



**GODIŠNJE IZVJEŠĆE O RADU
DOMA ZA ŽRTVE NASILJA U OBITELJI NOVI POČETAK
U 2024. GODINI**

Krapina, veljača 2025. god.

Sadržaj

REALIZACIJA PROGRAMA RADA DOMA NOVI POČETAK U 2024. GODINI	1
Usluga smještaja i sklonište Doma NOVI POČETAK.....	1
Usluga savjetovanja i rad Savjetovaništa Doma NOVI POČETAK	2
Druge aktivnosti tijekom godine	3
POKAZATELJI USPJEŠNOSTI U RADU DOMA U 2024. GODINI.....	5
Sklonište Doma NOVI POČETAK (usluga smještaja).....	7
Savjetovaništa Doma NOVI POČETAK (usluga savjetovanja).....	10
Rad stručnog tima.....	13
Stručni rad.....	14
stručni rad s korisnicima skloništa	14
stručni rad s korisnicima savjetovaništa	15
rad socijalnog radnika.....	15
rad stručnih savjetnica	16
Stručno usavršavanje	16
Rad ravnateljice Doma	18
Rad upravnog vijeća	19
IZVJEŠĆE O PROVEDBI PROTOKOLA O ZAŠTITI I SIGURNOSTI KORISNIKA DOMA TE POSTUPANJA U IZVANREDNIM (KRIZNIM) SITUACIJAMA	20
SURADNJA S INSTITUCIJAMA I DRUGIM PARTNERIMA	20
PREDVIĐENE AKTIVNOSTI DOMA NOVI POČETAK U 2025. GODINI	21

NAPOMENA: Izrazi korišteni u ovom Godišnjem izvješću o radu, a koji imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

REALIZACIJA PROGRAMA RADA DOMA NOVI POČETAK U 2024. GODINI

Dom za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK (dalje u tekstu: Dom NOVI POČETAK) je ustanova socijalne skrbi, čiji osnivač je Krapinsko-zagorska županija. Djelatnost Doma je pružanje socijalnih usluga *smještaja* i *savjetovanja* za žrtve nasilja u obitelji. Poslovanje Doma provodi se sukladno Zakonu o ustanovama, Zakonu o socijalnoj skrbi i drugim važećim propisima, aktom o osnivanju, Statutom i drugim aktima Doma te pravilima struke.

Dom NOVI POČETAK je tijekom 2024. godine pružao usluge smještaja i savjetovanja za žrtve nasilja u obitelji te provodio druge aktivnosti sukladno Programu rada Doma za 2024. godinu. Socijalne usluge smještaja i savjetovanja za žrtve obiteljskog nasilja pružane su sukladno odredbama Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine br. 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) i drugih važećih propisa. U okviru usluge smještaja korisnicima su omogućeni stanovanje i prehrana, briga o zdravlju, socijalna pomoć i podrška, psihosocijalni tretman i osnaživanje te podrška u obavljanju svakodnevnih aktivnosti i obaveza. U okviru usluge savjetovanja, za korisnike je osigurano psihološko savjetovanje i podrška, savjetovanje socijalnog radnika i pravno savjetovanje. Sve usluge su za korisnike su besplatne i prilagođene njihovim individualnim potrebama i karakteristikama.

Usluga smještaja i sklonište Doma NOVI POČETAK

Usluga smještaja se od siječnja 2024. godine pruža na **novoj, trajnoj lokaciji** skloništa za žrtve obiteljskog nasilja. Trajna lokacija skloništa uspostavljena je u sklopu projekta Novi početak, koji se provodio od lipnja 2021. godine do prosinca 2023. godine. Nositelj projekta bila je Krapinsko-zagorska županija, a Dom NOVI POČETAK bio je jedan od partnera na projektu. Objekt u kojem se pruža usluga smještaja na trajnoj lokaciji u vlasništvu je Krapinsko-zagorske županije, a Dom NOVI POČETAK je s Krapinsko-zagorskom županijom sklopio Ugovor o davanju nekretnine i opreme na upravljanje i korištenje. Ugovorom je određeno da će Dom NOVI POČETAK podmirivati režijske troškove i voditi brigu o održavanju nekretnine i pripadajuće okućnice. Nadalje, Dom NOVI POČETAK je dana 30. siječnja 2024. godine ishodio Rješenje o ispunjavanju uvjeta propisanih Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga, za pružanje socijalne usluge smještaja za žrtve nasilja u obitelji, za ukupno 15 korisnika. Prema tome, u 2024. godini **povećan je smještajni kapacitet** skloništa Doma NOVI POČETAK s osam na **15 korisnika** istovremeno, što uključuje odrasle osobe i njihovu djecu. Ujedno, unutarnji i vanjski prostor skloništa na trajnoj lokaciji u potpunosti je prilagođen osobama s invaliditetom, kao i smještaju žrtava obiteljskog nasilja muškog spola.

Aktivnosti preseljenja skloništa s privremene na trajnu lokaciju provodile su se tijekom prosinca 2023. godine i siječnja 2024. godine. Obuhvaćale su čišćenje prostora nakon radova, preseljenje postojeće opreme i inventara Doma, namještanje i uređivanje prostora na trajnoj lokaciji. Vezano za privremenu lokaciju skloništa, na kojoj je sklonište prethodno djelovalo, izvršena je primopredaja najmodavcu. Dom je sukladno ugovornim obvezama osigurao krećenje unutarnjeg prostora i uklanjanje kanalisa s kablovima koje su bile postavljene zbog videonadzora. Ujedno je izvršen prijenos režijskih troškova između Doma NOVI POČETAK i najmodavca na privremenoj lokaciji skloništa te između Doma NOVI POČETAK i Krapinsko-zagorske županije na trajnoj lokaciji Doma.

Po preseljenju na trajnu lokaciju, održan je sastanak s predstavnicima jedinice lokalne samouprave i odgojno-obrazovnih ustanova, na čijem području se nalazi sklonište. Dogovorena je suradnja vezano za potrebe upisa djece koja se nalaze na smještaju sa svojim roditeljem, u odgojno-obrazovne ustanove. Tijekom godine također je uspostavljena suradnja s lokalnom ordinacijom obiteljske medicine u cilju zadovoljavanja zdravstvenih potreba korisnika na smještaju, posebice onih korisnika koji dolaze iz drugih županija.

Nadalje, tijekom godine vršene su nabave opreme i inventara u cilju oplemenjivanja novog prostora i osiguravanja sadržaja za kvalitetno provođenje slobodnog vremena korisnika na smještaju. Nabavljena je oprema za dječje igralište u vanjskom prostoru Doma, igračke i slikovnice za djecu, literatura za stručni rad s korisnicima, dodatni televizori za opremanje spavaćih soba, tepisi te drugi sitni inventar potreban za svakodnevne životne aktivnosti i uređenje prostora.

Usluga savjetovanja i rad Savjetovališta Doma NOVI POČETAK

Dana 23. rujna 2024. godine s radom je započelo Savjetovališta Doma NOVI POČETAK, koje se nalazi na izdvojenoj lokaciji, na adresi Trg Dragutina Domjanića 6, Zabok. Prostor Savjetovališta također je uređen i opremljen u sklopu projekta Novi početak te je prilagođen osobama s invaliditetom. Dom NOVI POČETAK ishodio je dana 20. rujna 2024. godine Rješenje o ispunjavanju uvjeta propisanih Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga, za pružanje socijalne usluge savjetovanja, u individualnom i grupnom obliku. Prethodno otvaranju Savjetovališta, stručni radnici Doma osigurali su čišćenje prostora te su uredili i opremili prostor materijalima za rad i drugim potrepštinama. Povodom otvaranja Savjetovališta održana je konferencija za medije, kojoj su nazočili župan Krapinsko-zagorske županije, zamjenica župana te pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade.

Savjetovalište Doma NOVI POČETAK namijenjeno je **odraslim osobama žrtvama obiteljskog nasilja**, kojima su potrebne informacije o tome što mogu poduzeti u situaciji nasilja u kojoj se nalaze i kako mogu zaštititi sebe i djecu. Korisnici usluge savjetovanja u savjetovalištu jesu žrtve obiteljskog nasilja koje se samoinicijativno obrate za pomoć, osobe koje su upućene od strane nadležnih institucija te bivše korisnice usluge smještaja, nakon izlaska iz skloništa.

O početku rada savjetovališta Doma NOVI POČETAK obaviješteni su područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad, Policijska uprava Krapinsko-zagorska, sve zdravstvene ustanove na području županije, ordinacije obiteljske medicine i opće prakse, ginekološke ambulante i jedinice lokalne samouprave, odnosno sve ustanove i organizacije koje se u okviru svojeg djelokruga susreću s velikim brojem ljudi. Za potrebe promocije otvorenja i rada savjetovališta, izrađeni su i tiskani leci s osnovnim informacijama (Slika 1.).

SAVJETOVALIŠTE
ZA ŽRTVE OBITELJSKOG NASILJA

Novi početak

Ukoliko ste izloženi nasilju i potrebna vam je pomoć, dođite s povjerenjem u savjetovalište Doma NOVI POČETAK.

POVJERENJE PODRŠKA INFORMACIJE

Savjetovalište Doma NOVI POČETAK nalazi se na adresi Trg Dragutina Domjanića 6, Zabok

TELEFONSKO SAVJETOVANJE INDIVIDUALNO SAVJETOVANJE SAVJETOVANJE PUTEM E-MAILA

Usluge u savjetovalištu

- individualno psihološko, socijalno i pravno savjetovanje odraslih žrtava obiteljskog nasilja
- edukacija, podrška, osnaživanje žrtava obiteljskog nasilja
- informiranje o institucijama i organizacijama za zaštitu i pomoć žrtvama nasilja u obitelji

USLUGE SAVJETOVALIŠTA SU BESPLATNE!

091 255 6255

savjeovaliste.np@kzz.hr

RADNO VRIJEME SAVJETOVALIŠTA:
 UTORAK 15:00 - 19:00
 SRIJEDA 13:00 - 17:00
 ČETVRTAK 8:00 - 12:00
 PRVA SUBOTA U MJESECU 8:00 - 12:00

Dolazak bez najave srijedom od 15:00 do 17:00 sati

VIŠE O DOMU NOVI POČETAK I USLUGAMA KOJE SE U DOMU PRUŽAJU PRONAĐITE NA:
www.novipocetak.hr

Novi početak

Slika 1. Letak Savjetovališta Doma NOVI POČETAK

Druge aktivnosti tijekom godine

Tijekom godine redovito je ostvarivana suradnja s različitim institucijama u okviru stručnog rada s korisnicima, ali i u svrhu promicanja vidljivosti Doma. Također su provedene aktivnosti obilježavanja važnih datuma s ciljem osvještavanja i senzibiliziranja javnosti o problematici nasilja u obitelji.

Tijekom 2024. godine obilježeni su značajni datumi različitim aktivnostima. Povodom obilježavanja Međunarodnog dana žena (8. ožujka), u suradnji s Upravnim odjelom za

zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade KZŽ, organiziran je stručni skup na temu „Rodni stereotipi i seksizam – kako nas oblikuju?“. Povodom obilježavanja Međunarodnog dana borbe protiv nasilja nad ženama (25. studenog), u suradnji s Krapinsko-zagorskom županijom i županijskim Povjerenstvom za ravnopravnost spolova, organiziran je okrugli stol pod nazivom „Pomažući im da ispričaju svoju priču“. U sklopu okruglog stola održano je predavanje na temu savjetovanja kao metode podrške ženama žrtvama nasilja i žrtvama obiteljskog nasilja, panel rasprava na temu izazova savjetodavnog rada sa žrtvama nasilja u obitelji i dostupnih oblika pomoći za žrtve nasilja na području Krapinsko-zagorske županije te predavanje na temu stereotipa i predrasuda javnom i privatnom prostoru. Nadalje, u cilju promicanja vidljivosti novootvorenog Savjetovališta, Dom NOVI POČETAK sudjelovao je u aktivnosti „Otvorena vrata EU projekata“, u organizaciji Ministarstva regionalnog razvoja i fondova Europske unije, s ciljem promocije i predstavljanja široj javnosti EU projekata koji su dali doprinos razvoju lokalnih zajednica u raznim područjima. U sklopu navedene aktivnosti, organizirani su dani otvorenih vrata Savjetovališta te su provedene psihoedukativne radionice na temu nasilja u romantičnim vezama mladih u Srednjoj školi Oroslavje i Gimnaziji AGM u Zaboku.

U dogovoru s osnivačem i uz tehničku podršku Zagorske razvojne agencije, Dom NOVI POČETAK prijavio je projekt „Ruka podrške“ na Javni poziv za podnošenje prijava pravnih osoba za (su)financiranje programa i projekata Zaklade „Hrvatska za djecu“. U okviru projekta planirana je provedba aktivnosti subvencioniranja troškova stanovanja korisnicima nakon izlaska iz skloništa u iznosu do 500 eura mjesečno, u trajanju od 6 mjeseci. Također je planirana provedba psihoedukativnih radionica za djecu i mlade koji su na smještaju u skloništu. Od Zaklade „Hrvatska za djecu“ tražena su sredstva u iznosu od 9.250,00 eura. Prijava je ocijenjena pozitivno od strane povjerenstva za ocjenjivanje, međutim nije ostvareno sufinanciranje s obzirom da ukupno osigurani iznos financijskih sredstava u okviru Javnog poziva nije bio dostatan za sufinanciranje svih projekata koji su prethodno pozitivno ocijenjeni od strane Povjerenstva. Unatoč neostvarenom financiranju prijavljenog projekta, Dom NOVI POČETAK osigurao je u Financijskom planu sredstva za **podršku korisnicima nakon izlaska iz skloništa, u obliku sufinanciranja troškova stanovanja** (najma i režijskih troškova) u mjesečnom iznosu do 500,00 eura, u trajanju do 6 mjeseci nakon izlaska iz skloništa. Ovaj oblik podrške nastavak je aktivnosti organiziranog stanovanja, koja se provodila u okviru projekta Novi početak, kojom su korisnici nakon izlaska iz skloništa imali mogućnost korištenja stana u najmu, pri čemu su režijski troškovi i troškovi najma podmirivani sredstvima iz projekta. Podrška korisnicima nakon izlaska iz skloništa ostvaruje se prema propisanim kriterijima, a u 2024. godini nije bilo korisnica koje su po izlasku iz skloništa koristile ovaj oblik pomoći.

U lipnju 2024. godine izvršena je terenska kontrola službenog automobila Doma u okviru projekta Novi Početak, od strane Hrvatskog zavoda za zapošljavanje kao Posredničkog tijela razine 2. Terenskom kontrolom utvrđeno je da se vozilo koristi namjenski, sukladno aktivnostima za koje je nabavljeno, te je utvrđeno kako je dokumentacija (putni listovi) uredno vođena i ispunjavana.

Nastavljena je provedba akcije „I tebe se tiče“, koja je nastala u suradnji Krapinsko-zagorske županije i Doma NOVI POČETAK u studenom 2021. godine. Tijekom 2024. godine, akcija je nastavljena u Loboru, Zlatar Bistrici, Novom Golubovcu, Mariji Bistrici i Gornjoj Stubici. Cilj ove akcije je senzibiliziranje i podizanje osviještenosti zajednice o prisutnosti nasilja nad ženama i obiteljskog nasilja općenito te šalje jasnu poruku o potrebi prijavljivanja nasilja i podrške žrtvama nasilja u obitelji.

Rad Doma i pružanje usluga za korisnike tijekom 2024. godine financirano je iz proračuna Krapinsko-zagorske županije, sredstvima jedinica lokalne samouprave¹ na području Krapinsko-zagorske županije temeljem sklopljenih sporazuma o sufinanciranju troškova rada Doma te ostvarenim vlastitim prihodima temeljem Ugovora o pružanju socijalnih usluga, sklopljenog s Ministarstvom rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (dalje u tekstu: Ministarstvo). U 2024. godini nastavljena je financijska podrška Ministarstva pružateljima socijalnih usluga kroz sufinanciranje troškova električne energije i plina. Osim toga, u 2024. godini ostvarena su sredstva za nabavu menstrualnih higijenskih potrepština, sukladno Odluci Ministarstva o kriterijima i načinu dodjele sredstava radi opskrbe školskih ustanova i skloništa za žene žrtve nasilja besplatnim zalihama menstrualnih higijenskih potrepština.

Tijekom 2024. godine zaprimljene su donacije usluga pravnih osoba, kojima je korisnicima Doma omogućen odlazak na jednodnevno kupanje na more. Traženjem donacija usluga nastojalo se korisnicima omogućiti kvalitetno provođenje slobodnog vremena te povećanje kvalitete usluge. Ujedno je zaprimljena novčana donacija fizičke osobe, kojom je nabavljen sitni inventar za svakodnevne potrebe korisnika i uređenje prostora.

POKAZATELJI USPJEŠNOSTI U RADU DOMA U 2024. GODINI

Pokazatelji uspješnosti u radu Doma u 2024. godini obuhvaćaju nekoliko pokazatelja. Za provedbu Programa rada Doma u 2024. godini osigurano je dovoljno

¹ Četiri jedinice lokalne samouprave nisu sudjelovale u sufinanciranju troškova rada Doma NOVI POČETAK: grad Krapina, općina Hum na Sutli, općina Budinščina, općina Jesenje.

financijskih sredstava. Financijsko poslovanje Doma je transparentno i dostupno na uvid osnivaču Doma te nadležnim službama u svrhu nadzora. Financijska izvješća podnose se sukladno zakonskim propisima, a osnivaču se redovito dostavljaju polugodišnje i godišnje izvješće o poslovanju ustanove, kao i izvješća o ostvarenju vlastitih prihoda. Sva izvješća o radu i financijska izvješća objavljena su na internetskoj stranici Doma, a također je osigurano izvršenje obveze objave informacija o trošenju sredstava.

Evaluacija kvalitete i uspješnosti obavljanja djelatnosti smještaja vršila se putem evaluacijskih upitnika koje su anonimno ispunjavale odrasle korisnice prilikom izlaska iz skloništa. Osim toga, stručni radnici kroz opažanje svakodnevnog funkcioniranja korisnika i razgovore s njima, traže povratne informacije o kvaliteti svakodnevnog života u Domu. U skladu s mogućnostima, povratne informacije korisnika implementiraju se u cilju poboljšanja organizacije i kvalitete svakodnevnog života u Domu.

U 2024. godini, evaluacijski upitnik ispunilo je pet odraslih korisnica prilikom napuštanja skloništa. Dobiveni rezultati ukazuju na visoko zadovoljstvo korisnica boravkom i uslugama dobivenim u skloništu. Korisnice odličnim procjenjuju opremljenost prostora, kao i rad stručnih radnika što obuhvaća dostupnost, organiziranost i predanost stručnih radnika te čuvanje povjerljivosti i privatnosti. Korisnice su također izrazito zadovoljne organiziranim aktivnostima koje provode stručni radnici.

Tijekom godine osigurana je 24-satna pripravnost stručnih radnika svaki dan u godini. Smještaj korisnika bio je moguć u bilo koje doba dana i noći. Ujedno su stručni radnici, prema rasporedu dežurstava, bili dostupni od 0 do 24 sata korisnicima na smještaju, u slučaju hitnih potreba i izvanrednih situacija.

Tijekom 2024. godine zaprimljeno je 17 upita za smještajem žrtava nasilja od strane područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad (dalje u tekstu: HZSR), koji su se odnosili na 16 žena, dva muškarca i 29 djece. Realizirana su tri hitna smještaja izvan radnog vremena, kojima su na smještaj zaprimljene tri žene i četvero djece. Ostali upiti za smještajem nisu mogli biti realizirani radi uvjeta na strani korisnika (npr. zdravstveno stanje ili je korisnica već bila smještena u Domu itd.), potpunosti smještajnog kapaciteta u trenutku upita od strane područnog ureda HZSR ili odustanka žrtve nasilja od smještaja. Ukupno je tijekom 2024. godine na smještaju u Domu bilo 20 korisnika, od čega sedam žena i 13 djece.

U okviru stručnog rada s korisnicima na smještaju, ostvarena je uspješna suradnja s područnim uredima HZSR, policijskim postajama i Općinskim državnim odvjetništvom. S navedenim institucijama razmjenjivane su informacije potrebne za procesuiranje slučaja u okviru njihovih nadležnosti. U suradnji s područnim uredima HZSR, izrađivani su planovi i programi rada s korisnicima na smještaju te su im redovito upućivana izvješća o tijeku

boravka i funkcioniranju korisnika te druge informacije potrebne za poduzimanje mjera obiteljsko-pravne zaštite. Nadalje, ostvarena je suradnja s odgojno-obrazovnim ustanovama radi potrebe upisa djece u vrtićke programe, programe predškole te u školu. U okviru brige o zdravlju za korisnike, ostvarena je suradnja s lokalnom ordinacijom obiteljske medicine, nadležnim liječnicima opće prakse i psihološkom službom. Također je ostvarena suradnja s nadležnim institucijama radi potrebe osiguravanja zdravstvenog osiguranja te ostvarivanja prava iz mirovinskog sustava. Korisnicima je omogućen prijevoz u zdravstvene ustanove te čuvanje djece za vrijeme liječničkih pregleda i pretraga, obaveza pri HZSR, policiji i sl.

Sva postupanja u okviru stručnog rada i suradnje s nadležnim institucijama evidentirana su sukladno važećem Pravilniku o sadržaju i načinu vođenja evidencije i dokumentacije pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaj obrazaca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi. Navedeno je vidljivo u evidenciji tretmana i dosjeima korisnika.

U Domu su tijekom 2024. godine bila zaposlena tri stručna radnika – ravnateljica, stručna savjetnica i socijalni radnik. Radi privremene spriječenosti ravnateljice Doma u obavljanju ravnateljskih poslova, u listopadu 2023. godine zamjenicom ravnateljice imenovana je stručna savjetnica, koja je tijekom cijele 2024. godine obavljala poslove ravnateljice. Za potrebe rada Savjetovaništa, putem ugovora o dodatnom radu zaposlene su dvije psihologinje. Za potrebe pravnog savjetovanja, putem ugovora o djelu angažira se vanjska suradnica pravica. Za potrebe tekućeg održavanja unutarnjeg i vanjskog prostora Doma, angažirane su osobe odgovarajuće struke, primjerice za košnju trave, uređenje vanjskog prostora, održavanje opreme i tehničkih sustava itd.

Za potrebe prijevoza korisnika i njihove djece, primjerice prilikom odlaska u zdravstvene ili druge ustanove, odlaska sa smještaja i sl., ali i za potrebe nabave potrepština za osobne potrebe korisnika (prehrane, higijenskih potrepština, odjeće, obuće i dr.) osigurano je službeno vozilo Doma. Stručni radnici vodili su brigu o ispravnosti vozila, osiguranju, redovitom servisiranju i održavanju, tehničkom pregledu i registraciji vozila.

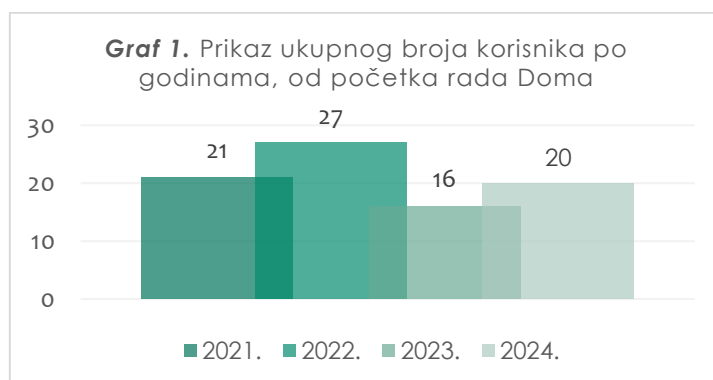
Sklonište Doma NOVI POČETAK (usluga smještaja)

Korisnici skloništa Doma NOVI POČETAK su žrtve nasilja u obitelji oba spola – odrasle osobe i njihova djeca. Prijem korisnika na smještaj vršen je sukladno odredbama Pravilnika o prijemu i otpustu korisnika Doma NOVI POČETAK, nakon zaprimljenog upita od strane HZSR. Sukladno Ugovoru o pružanju socijalnih usluga, sklopljenom s Ministarstvom, osam korisnika može biti smješteno temeljem rješenja HZSR, dok se ostali korisnici smještaju temeljem preporuke područnih ureda HZSR te se s ovim korisnicima sklapa ugovor o

privremenom smještaju. U 2024. godini, 18 korisnika bilo je smješteno temeljem rješenja HZSR, dok su dva korisnika bila smještena temeljem preporuke i Ugovora o privremenom smještaju. Trajanje smještaja određeno je Zakonom o socijalnoj skrbi, na šest mjeseci, iznimno do godinu dana. U tom razdoblju očekuje se razrješavanje životne situacije korisnika u skladu njihovom motivacijom, kapacitetima i objektivnim okolnostima, uz psihosocijalnu pomoć i podršku stručnih radnika.

Kao što je ranije navedeno, tijekom 2024. godine zaprimljeno je 17 upita za smještajem žrtava obiteljskog nasilja. Većina upita za smještajem zaprimljena je od područnih ureda HZSR s područja Krapinsko-zagorske županije (10 upita), a u manjoj mjeri od područnih ureda HZSR s područja Međimurske županije (4 upita), Grada Zagreba (2 upita) i Koprivničko-križevačke županije (1 upit). Zaprimljeni upiti odnosili su se na žene žrtve nasilja i njihovu djecu, na jednog muškarca te na jednu obitelj. Sve odrasle žrtve nasilja smještene tijekom 2024. godine bile su žene.

Smješteni korisnici tijekom 2024. godine bili su s područja Krapinsko-zagorske županije i Međimurske županije. Od početka rada Doma, 7. prosinca 2020. godine, zaključno s 31. prosincem 2024. godine, Dom NOVI POČETAK osigurao je uslugu smještaja za ukupno 76 osoba, od čega 29 žene i 47 djece. Kretanje ukupnog broja korisnika po godinama, od početka rada Doma, prikazano je u *Grafu 1*.



U *Tablici 1*. prikazana su sociodemografska obilježja odraslih korisnika smještenih u skloništu tijekom 2024. godine. Dob korisnika kretala se u rasponu od 20 do 69 godina. Prema obrazovnom statusu, četiri korisnice imale su srednju stručnu spremu, dok su tri korisnice bile niže stručne spreme odnosno imale su nezavršenu srednju školu. Prilikom smještaja u Dom, četiri korisnice bile su nezaposlene, dvije korisnice bile su u mirovini, a samo jedna korisnica bila je zaposlena. Prema partnerskom statusu, tri korisnice bile su u braku, tri korisnice bile su u izvanbračnoj zajednici, dok jedna korisnica nije bila u partnerskom odnosu. Pet korisnica na smještaju je bilo s djecom, dok su dvije korisnice na smještaju bile bez djece.

Tablica 1. Prikaz sociodemografskih obilježja odraslih korisnica na smještaju tijekom 2024. godine

		BROJ ŽENA
DOB	20 – 40 god.	5
	41 – 60 god.	1
	61 – 80 god.	1
OBRAZOVANJE	Nezavršena osnovna škola	-
	Niža stručna sprema	3
	Srednja stručna sprema	4
	Visoka stručna sprema	-
RADNI STATUS	Nezaposlena	4
	Povremeni honorarni poslovi	-
	Zaposlena na određeno	1
	Zaposlena na neodređeno	-
	U mirovini	2
BROJ DJECE NA SMJEŠTAJU	Bez djece	2
	Jedno dijete	1
	Dvoje djece	1
	Troje djece	2
	Četvero i više djece	1
PARTNERSKI STATUS	Bračni partner	3
	Izvanbračni partner	3
	Samac	1

Uz svoje majke, na smještaju je bilo 13 djece. Od toga je devetero djece bilo predškolske dobi, a petero djece bilo je školske dobi. Dob djece na smještaju kretala se u rasponu od 5 mjeseci do 17 godina. Za troje djece osigurano je mjesto u dječjem vrtiću, jedno dijete upisano je u program predškole, dok je jedno dijete upisano u osnovnu školu.

Trajanje privremenog smještaja korisnica u Domu kretalo se u rasponu od sedam dana do osam mjeseci. Tijekom 2024. godine Dom je svojevrijedno napustilo svih sedam korisnica s djecom. Za jednu korisnicu osiguran je premještaj u drugo sklonište iz sigurnosnih razloga, za jednu korisnicu osiguran je premještaj u adekvatnu ustanovu radi zdravstvenog stanja, dvije korisnice odlučile su se vratiti svojim partnerima - počiniteljima nasilja, dvije korisnice otišle su živjeti u primarnu obitelj, dok je jedna korisnica ostvarila uvjete za samostalan život (Tablica 2.).

Promatrajući obilježja doživljenog nasilja u obitelji (Tablica 2.), počinitelji nasilja u najvećoj mjeri bili su romantični partneri (bračni ili izvanbračni partner), dok je u jednom slučaju počinitelj nasilja bio drugi član obitelji. U svim slučajevima radilo se o višegodišnjem nasilju. Nalazi istraživanja, ali i iskustva korisnica na smještaju pokazuju da je najčešće

prisutno više različitih vrsta nasilja koja se međusobno preklapaju. Prema vrsti doživljenog nasilja, u svim slučajevima radilo se o nasilju kombiniranog tipa, najčešće psihičkog i tjelesnog nasilja. U jednom slučaju dodatno je bilo prisutno zanemarivanje potreba osobe starije životne dobi. Većina korisnica doživljeno nasilje je prvi puta prijavila prilikom dolaska na smještaj.

Tablica 2. Obilježja doživljenog nasilja kod korisnica skloništa

BROJ ŽENA		
POČINITELJ NASILJA	Bračni partner	3
	Izvanbračni partner	3
	Drugi član obitelji	1
TRAJANJE NASILJA	Do 1 godine	-
	Do 2 godine	2
	Do 5 godina	1
	Do 10 godina	4
	Više od 10 godina	-
VRSTA DOŽIVLJENOG NASILJA	Psihičko nasilje	1
	Tjelesno nasilje	-
	Seksualno nasilje	-
	Ekonomsko nasilje	-
	Zanemarivanje potreba OSI i osoba starije životne dobi	-
	Kombinirano nasilje	6
PRVA PRIJAVA INSTITUCIJI	Prije dolaska na smještaj	2
	Prilikom dolaska na smještaj	5
MJESTO POVRATKA	Primarna obitelj	2
	Povratak partneru počinitelju nasilja	2
	Drugi partner	/
	Samostalan život	1
	Drugi oblici smještaja	2

Savjetovalište Doma NOVI POČETAK (usluga savjetovanja)

Korisnici savjetovališta Doma NOVI POČETAK su **odrasle osobe oba spola, koje su žrtve nasilja u obitelji**. Savjetovanje pružaju tri psihologinje, socijalni radnik te vanjska suradnica pravica koja se angažira prema potrebi. Prema tome, u savjetovalištu je moguće ostvariti psihološko, socijalno i pravno savjetovanje, odnosno žrtve nasilja mogu na jednom mjestu ostvariti pomoć i informacije koje su im potrebne za daljnju zaštitu. Pomoć se može 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 se promoviraju na društvenim mrežama ustanove.

Kao što je ranije spomenuto, korisnici usluge savjetovanja u Savjetovalištu jesu žrtve obiteljskog nasilja koje se same obrate za pomoć, osobe koje su upućene od strane drugih institucija te bivše korisnice usluge smještaja, nakon izlaska iz skloništa. Korisnicima koji se samoinicijativno javljaju pružaju se informacije o tome kako si mogu pomoći u situaciji nasilja u kojoj se nalaze i kako mogu zaštititi sebe i djecu. U savjetodavnom radu naglasak je na educiranju žrtava u cilju osvještavanja nasilnih obrazaca u odnosu, prepoznavanju znakova koji upućuju na nasilje te izradi sigurnosnog plana te općenito na jačanju samopoštovanja i samopouzdanju. Osim toga, korisnici se informiraju o institucijama i organizacijama za zaštitu i pomoć žrtvama obiteljskog nasilja. Savjetodavni rad s bivšim korisnicama usluge smještaja u skloništu temelji se na njihovom daljnjem osnaživanju za samostalnost i život bez nasilja. Pravno savjetovanje obuhvaća područja kaznenog, prekršajnog i obiteljskog prava te imovinsko-pravnih odnosa. Osim izravnog rada s korisnicima odnosno žrtvama nasilja, ciljevi djelovanja Savjetovališta obuhvaćaju i izradu promidžbenih materijala, uključujući letke, sadržaje za društvene mreže i sl.

U razdoblju od 23. rujna 2024. do 31. prosinca 2024. godine, u Savjetovalištu je pruženo 19 usluga savjetovanja. Ove usluge savjetovanja pružene su za osam žena, od čega su četiri bivše korisnice usluge smještaja u skloništu Doma. Najmanji broj pruženih usluga savjetovanja po korisnici je jedan, a najveći šest. U najvećem broju slučajeva radilo se o psihološkom savjetovanju, a u manjoj mjeri o kombiniranom savjetovanju koje je uključivalo psihologinje i socijalnog radnika. Usluga savjetovanja pružena je osobnim dolaskom za jednu korisnicu, telefonskim putem za četiri korisnice te kombinirano osobnim dolaskom i telefonskim putem za tri korisnice. U istom razdoblju zaprimljeno je i pet telefonskih upita o vrstama pomoći koje se u savjetovalištu mogu ostvariti i mogućnostima dolaska u Savjetovalište.

Korisnice usluge savjetovanja u savjetovalištu najčešće se javljaju radi nasilja od strane trenutnih ili bivših romantičnih partnera (*Tablica 3.*). U jednom slučaju, korisnica se obratila za pomoć vezano za problematiku izvan djelokruga Savjetovališta te je upućena na nadležne institucije i organizacije za pomoć. Trajanje nasilja prije traženja pomoći u Savjetovalištu ukazuje na dugotrajno trpljenje nasilja, budući da je većina korisnica nasilje doživjela više puta. Nadalje, korisnice savjetovališta doživljavaju psihičko nasilje te kombinirano nasilje što obuhvaća psihičko i tjelesno nasilje.

Tablica 3. Obilježja doživljenog nasilja kod korisnika Savjetovališta

		BROJ	POSTOTAK
SPOL KORISNIKA	Ženski spol	8	100%
	Muški spol	-	-
	Nisu se izjasnili	-	-
POČINITELJ NASILJA	Bračni/izvanbračni partner	7	87,5%
	Drugi član obitelji	-	-
	Ostalo	1	12,5%
TRAJANJE NASILJA	Jednom	-	/
	Nekoliko puta	2	25%
	Kontinuirano	5	62,5%
	Nepoznato	1	12,5%
VRSTA DOŽIVLJENOG NASILJA	Psihičko nasilje	4	50%
	Tjelesno nasilje	-	-
	Seksualno nasilje	-	-
	Ekonomsko nasilje	-	-
	Zanemarivanje potreba OSI i osoba starije životne dobi	-	-
	Elektroničko nasilje	-	-
	Kombinirano nasilje	4	50%

U Savjetovalištu se često javljaju žrtve nasilja koje žele ostati anonimne te iz tog razloga djelatnicima Savjetovališta daju ograničene osobne podatke. Navedeno osobito vrijedi za one žrtve koje se javljaju telefonskim putem. Iz tog razloga, nije uvijek moguće pratiti daljnji tijek zbijanja vezano za doživljeno nasilje. Stoga pokazatelj uspješnosti i kvalitete usluge savjetovanja može biti broj korisnika i broj pruženih usluga savjetovanja u kratkom vremenu rada Savjetovališta, kao i broj korisnika koji su se višekratno obratili za pomoć. Od gore spomenutih osam korisnica usluge savjetovanja, njih šest se više puta obratilo za pomoć.

Dom NOVI POČETAK u svojem javnom djelovanju nastoji skretati pažnju na problematiku nasilja nad ženama i nasilja u obitelji te promicati vidljivost različitih mjera i oblika pomoći za žrtve nasilja koje pruža Dom. Na taj način nastoji se educirati čitavu zajednicu o tome što je sve nasilje i zbog čega je važno reagirati na nasilje, dok se žrtve nasilja nastoji osvijestiti da pomoć postoji i da je dostupna te da imaju pravo zaštititi se i zatražiti pomoć.

Rad stručnog tima

Stručni tim su tijekom 2024. godine činili su socijalni radnik i zamjenica ravnateljice (stručna savjetnica psihologinja). U 2024. godini provedena su četiri natječaja za zapošljavanje stručnog savjetnika na određeno, puno radno vrijeme. Međutim, nije zaprimljena niti jedna prijava zainteresiranih kandidata po provedenim natječajima za zapošljavanje. Stoga su od rujna, putem ugovora o dodatnom radu, zaposlene dvije stručne savjetnice psihologinje koje pružaju psihološku podršku korisnicima skloništa i Savjetovališta. Rad stručnih radnika uključivao je svakodnevni timski rad prema aktivnostima prikazanim u *Tablici 4.*

Tablica 4. Aktivnosti u okviru stručnog rada s korisnicima

RAD STRUČNOG TIMA		
<ul style="list-style-type: none">• razmjena informacija o korisnicima i dogovor o aktivnostima rada koje svaki stručni radnik poduzima	<ul style="list-style-type: none">• evaluacija rada s korisnicima	<ul style="list-style-type: none">• sudjelovanje u Povjerenstvu za prijem i otpust korisnika po zaprimljenim zahtjevima za smještaj
<ul style="list-style-type: none">• stručni rad i podrška korisnicima	<ul style="list-style-type: none">• praćenje i podrška korisnicima u svakodnevnim životnim aktivnostima	<ul style="list-style-type: none">• vođenje dnevne evidencije stručnog rada i drugih propisanih evidencija
<ul style="list-style-type: none">• suradnja s nadležnim institucijama (područni uredi HZSR, odgojno-obrazovne ustanove, zdravstvene ustanove, policija i dr.)	<ul style="list-style-type: none">• nabava namirnica, higijenskih potrepština, odjeće i obuće i dr. potrepština za korisnike	<ul style="list-style-type: none">• izrada izvješća o tijeku boravka korisnika u Domu
<ul style="list-style-type: none">• izrada individualnih planova i programa rada s korisnicima	<ul style="list-style-type: none">• praćenje poštivanja kućnog reda od strane korisnika	<ul style="list-style-type: none">• stručno usavršavanje (supervizija, edukacije, stručni skupovi...)

Osim stručnog rada s korisnicima, zajednički poslovi stručnih radnika obuhvaćaju i poslove vezane uz vođenje i poslovanje ustanove. Navedeno uključuje poslove izrade dokumentacije za financijski plan i plan nabave, pripremu i provedbu postupaka nabave, pripremu za plaćanje računa, izradu izvješća, nabavu potrepština za osobne potrebe korisnika usluge smještaja i dr. Pažnja se posvećuje i promicanju vidljivosti Doma NOVI POČETAK i usluga koje se pružaju, kao i senzibilizaciji javnosti o problematici nasilja u obitelji i među romantičnim partnerima. Stručni radnici Doma izrađuju sadržaje za internetsku stranicu i društvene mreže Doma, aktivno sudjeluju na stručnim skupovima i panelima te gostuju u radijskim emisijama.

Stručni radnici vode evidenciju svih poslova koje obavljaju, što obuhvaća dnevnu evidenciju rada koja se vodi u elektroničkom obliku, izradu mjesečnog plana rada i realizacije mjesečnog plana rada, otvaranje i vođenje dosjea korisnika, vođenje matične knjige i pomoćne knjige, vođenje evidencije o upitima za smještaj i njihovoj realizaciji, zatim uredsko poslovanje i vođenje pismohrane Doma.

Radno vrijeme u skloništu organizirano je u dvije smjene: u jutarnjoj smjeni od 7 do 15 sati i u popodnevnoj smjeni od 13 do 20 sati, te vikendom u prijedodnevnom vremenu

u trajanju od pet sati. Stručni radnici izmjenjuju se u dežurstvima prema unaprijed dogovorenom rasporedu, a dežurstvo se preuzima u ponedjeljak početkom jutarnje smjene u 7 sati. Tijekom 2024. godine pasivno dežurstvo aktivirano je radi zaprimanja telefonskih upita za smještajem, zaprimanja žrtava obiteljskog nasilja na smještaj, zdravstvenih potreba korisnika, osiguravanja ostvarivanja biračkih prava odraslih korisnika na smještaju te psihološke podrške korisnicima. Tijekom 2024. godine ostvareno je 30 sati aktivnog dežurstva odnosno prekovremenih sati, radi realizacije novih smještaja i povećanog opsega posla tijekom preseljenja s privremene na trajnu lokaciju skloništa Doma.

STRUČNI RAD

Stručni rad s korisnicima usluge smještaja i usluge savjetovanja temelji se na multidisciplinarnom pristupu. Za korisnike je osigurano psihološko savjetovanje, savjetovanje socijalnog radnika te pravno savjetovanje prema potrebi. Savjetodavni rad je individualiziran i prilagođen specifičnim potrebama i karakteristikama pojedinog korisnika.

STRUČNI RAD S KORISNICIMA SKLONIŠTA

Rad stručnih radnika s korisnicima na smještaju provodio se u individualnom i grupnom obliku. Stručni radnici redovito provode vrijeme s korisnicima u njihovim svakodnevnim aktivnostima, u svrhu opažanja njihovog funkcioniranja te socijalnih, emocionalnih, komunikacijskih, roditeljskih i dr. vještina.

Individualni rad s korisnicima smještaja uključuje informiranje o pravima u sustavu socijalne skrbi i drugim sustavima te načinima njihovog ostvarivanja. Pri tome se korisnike, ovisno o njihovim sposobnostima i vještinama, prvenstveno potiče na samostalnost u ostvarivanju prava i rješavanju svakodnevnih životnih poteškoća, u cilju poticanja njihove samostalnosti i pripreme za život izvan Doma. Područja individualnog rada s korisnicima još uključuju i podršku u prilagodbi na smještaj u Domu, podršku pri obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti i usvajanju zdravih stilova života, karijerno savjetovanje i podršku u izradi životopisa i molbi za posao, savjetodavni rad u prevladavanju traumatskih životnih okolnosti, savjetovanje u području roditeljskih vještina te podršku djeci pri usvajanju socioemocionalnih vještina. Individualni rad s korisnicima provodi se u prostoriji namijenjenoj i uređenoj za individualni i grupni rad s korisnicima.

Uspješnost individualnog savjetodavnog rada ovisi o osobnoj motivaciji korisnika na smještaju, njihovoj spremnosti na suradnju i promjenu, kapacitetima i osobnim ciljevima. U okviru stručnog rada, stručni radnici Doma suočili su se otežanim savjetodavnim i drugim

radom s korisnicama, a radi prisutnog otpora kod korisnika, njihove nespremnosti za promjene i rad na sebi. U takvim situacijama, stručni radnici nastoje povećati motivaciju korisnika psihoedukacijom i informiranjem o dobrobitima aktivnog sudjelovanja u savjetodavnom radu.

Grupni rad s korisnicama provodi se u obliku psihoedukativnih radionica, kreativnih radionica, tjednih sastanaka i zajedničkih rekreativnih aktivnosti poput igri na dvorištu, zajedničke obrade vrta i okućnice Doma. Na taj način korisnike se potiče na konstruktivno provođenje slobodnog vremena i međusobnu suradnju. Psihoedukativne radionice provode se s odraslim korisnicima i djecom zasebno. Provedba psihoedukativnih radionica ovisi o broju korisnika na smještaju. U situacijama kada se na smještaju nalazi samo jedna odrasla korisnica, nije moguće provoditi grupni rad. U okviru psihoedukativnih radionica obrađivale su se teme iz različitih područja, prema interesima korisnika i procjeni stručnih radnika (npr. komunikacijske vještine, roditeljske vještine, samopouzdanje itd.). Kreativnim radionicama nastoji se korisnike usmjeriti prema kvalitetnim načinima provođenja slobodnog vremena te im omogućiti i doživljavanje ugodnih aktivnosti s obzirom na životne okolnosti u kojima se nalaze. Rekreativnim aktivnostima u vanjskom prostoru Doma korisnike se potiče na usvajanje zdravih životnih stilova i kvalitetno provođenje vremena. Grupni rad provodio se u prostoriji za grupni rad, dnevnom boravku te u dvorištu Doma.

STRUČNI RAD S KORISNICIMA SAVJETOVALIŠTA

Stručni rad s korisnicima Savjetovališta provodi se u individualnom obliku. U savjetodavnom radu, naglasak je na educiranju žrtava radi osvještavanja nasilnih obrazaca u odnosu i prepoznavanju koliko su njihovi bliski odnosi sigurni. Kroz savjetodavni proces, žrtve se prvenstveno nastoji osnažiti u njihovom samopoštovanju i osvještavanju vlastitog prava na miran i siguran život te ih se ohrabruje u samostalnom donošenju odluka o vlastitoj budućnosti. Korisnicima se pruža savjetodavna pomoć prema njihovim iskazanim potrebama, ali i stručnoj procjeni stručnih radnika. Osim toga, žrtve nasilja podučava se načinima na koje mogu zaštititi sebe i djecu u situaciji nasilja te se informiraju o institucijama i organizacijama za zaštitu i pomoć žrtvama obiteljskog nasilja. Korisnicima koji se za pomoć obraćaju u Savjetovalište, iznimno je važna anonimnost i povjerljivost, koju im osiguravaju stručni radnici.

RAD SOCIJALNOG RADNIKA

Rad socijalnog radnika obuhvaćao je sudjelovanje u aktivnostima prijema i otpusta korisnika, opažanje korisnika i sudjelovanje u izradi individualnog programa rada, praćenje i podršku korisnicima u svakodnevnim aktivnostima, individualni i grupni savjetodavni rad s korisnicima, brigu o zdravlju i prehrani korisnika, suradnju s nadležnim institucijama

(policijska postaja, zdravstveni djelatnici, djelatnici škole i vrtića, stručni radnici HZSR i dr.) te pripremu za osamostaljivanje i osnaživanje korisnika.

Područja individualnog rada s korisnicima obuhvaćala su podršku u prilagodbi na smještaj u Domu, podršku pri obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti i usvajanju zdravih stilova života, pomoć pri ostvarivanju prava iz sustava socijalne skrbi i prava iz drugih sustava (pravo na besplatnu pravnu pomoć, doplatak za djecu, jednokratna naknada), osnaživanje korisnika i podrška pri osamostaljivanju, savjetovanje u području roditeljskih kompetencija i vještina te podršku djeci pri usvajanju socioemocionalnih vještina. Ujedno, pripremao je i osnaživao korisnike za odlaske na razgovor u Područni ured HZSR, k odvjetnici, u školu, vrtić, na razgovor u policijsku postaju.

RAD STRUČNIH SAVJETNICA

Stručne savjetnice psihologinje pružale su psihološku podršku i osnaživale korisnike kroz aktivnosti prijema i otpusta korisnika, opservaciju korisnika i izradu individualnog plana rada, podršku u prilagodbi na aktualne životne okolnosti, psihološku podršku pri prevladavanju traume, razumijevanju dinamike nasilnih odnosa, razvijanju pozitivne slike o sebi i usvajanju adekvatnih socioemocionalnih vještina, praćenje psihofizičkog razvoja djece i prevencije nepoželjnih oblika ponašanja, podršku korisnicima u svakodnevnim životnim aktivnostima, brigu o zdravlju i prehrani korisnika te suradnju s nadležnim institucijama.

Stručne savjetnice provodile su individualni rad s korisnicima u vidu prema njihovim specifičnim potrebama. Područja savjetodavnog rada uključuju proradu traumatskih okolnosti, podučavanje načinima nošenja sa stresom teškim emocijama, jačanju samopoštovanja i samopouzdanja, razvijanje asertivnosti i komunikacijskih vještina te jačanje roditeljskih kompetencija. U savjetodavnom radu naglasak je na poticanju korisnika na adaptivne načine suočavanja sa stresom, osmišljavanju načina za rješavanje tekućih problema te osnaživanju za preuzimanje aktivne uloge u životu. Pri tome se korisnike poticalo na korištenje njihovih osobnih snaga i resursa. Psihološka podrška djeci na smještaju uključivala je podršku u prilagodbi na život u Domu, proradu traumatskih iskustava te poticanje te razvijanje i poticanje socioemocionalnih vještina, kognitivnih i perceptivno-motoričkih vještina u skladu s dobi.

Stručno usavršavanje

Stručni radnici kontinuirano sudjeluju u stručnom usavršavanju kroz sudjelovanje na relevantnim edukacijama i stručnim skupovima u području podrške i zaštite žrtava nasilja, ali i u drugim edukacijama vezanim uz poslovanje ustanove. U *Tablici 5.* prikazan je popis

edukacija i stručnih skupova na kojima su sudjelovali stručni radnici Doma tijekom 2024. godine. Osim toga, za stručne radnike organizirana je i grupna supervizija, tijekom godine održano je pet supervizijskih susreta.

Vezano za poslovanje ustanove, stručni radnici sudjelovali su u edukacijama u organizaciji Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, a koje se odnose na primjenu aplikacija za registar korisnika socijalnih usluga, izračun cijena socijalnih usluga te plaćanje socijalnih usluga:

- Edukacija o primjeni aplikacije za upis korisnika socijalnih usluga i evidenciju zaprimljenih zahtjeva – REKOSS, 17.05.2024. godine,
- Edukacija o primjeni Pravilnika o metodologiji za izračun cijena socijalnih usluga, 10.10.2024. i 21.10.2024. godine,
- Modul za kontrolu i plaćanje cijena usluga ugovorenim pružateljima, 27.09.2024. godine.

Tablica 5. Popis edukacija stručnih radnika u 2024. godini

Stručni radnici	10.05.2024. Rizični čimbenici pojave nasilja u obitelji (online predavanje)
	16.05.2024. Prisilna kontrola te radni procesi u cilju učinkovite psihosocijalne pomoći žrtvama obiteljskog nasilja (online predavanje)
	10.06.2024. Prisilna kontrola (online predavanje)
	31.07.2024. Gaslighting kao oblik emocionalnog zlostavljanja (online predavanje)
	20.11.2024. Utjecaj doživljenog kaznenog djela na samopoštovanje – razumijevanje i tehnike u radu (online predavanje)
Zamjenica ravnateljice	08.03.2024. Rodni stereotipi i seksizam – kako nas oblikuju?
	13.09. i 16.09.2024. Socijalno planiranje, provedba i praćenje županijskih socijalnih planova
	26.09.2024. Okrugli stol o podizanju svijesti o rodno uvjetovanom kibernetičkom nasilju – <i>aktivno sudjelovanje</i>
	23.11.2024. Panel rasprava „Nasilje nad ženama i djecom – odgovornost svih nas“ – <i>aktivno sudjelovanje</i>
	25.11.2024. Okrugli stol „Pomažući im da ispričaju svoju priču“ – aktivno sudjelovanje
	02.-04.12.2024. Trening za stručnjake_inje za rad s mladima u području prevencije nasilja i poticanja rodne pravde
	09.12.2024. Korupcija u javnoj nabavi
	12.12.2024. Elektroničko nasilje (cyberbullying) i zaštita djece i mladih na internetu
	12.12.2024. Panel diskusija „Žene danas: Rodna ravnopravnost u privatnom i poslovnom životu“
Socijalni radnik	19.-26.04.2024. Program izobrazbe u području javne nabave
	04.12.2024. Izgradnja zdravih odnosa – knjige kao alat za prepoznavanje

Rad ravnateljice Doma

Kao što je ranije navedeno, radi privremene spriječenosti u obavljanju ravnateljskih poslova, stručna savjetnica odlukom je imenovana zamjenicom ravnateljice te je vodila i organizirala stručni rad i poslovanje Doma sukladno zakonskim i podzakonskim propisima te potrebama ustanove. Ujedno je bila uključena u poslove neposrednog rada s korisnicima na smještaju i u savjetovalištu. U okviru poslovanja Doma, vodila je brigu o organizaciji radnih zadataka i ispunjavanju svih radnih obaveza, a sve u cilju ispunjenja Programa rada Doma za 2024. godinu.

Početak 2024. godine zamjenica ravnateljica je sa županom Krapinske-zagorske županije potpisala Ugovor o sufinanciranju rada Doma. Ujedno je početkom 2024. godine podnijela propisana izvješća (izvješće o primjeni Zakona o pravu na pristup informacijama, izvješće o nepravilnostima u 2023. godini Upravnom odjelu za opću upravu i imovinsko-pravne poslove KZŽ, statističko izvješće o javnoj nabavi, Izjavu o fiskalnoj za razdoblje 01.01.2023.-31.12.2023. godine Upravnom odjelu za financije i proračun KZŽ, godišnji izvještaj o poslovanju Doma u 2023. godini Županijskoj skupštini i dr.). U suradnji s Upravnim odjelom za financije i proračun KZŽ, ravnateljica je izradila izvještaj o izvršenju Financijskog plana za 2023. godinu, polugodišnji izvještaj o izvršenju Financijskog plana za 2024. godinu i dvije izmjene Financijskog plana tijekom 2024. godine uz pripadajuća obrazloženja. Za potrebe poslovanja Doma izrađene su sljedeće odluke i propisi tijekom 2024. godine:

- Procedura naplate prihoda Doma NOVI POČETAK,
- Protokol o zaštiti i sigurnosti korisnika Doma NOVI POČETAK te postupanja u izvanrednim (kriznim) situacijama
- Ažuriranje Mape procesa Doma NOVI POČETAK,
- Registra rizika za 2024. godinu,
- Odluka o godišnjem odmoru,
- Odluka o VI. izmjeni i dopuni odluke o osnovici plaće zaposlenika Doma,
- Odluka o iznosu troškova prehrane za zaposlenike Doma,
- Odluke o daru u naravi, isplati regresa, božićnice i dara djetetu,
- Odluku o isplati pomoći povodom rođenja djeteta.

Nakon provedenog postupka nabave i analize zaprimljenih ponuda, s osiguravateljem Adriatic osiguranje d.d. ugovoreno je osiguranje imovine na novoj, trajnoj lokaciji Doma, osiguranje imovine i prostora u Savjetovalištu te osiguranje zaposlenika od nezgode i odgovornosti prema trećim osobama. Ujedno, zamjenica ravnateljice osigurala je aktivnosti nužne za održavanje prostora i opreme Doma, uključujući redovito održavanje i servisiranje, kao i ispitivanja opreme i tehničkih sustava sukladno propisima.

Zamjenica ravnateljice imenovana je članicom Savjeta za socijalnu skrb Krapinsko-zagorske županije te je sudjelovala u aktivnostima izrade Socijalnog plana Krapinsko-zagorske županije za razdoblje 2025.-2027. godine.

U cilju senzibilizacije javnosti o problematici obiteljskog nasilja, zamjenica ravnateljice je koristila svaku priliku kad je bila pozvana prezentirati rad Doma. Dana 19. veljače 2024. godine održana je konferencija za medije na kojoj je zamjenica ravnateljice predstavila rad Doma u 2023. godini te planirane aktivnosti za 2024. godinu. Zamjenica ravnateljice održala je predavanje o nasilju u obitelji i radu Doma općini Konjščina dana 25. studenog 2025. godine te u općini Tuhelj dana 18. prosinca 2024. godine. Dana 3. listopada 2024. godine gostovala je na Radiju Zlatar te je promovirala rad novootvorenog Savjetovališta za žrtve obiteljskog nasilja.

Zamjenica ravnateljice sudjelovala je na stručnom usavršavanju iz područja javne nabave, radi potrebe skupljanja bodova za obnavljanje certifikata.

Rad upravnog vijeća

Tijekom 2024. godine Upravno vijeće Doma NOVI POČETAK održalo je devet sjednica, a sadržaj rada po održanim sjednicama prikazan je u *Tablici 6.*

Tablica 6. Sadržaj sjednica Upravnog vijeća održanih u 2024. godini

Datum sjednice	Sadržaj rada Upravnog vijeća
12.01.2024., elektronska sjednica	<ul style="list-style-type: none"> Zaključak o prihvaćanju usklade Financijskog plana Doma NOVI POČETAK za 2024. godinu s projekcijama za 2025. i 2026. godinu s Proračunom Krapinsko-zagorske županije za 2024. godinu s projekcijama za 2025. i 2026. godinu
08.02.2024.	<ul style="list-style-type: none"> Zaključak o prihvaćanju Programa rada Doma NOVI POČETAK za 2024. godinu Zaključak o prihvaćanju Godišnjeg izvješća o radu Doma NOVI POČETAK u 2023. godini Zaključak o prihvaćanju Izvještaja o izvršenju Financijskog plana Doma NOVI POČETAK za 2023. godinu
02.05.2024.	<ul style="list-style-type: none"> Zaključak o prihvaćanju II. Izmjene i dopune Statuta Doma NOVI POČETAK Odluka o I. izmjeni i dopuni Pravilnika o načinu i uvjetima korištenja službenog automobila u službene svrhe, mobilnih telefona, sredstava reprezentacije te odobravanja službenih putovanja
18.06.2024., elektronska sjednica	<ul style="list-style-type: none"> Zaključak o prihvaćanju I. izmjene Financijskog plana Doma NOVI POČETAK za 2024. godinu
19.07.2024., elektronska sjednica	<ul style="list-style-type: none"> Zaključak o usvajanju Polugodišnjeg izvještaja o izvršenju Financijskog plana Doma za period 01.01.-30.06.2024. i Izvještaja o radu Doma za period 01.01.-30.06.2024.
11.09.2024.	<ul style="list-style-type: none"> Zaključak o prihvaćanju II. izmjene Financijskog plana Doma NOVI POČETAK za 2024. godinu

10.10.2024.	<ul style="list-style-type: none"> • Zaključak o prihvaćanju I. izmjene Plana nabave Doma NOVI POČETAK za 2024. godinu • Pravilnik o provedbi postupaka jednostavne nabave robe, radova i usluga
14.10.2024., elektronska sjednica	<ul style="list-style-type: none"> • Pročišćeni tekst Statuta Doma NOVI POČETAK
14.11.2024.	<ul style="list-style-type: none"> • Zaključak o prihvaćanju Financijskog plana Doma NOVI POČETAK za 2025. godinu s projekcijama za 2026. i 2027. godinu • Zaključak o prihvaćanju Plana nabave za 2025. godinu

IZVJEŠĆE O PROVEDBI PROTOKOLA O ZAŠTITI I SIGURNOSTI KORISNIKA DOMA TE POSTUPANJA U IZVANREDNIM (KRIZNIM) SITUACIJAMA

Sukladno Programu rada za 2024. godinu, u srpnju 2024. godine izrađen je **Protokol o zaštiti i sigurnosti korisnika Doma NOVI POČETAK te postupanja u izvanrednim (kriznim) situacijama** (dalje u tekstu: Protokol). Ciljevi ovog Protokola obuhvaćaju: osiguravanje uvjeta za maksimalnu sigurnost korisnika svih usluga koje Dom pruža i zaposlenika Doma, otkrivanje izvora opasnosti i uklanjanja istih, procjenu rizika za svakog korisnika te poticanje svijesti i odgovornosti zaposlenika pri stvaranju uvjeta za siguran boravak korisnika u Domu. Provođitelji Protokola su ravnateljica i svi djelatnici Doma. Protokolom su propisane sigurnosne mjere vezano za rad s korisnicima u unutarnjem i vanjskom prostoru Doma, mjere zdravstvene zaštite korisnika u Domu, postupci prve pomoći, postupci procjene rizika te protokol postupanja zaposlenika u slučaju izvanrednih (kriznih) situacija. Protokolom je također propisano postupanje s imovinom korisnika u Domu, kao i isplata naknade za osobne potrebe za korisnike smještene temeljem rješenja HZSR.

Od donošenja, Protokol se primjenjuje se u vidu procjene sigurnosnih rizika prilikom smještavanja novih korisnika, na za to predviđenim obrascima. Ujedno je Protokol primijenjen uslijed situacije izazvane ponašanjem korisnika na smještaju, pri čemu je izvršeno postupanje stručnih radnika sukladno odredbama Protokola. O navedenom su ispunjene odgovarajuće evidencije. Nadalje, odredbe Protokola primjenjivane su i prilikom pohrane osobne korisnika u Domu te prilikom isplate naknade za osobne potrebe korisnika smještenih temeljem rješenja HZSR.

SURADNJA S INSTITUCIJAMA I DRUGIM PARTNERIMA

Dom NOVI POČETAK je u 2024. godini redovito ostvarivao suradnju s nadležnim Upravnim odjelom za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade Krapinsko-zagorske županije te Upravnim odjelom za financije i proračun Krapinsko-

zagorske županije koji obavlja računovodstvene poslove Doma. Korisnicima smještaja ujedno je osigurana pomoć u ostvarivanju besplatne pravne pomoći te je ostvarena suradnja s Upravnim odjelom za obrazovanje, kulturu, šport i tehničku kulturu KZZ.

Ujedno je ostvarena suradnja s Povjerenstvom za ravnopravnost spolova Krapinsko-zagorske, kroz zajedničke aktivnosti organizacije okruglog stola.

U 2024. godini Dom je ostvario suradnju s Udrugom Pragma iz Zagreba, kao partner na njihovom projektu „Kraj tišine“. Uloga Doma kao partnera bila je informiranje o psihosocijalnim uslugama Pragme u području nasilja u obitelji i sudjelovanje u ciljanim javnim događanjima. S obzirom na uspješnu suradnju na dobrobit žrtava obiteljskog nasilja, Dom će biti partner na projektu i u idućem jednogodišnjem razdoblju.

Osim toga, Dom je bio partner na projektu „SOS telefon i savjetovalište za žene žrtve nasilja Krapinsko-zagorske županije“, koji je do početka ove godine provodio Centar za edukaciju, savjetovanje i istraživanje (CESI). Od prošle godine, u tijeku je trogodišnji program „SOS protiv nasilja! - pomoć i podrška žrtvama i prevencija rodno uvjetovanog nasilja u Krapinsko-zagorskoj županiji“, na kojem je Dom također partner. Zajedničke aktivnosti koje CESI provodi u suradnji s Domom uključuju podršku i konzultacije žrtvama nasilja u ostvarenju prava po izlasku iz skrbi/tretmana kroz direktan rad (informiranje i konzultacije) u području obiteljskog, imovinskog i socijalnog prava te razvoj mreže suradnje i analiza usluga i potreba žrtava u svrhu unapređenja sustava i položaja žrtava nasilja.

PREDVIĐENE AKTIVNOSTI DOMA NOVI POČETAK U 2025. GODINI

Sukladno Programu rada Doma NOVI POČETAK, u 2025. godini nastaviti će se pružanje usluga smještaja i savjetovanja žrtvama nasilja u obitelji. U okviru ovih usluga, stručni radnici provodit će individualni i grupni rad s korisnicima te će kontinuirano sudjelovati u stručnom usavršavanju. Pratit će se mogućnosti prijavljivanja programa i projekata u cilju proširenja i unapređenja kvalitete usluga koje se pružaju.

U 2025. godini će se nadalje raditi na osvještavanju šire javnosti o problematici nasilja u obitelji, ali i educiranju stručnih osoba koje u svom radu mogu doći u doticaj sa žrtvama nasilja. U tu svrhu, u suradnji s Krapinsko-zagorskom županijom i drugim relevantnim organizacijama nastojat će se organizirati javne akcije, kampanje, stručna predavanja i skupovi. Nastojat će se organizirati i provoditi preventivne aktivnosti u sklopu Savjetovališta Doma.

KLASA: 007-01/25-02/02

URBROJ: 2140-52-01-25-1

U Krapini, dana 11. veljače 2025.

RAVNATELJICA

Lovorka Latin, mag. soc. rada

U.Z.



PREDSJEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA

Snježana Romić, mag. prim. educ.





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

KLASA: 007-01/25-04/01
URBROJ: 2140-52-01-25-9
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

ZAKLJUČAK
**o prihvatanju Godišnjeg izvješća o radu Doma za žrtve nasilja u obitelji
NOVI POČETAK u 2024. godini**

- I. Prihvaća se Godišnje izvješće o radu Doma za žrtve nasilja u obitelji NOVI POČETAK u 2024. godini pod oznakom KLASA: 007-01/25-02/02, URBROJ: 2140-52-01-25-1, od 11. veljače 2025. godine.
- II. Izvješće iz točke I. ovog Zaključka nalazi se u prilogu 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.