



## PROGRAM RADA

**Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK**

**u 2024. godini**

Krapina, veljača 2024. godine

## **SADRŽAJ**

<b>1</b>	<b>USTROJ DOMA NOVI POČETAK.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>DJELATNOST DOMA NOVI POČETAK .....</b>	<b>2</b>
	Usluga smještaja i korisnici usluge .....	2
	Protokol smještaja u Domu NOVI POČETAK.....	4
	Financiranje rada Doma NOVI POČETAK .....	6
	Tehnička i tjelesna zaštita .....	7
	Zaposlenici Doma NOVI POČETAK .....	7
	Prijevoz korisnika smještaja i djelatnika.....	8
	Internetska stranica i društvene mreže Doma NOVI POČETAK .....	8
<b>3</b>	<b>PLANOVI I PROGRAMI RADA STRUČNIH RADNIKA TE RAD TIJELA DOMA.....</b>	<b>9</b>
	Plan i program rada socijalnog radnika.....	10
	Plan i program rada stručnog savjetnika .....	13
	Rad ravnateljice.....	16
<b>4</b>	<b>ORGANIZIRANO STANOVANJE - IZVANINSTITUCIONALNA PODRŠKA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA.....</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>EVALUACIJA PRUŽENIH USLUGA I ODRŽAVANJE KVALITETE RADA</b> .....	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>SURADNJA S INSTITUCIJAMA I UDRUGAMA.....</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>ZAKONSKA REGULATIVA ZA OBAVLJANJE OSNOVNE DJELATNOSTI DOMA.....</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>ZAKLJUČAK .....</b>	<b>21</b>

**NAPOMENA:** Izrazi korišteni u ovom Programu rada, a koji imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

# 1 USTROJ DOMA NOVI POČETAK

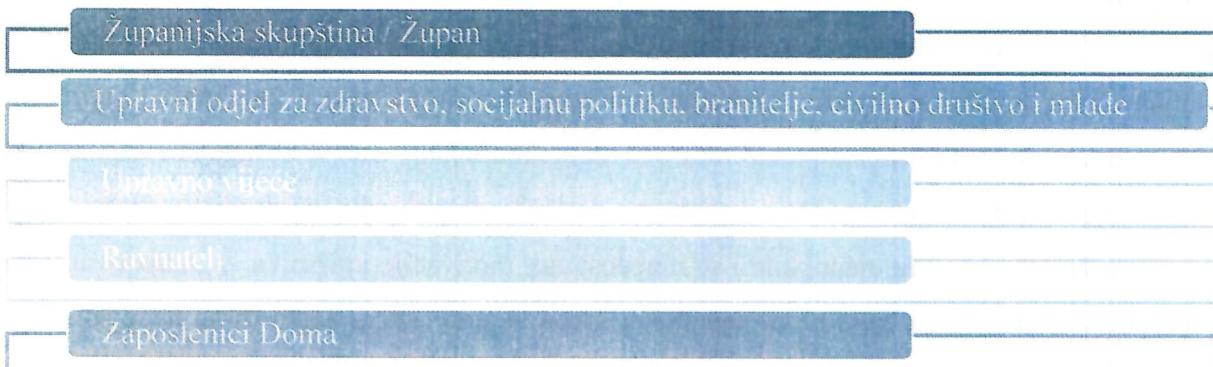
---

Dom za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK javna je ustanova te je njegovo poslovanje određeno Zakonom o ustanovama (Narodne novine, broj: 76/93, 29/97, 47/99 i 35/08), Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine, broj: 18/22, 46/22, 119/22) i drugim propisima, aktom o osnivanju, Statutom i drugim općim aktima Doma te pravilima struke. Osnivač Doma je Krapinsko-zagorska županija, a prava i dužnosti osnivača obavlja župan.

Domom upravlja Upravno vijeće koje čine tri predstavnika osnivača, jedan predstavnik radnika zaposlenih u Domu i jedan predstavnik korisnika Doma. Upravno vijeće Doma, među ostalim, obavlja sljedeće poslove:

- donosi akte poslovanja utvrđene Statutom Doma,
- donosi godišnji program rada Doma i nadzire njegovo provođenje, uz suglasnost osnivača,
- usvaja prijedlog finansijskog plana, isti dostavlja nadležnom Upravnom tijelu te usvaja konačni finansijski plan, ako je različit od dostavljenog prijedloga ravnatelja
- usvaja polugodišnji i godišnji izvještaj o izvršenju finansijskog plana,
- usvaja godišnji plan nabave roba i usluga,
- podnosi osnivaču izvješća o poslovanju Doma najmanje jednom godišnje,
- prati život korisnika u Domu,
- prati organiziranje djelatnosti i izvršavanje zadaća Doma,
- razmatra stanje i rezultate rada i poslovanja Doma,
- obavlja druge poslove utvrđene zakonom ili drugim popisom, Statutom Doma i općim aktima Doma.

Obzirom na zakonske odrednice, podzakonske akte i Statut Doma, organizacijska struktura Doma je sljedeća:



## **2 DJELATNOST DOMA NOVI POČETAK**

---

### **Usluga smještaja i korisnici usluge**

Dom NOVI POČETAK će u 2024. godini nastaviti s pružanjem usluge privremenog smještaja žrtava obiteljskog nasilja - odraslih osoba i njihove djece. Usluga privremenog smještaja obuhvaća stanovanje, prehranu, brigu o zdravlju, podršku u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, socijalnu pomoći i podršku te psihosocijalni tretman žrtava obiteljskog nasilja.

U 2024. godini planira se dovršetak postupka preseljenja skloništa s privremene lokacije na trajnu lokaciju, u objekt u vlasništvu osnivača Krapinsko-zagorske županije. Na trajnoj lokaciji Doma, usluga smještaja pružat će se u većem smještajnim kapacitetu. Umjesto dosadašnjih osam korisnika, privredni smještaj bit će omogućen za 12-15 korisnika (kombinirano odraslih osoba i djece). Pri tome je prostor na novoj, trajnoj lokaciji Doma u potpunosti prilagođen smještaju žrtava obiteljskog nasilja muškog spola te osoba s invaliditetom. Važno je napomenuti da je smještaj u Domu NOVI POČETAK predviđen isključivo za žrtve obiteljskog nasilja, što ne uključuje žrtve trgovine ljudima, beskućnike, socijalno ugrožene osobe koje nemaju sredstva za život i sl.

Usluga smještaja u Domu će se i nadalje u 2024. godini ostvarivati kao privredni smještaj u kriznim situacijama sukladno članku 113. Zakona o socijalnoj skrbi, a kojim je određeno da smještaj može trajati najduže do šest mjeseci, iznimno do godinu dana. Maloljetne osobe, odnosno djeca, mogu biti zbrinute samo uz odraslu osobu (majku/oca ili skrbnika ili rod). Ako je žrtva nasilja u obitelji na smještaju zajedno s djetetom, dužna je obavljati svoje roditeljske dužnosti i skrbiti o svom djetetu.

Općenito, korisnici usluge smještaja u Domu mogu biti žene i muškarci koji su žrtve obiteljskog nasilja, svih dobnih skupina, uključujući i njihovu djecu. U Dom mogu biti smješteni korisnici s područja Krapinsko-zagorske županije te cijele Republike Hrvatske.

U okviru pružanja djelatnosti smještaja, očekuju se i potencijalni rizici i poteškoće koji obuhvaćaju: osjećaj nelagode i izolacije kod korisnika radi života u kolektivu i specifičnih pravila kućnog reda uspostavljenih radi očuvanja sigurnosti i zaštite korisnika i zaposlenika; uništenje inventara i opreme Doma od strane korisnika ili uslijed nepredvidivih situacija (npr. izljev cijevi, vremenske nepogode i sl.); nedostatak motivacije korisnika za sudjelovanjem u stručnom radu uslijed čega se ne ispunjava svrha sigurne kuće. Kako bi se navedeni rizici otklonili, u stručnom radu s korisnicima, nastojat će se povećati njihova motivacija za suradnju sa stručnim radnicima i sudjelovanje u stručnom radu, dok će se organizacija svakodnevnog života u Domu nastojati prilagoditi specifičnim potrebama korisnika, u mjeri u

kojoj je to moguće, a da se ne naruši sigurnost korisnika i zaposlenika. U svrhu zaštite objekta, inventara i opreme Doma te nadoknade potencijalne štete, ravnateljica Doma će nakon provedenog postupka nabave sklopiti ugovor s odabranim osiguravajućim društvom. Nadalje, potencijalni rizik odnosi se i na otkrivanje lokacije skloništa od strane žrtve na smještaju ili od strane počinitelja nasilja putem određenih metoda, otkrivanje lokacije skloništa od strane dionika u sustavu, kao i dolazak počinitelja nasilja na lokaciju skloništa i posljedično neželjene situacije (ulaz počinitelja u unutarnji prostor te stvaranje atmosfere straha, napetosti i/ili talačke krize, otmica djeteta ili žrtve - drugog roditelja, nanošenja lakših/težih tjelesnih povreda žrtvi, drugim korisnicima smještaja i/ili zaposlenicima, počinjenje materijalne štete u vanjskom ili unutarnjem prostoru objekta uslijed prodora počinitelja nasilja...). Kako bi se navedeno spriječilo, stručni radnici Doma educirat će i podsjećati korisnike na nužnost čuvanja tajnosti lokacije skloništa. U situacijama kada je to moguće s obzirom na broj korisnika koji se smještavaju i količinu njihovih osobnih stvari, smještaj korisnika realizirat će se na način da stručni radnici Hrvatskog zavoda za socijalni rad dovezu korisnike u prostor savjetovališta te će ih stručni radnici Doma zatim službenim automobilom prevesti na lokaciju skloništa. Stručni radnici će ujedno uputiti sve službene posjetitelje Doma u obavezu čuvanja tajnosti lokacije. Od korisnika i službenih posjetitelja Doma tražit će se potpisivanje izjave o povjerljivosti, čime će se nastojati osigurati čuvanje tajnosti lokacije skloništa, ali i identiteta korisnika smještaja. U slučaju potrebe za angažiranjem ovlaštenog tehničkog osoblja, npr. radi popravka perilice rublja, servisiranja i redovitog održanja sustava grijanja, dizala i sl., identitet korisnika na smještaju zaštitit će se njihovim smještavanjem u drugi dio objekta, tijekom trajanja radova. Nadalje, stručni radnici vodit će računa o ispravnom funkcioniranju sustava videonadzora te surađivati sa zaštitarskom službom vezano za popravak u slučaju kvara te osigurati redovito održavanje sustava tehničke zaštite u suradnji sa zaštitarskom službom. Ravnateljica Doma izradit će i donijeti protokol o zaštiti i sigurnosti korisnika Doma te postupanja u izvanrednim (kriznim) situacijama. S protokolom će se upoznati svi zaposlenici Doma i provoditi ga u slučaju izvanrednih situacija. Postupanje svih zaposlenika Doma u takvim situacijama treba biti usmjereni prema smirivanju situacije.

U svrhu povećanja kvalitete usluge smještaja, stručni radnici nastojat će osmisliti i provoditi dodatne programe i aktivnosti usmjerene na kvalitetno provođenje slobodnog vremena korisnika na smještaju (npr. pomoć u učenju, terapija igrom, radionice art terapije, psihopedukativne radionice...). Stručni radnici će se u osmišljavanju dodatnih programa i aktivnosti za korisnike voditi računa o resursima dostupnima u neposrednoj zajednici kao što

su knjižnica, Pučko otvoreno učilište, organizacije civilnog društva, kino, muzeji i sl. Pri tome će se nastojati osigurati donacije usluga za obogaćivanje svakodnevnog života korisnika (npr. besplatna posudba knjiga u knjižnici, besplatne karte za kino, odlasci u kupališta i sl.). Kod korisnika će se poticati interes za dodatnim programima i aktivnostima, a vodit će se računa da dodatne aktivnosti budu u skladu s interesima i potrebama korisnika na smještaju. Za dodatne programe i aktivnosti koji se pokažu potrebnima korisnicima, a za koje su potrebna finansijska sredstva, u suradnji s osnivačem, jedinicama lokalne samouprave na području Krapinsko-zagorske županije i potencijalnim donatorima, nastojat će se osigurati dodatna sredstva.

### **Protokol smještaja u Domu NOVI POČETAK**

Odrasle osobe i njihova mlt. djeca, žrtve obiteljskog nasilja, u Dom se smještavaju posredstvom nadležnog područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad. U 2023. godini, Dom je sklopio Ugovor o pružanju socijalnih usluga s nadležnim Ministarstvom rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, a koji se primjenjuje od 10. prosinca 2023. godine do 31. prosinca 2025. godine. Sukladno odredbama navedenog Ugovora, osam korisnika će u Domu biti smješteno temeljem rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Preostali korisnici, do popunjena smještajnog kapaciteta, smještavat će se temeljem preporuke Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

Pravilnikom o prijemu i otpustu korisnika Doma NOVI POČETAK određeno je da na smještaj ne mogu biti primljene osobe izraženih psihičkih poteškoća koje ne uzimaju redovito terapiju, akutni ovisnici te osobe koje radi svog zdravstvenog stanja nisu u mogućnosti samostalno brinuti o sebi i prostoru u kojem borave. U situacijama hitnih smještaja, nije uvijek moguće prikupiti potpune informacije o zdravstvenom stanju i funkcioniranju korisnika. Ukoliko se opažanjem korisnika u svakodnevnim životnim aktivnostima ustanovi da korisnik nije u mogućnosti samostalno skrbiti o sebi i prostoru u kojem boravi, odnosno obavljati svakodnevne životne aktivnosti i/ili adekvatno skrbiti o svojoj djeci, obavijestit će se nadležni područni ured Hrvatskog zavoda za socijalni rad te će se zatražiti iznalaženje adekvatnog rješenja za korisnika.

Hitni smještaj će se i tijekom 2024. godine moći realizirati u bilo koje vrijeme tijekom dana i noći, sukladno raspoloživom smještajnom kapacitetu Doma.

Organizacija svakodnevnog života i uvjeti smještaja za korisnike definirani su Pravilnikom o kućnom redu Doma NOVI POČETAK. Korisnici na smještaju samostalno pripremaju obroke, održavaju čistim stambeni prostor u kojem žive i okućnicu urednom,

izrađuju tjedni jelovnik te ih se potiče na međusobnu suradnju i dogovore u zajedničkim svakodnevnim aktivnostima. Povremeno, nužno je da stručni radnici odrede zaduženja ili se uključe u izradu jelovnika, rasporeda čišćenja i slično. Osim toga, korisnici sudjeluju u individualnom i grupnom stručnom radu.

Zaposlenici Doma dužni su kao službenu tajnu čuvati lokaciju Doma, kao i osobne podatke korisnika. Svaki zaposlenik, kao i svaki korisnik i posjetitelj Doma, dužan je potpisati Izjavu o povjerljivosti.

### **Usluga savjetovanja**

U 2024. godini planira se uspostava savjetovališta Doma NOVI POČETAK, na dislociranoj lokaciji u Zaboku, Trg Sv. Jelene 6. Prostor savjetovališta uređen je i suvremeno opremljen u sklopu projekta Novi početak, čiji nositelj je bila Krapinsko-zagorska županija. Krapinsko-zagorska županija je navedeni prostor uzela u dugotrajni zakup te će on biti dan na korištenje Domu za potrebe pružanja usluge savjetovanja. Dom će imati obavezu ishoditi minimalne uvjete za pružanje usluge savjetovanja sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi. Prostor savjetovališta je u potpunosti prilagođen osobama s invaliditetom.

Za potrebe rada savjetovališta bit će nužno reorganizirati rad stručnih radnika, kako bi se osigurao sljedeći djelokrug rada savjetovališta:

- kontinuirana individualna ili grupna podrška za postojeće i bivše korisnice skloništa,
- savjetodavne informacije i podrška korisnicima u potrebi.

Stručni radnici Doma izmjenjivat će se u radu savjetovališta prema unaprijed dogovorenom rasporedu rada. Planira se da svaki stručni radnik jednom tjedno pruža uslugu savjetovanja u okviru savjetovališta, na način da se omogući dolazak potencijalnih korisnica uz najavu i dogovor, ali i nenajavljeni. U okviru radnog vremena u savjetovalištu, nužno je osigurati 30 do 60 minuta za vođenje evidencije o provedenom radu. Telefonska dostupnost u okviru rada savjetovališta biti će omogućena svakim radnim danom od 10 do 18 sati, te će se koristiti zasebni mobilni broj za potrebe rada savjetovališta.

Radi osiguravanja mogućnosti pravnog savjetovanja, za 2024. godinu planirana su finansijska sredstva za zapošljavanje pravnika ugovorom o djelu ili ugovorom o dopunskom radnom vremenu, sukladno dogovoru s osnivačem. Predviđa se da će se u slučajevima odsutnosti jednog od stručnih radnika Doma (npr. godišnji odmor, bolovanje i dr.) rad u savjetovalištu morati prilagoditi trenutnim okolnostima.

U okviru pružanja usluge savjetovanja, predviđa se potencijalni nedostatak stručnih kapaciteta uslijed povećanog opsega posla, bolovanja/godišnjih odmora stručnih radnika ili neraspoloživosti stručnog kadra za zapošljavanje na tržištu rada.

I kod pružanja usluge savjetovanja postoji potencijalni rizik od oštećenja inventara i opreme uslijed nepredvidivih situacija (npr. izljev cijevi, vremenske nepogode i sl.), provale u radni prostor izvan radnog vremena i krađe (npr. dokumentacije korisnika, informatičke opreme i sl.), napada na stručne radnike i/ili žrtvu tijekom savjetovanja, od strane počinitelja nasilja prema žrtvi koja dolazi na savjetovanje. Nedostatak stručnih kapaciteta uslijed povećanog opsega posla ili bolovanja/godišnjih odmora stručnih radnika nastojat će se prevladati reorganizacijom poslova i radnih zadataka. Prilikom ugovaranja osiguranja inventara i opreme skloništa, obuhvatit će se i prostor i oprema savjetovališta. U cilju zaštite i povećanja sigurnosti korisnika i stručnih radnika u savjetovalištu, osiguran je nadzor nad ulazom u savjetovalište, pri čemu stručni radnici koji se nalaze u savjetovalištu imaju uvid u osobe koje žele ući u savjetovalište te omogućuju ulaz posjetiteljima.

Informiranjem šire javnosti uspostavi savjetovališta i dostupnim uslugama, kao i pružanjem kvalitetne usluge savjetovanja, nastojat će se povećati motivacija žrtava obiteljskog nasilja za korištenjem usluga savjetovališta.

## **Financiranje rada Doma NOVI POČETAK**

Rad Doma i pružanje usluga za korisnike tijekom 2024. godine financirat će se sredstvima iz proračuna Krapinsko-zagorske županije, sredstvima uplaćenim od strane jedinica lokalne samouprave na području Krapinsko-zagorske županije te prihodima od nadležnog Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (tzv. glavarine) ostvarenim temeljem Ugovora o pružanju socijalnih usluga. Od nadležnog Ministarstva također će u 2024. godini biti ostvarena sredstva temeljem pomoći za sufinanciranje troškova energetika te sredstva za nabavu zalihe menstrualnih higijenskih potrepština namijenjena skloništima za žene žrtve nasilja. Ujedno će se nastojati osigurati i donacije zainteresiranih tvrtki i poduzeća, koje se planiraju koristiti za unapređenje kvalitete svakodnevnog života korisnika, nabavom dodatnih sadržaja (igrački, knjiga, slikovnica, sitnog inventara i sl.).

U Domu NOVI POČETAK će i nadalje troškovi smještaja, svi oblici tretmana i savjetovanja za korisnike biti besplatni. Troškovi smještaja obuhvaćaju stručni rad sa žrtvom, režijske troškove, prehranu, sredstva za održavanje osobne higijene i čistoće prostora u kojem korisnici borave, odjeću i obuću, školsku opremu za djecu korisnika, osnovne lijekove te druge potrepštine za zadovoljavanje osobnih potreba korisnika i za svakodnevno stanovanje.

Kontinuirano će se poticati racionalna potrošnja kod korisnika. Troškovi usluge savjetovanja obuhvaćaju stručni rad sa žrtvom i režijske troškove za savjetovalište.

### **Tehnička i tjelesna zaštita**

U Domu NOVI POČETAK na trajnoj lokaciji će se tijekom 2024. godine nastaviti s osiguravanjem 24-satnog videonadzora vanjskog, ali i dijela unutarnjeg prostora Doma koji se vrši putem video kamera. Pružanje usluge videonadzora nastavlja provoditi dosad angažirana zaštitarska služba.

U Domu je ujedno uspostavljen sustav za dojavu opasnosti putem *panik tipki* za dojavu opasnosti u dojavni centar zaštitarske službe. Panik tipke nalaze se u prostoru koji koriste korisnici smještaja. U slučaju aktivacije panik tipke, zaštitarska služba kontaktira stručne radnike Doma te alarmira nadležnu policijsku postaju. Ovakav sustav zaštite nužan je kako bi se korisnici i zaposlenici maksimalno zaštitili od eventualnog dolaska i nasilnog ulaska počinitelja nasilja, ali i drugih mogućih izvanrednih situacija.

Osim tehničke zaštite, u objektu na trajnoj lokaciji osigurana je oprema za protupožarnu zaštitu i 24-satni nadzor putem vatrodojavnog sustava.

### **Zaposlenici Doma NOVI POČETAK**

U Domu su zaposlena tri stručna radnika: ravnateljica Doma, psihologinja na radnom mjestu stručne savjetnice te socijalni radnik. Ravnateljica Doma privremeno je spriječena u obavljanju ravnateljskih poslova, stoga je odlukom imenovala stručnu savjetnicu zamjenicom ravnateljice. Zamjenica ravnateljice ima prava i dužnosti obavljati poslove ravnatelja čije se izvršenje ne može odgađati do povratka ravnateljice, u cilju izvršavanja poslova i djelatnosti Ustanove. Odluka o imenovanju zamjenice ravnateljice važeća je do prestanka spriječenosti ravnateljice da obnaša funkciju ravnatelja, odnosno do ranijeg opoziva ove odluke. Tijekom 2024. godine u Domu je zaposlen socijalni radnik na određeno radi zamjene socijalne radnice koja ugovorom na određeno obavlja poslove ravnatelja, a sve navedeno sukladno naloženim mjerama po provedenom redovitom inspekcijskom nadzoru nadležnog Ministarstva.

S obzirom da je radno mjesto stručnog savjetnika upražnjeno, budući da trenutno zaposlena stručna savjetnica obavlja poslove ravnatelja, u 2024. godini planira se zapošljavanje stručnog savjetnika odnosno psihologa. Nadalje, planira se i zapošljavanje pomoćnog radnika (domara) s obzirom na preseljenje skloništa na novu lokaciju, u veći i suvremeno opremljeni objekt, koji zahtjeva veći opseg održavanja. Pomoćni radnik obavljat će poslove održavanja objekta i okućnice na novoj, trajnoj lokaciji. Za potrebe tekućeg

održavanja opreme i postrojenja, prema potrebi će se angažirati osobe odgovarajuće struke (npr. za popravke kućanskih aparata, električnih instalacija, servisiranja sustava grijanja, dizala i sl.).

Računovodstvene poslove u 2024. godini i nadalje će vršiti stručni radnici Doma (priprema računa, izrada zahtjeva za plaćanje, evidencija) i Upravni odjel za financije i proračun Krapinsko-zagorske županije (obračun plaće, plaćanje, knjiženje, evidencija i dr.). Poslove pisarnice također će vršiti stručni radnici te će se u radu koristiti digitalno uredsko poslovanje tvrtke Libusoft Cicom d.o.o.

### **Prijevoz korisnika smještaja i djelatnika**

Za potrebe rada Doma, odnosno za nužni prijevoz korisnika, njihove djece i osobnih stvari, organiziranje odlaska korisnika sa smještaja i dr., osigurano je službeno vozilo Doma. Službeno vozilo će se također koristiti prilikom nabave potrepština za osobne potrebe korisnika (prehrambenih namirnica, sredstava za higijenu i čišćenje, odjeće i obuće, školske opreme itd.), za prijevoz korisnika u zdravstvene ili druge ustanove, u slučaju hitnih potreba te za druge službene potrebe. Službeno vozilo mogu koristiti svi stručni radnici za potrebe obavljanja stručnog rada s korisnicima i drugih poslova nužnih za poslovanje Doma.

### **Internetska stranica i društvene mreže Doma NOVI POČETAK**

Internetska stranica Doma NOVI POČETAK (*novipocetak.hr*) te stranice na društvenim mrežama Facebook i Instagram redovito će se obogaćivati informacijama o radu Doma i edukativnim sadržajima. Putem internetske stranice Doma, sve zainteresirane osobe moći će se upoznati s djelatnostima i aktivnostima Doma. Putem društvenih mrež nastojat će se doprijeti do većeg broja ljudi i senzibilizirati zajednicu o problematici nasilja u obitelji. Naglasak će biti na slanju poruka da nasilje nije privatan problem i da na nasilje treba reagirati prijavom nadležnim institucijama i pružanjem pomoći i podrške žrtvama. Samim žrtvama nasilja nastojat će se poslati poruka da postoji izlaz iz nasilnog odnosa.

Radi osiguranja transparentnosti rada Doma, na internetskoj stranici Doma ujedno će se objavljivati podaci i dokumenti (npr. Financijski plan Doma, Plan nabave Doma, akti Doma, financijska izvješća itd.), koji sukladno zakonskim propisima moraju biti objavljeni i javno dostupni.

### **3 PLANOVI I PROGRAMI RADA STRUČNIH RADNIKA TE RAD TIJELA DOMA**

---

Stručni rad i psihosocijalna podrška, kao i grupni rad, provodit će se u zasebnoj prostoriji za individualni i grupni rad unutar Doma. Primarni zadatak stručnih radnika Doma je pružiti podršku korisnicima u prilagodbi na novi životni prostor, suživot s drugim obiteljima te način rada i funkcioniranja Doma. Poticat će ih na usvajanje i poštivanje pravila ponašanja, propisana Pravilnikom o kućnom redu. Temeljem Pravilnika o sadržaju i načinu vođenja evidencije i dokumentacije pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaja obrazaca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi stručni tim će voditi evidenciju stručnih poslova. Dnevna evidencija rada vodit će se zabilješkama iz kojih su vidljiva bitna postupanja u korist žrtve bilo unutar Doma ili od drugih subjekata prema protokolu o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji (Hrvatski zavod za socijalni rad, policija, sudovi, državno odvjetništvo, predškolske i školske ustanove).

Stručni tim će redovito razmjenjivati informacije, evaluirati individualni plan i program rada za svakog korisnika, pisati dnevnik rada, mjesечne planove i realizacije rada, godišnje izvješće o radu te aktivno sudjelovati na superviziji i drugim oblicima stručnog usavršavanja.

Stručni radnici sudjeluju u radu sljedećih tijela Doma:

- stručni tim (u pravilu svakodnevno radi razmjene informacija),
- povjerenstvo za prijem i otpust (po potrebi, nakon zaprimanja zahtjeva za prijem).

Cilj stručnog rada sa žrtvama nasilja na smještaju u Domu uključuje osnaživanje korisnika u svrhu unapređenja njihove životne situacije, kroz educiranje o vrstama nasilja, posljedicama nasilja te načinima prevladavanja posljedica doživljenog nasilja, kao i kroz informiranje o pravima i dostupnim oblicima pomoći.

Stručni radnici korisnicima smještaja dostupni su izvan redovnog radnog vremena za hitna i izvanredna stanja. Korisnici su obvezni izvještavati stručne radnike o dolascima i odlascima iz Doma te o zdravstvenim problemima njih i njihove mlt. djece, što ponekad zahtjeva i hitne intervencije.

Stručni radnici kontinuirano će se educirati i usavršavati kako bi se tretman što kvalitetnije proveo te kako bi pružili adekvatnu zaštitu i pomoć. Stručno usavršavanje i osposobljavanje stručnih radnika odvijat će se sukladno finansijskim mogućnostima Doma.

Supervizija je jedan od ključnih načina osiguravanja kvalitete rada stručnjaka pomagačkih profesija te doprinosi pojašnjavanju provođenja profesionalnih zadaća, funkcija i uloga, razumijevanju složenih profesionalnih pitanja i radnih sustava. Omogućuje podršku u

reflektiranju i procesu odlučivanja o aktualnim profesionalnim pitanjima; podršku u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama i sukobima; podršku i usmjeravanje procesa promjene; istraživanje kreativnih rješenja za profesionalne izazove; otkrivanje i proširivanje osobnih resursa te prevenciju nasilja na radnom mjestu i sagorijevanje na poslu. Uzimajući u obzir važnost supervizije kao oblika stručnog usavršavanja, u 2024. godini predviđena su sredstva za minimalno 4 supervizije svih stručnih radnika Doma. U tu svrhu angažirat će se vanjski stručnjak, odnosno licencirani supervizor.

### **Plan i program rada socijalnog radnika**

Radno vrijeme socijalnog radnika odvijat će se u jutarnjoj (od 7.00 do 15.00 sati) i popodnevnoj smjeni (13.00 do 20.00 sati) tijekom radnih dana. Rad subotom organizira se u prijepodnevnoj smjeni, u trajanju od 5 sati, sukladno potrebama.

Socijalni radnik i stručni savjetnik radit će u smjenama prema rasporedu radnog vremena, a pripravnost će izmjenjivati svakog ponedjeljka naizmjence. Stručni radnik koji radi u popodnevnoj smjeni, u pravilu je u pripravnosti izvan radnog vremena tijekom tjedna, ima radnu subotu te pripravnost tijekom vikenda.

Socijalni radnik obavlja neposredni stručni rad s korisnicima, poslove prijema korisnika, opažanja, evaluacije i praćenja tretmana korisnika, savjetodavni rad s korisnicima, radne i grupne aktivnosti, prati zdravstveno stanje korisnika, vodi nadzor nad održavanjem čistoće, brine o higijeni i pripravljanju hrane od strane korisnika. Također, obavlja poslove vođenja evidencije i dokumentacije, baza podataka, suradnje s Hrvatskim zavodom za socijalni rad te ostalim nadležnim institucijama, sastavlja socijalne anamneze, individualni plan i mišljenja, sudjeluje u evaluaciji rada te obavlja poslove pripreme i provedbe projekata. Opis poslova socijalnog radnika prikazan je u *Tablici 1*.

Socijalni radnik provodi i grupni rad s korisnicima. Radionice i grupni rad se sa svim korisnicima (odrasli/djeca) organizira u skladu s mogućnostima (prisutnost korisnika u Domu, dob djece i sl.), u trajanju od 60 minuta. Teme grupnog rada određuju se prema potrebama i/ili željama korisnika, primjerice roditeljski stilovi, odgoj djece i sl. Grupni rad koristi se za razvoj zajedništva u grupi i suradničkih odnosa, podržavanja i osnaživanja korisnika, razvijanja aktivnog pristupa u suočavanju sa životnim poteškoćama, usvajanje socijalnih i komunikacijskih vještina te prevenciju rizičnih ponašanja. Grupni rad se može provoditi u različitim vrstama – grupe samopomoći i tematske radionice za odrasle i djecu.

*Tablica 1. Opis poslova socijalnog radnika*

<p><b>Prijam i otpust korisnika:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sudjelovanje u radu</li> <li>• Povjerenstvo za prijem i otpust korisnika</li> <li>• upoznavanje s preporukom za smještaj korisnika i dokumentacijom HZSR</li> <li>• priprema korisnika za useljenje u Dom (upoznavanje korisnika s ustavom, pravilima i uslugom Doma), upoznavanje korisnika s ugovorom o smještaju i kućnim redom</li> <li>• priprema korisnika za izlazak iz Doma</li> <li>• izrada sigurnosnog plana</li> <li>• vodenje baze podataka</li> </ul>	<p><b>Opervacija:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• upoznavanje stručnog tima s dokumentacijom o korisniku</li> <li>• izrada individualnog programa i utvrđivanje stupnja potrebe podrške i upoznavanje korisnika s istim</li> <li>• vodenje evidencije i dokumentacije</li> </ul>	<p><b>Evaluacija i praćenje:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• evaluacija i praćenje individualnih planova</li> </ul>	<p><b>Priprema za osamostaljivanje i osnaživanje korisnika:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• upoznavanje korisnika s novom sredinom te pomoći pri uključivanju u svakodnevne aktivnosti</li> <li>• organiziranje pomoći roditelju oko odgovarajuće skrbi o djetetu tijekom razdoblja prilagodbe</li> <li>• pomoći pri zadovoljavanju svakodnevnih potreba</li> <li>• pomoći pri rješavanju konfliktnih i drugih kriznih situacija</li> <li>• pomoći u ostvarivanju prava korisnika (u sustavu socijalne skrbi, mirovinskem, zdravstvenom sustavu, besplatna pravna pomoći itd.)</li> <li>• upis djece u školu i vrtić</li> <li>• prema potrebi, pomoći pri uključivanju odraslih osoba u programе doškolovanja ili prekvalifikacije</li> <li>• suradnja s Hrvatskim zavodom za socijalni rad te ostalim ustanovama</li> <li>• grupni rad (tjedni sastanci i radionice s korisnicima)</li> <li>• vodenje evidencije i dokumentacije</li> <li>• znanja iz osnova računala (pomoći pri osposobljavanju za rad na računalu prema individualnim mogućnostima i potrebama korisnika)</li> </ul>
<p><b>Savjetodavni rad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• različite metode savjetovanja i individualnih razgovora prema potrebama korisnika u svrhu pomoći pri rješavanju problema</li> </ul>	<p><b>Grupne aktivnosti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• priprema materijala za razne radne aktivnosti</li> <li>• kreativne radionice</li> <li>• radionice s ciljem stjecanja vještina i znanja (npr. komunikacijske vještine, nenasilno rješavanje sukoba, upravljanje financijama i sl.)</li> </ul>	<p><b>Radne aktivnosti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoći i davanje uputa pri obavljanju svakodnevnih aktivnosti</li> <li>• razvijanje osjećaja reda, točnosti i odgovornosti</li> <li>• postupno prilagođavanje odgovarajućem poslu</li> <li>• po potrebi pomoći djeci pri učenju</li> <li>• rad na razvijanju roditeljskih vještina</li> <li>• pomoći roditeljima pri učenju s djecom</li> <li>• provođenje postupaka u svrhu osamostaljivanja korisnika te njihovog uključivanja u radne i slobodne aktivnosti</li> </ul>	<p><b>Pratči programi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• edukacija i stručno usavršavanje djelatnika</li> <li>• promicanje rada i aktivnosti Doma</li> <li>• umrežavanje i povezivanje</li> <li>• priprema i provedba projekata</li> </ul>
			<p><b>Organiziranje slobodnog vremena korisnika:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organiziranje raznih sportsko-rekreacijskih aktivnosti za dječju i odrasle</li> <li>• organiziranje društveno-zabavnih igara za dječju i odrasle</li> <li>• poticanje ostalih kreativnih aktivnosti</li> </ul>

*Tablica 1. (nastavak) Opis poslova socijalnog radnika*

DIREKCIJA	Praćenje općeg zdravstvenog stanja i organiziranje zdravstvenih usluga za korisnike:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osiguravanje i kupovina potrebnih namirnica, u pravilu dva puta mjesечно za potrebe prehrane korisnika Doma, a prema potrebi i česče</li> <li>• osiguravanje prostora i uredaja za pripremu hrane</li> <li>• poticanje korisnika na samostalnost u izradi tijednog jelovnika te prema potrebi uključivanje u izradu</li> <li>• vođenje računa o kvaliteti živežnih namirnica, pravilnom čuvanju i rukovanju istih te racionalnom korištenju</li> <li>• izdavanje namirnica i drugih potrepština, sukladno iskazanim i procijenjenim potrebama korisnika smještaja</li> <li>• nadzor nad pripremanjem raznih vrsta obroka, izdavanju i raspodjeli obroka u blagovaonici (poticanje na usvajanje zdravih navika, redovitih obroka, racionalnoj potrošnji namirnica i sl.)</li> <li>• nadzor nad održavanjem čistoće kuhinje, tehničkih uređaja i kuhinjskog posuđa</li> </ul>
• poslovi vezani uz vođenje dokumentacije Doma (poslovni pismohrane, vođenje matične knjige, dosjei korisnika i sl.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poslovi vezani uz poslovanje srednica Upravnog dokumentacije za održavanje sjednica Županijske skupštine, izrade Financijskih planova i njegovih izmjena, godišnja i polugodišnja izvješča o poslovanju, izvješće o radu ustanove, plan nabave Doma te pripadajuća obrazloženja)</li> <li>• izrada rasporeda radnog vremena zapostenica, vođenje evidencije o radnom vremenu</li> <li>• priprema računa za plaćanje, izrada zahtjeva za plaćanje, vođenje evidencije računovodstvenih pripremnih poslova, propisno spremanje i čuvanje računa u elektroničkom obliku i papirnatom obliku, osobno odnošenje zahtjeva na plaćanje u računovodstvo KZZ</li> <li>• provodeњe postupaka nabave robe, usluga i radova.</li> </ul>	

## **Plan i program rada stručnog savjetnika**

Radno vrijeme stručnog savjetnika odvijat će se u jutarnjoj (od 7.00 do 15.00 sati) i popodnevnoj smjeni (13.00 do 20.00 sati) tijekom radnih dana. Rad subotom organizira se u prijepodnevnoj smjeni, u trajanju od 5 sati, sukladno potrebama.

Socijalni radnik i stručni savjetnik radit će u smjenama prema rasporedu radnog vremena, a pripravnost izmjenjivati će svakog ponedjeljka naizmjence. Stručni radnik koji radi u popodnevnoj smjeni, u pravilu je u pripravnosti izvan radnog vremena tijekom tjedna, ima radnu subotu te pripravnost tijekom vikenda.

Stručni savjetnik obavlja neposredni stručni rad s korisnicima, obavlja poslove prijema korisnika, opažanja, evaluacije i praćenja tretmana korisnika, savjetodavni rad s korisnicima, radne i grupne aktivnosti, prati zdravstveno stanje korisnika, vodi nadzor nad održavanjem čistoće, brige o higijeni i pripremi obroka korisnika. Stručni savjetnik obavlja poslove vođenja evidencije i dokumentacije, baza podataka, suradnje s centrima za socijalnu skrb i ostalim nadležnim institucijama, individualne planove i mišljenja, sudjeluje u evaluaciji rada te obavlja poslove pripreme i provedbe projekata.

Stručni savjetnik provodi i grupni rad sa svim korisnicima u Domu. Grupni rad se organizira u skladu s mogućnostima (prisutnost korisnika u Domu i sl.), u trajanju od 60 min, na teme po potrebi i/ili željama korisnika, primjerice načini nošenja sa stresom, asertivna komunikacija, roditeljski stilovi, odgoj djece i sl. Grupni rad koristi se za razvoj zajedništva u grupi i suradničkih odnosa, podržavanja i osnaživanja korisnika, razvijanja aktivnog pristupa u suočavanju sa životnim poteškoćama, usvajanje socijalnih i komunikacijskih vještina te prevenciju rizičnih ponašanja. Grupni rad se može provoditi u različitim oblicima, npr. grupe samopomoći i tematske radionice za odrasle i djecu, kreativne radionice.

Opis poslova stručnog radnika prikazan je u *Tablici 2*.

Tablica 2. Opis poslova stručnog savjetnika

<b>Prijam i otpust korisnika:</b>	<b>Evaluacija i praćenje:</b>	<b>Priprema za osamostaljivanje i osnaživanje korisnika:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>sudjelovanje u radu</li> <li>Povjerenstva za prijem i otpust korisnika</li> <li>upoznavanje s preporukom za smještaj korisnika i dokumentacijom HZSR</li> <li>priprema korisnika za useljenje u Dom</li> <li>(upoznavanje korisnika s ustavom, pravilima i uslugom Doma),</li> <li>upoznavanje korisnika s ugovorom o smještaju i kućnim redom</li> <li>priprema korisnika za izlazak iz Doma</li> <li>izrada sigurnosnog plana</li> <li>vodenje baze podataka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>upoznavanje stručnog tima s dokumentacijom o korisniku</li> <li>izrada individualnog programa na temelju sveobuhvatne procjene potreba, poteskoća i resursa te u dogovoru s korisnikom, usmjeren prema odabranim ciljevima</li> <li>vodenje evidencije i dokumentacije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>upoznavanje korisnika s novom средином te pomoći pri uključivanju u svakodnevne aktivnosti</li> <li>præcenje razdoblja adaptacije (opsvraca, podrška i pružanje pomoći)</li> <li>organiziranje pomoći roditelju oko odgovarajuće skrb i djetetu tijekom razdoblja prilagodbe</li> <li>pomoći pri zadovoljavanju svakodnevnih potreba</li> <li>pomoći pri rješavanju konfliktnih i drugih kriznih situacija</li> <li>pomoći u ostvarivanju prava korisnika (u sustavu socijalne skrb, mirovinskom, zdravstvenom sustavu, besplatna pravna pomoći itd.)</li> <li>pomoći pri upisu djece u školu i vrtić</li> <li>prena potrebi, pomoći pri uključivanju odraslih osoba u programe doškolovanja ili prekvalifikacije</li> <li>suradnja s Hrvatskim zavodom za socijalni rad te ostalim ustanovama</li> <li>prinjena različitih metoda savjetovanja u svrhu vodenja i ospozobljavanja za rješavanje problema</li> <li>grupni rad</li> <li>vodenje evidencije i dokumentacije</li> <li>karijerno savjetovanje (karijerni plan, traženje zapošljaja)</li> <li>znanja iz osnova računala (pomoći pri osposobljavanju za rad na računalu prema individualnim mogućnostima i potrebama korisnika)</li> </ul>
<b>Radne aktivnosti:</b>	<b>Psihosočajni treman:</b>	<b>Prateći programi:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>pomoći korisnicima pri obavljanju svakodnevnih aktivnosti</li> <li>pomoći odraslima pri učenju (u slučajevima kada su odrasli uključeni u programe prekvalifikacije ili doškolovanja)</li> <li>rad na razvijanju roditeljskih vještina</li> <li>provodenje postupaka u svrhu osamostaljivanja korisnika te njihovog uključivanja u radne i slobodne aktivnosti</li> <li>po potrebi pomoći djeci pri učenju</li> <li>pomoći roditeljima pri učenju s djecom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>præcenje psihičkog stanja korisnika</li> <li>psihioloski intervjui sa svakim korisnikom</li> <li>izrada mišljenja na temelju prethodne obrade za potrebe drugih ustanova</li> <li>izrada mišljenja i prijedloga o cilju, metodama, oblicima i sadržajem rada s korisnikom</li> <li>upućivanje korisnika na ispitivanje i tretman stručnjacima drugih specijalnosti</li> <li>psihioloska priprema korisnika za druge oblike zaštite</li> <li>suradnja s drugim djelatnicima i ustanovama</li> <li>tretman traume</li> <li>rad na razumijevanju dinamike nasilnih odnosa (grupni i individualni rad)</li> <li>psihiolosko osnaživanje korisnika</li> <li>prinjena suportivnih tehniku</li> <li>prevencija nepoželjnih obilka ponašanja i afirmacija pozitivnih vrijednosti kod djece (individualni i grupni rad)</li> <li>poticanje samopouzdanja kod korisnika kroz individualni i grupni rad</li> <li>razvijanje sigurnosti u svakodnevnim situacijama</li> <li>psihoeduksacija (vezana uz područje obiteljskog nasilja, socioemocijonalnih vještina, komunikacijskih vještina, roditeljskih vještina i dr.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>eduacija i stručno usavršavanje djelatnika</li> <li>promicanje rada i aktivnosti Doma</li> <li>umrežavanje i povezivanje (usreti s djelatnicima drugih ustanova)</li> <li>priprema i provedba projekata</li> </ul>

*Tablica 2. (nastavak) Opis poslova stručnog savjetnika*

<p><b>Praćenje općeg zdravstvenog stanja i organiziranje zdravstvenih usluga za korisnike:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osiguravanje i kupovina potrebnih namirnica, u pravilu dva puta mjesечно za potrebe prehrane korisnika Doma, a prema potrebi i češće</li> <li>• osiguravanje prostora i uređaja za pripremu hrane poticajem korisnika na samostalnost u izradi tjeđnog jelovnika te prema potrebi uključivanje u izradu</li> <li>• vođenje računa o kvaliteti živežnih namirnica, pravilnom čuvanju i rukovanju istih te racionalnom korištenju</li> <li>• izdavanje namirnica i drugih potrepština, sukladno iskazanim i procijenjenim potrebama korisnika a smještaja</li> <li>• nadzor nad pripremanjem raznih vrsta obroka, izdavanju i raspodjeli obroka u blagovaonici (poticanje na usvajanje zdravih navika, redovitih obroka, racionalnog potrošnji namirnica i sl.)</li> <li>• nadzor nad održavanjem čistoće kuhinje, tehničkih uređaja i kuhinjskog posuđa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vodi računa o održavanju objekta i postupaju s inventarom Doma</li> <li>• osiguravanje obavljanja manjih radova na stambenom objektu i/ili unutar Doma u svrhu održavanja objekta (dogovor s osobom zaduženom za popravke, odlasci u nabavu potrošnog materijala, dogovor košnje trave okućnice i sl.)</li> <li>• vođenje evidencije o radnom vremenu</li> <li>• priprema računa za plaćanje, izrada zahtjeva za plaćanje, vođenje evidencije o radnom vremenu pripremljnih poslova, propisno spremanje i čuvanje računa u elektroničkom obliku i papirnatom obliku, osobno odnošenje zahtjeva na plaćanje u računovodstvo KZZ</li> <li>• provođenje postupaka nabave robe, usluga i radova.</li> </ul>
---	--

## **Rad ravnateljice**

Ravnateljica Doma organizira i vodi poslovanje te stručni rad Doma, brine o redovitom prihodovanju i zakonitoj potrošnji sredstava. Dužnost ravnateljice je i omogućavanje kontinuirane transparentnosti finansijskog poslovanja koje će biti dostupno na uvid u svrhu nadzora nadležnim inspekcijama i osnivaču. Ravnateljica je dužna u tu svrhu izraditi tražena izvješća, sudjelovati u izradi finansijskog plana Doma, donositi odluke iz djelokruga obveza koje ima, sudjelovati na kolegijima/sastancima s osnivačem prema pozivu, sudjelovati na Županijskoj skupštini prema pozivu i dr.

Brinut će o ostvarenju prava iz radnog odnosa za zaposlenike, a imajući u vidu uspješnost organizacije, redovnog poslovanja i svrhu postojanja ustanove. Planirat će i razvijati sadržaj poslovanja ustanove u skladu s potrebama i mogućnostima osnivača, a pri tome će se voditi odrednicama racionalnog poslovanja i standardima struke. Ravnateljica će nadzirati, koordinirati i usmjeravati zaposlenike kako bi funkciranje Doma i stručno pružanje svih oblika skrbi bilo u skladu s ovim programom rada.

Ravnateljica predstavlja ustanovu te će se posvetiti promoviranju rada Doma na svim relevantnim stručnim skupovima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu. Radit će na razvijanju potencijalnih suradnji Doma s drugim srodnim organizacijama u i izvan Republike Hrvatske.

Omogućit će pojedinačno i grupno sudjelovanje stručnih radnika u Domu na stručnim skupovima, edukacijama i konferencijama u zemlji ili izvan Hrvatske, u cilju razvoja znanja i vještina za potrebe obavljanja redovnog i stručnog rada. Raspored sudjelovanja na stručnim skupovima ovisit će o tekućim finansijskim mogućnostima, kao i o opsegu poslova i konkretnoj situaciji u Domu, na način da primarno budu zadovoljene potrebe svih korisnika usluga.

Ravnateljica će koristiti potencijalne prilike za apliciranje ili partnerstvo na natječajima Europske unije i nacionalnih fondova, s tendencijom dobivanja finansijskih i organizacijskih potpora za provođenje ciljanih projekata, u svrhu nadogradnje podrške i pomoći žrtvama/korisnicima koje su u skladu s osnovnom djelatnosti Doma. Na taj način planira se osigurati finansijska održivost ustanove i razvijati preduvjeti za razvoj ustanove.

U svim aspektima djelovanja ravnateljica će se voditi pozitivnim zakonskim propisima koji su u podlozi djelovanja Doma, kao i općim aktima ustanove.

Ravnateljica će inicirat medijsku prezentaciju u suradnji s osnivačem Doma putem medija, kroz oglašavanje ili članke s informacijama o Domu, pozivom žrtvama da se javе i potraže pomoć.

## **Vanjski izvršitelji**

Za potrebe redovitog poslovanja Doma, angažirat će se i vanjski izvršitelji:

- ovlaštena tvrtka za održavanje dizala,
- tvrtka za održavanje web stranice Doma,
- tvrtka za usluge elektroničke komunikacije u pokretnoj mreži,
- tvrtka za usluge elektroničke komunikacije u nepokretnoj mreži,
- tvrtka za usluge tehničke zaštite,
- tvrtka za usluge održavanja računovodstvenih programa, digitalne pisarnice i usluge iTransparentnost,
- i dr. prema potrebi.

## **4 ORGANIZIRANO STANOVANJE - IZVANINSTITUCIONALNA PODRŠKA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA**

---

Dom NOVI POČETAK, je kao partner na projektu Novi početak, u razdoblju od 2021. godine do 2023. godine provodio aktivnost organiziranog stanovanja, u obliku unajmljenog stana koji su korisnice mogle koristiti po izlasku iz skloništa dodatnih 6 mjeseci. Pri tome su sredstvima projekta Novi početak podmirivani troškovi najma i režijski troškovi te dodatno troškovi osobnih potreba (prehrana, higijena, odjeća i obuća, školska oprema i dr. prema potrebi). Stručne radnice Doma obilazile su korisnike u stanu minimalno dva puta mjesечно te su bile s njima u telefonskom kontaktu, kako bi im omogućile psihosocijalnu pomoć i podršku prema iskazanim i procijenjenim potrebama. Ravnateljica Doma donijela je odluku o kriterijima za odabir korisnika Doma NOVI POČETAK za korištenje stana u najmu, po izlasku iz sustava skrbi žrtava obiteljskog nasilja.

Dom NOVI POČETAK je u suradnji s Krapinsko-zagorskom županijom među prvima u Republici Hrvatskoj omogućio žrtvama nasilja ovakav oblik pomoći nakon izlaska iz skloništa. Mogućnost korištenja organiziranog stanovanja omogućuje žrtvama nasilja odnosno korisnicima usluge smještaja dodatno razdoblje u kojem se mogu finansijski osnažiti. Ujedno im se omogućuje i prijelazno razdoblje za samostalan život bez nasilja, uz nastavak psihosocijalne podrške stručnih radnika.

Evaluacija potreba korisnika po izlasku iz skloništa, visoki životni troškovi i nedostatak adekvatnih i finansijski prihvatljivih stambenih objekata za najam na tržištu nekretnina ukazuju da je ovaj oblik pomoći korisnicima, po izlasku iz sustava skrbi žrtava obiteljskog nasilja, izrazito potreban i koristan. Stoga su u 2024. godini predviđena su

sredstva za nastavak provođenja aktivnosti organiziranog stanovanja. Pri tome će se osiguranim sredstvima podmirivati troškovi najma i režijski troškovi, dok će korisnici stana u najmu trebati samostalno podmirivati sve ostale životne troškove koje će imati. Na ovaj način će se korisnicima organiziranog stanja dati prilika da uče raspolagati vlastitim novcem, uz savjetodavnu podršku stručnih radnika, budući da neke korisnice nisu imale priliku raspolagati vlastitim novcima uslijed izloženosti ekonomskom nasilju.

U prvoj polovici 2024. godine pristupit će se traženju adekvatnog stana za najam, koji će svojom lokacijom, veličinom i troškovima najma odgovarati potrebama korisnika i finansijskim mogućnostima Doma. Izvršit će se evaluacija postojeće odluke o kriterijima za odabir korisnika Doma NOVI POČETAK za korištenje stana u najmu, a prema kojoj će se provoditi postupak odabira korisnika za korištenje stana u najmu, te će se ona prema potrebi doraditi.

## **5 EVALUACIJA PRUŽENIH USLUGA I ODRŽAVANJE KVALITETE RADA**

---

Evaluacija kvalitete pruženih usluga provodit će se dobrovoljnim popunjavanjem upitnika o zadovoljstvu dobivenim uslugama od strane korisnika usluge smještaja i usluge savjetovanja. Stručni radnici Doma vršit će analizu ispunjenih upitnika te će ravnateljicu obavještavati o rezultatima i potencijalnim prijedlozima korisnika usluga, a sve u svrhu unapređenja kvalitete usluga.

Kako bi se osigurala visoka kvaliteta pruženih usluga, u skladu s finansijskim mogućnostima Doma, nastojat će se osigurati kontinuirano stručno usavršavanje stručnih radnika kroz sudjelovanje na stručnim skupovima i edukacijama relevantne tematike. U cilju povećanja prepoznatljivosti Doma kao specijalizirane ustanove, održavat će se kvalitetna suradnja s drugim ustanovama. U radu stručnog tima poticat će se međusobna suradnja te će se nastojati uvažiti konstruktivni prijedlozi stručnih radnika za unapređenjem kvalitete rada i radnih uvjeta. Omogućit će se kontinuirana transparentnost finansijskog poslovanja, koje će biti dostupno na uvid u svrhu nadzora nadležnim inspekcijama te osnivaču.

U okviru djelatnosti smještaja žrtava obiteljskog nasilja, kvaliteta rada osigurat će se:

- održavanje 24-satne pripravnosti svaki dan u godini za smještaj žrtava obiteljskog nasilja,
- održavanje suradnje s područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad i policijskim postajama,

- sveobuhvatnost stručnog tretmana žrtava na smještaju kroz multidisciplinarni pristup u radu stručnog tima.

U okviru djelatnosti savjetovanja žrtava obiteljskog nasilja, kvaliteta rada osigurati će se:

- provođenje svih vrsta savjetovanja u svrhu pružanja psihološke podrške i informiranja korisnika usluge o pravima i načinima njihovog ostvarivanja,
- promoviranje rada savjetovališta i usluga koje se nude putem društvenih mreža i web stranice Doma, tiskanjem letaka i njihovom distribucijom u čekaonicama Domova zdravlja i bolnica, područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad i u policijskim postajama,
- omogućiti provedbu stručne prakse za studente socijalnog rada, psihologije i prava.

## **6 SURADNJA S INSTITUCIJAMA I UDRUGAMA**

---

Dom će nastaviti suradnju s područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad na području Krapinsko-zagorske županije i na području Republike Hrvatske, Obiteljskim centrom KZŽ, policijom, sudovima, zdravstvenim i odgojno-obrazovnim ustanovama te organizacijama civilnog društva. Korisnici usluga smještaja nastojati će se uključiti u eventualne programe koje će provoditi institucije i udruge na području Krapinsko-zagorske županije, a sukladno iskazanom interesu i motivaciji samih korisnika.

U pogledu očuvanja zdravstvenog statusa korisnika i mlt. djece prema iskazanim potrebama ostvariti će se suradnja s Domom zdravlja Krapinsko-zagorske županije te Zavodom za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije. Korisnici Doma i djecu prema iskazanom interesu i motivaciji uključiti će se u projekte i programe prevencije razvoja bolesti koje provode navedene ustanove. Također će se, u slučaju potrebe, uspostaviti suradnja s patronažnom zdravstvenom zaštitom korisnika ženskog spola u najosjetljivijim razdobljima života (npr. trudnoća, babinje, dojenje) i u posebnim stanjima i okolnostima. Mlt. djecu na smještaju će se uključiti u programe predškolskog obrazovanja preko lokalnog dječjeg vrtića. Uključivanje u vrtić važan je preduvjet da bi se omogućilo zapošljavanje korisnika Doma, kao i socijalizacija mlt. djece. Za djecu školske dobi osigurati će se upis u osnovnu školi, a prema potrebi i u srednju školu.

Dom će kroz redoviti rad nastaviti suradnju s humanitarnim organizacijama i udrugama, lokalnom zajednicom, lokalnim novinama i radio postajama i sl. U Krapinsko-zagorskoj županiji djeluje Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedočke kaznenih djela, s

kojom će se također nastaviti suradnja prema potrebi. Tijekom 2024. nastaviti će se suradnja s Povjerenstvom za ravnopravnost spolova Krapinsko-zagorske županije i Županijskim timom za sprečavanje i borbu protiv nasilja i nasilja u obitelji Krapinsko-zagorske županije.

Dom će tijekom 2024. godine nastaviti će suradnju s Krapinsko-zagorskom županijom u vidu održavanja javnih akcija, okruglih stolova i stručnih skupova, u svrhu promocije i zaštite prava žrtava nasilja i žrtava nasilja u obitelji. S istom svrhom Dom će prema potrebi dogovarati suradnju i s medijima koji djeluju na području Krapinsko-zagorske županije.

Dom namjerava obilježiti sljedeće važne datume poput:

- Međunarodni dan žena 8. ožujka,
- Međunarodni dan obitelji 15. svibnja,
- Nacionalni dan borbe protiv nasilja nad ženama 22. rujan,
- Međunarodni dan nenasilja 2. listopada,
- Svjetski dan prevencije zlostavljanja djece 19. studeni,
- Međunarodni dan prava djeteta 20. studeni,
- Međunarodni dan borbe protiv nasilja nad ženama 25. studeni,
- Međunarodni dan ljudskih prava 10. prosinca.

## **7 ZAKONSKA REGULATIVA ZA OBAVLJANJE OSNOVNE DJELATNOSTI DOMA**

---

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

- Obiteljski zakon,
- Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji,
- Zakon o socijalnoj skrbi,
- Zakon o doplatku za djecu,
- Kazneni zakon,
- Prekršajni zakon,
- Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji,
- Pravilnik o načinu provedbe zaštitnih mjera zabrane približavanja, uznemiravanja ili uhođenja žrtve nasilja u obitelji te mjere udaljenja iz zajedničkog kućanstva,
- Zakon o strancima,
- UN Konvencija o ukidanju svih oblika diskriminacije žena,
- UN Konvencija o zaštiti prava djeteta,

- Konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda,
- Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji („Istanbulска konvencija“)
- Konvencija o građansko pravnim aspektima otmice djece.

Zakonska regulativa prema kojoj će se obavljati poslovi iz domene radnog prava te područja javne nabave i prava na pristup informacijama je sljedeća:

- Zakon o radu,
- Zakon o fiskalnoj odgovornosti,
- Opća uredba o zaštiti osobnih podataka – GDPR,
- Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka,
- Zakon o pravu na pristup informacijama,
- Zakon o javnoj nabavi,
- Zakon o ustanovama,
- Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći,
- Zakon o zaštiti na radu,
- Zakon o arhivskom gradivu i arhivima.

## 8 ZAKLJUČAK

---

Nastojanje Doma je kroz stručni rad i suradnju s ostalim institucijama, osnažiti korisnike za razrješavanje vlastite životne situacije. Praksa pokazuje da je proces osnaživanja žrtava nasilja dugotrajan te nije moguće odrediti za svakog korisnika vremenski okvir u kojem se može očekivati pozitivna promjena. Važan faktor u promjeni predstavlja motiviranost same žrtve za promjenom.

Cilj smještaja i savjetodavnog rada sa žrtvom je izlazak iz nasilnog odnosa te uspostavljanje zdravijih međuljudskih odnosa u budućnosti. U slučaju povratka žrtve počinitelju nasilja, važno je žrtvi poslati poruku da ima potporu u sustavu koji treba poduzimati sve kako bi osnažio osobu da izade iz kruga nasilja.

Kvaliteta stručnog rada pratit će se kroz:

- redovnu dnevnu razmjenu informacija među članovima stručnog tima,
- evaluaciju individualnih planova i programa rada sa svakim pojedinim korisnikom,
- redovne sastanke s korisnicima,
- evaluacijskog upitnika kojeg dobrovoljno i anonimno ispunjavaju korisnici po završetku usluga,

- timske sinteze i završnog izvješća o korisniku po napuštanu Doma,
- vođenje evidencije o tijeku tretmana korisnika,
- izradu godišnjeg izvješća o radu svih članova stručnog tima,
- aktivno sudjelovanje na superviziji.

Nastojanja Doma ostat će i nadalje da predanim stručnim radom, uz suradnju i podršku osnivača i drugih dionika, postižemo prepoznatljivost Doma po kvaliteti rada među svim suradnicima ustanove i u javnosti, te ostvariti povjerenje korisnika usluga u mogućnost života bez nasilja, odnosno ostvarivanju *novog početka*.

KLASA: 007-01/24-02/06

URBROJ: 2140-52-01-24-1

Krapina, 8. veljače 2024. godine

Predsjednica Upravnog vijeća  
Snježana Romic, mag.prim.educ.



**Dom za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK  
Magistratska 1, Krapina**

KLASA: 007-01/24-04/02  
URBROJ: 2140-52-01-24-6

Krapina, 8. veljače 2024.

Na temelju članka 26. Statuta Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK (KLASA: 012-04/20-01/01, URBROJ: 2140-52-02-20-1 od 5. studenog 2020. godine), Upravno vijeće Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK na 31. sjednici održanoj dana 8. veljače 2023. godine donijelo je

**Z A K L J U Č A K  
o prihvaćanju Programa rada Doma za žrtve nasilja u obitelji  
NOVI POČETAK u 2024. godini**

- I. Prihvata se Program rada Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK u 2024. godini pod oznakom KLASA: 007-01/24-02/06, URBROJ: 2140-52-01-24-1, od 8. veljače 2024. godine
- II. Program rada iz točke I. ovog Zaključka nalazi se u primitku i čini njegov sastavni dio.

**PREDSJEDNICA  
UPRAVNOG VJEĆA**  
Snježana Romić, mag.prim.educ.



**DOSTAVITI:**

1. Dom za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK  
Krapina, Magistratska 1,
2. za prilog zapisniku,
3. Pismohrana.



REPUBLIKA HRVATSKA  
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA  
ŽUPAN

KLASA: 550-01/24-01/04

URBROJ: 2140-09/6-24-2

Krapina, 12. veljače 2024.

Na temelju članka 54. stavka 2. Zakona o ustanovama (Narodne novine, broj 76/93, 29/97, 47/99, 35/08, 127/19 i 151/22), članka 7. Odluke o osnivanju javne ustanove Dom za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK (Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije, broj 31/20) i članka 32. Statuta Krapinsko-zagorske županije (Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije, broj 13/01, 5/06, 13/01, 5/06, 14/09, 11/13, 5/20, 10/21 i 15/21- pročišćeni tekst), župan donosi

Z A K L J U Č A K

Daje se suglasnost na Program rada Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK u 2024. godini KLASA: 007-01/24-02/06, URBROJ: 2140-52-01-24-1, od 8. veljače 2024. godine, koji je Upravno vijeće navedene ustanove donijelo na svojoj 31. sjednici dana 8. veljače 2024. godine.

Tekst Programa rada Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK u 2024. godini čini sastavni dio ovog Zaključka.



DOSTAVITI:

1. Dom za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK,
2. Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade,
3. Za Zbirku isprava,
4. Pismohrana.