira djelovanja, načela psihosocijalnog tretmana, očekivanja i prednosti istoga, pa do iskustava polaznika i informacija o radnom vremenu te o mogućnosti stupanja u kontakt sa zaposlenicima Doma. Ono što valja istaknuti jest kako se od 2013. godine na osnovu prikupljenih materijala za populariziranje tretmana počiniteljima nasilja u obitelji tiskaju tzv. „motivacijski letci“. Njima se počiniteljima nasilja, koji su dobili sudsku mjeru tretmana, na sažet i popularan način predstavljaju pozitivni doživljaji onih koji su tretman završili, čime se u inicijalnoj fazi razgovora s novopridošlim počiniteljima nasilja nastoji pobuditi motivacija za sudjelovanje. O psihosocijalnom tretmanu doznaje se i iz brošure „Duga“ za partnere! koja se dijeli suradnicima u poslu (policiji, zaposlenicima centara za socijalnu skrb, liječnicima, u dječjim vrtićima) od 2012. godine.

27 Mreža organizacija iz gotovo svih europskih zemalja osnovana 2014. godine sa sjedištem u Berlinu koje posredno ili neposredno rade s počiniteljima nasilja u bliskim vezama.

28 Istanbulska konvencija ili Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i obiteljskog nasilja.

29 Probacijska služba je profesionalna i specijalizirana služba u sklopu kaznenopravnog sustava koja nadzire počinitelje kaznenih djela te im pruža podršku u zajednici smanjujući pritom troškove te rizik ponovnog počinjenja kaznenih djela (<https://pravosudje.gov.hr/probacijska-sluzba/14652>). Ta je služba u okviru EU projekta „Podrška daljnjem razvoju i jačanju probacijske službe u Hrvatskoj“ radila analizu postojećih tretmanskih programa za počinitelje kaznenih djela u koju su bili uključeni i stručnjaci Doma „Duga – Zagreb“.

Kvalitativna evaluacija psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji

U svrhu evaluacije rada Doma „Duga – Zagreb“ vezanog uz provođenje psihosocijalnog tretmana provedeno je fokusno istraživanje na grupi korisnika navedenog tretmana. Grupu je činilo osam anonimnih ispitanika: šest ispitanika muškog i dvije ispitanice ženskog spola.

Ispitanici fokus grupe odgovarali su na dvije grupe pitanja vezanih uz 1. njihov ukupni dojam o programu psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji i 2. dojam o stručnom timu koji u Domu „Duga – Zagreb“ provodi navedeni tretman. Slijede neki od iznesenih zaključaka.

Na pitanje o kvaliteti programa psihosocijalnog tretmana ispitanici su isti ocijenili pozitivno:

*Program je kvalitetan, osmišljen i zanimljiv.
Doznao sam stvari za koje nisam znao da mogu biti tako strukturirane.*

*Korisno je doznati o odnosima među ljudima, zašto u biti dolazi do sukoba, kako se ponašati...
Mi smo čuli i ono kako treba i ono kako ne treba postupati.*

Premda su kritizirali dinamiku odvijanja programa i teškoće usklađivanja pohađanja tretmana s ostalim svakodnevnim obavezama, jedan je ispitanik ponudio sljedeće obrazloženje:

Program je dobar. Na početku se čini da je to vremenski previše susreta. No, ovdje sam u biti radi sebe... i po presudi. Međutim, sad na kraju vidim da program ne može biti manji. Jedna se tema nadovezuje na drugu, a ako se želi sve obraditi i čuti, onda nema druge nego da bude u tom obimu. A ne sviđa se to nama – to je jasno, jer oduzima previše vremena. Svaki tjedan moraš biti tu dva sata. Nekima je to naporno.

Neki su ispitanici zagovarali širu primjenu programa:

Mišljenja sam kako bi se dijelovi programa trebali uvrstiti u nastavu psihologije, u srednjoškolski kurikulum ili tako nešto. Radi se o socijalnim znanjima potrebnima mladima.

Program bi trebao biti integriran već u osnovne škole. Što se komunikacije tiče, znanja o njoj mogu pomoći u svim životnim segmentima, u puno životnih situacija. A to nismo učili u školi.

Ja sam nekakva stara garda kad se o školi radi i čak i kao student su neka znanja imala socijalne aspekte. No nikada ovako! Znači, baš striktno učiti o odnosima među ljudima i načinima ponašanja i što to znači za onoga drugoga. To pod svaku cijenu treba integrirati u srednje škole. Ovo je važnije od hrvatskog, od njemačkog i matematike. Matematiku manje-više svi zaborave ako im ne treba. Ovo svaki dan treba, svake minute, na svakom koraku. Da sam o tome učio, bilo bi toliko toga puno jednostavnije u životu.

Program ima rezultata, naravno. Da sam to učio u osnovnoj školi možda bi u puno slučajeva drugačije reagirao. Šteta što se primjenjuje kao lijek. Bolje je spriječiti nego liječiti. Trebalo bi ga uvesti u neko određeno doba da čovjek prije nauči neke stvari. Ja sam naučio puno.

Zamoljeni da navedu nedostatke programa ispitanici su zamjerali što program provode žene te su isticali njegovu neprovedivost u specifičnim životnim situacijama okarakteriziranim visokom napetošću i stresom.

Muškarci su ovdje možda u neravnopravnom položaju.

Dobro, među korisnicima tretmana ima i žena ali... Kolegice [stručne radnice koje provode tretman] imaju svoj program i one nas ne doživljavaju s obzirom na suprotnost spola.

Ja bih rekao kako je teoretski program odličan. No sve to skupa uopće nema veze s realnošću. Naime, ljudi svakako reagiraju, svatko na svoj način. U ovih ne znam koliko tretmana sam čak doživio taj program na novinarski način, u smislu da štogod da se kaže okreće se onako kako nekom drugom paše. To mi se nije svidjelo. Mislim da je nemoguće da te baš nikada ništa ne izbaci iz takta. Život je zapravo bitno drugačiji.

Ispitanici nerijetko negiraju ili umanjuju vlastitu odgovornost za učinjena djela zbog kojih im je i dodijeljena obveza pohađanja psihosocijalnog tretmana, navodeći širi društveni kontekst, nepovoljne životne okolnosti, duh vremena ili greške u sustavu kao razloge za njih nepovoljne situacije u kojoj su se našli:

Iako nisam bio neki agresivac, svjestan sam da sam sad tu i moram odgovarati za učinjeno. Međutim, samo bih htio reći da postoji razlika između vremena u kojem smo živjeli i u kojem živimo. Ja osobno mislim da je ranije muški rod bio više zaštićen... Nekad smo po društvenom uređenju živjeli u socijalizmu, pa smo preskočili kapitalizam i došli u robovlasnički sistem. Velike su se promjene dogodile. Nekad se znalo tko je glava obitelji. Mogao si reći što si htio, a na drugoj je strani bilo hoće li te slušati ili ne. Danas ne smiješ ni pokušati nešto reći već si odmah kriv, dok je nekad bilo mogućnosti reći nešto bez upotrebe fizičke sile... Nekad je možda bilo verbalnih sukoba i tako. Međutim, znalo se da obitelj kao stado ima predvodnika, i ako je on išao u provaliju, svi su išli u provaliju. Ja ne smatram da je to ispravno, samo ću reći da smo danas zakinuti i s jedne i s druge strane s obzirom na sistem. Jer tko nas pita za to kako se mi iznutra osjećamo? Ovoj situaciji kumuje to što članovi našeg sistema za provođenje nekakvih društvenih radnji znači, policija i sudovi, nisu uopće ni blizu razine na kojoj bi trebali biti. Da jesu onda pola nas sigurno ovdje ne bi bilo. A da ne spominjem to kako većina onih koji bi trebali slušati taj program, ne slušaju, niti će ga ikada slušati.

Moja ideja bi bila - prije sudske presude da neki psiholog procijeni obiteljsku situaciju i da shvati tko je žrtva, a tko nije i u čemu je tu zapravo stvar. A ne na temelju rekla – kazala.

Na pitanje o tome čemu ih je program naučio ispitanik je odgovorio:

Sad kad smo zaokružili ovo gradivo shvatio sam da je potrebno saslušati i drugu stranu a ne samo kategorički misliti da je samo onako kako ja kažem. Treba saslušati i drugu stranu i ako je komunikacija dobra onda tu ima i rezultata. Mislim da sam naučio da treba zaista stati na loptu i... Neke stvari mi više nisu važne koje su mi bile prije. Razumijete? Jednostavno mi više nisu važne. Znači da program ima rezultate.

Ja sam primijetio da ako se postavimo na način na koji ovdje učimo, možemo lošu situaciju izbalansirati na način da ispadnemo iz nje kao pobjednik i da ne upotrijebimo nikakvu agresivnost niti silu, nego naprotiv.

Ispitanici su, također, istaknuli kako bi tretmane trebali provoditi i njihovi partneri iznoseći pritom kritiku programa kao onoga koji preveliki naglasak stavlja na fizičko a zapostavlja oblike psihičkog nasilja:

Dugoročno program ima efekta. Moja je partnerica išla prije mene tako da sam bio upoznat s programom. Bio sam znatiželjan i volim se educirati. I, sad na kraju mogu reći da sam dosta toga spoznao. Međutim, tko zna hoću li ja to biti u stanju primjenjivati. Mislim, sjetit ću se svaki put

situacije: aha, ovo je kontrolirajuće ponašanje, ne smiješ raditi ovo ili ono. Smatram da smo dosta naučili kroz ova druženja. Samo, vrijedi da na tretmane idete i vi i supruga.

Nažalost, uvijek se samo gleda vražje fizičko nasilje. Ono što ne dolazi do izražaja jest da su žene puno više vještije u psihološkim oblicima nasilja.

Upitani o stručnom timu ispitanici određuju isti odličnim te mu jedino zamjeraju striktno pridržavanje zadanih okvira programa.

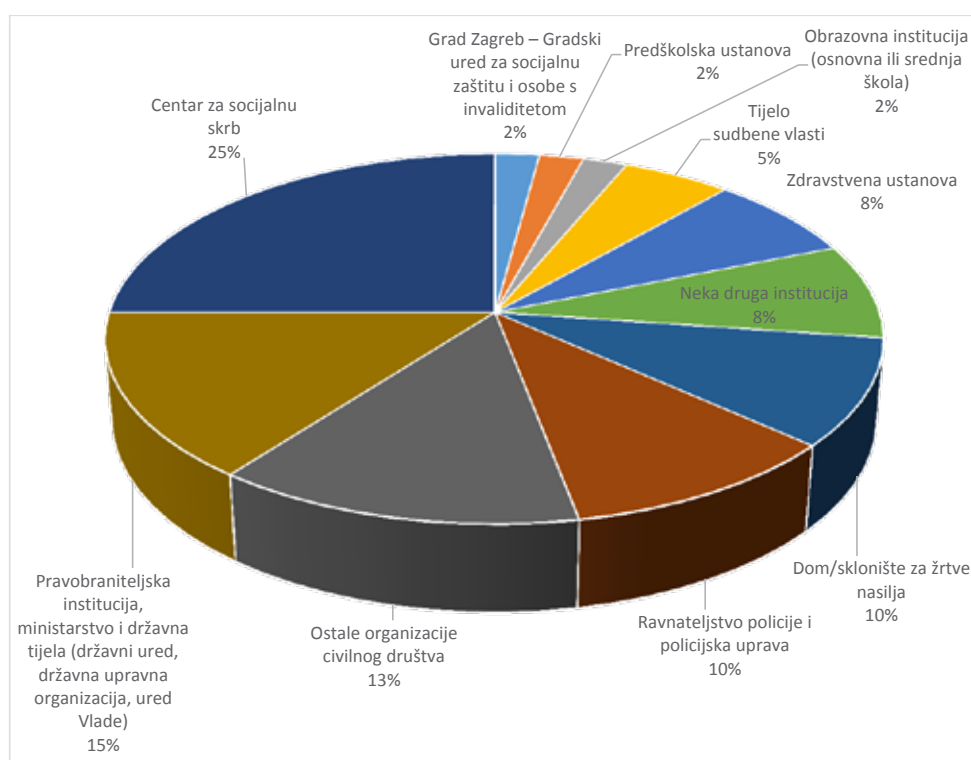
Zaista, možda je ovih 16 susreta dugo. Ali, da bi se nešto dobro savladalo treba malo možda čak i duže trajati i možda se zadržati više na nekom problemu i uči u sukus svega. A što se tiče samih predavača, svaka čast, nema se što reći.

Evaluacija Doma za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji “Duga – Zagreb” od strane vanjskih suradnika

Tijekom lipnja, srpnja, kolovoza i rujna 2017. godine na 205 elektronskih adresa poslani su pozivi za ispunjavanje online anonimne ankete čiji je cilj bio ispitati aspekte suradnje institucija i organizacija s Domom. Anketu je u potpunosti ispunilo 96 ispitanika, a dobiveni podaci slijede u nastavku.

Strukturu uzorka čini niz institucija s kojima Dom surađuje i kao što je vidljivo u grafikonu 48, Dom je tijekom svog djelovanja uspostavio suradničke i partnerske odnose s brojnim institucijama koje su, premda dijele područje djelatnosti, po svom profilu međusobno različite. To dakako podrazumijeva sposobnost ustanove da stvori ali i održi razgranatu mrežu niza različitih suradničkih institucija.

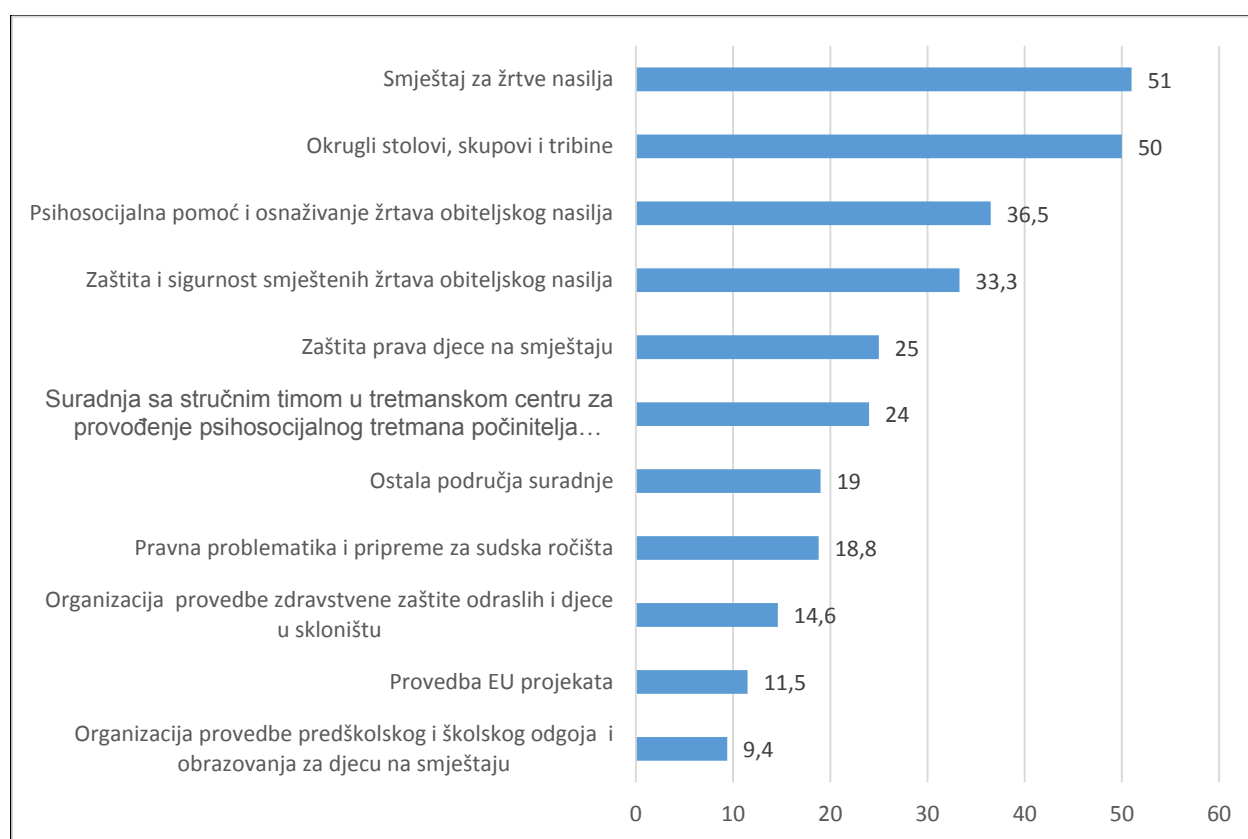
Grafikon 48: Struktura uzorka vanjskih suradnika Doma „Duga – Zagreb” (%).



S obzirom na primarnu djelatnost Doma u području zaštite žrtava obiteljskog nasilja, ne čudi što četvrtinu uzorka čine ispitanici zaposleni u centrima za socijalnu skrb. Potom, 15% ispitanih radi u različitim tijelima državne uprave, 13% u organizacijama civilnog društva te po desetina u policiji i u domovima/skloništima za žrtve nasilja. U 8% slučajeva ispitanici su zaposleni u zdravstvenim tijelima, 5% u tijelima sudbene vlasti, po 2% u obrazovnim institucijama, predškolskim ustanovama te u Gradu Zagrebu. Također, 8% uzorka čine zaposlenici ostalih institucija poput doma socijalne skrbi, Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, obiteljskog savjetovališta, probacijskog ureda, Sveučilišta u Zagrebu te zatvorskog sustava. Dakle, uzorak je očigledno raznolik što je i logično s obzirom na široku lepezu vrsta suradnje koje Dom ostvaruje obavljajući svoje djelatnosti.

Na tom tragu, namjera je bila saznati u kojim su sve područjima suradnje ispitanici surađivali s Domom (Grafikon 49).

Grafikon 49: Područja suradnje ispitanika s Domom “Duga – Zagreb” (%).

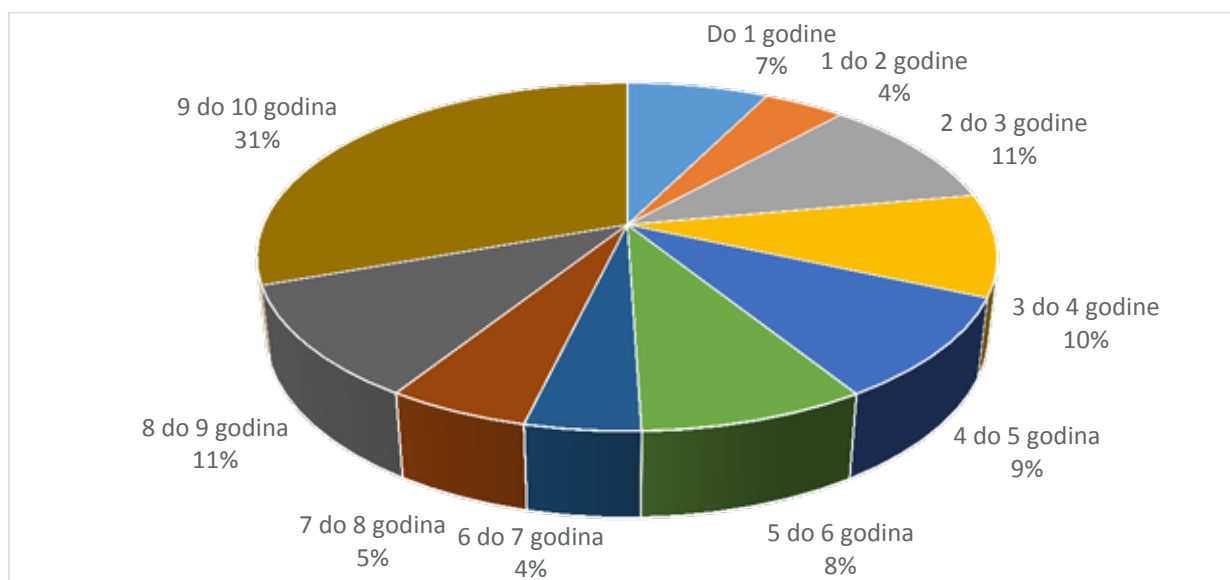


Ispitanici su u najvećoj mjeri surađivali na problematici smještaja za žrtve nasilja, potom sudjelujući na okruglim stolovima, skupovima i tribinama. Više od trećine ispitanika radilo je u području psihosocijalne pomoći i osnaživanju žrtava obiteljskog nasilja te zaštiti i sigurnosti smještenih žrtava obiteljskog nasilja. Četvrtina ispitanika surađivala je na zaštiti prava djece na smještaju i sa stručnim timom Doma, vezano uz provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Nešto manje od petine surađivalo je na pravnim pitanjima, a oko 15% njih na organizaciji provedbe zdravstvene zaštite odraslih i djece u skloništu. Najmanje ispitanika, njih oko desetine surađivalo je na provedbi EU projekata i organizaciji provedbe predškolskog i školskog odgoja i obrazovanja za djecu na smještaju. Petina ispitanika navela je dodatna područja suradnje koja uključuju znanstveno-istraživačke i edukacijske aktivnosti, posredovanje pri zapošljavanju, zajedničke prijave projekata, razmjenu donacija te upravljačke funkcije u okviru Doma.

Za pouzdanu procjenu rada neke institucije od strane vanjskih suradnika važan je kontinuitet

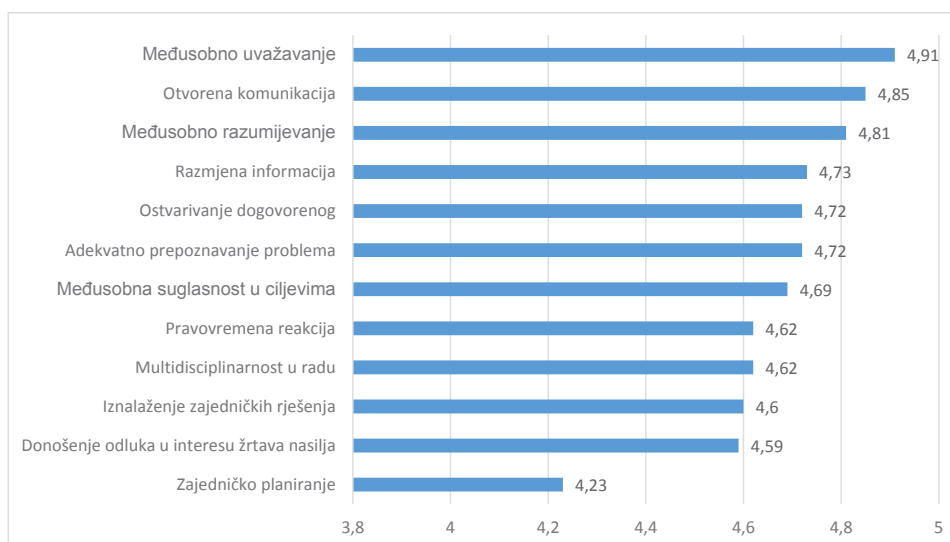
ostvarivanja suradničkih odnosa kroz duži vremenski period. Može se reći da ispitanici imaju vrlo dobar uvid u rad Doma s obzirom da značajan udio ispitanika (42%) s ovom institucijom surađuje praktički od samog osnutka (Grafikon 50).

Grafikon 50: Duljina suradnje ispitanika s Domom “Duga – Zagreb” (%).



Kada je riječ o procjeni kvalitete različitih elemenata suradnje na ljestvici od 1 (najniža ocjena) do 5 (najviša ocjena), može se reći da ispitanici smatraju Dom poželjnom institucijom za suradnju³⁰. Naime, gotovo su svi elementi suradnje ocijenjeni kao izvrsni, od kojih je najbolje ocijenjeno međusobno uvažavanje, otvorenost u komunikaciji, međusobno razumijevanje, kvaliteta razmjene informacija, ostvarivanje dogovorenih ciljeva te adekvatno prepoznavanje problema. Ostali elementi koji se odnose na suglasnost u ciljevima, pravovremenost reagiranja, multidisciplinarnost, rad na zajedničkim rješenjima problema te odlučivanju u interesu žrtava su također jako dobro ocijenjeni, pri čemu se suradnja na zajedničkom planiranju najslabije ocjenjuje no to područje je također općenito gledano percipirano kao vrlo dobro područje suradnje.

Grafikon 51: Prosječne ocjene elemenata suradnje ispitanika s Domom “Duga – Zagreb” (1-5, M).



³⁰ Za svaki element pored ocjena od 1 do 5 ispitanicima je ponuđen odgovor „ne mogu procijeniti“ pa su iz obrade isključeni takvi ispitanici.

Nakon ocjene suradnje, ispitanici su narativno odgovorili na pitanje što bi moglo poboljšati suradnju institucije ispitanika i Doma. Odgovori se mogu grupirati u tri skupine od kojih su za svaki ilustrativno priloženi tipični prijedlozi poboljšanja suradnje. Prvi tip odgovora, koji je ujedno i najčešći, odnosi se na zadržavanje postojeće razine suradničkog odnosa. Drugim riječima, iz perspektive ispitanika nije potrebno ništa mijenjati već u budućnosti održavati dosadašnji uspješno izgrađen način suradnje.

*Da se i dalje ovako odlično nastavi naša zajednička suradnja!
Komunikacija je vrlo visokoj razini i nema nikakvih problema.
Nemam konkretnih prijedloga jer je moja dosadašnja suradnja s Domom bila odlična.*

Drugi tip odgovora odnosi se na intenziviranje komunikacije, a posebno vezano za stvaranje prilika za sastanke, razmjenu stručnih perspektiva i iskustava u zajedničkim područjima rada.

*Susreti, međusobna komunikacija nas i osoba Doma, osobni kontakti, dogovorena druženja, seminari.
Učestaliji zajednički susreti vezano uz problematiku obiteljskog nasilja ili barem učestalija međusobna komunikacija u rješavanju istih problema. Razmjena mišljenja.
Više suradnje bi se moglo ostvariti većim brojem sastanaka na kojima bi razmjenjivale informacije.*

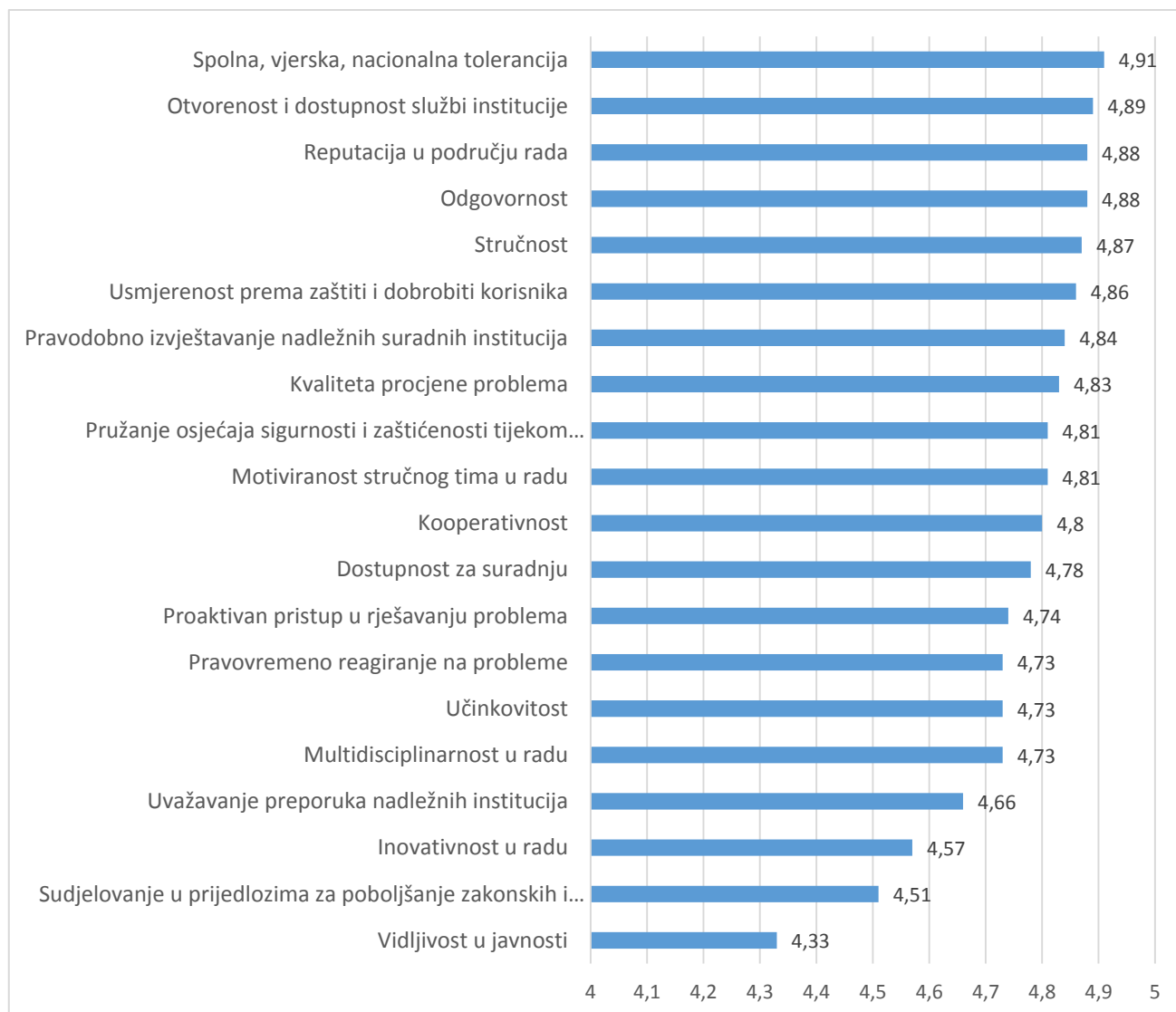
Treći tip odgovora obuhvaća poboljšanje suradnje u području edukacije i osmišljavanja zajedničkih projekata vezanih uz zaštitu žrtava obiteljskog nasilja.

*Više zajedničkih aktivnosti u vidu edukacija, okruglih stolova, tematskih radionica.
Više pažnje posvetiti nasilju nad starim ženama i pokrenuti zajedničke projekte u osvješćivanju te tematike kao i kvalitetnoj zaštiti starijih žena žrtava obiteljskog nasilja.
Pružanjem naših usluga korisnicima Doma Duga (edukacija djece, roditelja) i slično te zajedničko osmišljavanje i provedba nekog konkretnog projekta u partnerstvu.*

Potom, ispitanici su bili u mogućnosti ocijeniti različita obilježja rada Doma na ljestvici od 1 do 5 pri čemu je 1 najniža, a 5 najviša ocjena. Drugim riječima, ispitanici su evaluirali način na koji zaposlenici Doma obavljaju svoj posao te prepoznatost istog u javnosti (Grafikon 52).

Kao i u slučaju ocjene elemenata suradnje raspon i varijacija prosječnih ocjena niza obilježja rada Doma je ograničen pri čemu su gotovo svi aspekti ocijenjeni odličnima. Pritom, spolna, vjerska i nacionalna tolerancija zauzima prvo mjesto, potom otvorenost i dostupnost službi. Podjednako izvrsno evaluirana je reputacija, odgovornost i stručnost te usmjerenost prema zaštiti i dobrobiti korisnika Doma. Sredinu ljestvice zauzimaju pravodobno izvještavanje nadležnih institucija, kvaliteta procjene problema, pružanje osjećaja sigurnosti i zaštićenosti tijekom boravka žrtava u skloništu, motiviranost stručnog tima u radu, kooperativnost, dostupnost za suradnju, proaktivnost, pravovremenost u rješavanju problema, učinkovitost, multidisciplinarnost u radu te uvažavanje preporuka nadležnih institucija. Iako se nalaze pri dnu ljestvice, visoke ocjene također dobila je inovativnost, sudjelovanje u izradi prijedloga za poboljšanje zakonskih akata o djelatnosti te vidljivost u javnosti.

Grafikon 52: Prosječne ocjene različitih obilježja rada Doma “Duga – Zagreb” (1-5, M).



S obzirom da je učinkovitost u radu jedan od važnih elemenata evaluacije, ispitanici su procijenili mjeru u kojoj je suradnja njihove institucije bila učinkovita u rješavanju različitih problema u nizu domena rada³¹. Grafikon 53 prikazuje prosječne vrijednosti u rasponu od 1 do 4 (1-nimalo, 2-slabo, 3-donekle, 4-vrlo). Kako je vidljivo, ispitanici smatraju da je zajedničko rješavanje problema u svim navedenim područjima bilo vrlo učinkovito. Pritom, najučinkovitija se suradnja pokazala u području zaštite sigurnosti djece žrtava nasilja u obitelji, organizacije rada skloništa za žrtve nasilja u obitelji, zaštite sigurnosti odraslih žrtava nasilja u obitelji kao i psihosocijalno savjetovanje žrtava nasilja u obitelji. Također, vrlo učinkovito ocijenjeno je rješavanje problema u području zaštite zdravlja korisnika, pravne zaštite žrtava u obitelji te psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji. Na granici donekle i vrlo učinkovite suradnje našla se tek sekundarna i tercijarna prevencija nasilja u obitelji. Ostala područja suradnje u kojima se ostvarivalo vrlo učinkovito rješavanje problema, a koja nisu bila ponuđena ispitanicima već su ih sami upisivali obuhvaćaju: edukacije, informiranje, mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti, organiziranje susreta pod nadzorom u prostorijama Doma Duga, suradnju na izradi i provedbi projekata, suradnju na obavještanju smještenih žrtava o otpustu i uvjetnom otpustu zatvorenika iz zatvora, pripreme za izlazak iz Doma te osnaživanje žena.

31 Također je bio ponuđen odgovor „ne mogu procijeniti“ te je spomenuti isključen iz obrade kako bi se dobila ocjena onih ispitanika koji imaju iskustva upravo u tom području rada.

Grafikon 53: Prosječna ocjena učinkovitosti Doma “Duga – Zagreb” u zajedničkom rješavanju problema (1-4; M)



U cilju kvalitetnijeg razumijevanja zajedničkih aktivnosti vanjskih suradnika i Doma ispitanici su narativno naveli primjere dobre prakse koji su proizašli iz njihove suradnje. Odgovori se mogu grupirati u dvije šire tematske kategorije koje su ilustrirane tipičnim odgovorima ispitanika. Prva kategorija obuhvaća rad na dobrobiti žena žrtava nasilja u obitelji te njihove općenito pri čemu se posebno naglašava promptna reakcija u konkretnim slučajevima osiguravanja smještaja ženama u potrebi.

Niz slučajeva smještaja naših korisnica u Dom Duga-Zagreb kao i savjetodavna pomoć korisnica Doma Duga Zagreb u našoj organizaciji.

Prilikom kriminalističkog istraživanja vezano za obiteljsko nasilje, u večernjim i noćnim satima, jedino je “Duga” bila dostupna za smještaj žrtve i djece, dok se druge institucije uopće nisu javljale na telefon.

Primjer iznimno efikasnog smještaja majke sa šestoro maloljetne djece u sklonište! Realizirano nakon jednog telefonskog poziva! Niz drugih žurnih intervencija u vidu hitnih smještaja žena žrtava nasilja s maloljetnom djecom. Primjera je puno, od potrebe hitnog zbrinjavanja osoba, do zbog promjena okolnosti hitnog premještaja osoba u drugi dom, do osoba koje su se uz stručnu pomoć djelatnika Doma i CZSS brzo nakon smještaja osnažile i osamostalile.

Svaki smještaj u Dom je za mene bio primjer prakse kakva bi trebala biti – od inicijalnog kontakta, brzine davanja informacije o raspoloživom kapacitetu za prijem žrtve i njezine djece, do samog smještaja i daljnje suradnje.

Druga skupina odgovora odnosi se na institucionalnu suradnju na projektima, redovnim aktivnostima institucije, edukacijama te razmjenama informacija o zajedničkom području rada.

Sudjelovanje u EU projektima, okruglim stolovima i raznim drugim predavanjima; Osobni susreti i razmjena iskustava u radu; Izvrsna suradnja u slučajevima smještaja odnosno premještaja korisnika.

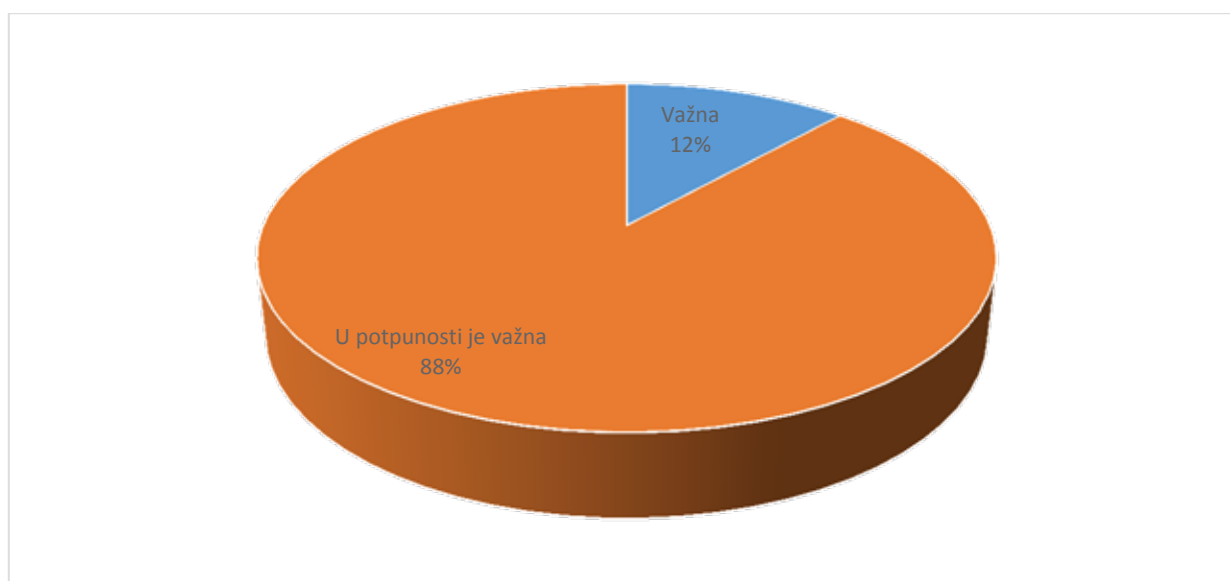
Upravo je psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji primjer dobre prakse u koji je uključena naša institucija i “Duga-Zagreb”, zajedno s brojnim drugim institucijama, udrugama.

Objavljeni stručni i znanstveni članci o temi zaštite žrtava nasilja, podizanje svijesti o navedenom problemu, praksa utemeljena na dokazima (metode rada, pristupi u radu, organizacija usluge zaštite žrtava nasilja temelje se na empirijskim spoznajama).

Razmjena informacija o zajedničkim korisnicima. Pogled iz druge perspektive. Bolje razumijevanje obiteljske situacije korisnika.

Naposljetku, namjera je bila saznati u kojoj mjeri ispitanici smatraju ulogu Doma za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji “Duga – Zagreb” važnom u području pružanja zaštite i kvalitetne skrbi žrtvama obiteljskog nasilja (Grafikon 54). S obzirom na dosadašnje rezultate, ne čudi izuzetno pozitivna ocjena uloge institucije – gotovo 90% ispitanih smatra ju izuzetno važnom za spomenuto područje.

Grafikon 54: Ocjena važnosti Doma “Duga – Zagreb” u području pružanja zaštite i kvalitetne skrbi žrtvama obiteljskog nasilja (%).



Zaključno, može se reći da Dom surađuje s nizom državnih i javnih institucija te organizacija civilnoga društva u svrhu zaštite i osnaživanja žrtava obiteljskoga nasilja. Ono što uspostavljene suradnje obilježava jest dugotrajnost s obzirom da s više od dvije petine ispitanika, predstavnika suradničkih institucija Dom ostvaruje suradnju dužu od osam godina. Suradnja se u najvećoj mjeri očituje u aktivnostima vezanima za smještaj za žrtve nasilja a kao najbolje ocijenjen element suradnje označeno je međusobno uvažavanje. Obilježje rada Doma koje ispitanici najbolje ocjenjuju jest tolerancija, otvorenost i dostupnost zaposlenika, dok je najslabije (premda generalno i dalje visoko ocijenjeno) prepoznata vidljivost u javnosti Doma. Prema stavu ispitanika, Dom je najučinkovitiji u rješavanju problema zaštite sigurnosti djece i odraslih žrtava nasilja u obitelji ali i u organizaciji rada skloništa za žrtve nasilja u obitelji. Kada je riječ o elementima za poboljšanje suradnje s vanjskim suradnicima, većina ispitanika sklona je zadržati postojeću visoku kvalitetu razine suradnje pri čemu izostaju dodatni prijedlozi za unapređenje uspostavljenog odnosa.

Izrazitu podršku u svom radu Dom dobiva i navodima ispitanika o primjerima dobre prakse koji se mogu prepoznati u dvjema kategorijama – radom na konkretnim slučajevima zbrinjavanja, zaštite i osnaživanja žrtava nasilja u obitelji te zajedničkom suradnjom na edukativnim i sličnim aktivnostima. Stoga, vanjska evaluacija pokazuje da Dom nedvojbeno uživa široku i snažnu potporu vanjskih suradnika u načinu na koji obavlja svoje djelatnosti.

Samoevaluacija rada zaposlenih Doma „Duga-Zagreb“

Kako bi upotpunili sliku rada Doma „Duga Zagreb“ uključena je perspektiva zaposlenih o različitim aspektima rada i budućeg razvoja ustanove. Provedeno je 9 polustrukturiranih intervjua koji su uključili ravnateljicu, djelatnice stručnih službi zaposlenih na smještaju i psihosocijalnom tretmanu te pomoćno osoblje (dvije domaćice). Od zaposlenih je zatražena evaluacija ustanove s obzirom na procjenu nekoliko tematskih cjelina (temeljne vrijednosti, infrastruktura; ljudski potencijali ustanove; institucionalna suradnja; učinkovitost rada; društveni okvir djelovanja ustanove; planovi i perspektiva razvoja).

Vrijednosna orijentacija Doma „Duga-Zagreb“ temelji se na shvaćanju ustanove i njezinih zaposlenika kao spolno neutralnog programa za pomoć u slučajevima obiteljskog nasilja. Korisnici svih usluga mogu biti jednako i žene i muškarci, međutim u praksi na smještaju su glavne korisnice žene, dok su na usluge psihosocijalnog tretmana više upućivani muškarci. Zaposlenice/ici ustanove imaju povjerenja u svoje stručne kapacitete odnosno smatraju da ih oni, u prvom redu stručno odvajaju, od ustanova/udruga koje rade sličan posao. Financijska stabilnost je dodatna prednost ove, u odnosu na druge, ustanove.

Mi smo jedini u Hrvatskoj koji primamo i muške i ženske, dakle nemamo rodne opredijeljenosti.

Nemamo nekakav otpor prema muškarcima. Smatramo da se svatko može naći u poziciji žrtve. I nalaze se, samo se muškarci teže, vjerojatno zbog nekih kulturoloških razloga, odlučuju za smještaj.

Ono što je važno je da su materijalna sredstva dovoljna da možemo žrtvama pružiti ono sve što im treba. Druge [slične] ustanove su često udruge koje su financirane iz projekata, donacija i u dosta njih... ne znam, žene na primjer moraju same plaćati hranu i takve stvari, a često nemaju otkud. Niti rade, niti su zaposlene, nemaju socijalnu podršku. Druga stvar, ono što nas razdvaja od ostalih je da smo mi stručnjaci.

U pogledu infrastrukture počeci rada bili su vezani uz Savjetovalište. Deprivirana u pogledu prostora, ustanova je tek naknadno, nakon dvije godine, dobila prostor u kojem će smještati žrtve nasilja.

Akt o osnivanju na Gradskoj skupštini kao našem osnivaču donesen je [2005. godine] i tada je započelo s radom Savjetovalište koje se nije moglo spojiti s Dugom, jer Duga još nije mogla zaživjeti.

Ustanova je osnovana 2007. godine u smislu da smo dobili prostor gdje ćemo raditi i smještati žrtve. Trebalo je prvo naći prostor za sklonište pa smo Savjetovalište spojili uz drugu ustanovu a to je bio „Dobri dom“. To je danas mjesto gdje se hrane beskućnici... Savjetovalište je počelo raditi u Sesvetama gdje radi i dan danas pri Domu zdravlja.

U pogledu infrastrukture, već je ranije istaknuto kako ona niti ranije, a niti danas nije u potpunosti odgovarajuća potrebama korisnika. Problemi postoje vezane uz pomoćne djelatnosti.

[Sklonište je bilo] jedna stambeno poslovna lokacija na Jarunu, na samom ulazu u sportsko rekreacijski centar, to se sada može reći. To smo u početku doživjeli kao problem ali se sada može reći da je to bilo dobro za sakriti ono što mi jesmo jer to apsolutno nitko nije očekivao. Infrastruktura je bila odlična... Godine 2011. preselili smo sklonište na novu lokaciju koja je rađena za nas u vrlo dobroj namjeri. Jedini problem je bio taj što je naručitelj bio Grad, a Društvo arhitekata je odabralo jednu ponudu u koju nije [bio] uključen predstavnik korisnika u startu. Da su nas uključili mislimo da ne bi bio odabran taj projekt... To je prekrasan objekt, vrlo velik, kao hotel od četiri zvjezdice. On nažalost ne predviđa [prostorije za] tehničko osoblje, kuhare, čistačice, pralje. To je sve na leđima korisnika.

Mnogim korisnicama [ovaj objekt] izgleda kao zatvor... lokacija je dislocirana. Korisnice imaju sve redovne potrebe kao i druge majke, žene i zaposlenice... njima je bitna komunikacija, vrtić, posao, škola. Lokalno stanovništvo sve obavlja autom, jer bez auta [je tamo] teško živjeti... Polovina korisnica prekida smještaj jer im je to izuzetno naporno... Mi smo 2012. godine... počeli razgovarati s osnivačem o adekvatnijem prostoru... Prijeći ćemo u zonu tramvaja. Prezadovoljni smo. Do 2019. godine, ako bude sreće, bit ćemo na novoj lokaciji.

Odjel za psihosocijalni tretman, također, bi trebao biti infrastrukturno dostupniji korisnicima programa psihosocijalnog tretmana. To se pogotovo odnosi na počinitelje nasilja s invaliditetom.

Invalidi nemaju pristup, to je nešto što ne bi trebalo biti [prisutno] u socijalnoj ustanovi socijalne skrbi pa smo dvaput odbili ljude jer nemamo uvjete. To je jedini nedostatak ovoga ovdje prostora.

Zbog infrastrukturne podijeljenosti ustanove postoje poteškoće u komunikaciji između tri odjela (smještaja, psihosocijalnog tretmana i savjetovališta) ustanove. No to, kako tvrde zaposlenice, ne utječe na kvalitetu obavljanja posla.

Sve je regularno. Ponekad je loše komunikacijski.

Sve potrebe, pa tako i svu opremu financira osnivač ustanove, Grad Zagreb. Oprema je ocijenjena odličnom, te nisu iskazane nikakve dodatne potrebe, a koje ne bi bilo moguće zadovoljiti kroz propisani godišnji budžet. Osim što ustanova raspolaže dostatnom kompjuterskom opremom kao i programskom podrškom, prostori namijenjeni korisnicima usluga ustanove opremljeni su tako da izgledaju uredno i ugodno.

Oprema je u našoj struci vrhunska u odnosu na to kako je naša [opća] socijalna skrb uređena... Mi pazimo na detalje... jer tu ćeš plakati, prisjećati se groznih situacija... Oprema za rad, kompjutori, uredska oprema nije upitna. To se podrazumijeva da je sve u redu i naš proračun to omogućuje.

Prema iskazima stalno zaposlenih, ustanova ima dovoljan broj stručnjaka za obavljanje djelatnosti. U samoevaluaciji je iskazana potreba za zapošljavanjem još jedne osobe visoke stručne spreme koja bi povezivala stručnu službu i korisnice smještaja.

Kroz praksu smo uočili da jako nedostaje osoba visoke stručne spreme koja bi bila jedan „multi-praktik” i povezivala stručni tim i same korisnice te boravila među korisnicama, gotovo neprekidno, vezano uz njihove dnevne, organizacijske potrebe. Ta bi osoba bila koordinator organizacije. No, to je stvarno nadogradnja.

Administrativna i tehnička kao i pomoćna podrška stručnim službama u vidu domaćica na smještaju ocjenjuje se dostatnom.

I tu smo u vrhu. Ako se uspoređujemo s nekima koji se bave istom problematikom, oni čak nemaju neke profile npr. domaćice, a mi imamo dvije. To mislim da nema niti jedna ustanova u Hrvatskoj koja se bavi takvom problematikom.

Po meni bi svi [zaposlenici] trebali biti visoke stručne spreme, osim domara. A što se tiče domaćica... bilo bi puno bolje da imaju pedagošku struku. Mogle bi raditi [i] posao čuvanja djece.

Sve pripadnice stručnog tima stalno se obrazuju, međutim, ciljanih edukacija je vrlo malo. Stručnjakinje zaposlene u Odjelu za psihosocijalni tretman ističu kako svoje teškoće u vezi sa stručnom edukacijom. Za one edukacije koje su im dostupne, zaposlenice imaju podršku poslodavca.

Što se tiče našeg tretmana za počinitelje nasilja, nema apsolutno nikakvih dodatnih edukacija... A nije ni do ustanove, mislim našlo bi se i novca i svega kada bi se našle dobre edukacije. Međutim, sve ostalo što se događa u području socijalne skrbi nama je dostupno.

Nama se stalno nešto nudi. Iz naših strukovnih komora nas svakodnevno pozivaju. Svaka komora ima sekcije. Tu stvarno imamo podršku našeg poslodavca.

S obzirom na usklađenost plaća zaposlenih u Domu s plaćama zaposlenika na proračunu Grada Zagreba te dodatak za dežurstva i 24-satno radno vrijeme kao i dodatak predviđen za otežane uvjete rada, zaposlenice procjenjuju da su adekvatno nagrađene za posao koji obavljaju.

Bez financijske motivacije ovo se ne bi moglo izdržati.

Zaposlenice procjenjuju najzahtjevnijim rad u skloništu, iako se čini da je na svoj način zahtjevan rad i u drugim odjelima ustanove, posebno na odjelu psihosocijalnog tretmana. Svoj posao zaposlenice ocjenjuju visoko stresnim. Povremeno je psihosocijalni rad zaposlenica podvrgnut stručnoj superviziji koja im pomaže u obavljanju posla.

Nije zanemarivo da dolaze na smještaj osobe koje su u stanju visokog stresa, koje su neposredno bile izložene nasilnim oblicima ponašanja i to ne nužno samo fizičkom, nego se najčešće radi o osobama koje dugi niz godina trpe psihičko nasilje. Tu je još dodatno opterećenje kada dolazi dijete koje je traumatizirano... Imamo razumijevanja, no obiteljski odnosi su vrlo komplicirani.

Dobro [se nosim sa stresom]. Dobro, na način da jako puno pričam s kolegicama... Postoji popis licenciranih supervizora u Hrvatskoj i svatko je za određeno područje pa mi možemo izabrati [područje supervizije]. Sad trenutno nismo u procesu supervizije, no bile smo i znamo da uvijek imamo tu mogućnost... U načelu supervizija može ići u dva pravca. Možemo raditi na slučaju gdje mi supervizoru prikazemo slučaj koji nam je težak, i onda nam on pokaže i neku drugu perspektivu i dođemo do rješenja ili radimo na našim odnosima ako unutar našeg tima postoji neki problem... To mi jako puno znači. Ako u grupi postoji netko tko je u silnom otporu, koji ide prema granici da bude agresivan, mislim pasivno agresivan, kad opstruira te krene u manipulaciju drugih polaznika... to zna biti dosta teško, kada osjetite da netko ide na povredu vaše profesionalne uloge, pa onda čak i osobno.

Ustanova surađuje s mnogim dionicima, a najfrekventniju suradnju ostvaruje s centrima za socijalni rad iz cijele Hrvatske. U početku je bilo problema u suradnji jer je ustanova bila nepoznata no, to se vrlo brzo promijenilo nakon što se Dom predstavio svim potencijalnim suradnicima: centrima za socijalnu skrb, policijskim postajama te ostalim partnerima.

Mi smo [u početku] molili centre za socijalni rad da nam šalju žrtve jer nas oni uopće nisu doživljavali. Nismo imali ugovor s ministarstvom, a nemamo ga niti danas.

Međuinstitucionalna suradnja se odvija kroz službenu korespondenciju i kroz otvorenost Doma za suradnju s vanjskim suradnicima. U suradnji s temeljnim suradničkim institucijama može biti poboljšanja. Konkretno, sudovi se određuju neinformiranima, a povremeno i needuciranim da bi donijeli pravovaljane odluke u korist žrtava obiteljskog nasilja. U tom smislu, smatraju zaposlenice, trebalo bi poboljšati suradnju.

Definitivni „feedback“ koji smo mi dobili od policije, centara pa i suda je da smo otkriće, odnosno osvježenje, zato što smo imali otvoreni kanal komunikacije s njima.

Naš stav je da mi centru, policiji i pravosuđu apsolutno sve prenosimo, imamo službenu korespondenciju i svi podaci su transparentni. To je bilo osvježenje i doprinos koji vidimo i danas nakon 10 godina. Mi smo prepoznati u svim službama, svi imaju naš broj, prvo se zove nas a ako nema mjesta kod nas, onda traže dalje. To je veliko postignuće.

Prepoznati smo i cijene nas. Mi s njima imamo jako dobru suradnju. Ne samo s državnim institucijama, nego i sa sudovima, policijom, centrima za socijalni rad. To su naši glavni partneri u poslu. Mi smo prigodom naših pet godina izdali jednu brošuru za partnere gdje smo iznijeli što se kod nas radi, što se može očekivati kada šalju žrtvu... Suradnja je na dobrobit žrtava. Policija kod nas uredno dolazi u sklonište uzimati izjave žrtve, čega u drugim skloništima nema. Mi time olakšavamo žrtvi, izjava se uzima odmah nakon incidenta. Žrtva može proširiti optužbe ili je došla „k sebi“, ili bi htjela nešto nadodati što nije u prvom naletu. Ona ima pravo na to. Inače, ona mora otići u policijsku postaju koja je tamo gdje živi... Svi socijalni radnici iz svih centara mogu pratiti žrtvu, pa i to gdje će ona biti smještena. Oni su odgovorni na neki način za djecu. Mi to sve dozvoljavamo. Sve su to službene osobe. Nemamo s time problem. Nitko od njih ne potpisuje specijalne protokole... to se podrazumijeva po samom tipu posla. Tako da to njima jako odgovara, sve je dostupno, mogu dobiti informaciju i telefonom i uživo i pisanim putem.

Definitivno najviše surađujemo sa sudovima i centrima za socijalnu skrb. Ali to može biti puno bolje. Evo mi smo te tribine konkretno radili zbog sudaca i tu smo dobili to da ostvarujemo bolju komunikaciju, da se neke stvar razjasne i tu definitivno ima prostora za poboljšanje. I njima često treba pomoći u vezi edukacije.. I sa centrima mislim da je to u redu, i Probacijski ured - s njima dosta surađujemo.

Trebala bi neka formalnija suradnja koja je uređena da se točno zna kad mi dajemo informacije, a kada oni nama daju informacije. To nije nikako riješeno, tako da sudovi nemaju obvezu nas obavještavati. Imaju obavezu obavještavati žrtve ali ne uvijek koliko ja mislim da je potrebno.

Sa sudovima često imam osjećaj da bi bilo dobro organizirati česte sastanke, da vidimo kako oni vide jedan dio, a kako mi.

Iako je ovakvim načinom rada diskutabilna održivost tajnosti lokacije skloništa, zaposlenice Doma smatraju kako je tajnost lokacije u današnje vrijeme, posvemašnje dostupnosti informacija, nemoguće u potpunosti održati. Otvorena suradnja s vanjskim institucijama u pojedinim aspektima organiziranja psihosocijalne zaštite samo može ići, smatraju u ustanovi, u korist žrtvama u smislu zaštite njihovih interesa ali i u smislu ne vraćanja u mjesta iz kojih su došle na smještaj (to se posebno tiče žrtava iz udaljenih dijelova Hrvatske).

Intencija je, sve potrebne aktivnosti pojednostaviti i obavljati u mjestu dolaska te s onim institucijama s kojima Dom surađuje.

To je taj moment u kojem ja razumijem udruge, koje ne pristaju na to. Udruge smatraju da će ne odajući bilo kakve informacije, dati bolju zaštitu žrtvama. S jedne strane, to je sigurno tako. No, u našem slučaju, za svaku žrtvu barem pet osoba zna gdje je ona, što u centru, što u policiji što na sudu. Drugo, mi na terenu koristimo usluge liječnika, stomatologa, škole u koje prebacujemo djecu, vrtića, svi oni znaju da je to dijete ili ta žena kod nas.... Možete im to sakriti. No, mi dogovaramo tu suradnju.... To se sve mora opravdati zašto je tako. Znači, ne možete surađivati nikako bez komunikacije s lokalnom zajednicom... Mi imamo veliku ogradu, imamo 24 satnu zaštitu zaštitara koji su fizički prisutni, imamo „panik tipku“ u dojavni centar koja je i mobilna i fiksna na više mjesta u ustanovi... Mislim da u današnjem svijetu globalizacije potpuno je nemoguće nešto sakriti do kraja.

Unutar ustanove stručne su službe dužne poštovati Etički kodeks pa se sve što rade smatra službenom i tajnom informacijom. Također, djelatnice stručnog tima poštuju i svoje profesionalne etičke kodekse. Informacije vezane uz korisnike smještaja ostaju unutar stručnog tima.

U principu sve što radimo je tajna informacija, vezani smo Etičkim kodeksom. Ja kao socijalna radnica vezana sam kodeksom rada socijalnih radnika, tako da u principu sve što radim je tajno. Dakle informacije vezane uz same korisnike znamo samo mi iz stručnog tima.

Izuzetno važnom pokazuje se suradnja sa zdravstvenim ustanovama pogotovo u domeni smještaja djece s poteškoćama u ponašanju ili sa zdravstvenim poteškoćama.

Postoji Pokliklinika za zaštitu djece grada Zagreba, naročito tu kod nas rade na smještaju. Djeca koja dolaze iz okruženja koje je opterećeno nasiljem, dobro je da prođu obradu, dijagnostiku po potrebi uključe se u tretman dok su na smještaju.

Ustanova surađuje i s organizacijama civilnog društva, od razmjene/premještanja korisnica skloništa, do prosljeđivanja donacija.

Mi s udrugama puno surađujemo, jako smo otvoreni prema udrugama od toga da kada imamo višak donacija... [do toga da] razmjenjujemo i žrtve, ne samo unutar Zagreba, nego unutar cijele Hrvatske.... Postoji cijela mreža koja je dobro uhodana (Autonomna ženska kuća, Ženska pomoć sada, Caritas zagrebačke nadbiskupije, sklonište Dom sveta Ana u Rijeci).

Ustanova je nekoliko puta do sada aplicirala na projekte financirane iz EU fondova. U jednoj prijavi bili su uspješni pa je realiziran projekt Sigurno do posla s Dugom koji je trajao godinu i pol. Projektu je bila osnovna namjena karijerno savjetovanje žrtava nasilja. Ostvarena je suradnja s drugim skloništima kao i Hrvatskim zavodom za zapošljavanje - Podružnica Zagreb i Institutom za razvoj tržišta rada.

Uključili smo osam skloništa iz Hrvatske. Mi smo bili nositelji [projekta], a oni su nam bili partneri. Kolegice su dolazile na edukaciju. Prvo smo ljude u skloništima educirali o tom programu koji smo prijavili. Partneri su nam bili Institut za razvoj tržišta rada i Hrvatski zavod za zapošljavanje – Podružnica Zagreb. Potom smo organizirali edukacije za ljude koji rade u skloništima kako će karijerno savjetovati žene, kako to povezati s poslodavcima, kako se povezati sa Zavodom za zapošljavanje u svojoj zajednici, odrediti referenta koji brine o tim ljudima. Namjera je bila informirati i poslodavce da imaju beneficije ako zaposle žrtve, uglavnom malo dignuti tu svjesnost o mogućnostima poslodavaca te žrtvama o njihovim mogućnostima u svijetu rada. To je išlo odlično. Svako je sklonište zaposlilo od dvije do sedam žena.

Kao rezultat spominjanog projekta nastao je i priručnik o tome kako se predstaviti poslodavcu u kojem su iznesene upute prilagođene žrtvama nasilja.

Razvili smo mrežu poslodavaca s kojima surađujemo. Ne rade one žene koje uopće nemaju kvalifikacije, imaju osnovnu školu... ali i te s osnovnom školom uspijevamo zaposliti. Ima žena koje krpaju uniforme, to su neka zanimanja za koje nisam niti znala, imamo jednu ženu koja to radi dvije godine, to nije lako zanimanje. Uglavnom izdrže do pola godine i ne mogu više. To je prilika da osjete što znači raditi, da zaštede nešto, jer kod nas je sve besplatno i da s tim nekim malim kapitalom ipak nešto probaju kasnije. To su sve neke prilike koje ne bi imale da nisu tu došle i da nisu odlučile ući u neki program učenja, razvoja i slično. To je jako poticajno.

Ustanova se susreće s poteškoćom čuvanja djece na smještaju s obzirom da se ta aktivnost ne financira iz proračuna Grada Zagreba. U tom smislu poduzeli su aktivnosti prema zapošljavanju studentica koje financiraju iz donacija.

Ono što nam trenutno pokriveno donacijom je zapošljavanje studentica... za čuvanje male djece. To nam pokrivaju donacije jer to nije predviđeno u proračunu. A mislim da bi trebalo biti predviđeno, da imamo osobe koje čuvaju djecu jer žene koje dođu izvan Zagreba, ne mogu naći vrtić u kratkom roku. Nekad djeca nisu za vrtić, jer su još bebe. A mame moraju obaviti sudove, razgovore u centru za socijalnu skrb, policiju, dosta njih traži posao i ne mogu s malim bebama, a nas nema dovoljno. Nismo toliko ekipirani da bi mogli na duže vrijeme čuvati malu djecu. Svi mi pričujemo ako treba, sat dva, ali nemamo vremena na duže vrijeme.

Inovacije su uspostavljene u okviru psihosocijalnog tretmana za počinitelje nasilja u obitelji. U ustanovi je uloženo puno truda, između ostaloga i u suradnji s Društvom za psihološku pomoć, kako bi se uspostavio odjel u kojem rade posebno educirane stručne osobe. Pojedine udruge, u svojoj kritici ove ustanove, smatrale su da se takvim programom proračunski novac usmjeruje prema počiniteljima nasilja umjesto prema žrtvama.

Istovremeno, psihosocijalni tretman podržan je od strane države, međutim, ustanova nema dovoljno stručnih kapaciteta za izvođenjem toga tretmana.

Nakon 2009. godine, otvorili smo tretmanski centar za počinitelje nasilja. Radila sam s Društvom za psihološku pomoć koje je unijelo tu mjeru u zakone. Oni su uložili puno napora da se to ozakoni, da dođu edukatori iz Nizozemske da se prvi ljudi educiraju. Ja sam bila u toj ekipi i prepoznala sam da je to izuzetno dobra mjera za zaštitu žrtve. Tada je bio jedan sukob s feminističkim usmjerenjima. One su to odbijale, smatrale su da je to trošenje novca i da se novac treba usmjeriti na žrtve.

Ministarstvo pravosuđa je nadležno za provođenje te mjere nad počiniteljima nasilja i ono neko vrijeme u prvim godinama nije redovno davalo sredstva za to, a bili su obavezni. To je jako zahtjevan, naporan posao, strukturiran i za razliku od rada sa žrtvama ne može se raditi volonterski. To je puno i pisanja i komunikacije sa sudom. S jednom osobom to traje 6 mjeseci. U grupi je 6 - 10 ljudi. Mi sada imamo tri grupe a mogli bi ih imati 5 ali nemamo ljudi koji bi to radili.

Članovi smo koordinacije za provedbu psihosocijalnog tretmana na razini Hrvatske, također i na međunarodnoj razini. Odlazi se jednom godišnje na okupljanja, gdje se čuju iskustva drugih kolega. Ovaj tretman se razlikuje, od zemlje do zemlje, jer je u pozadini zakonodavstvo.

Ustanova surađuje s organizacijama iz međunarodnog okruženja. Od 2015. godine članica je organizacije *Work with perpetrators* (eng. rad s počiniteljima). Putem međunarodne mreže došlo je i do regionalnog povezivanja .

„Work with perpetrators“ je organizacija koja iz svih zemalja Europe ima članove. To su ljudi koji primarno ili obavezno imaju rad s počiniteljima. Uz to, obično imaju savjetodavništva za žrtve a poneki

imaju i skloništa... Mi smo članica te asocijacije. Imamo godišnje susrete, razmjenjujemo iskustva, ima puno radionica. Ove godine smo mi i suorganizatori skupa zajedno s Društvom za psihološku pomoć koje je glavni organizator.

Psihosocijalni tretman smatra se dostignućem rada ustanove koje bi i dalje trebalo razvijati s obzirom da postoji sve veća potreba za radom s počiniteljima nasilja. Međutim, nisu sve članice stručnog tima uvjerene u njegovu daljnju učinkovitost, ukoliko se ne uvedu promjene u vezi s novim kategorijama osuđenika koji sve češće dolaze na tretman u skladu s *Pravilnikom o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana* (NN 29/2005) Stručnjakinje ustanove rade na dopunama sadržaja *Priručnika za voditelje psihosocijalnog tretmana* jer su uočile nove trendove koji ukazuju da nasilje ne čine isključivo muški partneri nad svojim partenricama. Nasilje se čini i u obrnutom smjeru, a provode ga i drugi članovi obitelji uzajamno: mlađa punoljetna djeca prema roditeljima, odrasla djeca prema starijim roditeljima, bake i djedovi prema unucima i sl.

Taj tretman je naše dostignuće od kojeg ne odustajemo. Tu ima prostora za napredak. Radimo jedan priručnik s izmjenama u praksi u provedbi samog tretmana jer ono što smo naučili i ono što naša praksa nameće treba nekako urediti i prilagoditi.

Odjel Savjetovališta ocijenjen je dijelom ustanove koji je najviše odijeljen od ukupne zaštite od nasilja u obitelji. Jedna od zaposlenica smatra da on ujedno ima najveće kapacitete za učinkovitije djelovanje od svih drugih odjela.

Mislim da je savjetodavni dio... jako izdvojen i jako je malo to vrijeme tri puta tjedno po tri sata, a kao [taj je odjel] dio naše institucije... Nama jako nedostaje nakon završenog [psihosocijalnog] tretmana mjesto gdje bi korisnicima mogli reći da idu dalje na obiteljski ili individualni tretman... Po meni, to ne bi trebao biti honoraran posao... Savjetodavni dio bi trebao biti dostupniji žrtvama koje su na smještaju ali i svima drugima.

Ustanova u javnosti istupa sporadično, vezano uz obilježavanje određenih datuma ili vezano uz obljetnice djelovanja. Osim toga, obraćanjima javnosti nastoji podizati svijest o važnosti procesuiranja obiteljskog nasilja.

[Obraćamo se javnosti] samo onda kada mi to želimo, a to je kada želimo skrenuti pažnju na neki period u kojem smo nešto napravili ili kad su mediji prisutni na nekom našem okruglom stolu ili obilježavanju. S druge strane, Duga Zagreb je ustanova socijalne skrbi, mi ne vidimo potrebu da se jako medijski eksponiramo. Time sebi po našoj ocjeni nanosimo više štete nego koristi.

Bitno je [obratiti se javnosti] radi zaštite žrtve i potencijalnih žrtava. Radi postizanja svijesti.

Pitane o tome kako društvo cijeni njihov rad, većina zaposlenica nema osjećaj poštovanja prema poslu koje obavljaju. One smatraju kako se njihov rad društveno nepravedno interpretira jer javnost ne zna i nije upoznata sa zakonskim, psihosocijalnim i širim kontekstom u kojem socijalni radnici/e donose određene odluke.

Nisam zadovoljna što u državi ne postoji dobar sustav podrške za žrtve nasilja. Žrtve koje se odluče iz svojih emocionalnih razloga vratiti nasilniku - to je njihova odluka. One još nisu riješile tu nekakvu emocionalnu priču, ali ima puno žena koje nakon što izađu iz sigurne kuće jednostavno ne mogu preživjeti financijski. Ako imaju djecu, ako nisu obrazovane, ako imaju završenu samo osnovnu školu, ako nikada nisu bile zaposlene, one nemaju podršku svoje primarne obitelji. Sad bi one trebale naći posao sa plaćom od 2 do 3 tisuće kuna, unajmiti stan i uzdržavati sebe i dvoje, troje djece. To je nemoguća misija. Baš se jako trudimo u tom smjeru da se žrtve osamostale, da nađu posao, da budu

sposobne brinuti se za sebe, ali stanje u društvu je takvo da je to vrlo vrlo teško, ustvari i nemoguće za neke od njih.

Ne znam koliko nas cijene, koliko ne cijene, ali mislim da imaju percepciju da je to nešto jako teško... A druga strana su mediji koji zapravo prikazuju našu struku kao bešćutnu, kao bešćutne ljude koji otimaju djecu.

Posao socijalnih radnika je užasno nezahvalan. Mi smo struka koja je potpuno necijenjena, dapače, svi nas percipiraju kao negativne ličnosti u životima ljudi.

To je dosta iscrpljujući posao. To nije klasičan posao od osam do četiri; dođeš doma i to je to, nego si nekako stalno involviran, stalno moraš biti tu negdje prisutan... Populacija s kojom radimo je jako zahtjevna, to su visoko traumatizirane žene i djeca, tu je svakakva problematika. Najčešće ne znamo tko dolazi i s kakvim poteškoćama tako da sve skupa moramo rješavati kada vidimo i kada se susretnemo s time... Dosta često događaju se nove i nepoznate situacije gdje mi moramo vidjeti što bi bilo najbolje i najpametnije rješenje. To utječe na mene i nekakav svakodnevni život. Što se tiče naše unutarnje organizacije i funkcioniranja, mi smo dobro posloženi. Svatko zna što je njegov posao, a opet s druge strane se nadopunjujemo po potrebi kad nekoga nema... Pokušavam ponuditi rješenje i tu dosta spajamo glave pa razmišljamo... Svaka od nas ima neki svoj način, kada ode doma, što radi i što joj pomaže.

Zaposlenice smatraju kako ustanova ide putem ekspanzije. Prijava na natječaj jednog EU projekta opisuje planove napredovanja koji idu smjerom osnivanja koordinacijsko-interventnog centra za postupanje u slučajevima nasilja po ugledu na slične centre kakvi postoje u pojedinim zemljama Europske unije. Osnivanje takvog centra bi u budućnosti povezal različite dionike, kako postupci prema nasilnicima ne bi bili neusklađeni. Projekt bi omogućio i nova zapošljavanja.

Jako je važno da postoji središnje mjesto na koji ćemo svi mi koji radimo s nasiljem, policija, centri, pravosuđe, liječnici, obrazovne institucije, predškolske i školske institucije, skloništa, savjetovališta... svi koji percipiraju žrtvu i djecu i nasilnike. Treba objedinjavati podatke, stavljati ih u jednu softversku podlogu.

O percepciji vrijednosti institucije, jednom od pitanja u postupku samoevaluacije, govori sljedeća izjava jedne od članica stručnog tima.

Mislim da mi stvarno na razini Hrvatske najbolje radimo. U principu, što se tiče stručnog kadra, mi smo najbolje posloženi. Dakle, nigdje nema toliko socijalnih radnika, psihologa, pravnika na jednom mjestu. Tako da, što se toga tiče, mislim da zaista pomažemo onima koji žele da im se pomogne.

Zaključci i preporuke

Dom „Duga – Zagreb” visoko je specijalizirana i stručna socijalna ustanova koju je osnovao Grad Zagreb. Aktivnosti ustanove (savjetodavne i smještajne) usmjerene su prema žrtvama nasilja u obitelji i njihove djece te prema počiniteljima nasilja u obitelji (psihosocijalni tretman). U tu svrhu ustanova surađuje sa širokim spektrom socijalnih ustanova, policijskih postaja i sudova te ostalih javnih ustanova s područja Grada Zagreba i Zagrebačke županije ali i iz ostalih dijelova Hrvatske te organizacijama civilnog društva.

Smještaj

Odjel smještaja žrtava nasilja i njihovih obitelji vjerojatno je najupečatljivija, a po društvenom značenju, i najznačajnija djelatnost ustanove koja je započela s radom 2007. godine. Smještaj žrtava nadzire i stručno usmjerava visoko specijaliziran stručni tim socijalnih radnica, psihologinje i pravnice s desetogodišnjim iskustvom u radu s žrtvama nasilja i njihovim obiteljima. Stručni tim je u potpunosti kompetentan, profesionalan, a u primjeni metoda rada, orijentiran prema interdisciplinarnom pristupu u psihosocijalnoj i pravnoj pomoći žrtvama.

Eventualna poboljšanja mogla bi se odnositi na zapošljavanje jedne visokoobrazovane osobe koja bi bila koordinator stručnog i tehničkog tima te korisnica na smještaju. U pogledu smještaja, ustanova se pokazala uzorom zainteresiranim institucijama iz regije i inozemstva što se tiče prijenosa iskustava dobrih praksi.

Kvalitativna i kvantitativna evaluacija od strane korisnica usluga pokazuje visoko zadovoljstvo velikom većinom usluga stručnog tima kao i njihovim kompetencijama. One upućuju ne samo na faktično zadovoljstvo, iskazano statističkim pokazateljima, nego i emotivno zadovoljstvo korisnica iskazano kroz prikazana svjedočenja.

Iako su smještajni kapaciteti mali (koji su doduše povećani od 2011. kada je uslijedilo preseljenje) važno je reći kako je broj smještenih korisnica i njihovih obitelji impozantan što govori o prepoznatosti i suradljivosti ustanove u okviru socijalnog sustava, ali i o angažmanu stručnog tima.

Prepoznatosti od strane centara za socijalni rad sigurno doprinose, osim odlične suradljivosti Doma, opremljenost objekta sa svim potrebnim sadržajima. U Dom se stoga upućuju žrtve nasilja ne samo iz Grada Zagreba nego i iz cijele Hrvatske. Infrastruktura i metode rada predmet su interesiranja, a u skladu s time i posjeta, pojedinih institucija iz regije i inozemstva što upućuje na izgradnju uzornog socijalnog modela.

Lokacija smještaja je poznata ne samo stručnjacima s kojima ustanova surađuje, što se smatra standardom u vrijednosnoj orijentaciji ove stanove, ali i (nenamjeravano) lokalnoj zajednici. Unatoč tome, lokacija je u potpunosti sigurnosno opremljena te se ne stječe dojam da su u tom smislu potrebna dodatna poboljšanja s obzirom da do sada nije bilo ozbiljnijih incidentnih situacija.

S obzirom na veliki broj djece na smještaju, daleko veći od broja direktnih korisnica, može se reći kako usluge na smještaju nisu dostatne te da ne mogu pokriti potrebe korisnica za čuvanjem djece u vremenu kada korisnice smještaja rješavaju važne (radne ili ostale) obveze. Financiranje takve vrste usluga od strane Grada Zagreba, odteretilo bi stručni tim od povremenih zadataka čuvanja djece, kako bi se kvalitetnije mogao usredotočiti na svoje radne zadatke.

Usmjerenje ustanove da žrtvama nasilja pomogne u daljnjem životnom usmjerenju, ne samo u psihosocijalnom smislu nego i u smislu nalaženja zaposlenja za žrtve, kroz apliciranja na dodatne (europske) izvore financiranja, više je nego pohvalna te govori o proaktivnom djelovanju ustanove. U tom smislu za pohvalit je suradnja s različitim spektrom javnih institucija i organizacija civilnog društva. To potvrđuje da ustanova nastoji izaći iz svojih lokalnih i nacionalnih okvira te se istaknuti izvan domene samo „smještaja žrtava nasilja”: Svakako treba imati na umu da demografske karakteristike populacije na smještaju imaju obilježja društveno marginalnih skupina, čemu treba posvetiti posebnu, dugoročnu i programsku pažnju. Nužna je stoga usmjerenost ustanove na pomoć starijim ženama, izrazito mladim ženama, nezaposlenima i ženama koje se nalaze na rodiljnom dopustu.

S obzirom na izlazak žrtava nasilja iz skloništa, nakon čega im je itekako potrebna pomoć, preporuča se, ukoliko je to moguće organizirati i zatražiti sredstva za poseban i kontinuirano usmjeren programski, savjetodavni rad stručne službe Savjetovališta.

Angažman oko dodatnog javnog prezentiranja smještaja nije potrebno posebno javno oglašavati osim u okviru ukupne djelatnosti Doma.

Preporuke

- Voditi komparativne, longitudinalne statističke izvještaje po širokom spektru demografskih i psihosocijalnih obilježja;
- Iskoristiti statističke podatke za osmišljavanje posebnih programa namijenjenih korisnicama/ima smještaja;
- Kontinuirano poticati usavršavanje stručnog tima;
- Promijeniti lokaciju skloništa;
- Ulagati napor za čuvanje skroovitosti smještaja za žrtve;
- Proaktivno pristupiti prema osnivaču ustanove u vezi s potrebama za čuvanjem i osmišljavanjem slobodnog vremena djece predškolske dobi;
- Proaktivno pristupiti prema osnivaču ustanove u vezi s financiranjem programa usmjerenih k osmišljavanju slobodnog vremena djece mlađe i starije školske dobi;
- Proaktivno pristupiti u osmišljavanje i apliciranje na suradničke projekte vezane uz poboljšanje položaja marginalnih, društveno diskriminiranih skupina (mlade žene, žene starije dobi, žene s posebnim potrebama, žene na rodiljnom dopustu itd.) s obzirom na psihosocijalnu podršku te programe vezane uz obrazovanje, prekvalifikaciju, zapošljavanje ili poseban smještaj;
- Osmisliti posebne, inovativne programe za angažiranje stručne službe Savjetovališta u praćenju (savjetovanju i osnaživanju) žrtava nasilja i njihovih obitelji nakon izlaska sa smještaja;
- Proširiti tim s koordinatorom/icom stručnog i tehničkog tima.

Savjetovalište

Savjetovalište za djecu i odrasle osobe – žrtve obiteljskog nasilja, kao organizacijska jedinica s najdužom tradicijom rada u okviru Doma, besplatno nudi interdisciplinarne usluge savjetovanja, koje su sadržajno korisne i važne, za osobe koje prolaze kroz izazovno životno razdoblje. Usluge savjetovanja nudi dobro uhodan tim stručnjaka iz područja socijalnog rada, psihologije, socijalne pedagogije i prava. Može se zaključiti da je društvena potreba za ovakvim tipom savjetovališta velika, temeljem broja osoba koje potražuju savjete. Glavni nedostatak Savjetovališta jeste dislociranost i nedovoljna povezanost lokacije s ostalim dijelovima Zagreba. Taj problem je utoliko značajan što većina korisnika radije po savjet dolazi osobno na lokaciju Savjetovališta, nego se koristi ostalim oblicima savjetovanja.

Preporuke

- Lokacijska dislociranost od centra grada pokazala se kao problem za korisnike – stoga se preporučuje osnivanje dodatnog savjetovališta toga tipa na zapadnom dijelu Zagreba ili preseljenje postojećeg Savjetovališta bliže centru grada kako bi bio u tramvajskoj zoni i time fizički dostupniji korisnicima. Pritom, valjalo bi voditi računa o infrastrukturnim uvjetima koji omogućavaju fizički pristup, s obzirom na to da trenutne prostorije koje koristi Savjetovalište u Domu zdravlja u Sesvetama nisu adekvatne za pristup osobama s invaliditetom;
- Kako bi se poboljšala komunikacija i suradnja Savjetovališta s ostalim organizacijskim

jedinicama unutar Doma, predlaže se redovito sastajanje (primjerice, u nekom mjesečnom kontinuitetu) zaposlenika Doma i savjetnika u svrhu razmjene iskustava, znanja i ideja vezanih uz zajedničko područje rada. Drugim riječima, predlaže se svojevrsna komunikacijska koordinacija između svih organizacijskih jedinica Doma, posebno Savjetovališta i ostalih u svrhu stvaranja u potpunosti integrirane institucije;

- Potrebno je poraditi na vidljivosti Savjetovališta s obzirom na to da medijska prisutnost uvelike doprinosi ne samo osvještavanju i senzibilizaciji javnosti o problemu nasilja u obitelji već i prepoznavanju vrijednosti usluga Savjetovališta od strane javnosti;
- Uložiti u tiskanje brošure koja bi sadržavala osnovne korisne informacije osobama koje se Savjetovalištu obraćaju za pomoć.

Psihosocijalni tretman za počinitelje nasilja u obitelji

Odjel za psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji organizacijska je jedinica Doma „Duga – Zagreb“, koja je s radom započela 2009. godine, nakon stjecanja odobrenja Ministarstva pravosuđa, za provođenje sudske obvezne mjere psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. Od tada do danas obradili su više od tisuću počinitelja/ica obiteljskog nasilja, bilježeći dobre rezultate vezane uz promjenu njihova ponašanja, a onda i uz posljedično smanjenje nasilja kojem su pribjegavali. Tim su dobrim rezultatima svjedočili ne samo njihovi suradnici iz područja pravosuđa već i sami počinitelji nasilja i njihove žrtve. Tretmanski je odjel pri Domu „Duga – Zagreb“ jedini u Hrvatskoj koji može primiti i obraditi veći broj počinitelja nasilja i to iz domene zaštitne i sigurnosne mjere.

Psihosocijalni tretman provodi educirani i visoko motivirani tim stručnjaka iz područja psihologije i socijalnog rada

Preporuke:

- Omogućiti svim korisnicima pristup prostorima za provođenje psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji. To se poglavito odnosi na pristup osoba s invaliditetom, koji je trenutno onemogućen;
- Razmisliti o programu koji bi uključivao bivše korisnike koji bi na vlastitom primjeru svjedočili pozitivne aspekte tretmana i obiteljski život bez nasilja;
- I provoditelji i korisnici tretmana istaknuli su kako je trajanje programa nedostavno kako bi se prenijela sva znanja. Stručni bi tim trebao predložiti novi, širi, program psihosocijalnog tretmana koji bi uključio i one aspekte koji se do sada nisu mogli uključiti.
- Unatoč tome što u psihosocijalne tretmane upućuju sudovi, pa otud nije potrebno popularizirati rad ustanove u tom pogledu, preporuča se intenzivniji angažman u javnosti. Njime bi se doprinijelo ne samo osvještavanju javnosti oko rada s počiniteljima nasilja već i osvještavanju samih počinitelja oko posljedica njihovih djela te potencijalno dobrih strana ove sudske mjere.
- Intenzivirati već započeti rad na razvoju novih usluga u tretmanskim centru. To su u prvom redu: a) obiteljska i partnerska terapija po završetku obveznog PSTPN-a u koju bi bile dobrovoljno uključene osobe koje su završile tretman i njihovi partneri, odnosno žrtve, a temeljem procjene voditelja tretmana o potrebi za navedenim; 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).

Evaluacija od strane vanjskih suradnika

Evaluacija od strane vanjskih suradnika naišla je na jako dobar odaziv s obzirom na to da je skoro polovica kontaktiranih suradnika u potpunosti ispunila anketu. Radi se o raznorodnom uzorku s obzirom na tip i područje djelovanja institucija uključenih u procjenu rada i suradnje s Domom. Slijedom toga, može se reći da uspješnost suradnje ovisi o spremnosti Doma na različite i raznolike oblike suradnje. S obzirom da su gotovo svi elementi suradnje prosječno ocijenjeni izuzetno dobro, može se zaključiti da Dom to čini vrlo uspješno. Pored toga, visoke ocjene suradnike govore ne samo o kvaliteti međuinstitucionalne suradnje već i snažnoj podršci koju Dom uživa od strane drugih stručnjaka u području svog rada.

Preporuke za suradnju s vanjskim suradnicima

- Pokazala se potreba za radom na poboljšanju suradnje s drugim institucijama u području edukacije i osmišljavanja zajedničkih projekata vezanih uz zaštitu žrtava obiteljskog nasilja;
- Iako su suradničke veze ocijenjene vrlo dobrima, postoji dio institucija koje smatraju da bi komunikacija trebala biti intenzivnija te da je potrebno stvarati češće prilike za razmjenu stručnih znanja i iskustava u zajedničkim područjima djelovanja. Na tom tragu, preporučuje se razvijanje komunikacijske strategije koja bi uključivala i one institucije s kojima je dosada ostvarena manje intenzivna razmjena ideja i iskustava;
- Preporuka je u određenoj mjeri poraditi i na vidljivosti Doma u cjelini s obzirom na to da se radi o najslabije ocijenjenom obilježju rada ustanove od strane vanjskih suradnika.

LITERATURA

1. Ajduković, Dean (2017): Iskustva, uspesi i izazovi uvođenja tretmana počinioca porodičnog nasilja u Hrvatskoj, u: Psihosocijalni tretman počinitelja porodičnog nasilja kao ulaznica za trajnu promenu, ur. Mina Mitić Lazarević i Stanislava Škugor. Beograd: Informator, 84-94.
2. Ajduković, Marina (2004): Psihosocijalne intervencije s počiniteljima nasilja u obitelji. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu, 11(1):171-199.
3. Bakić, Helena; Ajduković, Dean i Barić, Željka (2017): Uloga sigurne kuće u osnaživanju žena koje su preživjele partnersko nasilje, Ljetopis socijalnog rada, 24(1):73-99.
4. Barić, Željka (2015): Dom za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja Duga Zagreb. Epoha zdravlja: glasilo Hrvatske mreže zdravih gradova, 8,(1):8-8.
5. „Duga” za partnere! (2015): Dostupno na: http://www.duga-zagreb.hr/attachments/126_BRO%C5%A0URA%20DUGA%20ZA%20PARTNERE.pdf
6. Kazneni zakon, Hrvatski sabor, Narodne novine 56/15
7. Pravilnik o izvršavanju sigurnosne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana, Narodne novine 42/13 i 142/13
8. Pravilnik o načinu i mjestu provođenja psihosocijalnog tretmana, Narodne novine 29/05 i 78/06
9. Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova Republike Hrvatske (2016): Stručna tribina o psihosocijalnom tretmanu počinitelja nasilja u obitelji. Zagreb: PRS, dostupno na: <http://www.prs.hr/index.php/suradnja/ocd/2080-strucna-tribina-o-psihosocijalnom-tretmanu-pocinitelja-nasilja-u-obitelji>
10. Priručnik za provedbu Protokola o postupanju u slučaju nasilja u obitelji. Dostupno na: <http://dpp.hr/prirucnik.pdf>
11. Protokol o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji. Zagreb: Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti. Dostupno na: <http://www.mspm.hr/UserDocsImages/djeca%20i%20obitelj/Protokol-o-postupanju-u-slucaju-nasilja-u-obitelji.pdf>
12. Statut Grada Zagreba, Grad Zagreb, Službeni glasnik Grada Zagreba 20/01, 10/04).
13. Štifter, Ana; Mihalj, Marko, Rajhvajn Bulat, Linda i Vuković, Silvija (2016): Razlozi razvoda braka kao odrednice sporazuma o roditeljskoj skrbi, Ljetopis socijalnog rada, 23(2): 275-297.
14. Zagrebačka strategija zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje od 2011. do 2016. Dostupno na: <http://www1.zagreb.hr/slglasnik/index.html#/akt?godina=2011&broj=180&akt=35BBCB33B3DBAFE1C125795A0027CC6F>
15. Zagrebačka strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom u razdoblju od 2011. do 2015. Dostupno na: <http://rektorat.unizg.hr/uredssi/images/datoteke/strategija.pdf>
16. Zakon o socijalnoj skrbi, Hrvatski sabor, Narodne novine 73/97, 27/01, 59/01, 82/01
17. Zakon o ustanovama, Hrvatski sabor, Narodne novine 76/93, 29/97 i 47/99)
18. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, Hrvatski Sabor, Narodne novine 137/09; 14/10; 60/10, 70/201770/2017

PRILOZI

Suradničke institucije:

Centri za socijalnu skrb
Centar za socijalnu skrb Beli Manastir
Centar za socijalnu skrb Bjelovar
Centar za socijalnu skrb Crikvenica
Podružnica Rab
Centar za socijalnu skrb Čakovec
Centar za socijalnu skrb Čazma
Centar za socijalnu skrb Drniš
Centar za socijalnu skrb Dubrovnik
Centar za socijalnu skrb Dugo Selo
Centar za socijalnu skrb Garešnica
Centar za socijalnu skrb Glina
Centar za socijalnu skrb Ivanec
Centar za socijalnu skrb Ivanić Grad
Centar za socijalnu skrb Jastrebarsko
Centar za socijalnu skrb Karlovac
Centar za socijalnu skrb Knin
Centar za socijalnu skrb Koprivnica
Centar za socijalnu skrb Krapina
Podružnica Pregrada
Centar za socijalnu skrb Križevci
Centar za socijalnu skrb Kutina
Centar za socijalnu skrb Metković
Centar za socijalnu skrb Nova Gradiška
Centar za socijalnu skrb Osijek
Centar za socijalnu skrb Pazin
Centar za socijalnu skrb Petrinja
Centar za socijalnu skrb Ploče
Centar za socijalnu skrb Pula
Centar za socijalnu skrb Rijeka
Centar za socijalnu skrb Samobor
Centar za socijalnu skrb Sinj
Centar za socijalnu skrb Sisak
Centar za socijalnu skrb Slavonski Brod
Centar za socijalnu skrb Split
Centar za socijalnu skrb Sv. Ivan Zelina
Centar za socijalnu skrb Šibenik
Centar za socijalnu skrb Trogir
Centar za socijalnu skrb Valpovo
Centar za socijalnu skrb Varaždin
Centar za socijalnu skrb Velika Gorica
Centar za socijalnu skrb Vinkovci
Centar za socijalnu skrb Virovitica
Centar za socijalnu skrb Vrbovec
Centar za socijalnu skrb Vukovar
Centar za socijalnu skrb Zabok

Centar za socijalnu skrb Zadar
Centar za socijalnu skrb Zagreb
Podružnica Trnje
Podružnica Trešnjevka
Podružnica Susedgrad
Podružnica Sesvete
Podružnica Peščenica
Podružnica Novi Zagreb
Podružnica Gornji grad - Medveščak
Podružnica Maksimir
Podružnica Dubrava
Podružnica Črnomerec
Podružnica Donji grad
Centar za socijalnu skrb Zaprešić
Centar za socijalnu skrb Zlatar Bistrica
Centar za socijalnu skrb Županja
Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom
Ministarstvo pravosuđa Republike Hrvatske
Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku

Povjerenstvo za zaštitu od nasilja u obitelji Gradske skupštine
Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba

Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova Republike Hrvatske
Pravobraniteljica za djecu Republike Hrvatske
Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom

Državna odvjetništva

Općinsko državno odvjetništvo Velika Gorica
Općinsko državno odvjetništvo Zagreb

Sudovi

Općinski kazneni sud u Zagrebu
Prekršajni sud u Bjelovaru
Prekršajni sud u Dubrovniku
Prekršajni sud u Ivanić Gradu
Prekršajni sud u Krapini
Prekršajni sud u Novom Zagrebu
Prekršajni sud u Puli
Prekršajni sud u Rijeci
Prekršajni sud Velika Gorica
Prekršajni sud u Zagrebu
Prekršajni sud u Zlataru

Probacijski ured I
Probacijski ured Zagreb II

Policijska postaja

I. Zagreb
II. Zagreb
III. Zagreb

IV. Zagreb
V. Zagreb
VI. Zagreb
VII. Zagreb
VIII. Zagreb
Sesvete
Velika Gorica
Zaprešić
Dugo Selo
Jastrebarsko
Samobor
Sv. Ivan Zelina
Vrbovec
Ivanić Grad
I. Split
II. Split
Sinj
Crikvenica
Bjelovar
Čazma
Koprivnica
Zabok
Krapina
Donja Stubica
Zlatar Bistrica
Pregrada
Virovitica

Hrvatski zavod za zapošljavanje

Odjel za podršku žrtvama i svjedocima – Županijski sud u Zagrebu

Strukovne udruge

Hrvatska udruga socijalnih radnika
Društvo za psihološku pomoć

Udruge civilnog društva

Udruga Autonomna ženska kuća
Udruga za podršku žrtvama i svjedocima
Udruga Vestigium
Udruga Otvorena računalna radionica
Udruga Ženska soba

Skloništa u Hrvatskoj

Autonomna ženska kuća Zagreb - Zagreb
Caritas Nadbiskupije Split - Sklonište za žene i djecu - Split
Caritas Zagrebačke nadbiskupije - Zagreb
Centar za žene Adela - Sisak
Dom za žrtve obiteljskog nasilja "Sigurna kuća" - Čakovec
Dom za žrtve obiteljskog nasilja "Utočište Sveti Nikola" - Varaždin
Sigurna kuća Istra - Pula

Sklonište za žrtve obiteljskog nasilja u Osijeku - Osijek
Sv. Ana - Caritasov dom za žene i djecu žrtve obiteljskog nasilja - Rijeka
Udruga “Duga” - Zadar
Udruga za zaštitu obitelji U.Z.O.R. - Rijeka
Udruga za zaštitu žena i djece žrtava obiteljskog nasilja “Iris” - Bjelovar
Ženska pomoć sada - SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja u obitelji - Zagreb
Ženska grupa Korak Karlovac – Karlovac
Udruga Brod – grupa za ženska ljudska prava (Ženska grupa „Brod”)
B.a.B.e. - Sigurna kuća Vukovarsko-srijemske županije

Donatori

Raiffeisen banka Zagreb i Beč – najveći donatori
DM – drogerie markt Hrvatska
LUSH Hrvatska
DHL – Slovenia i Hrvatska
American Express – uplate građana preko Membershih Rewards kartica
Hrvatski prevoditelji koji rade u Bruxelles-u :
Henkel Croatia d.o.o.

Gradska ustanova:

Ustanova DOBRI DOM Grada Zagreba



DOM **DUGA** ZAGREB

P.P. 133, 10001 Zagreb
Tel: 01/ 3831 770 • Fax: 01/ 3830 500
info@duga-zagreb.hr • www.duga-zagreb.hr