



Na temelju članka 26. Statuta Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK
(KLASA: 007-01/24-01/01, URBROJ: 2140-52-01-24-5 od 14. listopada 2024. godine),
Upravno vijeće Doma na svojoj 4. sjednici održanoj dana 11. veljače 2025. godine donosi

PROGRAM RADA
Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK
u 2025. godini

Krapina, veljača 2025. godine

SADRŽAJ

USTROJ DOMA NOVI POČETAK	1
DJELATNOSTI DOMA NOVI POČETAK	2
Usluga smještaja i korisnici usluge	2
Tehnička i tjelesna zaštita	5
Usluga savjetovanja i korisnici usluge.....	5
Financiranje rada Doma NOVI POČETAK.....	7
Zaposlenici Doma NOVI POČETAK	8
Prijevoz korisnika smještaja i djelatnika	8
Internetska stranica i društvene mreže Doma NOVI POČETAK	9
PLANOVI I PROGRAMI RADA STRUČNIH RADNIKA TE RAD TIJELA DOMA.....	9
Plan i program rada socijalnog radnika	11
Plan i program rada stručnog savjetnika	14
Rad ravnateljice	17
PODRŠKA KORISNICIMA NAKON IZLASKA IZ SKLONIŠTA	19
EVALUACIJA PRUŽENIH USLUGA I ODRŽAVANJE KVALITETE RADA	20
SURADNJA S INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA	21
ZAKONSKA REGULATIVA ZA OBAVLJANJE DJELATNOSTI DOMA	22
ZAKLJUČAK	23

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

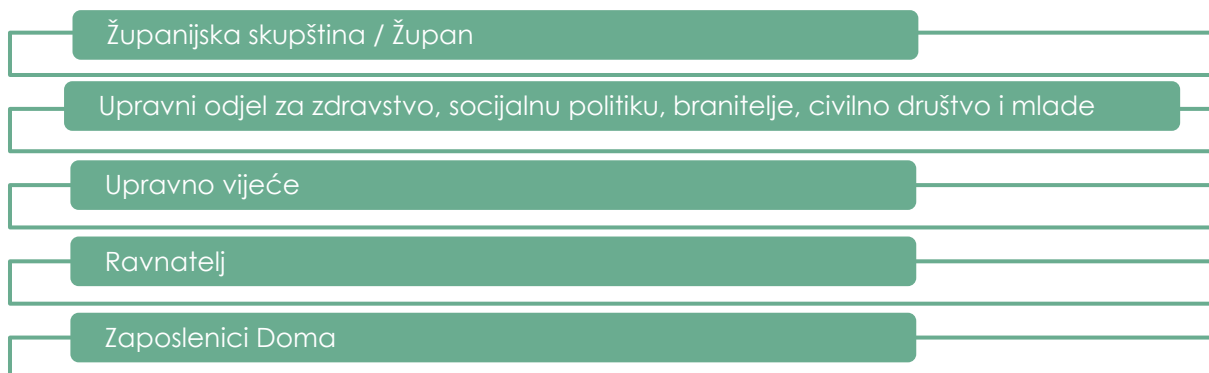
USTROJ DOMA NOVI POČETAK

Dom za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK javna je ustanova te je njegovo poslovanje određeno Zakonom o ustanovama (Narodne novine br. 76/93, 29/97, 47/99, 35/08, 127/19 i 151/22), Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine br. 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) 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. Djelatnost Doma jest pružanje socijalnih usluga *smještaja i savjetovanja* za žrtve obiteljskog nasilja.

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 financijskog plana, isti dostavlja nadležnom upravnom tijelu te usvaja konačni financijski plan ako je različit od dostavljenog prijedloga,
- usvaja polugodišnji i godišnji izvještaj o izvršenju financijskog 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:



DJELATNOSTI DOMA NOVI POČETAK

Usluga smještaja i korisnici usluge

Dom NOVI POČETAK će u 2025. godini nastaviti s pružanjem **usluge smještaja žrtava obiteljskog nasilja** - odraslih osoba i njihove djece. Usluga smještaja obuhvaća stanovanje, prehranu, brigu o zdravlju, podršku u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, socijalnu pomoći i podršku te psihosocijalni tretman. Usluga smještaja pružat će se na novoj, trajnoj lokaciji skloništa, uspostavljenoj u okviru projekta Novi početak. Smještajni kapacitet Doma iznosi 15 korisnika istovremeno.

Usluga smještaja u Domu će se i nadalje ostvarivati kao smještaj u kriznim situacijama sukladno članku 112. Zakona o socijalnoj skrbi. Člankom 113. Zakona o socijalnoj skrbi određeno je da smještaj može trajati najduže do šest mjeseci, iznimno do godinu dana. Maloljetne osobe, odnosno djeca, mogu biti zbrinute samo uz odraslu osobu (roditelja/skrbnika). 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. Smještaj u Domu NOVI POČETAK predviđen je isključivo za žrtve obiteljskog nasilja, što ne uključuje žrtve trgovine ljudima, beskućnike, socijalno ugrožene osobe koje nemaju sredstva za život i sl.

Pružanje usluge smještaja i stručni rad korisnika temelji se na njihovom osnaživanju za budući život bez nasilja, neovisno o tome hoće li se korisnici po izlasku iz skloništa osamostaliti ili vratiti počinitelju nasilja. Naglasak u radu jest na korištenju i jačanju njihovih postojećih kapaciteta, u vidu poticanja što veće samostalnosti, uz učenje novim vještinama. Pri tome se očekuju potencijalni rizici i poteškoće. To se odnosi na 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 i/ili kapaciteta korisnika za sudjelovanjem u stručnom radu i razrješavanjem vlastite životne situacije, uslijed čega se ne ispunjava svrha boravka u skloništu. Kako bi se navedeni rizici otklonili, u stručnom radu primjenjivat će se tehnike motivacije korisnika za suradnju sa stručnim radnicima i preuzimanje aktivne uloge u svom životu. Na temelju opažanja i povratnih informacija od

strane korisnika, organizacija svakodnevnog života skloništu nastojat će se prilagoditi specifičnim potrebama korisnika, u mjeri u kojoj je to moguće, a da se ne naruši sigurnost korisnika i zaposlenika. U svrhu zaštite inventara i opreme Doma te nadoknade potencijalne štete, ravnateljica Doma će, nakon provedenog postupka nabave, sklopiti ugovor s odabranim osiguravajućim društvom. Osim toga, potencijalni rizik odnosi se i na otkrivanje lokacije skloništa od strane počinitelja nasilja, korisnika na smještaju ili otkrivanje lokacije skloništa od strane dionika u sustavu. Potencijalni rizici uključuju i dolazak počinitelja nasilja na lokaciju skloništa te posljedično neželjene situacije kao što su ulaz počinitelja u unutarnji prostor, doživljaj izrazito stresa ili traume uslijed straha, talačka kriza, 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, svi zaposlenici i korisnici usluge smještaja upoznat će se s Protokolom o zaštiti i sigurnosti korisnika Doma NOVI POČETAK te postupanja u izvanrednim (kriznim) situacijama (dalje u tekstu: Protokol). Protokolom su propisani postupci za osiguravanje maksimalne sigurnosti korisnika svih usluga koje Dom pruža. Stručni radnici će educirati i podsjećati korisnike na nužnost čuvanja tajnosti lokacije 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 kućanskih aparata, servisiranja i redovitog održanja tehničkih sustava, 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 i alarma te surađivati sa zaštitarskom službom vezano za redovno održavanje i popravak u slučaju kvara. U slučaju kriznih situacija, postupanje svih zaposlenika Doma treba biti usmjereno prema zaštiti sigurnosti korisnika i smirivanju situacije.

U svrhu povećanja kvalitete usluge smještaja, stručni radnici nastojat će osmisliti i provoditi aktivnosti usmjerene na kvalitetno provođenje slobodnog vremena korisnika na smještaju (npr. psihoedukativne radionice, pomoć pri učenju, terapija igrom, radionice art terapije, kreativne radionice...). Stručni radnici će pri osmišljavanju aktivnosti voditi računa o resursima dostupnima u neposrednoj zajednici kao što su knjižnica, Pučko otvoreno učilište, organizacije civilnog društva, kino, muzeji i sl. Nastojat će se 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 aktivnostima, a vodit će se računa da te 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 financijska sredstva, u suradnji s osnivačem, jedinicama lokalne samouprave na području Krapinsko-zagorske županije i potencijalnim donatorima te prijavom na dostupne javne pozive nastojat će se osigurati dodatna sredstva.

Protokol smještaja u sklonište Doma NOVI POČETAK

Žrtve obiteljskog nasilja (odrasle osobe i njihova djeca) primaju se na smještaj posredstvom nadležnog područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad ili temeljem zahtjeva policije. U 2023. godini Dom je sklopio Ugovor o pružanju socijalnih usluga s Ministarstvom rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 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 HZSR. Preostali korisnici, do popunjenja smještajnog kapaciteta, smještavat će se temeljem preporuke HZSR. S korisnicima koji se smještavaju temeljem preporuke, sklopit će se ugovor o privremenom smještaju.

Pravilnikom o prijemu i otpustu korisnika Doma NOVI POČETAK određeno je da na smještaj ne mogu biti primljene osobe koje zbog bolesti nisu u mogućnosti samostalno skrbiti o sebi i prostoru u kojem borave te njihovo zdravstveno stanje iziskuje posebnu medicinsku brigu i skrb. U situacijama hitnih smještaja nije uvijek moguće prikupiti potpune informacije o zdravstvenom stanju i funkcioniranju korisnika. Ukoliko se 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 HZSR te će se zatražiti iznalaženje adekvatnog rješenja za korisnika.

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 (dalje u tekstu: HZSR) dovezu korisnike u prostor Savjetovališta te će ih stručni radnici Doma zatim službenim automobilom prevesti na lokaciju skloništa. Hitni smještaj će se i tijekom 2025. godine moći realizirati u bilo koje vrijeme tijekom dana i noći, sukladno raspoloživom smještajnom kapacitetu Doma.

Organizacija svakodnevnog života u skloništu

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. Organizaciju svakodnevnog života vode stručni radnici, pri čemu potiču samostalnost korisnika. Osim u svakodnevnim životnim aktivnostima, korisnici sudjeluju u individualnom i grupnom stručnom radu.

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

Tehnička i tjelesna zaštita

U skloništu će se tijekom 2025. godine nastaviti s osiguravanjem 24-satnog videonadzora vanjskog, ali i dijela unutarnjeg prostora Doma. U skloništu je uspostavljen i sustav za dojavu opasnosti putem *panik tipki* za dojavu opasnosti u dojavni centar zaštitarske službe. Panik tipke nalaze se u prostoru koji koriste korisnici. 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. Pružanje usluge videonadzora i alarmnog sustava nastavlja provoditi dosad angažirana zaštitarska služba.

Osim tehničke zaštite, u skloništu je osiguran i sustav vatrodojave i odimljavanja. Stručni radnici vodit će brigu o redovitom održavanju i servisiranju sustava tjelesne i tehničke zaštite.

Usluga savjetovanja i korisnici usluge

Usluga savjetovanja pružat će se i u 2025. godini u prostoru Savjetovališta koje se nalazi na izdvojenoj lokaciji, na adresi Trg Dragutina Domjanića 6, Zabok. Korisnici usluge savjetovanja jesu odrasle osobe oba spola, koje su žrtve obiteljskog nasilja. Pri tome, korisnici usluge savjetovanja mogu biti žrtve obiteljskog nasilja koje se same obrate za pomoć, osobe koje su upućene od strane drugih organizacija te korisnici usluge smještaja nakon izlaska iz skloništa.

U okviru usluge savjetovanja, za korisnike je osigurano psihološko savjetovanje i podrška, savjetovanje socijalnog radnika i pravno savjetovanje. Savjetovanje će pružati psihologinje, socijalni radnici te vanjska suradnica pravica koja se angažira prema potrebi. Savjetodavni rad s korisnicima provodit će se u individualnom obliku, ali i kombiniranom obliku s obzirom na složenost posljedica nasilja u obitelji.

Pomoć u Savjetovalištu može se ostvariti osobnim dolaskom, putem telefona (tel. 091/255 6255) i putem e-maila (mail: savjetovaliste.np@kzz.hr). Radno vrijeme Savjetovališta je utorkom 15:00-19:00 sati, srijedom 13:00-17:00 sati, četvrtkom 8:00-12:00 sati te svake prve subote u mjesecu od 8:00-12:00 sati. Dolazak u savjetovalište potrebno je prethodno najaviti putem telefona ili e-maila, dok je savjetovanje i informacije bez najave moguće ostvariti srijedom u terminu od 15:00-17:00 sati. Telefonskim putem i putem e-maila moguće je ostvariti anonimno savjetovanje. Informacije o Savjetovalištu Doma NOVI POČETAK redovito će se promovirati na internetskoj stranici i društvenim mrežama ustanove.

Ravnateljica Doma vodit će računa o organizaciji rada stručnih radnika. Stručni radnici Doma izmjenjivat će se u radu Savjetovališta prema unaprijed dogovorenom rasporedu rada. U okviru radnog vremena u Savjetovalištu, nužno je osigurati 30 do 60 minuta za vođenje evidencije o provedenom radu.

Osim izravnog savjetodavnog rada sa žrtvama obiteljskog nasilja, djelokrug rada Savjetovališta obuhvaćat će i:

- promicanje vidljivosti Savjetovališta i usluga koje se pružaju,
- osmišljavanje i izradu edukativnog sadržaja za internetsku stranicu i društvene mreže Doma namijenjene žrtvama obiteljskog nasilja i široj zajednici,
- osmišljavanje i provedbu preventivnih aktivnosti u zajednici u skladu s mogućnostima.

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. Predviđa se da će se u slučajevima odsutnosti jednog od stručnih radnika Doma (*npr. godišnji odmor, bolovanje, porodiljni dopust itd.*), rad u Savjetovalištu morati prilagoditi trenutnim okolnostima.

Kod pružanja usluge savjetovanja također 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. 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 u Savjetovalištu. U cilju zaštite i povećanja sigurnosti korisnika i stručnih radnika, osiguran je nadzor nad ulazom u Savjetovalište, pri čemu stručni radnici putem kamere imaju uvid u osobe koje žele ući u Savjetovalište te omogućuju ulaz posjetiteljima.

Informiranjem šire javnosti o Savjetovalištu 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 2025. godine financirat će se:

- sredstvima iz proračuna Krapinsko-zagorske županije,
- sredstvima uplaćenim od strane jedinica lokalne samouprave na području Krapinsko-zagorske županije temeljem sklopljenih sporazuma o sufinanciranju troškova rada Doma,
- ostvarenim vlastitim prihodima temeljem Ugovora o pružanju socijalnih usluga sklopljenim s Ministarstvom.

Od Ministarstva će u 2025. godini biti ostvarena sredstva temeljem pomoći za sufinanciranje troškova energenata te sredstva za nabavu zalihe menstrualnih higijenskih potrepština namijenjena skloništima za žene žrtve nasilja. Ujedno će se nastojati osigurati i donacije zainteresiranih tvrtki, poduzeća i dr. pravnih osoba, kao i donacije fizičkih osoba. Donacije se planiraju koristiti za unapređenje kvalitete svakodnevnog života korisnika, nabavom dodatnih sadržaja (igrački, knjiga, slikovnica, sitnog inventara i sl.). Osim toga, pratit će se mogućnosti prijave projekata i programa na javne pozive, za financiranje dodatnih aktivnosti namijenjenih unapređenju dobrobiti žrtava nasilja.

Usluge smještaja i savjetovanja će i nadalje za korisnike biti besplatne. 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. Kod korisnika

smještaja kontinuirano će se poticati racionalna potrošnja. Troškovi usluge savjetovanja obuhvaćaju stručni rad sa žrtvom, režijske troškove i troškove održavanja prostora.

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. Za potrebe rada Savjetovališta, ugovorom o dodatnom radu zaposlene su dvije psihologinje, dok se vanjska suradnica pravica angažira prema potrebi, putem ugovora o djelu.

S obzirom na potrebu održavanja prostora skloništa i Savjetovališta, planira se zapošljavanje pomoćnog radnika (domara). Pomoćni radnik obavljat će poslove održavanja skloništa i Savjetovališta. Za potrebe tekućeg održavanja opreme i postrojenja, prema potrebi će se angažirati osobe odgovarajuće struke (npr. za popravke kućanskih aparata, električnih instalacija, servisiranja dizala i sl.).

Računovodstvene poslove u 2025. 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.

Prijevoz korisnika smještaja i djelatnika

Za potrebe rada Doma i nužni prijevoz korisnika, njihove djece i osobnih stvari, organiziranje odlaska korisnika sa smještaja i dr., osigurano je službeno vozilo Doma. Službeno vozilo će se 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 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. Stručni radnici Doma

vodit će brigu o održavanju i redovitom servisiranju službenog vozila, osiguranju, tehničkom pregledu i registraciji.

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 mreža nastojat će se doprijeti do većeg broja ljudi i senzibilizirati zajednicu o problematici nasilja u obitelji. Naglasak će biti na razbijanju mitova o nasilju u obitelji, jačanju svijesti o nužnosti prijavljivanja nasilja nadležnim institucijama i informiranju o dostupnim oblicima pomoći na području Krapinsko-zagorske županije.

U skladu sa zakonskim propisima i radi osiguranja transparentnosti rada Doma, na internetskoj stranici Doma ujedno će se objavljivati podaci i dokumentacija (Financijski plan Doma, Plan nabave Doma, akti Doma, financijska izvješća, informacije o trošenju sredstava itd.).

PLANOVI I PROGRAMI RADA STRUČNIH RADNIKA TE RAD TIJELA DOMA

Individualni i grupni stručni rad provodit će se u prostoriji namijenjenoj za individualni i grupni rad. U savjetodavnom radu naglasak je na pružanju podrške korisnicima u prilagodbi na novi životni prostor i suživot s drugim obiteljima, informiranje i pomoć u ostvarivanju prava te pružanje podrške u prevladavanju traumatskih životnih okolnosti i osnaživanje za razrješavanje vlastite životne situacije.

Grupni oblici rada obuhvaćat će psihoedukativne radionice, grupe podrške, kreativne radionice, zajednička druženja korisnika i sl. Osim toga, stručni radnici će poticati korisnike na usvajanje i poštivanje Pravilnika o kućnom redu. Radionice i grupni rad organizira se 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, samopouzdanje 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.

Stručni radnici vodit će evidencije stručnog rada prema važećim propisima. Dnevna evidencija rada vodit će se u elektroničkom obliku, 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 (HZSR, policija, sudovi, državno odvjetništvo, predškolske i školske ustanove). Stručni tim će redovito razmjenjivati informacije i evaluirati individualni plan rada za svakog korisnika. Stručni radnici će izrađivati mjesečne planove i realizacije rada te izvješća o radu. 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).

Radno vrijeme stručnih radnika u skloništu odvijat će se u jutarnjoj (7:00-15:00 sati) i popodnevnoj smjeni (13:00-20:00 sati) te subotom u trajanju od pet sati, u pravilu u prijepodnevnom terminu. Stručni radnici izmjenjivat će se u pripravnosti na tjednoj bazi, prema unaprijed dogovorenom rasporedu. Dežurstvo se preuzima ponedjeljkom u 7:00 sati. Dežuran stručni radnik bit će dostupan korisnicima skloništa izvan redovnog radnog vremena za hitne i izvanredne situacije. Stručni radnik koji radi u poslijepodnevnoj smjeni u pravilu je u pripravnosti izvan radnog vremena tijekom tjedna, ima radnu subotu te pripravnost tijekom vikenda. Korisnici su obvezni izvještavati stručne radnike o dolascima i odlascima iz Doma te o zdravstvenim problemima njih i njihove ml. djece, što ponekad zahtjeva i hitne intervencije.

Stručno usavršavanje

Stručni radnici sudjelovat će u stručnom usavršavanju u cilju unapređenja kvalitete savjetodavne podrške žrtvama nasilja. Pri tome će sudjelovati na stručnim skupovima, okruglim stolovima, edukacijama i superviziji. Stručno usavršavanje stručnih radnika odvijat će se sukladno financijskim mogućnostima Doma.

Supervizija je jedan od ključnih načina osiguravanja kvalitete rada stručnjaka pomagačkih profesija. Doprinosi razjašnjavanju 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 sagorijevanje na poslu. Uzimajući u obzir

važnost supervizije kao oblika stručnog usavršavanja, u 2025. godini predviđena su sredstva za minimalno 5 supervizija svih stručnih radnika Doma. U tu svrhu angažirat će se vanjski stručnjak, odnosno licencirani supervizor.

Plan i program rada socijalnog radnika

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 HZSR ostalim nadležnim institucijama, sastavlja socijalne anamneze, individualni plan i mišljenja, sudjeluje u evaluaciji rada te obavlja poslove pripreme i provedbe projekata.

Poslovi socijalnog radnika uključuju:

Socijalna skrb i psihosocijalna rehabilitacija

❖ *Prijam i otpust korisnika:*

- sudjelovanje u radu Povjerenstva za prijem i otpust korisnika
- upoznavanje sa zahtjevom/preporukom za smještaj korisnika i dokumentacijom HZSR
- priprema korisnika za useljenje u Dom (upoznavanje korisnika s ustanovom i uslugom smještaja), upoznavanje korisnika kućnim redom
- priprema korisnika za izlazak iz Doma
- izrada sigurnosnog plana
- vođenje baze podataka

❖ *Opservacija:*

- upoznavanje stručnog tima s dokumentacijom o korisniku
- izrada individualnog programa, utvrđivanje stupnja potrebne podrške i upoznavanje korisnika s istim
- vođenje evidencije i dokumentacije

❖ *Evaluacija i praćenje:*

- evaluacija i praćenje individualnih planova

❖ *Priprema za osamostaljivanje i osnaživanje korisnika:*

- upoznavanje korisnika s novom sredinom i pomoć pri uključivanju u svakodnevne aktivnosti
- organiziranje pomoći roditelju oko odgovarajuće skrbi o djetetu tijekom razdoblja prilagodbe
- pomoć pri zadovoljavanju svakodnevnih potreba
- pomoć pri rješavanju konfliktnih i drugih kriznih situacija

- pomoć u ostvarivanju prava korisnika (u sustavu socijalne skrbi, mirovinskom, zdravstvenom sustavu, besplatna pravna pomoć itd.)
 - upis djece u školu i vrtić
 - prema potrebi, pomoć pri uključivanju odraslih osoba u programe doškoloovanja ili prekvalifikacije
 - suradnja s Hrvatskim zavodom za socijalni rad i ostalim ustanovama
 - grupni rad (tjedni sastanci i radionice s korisnicima)
 - vođenje evidencije i dokumentacije
 - znanja iz osnova računala (pomoć pri osposobljavanju za rad na računalu prema individualnim mogućnostima i potrebama korisnika)
- ❖ *Radne aktivnosti:*
- pomoć i davanje uputa pri obavljanju svakodnevnih aktivnosti
 - razvijanje osjećaja reda, točnosti i odgovornosti
 - postupno prilagođavanje odgovarajućem poslu
 - po potrebi pomoć djeci pri učenju
 - rad na razvijanju roditeljskih vještina
 - pomoć roditeljima pri učenju s djecom
 - provođenje postupaka u svrhu osamostaljivanja korisnika te njihovog uključivanja u radne i slobodne aktivnosti
- ❖ *Savjetodavni rad:*
- različite metode savjetovanja i individualnih razgovora prema potrebama korisnika u svrhu pomoći pri rješavanju problema
- ❖ *Grupne aktivnosti:*
- priprema materijala za razne radne aktivnosti
 - kreativne radionice
 - radionice s ciljem stjecanja vještina i znanja (npr. komunikacijske vještine, nenasilno rješavanje sukoba, upravljanje financijama i sl.)
- ❖ *Organizacija slobodnog vremena korisnika:*
- organiziranje raznih sportsko-rekreacijskih aktivnosti za djecu i odrasle
 - organiziranje društveno-zabavnih igara za djecu i odrasle
 - poticanje ostalih kreativnih aktivnosti
- ❖ *Prateći programi:*
- edukacija i stručno usavršavanje
 - promicanje rada i aktivnosti Doma
 - umrežavanje i povezivanje
 - priprema i provedba projekata

Briga o zdravlju

- ❖ *Praćenje općeg zdravstvenog stanja i organiziranje zdravstvenih usluga za korisnike:*
- praćenje općeg zdravstvenog stanja (tjelesnog i psihičkog)
 - pratnja u zdravstvenu ustanovu prilikom pregleda

- pratnja u zdravstvenu ustanovu u hitnim situacijama
- pratnja korisnika na preglede u slučaju potrebe
- praćenje uzimanja lijekova i sanitetskog materijala
- organiziranje mikrobioloških pregleda stolice za korisnike (zbog rada u kuhinji)

Prehrana korisnika

- osiguravanje i kupovina potrebnih namirnica, u pravilu dva puta mjesečno za potrebe prehrane korisnika smještaja, a prema potrebi i češće
- osiguravanje prostora i uređaja za pripremu hrane
- poticanje korisnika na samostalnost u izradi tjednog jelovnika te prema potrebi uključivanje u izradu
- vođenje računa o kvaliteti živežnih namirnica, pravilnom čuvanju i rukovanju istih te racionalnom korištenju
- izdavanje namirnica i drugih potrepština, sukladno iskazanim i procijenjenim potrebama korisnika smještaja
- nadzor nad pripremanjem raznih vrsta obroka, izdavanju i raspodjeli obroka u blagovaonici (poticanje na usvajanje zdravih navika, redovitih obroka, racionalnoj potrošnji namirnica i sl.)
- nadzor nad održavanjem čistoće kuhinje, tehničkih uređaja i kuhinjskog posuđa

Stanovanje

- vodi računa o održavanju objekta i postupanju s inventarom Doma
- 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.)
- vođenje brige o ispravnosti aparata i opreme koju koriste korisnici

Administrativni rad

- poslovi vezani uz vođenje dokumentacije Doma (poslovi pismohrane, vođenje matične knjige, dosjei korisnika i sl.)
- poslovi vezani uz poslovanje Doma (pripremanje dokumentacije za održavanje sjednica Upravnog vijeća, Županijske skupštine, izrada Financijskih planova i njegovih izmjena, godišnja i polugodišnja izvješća o poslovanju, izvješće o radu ustanove, plan nabave Doma te pripadajuća obrazloženja)
- izrada rasporeda radnog vremena, vođenje evidencije o radnom vremenu
- priprema računa za plaćanje, izrada zahtjeva za plaćanje, vođenje evidencije računovodstvenih pripremljenih poslova, propisno spremanje i čuvanje računa u elektroničkom obliku i papirnatom obliku, osobno odnošenje zahtjeva na plaćanje u računovodstvo KZŽ
- provođenje postupaka nabave robe, usluga i radova.

Plan i program rada stručnog savjetnika

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 HZSR i ostalim nadležnim institucijama, izrade individualnih planova i mišljenja, sudjeluje u evaluaciji rada te obavlja poslove pripreme i provedbe projekata.

Poslovi stručnog savjetnika uključuju:

Socijalna skrb i psihosocijalna rehabilitacija

❖ *Prijam i otpust korisnika:*

- sudjelovanje u radu Povjerenstva za prijem i otpust korisnika
- upoznavanje sa zahtjevom/preporukom za smještaj korisnika i dokumentacijom HZSR
- priprema korisnika za useljenje u Dom (upoznavanje korisnika s ustanovom i uslugom smještaja), upoznavanje korisnika kućnim redom
- priprema korisnika za izlazak iz Doma
- izrada sigurnosnog plana
- vođenje baze podataka

❖ *Opservacija:*

- upoznavanje stručnog tima s dokumentacijom o korisniku
- izrada individualnog programa na temelju sveobuhvatne procjene potreba, poteškoća i resursa te u dogovoru s korisnikom, usmjeren prema odabranim ciljevima
- vođenje evidencije i dokumentacije

❖ *Evaluacija i praćenje:*

- evaluacija i praćenje individualnih planova

❖ *Priprema za osamostaljivanje i osnaživanje korisnika:*

- upoznavanje korisnika s novom sredinom i pomoć pri uključivanju u svakodnevne aktivnosti
- praćenje razdoblja adaptacije (opservacija, podrška i pružanje pomoći)
- organiziranje pomoći roditelju oko odgovarajuće skrbi o djetetu tijekom razdoblja prilagodbe
- pomoć pri zadovoljavanju svakodnevnih potreba
- pomoć pri rješavanju konfliktnih i drugih kriznih situacija
- pomoć u ostvarivanju prava korisnika (u sustavu socijalne skrbi, mirovinskom, zdravstvenom sustavu, besplatna pravna pomoć itd.)
- pomoć pri upisu djece u školu i vrtić

- pomoć pri uključivanju odraslih osoba u programe doškovanja ili prekvalifikacije prema potrebi
 - suradnja s Hrvatskim zavodom za socijalni rad i ostalim ustanovama
 - primjena različitih metoda savjetovanja u svrhu vođenja i osposobljavanja za rješavanje problema
 - grupni rad
 - vođenje evidencije i dokumentacije
 - karijerno savjetovanje (karijerni plan, traženje zaposlenja)
 - znanja iz osnova računala (pomoć pri osposobljavanju za rad na računalu prema individualnim mogućnostima i potrebama korisnika)
- ❖ *Radne aktivnosti:*
- pomoć korisnicima pri obavljanju svakodnevnih aktivnosti
 - pomoć odraslima pri učenju (u slučajevima kada su odrasli uključeni u programe prekvalifikacije ili doškovanja)
 - rad na razvijanju roditeljskih vještina
 - provođenje postupaka u svrhu osamostaljivanja korisnika te njihovog uključivanja u radne i slobodne aktivnosti
 - po potrebi pomoć djeci pri učenju
 - pomoć roditeljima pri učenju s djecom
- ❖ *Psihosocijalni tretman i savjetodavni rad:*
- praćenje psihičkog stanja korisnika
 - psihološki intervju sa svakim korisnikom
 - izrada mišljenja na temelju prethodne obrade za potrebe drugih ustanova
 - izrada mišljenja i prijedloga o cilju, metodama, oblicima i sadržajem rada s korisnikom
 - upućivanje korisnika na ispitivanje i tretman stručnjacima drugih specijalnosti
 - psihološka priprema korisnika za druge oblike zaštite
 - suradnja s drugim djelatnicima i ustanovama
 - tretman traume
 - rad na razumijevanju dinamike nasilnih odnosa (grupni i individualni rad)
 - psihološko osnaživanje korisnika
 - primjena suportivnih tehnika
 - prevencija nepoželjnih oblika ponašanja i afirmacija pozitivnih vrijednosti kod djece (individualni i grupni rad)
 - poticanje samopouzdanja kod korisnika kroz individualni i grupni rad
 - razvijanje sigurnosti u svakodnevnim situacijama
 - psioedukacija (vezana uz područje obiteljskog nasilja, socioemocionalnih vještina, komunikacijskih vještina, roditeljskih vještina i dr.)
- ❖ *Organizacija slobodnog vremena korisnika:*
- organiziranje društveno-zabavnih igara za djecu i odrasle (izleti i sl.)
 - poticanje ostalih kreativnih aktivnosti (izrada čestitki, blagdanskih ukrasa i sl.)

❖ *Prateći programi:*

- edukacija i stručno usavršavanje
- promicanje rada i aktivnosti Doma
- umrežavanje i povezivanje (susreti s djelatnicima drugih ustanova)
- priprema i provedba projekata

Briga o zdravlju

❖ *Praćenje općeg zdravstvenog stanja i organiziranje zdravstvenih usluga za korisnike:*

- praćenje općeg zdravstvenog stanja (tjelesnog i psihičkog)
- pratnja u zdravstvenu ustanovu prilikom pregleda
- pratnja u zdravstvenu ustanovu u hitnim situacijama
- pratnja korisnika na preglede u slučaju potrebe
- praćenje uzimanja lijekova i sanitetskog materijala
- organiziranje mikrobioloških pregleda stolice za korisnike (zbog rada u kuhinji)

Prehrana korisnika

- osiguravanje i kupovina potrebnih namirnica, u pravilu dva puta mjesečno za potrebe prehrane korisnika smještaja, a prema potrebi i češće
- osiguravanje prostora i uređaja za pripremu hrane
- poticanje korisnika na samostalnost u izradi tjednog jelovnika te prema potrebi uključivanje u izradu
- vođenje računa o kvaliteti živežnih namirnica, pravilnom čuvanju i rukovanju istih te racionalnom korištenju
- izdavanje namirnica i drugih potrepština, sukladno iskazanim i procijenjenim potrebama korisnika smještaja
- nadzor nad pripremanjem raznih vrsta obroka, izdavanju i raspodjeli obroka u blagovaonici (poticanje na usvajanje zdravih navika, redovitih obroka, racionalnoj potrošnji namirnica i sl.)
- nadzor nad održavanjem čistoće kuhinje, tehničkih uređaja i kuhinjskog posuđa

Stanovanje

- vodi računa o održavanju objekta i postupanju s inventarom Doma
- 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.)
- vođenje brige o ispravnosti aparata i opreme koju koriste korisnici

Administrativni rad

- poslovi vezani uz vođenje dokumentacije Doma (poslovi pismohrane, vođenje matične knjige, dosjei korisnika i sl.)

- poslovi vezani uz poslovanje Doma (pripremanje dokumentacije za održavanje sjednica Upravnog vijeća, Županijske skupštine, izrada Financijskih planova i njegovih izmjena, godišnja i polugodišnja izvješća o poslovanju, izvješće o radu ustanove, plan nabave Doma te pripadajuća obrazloženja)
- izrada rasporeda radnog vremena, vođenje evidencije o radnom vremenu
- 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 KZŽ
- provođenje postupaka nabave robe, usluga i radova.

Rad ravnateljice

Ravnateljica Doma organizira i vodi poslovanje i stručni rad Doma. Brine o redovitom prihodovanju, zakonitoj i namjenskoj potrošnji financijskih sredstava. Dužnost ravnateljice je i osiguravanje kontinuirane transparentnosti financijskog 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 financijskog 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.

Ravnateljica će također brinuti o ostvarenju prava iz radnog odnosa za zaposlenike Doma, imajući u vidu uspješnost ustanove, redovnog poslovanja i svrhu postojanja ustanove. Planirat će i razvijati poslovanje ustanove u skladu s uočenim potrebama i mogućnostima, u cilju unapređenja kvalitete usluga koje se pružaju. Pri tome će se voditi odrednicama racionalnog poslovanja i standardima struke. Ravnateljica će nadzirati, koordinirati i usmjeravati zaposlenike kako bi funkcioniranje Doma i pružanje svih oblika skrbi bilo u skladu s 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 organizacijama u i izvan Republike Hrvatske, u području zaštite žrtava nasilja u obitelji te senzibilizacije javnosti o problematici obiteljskog nasilja. Ravnateljica će inicirati medijsku prezentaciju Doma u suradnji s osnivačem putem medija, kroz oglašavanje ili članke s informacijama o Domu, pozivom žrtvama da se jave i potraže pomoć.

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. Sudjelovanje stručnih radnika na stručnim skupovima ovisit će o tekućim financijskim mogućnostima, 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 financijskih 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 osigurat će se preduvjeti za razvoj ustanove i unapređenje kvalitete usluga koje se pružaju. U svim aspektima djelovanja ravnateljica će se voditi pozitivnim zakonskim propisima koji su u podlozi djelovanja Doma, kao i općim aktima ustanove.

Nadalje, ravnateljica će nastojati osigurati donacije robe, usluga i financijskih sredstava kroz promociju rada Doma i suradnju s potencijalnim donatorima. Dobivene donacije koristiti će se za unapređenje kvalitete usluga smještaja i savjetovanja.

Vanjski izvršitelji

Za potrebe redovitog poslovanja Doma te održavanja objekata u kojima se pružaju usluge smještaja i savjetovanja za žrtve obiteljskog nasilja, angažirat će se i vanjski izvršitelji:

- ovlaštena tvrtka za održavanje dizala,
- ovlaštena tvrtka za održavanje sustava vatrodojave i odimljavanja,
- ovlaštena tvrtka za održavanje radne opreme,
- 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.

PODRŠKA KORISNICIMA NAKON IZLASKA IZ SKLONIŠTA

Postojeća mjera stambenog zbrinjavanja i naknada za troškove stanovanja neadekvatno odgovaraju na potrebe žrtava obiteljskog nasilja. Mjera stambenog zbrinjavanja teško se ostvaruje s obzirom na komplicirane uvjete za ostvarivanje ovog prava. Među ostalim uvjet je pravomoćna sudska presuda za o počinjenom nasilju u obitelji, za što je najčešće potrebno dvije ili više godina. S obzirom na sporost pravosudnih postupaka, žrtve obiteljskog nasilja nakon izlaska iz skloništa nemaju pravomoćnu presudu. S druge strane, naknada za troškove stanovanja nije dovoljna s obzirom na cijene najma i režija. Žrtve obiteljskog nasilja često su slabijih socijalnih i ekonomskih resursa, rade za minimalnu plaću, dok su troškovi najma stambenog prostora i režija te cijene hrane izrazito visoke i u stalnom porastu.

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 korisnici mogli 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 mjesečno 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 ovakav oblik pomoći žrtvama nasilja nakon izlaska iz skloništa. Na ovaj način korisnicima usluge smještaja omogućeno je dodatno razdoblje u kojem se mogu financijski 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 financijski prihvatljivih stambenih objekata za najam na tržištu nekretnina ukazuju da je ovaj oblik pomoći korisnicima izrazito potreban i koristan. Korisnici koji se žele osamostaliti pronalaskom stambenog prostora za sebe i djecu susreću se velikim životnim troškovima (cijene najma, režija, hrane, troškovi vrtića i školovanja za djecu), dok su njihova primanja najčešće minimalna i nisu dovoljna za osiguravanje svih životnih potreba, te su u stalnom ekonomskom stresu. Stoga je u 2024.

godini osmišljena aktivnost podrške stanovanju nakon izlaska iz skloništa, na temelju realnih potreba korisnika usluge smještaja u skloništu, najčešće žena s djecom. Na ovaj način pruža se podrška ekonomskoj neovisnosti žrtava obiteljskog nasilja te im se omogućuje dodatno, prijelazno razdoblje u kojem se mogu dodatno financijski osnažiti.

U 2025. godini predviđena su sredstva za nastavak podrške stanovanju žrtvama nasilja nakon izlaska iz skloništa. Podrška korisnicima nakon izlaska iz skloništa provodit će se u obliku subvencioniranja troškova stanovanja u mjesečnom iznosu do 500,00 eura, u trajanju do šest mjeseci nakon izlaska iz skloništa. Tijekom tog razdoblja, korisnicima će i nadalje biti osigurana savjetodavna podrška u okviru Savjetovališta Doma NOVI POČETAK. Pravo na ovaj oblik podrške ostvarivat će se sukladno odluci o kriterijima za dodjelu podrške stanovanju korisnicima Doma NOVI POČETAK po prestanku korištenja usluge smještaja.

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. Izradit će se upitnik za evaluaciju kvalitete usluge savjetovanja u Savjetovalištu. 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 financijskim 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 poticati 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 financijskog 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 kroz:

- održavanje 24-satne pripravnosti svaki dan u godini za smještaj žrtava obiteljskog nasilja,
- održavanje suradnje s područnim uredima HZSR 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 osigurat će se kroz:

- 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 na frekventnim mjestima (npr. čekaonice domova zdravlja i bolnica, područnim uredima HZSR, policijskim postajama itd.),
- omogućavanje provedbe stručne prakse za studente socijalnog rada, psihologije i prava te provedbe pripravništva sukladno Pravilniku o radu i sistematizaciji poslova Doma NOVI POČETAK.

SURADNJA S INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA

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 nastojat 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 ml. djece prema iskazanim potrebama ostvarit će se suradnja s Domom zdravlja Krapinsko-zagorske županije te Zavodom za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije. Korisnici Doma prema iskazanom interesu i motivaciji uključit 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 korisnica Doma, kao i socijalizacija ml. djece. Za djecu školske dobi osigurat će se upis u osnovnu školu, a prema potrebi i u srednju školu.

Dom će kroz redoviti rad nastojati ostvariti suradnju s organizacijama koje se bave nasiljem nad ženama, obiteljskim nasiljem te općenito različitim vrstama nasilja, kroz partnerstvo na projektima, osmišljavanje i provedbu zajedničkih aktivnosti, zajedničke javne akcije i sl. Suradnja će se nastojati ostvariti i s humanitarnim organizacijama, lokalnom zajednicom, lokalnim novinama i radio postajama i sl. U Krapinsko-zagorskoj županiji djeluje Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela, s kojom će se također nastaviti suradnja prema potrebi. Tijekom 2025. 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 2025. 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. rujna,
- Međunarodni dan borbe protiv nasilja nad ženama 25. studeni,
- Međunarodni dan ljudskih prava 10. prosinca.

ZAKONSKA REGULATIVA ZA OBAVLJANJE 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,
- Zakon o privremenom uzdržavanju,
- 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 (Istanbulska 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 uredbе 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.

ZAKLJUČAK

Kroz usluge smještaja i savjetovanja korisnike se prvenstveno nastoji osnažiti za razrješavanje vlastite životne situacije, odnosno za budući život bez nasilja. Navedeno se nastoji ostvariti kroz stručni rad s korisnicima i kroz suradnju s institucijama koje djeluju u području zaštite žrtava obiteljskog nasilja. Osnaživanje žrtava nasilja je dugotrajan proces te nije moguće odrediti za svakog korisnika vremenski okvir u kojem se može očekivati pozitivna promjena. Važan faktor u promjeni predstavlja odlučnost i motiviranost same žrtve nasilja za promjenom. U situacijama kada žrtva nasilja ne želi napustiti nasilja odnos ili u situacijama kada se žrtva nasilja odluči na povratak počinitelju nasilja, naglasak u

savjetodavnom radu je na ukazivanju žrtvi da ima potporu u sustavu koji treba poduzimati sve kako bi osnažio osobu da izađe iz kruga nasilja.

Kao i prethodnih godina, vodit će se računa o kvaliteti stručnog rada, a koja će se ostvarivati i pratiti kroz:

- redovnu dnevnu razmjenu informacija među članovima stručnog tima,
- evaluaciju individualnih planova i programa rada sa svakim pojedinim korisnikom,
- redovite sastanke s korisnicima,
- rezultate evaluacijskih upitnika koje dobrovoljno i anonimno ispunjavaju korisnici po završetku usluga,
- timske sinteze i završna izvješća o korisniku po napuštanju Doma,
- vođenje evidencije o tijeku tretmana korisnika,
- izradu godišnjeg izvješća o radu,
- aktivno sudjelovanje stručnih radnika na superviziji.

Nastojanje Doma ostat će i nadalje da se predanim stručnim radom, uz suradnju i podršku osnivača i drugih dionika, postigne prepoznatljivost Doma po kvaliteti rada među svim suradnicima ustanove i u javnosti. Poštivanjem načela povjerljivosti, podrške i prihvaćanja osobnih odluka korisnika nastojat će se ostvariti povjerenje korisnika u mogućnost života bez nasilja, odnosno ostvarivanju *novog početka*.

KLASA: 007-01/25-02/03

URBROJ: 2140-52-01-25-1

Krapina, 11. veljače 2025. godine

Predsjednica Upravnog vijeća

Snježana Romić, mag.prim.educ.





**DOM ZA ŽRTVE NASILJA U OBITELJI
NOVI POČETAK**

KLASA: 007-01/25-04/01
URBROJ: 2140-52-01-25-11
Krapina, 11. veljače 2025.

Na temelju članka 26. Statuta Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK (KLASA: 007-01/24-01/01, URBROJ: 2140-52-01-24-5 od 14. listopada 2024. godine), Upravno vijeće Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK na 4. sjednici održanoj dana 11. veljače 2024. 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 2025. godini

- I. Prihvaća se Program rada Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK u 2025. godini pod oznakom KLASA: 007-01/25-02/03, URBROJ: 2140-52-01-25-1, od 11. veljače 2024. godine
- II. Program rada iz točke I. ovog Zaključka nalazi se u priritku i čini njegov sastavni dio.

PREDSJEDNICA
UPRAVNOG VIJEĆA
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: 550-01/25-01/03
URBROJ: 2140-09/06-25-2
Krapina, 14. veljače 2025.

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

ZAKLJUČAK

Daje se suglasnost na Program rada Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK u 2025. godini KLASA: 007-01/25-02/03, URBROJ: 2140-52-01-25-1, od 11. veljače 2025. godine, koji je Upravno vijeće navedene ustanove donijelo na svojoj 4. sjednici dana 11. veljače 2025. godine.

Tekst Programa rada Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK u 2025. 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.