

UNAPREĐENJE BEZBEDNOSTI ŽENA I DEVOJČICA POVEĆANJEM UČINKA SIGURNIH KUĆA ZA ŽRTVE RODNO ZASNOVANOG NASILJA I NASILJA U PORODICI

**Izveštaj o proceni postojećih kapaciteta sigurnih kuća u 6 gradova u Srbiji
(Beograd, Novi Sad, Pančevo, Sremska Mitrovica, Zrenjanin i Sombor)**

SeConS Grupa za razvojnu inicijativu

Decembar 2022.

Sadržaj

Lista skaraćenica	3
UVOD.....	4
Specijalizovana usluga podrške – SigurnA kuća	4
Normativni okvir	5
Međunarodni okvir	5
Zakonski i strateški okvir RS	5
Lokalni propisi o socijalnoj zaštiti i uslugama smeštaja u sigurnu kuću u 6 opština obuhvaćenih procenom.....	6
Standardi usluge podrške ženama sa iskustvom nasilja	9
Međunarodni minimalni standardi	9
Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite u Republici Srbiji.....	10
Prikaz stanja svih sigurnih kuća u Srbiji pre sprovedene procene potreba	12
Strukturalni standardi u SK u Srbiji – glavni nalazi i prepreke	14
Funkcionalni standardi – glavni nalazi i prepreke.....	16
Pravilnici, procedure i protokoli kojima se rukovode SK u Srbiji – stanje i problemi	17
Treninzi i obuke za osobe angažovane u SK – potrebe	19
Individualna procena potreba sigurnih kuća u Sremskoj Mitrovici, Beogradu, Zrenjaninu, Novom Sadu, Somboru i Pančevu	19
Metodologija istraživanja.....	20
Opšti podaci za svih šest sigurnih kuća	21
SIGURNA KUĆA U SREMSKOJ MITROVICI.....	23
SIGURNA KUĆA U BEOGRADU	28
SIGURNA KUĆA U ZRENJANINU	31
SIGURNA KUĆA U NOVOM SADU.....	34
SIGURNA KUĆA U SOMBORU	40
SIGURNA KUĆA U PANČEVU	44
Literatura	50
Aneks 1.....	52
Aneks 2.....	56
Aneks 3.....	59
Aneks 4.....	62
Aneks 5.....	64

LISTA SKARAĆENICA

CEDAW	United Nations Committee on the Elimination of Discrimination against Women (Komiteta za eliminaciju diskriminacije žena)
CSR	Centar za socijalni rad
IK	Istanbulska konvencija (Konvencija Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici)
JLS	Jedinica lokalne samouprave
NVO	Nevladina organizacija
PPP	Privremeno-povremeni poslovi
Pravilnik	Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite
RS	Republika Srbija
SE	Savet Evrope
SK	Sigurna kuća
UN	Ujedinjene nacije
ZRR	Zakon o rodnoj ravnopravnosti
ZSZ	Zakon o socijalnoj zaštiti

UVOD

Ovaj izveštaj je pripremljen u okviru projekta „Unapređenje bezbednosti žena i devojčica povećanjem učinka sigurnih kuća za žrtve rodno zasnovanog nasilja i nasilja u porodici“, koji realizuje Centar za podršku ženama Kikinda. Projekat se realizuje kao deo programa „Sigurnost žena i devojčica u javnom prostoru u Srbiji“ koji sprovodi Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena u Srbiji (UN Women), uz podršku Britanske ambasade u Beogradu.

Ključni deo projekta usmeren je na jačanje kapaciteta sigurnih kuća u Srbiji. U okviru ove komponente predviđeno je da se uradi procena potreba, a zatim sprovedu i druge aktivnosti u cilju unapređenja kapaciteta sigurnih kuća i unapređenja ove specijalizovane podrške ženama i deci sa iskustvom nasilja u porodici, kako bi prevazišli doživljenu traumu i nastavili život bez nasilja.

SPECIJALIZOVANA USLUGA PODRŠKE – SIGURNA KUĆA

Sigurna kuća (SK) predstavlja specijalizovanu uslugu podrške socijalne zaštite koja je prilagođena potrebama žena. Cilj specijalizovane podrške, u koju se ubraja usluga sigurne kuće, je osnaživanje žena kroz odgovarajuću podršku i pomoć, prilagođenu njihovim potrebama.¹

Primarni cilj sigurnih kuća je osiguranje bezbednosti i zaštite žrtavama nasilja, odnosno obezbeđivanje utočišta ženama (i njihovoj deci) od partnerskog i porodičnog nasilja. Bezbednost se postiže tajnošću lokacije sigurne kuće, tehničkom zaštitom objekta, kao i delotvornom saradnjom sa policijom u vezi bezbednosti. Za svaku korisnicu se radi procena bezbednosti i izrada individualnog bezbednosnog plana. Pored obezbeđivanja fizičke sigurnosti, značajan cilj usluge sigurne kuće je i osnaživanje korisnica i pružanje informacija kako bi mogle da samostalno donose odluke i ponovo uspostave kontrolu nad svojim životima, pružanje dodatne podrške kako bi mogle da započnu nezavisan život, jer je boravak u sigurnoj kući samo privremeno rešenje.²

U SK se pružaju i druge usluge podrške, kao što su pravna, psihosocijalna i zdravstvena pomoć i podrška, a neke SK pružaju podršku ženama da se doškoluju i/ili pronađu zaposlenje.³ Osim toga, SK treba da pružaju i usluge zastupanja, savetovanje, podršku, kao i usluge namenjene deci korisnica.⁴ Značajno je da usluge sigurne kuće budu dostupne i pristupačne svim ženama koje imaju iskustvo nasilja i da se sve korisnice i deca korisnica osećaju bezbedno dok borave u kući.

1 Pešić, D. Zaštita i podrška za žene sa iskustvom nasilja – analiza lokalnih politika u Republici Srbiji, 2016, Beograd, dostupno na: <https://www.womenngo.org.rs/publikacije/razvoj-dobrih-praksi/904-zastita-i-podrska-za-zene-sa-iskustvom-nasilja-analiza-lokalnih-politika-u-republici-srbiji-2016>.

2 Ibid, str. 43.

3 Beker, K. Milošević, T. i Čović, A. Sigurne kuće – kapaciteti za pružanje pristupačne i dostupne usluge ženama sa invaliditetom, stanje u Srbiji – polazna analiza, 2020, Beograd, str. 44-45, dostupno na: www.mdri-s.org.

4 Ibid, str. 36.

NORMATIVNI OKVIR

Međunarodni okvir

Pravo na siguran smeštaj ženama sa iskustvom nasilja definisano je i garantovano odredbama više međunarodnih dokumenata. Najvažni međunarodni dokumenti koji bliže uređuju ovu oblast su:

1. **Konvencija Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici** (Istanbulska konvencija) iz 2011. godine, koju je Srbija ratifikovala 2013. godine i obavezala se da preduzme sve neophodne zakonodavne ili druge mere i omogući otvaranje, u dovoljnom broju, odgovarajućih, lako dostupnih sigurnih kuća, bezbedan smeštaj i proaktivan pristup žrtvama nasilja, posebno ženama i njihovoj deci.
2. **Pekinška deklaracija i Platforma za akciju** (1995) poziva države da obezbede dobro snabdevene sigurne kuće i finansijsku pomoć ženama i devojčicama žrtvama nasilja, medicinske, psihološke i druge usluge savetovanja, besplatnu ili pristupačnu pravnu pomoć, ako je potrebno, kao i odgovarajuću pomoć kako bi im se omogućilo da pronađu sredstva za izdržavanje.
3. **Opšta preporuka br. 19 Komiteta za eliminaciju diskriminacije žena – CEDAW** (United Nations Committee on the Elimination of Discrimination against Women) preporučuje državama da organizuju službe za pomoć žrtvama nasilja u porodici, žrtvama silovanja, seksualnog i drugih oblika nasilja zasnovanog na razlikovanju polova, koje bi trebalo da uključuju utočišta, posebno obučene zdravstvene radnike, rehabilitaciju i pružanje saveta.
4. **Rezolucija Generalne skupštine Ujedinjenih Nacija (UN) br. 63/155** u kojoj su države podstaknute da osnuju sigurne kuće i krizne centre za podršku žrtvama, obezbede pristup centrima, sveobuhvatni oporavak i ponovno uključivanje žrtava nasilja u društvo.

Zakonski i strateški okvir RS

Nacionalni okvir Republike Srbije koji se odnosi na podršku ženama sa iskustvom nasilja, temelji se na dokumentima javnih politika, među kojima su najznačajniji:

- **Strategija za sprečavanje i borbu protiv rodno zasnovanog nasilja prema ženama i nasilja u porodici za period 2021–2025. godine**⁵ Cilj mere je da se obezbede adekvatne, lako dostupne specijalizovane usluge podrške svim žrtvama nasilja bez izuzetka, na celoj teritoriji Republike Srbije, za sve vidove nasilja obuhvaćene Istanbulskom konvencijom.⁶
- **Zakon o rodnoj ravnopravnosti (ZRR)**, u kojem su u posebnom poglavlju Sprečavanje i suzbijanje rodno zasnovanog nasilja (čl. 51-58) osim zabrane nasilja na osnovu pola, polnih karakteristika, odnosno roda i nasilja prema ženama u privatnoj i javnoj sferi, propisane su posebne mere i programi, kao i opšte i specijalizovane usluge podrške, koje uključuju i „obezbeđivanje sigurnog smeštaja ženama žrtvama nasilja i njihovoj deci u sigurnim kućama ili prihvatilištima **koji su besplatni za sve žene i njihovu decu bez obzira na njihovo mesto prebivališta ili boravišta** i dostupna su 24 časa, sedam dana u nedelji.

⁵ "Službeni glasnik RS", br. 47/2021. str. 108-111

⁶ Ibid.

- **Zakon o socijalnoj zaštiti (ZSZ)**⁷ propisuje da svaki pojedinac i porodica, kojima je neophodna društvena pomoć i podrška radi savladavanja socijalnih i životnih teškoća i stvaranja uslova za zadovoljenje osnovnih životnih potreba, imaju pravo na socijalnu zaštitu, koja se obezbeđuje pružanjem usluga socijalne zaštite i materijalnom podrškom.⁸ Zakon o socijalnoj zaštiti predviđa i pružanje savetodavno-terapijskih i socio-edukativnih usluga, koje finansira lokalna samouprava, ali ne propisuje da one treba da su prilagođene potrebama žena i deci koji su žrtve nasilja. Zakon omogućava da centri za socijalni rad, koji odlučuju o potrebi za određenom uslugom u isto vreme pružaju i direktne usluge socijalne zaštite ukoliko nema drugog odgovarajućeg pružaoca usluga. Treba napomenuti da Zakon o socijalnoj zaštiti ne pravi klasifikaciju usluga socijalne zaštite na opšte i specijalizovane (na šta obavezuje član 23 Istanbulske Konvencije), ne prepoznaje termin "sigurna kuća", kao takav, niti tretira ovu uslugu kao specijalizovanu uslugu namenjenu samo ženama žrtvama nasilja. Umesto toga, ovim zakonom se usluga sigurne kuće tumači kao jedna od usluga smeštaja, tačnije kao usluga smeštaja u prihvatilište.⁹
- **Zakon o lokalnoj samoupravi**¹⁰ U nadležnosti opština i gradova je i osnivanje ustanova (član 32) u oblasti socijalne zaštite i praćenje i obezbeđivanje njihovog funkcionisanja, davanje dozvola za početak rada ustanova socijalne zaštite koje osnivaju druga pravna i fizička lica, utvrđivanje ispunjenosti uslova za pružanje usluga, utvrđivanje normativa i standarda za obavljanje delatnosti ustanova čiji je osnivač jedinica lokalne samouprave, kao i donošenje propisa o pravima u socijalnoj zaštiti.
- **Zakonom o budžetskom sistemu**¹¹ propisana je obaveza uvođenja rodne perspektive u budžete svih budžetskih korisnika, od nacionalnog, preko pokrajinskog do lokalnog nivoa. U članu 58v definisano je da rodno odgovorno budžetiranje predstavlja uvođenje principa rodne ravnopravnosti u budžetski proces, što podrazumeva rodnu analizu budžeta i restrukturiranje prihoda i rashoda sa ciljem unapređenja rodne ravnopravnosti. Čl. 4, tačka 4, obavezuje budžetske korisnike da obezbede alokacijsku efikasnost koja podrazumeva raspoređivanje sredstava budžeta sa ciljem unapređenja rodne ravnopravnosti.

Lokalni propisi o socijalnoj zaštiti i uslugama smeštaja u sigurnu kuću u 6 opština obuhvaćenih procenom

Aktuelni Zakon o socijalnoj zaštiti predviđa da uslugu smeštaja u prihvatilište obezbeđuje jedinica lokalne samouprave na čijoj teritoriji se prihvatilište (sigurna kuća) nalazi.¹² Te usluge moraju biti navedene i definisane i u lokalnim odlukama o pravima iz oblasti socijalne zaštite. Ove odluke donose skupštine lokalnih samouprava (u pitanju su sve gradovi) u kojima se sigurne kuće nalaze, i u njima se, nabrajaju i opisuju sve usluge iz domena socijalne zaštite koje su dostupne na području opštine ili grada.

Beograd

*Odluka o pravima i uslugama socijalne zaštite Grada Beograda*¹³ predviđa uslugu privremenog smeštaja u prihvatilište za žene žrtve nasilja u porodici (čl. 4, tačka 4.3). Usluga se obezbeđuje ženi i njenoj deci,

⁷ „Službeni glasnik RS“, br. 24/2011.

⁸ Zakon o socijalnoj zaštiti, čl. 4, dostupno na: https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_socijalnoj_zastiti.html.

⁹ Ibid., čl. 40, stav 5.

¹⁰ „Službeni glasnik RS“ br. 129/2007, 83/20214 i dr. 101/2016 i dr. zakon, 47/2018 i 111/2021 – dr. zakon.

¹¹ "Službeni glasnik RS", br. 54/2009, 73/2010, 101/2010, 101/2011, 93/2012, 62/2013, 63/2013 - ispr., 108/2013, 142/2014, 68/2015 - dr. zakon, 103/2015, 99/2016, 113/2017, 95/2018, 31/2019, 72/2019 i 149/2020.

¹² Zakon o socijalnoj zaštiti, Član 55, stav 2.

¹³ "Službeni list grada Beograda", br. 55/2011, 8/2012 - ispr., 8/2012, 42/2012, 65/2012, 31/2013, 57/2013, 37/2014, 82/2015, 4/2016, 37/2016, 56/2016, 114/2016, 102/2017, 50/2018 i 103/2018, dostupno na: https://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/07/Beograd_Odluka_o_socijalnoj_zastiti.pdf.

kojoj je neophodno osigurati bezbednost, u situaciji koja zahteva neodložno izdvajanje iz porodice radi sprečavanja vršenja nasilja nad njom i zadovoljavanja osnovnih potreba u vidu: smeštaja, ishrane, pravne podrške, podrške pri zapošljavanju i drugih oblika podrške. Gradski centar za socijalni rad donosi rešenje o privremenom smeštaju u prihvatilište, a usluga se obezbeđuje u trajanju do šest meseci, izuzetno i duže ako se iz opravdanih razloga ne može obezbediti drugi oblik zaštite. Za plaćanje troškova ove usluge sredstva se obezbeđuju u budžetu Grada Beograda za svaku tekuću godinu (čl. 55d). Odlukom je predviđeno da pravo na socijalno stanovanje u zaštićenim uslovima, između ostalih, ima lice prema kome je izvršeno nasilje u porodici (čl. 31).

Novi Sad

*Odluka o socijalnoj zaštiti Grada Novog Sada*¹⁴ propisuje da se usluga smeštaja u prihvatilište, između ostalog, obezbeđuje ženama i deci ugroženim porodičnim nasiljem. Korisnicima/cama se obezbeđuje privremeno zbrinjavanje, zdravstvena zaštita, kulturno-zabavne i druge potrebe, takođe i emocionalna, fizička i egzistencijalna sigurnost, psihosocijalna podrška i pravna pomoć u procesu osamostaljivanja i organizovanja života bez nasilja, kao i kratkotrajni prihvati i zbrinjavanje do utvrđivanja odgovarajućeg oblika zaštite (čl. 20). Smeštaj se organizuje u Prihvatilištu sa prihvatnom stanicom "Sigurna ženska kuća" u okviru Centra za socijalni rad (čl. 21 st. 2). Prema ovoj odluci, metodologiju formiranja cena usluga socijalne zaštite, kao i uslove korišćenja usluga, njihovu cenu i troškove usluga propisuje Gradsko veće (čl. 23), a usluge se obezbeđuju u skladu sa standardima za pružanje i ostvarivanje usluga koje propisuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu. Odlukom je ostavljena mogućnost, t da Gradsko veće propiše primenu viših standarda za ostvarivanje usluga koje obezbeđuje Grad (čl. 25).

Pančevo

*Odluka o socijalnoj zaštiti Grada Pančeva*¹⁵ posebno definiše Prihvatilište za žene i decu žrtve porodičnog nasilja – Sigurna kuća (čl. 33-36). Dužina boravka je do šest meseci, ali je ostavljena mogućnost da usluga traje do godinu dana što zavisi od procene i individualnog plana. Usluga obuhvata: smeštaj, ishranu, zdravstveno-higijenske mere, savetodavno-terapijski rad psihosocijalnu podršku i zadovoljenje drugih potreba. Žrtve imaju pravo na jednokratnu pomoć za hitne potrebe za koju se sredstva obezbeđuju u gradskom budžetu, kao i za samo funkcionisanje sigurne kuće. Troškove za korisnike/ce iz drugih opština pokrivaju lokalne samouprave iz kojih potiču. Cenu usluge smeštaja određuje gradonačelnik na osnovu mišljenja Gradskog veća, a na predlog Centra za socijalni rad u čijem je sastavu sigurna kuća.

Zrenjanin

*Odluka o pravima i uslugama socijalne zaštite grada Zrenjanina*¹⁶ u čl. 7 predviđa smeštaj u Prihvatilište za žene i decu žrtve nasilja u porodici i žrtve trgovine ljudima - Sigurna kuća. Prema čl. 26, ovaj smeštaj se obezbeđuje u slučajevima akutnog stanja nasilja u porodici i žrtvama trgovine ljudima, kojima su po sopstvenoj proceni, ili po proceni nadležnih državnih organa ugroženi bezbednost, zdravlje i život.

¹⁴ „Službeni list Grada Novog Sada“, br. 38/2011 i 10/2012 dostupno na: https://www.novisad.rs/sites/default/files/odluka_o_socijalnoj_zastiti_grada_novog_sada.pdf.

¹⁵ „Službeni list Grada Pančeva“, br. 58/2015, dostupno na: <http://www.pancevo.rs/sadrzaj/uploads/2017/03/Odluka-o-socijalnoj-za%C5%A1titi-gra%C4%91ana-grada-Pan%C4%8Deva.pdf>.

¹⁶ „Sl. list Grada Zrenjanina“, br. 16/2017 i 18/2019 - dr. odluka.

Akutno stanje nasilja u porodici obuhvata nanošenje, ili pokušaj nanošenja telesnih povreda, izazivanje straha pretnjom, prisiljavanje ili navođenje na seksualni odnos, ograničavanje slobode kretanja ili komuniciranja sa trećim licima, vređanje, kao i svako drugo bezobzirno ponašanje. Ovom uslugom obezbeđuje se smeštaj, ishrana, zdravstvena zaštita, pravna pomoć, savetovanje i konsultacije, psihosocijalna podrška, upućivanje na osposobljavanje za rad i povezivanje sa drugim nadležnim institucijama. Prema čl. 27 neophodan je uput nadležnog CRS i usluga se obezbeđuje najduže 6 meseci, može se produžiti na osnovu procene i ponovnog individualnog plana stručnog radnika Prihvatišta, uz saglasnost voditelja slučaja nadležnog Centra. Pravo na korišćenje usluge "Sigurna kuća", imaju sva lica koja su žrtve nasilja u porodici, ili žrtve trgovine ljudima, a koja zatraže pomoć, bez obzira na državljanstvo, prebivalište ili boravište i to do momenta dok se ne stvore mogućnosti da im se odgovarajući smeštaj obezbedi u zemlji čiji su državljani, ili u mestu u kom imaju stalno mesto prebivališta ili boravišta.

Sremska Mitrovica

*Odluka o pravima građana u oblasti socijalne zaštite grada Sremska Mitrovica*¹⁷ (čl. 17) propisuje osnivanje specijalizovanog prihvatilišta "Sigurna kuća" za žene i decu žrtve nasilja u porodici i žrtve trgovine ljudima, čijim radom rukovodi Centar za socijalni rad "Sava". Korisnicima se obezbeđuje smeštaj, ishrana, zdravstvena zaštita, pravna pomoć, savetovanja i konsultacije, psihosocijalna podrška, upućivanje na osposobljavanje za rad i povezivanje sa drugim nadležnim institucijama. Član 19 jasno ukazuje na neophodnost tajnosti lokacije, dok sledeći član (čl. 20) propisuje dužinu boravka do šest meseci sa mogućnošću produženja po proceni CSR i stručnih radnika SK. Ova odluka u čl. 23 eksplicitno navodi slučajeve u kojima se pravo na smeštaj odbija korisnici: „težeg psihijatrijskog oboljenja i suicidalnog ponašanja, zloupotrebe lekova, alkohola, i drugih opojnih sredstava, i u ostalim slučajevima, u kojima bi, prema mišljenju stručnih radnika "Sigurne kuće" prijem te osobe direktno ugrozio funkcionisanje ove ustanove“. Finansiranje je bliže definisano čl. 29 prema kom se rad SK finansira se iz budžeta Grada Sremska Mitrovica, donacija i sredstava drugih opština i gradova, ukoliko su njihovi građani koristili usluge "Sigurne kuće". Troškove smeštaja korisnika iz drugih opština i gradova sa teritorije Republike Srbije, snose njihove lokalne samouprave i biće obračunati po važećem cenovniku Ministarstva rada zapošljavanja i socijalne politike, za mesec u kome su bili korisnici usluga "Sigurne kuće".

Sombor

*Odluka o socijalnoj zaštiti Grada Sombora*¹⁸ propisuje četiri tipa usluge¹⁹ i njihov sadržaj (čl. 20 i 21). Prihvatište za žene i decu žrtve nasilja u porodici i žrtve trgovine ljudima obezbeđuje smeštaj, ishranu, pristup zdravstvenoj zaštiti, pravnu pomoć, savetovanje i konsultacije, psiho-socijalnu podršku, upućivanje na osposobljavanje za rad, upućivanje i povezivanje sa drugim službama u zajednici. Normativi i standardi za pružanje usluge prihvatilište uređuje se posebnim pravilnikom koji donosi pružalac usluge. Sredstva za finansiranje usluga obezbeđuju iz gradskog budžeta, od korisnika, drugih

¹⁷ "Sl. list grada Sremska Mitrovica", br. 13/2015 i 3/2016.

¹⁸ „Službeni list Grada Sombora“, br. 28/2016 i 10/2021, dostupno na: <file:///C:/Users/Z1/Downloads/15-Odluka-o-pravima-u-socijalnoj-zastiti-preciscen-tekst.pdf>.

¹⁹ Dnevne usluge u zajednici, usluge smeštaja, savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge.

lokalnih samouprava, namenskih transfera i drugih izvora, a pravilnikom²⁰ su uređeni normativi i standardi za pružanje usluge, definisana je svrha skloništa, aktivnosti, pravo na smeštaj koje traje najduže 30 dana, broj zaposlenih, način finansiranja (budžet grada i drugi izvori - pružanje usluga klijentima iz drugih opština i gradova, donacije, pokloni) i način određivanje cene rada.

STANDARDI USLUGE PODRŠKE ŽENAMA SA ISKUSTVOM NASILJA

Standardi usluge su jedan od regulatornih mehanizama u sistemu socijalne zaštite i predstavljaju skup dogovorenih merljivih i proverljivih kriterijuma i pokazatelja na osnovu kojih se mere elementi kvaliteta socijalne usluge, a koji omogućavaju da korisnik/ca dobije ujednačenu uslugu, nezavisno od toga ko je obezbeđuje.²¹ Svrha standarda usluga je da odgovore na pitanja ko, kako, kojim grupama korisnika, na koji način i pod kojim uslovima može da pruža uslugu u sistemu socijalne zaštite.²²

Međunarodni minimalni standardi

Konkretno, kada je reč o standardima pružanja usluge podrške ženama sa iskustvom nasilja u Evropi oni su definisani u dokumentu Saveta Evrope (SE) *Borba protiv nasilja prema ženama: Minimalni standardi za usluge podrške*, koji sadrži set minimalnih i željenih standarda za sigurne kuće.²³ Prema ovom dokumentu minimalni standardi koji svaka SK mora da zadovolji su da:

- Usluge u sigurnim kućama treba da pruža žensko osoblje;
- Sigurnost korisnica bi trebalo osigurati tajnom lokacijom i/ili putem odgovarajućih sigurnosnih mera i nadzora;
- Ako nema dovoljno mesta ili se odustane od pružanja usluge, sigurna kuća treba da pomogne u pronalaženju odgovarajućeg sigurnog alternativnog smeštaja;
- Odbijanje pružanja usluge ili ponovnog primanja može da se primeni samo u slučaju ozbiljnih kršenja pravila ili zbog sigurnosti žena i dece;
- Usluga sigurne kuće treba da bude dostupna sve dok je korisnici potrebna;
- Broj zaposlenih u sigurnoj kući treba da bude dovoljan, kako bi se odgovorilo na potrebe trenutnih korisnica i njihove dece;
- Podršku u kriznim situacijama i bezbednosno planiranje treba obezbediti za svaku korisnicu usluge;
- Pisana procena potreba treba da se završi u roku od 3 do 7 dana od dana prijema. Procena treba da obuhvati: zdravstvene/medicinske potrebe; decu; stanovanje; pravne opcije; finansijsku pomoć i opcije i obuku za posao, zapošljavanje i obrazovanje;

²⁰ Pravilnik o radu, finansiranju i uslovima za ostvarivanje prava na smeštaj u skloništa za žene i decu žrtve nasilja u porodici i žrtve trgovine ljudima (sigurnu kuću) na teritoriji Grada Sombora ("Službeni list Grada Sombora", br. 3/2012), dostupno na: http://demo.paragraf.rs/demo/combined/Old/t/t2012_03/t03_0327.htm.

²¹ Standardizacija usluga, Izvor Republički zavod za socijalnu zaštitu, dostupno na: <http://www.zavodsz.gov.rs/sr/podru%C4%8Die-delovanja/unapre%C4%91enje-usluga-socijalne-za%C5%A1tite/standardizacija-usluga/>.

²² Ibid.

²³ Borba protiv nasilja prema ženama: Minimalni standardi za usluge podrške, dostupno na: <https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF%282007%29Study%20rev.en.pdf>.

- Trebalo bi da sigurna kuća bude u mogućnosti da pruži (ili da korisnicu uputi na) pravno savetovanje, zastupanje, pratnju i druge usluge podrške;
- Sigurna kuća treba da pruži podršku, kako bi se osiguralo da korisnice usluga imaju sredstava za život kada napuste sklonište;
- Sigurna kuća treba da ima najmanje jednu kvalifikovanu radnicu za brigu o deci;
- Sigurne kuće treba da promovišu poštovanje i nenasilje u svim interakcijama, uključujući one između odraslih i dece;
- Kada sigurna kuća nije dostupna zbog starosti muškog deteta, treba da pomogne u obezbeđivanju ili pronalaženju alternativnog sigurnog smeštaja za porodicu;
- Sigurna kuća treba da pomogne u nastavku obrazovanja deteta;
- Obuka za volontere i osoblje koje radi u sigurnim kućama treba da traje najmanje 30 sati i da obuhvati rodnu analizu nasilja prema ženama; tehnike komunikacije i intervencije; poverljivost; zaštitu dece; pristup uslugama prevođenja i uslugama za žene sa invaliditetom; kako napraviti odgovarajuće preporuke; informacije o traumi, suočavanju i preživljavanju; procenu rizika; nediskriminaciju i različitost i osnaživanje;
- Preseljenje i naknadne usluge treba da budu dostupne bivšim korisnicama i njihovoj deci.

Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite u Republici Srbiji

Zakon o socijalnoj zaštiti uvodi standarde za pružanje usluga kao regulatorni mehanizam, čiji je osnovni cilj postizanje kvaliteta usluga socijalne zaštite. Njime se jasno definiše ko, na koji način, kojim korisničkim grupama i pod kojim uslovima može da pruža usluge u sistemu socijalne zaštite. Nadalje, usluge su bliže određene, u smislu svrhe, sadržaja i ciljnih i korisničkih grupa podzakonskim aktom, usvojenom 2013. godine, a revidiranim 2019. godine.

Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite (Pravilnik) propisano je da je **svrha smeštaja u prihvatilište** zadovoljavanje **osnovnih potreba pojedinca ili porodice** kojima je potrebno neodložno **osigurati bezbednost u kriznim situacijama**. Usluga je usmerena na uspostavljanje osećanja sigurnosti kao osnove za dalji napredak i osnaživanje korisnika, radi podizanja sposobnosti za bezbedan život i uključivanje u zajednicu.²⁴ Usluge smeštaja u prihvatilište pružaju se najduže u trajanju **do šest meseci deci, mladima i odraslim žrtvama nasilja u porodici, zlostavljanja ili zanemarivanja**.²⁵

Pravilnik razlikuje posebne minimalne **funkcionalne i strukturalne standarde koje mora da ispuni svako prihvatilište**. Funkcionalni standardi se odnose na stručne postupke i aktivnosti, a minimalni strukturalni standardi se odnose na materijalne (infrastrukturne), kadrovske i organizacione aspekte službe koja pruža usluge. Ovi standardi su minimalni i ispod njih se ne može ići u pružanju usluge. Ispunjenost posebnih minimalnih standarda uslov je za dobijanje licence za pružanje usluge.

Postupak licenciranja vrši Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, a ovaj proces ima za cilj verifikaciju ispunjenosti standarada za pružanje usluga i preduslov je za dobijanje licence. Nadležno ministarstvo izdaje dve vrste licence i to:

24 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, čl. 26.

25 Ibid., čl. 25, st. 1.

1. **Ograničenu licencu**, koja se izdaje u slučajevima kada nisu u potpunosti ispunjeni minimalni standardi i
2. **Licencu na 6 godina**, koja se izdaje kada su u potpunosti ispunjeni minimalni standardi.

Tabela 1. Posebni minimalni strukturalni i funkcionalni standardi za uslugu smeštaja u prihvatilište

Posebni minimalni strukturalni standardi za uslugu smeštaja u prihvatilište	
Strukturalni standardi	Opis standarda
Lokacija, prostor i oprema	- Pružalac usluge ima proceduru za obezbeđivanje tajnosti lokacije i bezbednosti korisnika i angažovanog osoblja. - Obezbeđena je posebna soba za majku sa detetom, odnosno sa decom.
Broj stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima smeštaja u prihvatilište	- za žrtve zlostavljanja, zanemarivanja i nasilja u porodici; žrtve trgovine ljudima; decu u skitnji i kriznim situacijama: - pet stručnih radnika i dva saradnika za kapacitet do deset korisnika, - jedan stručni radnik na svakih dodatnih pet korisnika, odnosno jedan saradnik na svakih dodatnih deset korisnika;
Funkcionalni standardi	Opis standarda
Prijem	Ako je prijem korisnika u prihvatilište bio urgentan bez uputa centra za socijalni rad, pružalac usluge o prijemu korisnika obaveštava nadležni centar za socijalni rad najkasnije u roku od tri dana.
Procena potreba	Odnosi se na žrtve trgovine ljudima
Planiranje	Individualni plan usluga za korisnike prihvatilišta obavezno sadrži plan otpusta korisnika

Prijem

Prijemna procedura je standardizovana, na način koji propisuje Pravilnik i podrazumeva postojanje uputnog organa odnosno da je korisnica na uslugu upućena preko centra za socijalni rad u skladu sa procedurom upućivanja na korišćenje usluge socijalne zaštite. Posebnim funkcionalnim standardom u vezi sa prijemom definisano je da prijem može biti izvršen i kao urgentan, bez uputa ali da je onda obaveza pružaoca usluge da obavesti centar za socijalni rad koji je nadležan, odnosno službu za koordinaciju aktivnosti u borbi protiv trgovine ljudima ukoliko postoji sumnja da je osoba žrtva trgovine ljudima i to u roku od tri dana. **Jedino u SK u Beogradu, pored navedenih načina, žrtve mogu da dođu i ukoliko ih uputi specijalizovana organizacija koja se bavi nasiljem prema ženama.**

Procena potreba

Prema posebnim minimalnim standardima, procena potreba korisnika/ca svih usluga u socijalnoj zaštiti se vrši od prijema, periodično, u skladu sa individualnim planom. Procena obuhvata procenu: potreba, snaga, rizika, sposobnosti i interesovanja korisnika/ca i drugih lica značajnih za korisnika, ali i procenu kapaciteta pružaoca usluge u skladu sa kulturološkim i ličnim posebnosti korisnika/ca (geografsko i

nacionalno poreklo, maternji jezik, versko opredeljenje, uzrast, rod, seksualnu orijentaciju i dr).

Prema ovom pravilniku, **sva lica uključena u pružanje usluga korisnicama moraju pohađati akreditovanu obuku** (tematske instruktaže i specijalizovane obuke, tematske programe podrške za žene i decu smeštene u sigurnu kuću) koja se sprovodi u saradnji sa udruženjima specijalizovanim za sprečavanje nasilja prema ženama.

Zaposleni/e u sigurnim kućama rade na poslovima stručnog radnika i saradnika (psiholog, defektolog, pedagog, andragog, socijalni radnik, ekonomista, pravnik), zatim na administrativno-tehničkim poslovima, kao domaćica, ekonom, radnik obezbeđenja, vozač. Za obavljanje poslova stručnog radnika/ce potrebna je licenca Komore socijalne zaštite RS za obavljanje poslova i obuke za pružanje usluga u zajednici.

Standardi su i adekvatan proces skrininga prilikom prijema, obaveštavanje javnosti o mogućnostima smeštaja, zatim, dokumentacija za prijem, standardizovana evidencija i dokumentacija o korisnicama, tajnost lokacije. U posebnim članovima definisano je odgovorno upravljanje, program rada (sastavni deo programa Centra za razvoj lokalnih usluga socijalne zaštite), kao i sigurnost i bezbednost.

PRIKAZ STANJA SVIH SIGURNIH KUĆA U SRBIJI PRE SPROVEDENE PROCENE POTREBA

U ovom odeljku su prikazani ključni nalazi dva istraživanja, sprovedena 2022. godine, o stanju sigurnih kuća u Srbiji, a koji su poslužili kao polazna osnova za izradu individualnih procena potreba sigurnih kuća u šest gradova u Srbiji (Novi Sad, Sombor, Sremska Mitrovica, Zrenjanin, Pančevo i Beograd).

Prvo istraživanje, „Specijalizovana usluga sigurne kuće u Srbiji – potrebe, kapaciteti i sredstva za stabilno, dugoročno i nesmetano funkcionisanje“,²⁶ imalo je za cilj da ispita funkcionisanje i finansiranje sigurnih kuća u Srbiji. Samo istraživanje je bilo mešovito i obuhvatilo je upitnike i fokus grupne diskusije sa direktorima, rukovodiocima, predstavnicima lokalnih samouprava, ali i zaposlenih u samim SK. Upitnikom su prikupljeni podaci o funkcionisanju usluge sigurne kuće, o uslovima za rad, standardima i načinu finansiranja usluge. Kroz fokus grupnu diskusiju sa rukovodiocima i zaposlenima u sigurnim kućama prikupljeni su podaci o standardima i kvalitetu usluge sigurne kuće, nezadovoljenim potrebama za uslugom, nedostatku kapaciteta i finansijskih sredstava neophodnih za finansiranje usluge. Istraživanje (anketiranje) je sprovedeno u periodu od 30. marta do 27. aprila 2022. godine, a fokus grupna diskusija je održana, zbog epidemiološke situacije izazvane COVID-19, posredstvom „Zoom“ platforme 29. aprila 2022. godine.

Drugo istraživanje, koje je sprovedla NVO Atina, pod nazivom „Bolja podrška za žene i decu žrtve nasilja – unapređenje pristupačnosti i kapaciteta sigurnih kuća u Srbiji“,²⁷ imalo je za cilj da utvrdi realno stanje

²⁶ D.Todorov, „Specijalizovana usluga sigurne kuće u Srbiji – potrebe, kapaciteti i sredstva za stabilno, dugoročno i nesmetano funkcionisanje, UN Women, 2022.

²⁷ NVO Atina, „Bolja podrška za žene i decu žrtve nasilja – unapređenje pristupačnosti i kapaciteta sigurnih kuća u Srbiji“, UN Women, Beograd, 2022.

kada je reč o trenutnom pružanju usluge, zatim da mapira izazove u pogledu funkcionisanja usluge (kvaliteta usluge), predstavi realizaciju usluge u kontekstu strukturalnih standarda, kao i da ukaže na eventualnu potrebu za daljom edukacijom profesionalaca/ki koji su uključeni u pružanje usluge prihvatilišta za žene žrtve nasilja u porodici. I ovo istraživanje se sastojalo od online upitnika i fokus grupnih diskusija.

Oba ova istraživanja pokazuju da usluga sigurna kuća nije dostupna i pristupačna svim ženama u Srbiji, jer **kapaciteti nisu dovoljni, niti je adekvatna njihova teritorijalna raspoređenost** i pristupačnost svim ženama koje zbog pretrpljenog nasilja traže utočište i podršku. Pored toga, **ključan je problem održivosti SK u finansijskom i kadrovskom smislu.**²⁸

- **U Srbiji aktivno funkcioniše 12 sigurnih kuća, čiji kapaciteti su znatno niži od preporučenih standarda**

U Srbiji, prema zvaničnim podacima iz 2018. godine,²⁹ **postoji 15 sigurnih kuća**, čiji je ukupan kapacitet 226 mesta i od kojih većina funkcioniše kao organizaciona jedinica centra za socijalni rad.³⁰ Međutim, istraživanja pokazuju da je realno stanje drugačije i da u Srbiji **aktivno funkcioniše 12 sigurnih kuća** (Beograd, Leskovac, Priboj, Novi Sad, Kragujevac, Zrenjanin, Pančevo, Sombor, Niš, Vranje i Sremska Mitrovica i Smederevo) od kojih je jedna (Smederevo) isključivo funkcioniše isključivo kao prihvatilište za žrtve trgovine ljudima.³¹ U 11 sigurnih kuća može da se smesti 178 korisnica,³² tako da su postojeći kapaciteti znatno niži od preporučenih standarda,³³ a njihova teritorijalna raspoređenost nije adekvatna,³⁴ niti su dostupne svim ženama sa iskustvom nasilja.³⁵ U 2020. godini procenjen broj stanovnika u Republici Srbiji je iznosio 6.945.235³⁶ tako da bi, prema standardima SE, bilo potrebno oko 690 mesta.

- **Skoro polovina SK nema licencu za rad**

²⁸ D. Todorov, 2022 i NVO Atina, 2022.

²⁹ Gradovi u kojima su sigurne kuće: Beograd, Novi Sad, Sombor, Sremska Mitrovica, Zrenjanin, Kragujevac, Niš, Jagodina, Pančevo, Leskovac, Šabac, Smederevo, Priboj, Vranje i prihvatilište za urgentne slučajeve u Vlasotincu.

³⁰ Izveštaj Republike Srbije podnet u skladu sa članom 68, st. 1 Konvencije Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici (Studija početnog stanja) str. 48, dostupno na: <https://www.rodnaravnopravnost.gov.rs/en/node/409>.

³¹ Na sastanku Zajednice prakse sigurnih kuća u javnom prostoru, čije formiranje je pokrenula UN Women, 19. i 20. aprila 2022. godine, predstavnici sigurnih kuća konstatovali su da je u RS funkcionalno 12 SK, od kojih je jedna namenjena isključivo žrtvama trgovine ljudima.

³² D. Todorov, 2022.

³³ Dokument SE Borba protiv nasilja prema ženama: Minimalni standardi Saveta Evrope za usluge podrške sadrži set minimalnih i željenih standarda za sigurne kuće podrazumevaju da je potrebno obezbediti jedno porodično mesto – mesto za majku i prosečan broj dece na 10 hiljada stanovnika.

³⁴ Sigurne kuće postoje u 11 od 25 okruga u Srbiji i u gradu Beograd što ukazuje na njihovu neadekvatnu teritorijalnu raspoređenost.

³⁵ Beker, K. 2020, op.cit. str. 48

³⁶ Opštine i regioni u Republici Srbiji, Procenjen broj stanovnika, 2020. Republički zavod za statistiku, <https://publikacije.stat.gov.rs/G2020/Pdf/G202013047.pdf>, str. 146.

U Srbiji postoji 11 funkcionalnih³⁷ sigurnih kuća, koje pružaju usluge bezbednog smeštaja ženama sa iskustvom nasilja. Prema zvaničnim podacima na sajtu nadležnog ministarstva,³⁸ četiri kuće imaju licencu za rad (Leskovac, Pančevo, Beograd i Kragujevac). Međutim, ovaj spisak licenci nije ažuriran, jer su u međuvremenu **licencu su dobile još dve** sigurne kuće (Niš i Vranje). **Nisu javno dostupni podaci o tome kako je nedostatak licence rešen nakon isteka roka za licenciranje u oktobru 2018. godine.** Nedostatak licence otežava rad ustanova i pristup ovoj usluzi ženama žrtvama rodno zasnovanog nasilja i ženama iz višestruko diskriminiranih grupa,³⁹ što je u suprotnosti sa zakonskim odredbama o tome da usluge mogu pružati samo ustanove koje su ih licencirale.

- **SK nemaju dovoljno finansijskih sredstava za rad**

Najveći problem svih sigurnih kuća jeste nedostatak sredstava.⁴⁰ Lokalne samouprave ne izdvajaju dovoljno sredstava za finansiranje prava i usluga namenjenih ženama žrtvama nasilja. Većina budžeta JSL nije rodno senzitivna, što znači da u okviru budžetske linije za „programske aktivnosti, domski smeštaj, prihvatilište i druge vrste smeštaja“ se vidi samo ukupan iznos, tako da nije moguće videti kolika su izdvajanja za podršku ženama sa iskustvom nasilja.⁴¹ Smeštaj i boravak žena i njihove dece u sigurnim kućama je besplatan za osobe sa teritorije lokalne samouprave, dok troškove korisnica koje dolaze iz drugih opština najčešće snose centri za socijalni rad iz njihovog mesta prebivališta, što često nije moguće jer neke jedinice lokalne samouprave u svom budžetu ne planiraju sredstva za te namene. Istraživanja pokazuju značajne razlike između lokalnih zajednica u pogledu dnevne cene smeštaja, što korisnice ove usluge stavlja u neravnotežan položaj.⁴²

Strukturalni standardi u SK u Srbiji – glavni nalazi i prepreke

- **Problem sa brojem stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima smeštaja u prihvatilište**

Glavni razlozi zbog kojih većina sigurnih kuća nema licencu za rad **su nedovoljan broj stručnih radnika i neadekvatni ugovori o radu.** U većini sigurnih kuća zaposlene su i žene i muškarci (na poslovima obezbeđenja, održavanja, administrativno-tehničkim poslovima, poslovima ekonoma ili domaćina/ce). Zabrinjavajući je podatak iz istraživanja NVO Atine, da u **50% sigurnih kuća, lica na poziciji rukovodioca/teljke, istovremeno obavljaju i poslove stručnog/e radnika/ce,** što govori u prilog činjenici

³⁷ Funkcionalne sigurne kuće su opremljene za smeštaj i bezbedan boravak korisnica, a raspolazu sa dovoljno sredstava i ljudskih resursa koji mogu da pružaju usluge prema definisanim minimalnim standardima rada.

³⁸ Na sajtu Ministarstva nadležnog za socijalnu politiku je zvanično četiri licencirane sigurne kuće. Spisak licenci dostupan: <https://www.minrzs.gov.rs/sr/dokumenti/predlozi-i-nacrti/sektor-za-brigu-o-porodici-i-socijalnu-zastitu/usluge-socijalne>.

³⁹ Strategija za sprečavanje i borbu protiv rodno zasnovanog nasilja prema ženama, str. 49.

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ D. Todorov, 2022.

⁴² Ibid.

da broj radnika nije dovoljan u odnosu na potrebe.⁴³ Pored toga, dvostruka uloga koju rukovoditeljke u ovoj situaciji imaju, neosporno se može tumačiti kao potencijalni **rizik od preurenjenog sagorevanja na radu**. S druge strane, nameće se **pitanje kvaliteta usluge ukoliko u okviru iste usluge jedna osoba obavlja dva vrlo zahtevna opisa posla**.

- **Kuće „prinudjene“ da smanjuju kapacitete jer nemaju dovoljno zaposlenih da ispune standarde prema realnim kapacitetima**

Kroz fokus grupne razgovore, predstavnici/ce sigurnih kuća govorili su o tome da su sigurne kuće bile “prinudjene” da smanjuju svoje kapacitete, kako bi ispunile uslov (broj zaposlenih u odnosu na broj korisnica) za dobijanje licence. To faktički znači da **u praksi neke sigurne kuće imaju veći kapacitet od onog koji je licencom propisan**, s tim da se ti kapaciteti ne koriste usled nemogućnosti upošljavanja novih radnika. Posmatrano sa stanovišta kvaliteta usluge, ova praksa smanjenja kapaciteta sigurnih kuća, u cilju prilagođavanja trenutnom stanju, u pogledu zaposlenog kadra, govori o **niskoj motivaciji nadležnih aktera da se većem broju žena pruži kvalitetnija usluga time što će se zaposliti novi profesionalci/ke**.

- **Skoro polovina sigurnih kuća nema definisane bezbednosne procedure i ugrožena je tajnost lokacije**

Anketno istraživanje NVO Atine je pokazalo da **malo manje od polovine (42.9%) sigurnih kuća u Srbiji nema definisane bezbednosne procedure**. Oko polovina sigurnih kuća se trudi da obezbedi tajnost lokacije tako što adresu ne prikazuje javno, 21.43% tako što sa korisnicama potpisuje saglasnost o poštovanju tajnosti lokacije, u 22% sigurnih kuća dolazak trećih lica je ograničen samo na predstavnike institucija. Dok su svi sagovornici focus grupa naveli da su **beležili situacije u kojima je tajnost lokacije prekršena** (najčešći primer je da je taksista znao gde je kuća i dovodio nasilnika, do primera da je CSR poslao nasilnika do SK da preuzme decu na viđenje), što direktno ugrožava bezbednost žena koje se nalaze u tim smeštajima, ali i angažovanog osoblja.

- **Većina sigurnih kuća nema fizičko obezbeđenje**

Više od 70% sigurnih kuća nema konstatno prisutno obezbeđenje, u tim slučajevima osoblje prihvatilišta je jedino koje tokom noći, a često i dana boravi sa korisnicama. Stručni radnici verbalizuju osećanje bespomoćnosti i straha, na prvom mestu za korisnice, a na drugom mestu i za sebe lično. Međutim, iako bi prisustvo obezbeđenja olakšalo rad stručnim radnicima/ama i saradnicima/ama, zaposleni izražavaju bojazan zato što pripadnici obezbeđenja obično nisu dovoljno senzibilisani za temu rodno-zasnovanog nasilja, ne poznaju načine komunikacije i rada sa ženama žrtvama rodno-zasnovanog nasilja, što predstavlja dodatni rizik od retraumatizacije i/li reviktimizacije.⁴⁴

⁴³ Pravilnikom se propisuje minimalan broj stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u prihvatilištu za žrtve zlostavljanja, zanemarivanja i nasilja u porodici – pet stručnih radnika i dva saradnika za kapacitet do deset korisnika, a jedan stručni radnik na svakih dodatnih pet korisnika, odnosno jedan saradnik na svakih dodatnih deset korisnika (čl. 59, stav 1).

⁴⁴ NVO Atina, 2022.

- **Nijedna sigurna kuća nije u potpunosti pristupačna za osobe sa invaliditetom**

Važan segment strukturalnih standarda, jeste i pristupačnost sigurnih kuća ženama sa fizičkim invaliditetom (otežano kretanje, kretanje uz pomoć kolica ili drugih ortopedskih pomagala). **Preko 90% sigurnih kuća je u svom radu imalo ili trenutno ima žene sa fizički, mentalnim, senzornim poteškoćama.** Ukupno 57.1% sigurnih kuća ima obezbeđen prilaz specijalizovanim vozilima, čime se olakšava pristup ženama sa invaliditetom, dok 42.9% nema obezbeđen prilaz ovim vozilima pa je samim tim i pristup za žene otežan.

Nijedna sigurna kuća u Srbiji nema vertikalni transport/pokretnu stolicu (ako je na svakom etažu smešteno do 20 korisnica), **ni lift** (ako je na svakom spratu smešteno više od 20 korisnica ili ako objekat ima više od tri etaža), iako je to predviđeno članom 6. Pravilnika o bližim uslovima i standaradima za pružanje usluge socijalne zaštite.

Prilagođen prostor za žene sa invaliditetom ima 35.7% sigurnih kuća, dok **64.3% nema prilagođen prostor ovoj kategoriji. Ukupno 85.7% sigurnih kuća nema dostupne krevete specijalizovane za teže pokretne žene**, dok 14.3% ima. Potrebu za prilagođavanjem (adaptacijom) prostora, kako bi se olakšao pristup ženama sa invaliditetom, izrazilo je 85.7% sigurnih kuća. Žrtve nasilja nisu samo žene sa telesnim invaliditetom već i senzornim, **a ni u jednoj sigurnoj kući u Srbiji ne postoje tehnička sredstva za komunikaciju sa osobama sa senzornim invaliditetom.**

Zaključuje se da sigurne kuće nisu u dovoljnoj meri pripremljene za prijem žena sa invaliditetom, međutim to u praksi ne znači da prijem neće biti realizovan, već će im biti otežan boravak u sigurnoj kući (otežano kretanje i obavljanje svakodnevnih aktivnosti), te je upitan kvalitet usluge koji te osobe dobijaju.

Funkcionalni standardi – glavni nalazi i prepreke

Na osnovu istraživanja NVO Atina, stručni radnici/ce prihvatilišta za žene žrtve nasilja, navode da prilikom procene uzimaju u obzir:

1. Fizičku sigurnost (100%);
2. Potrebe dece (95.7%);
3. Zdravstvene potrebe (87%),
4. Pravne savete (82.6%);
5. Socijalno blagostanje (56.5%);
6. Ekonomsko blagostanje (47.8%);
7. Imigracione savete (13% slučajeva)

Percepcija stručnih radnika ukazuje da **je bezbednosno pitanje glavno za žene kada dođu u sigurnu kuću.** Kroz fokus grupe zaposleni su naveli primere kada su počinioci nasilja dolazili do sigurne kuće i pokušavali da dođu do korisnice. U takvim situacijama, zaposleni su uglavnom pozivali policiju koja je izlazila na lice mesta, ali se ističe da **dugoročno to ne rešava problem.**

Izazovi u pružanju medicinske podrške

Zaključak fokus grupa iz izveštaja NVO Atina je da postoje **brojni izazovi u pristupu žena žrtava nasilja medicinskoj podršci**, u čemu se slaže i ocena ispitanika/ca koji su učestvovali u popunjavanju upitnika. U ostvarivanju zdravstvene zaštite, kroz fokus grupe, sumirani su sledeći izazovi:

1. Logistički - prevoz i pratnja do zdravstvene ustanove ponekad je teško izvodljiva zbog nedostatka radnika, vozila, a tokom pandemije usled potrebe za testiranje i izolacijom korisnica svaki put kada napuste ustanovu;
2. Nedostatak saradnje - u nekim gradovima ne postoji saradnja sa zdravstvenim sistemom ili je ona na niskom nivou. Neretko radnici u zdravstvenom sistemu nisu dovoljno senzibilisani za žrtve nasilja, što dovodi do retraumatizacije;
3. Neobučeno osoblje za medicinske svrhe - nijedna sigurna kuća u Srbiji nema zaposleno medicinsko osoblje koje bi moglo da pruži prvu pomoć, deli terapiju ili pruži bilo koji drugi oblik medicinske pomoći.

Programi podrške – akcenat na ekonomskom osnaživanju

Korisnicama se najčešće pružaju psihološka pomoć i podrška, savetodavni rad i ekonomsko osnaživanje. Kada je reč o ekonomskom blagostanju, **više od polovine (56.5%) sigurnih kuća sprovodi programe ekonomskog osnaživanja. U 78.3% sigurnih kuća žene imaju mogućnost da budu deo zajednice i razvijaju mrežu podrške**, a ona se u percepciji stručnih radnika ogleda kroz informisanje, doškolovanje, povezivanje sa drugim institucijama u cilju zapošljavanja, kreiranje (ne)formalne mreže podrške žena koje su žrtve nasilja.

Vrste usluga koje korisnicama pružaju sigurne kuće

Evidencije o vrstama i broju usluga se vode u 10 sigurnih kuća.⁴⁵ Samo jedna sigurna kuća nema ovakve evidencije, ali koristi liste praćenja. Podatke iz evidencija statistički obrađuju devet sigurnih kuća i oni su dostupni, jedna sigurna kuća ne obrađuje statističke podatke, a u jednoj sigurnoj kući podatke statistički obrađuju prema potrebi. Evidentiranje podataka i njihova statistička obrada mogli bi biti značajni za obračun troškova i finansiranje rada SK. Neke sigurne kuće imaju i dežurne telefone (nelicencirane) putem kojih se obraćaju žene za savete. Telefoni su dostupni tokom dana, a predstavljaju značajan resurs za osnaživanje onih žena koje su aktuelno u nasilju, a nisu dovoljno informisane o svojim pravima i procedurama za prijavljivanje nasilja.

Planiranje

U procesu planiranja od ključne važnosti je međusektorska saradnja, budući da je u planiranje uključeno više aktera i da se oni obavezuju na različite aktivnosti. Kada govorimo o planiranju napuštanja sigurne kuće, pred stručne radnike/ce se nameće zadatak kreiranja participativne strategije o napuštanju smeštaja. **Najveći broj ispitanika/ca, njih 33.3% navodi da planiranje izlaska se sprovodi u saradnji sa nadležnim CSR-om, dok 29% prepoznanje da je ključna u tom procesu participacija i mišljenje korisnice.**

Pravilnici, procedure i protokoli kojima se rukovode SK u Srbiji – stanje i problemi

Uzimajući u obzir zakone, procedure i pravilnike koji su propisani domaćom legislativom, sigurne kuće u Srbiji u praksi treba da se rukovode i primenjuju Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje

⁴⁵ NVO Atina, 2022

usluga socijalne zaštite⁴⁶, Pravilnik o tehničkim standardima planiranja, projektovanja, izgradnje objekata kojima se osigurava nesmetano kretanje i pristup osobama sa invaliditetom, deci i starijim osobama.⁴⁷

Postojećim Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite nije predviđeno pribavljanje bezbednosne procene za žrtve zlostavljanja i nasilja, međutim prepoznaje se da je svrha smeštaja u prihvatilište osiguravanje bezbednosti korisnika/ca u kriznim situacijama.

Na osnovu prethodnih istraživanja ustanovljeno je da postoje razlike među sigurnim kućama u pogledu propisa na osnovu kojih rade i pružaju usluge ženama koje su preživele nasilje u porodici. Neke sigurne kuće imaju više pravilnika i procedura. **Kako prethodna istraživanja nisu razdvajala podatke po sigurnim kućama, nemamo uvid u interna dokumenta, pravila i procedure koje se primenjuju u pojedinačnim sigurnim kućama.** Takođe, ovi podaci su prikupljeni anketno i opisno. Istraživačice nisu imale uvid u sama dokumenta, niti su dobile ažuriran spisak dokumenata za svaku sigurnu kuću.

Međutim, iz kvalitativnog istraživanja NVO Atina uočava se da na pitanje o **tome kako vide svrhu pravilnika u svakodnevnoj realizaciji usluge**, 42% učesnika/ca fokus grupa navodi da su **postojeći pravilnici previše opšti i da ne doprinose u konkretnom sprovođenju usluge**, odnosno 31% njih smatra da pravilnici **definišu samo pitanja koja se odnose na strukturu, a ne na suštinu pružanja usluge (kvalitet).**

Istraživanje NVO Atina je posebnu pažnju posvetilo pravilnicima. Rezultati istraživanja pokazuju da sigurne kuće **primenjuju najčešće tri vrste pravilnika** i to:

1. Pravilnik o bližim standardima i uslovima za pružanje usluga socijalne zaštite (64.3 %);
2. Pravilnik o protokolu postupanja u ustanovama u odgovoru na nasilje, zlostavljanje i zanemarivanje (21.4%);
3. Pravilnik o postupanju ustanove u slučajevima sumnje ili utvrđenog diskriminatornog ponašanja i vređanja ugleda, časti i dostojanstva ličnosti (14.3%)

Dok, nijedna sigurna kuća ne primenjuje Pravilnik o tehničkim standardima planiranja, projektovanja, izgradnje objekata kojima se osigurava nesmetano kretanje i pristup osobama sa invaliditetom, deci i starijim osobama (0%).

U Republici Srbiji 71.4% sigurnih kuća ima potpisane **protokole o saradnji sa zdravstvenim ustanovama, koji u velikoj meri olakšavaju pristup pravima iz zdravstvene zaštite.** Međutim, podaci spomenutog istraživanja pokazuju da je pitanje zdravstvene zaštite još uvek **izazov u praksi** za mnoge sigurne kuće, pogotovo za vreme COVID-19 pandemije. Protokoli o saradnji sa zdravstvenim ustanovama, pored prioriteta moraju prepoznavati i mogućnost upućivanja korisnika na druge specijalističke preglede i usluge bez obzira na to da li su oni u direktnoj vezi sa pretrpljenim nasiljem i da li prevazilaze nivo urgentne zdravstvene zaštite.

Oko polovina sigurnih kuća ima **potpisane memorandume o saradnji sa lokalnim Nacionalnim**

46 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, dostupno na: <https://www.paragraf.rs/propisi/pravilnik-blizim-uslovima-standardima-pruzanje-usluga-socijalne-zastite.html>.

47 Pravilnik o tehničkim standardima planiranja, projektovanja, izgradnje objekata kojima se osigurava nesmetano kretanje i pristup osobama sa invaliditetom, deci i starijim osobama, dostupno na: <https://www.paragraf.rs/propisi/pravilnik-o-tehnickim-standardima-planiranja-projektovanja-i-izgradnje-objekata-kojima-se-osigurava-nesmetano-kretanje-i-pristup-osobama-sa-invaliditetom-deci-i-starim-osobama.html>.

službama za zapošljavanje. Saradnja se odvija tako što se korisnice upućuju na nacionalnu službu koja im garantuje prednost prilikom traženja posla. Primeri dobre prakse postoje u ovoj oblasti, pa tako jedna od sigurnih kuća ima potpisan memorandum o saradnji sa univerzitetom, koji je i međunarodno priznat, a korisnice imaju mogućnost da pohađaju različite obuke. Na taj način svaka žena dobija priliku da se dodatno obrazuje, što joj u perspektivi olakšava traženje zaposlenja.

Treninzi i obuke za osobe angažovane u SK – potrebe

U svim SK zaposleni navode da imaju mogućnost da pohađaju obuke u vezi sa nasiljem u porodici, ali i druge specijalizovane, pre svega akreditovane obuke, a mogućnost usavršavanja imaju i pomoćni radnici. U većini, o vrstama **obuka odlučuju direktor u saradnji sa stručnim radnicima/zaposlenima**, ali mogu i samoinicijativno ili po preporuci direktora da pohađaju obuke. Ponekad odlazak na obuke zavisi i od raspoloživih finansijskih sredstava. Uglavnom, sigurne kuće planiraju sredstva za usavršavanje zaposlenih, a nekoliko pravi plan edukacija, na osnovu čega su planirana sredstva za te namene, s obzirom na to da je razvoj osoblja predviđen minimalnim strukturalnim standardima.⁴⁸

Upitani o tome kakve obuke smatraju potrebnim, predstavnici/e sigurnih kuća navode obuke za:

- 1. specijalizovani rad sa ženama žrtvama nasilja (33%)**
- 2. rad sa decom svedocima nasilja (32%)**
- 3. rad sa temom seksualnog nasilja i traume (25%)**
- 4. prevazilaženje traumatskog iskustva nasilja (20%)**
- 5. specijalizovano pružanje pomoći žrtvama u stanjima akutne krize (17%)**
- 6. ekonomsko osnaživanje žena (15%)**
- 7. procena verodostojnosti iskaza (15%)**
- 8. obuke za rad sa počiniocima nasilja (10%)**
- 9. prevencija sindroma sagorevanja kod profesionalaca u socijalnoj zaštiti (10%)**
- 10. rad sa osobama sa invaliditetom zrtvama porodičnog nasilja (10%)**

Predstavnici/e fokus grupa ističu važnost kreiranja i obuka koje se odnose na saradnike/ce u sigurnim kućama za koje nema obuka, a koji su u svakodnevnom kontaktu sa ženama žrtvama ističući da saradnici/e dolaze iz najrazličitijih profesija i da njihovo osnovno obrazovanje često nije i ne mora biti u vezi sa pomagačkim profesijama.

INDIVIDUALNA PROCENA POTREBA SIGURNIH KUĆA U SREMSKOJ MITROVICI, BEOGRADU, ZRENJANINU, NOVOM SADU, SOMBORU I PANČEVU

⁴⁸ D. Todorov, 2022.

Metodologija istraživanja

Za potrebe izrade individualnih procena potreba i izrade spiska prioriteta za jačanje kapaciteta sigurnih kuća u šest gradova u Srbiji (Novi Sad, Sombor, Sremska Mitrovica, Zrenjanin, Pančevo i Beograd), sprovedeno je kvalitativno istraživanje zasnovano na polu-struktuisanim intervjuima, terenskim posmatranjima i analizi internih dokumenta sigurnih kuća od strane kvalifikovanih istraživačica SeConS grupe za razvojnu inicijativu.

U sklopu terenske posete predviđeni intervjui: sa koordinatorkom/direktoricom/rukovoditeljkom sigurne kuće, sa jednim ili više stručnih radnika/saradnika, sa jednim ili više pomoćnih radnika/saradnika (obezbeđenje, domari, ekonomi) i po mogućnosti razgovor sa jednom korisnicom (Aneks 1,2,3 – vodiči za intervju i Aneks 4, 5 – izjave o informisanom pristanku na intervju). Intervjui su imali za cilj da se stekne uvid zaposlenih i korisnica o bezbednosti kuće – u skladu sa strukturalnim standardima. Razgovori sa zaposlenima su se takođe fokusirali na jačanju njihovih kapaciteta u skladu sa funkcionalnim standardima (unapređenje procedura, pravilnika, protokola, ali i individualnih obuka za zaposlene).

Pored intervjua, predviđeno je terensko posmatranje samih sigurnih kuća (Aneks 6 – vodič za terensko posmatranje) koje je podrazumevalo da zaposleni sprovedu istraživačice kroz unutrašnji i spoljašnji prostor sigurne kuće zarad izrade individualne procene potreba vezanih za strukturalne standarde. Tokom sastanka sa predstavnicima sigurnih kuća u Vrnjačkoj Banji,⁴⁹ rukovoditeljke/direktorice sigurnih kuća su zamoljene da istraživačicama daju na uvid internu dokumentaciju (protokole, procedure i pravilnike) kojima se rukovodi sigurna kuća, a zarad izrade individualne procene potreba vezanih za funkcionalne standarde.

Istraživanje je sprovedeno u novembru i decembru 2022. godine i za cilj je imalo procenu individualnih potreba svake sigurne kuće u kontekstu unapređenja bezbednosti korisnica, ali i zaposlenih, u skladu sa minimalnim strukturalnim i funkcionalnim standardima. Na osnovu procene potreba izrađeni su individualni planovi za jačanje kapaciteta koji sadrže listu prioriteta za unapređenje. Važno je napomenuti da postoji neujednačenost kada je reč o individualnim procenama usled različitog stepena otvorenosti za saradnju u različitim sigurnim kućama. Na osnovu stepena njihove otvorenosti i dostupnosti za procenu varira i sam kvalitet procene. Nisu sve sigurne kuće bile saglasne da se obave intervjui sa svim gore predviđenim zaposlenima i sa korisnicama, a u nekim slučajevima nije dozvoljen audio zapis iako su istraživači garantovali za bezbednost i anonimnost podataka. Takođe, u nekim sigurnim kućama bilo je potpuno ili delimično onemogućeno da se izvede terensko posmatranje i većina sigurnih kuća nije bila saglasna da podeli svoja interna dokumenta sa istraživačicama. U sledećoj tabeli je prikazana dostupnosti podatka na osnovu kojih su rađene procene.

Tabela 2. Obavljeni intervjui za procenu potreba

Sigurna kuća	Intervju sa direktoricom /rukovoditeljkom/koordin	Intervju sa stručnim osobljem	Intervju sa pomoćnim osobljem	Intervju sa korisnicom	Pristup ili spisak dokumenataji SK	Terensko posmatranje
--------------	---	-------------------------------	-------------------------------	------------------------	------------------------------------	----------------------

⁴⁹ Drugi sastanak „Zajednica prakse sigurnih kuća u Srbiji“, u okviru projekta „Sigurnost devojčica i žena u javnom prostoru“, održan je u periodu od 31. oktobra do 01. novembra 2022. godine u Vrnjačkoj Banji.

	atorkom					
Sremska Mitrovica	1	1	1	1	Pristup	Omogućeno
Beograd	0	3	1	1	Nije dobijen pristup	Nije omogućeno
Zrenjanin	1	2	1	1	Nije dobijen pristup	Delimično omogućeno
Novi Sad	1	0	0	0	Nije dobijen pristup	Delimično omogućeno
Pančevo	1	1	0	0	Obećan spisak	Omogućeno
Sombor	1	0	0	0	Obećan spisak	Delimično omogućeno

Opšti podaci za svih šest sigurnih kuća

- Osnivanje i funkcionisanje

Sigurne kuće u Srbiji su sve osnovane između 2000. i 2016. godine, većina uz podršku Fonda B92. Najstarija sigurna kuća je otvorena u Beogradu i ona jedino nije osnovana od strane jedinice lokalne samouprave (JLS), već je za njeno funkcionisanje zadužena organizacija civilnog društva. Što se ostalih kuća tiče, građene su tipski po uzoru jedna na drugu. Trenutno, jedino Beograd ima važeću licencu i Pančevo je u procesu obnove (jer im je licenca istekla), dok oslate sigurne kuće nikad nisu bile licencirane.

Tabela 3. Funkcionalne sigurne kuće, osnivači, funkcionisanje i godina osnivanja⁵⁰

Sigurna kuća	Osnivač sigurne kuće	Status/funkcionisanje sigurne kuće	Licenca za rad	Godina osnivanja sigurne kuće
Beograd	NVO	Organizacija civilnog društva	Važeća	2000. g.
Novi Sad	JLS	Centar za socijalni rad	U postupku ⁵¹	2006. g.
Zrenjanin	JLS	Centar za pružanje usluga socijalne zaštite	U postupku	2009. g.

⁵⁰ Tabela modifikovana i preuzeta iz izveštaja Todorov, 2022 i NVO Atina, 2022.

⁵¹ U postupku označena su prihvatilišta koja su predviđenog roka u maju 2016. podneli zahtev za izdavanjem licence i još nisu dobili važeću licence.

Pančevo	JLS	Centar za socijalni rad	U obnovi ⁵²	2011. g.
Sombor	JLS	Centar za pružanje usluga socijalne zaštite	U postupku	2011. g.
Sremska Mitrovica	JLS	Centar za socijalni rad	U postupku	2016. g.

Iako su sve sigurne kuće osnovane gradskim odlukama i usluga je besplatna za korisnice tih opština, sve sigurne kuće primaju korisnice i iz drugih (obližnjih) opština. Troškovi smeštaja korisnika koje imaju prebivalište u drugim opštinama se refundiraju preko CRS iz opštine prebivališta korisnice. Praksa je pokazala da, u situacijama kada opština prebivališta korisnice ne pokrije troškove za njen smeštaj u sigurnoj kući, te troškove onda namiruje lokalna samouprava na čijoj teritoriji se nalazi sigurna kuća.

- **Kapaciteti sigurnih kuća**

Sve sigurne kuće su smanjile svoje kapacitete jer ne mogu da ispune minimalni strukturalni standard vezan za broj stalno zaposlenih stručnih saradnika. Pojedine kuće su naglasile da bi im bilo značajno da im se obnove ili kupe novi kreveti jer pojedine sobe imaju krevete na sprat. Prikazani podaci govore o neujednačenosti kada je u pitanju sprovođenje usluge. Primera radi, sigurne kuće sa istim kapacitetom realizuju smeštaj istog broja korisnika u različitom broju. Uz mogućnost da broj soba govori o ukupnom kapacitetu prihvatilišta, a ne samo o broju soba predviđenih za smeštaj, može se zaključiti da prosečno nešto više od dve osobe koristi jednu sobu za boravak u sigurnoj kući.

Tabela 4. Broj soba i ležajeva u Sigurnim kućama trenutno i 2018⁵³

Sigurna kuća	Broj soba	Broj ležajeva 2018	Broj ležajeva 2022
Sombor	6	22	10
Sremska Mitrovica	5	/	10
Zrenjanin	6	20	10
Pančevo (licencirana)	5	25	15
Novi Sad	5	25	20
Beograd (licencirana)	21	85	50 ⁵⁴ (sagovornice navele 30)

- **Rodna struktura zaposlenih**

Međunarodni minimalni standardi Saveta Evrope za pružanje usluge sigurne kuće ukazuju na važnost da

⁵² Obnova se odnosi na to da je prihvatilište nekada posedovalo licencu koja je u međuvremenu istekla.

⁵³ Podaci preuzeti iz Todorov, 2022.

⁵⁴ Tokom procene potreba zaposleni su naveli da je kuća licencirana na 30 korisnika.

ovu uslugu pružaju isključivo žene. Mišljenja naših sagovornika su podeljena po ovom pitanju. Neke zaposlene u sigurnim kućama smatraju da svi zaposleni, uključujući obezbeđenje treba da budu žene. Najveći broj njih smatra da fizičko obezbeđenje ipak treba da bude „muškarac sa pištoljem“, iako su u pojedinim sigurnim kućama navodili negativna iskustva sa radnicima obezbeđenja koja su dovela do rizika retraumatizacije korisnica. Razlozi ovako loših iskustava su, pre svega, nedovoljna senzibilizacija radnika obezbeđenja. Sa druge strane, u dve sigurne kuće postoje i zaposleni stručni radnici muškog pola i to, prema mišljenjima sagovornika, ne predstavlja problem; štaviše, smatraju da je prednost jer su u pitanju „priznati stručnjaci“ i kolege koje su „često obazrivije i uviđavnije za potrebe korisnica od koleginica“.

Tabla 5. Zaposleni u SK po polu i angažmanu

Ukupno osoblje 55 u svih šest SK	Ženskog pola	Muškog pola	Ukupno
Stručno osoblje	31	2	33
Pomoćno osoblje	4	1 (domar)	5
Fizičko obezbeđenje	1	9	10

SIGURNA KUĆA U SREMSKOJ MITROVICI

I Osnovni podaci o sigurnoj kući

Osnivač: Sigurna kuća je osnovana 2016. godine kao projekat koji se finansira iz budžeta grada Sremska Mitrovica i radi u sklopu CSR „Sava“ u Sremskoj Mitrovici (specijalizovano prihvatilište "Sigurna kuća" za žene i decu žrtve nasilja u porodici i žrtve trgovine ljudima). Objekat je građen namenski i tipski (po uzoru na SK u Novom Sadu i Zrenjaninu).

Teritorija koju pokriva usluga: U pitanju je regionalna usluga koja pokriva celu teritoriju opštine Srem koja je besplatna za korisnice iz Sremske Mitrovice, dok se boravak korisnica iz drugih opština pokriva iz budžeta opštine prebivališta korisnice (dnevna cena boravka po korisnici je 850 dinara).

Licenca: Sigurna kuća je trenutno u procesu dobijanja licence za rad. Sagovornica navodi da su više puta podnosili elaborat, ali da dugi nisu dobijali odgovor od nadležnog Ministarstva. Jedini uslov koji SK ne ispunjava je broj zaposlenih stručnih radnika na neodređeno vreme. Trenutno ispunjavaju uslov u smislu broja zaposlenih radnika (5+1 na 10 korisnica), ali sa neadekvatnim ugovorima o radu. Svi zaposleni su na ugovorima o privremeno povremenim poslovima.

Licence zaposlenih: Samo jedna koleginica ima licencu za rad pri Komori socijalne zaštite.

Smeštajni kapacitet: Sigurna kuća ima kapacitet da primi 10 korisnika (10 kreveta u 5 soba). U trenutku procene bilo je sedam korisnika, tri korisnice sa četvoro dece. Prethodno je smeštajni kapacitet bio 20 korisnika, ali su smanjili smeštajni kapacitet zbog procesa licenciranja koji bi u tom slučaju zahtevao sedam stručnih radnika i dvoje saradnika što sagovornici smatraju da je nedostižan cilj. Po mišljenju sagovornice, smeštajni kapacitet od deset je dovoljan za potrebe Srema (Sremske Mitrovice i drugih sremskih opština).

⁵⁵ Svrstani su svi zaposleni ne vezano za vrstu ugovora (određeno/neodređeno/PPP).

II Minimalni strukturalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

1. Lokacija, prostor i oprema:

Tajnost lokacije: Sigurna kuća se nalazi u samom gradu, ali je ulaz zavučen i nije na glavnoj ulici. U blizini kuće se nalaze opšta bolnica, policija i tužilaštvo. SK je okružena je stambenim višespratnim zgradama, što predstavlja bezbednosni rizik. Sagovornici navode da kada je građena kuća okolne parcele su bile prazne ili poljoprivredno zemljište, ali se prostor oko njih brzo urbanizovao. Sada, „uvek ima publike“ iz zgrada koje su oko i svi mogu da čuju imena korisnika. Po mišljenju svih sagovornika, tajnost lokacije nije obezbeđena. Problematična je visina ograde (nije dovoljno visoka). Predlog svih sagovornika jeste sadnja drveća oko kuće kao prirodna zaštita privatnosti.

Bezbednost korisnika i angažovanog osoblja

Svi sagovornici su naveli da se osećaju bezbedno u kući. Za korisnice osećaj bezbednosti posebno doprinosi odnos sa stručnim saradnicama. Angažovano osoblje takođe navodi da se osećaju bezbedno na svom radnom mestu.

Fizičko obezbeđenje: Sigurna kuća nema fizičko obezbeđenje, neformalnu ulogu obezbeđenja u noćnoj smeni preuzima pomoćno osoblje (domar) koji ima prethodno iskustvo rada u policiji. Procena zaposlenih je da im fizičko obezbeđenje ne treba i da je dovoljno prisustvo domara, koji radi u kući od osnivanja i senzibilisan je za rad sa žrtvama porodičnog nasilja. Pored toga, mišljenja su da bi angažovanje agencijskog obezbeđenja značilo često smenjivanje zaposlenih radnika, što može dodatno da ugrozi bezbednost. Pored toga, nedostatak fizičkog prostora za radnike obezbeđenja, koji pritom nisu senzibilisani za rad sa osobama sa iskustvom nasilja, dovodilo bi do čestog kontakta sa korisnicama u prostorijama kuće, što može dovesti do retraumatizacije žena.

Sigurnosni sistemi: Kuća ima video nadzor, panik taster povezan sa policijom, zvučne alarme u hodnicima. Procena sagovornika je da bi bilo neophodno unaprediti kamere, jer ne pokrivaju mrtve uglove kuće. Predlog je da se kupe minimum 4 nove kamere. Pored toga navodili su: senzorno osvetljenje u dvorištu, ali i bolje osvetljenje u samom prolazu do kuće, kao i ugradnja sigurnosnih vrata. Sagovornici smatraju da je najslabija sigurnosna tačka u kući vrata koja iz trpezarije/dnevnog boravka vode u dvorište, jer jedino na njima ne postoji roletna i nema nikakve zaštite, svako može da ih lako razbije i uđe unutra. Predlog je da na tim balkon vratima se ugrade roletne.

Bezbednost unutar kuće: Procena sagovornika je da je unutrašnjost kuće bezbedna za boravak. Kuća je topla, nameštaj ima znakove duge upotrebe ali je očuvan. Najveći problem predstavljaju noćna svetla, odnosno lampe iznad kreveta u sobama korisnika koje su polomljene. Predlog je zameniti noćne lampe u svim sobama. Pored toga, potencijalni rizik predstavljaju cipelnik i druge police jer nisu pričvršćene za zid. Predlog je da se sve police u kući pričvrste za zidove. Postoji klima uređaj u prizemlju, ali nema klima uređaja na spratu. Predlog je da se kupi klima za sprat.

Obezbeđena posebna soba za majku sa decom: Svaka spavaća soba može da bude namenjena za boravak majke sa dvoje dece (ukoliko je jedno dete beba i spava u krevetu). Svi kreveti za bebe su putni i svakako su im uvek neophodni dodatni kreveti za bebe, kao i druga oprema za bebe. Potencijalni rizik predstavljaju prozori na spratu. Preporuka zaposlenih je da se nameste ili komarnici ili dekorativne rešetke kako dete ne bi palo. Trenutno prostorija namenjena za učenje i igranje dece ima dvojak funkciju i služi po potrebi kao soba namenjena za smeštaj osoba sa invaliditetom. Kada imaju korisnicu smeštenu u toj sobi, onda nemaju prostor za boravak dece. Smatraju da bi se deo dnevne sobe mogao preurediti za prostor za igranje. Potrebno je da se nabave krevetići, igračke, i sigurnosne ograde. U dvorištu postoji prostor namenjen za dečiju igru, ali prema proceni svih sagovornika neophodna je adaptacija prostora da bude bezbedan za igru mlađe dece (mlađe od 5 godina). Potrebno je nabaviti

ljuljaške za mlađe od 5 godina, mekan pod.

Obezbeđena pristupačnost ženama sa invaliditetom: Prizemlje sigurne kuće jeste pristupačno za osobe sa invaliditetom (imaju adaptirano kupatilo i prilaz u kuću), ali soba namenjena za smeštaj osoba sa invaliditetom je ujedno i igraonica za decu. Potrebno je namenski adaptirati deo dnevnog boravka za dečju igru i učenje, čime će soba za osobe sa invaliditetom ostati samo za tu namenu.

2. Broj stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima smeštaja u prihvatilište

Prema Pravilniku neophodno je obezbediti pet stručnih radnika i dva saradnika za kapacitet do deset korisnika. Trenutno u SK u Sremskoj Mitrovici nema nijednog zaposlenog stručnog radnika sa ugovorom na neodređeno. U trenutku procene bilo je zaposleno 5 stručnih saradnica (tri psihološkinje, jedna socijalna radnica i jedna defektološkinja) i jedan pomoćni saradnik – domar. Stručna saradnica psihološkinja obavlja i ulogu koordinatorke, što je dovodi u rizik od sagorevanja usled dvojakih obaveza. Kada je reč o minimalnim standardima Saveta Evrope, SK ima obezbeđenu najmanje jednu kvalifikovanu radnicu za brigu o deci (defektološkinja), ali ne ispunjava uslov SE da svi zaposleni u SK budu ženskog pola. SK u momentu procene potreba ne ispunjava minimalne strukturalne standarde za dobijanje licence za rad. Potrebno je da se trenutno zaposlenima promeni ugovor iz privremeno-povremenih poslova u ugovor o radu na neodređeno.

III Minimalni funkcionalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

Na samom ulasku u kuću nalazi se kancelarija, koju koriste svi zaposleni. U toj prostoriji se nalazi video nadzor, ali ima i unutrašnji prozor iz kojeg se može pratiti događanja u kući. U ovoj prostoriji se odvija prijem, ali i individualni terapijski rad sa korisnicima. Tu se takođe čuvaju svi elektronski i štampani podaci za sve korisnike. Pristup tim podacima imaju samo stručne saradnice, dok domar ima uvid i pravo da upisuje u svesku dnevnih događanja kuće. Fizički podaci se čuvaju u ormanu, dok elektronski na šifrom zaštićenom kompjuteru. Prema proceni sagovornika, bezbednost podataka nije problem.

1. Prijem

Pravilnik navodi da ako je prijem korisnika u prihvatilište bio urgentan bez uputa centra za socijalni rad, pružalac usluge o prijemu korisnika obaveštava nadležni centar za socijalni rad najkasnije u roku od tri dana. Sagovornici navode da se poštuje procedura prijema i da najčešće korisnice dolaze u pratnji vodiča slučaja iz CRS (prema uputu centra), a ponekad u pratnji policije (urgentni prijem). Korisnica ne može sama da se prijavi u SK. Ukoliko je u pitanju korisnica iz druge opštine, prethodno se najave iz CSR opštine na kojem žrtva ima mesto prebivališta. U kontekstu saradnje sa drugim opštinama, zaposleni smatraju da je korektna, ali je problem što neke opštine nisu izdvojile sredstva za smeštaj žrtava porodičnog nasilja. Često iz drugih opština upućuju korisnice samo kad je prevelik rizik i ne postoji drugo rešenje. Najveći broj korisnica je iz Sremske Mitrovice, potom iz Šapca.

Prijemna procena se piše na dan prijema i obuhvata sve od dokumentacije (izjava-molba korisnice za smeštaj, prijemna procena, izjava o zaduženim stvarima, zapisnik o vrednostima, zapisnik o primljenoj dokumentaciji, ugovor o međusobnoj saradnji i ugovor o korišćenju smeštaja) do opservacije stručne saradnice (kako je izgledala, kako se ponašala, šta je donela sa sobom i sl.). Prema dokumentaciji koja je data na uvid istraživačima, pored uputa CSR, izveštaja policije, prijemna procena obuhvata i izveštaj lekara, nalaz neuropsihijatra i nalaz testa iz krvi na zarazne bolesti. Prema „Osnovnom programu organizacije“ kada stručni radnik Centra, uz uvažavanje mišljenja stručnog radnika Prihvatilišta, proceni da korisnik ispunjava uslove za korišćenje usluge, podnosi Zahtev za smeštaj korisnika sa obrazloženjem

i predlogom za korišćenje usluge Prihvatište za žene i decu žrtve porodičnog nasilja „Sremska sigurna kuća“. Uz Zahtev za smeštaj neophodno je priložiti i potvrdu o lekarskom pregledu, a koji se odnosi na proveru korisnika o podobnosti korišćenja kolektivnog smeštaja. Zahtev i lekarsko uverenje dostavljaju se stručnom radniku prihvatilišta po dolasku. Stručni radnik zatim otvara predmet.

2. Procena potreba

Iako prema Pravilniku, procena potreba se odnosi samo žrtve trgovine ljudima, SK ima procenu potreba svake korisnice.

Prema dokumentaciji koju smo dobili na uvid, SK u okviru dokumentacije tokom boravka korisnice ima pored, izjave o izlasku, kućnog reda, lista praćena korisnice, početne procene korisnice (blanko dokument), sveske izlazaka korisnice i dokument o proceni potreba i podrške tokom boravka. Prilikom procene se uzima u obzir fizički izgled, zdravstveno i mentalno stanje, način komunikacije, kognitivno funkcionisanje, emocionalno stanje, ponašanje, pravna zaštita i veština staranja o sebi. Procena obuhvata i stavove, očekivanja i ciljeve korisnice, a na osnovu istih i plan aktivnosti preduzetih u prihvatilištu. Korisnica po svakom izlasku iz kuće potpisuju izjavu gde garantuju da na svoju odgovornost izlaze i da će se vratiti do 19h. Postoji tabela sa satnicom kada je izašla i kada treba da se vrati.

3. Planiranje

Podrazumeva individualni plan usluga za korisnike prihvatilišta obavezno sadrži plan otpusta korisnika. Stiće se utisak iz razgovora sa stručnim saradnicama, ali i iz uvida u dokumentaciju da se planiranje i procena potreba preklapaju. U individualni plan usluga se ubrajaju i programi podrške namenjeni korisnicama. Prema rečima naših sagovornica, programe bi više okarakterisali kao aktivnosti nego kao sistematizovan program podrške. Prema dokumentaciji, u skladu sa prepoznatim prioriternim potrebama podrška može biti sledeća:

1. Podrška razvoju praktičnih veština vođenja svakodnevnog života
2. Podrška u razvoju kognitivnih kompetentnosti
3. Podrška u razvoju i unapređenju socijalnih veština i kompetencija
4. Podrška u razvoju samostalnosti u donošenju odluka i preuzimanja odgovornosti
5. Podrška u sticanju i razvoju veština potrebnih za pronalaženje i zadržavanje zaposlenja:
 - Aktivno prepoznavanje prilika za zapošljavanje unutar zajednice
 - Prepoznavanje potreba za obučavanjem žrtava u cilju pronalaska ili zadržavanja radnog mesta
6. Podršku da održava kontakt sa porodicom, starateljima ili prijateljima, ukoliko to želi i ako je procenjeno da je to u njegovom najboljem interesu
7. Podrška u strukturisanu slobodnog vremena.

Dodatni pravilnici i interna dokumentacija: SK kuća poseduje interni plan u slučaju incidentnih događaja koji je se ubrajaju samoubistvo i smrt korisnice, ozbiljan napada ili zloupotreba korisnika od stane zaposlenih ili trećeg lica, bolest, elementarna nepogoda, drugi neočekivani događaji koji utiču na funkcionisanje kuće.

Sporazumi i saradnja: Sporazum o saradnji sa jednim Udruženjem o obavljanju obuka za pokretanje svog biznisa ili zapošljavanja za korisnice. Istraživačicama je rečeno da imaju saradnju i Nacionalnom službom za zapošljavanje i sa zdravstvenim ustanovama, ali nismo dobili na uvid te sporazume. Moguće će da su ti sporazumi na nivou CSR ili da su usmeni sporazumi. Sagovornici navode da na mestima gde imaju lične kontakte imaju dobru multi sektorsku saradnju. Nedostaje im adekvatna saradnja sa predškolskim ustanovama, pogotovo u slučajevima kada je dete ima prebivalište u drugoj opštini. Pored toga, saradnja sa sekundarnim i tercijalnim zdravstvenim ustanovama bi mogla da se unapredi. Stručna saradnica

navodi primer kada je korisnica iz sigurne kuće sa bebom koja je imala temperaturu hitno prevezena sanitetom kod pedijatra, međutim, po povratku je morala da se vrati nazad u kuću sama, pešaka u sred noći.

IV Obuke za zaposlene

Obuke za stručno osoblje: Ključni je problem što ne postoji standardizovan program obuka za sve stručne zaposlene, tako da neko je prošao na primer obuku za prvu pomoć, ali nisu prošli svi zaposleni. Neki zaposleni su imali obuku o osnovama znakovnog jezika, ali ne svi. Ovaj problem je posebno značajan u svetlu činjenice da niko nije stalno zaposlen. Koordinatorica navodi da se pogotovo sad kad su u procesu licenciranja trude da prate i pohađaju obuke, ali da je najveći problem finansijski. Od obuka koje bi im bile od značaja su: trauma, intervencija u krizi (jer nisu svi zaposleni psiholozi).

Obuke za pomoćno osoblje: Koordinatorica navodi da je domar prošao obuku za rad sa žrtvama nasilja pre nego što je počeo da radi, ali posle toga nije ništa pohađao. Sam domar je izjavio da bi on išao na obuke, ali ne zna koje. Svi smatraju da je prednost njegovo prethodno radno iskustvo.

V Zaključak i sumiranje ključnih potreba konkretne sigurne kuće, uključujući i listu prioriteta

Ključan je problem nedostatak stručnih saradnica u smeni, pogotovo noćnoj smeni, Gore naveden primer korisnice koja se pešaka, noću sa bebom vraćala iz bolnice ukazuje da je neophodno povećati broj zaposlenih. Pored toga, koordinatorka sigurne kuće radi kao savetnica pri Centru za žrtve seksualnog nasilja u bolnici i navodi da je bilo slučajeva kad je sa posla u sigurnoj kući odlazila na prijem žrtve u bolnici. Ovo znači da je u nekim momentima sigurna kuća imala samo domara prisutnog od osoblja što je veliki rizik.

VI Lista prioriteta (nacrt na osnovu terenske posete i intervjua)

Jačanje tehničkih i infrastrukturnih kapaciteta u pogledu bezbednosti i pristupačnosti

1. Promena rasvete u kući – lampe u celoj kući nebezbedne.
2. Unapređenje sistema bezbednosti kroz kupovinu minimum 4 sigurnosne kamere (za mrtve uglove kuće) i senzornog osvetljenja u dvorištu, ali u prilazu kući.
3. Kupovina roletne za dvorišna vrata i prozor i komarnike za sve prozore.
4. Kupovina klima uređaja za gornji sprat.
5. Restauracija dečijeg igrališta i kupovina igraćaka za decu unutra i napolju.
6. Sadnja drveća oko dvorišta

Potencijalno dodatno za razmatranje: klizav pod i nepričvršćen plakar i cipelarnik u hodniku.

Unapređenje programa podrške, protokola i saradnje

1. Ne postoji program podrške za korisnice, neophodna bolja saradnja sa NSZ – pre svega vezano za programe prekvalifikacije i specijalizovani programi za korisnice.
2. Bolja saradnja sa CRS iz drugih opština i saradnja sa predškolskim i zdravstvenim ustanovama. .

Jačanje kapaciteta zaposlenih (obuke)

1. Definirati minimum obuka za sve zaposlene bez obzira da li je reč o stručnom ili nestručnom osoblju (prva pomoć, vanredne situacije i slično)
2. Obuke za stručne saradnice o traumi, intervenciji u krizi jer nisu sve psiholozi
3. Obuke za pomoćno osoblje – nije definisano koje.

SIGURNA KUĆA U BEOGRADU

I Osnovni podaci o sigurnoj kući

Osnivač: Sigurna kuća je osnovana 2000. godine. SK u Beogradu je prva sigurna kuća u Srbiji i jednina čiji osnivač nije CSR niti JLS već nevladina organizacija.

Teritorija koju pokriva usluga: sve opštine na teritoriji grada Beograda i odlukom o pravima i uslugama socijalne zaštite grada, za plaćanje troškova ove usluge se obezbeđuju sredstva iz gradskog budžeta na godišnjem nivou. Dok za korisnice sa prebivalištem izvan teritorije Beograda troškove snosi CSR opštine gde su prijavljene (2100 dinara na dan po korisnici).

Licenca: Sigurna kuća Beograd ima licencu za rad.

Licence zaposlenih: Svi zaposleni stručni radnici sa kojima smo razgovarali imaju licencu za rad.

Smeštajni kapacitet: prema prethodnim nalazima (Todorov, 2022) Sigurna kuća je licencirana na kapacitet od 50 korisnika, to jest 50 ležaja u 21 sobi. Ipak iz razgovora sa zaposlenima nama je rečeno da je kuća sada licencirana na 30 korisnika, ali da je je realni smeštajni kapacitet veći, iako nisu hteli da nam daju precizan podatak, okvirno 70ak kreveta. Svakako maksimalni kapacitet koji je moguć prema važećem pravilniku o licenciranju je 50.

II Minimalni strukturalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

1. Lokacija, prostor i oprema:

Tajnost lokacije: Sigurna kuća se sastoji iz tri spojena objekta (tri kuće) i uz njih spojena izdvojena jedinica predškolske ustanove Beograd (mešovite grupe – jaslice i vrtić) namenjena samo za decu iz SK. Kuća se nalazi u jednoj od udaljenijih opština grada, ali se nalazi tik uz glavni i vrlo prometni put. Sa druge strane se nalaze niže stambene zgrade. Prema rečima svih sagovornika tajnost lokacije je ugrožena na više načina. Korisnica navodi da u gradskom prevozu ljudi prstom pokazuju da je tu sigurna kuća. Zaposlene kažu da je kroz kuću prošlo mnogo novinara i političara i da to svakako ugrožava tajnost lokacije. Na pitanje šta bi bilo potrebno da se obezbedi tajnost lokacije, sagovornici nisu imali sugestije. Nismo imali uvid u dokumentaciju SK, ali zaposlene navode da one su u obavezi da čuvaju tajnost lokacije po ugovoru o radu i Statutu kuće, kao i korisnice u svojim ugovorima isto su obavezane da čuvaju tajnost lokacije.

Prednost koju zaposlene navode jeste da se prijem, procena, kao i svaka komunikacija sa drugim institucijama, uključujući i primanje pošte, odvija na odvojenoj lokaciji u Savetovalištu. Sigurna kuća Beograd nema svoju adresu.

Bezbednost korisnica i angažovanog osoblja

Korisnica sa kojom smo razgovarali je u prvom trenutku navela da se ne oseća skroz bezbedno, upravo zbog toga što lokacija nije tajna. Posle ipak navodi da se oseća bezbedno jer imaju fizičko obezbeđenje, ali i zbog prisustva i rada stručnih radnica. Zaposleni sa druge strane, navode da se osećaju bezbedno i kao kod svoje kuće.

Fizičko obezbeđenje: Sigurna kuća ima 24 časovno fizičko obezbeđenje, koje se nalazi u izdvojenim prostorijama kuće. U pitanju su četvorica radnika obezbeđenja zaposleni na PP ugovor i angažovani putem agencije. Rade po smenama, jedan po smeni. I njima je izričito zabranjeno da ulaze u interakcije sa korisnicama (ne smeju da jedu sa njima, piju kafe i slično). Pretpostavka je da je ova zabrana deo zvaničnog protokola. Zaposlene i korisnice smatraju da je prednost što imaju obezbeđenje, korisnica čak smatra da taj posao mogu isključivo da obavljaju muškarci. Iz razgovorima sa obezbeđenjem uočeno je da oni nisu prolazili nikakve obuke vezane za rad sa osobama sa iskustvom nasilja u porodici. Pored

fizičkog obezbeđenja, postoji saradnja (opet pretpostavka postojanja protokola) sa lokalnom policijom koja ih obilazi dva puta dnevno, a po potrebi i češće.

Sigurnosni sistemi: Kuća ima video nadzor, sa ukupno 16 kamera. Imaju sigurnosna vrata. Ograda oko sigurne kuće je dosta niska, izuzev dela koji gleda na autoput gde postoji i viša ograda koja služi i kao zvučna barijera. Međutim, sagovornice smatraju da ograda nije problem jer imaju kamere i obezbeđenje. Smatraju da bi viši bedemi i postojanje rešetki imalo negativan psihološki uticaj na korisnice. Procena zaposlenih je da je potencijalno neophodno unaprediti kamere jer su zastarele. Predlog zaposlenih u obezbeđenju je ugradnja panik tastera sa direktnom komunikacijom sa policijom. Dok je predlog zaposlenih da se jedino jedna strana ograde, uz vrtić, podigne jer nije bezbedna za decu.

Bezbednost unutar kuće: Procena sagovornika je da je unutrašnjost kuće bezbedna za boravak. Najveći problem koji svi navode je grejanje u kući. Kuća se trenutno greje na klima uređaje. I utisak istraživača je da je u kući hladno. Naše sagovornice su bile u jaknama tokom razgovora u dnevnom boravku. Nakon razgovora su ugasile klimu, što dovodi do pretpostavke da se ta prostorija neće koristiti ostatak dana. Istraživačima nije bio omogućen pristup drugim prostorijama kuće, sem dnevnog boravka u kojem su vođeni razgovori. Potrebno bi bilo uvesti grejanje u kuću.

Obezbeđena posebna soba za majku sa decom: Prema navodima zaposlenih, kuća ima kapacitet da smesti majke sa decom, čak i sa više od dvoje dece. Sagovornice navode da je velika prednost SK istureno odeljenje predškolske ustanove, namenjene samo za decu koja borave u SK. Upitane da li su zaposlene u vrtiću obučene za rad sa decom sa iskustvom nasilja u porodici, naše sagovornice nisu bile sigurne. Pretpostavka je da prate protokol o zaštiti dece od zlostavljanja i zanemarivanja, zaposlene navode da su ukoliko vaspitačice imaju opažanja vezana za decu da ih informišu i da je saradnja sa njima dobra. Čak u momentu razgovora su zaposlene iz vrtića donosile preostalu hranu iz vrtića da podele sa drugim korisnicama. Naši sagovornici navode da imaju dovoljno igračaka, da je prostor napolju dobro uređen. Korisnica jedino smatra da bi bilo poželjno da se postave ograde na stepeništu. Dok zaposlene ukazuju da je najveći bezbednosni rizik po decu, pored već pomenute ograde u vrtiću, prozori u sobama. Zaposlene su protiv ugradnje rešetki, ali smatraju da komarnici mogu da služe i kao zaštita od pada. Procena je da je potrebno ugraditi komarnike na 27 prozora koji su na spratu kuće.

Obezbeđena pristupačnost ženama sa invaliditetom: Istraživačice nisu imale uvid ni u jednu prostoriju kuće, sem dnevnog boravka. Prema rečima zaposlenih, kuća jeste adaptirana za osobe sa invaliditetom u skladu sa potrebama dobijanja licence. Pretpostavka istraživačica je da su samo prizemne prostorije adaptirane jer stepeništa nemaju pokretnu stolicu, a kuća nema lift. Zaposlene smatraju da usluga sigurne kuće je više namenjena „funkcionalnim“ korisnicama i da oni zapravo nemaju kapacitete za primanje osoba sa težim oblicima invaliditeta.

2. Broj stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima smeštaja u prihvatilište

Ukupno ima sedam zaposlenih stručnih radnica što bi značilo da nemaju dovoljno za licencu. Ipak u razgovoru sa zaposlenima nam je potvrđeno da imaju devet stručnih radnica i dve koordinatorke što je dovoljan broj zaposlenih u skladu sa pravilnikom. Istraživačice nisu dobile precizne podatke od sagovornica pa nije jasno da li među zaposlenima postoji osoba koja je kvalifikovana za rad sa decom.

III Minimalni funkcionalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

Istraživačice nisu imale uvid u listu protokola i procedura kuće. Podaci dole izneseni su izvedeni iz razgovora sa zaposlenima. Nije poznato kako i gde se čuvaju podaci o korisnicima, ko ima pristup tim podacima. Tokom boravka u Vrnjačkoj banji, predstavnica sigurne kuće je navela da sve vode isključivo papirološki. Ne vode elektronsku evidenciju.

1. Prijem

Prema navodima zaposlenih, pre liceniranja prijem korisnica je išao preko Savetovališta, to jest NVO koja je i osnivač SK. Od kad su licenirani sama procedura prijema se i dalje odvija u prostorijama savetovališta NVO, ali pored direktne prijave NVO korisnice upućuje CSR i policija. Prema navodima sagovornica, one ne učestvuju u prijemu korisnica već isključivo koordinatorke. Izuzev vikendima i praznicima kada savetovalište ne radi. One tada dežuraju na njihovom SOS telefonu.

2. Procena potreba

Upitane o proceni rizika po bezbednost korisnica, zaposlene navode da je to u ingerenciji policije. SK ima sopstvenu procenu potreba korisnica, ali nisu davali detalja o tome šta oba podrazumeva pod objašnjenjem da je to poverljivo.

3. Planiranje

Nismo dobili uvid u programe podrške za korisnice, ali nam je rečeno da je glavni akcenat na ekonomskom osnaživanju žena. Ipak problematično je što su sve aktivnosti za korisnice zapravo donacije – na primer trenutno imaju donaciju u vidu časova engleskog jezika, štrikanja i upotrebe računara. Ali nemaju kontinuirane obuke već se trude da obuke budu personalizovane potrebama korisnice. Korisnica sa kojom smo pričali planira da krene na kurs za masere koje su joj obezbedili iz SK.

Dodatni pravilnici i interna dokumentacija:

Postoji sporazum o saradnji sa domom zdravlja, prema rečima sagovornica njihove korisnice mogu da koriste zdravstvene usluge DZ iako nisu osigurane uz uput SK. Pored toga, spomenuta je dobra saradnja sa policijom i saradnja sa predškolskim ustanovama.

IV Obuke za zaposlene

Obuke za stručno osoblje: Sagovornice navode da su rade da pohađaju sve obuke. Prema njihovom mišljenju, potrebne su im obuke vezane za traumu, rad sa decom sa traumom, sagorevanje i rad sa izazovnim korisnicima.

Obuke za pomoćno osoblje: Obezbeđenje smatra da su prošli sve neophodne obuke za njihovo licenciranje za nošenje oružja, ali bi pohađali obuke samo ne znaju koje.

V Zaključak i sumiranje ključnih potreba konkretne sigurne kuće, uključujući i listu prioriteta

Prema mišljenju naših sagovornika nema većih problema koje treba adresirati u kući izuzev grejanja. Najveći izazov je grejanje same kuće, koja se trenutno greje na klima uređaje i troši veliku količinu struje. SK ima dobru saradnju sa različitim institucijama i donatorima. Ipak dobra saradnja može da dovede do potencijalnog rizika jer donatori, novinari i političari su kako navode zaposlene česti posetioци kuće. Pored grejanja najveći akcenat je stavljen na bezbednost dece i adaptaciju ograde kod vrtića i prozora na spratu. Kada je reč o funkcionalnim standardima, istraživačima je teško da procene potrebe jer nisu imale uvid u dokumentaciju niti u listu dokumentacije SK.

VI Lista prioriteta (nacrt na osnovu terenske posete i intervjua)

Jačanje tehničkih i infrastrukturnih kapaciteta u pogledu bezbednosti i pristupačnosti

1. Adaptacija jednog dela ograde u delu vrtića koji gleda na ulicu. Neophodno je da ograda bude viša zarad bezbednosti dece.

2. Unapređenje video nadzora novim kamerama.
3. Ugradnja panik tastera koji je povezan sa policijom
4. Ugradnja komarnika na prozorima (27 prozora).

Unapređenje programa podrške, protokola i saradnje

Nije navedena nijedna potreba.

Jačanje kapaciteta zaposlenih (obuke)

1. Obuke za stručne saradnice vezane za traumu, rad sa decom sa traumom, sagorevanje i rad sa izazovnim korisnicima.
2. Obuke za pomoćno osoblje – nije definisano koje.

SIGURNA KUĆA U ZRENJANINU

I Osnovni podaci o sigurnoj kući

Osnivač: Sigurna kuća je osnovana 2009. godine kao projekat koji se finansira iz budžeta grada Zrenjanina. 2019. godine upravljanje SK od CSR je preuzeo Centar „Most“, a zvanično je počeo sa radom u januaru 2020. godine. Nad pružanjem svih usluga koje su postojale u sklopu CSR grada Zrenjanina nadležnost je preuzeo Centar Most dok je priznavanje prava na uslugu ostalo kao nadležnost CSR.

Teritorija koju pokriva usluga: U pitanju je regionalna usluga koja pokriva celu teritoriju centralnog Banata. Sve usluge su besplatne za građane sa teritorije Opštine Zrenjanin, dok za korisnike iz ostalih opština se troškovi boravka trebaju od CSR opštine prebivališta (dnevna cena za korisnike 1200 dinara).

Licenca: Trenutno nema licencu za rad. Sigurna kuća je u procesu dobijanja licence najveći problemi su vezani za neadekvatne ugovore o radu zaposlenih (neophodno je da imaju ugovor o radu na neodređeno) i to što sigurna kuća nema vatrogasni hidrant.

Licence zaposlenih: Nisu svi zaposleni licencirani. Nemamo precizan podatak koliko je licenciranih radnika.

Smeštajni kapacitet: Sigurna kuća ima kapacitet da primi 10 korisnika, to jest, ima 10 kreveta u 6 soba. U trenutku procene bilo je smešteno 9 korisnika (od kojih su dve starije maloletnice).

II Minimalni strukturalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

1. Lokacija, prostor i oprema:

Tajnost lokacije: Tajnost lokacije ove SK je ozbiljno kompromitovana. Kuća se nalazi u prometnom i centralnom delu Zrenjanina uz reku. Kuća prednjim delom se nalazi uz prometnu ulicu, dok zadnji (dvorišni deo) se nalazi uz šetalište kraj reke. Postoje najave iz grada da će se šetalište renovirati i zaposleni strahuju da će to dovesti do još veće izloženosti kuće. Oko kuće postoji vrlo niska ograda od cigli koja ne pruža nikakvu zaštitu, niti privatnost.

Većina građana i građanki Zrenjanina zna gde se nalazi sigurna kuća. U toku je izgradnja velike kineske fabrike guma i svi zaposleni su ukazali da su im često dolazili kineski radnici i slikali kuću, ometali rad kuće (dobacivali/nudili cigarete korisnicima). Zabeleženo je više incidenata dolaska nasilnika ispred kuće i njihovog direktnog uvida u celokupno dvorište kuće. Zaposleni ukazuju da često primete kroz prozor prolaznike koji zastanu, neki čak i zapitkuju/dobacaju ko se nalazi u kući (da li je tu njihova poznanica/komšinica i slično). Zabeležen je bio i incident dojava da je nasilnik bacio bombu preko ograde

kuće. Ključna potreba SK je izgradnja visokog zida oko kuće i ugradnja nove prilazne kapije sa stran reke za prijem automobila i vozila vatrogasne i hitne pomoći.

Bezbednost korisnica i angažovanog osoblja

Zbog potpunog nedostatka tajnosti lokacije i čestih incidenata, svi sagovornici su naznačili da se ne osećaju bezbedno. Pogotovo se ne osećaju bezbedno u dvorištu kuće i da se moraju skrivati kada izađu napolje da na cigaretu.

Fizičko obezbeđenje: SK nema fizičko obezbeđenje, nema kao što je slučaj u drugim kućama, domara ili domaćina koji neformalno obavlja ulogu obezbeđenja. Stručni radnici pred stručnog rada su ti koji intervenišu u rizičnim situacijama i neformalno obavljaju ulogu obezbeđenja. Zaposleni i korisnica smatraju da bi bilo poželjno da dobiju fizičko obezbeđenje i noćni čuvar. Nisu imali preferenciju po pitanju pola obezbeđenja. Ova potreba je iskomunicirana sa predstavnicima grada i postoje naznake da će biti rešena.

Sigurnosni sistemi: SK poseduje video nadzor, koji su nedavno unapredili i pokriva i spoljašnje i unutrašnje delove kuće. Više puta tokom procene je podvučen problem ograde oko kuće, koja po mišljenju svih sagovornika treba da bude zid i promeniti postojeću kapiju za prilaz vozila. Pored toga, ulazna vrata kuće su obična vrata. Sagovornici su naveli da kuća nema alarm ni panik taster. Procena je da je potrebno sagraditi zid oko kuće, ugraditi sigurnosna ulazna vrata, ugraditi sigurnosnu kapiju za prilaz vatrogasnih vozila i vozila hitne pomoći, instalirati panik taster i/ili alarm.

Bezbednost unutar kuće: Opšti utisak svih sagovornika je da je unutrašnjost kuće bezbedna. Istraživačice nisu imale uvid u sve prostorije kuće (izuzev dve kancelarije i dnevnog boravka). Svi sagovornici navode da je veliki problem što su roletne pokvarene u nekim prostorijama (nismo dobili preciznu informaciju koje prostorije i koliko roletni). Utisak istraživačica jeste da kada su podignute roletne imate osećaj kao da ste u akvarijumu jer je kuća u prometnom delu grada. Pogotovo u kancelariji stručnih radnika u prizemlju zgrade gde se i vrši prijem korisnica. Zaposleni navode da bi bilo poželjno da se nabave novi kreveti. Prema procenama zaposlenih da bi se unapredila bezbednost unutrašnjosti kuće potrebno je zameniti roletne na prozorima i kupiti nove krevete za spavaće sobe.

Obezbeđena posebna soba za majku sa decom: Tokom posete nije bilo korisnica sa decom u SK, ali zaposleni navode da imaju sobe koje mogu da prime majku sa decom. Zaposleni navode da bi bilo korisno staviti ogradice na stepenište zbog male dece, ako i da se pored roletni ugrade i neke polurešetke na prozore da zaštite decu od padanja.

Unutar dnevne sobe postoji uvučen deo koji trenutno služi kao prostor za dečiju igru i učenje, ali je neophodno ulaganje i adaptacija. Nedostaju igračke, neke igračke su slomljene, nedostaje mekan pod i stolovi za manju decu. Pošto je u pitanju samo uvučen deo dnevnog boravka, nije moguće obezbediti privatnost i tišinu ako bi se taj prostor koristio za učenje ili druge aktivnosti. Drugi problem je što se taj prostor koristi i za smeštaj osobe sa invaliditetom što je posebno zabrinjavajuće jer nije zasebna prostorija i nema privatnosti. Kada je reč o dvorištu, zbog nebezbednosti ne koriste dvorište iako imaju prostor za opremanje dečijeg igrališta. Od dečijeg mobilijara napolju imaju klackalicu, konjic i ogradu za ljuljašku, sve u nefunkcionalnom i nebezbednom stanju. Potrebno je ugraditi ogradice na stepenište, instalirati rešetke na prozore zarad bezbednosti dece. Napolju je potrebno potpuno opremiti dečije igralište (novi pod, nov dečiji mobilijar).

Obezbeđena pristupačnost ženama sa invaliditetom: Postoji rampa na ulazu u SK, ali nemaju rukohvat, Pored toga, ploča na rampi je napukla i treba je zameniti. Iz razgovora sa sagovornicima dobili smo oprečene informacije o tome da li postoji adaptirano kupatilo ili ne. Istraživačice nisu imale uvid u tu prostoriju. Nemaju adaptiranu prostoriju za smeštaj osobe sa invaliditetom, prethodno su koristili deo dnevnog boravka namenjen za dečiju igru za smeštaj OSI. Zaposleni smatraju da SK nema uslove da pruži podršku osobama sa invaliditetom. Potrebno je zameniti pločice na rampi i ugraditi rukohvat.

2. Broj stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima smeštaja u prihvatilište.

Trenutno imaju 5 zaposlenih stručnih radnika (4 stručne radnice (2 socijalne radnice i 2 pedagoškinje) i jedan stručni radnik (defektolog) i jednu saradnicu (ekonomkinja) Dobili su saglasnost od Ministarstva da zaposle na neodređeno još jednog stručnog radnika i jednog stručnog saradnika. Problem je što zaposleni pored stručnog rada, rade kao noćni čuvari. Često imaju jednu osobu koja radi u noćnoj smeni.

III Minimalni funkcionalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

Na samom ulasku u kuću nalazi se kancelarija, koju koriste svi zaposleni. U toj prostoriji se nalazi video nadzor. U ovoj prostoriji se odvija prijem, ali i individualni terapijski rad sa korisnicama. Tu se takođe čuvaju svi elektronski i štampani podaci za sve korisnice. Pristup tim podacima imaju samo stručni radnici, dok ekonomkinja ima uvid i pravo da upisuje u svesku dnevnih događanja kuće. Fizički podaci se čuvaju u ormanu, dok elektronski na šifrom zaštićenom kompjuteru. Prema proceni sagovornika, bezbednost podataka nije problem. Nismo dobili saglasnost za pristup podacima, sve informacije vezane za funkcionalne standarde smo dobile iz intervju sa zaposlenima. Prema rečima zaposlenih u toj prostoriji se čuvaju osnovna dokumenta korisnica (lične karte, zdravstvene knjižice, prijemni list i druga dokumentacija), dok se vrednije stvari drže u kancelariji na spratu. Iako zaposleni smatraju da su podaci bezbedni, navode se kancelarija u prizemlju ne zaključava jer „uvek ima nekoga“.

1. Prijem

Nismo dobili uvid u prijemnu dokumentaciju. Prema razgovoru sa zaposlenima, dobili smo informaciju da se uzima saglasnost za upravljanje ličnim podacima, piše izveštaj koji se predaje centru, izdaje se korisnici posteljina, peškiri, po potrebi odeća. Upoznaju se kućnim redom, pravilnikom i listom zaduženja.

2. Procena potreba

Nismo dobili podatke.

3. Planiranje

Sagovornici smatraju da imaju često programe podrške za korisnice. Pružaju im pravno savetovanje (npr, prave pripremu pred ročište, simuliraju postupak kako bi pripremili korisnice i sl.), pružaju psihosocijalnu podršku (psiholozi i psihoterapeuti iz Psihološkog savetovališta, po potrebi, dolaze u SK da razgovaraju sa korisnicama), ali i razne vrste obuka i edukacija kada je u pitanju prekvalifikacija ili pronalaženje posla. Navode da je saradnja sa NSZ dobra, a često samoinicijativno posreduju u pronalaženju posla korisnicama kod privatnih firmi. Sagovornici navode da bi im bilo korisno da imaju terapijsku baštu za korisnice.

Dodatni pravilnici i interna dokumentacija: SK primenjuje restriktivne mere kada reč o upotrebi mobilnih telefona. Korisnicama se oduzimaju mobilni telefoni tokom noći, ponekad isključuju i internet. Prema rečima sagovornika, nemaju nikakve zvanične procedure za hitne intervencije. Uvek se oslanjaju na dobru saradnju sa CSR i policijom. Ostale stvari koje su manje urgentne rešavaju u hodu.

Sporazumi i saradnja: Prema rečima zaposlenih, nemaju adekvatne protokole o saradnji sa ustanovama zdravstvene zaštite. Saradnja sa bolnicom nije najbolja, nemaju njihovu pažnju ni razumevanje, dešava se često da dugo čekaju na preglede za korisnice (nemaju prednost). Zaposleni navode da se dešavaju etičke greške zdravstvenih radnika tako što odaju identitet korisnica SK (npr, medicinske sestre na hodniku prozivaju korisnice i kažu naglas „Ajmo ova što je došla iz sigurne kuće“ ili se ne pravi nikakva bezbednosna procena i kontrola ko može da dođe u sobu korisnice SK koja je trenutno hospitalizovana). Sagovornici ističu da je potrebno da se napravi sporazum o saradnji sa zdravstvenim ustanovama.

IV Obuke za zaposlene

Obuke za stručno osoblje: Zaposleni navode da su im sve obuke dobrodošle i da treba da se odnose na sve zaposlene i stručno i pomoćno osoblje. Navode da su im potrebne obuke vezane za rad sa korisnicama iz ranjivih kategorija (naveden primer LGBTI+), sagorevanje.

Obuke za pomoćno osoblje: Ekonomkinja sa kojom smo razgovarale navodi da bi joj bilo potrebno da prođe obuku o komunikaciji sa korisnicama, kao i obuke koje se tiču ličnog razvoja i procesiranja stresa jer je ona u direktnom kontaktu sa korisnicima.

V Zaključak i sumiranje ključnih potreba konkretne sigurne kuće, uključujući i listu prioriteta

Ključni nalaz jeste da je tajnost i bezbednost SK kompromitovana. Akcenta svakako treba staviti na unapređenje strukturalnih standarda kuće pre svega kroz zidanje novog zida i neophodnih adaptacija za bezbednost korisnica, osoblja i dece. U kontekstu funkcionalnih standarda neophodno je unaprediti saradnju sa zdravstvenim ustanovama, sa posebnim akcentom na zaštitu privatnosti korisnica. Preporuka jeste usvajanje internog protokola za vanredne situacije. Što se tiče jačanja kapaciteta zaposlenih neophodno je da svi zaposleni dobiju licencu za rad i da i stručno i ne stručno osoblje pohađa dodatne obuke vezane za rad sa ženama sa iskustvom nasilja, pogotovo ranjive kategorije i obuke oko sagorevanja na poslu.

VI Lista prioriteta (nacrt na osnovu terenske posete i intervjua)

Jačanje tehničkih i infrastrukturnih kapaciteta u pogledu bezbednosti i pristupačnosti

1. Izgradnja visokog zida oko kuće i ugradnja nove prilazne kapije sa strane reke za prijem automobila i vozila vatrogasne i hitne pomoći.
2. Ugraditi sigurnosna ulazna vrata i ugraditi sigurnosnu kapiju za prilaz vatrogasnih vozila i vozila hitne pomoći
3. Instalirati panik taster i/ili alarm.
4. Instalirati rešetke na prozore zarad bezbednosti dece i zameniti roletne.
5. Potpuno opremiti dečije igralište (novi pod, nov dečiji mobilijar) jer trenutno nije bezbedno za decu
6. Potrebno je zameniti pločice na rampi i ugraditi rukohvat.

Dodatne potrebe: ogradice za stepenište, kreveti za spavaće sobe.

Unapređenje programa podrške, protokola i saradnje

1. Sporazum sa zdravstvenim ustanovama sa posebnim akcentom na zaštitu privatnosti
2. Terapijska bašta

Jačanje kapaciteta zaposlenih (obuke)

1. Obuke za rad sa ranjivim kategorijama
2. Sagorevanje
3. Obuke za pomoćno osoblje o komunikaciji

SIGURNA KUĆA U NOVOM SADU

I Osnovni podaci o sigurnoj kući

Osnivač: Sigurna kuća je osnovana 2006. godine kao projekat koji se finansira iz budžeta grada Novog Sada. Od 2009. godine postaje redovna usluga u sklopu rada centra za socijalni rad (CSR) Novi Sad

(prihvatna stanica sa smeštajnim kapacitetom). Objekat je građen namenski, za potrebe sigurne ženske kuće.

Teritorija koju pokriva usluga: U pitanju je regionalna usluga koja je besplatna za korisnice sa teritorije grada Novog Sada, dok boravak korisnika koje nisu iz Novog Sada i okoline, finansira opština njihovog prebivališta (po mesečnoj ceni smeštaja od 55 300 dinara, po korisnici).

Licenca: Sigurna kuća u Novom Sadu nema licencu. Prema rečima sagovornice, ispunjeni su gotovo svi uslovi i standardi, u skladu sa propisom kojim su uređeni minimalni standardi usluga socijalne zaštite. Jedini neispunjen uslov za dobijanje licence je broj zaposlenih stručnih radnika (na neodređeno).

Licenca zaposlenih: Stručne radnice koje imaju ugovor o radu na neodređeno poseduju licencu za rad pri Komori socijalne zaštite.

Smeštajni kapacitet: Sigurna kuća ima kapacitet da primi 20 korisnika. U trenutku procene, u kući je na smeštaju bilo 16 korisnika (7 korisnica i 9 dece).

II Minimalni strukturalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

1. Lokacija, prostor i oprema:

Tajnost lokacije: Sigurna kuća se nalazi u lepom kraju grada, okružena je novim stambenim objektima. U relativnoj blizini se nalaze policijska uprava i kliničko-bolnički centar. Po mišljenju sagovornice, tajnost lokacije nije potpuno obezbeđena (navodi da se u malom gradu sve brzo sazna, na primer, taksisti znaju gde se nalazi sigurna kuća).

Bezbednost korisnica i angažovanog osoblja

Sagovornica je navela da se oseća bezbedno na svom radnom mestu, ali da ta bezbednost (po samoj prirodi posla) nije nikada stopostotna.

Fizičko obezbeđenje: Sigurna kuća ima fizičko obezbeđenje samo u noćnoj smeni. Sagovornica iznosi svoju procenu da bi bilo značajno da obezbeđenje postoji i u dnevnim smenama i da se u dvorištu napravi posebna kućica za obezbeđenje, kako bi se njihov kontakt sa korisnicama sveo na minimum.

Sigurnosni sistemi: Sigurna kuća ima video nadzor (11 kamera). Procena sagovornice je da bi postojeći sistem video nadzora mogao da se pojača sa još nekoliko (do 5) kamera na mestima gde ih trenutno nema – u magacinu i dečjoj igraonici koje se nalaze u suterenu kuće (tamo nema kamera uopšte). Pored toga, kao značajne stavke spoljne zaštite kuće koje treba unaprediti, navodi ugradnju nove ulazne kapije većeg bezbednosnog ranga i ugradnju novog interfona na kapiji (sa kamerom) koji će omogućiti njeno otvaranje iz kuće (i iz kućice za obezbeđenje, ako se izgradi u dvorištu). Opservacijom je primećeno da su ulazna vrata u kuću većim delom staklena, međutim, sagovornica tome nije pridala veliku važnost u smislu bezbednosnog rizika i potrebe da se postojeća vrata zamene sigurnosnim. Što se tiče ogradnog zida oko kuće, po mišljenju sagovornice, on jeste nizak ali se korisnice zbog toga ne osećaju nebezbedno dok borave u dvorištu. Sagovornica u razgovoru napominje da same korisnice izjavljuju da se osećaju bezbedno u kući, da ne vole rešetke na prozorima, niti visoku ogradu oko kuće, već da više vole da sigurna kuća izgleda kao odmaralište ili kao vrtić. Pored toga, sagovornica je u razgovoru navela da neke od korisnica voze svoja kola, koja ostaju parkirana ispred sigurne kuće, što predstavlja potencijalni rizik za njihovu bezbednost i otkrivanje lokacije sigurne kuće. Sigurna kuća po projektu ima garažu, ali ona je sada u funkciji magacina koji je popunjen stvarima i opremom (zbog veoma strmog nagiba ulaza, garaža nije pogodna da se koristi za prvobitnu namenu). Sagovornica predlaže da se na betoniranom prostoru u dvorištu napravi montažna garaža za jedno vozilo (garažno mesto sa nadstrešnicom), kako bi korisnice mogle da pomere svoj auto sa ulice.

Bezbednost unutar kuće: Sigurna kuća je velika (ima jedan sprat), sa funkcionalnim rasporedom prostorija u prizemlju i suterenu. Tokom posete, istraživačice nisu imale priliku da obiđu sve prostorije u kući (sprovedene su samo kroz jedan deo u prizemlju i suterenu kuće – dnevni boravak, trpezariju, kuhinju, magacin, vešernicu, dečju igraonicu, kancelariju za zaposlene (u kojoj je obavljen intervju) i zadnji deo dvorišta. Istraživačice nisu videle sobe i kupatila koji se nalaze na spratu). Procena sagovornice je da je unutrašnjost kuće bezbedna za boravak korisnika, ali da ima prostora za unapređenje. Na primer, navodi da gotovo u svakom kupatilu u kući ima nekih tehničkih problema koji su potencijalni rizici za povrede korisnika – od polomljenih ogledala, do polupanih pločica ili napuklih kada i labava, pa je njena procena da treba izvršiti popravke i zamene u svakom kupatilu u kući. Istraživačicama, međutim, nije bilo omogućeno da opservacijom utvrde u kom stepenu su izraženi navedeni bezbednosni rizici u kupatilima i kakve su tačno popravke potrebne. Među dodatnim stavkama koje je sagovornica navela kao potrebne, a koje nisu mogle da se uoče opservacijom tokom posete (zbog ograničenog obilaska prostorija u kući), su laminat i roletne na prozorima. Sagovornica navodi da je laminat u sobama korisnika dotrajavao i da je neophodna adaptacija (novac koji su sakupili donacijama morali su da preusmere na druge potrebe, poput ograđivanja hidrant pumpe neprobojnim zidom i specijalnim vratima), kao i da je preko 80% roletni na prozorima u sobama neispravno, a kako roletne predstavljaju dodatni vid zaštite privatnosti korisnika, potrebno je da se u sobama zamene sve neispravne roletne i uz njih postave novi komarnici. Kao posebno važnu potrebu sigurne kuće, sagovornica ističe nove police za stvari koje se nalaze u magacinu. Opservacijom je potvrđeno da su postojeće police klimave, nestabilne i otvorene (tako da prašina pada na stvari, pa je potrebno da nove police, ili ormani, imaju vrata). Sagovornica još dodaje da je potrebno kompletno krećenje unutrašnjosti kuće (fasada je nova). Od tehničkih stvari koje bi doprinele stručnom radu, sagovornica je navela jedan pametan telefon za službeni upotrebu, jer koriste stari model telefona koji ne podržava društvene mreže, ni aplikacije, slanje slika i sl.

Unapređenje bezbednosti za boravak dece: Stepenište predstavlja poseban bezbednosni rizik za malu decu, posebno stepenice koje vode ka dečjoj igraonici u suterenu. Potrebno je postaviti ograde na stepeništu (na spratu i ka suterenu). Što se tiče drugih rizika za decu u kući, oni po su, mišljenju sagovornice, svedeni na minimum. Štekeri po kući nisu obezbeđeni, ali sagovornica kaže da je to najlakše obezbediti plastičnim zaštitama, problem je što ih korisnice vade i ne vraćaju pa je u pitanju više promena navika nego kupovina zaštite. U suterenu kuće se nalazi velika i lepo opremljena igraonica (sa igračkama, knjigama, edukativnim materijalom i sl.). Za decu školskog uzrasta potrebno je obezbediti jedan laptop. U dvorištu se nalazi opremljen dečji mobilijar, sagovornica ne navodi potrebu za intervencijama u tom delu.

Pristupačnost ženama sa invaliditetom: Objekat nije pristupačan za nesmetano kretanje korisnika u invalidskim kolicima i drugim pomagalicama. Potrebno je adaptirati čitav put od ulaza u kuću do sobe – proširiti rampu i dodati rukohvat, adaptirati ulazni prag, adaptirati sobu i kupatilo u prizemlju. **Sagovornica navodi da su arhitekta napravile procenu radova i da sada čekaju da vide da li će grad odobriti i finansirati projekat (ostalo je da proveru sa gradskom upravom pa da nam javi).**

2. Broj stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima smeštaja u prihvatilište

Sistematizacija zaposlenih u sigurnoj kući ne ispunjava uslov iz člana 59 Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite o broju zaposlenog stručnog kadra. U trenutku procene, u sigurnoj kući su na neodređeno zaposlene samo dve stručne radnice (rukovoditeljka i socijalna radnica). Još dve stručne radnice imaju ugovore na određeno vreme, kao i dvojica radnika obezbeđenja (koji su deo tehničke službe CSR). Rukovoditeljka obavlja i ulogu stručne saradnice, što je dovodi u rizik od sagorevanja usled dvojakih obaveza. Proces zapošljavanja zaposlenih u sigurnoj kući formalno

obavlja CSR. Radnici obezbeđenja su angažovani preko licencirane agencije za fizičko obezbeđenje (u pitanju su uvek isti radnici koji obezbeđuju samo sigurnu kuću). Tokom procene u sigurnoj kući razgovor je obavljen samo sa jednom stručnom radnicom, istraživačice tokom boravka u kući nisu videle druge zaposlene, kao ni korisnice.

III Minimalni funkcionalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

U sigurnoj kući nedostaje jedna prostorija za neometan individualan rad sa korisnicama. Sagovornica to navodi kao jedan od problema koji utiče na njihov stručni rad. Sada se svi razgovori i prijem obavljaju u zajedničkoj kancelariji gde je, zbog drugih poslova, potrebno da borave (ulaze/izlaze) i drugi zaposleni. Rukovoditeljka nema kancelariju, svoj administrativni posao obavlja u zajedničkoj kancelariji ili kod kuće.

1. Prijem i procena

Korisnica dolazi u sigurnu kuću po uputu CSR, u pratnji voditelja slučaja iz CSR. Korisnica, pri dolasku, potpisuje izjavu saglasnosti (procedura je ista za korisnice sa prebivalištem u Novom Sadu i za one koje dolaze iz drugih opština/gradova). Nakon prijema, najpre se radi stabilizacija korisnice, što podrazumeva odgovor na njeno trenutno stanje, odnosno zdravstvene, emotivne i fiziološke potrebe. U prvim danima se pravi početna procena rizika (prema MARAC skali), plan podrške za korisnicu i čeka se postupanje policijske uprave (sagovornica objašnjava da je problematično postupanje policije koje ne podrazumeva aktivnu potragu za nasilnikom, već samo raspisivanje poternice za njim. Tek kada se nasilnik pronađe, što može potrajati danima, moguće je sprovesti hitne mere zabrane prilaska). Prijemom u sigurnu kuću, korisnica se upoznaje sa kućnim redom koji je istaknut na vidljivim mestima u kući. Korisnice se, kroz individualne (svakodnevne) i grupne (dvonedeljne) razgovore sa stručnim radnicama i domaćicom, motivišu da poštuju kućni red. U slučaju težih prekršaja pravila ponašanja u kući, saziva se konferencija slučaja na kojoj su, pored stručnih radnica sigurne kuće i same korisnice, prisutni i voditelj slučaja iz CSR i predstavnik policije. Sagovornica je navela da se evidencija o korisnicama vodi elektronski i papirološki. Svi fajlovi su pod šifrom i pristup njima imaju samo stručne radnice u sigurnoj kući, dok se dosijei u papirnoj formi čuvaju u CSR. Prema proceni sagovornice, bezbednost podataka nije problem. Međutim, kao veoma važno pitanje izdvaja neophodnost donošenja posebnog pravilnika o vođenju evidencije i dokumentacije sigurnih kuća. Kao primer navodi da nema osnova da se od pružaoca usluge očekuje da radi u integralu jer je to način vođenja evidencije CSR. Takođe, kao važnu stavku izdvaja potrebu za usaglašavanjem protokola i procedura svih sigurnih kuća, na nivou države (navodi primere protokola o primeni psiholoških instrumenata ili protokol o početnoj proceni).

2. Planiranje

Sagovornica ističe da se planiranje radi nakon prijema korisnice i može biti revidirano u skladu sa tim kako teče njen oporavak i osnaživanje. U individualni plan usluga se ubrajaju i programi podrške namenjeni korisnicama. Sagovornica smatra da je potrebno više raditi na programima osnaživanja korisnica koje izlaze iz sigurne kuće. Navodi da one nemaju mogućnost stanovanja uz podršku, a to bi im dosta značilo. Iskustvo rada u sigurnoj kući često ukazuje na to da je korisnicama potreban konkretan program savetovanja i podrške u krizi, a ne klasična psihoterapija. Zato su, u okviru posebnog projekta, stručne radnice formirale psiho-socijalno savetovalište opšteg tipa za bivše korisnice sigurne kuće. U CSR se jednom mesečno vodi grupa podrške koje vode rukovoditeljka sigurne kuće i socijalna radnica. Za ovaj projekat su dobili podršku Pokrajinskog sekretarijata, na 6 meseci. Za to vreme su dovodili različite stručnjake koji su pružali savete ženama, iz različitih oblasti (sada se bore da ovaj projekat uđe kao stalna stavka budžeta grada, kako bi bio održiv). Sagovornica procenjuje da je neophodno razvijati programe podrške koji će, pored pronalaska posla, osnažiti žene da opstanu na tržištu rada, jer ima puno izazova zbog kojih mnoge lako odustanu (mala deca, noćne smene, loša plata i sl.). Sagovornica ističe da je korisnicama potreban lak i stabilan posao, koji će moći da uklope sa obavezama oko dece. U tom smislu, napominje da treba raditi i na senzibilizaciji poslodavaca koji, na primer, treba da imaju više

razumevanja za to da žrtve nasilja, zbog bezbednosti i potreba male dece, mogu da rade samo u dnevnim smenama.

Individualni plan usluga za korisnike prihvatilišta, između ostalog, sadrži i plan otpusta. Korisnice mogu boraviti u sigurnoj kući do šest meseci. U specifičnim okolnostima, kada se proceni da korisnica nije bezbedna i dovoljno osnažena za samostalan život, postoji mogućnost da se boravak produži. U tim slučajevima, pisano obrazloženje potrebe produžetka boravka pišu stručne radnice iz sigurne kuće, uz saglasnost direktora centra, a konačno odobrenje donosi gradska uprava. Korisnicama koje izlaze iz sigurne kuće se pomaže i u vidu paketa sa osnovnim stvarima, sredstvima za ličnu higijenu, odećom, posteljinom, posuđem i sl. Takođe im se, prema potrebama, prosleđuju kućni aparati koji su ispravni ali ih u sigurnoj kući više ne koriste (jer su kroz donaciju dobili nov aparat).

Dodatni pravilnici i interna dokumentacija: Sagovornica je u razgovoru izjavila da imaju sve potrebne procedure i protokole koji se odnose na saradnju sa ostalim sektorima, ali nije bila saglasna da sa istraživačicama podeli (priloži na uvid) internu dokumentaciju.

Sporazumi i saradnja: Sagovornica je više puta tokom razgovora istakla dobru saradnju sa gradskom upravom, CSR i policijskom upravom. Sa druge strane, navela je da bi bilo dobro unaprediti saradnju sa zdravstvenim ustanovama. Prema njenim rečima, protokoli o saradnji sa zdravstvenim ustanovama postoje (imaju posebne punktove na opštoj praksi, pedijatriji, stomatologiji, psihijatriji i ginekologiji), ali senzibilizacija zdravstvenih radnika za rad sa žrtvama rodno zasnovanog nasilja nije razvijena u potrebnoj meri. Da bi se to promenilo, sagovornica smatra da je potrebno raditi na edukaciji zdravstvenih radnika u cilju njihovog boljeg razumevanja sekundarnih posledica nasilja i menjanja pristupa u pružanju zdravstvene pomoći i nege. Navodi da je upoznata sa radom Centra za žrtve seksualnog nasilja na Klinici u Novom Sadu, ali da veoma retko imaju korisnice koje su žrtve seksualnog nasilja, pa u tom smislu nemaju potrebu za direktnom saradnjom sa tim centrom. Sigurna kuća ima potpisan protokol o saradnji sa Savezom slepih Vojvodine sa kojima povremeno sarađuju (kada imaju korisnice koje su slabovide ili slepe). Načelno, kao najveći izazov u saradnji sa drugim institucijama, sagovornica navodi promenljivost stručnog kadra na određenim pozicijama i poslovima i da je uvek izazovno uspostaviti saradnju sa novim ljudima.

Sagovornica ističe da ne postoji nikakav formalni protokol o upućivanju iz drugih opština/mesta. Uput koji oni koriste su interno napravili pravnici u CSR Novi Sad i oni to koriste kao legitimni dokument. Kada korisnica iz druge opštine dođe u njihovu sigurnu kuću, tu uslugu plaća opština iz koje je došla (u slučaju problema sa naplatom, boravak korisnice pokrije grad Novi Sad). Situacije koje se sve češće javljaju, po rečima sagovornice, tiču se boravka stranih državljanke koje dobijaju privremeni boravak iz humanitarnih razloga na 6 meseci do godinu dana (koji izdaje policijska uprava odeljenje za strance), a njihov smeštaj u sigurnoj kući takođe plaća grad Novi Sad.

IV Obuke za zaposlene

Obuke za stručne radnike: Po mišljenju sagovornice, svaka vrsta obuke za stručne radnice je od velike koristi za unapređenje njihovog stručnog rada sa korisnicima. Posebno navodi potrebu za dodatnim obukama u oblasti rada sa decom koja su doživela traumu. Pored toga, zbog prirode posla koji je dosta stresan, od velikog značaja bi za sve stručne radnice bila obuka o prevenciji sindroma sagorevanja na radu.

Obuke za pomoćno osoblje: U obuke o osnovnoj senzibilizaciji rada sa žrtvama nasilja treba uključiti i pomoćno osoblje i radnike obezbeđenja, s tim da se vodi računa da one budu prilagođene nestručnim licima, da se odvijaju u Novom Sadu i da ne traju dugo (da ne oduzimaju previše vremena zaposlenima kojima to nije profesionalno interesovanje). Sagovornica navodi da radnici obezbeđenja nisu senzibilisani za rad u sigurnoj kući (nisu prošli nikakvu obuku pre početka rada u sigurnoj kući), ali jesu informisani šta treba da rade u određenim vanrednim situacijama (zovu policiju, hitnu pomoć i rukovoditeljku, ukoliko ona nije u kući u tom trenutku).

V Zaključak i sumiranje ključnih potreba konkretne sigurne kuće, uključujući i listu prioriteta

Na osnovu intervjua i opservacije, glavni utisak je da je sigurna kuća u Novom Sadu dobro organizovana i opremljena da u velikoj meri odgovori na potrebe korisnika. Ključna stavka koja bi značajno uticala na unapređenje strukturalnih uslova i kapaciteta za obavljanje stručnog rada jeste zapošljavanje stručnih radnica (na neodređeno), kao i dodatnog obezbeđenja, dok bi za unapređenje funkcionalnih kapaciteta od najvećeg značaja bilo donošenje posebnog pravilnika o vođenju evidencije i dokumentacije sigurnih kuća, kao i usaglašavanje protokola i procedura sa drugim sigurnim kućama.

VI Lista prioriteta (nacrt na osnovu terenske posete i intervjua)

Jačanje tehničkih i infrastrukturnih kapaciteta u pogledu bezbednosti i pristupačnosti:

1. Potrebno je unapređenje sistema video nadzora kroz ugradnju dodatnih sigurnosnih kamera (za donji nivo kuće gde se nalaze magacin i dečja igraonica);
2. Potrebna je zamena ulazne kapije i postavljane interfona sa kamerom i tasterom za otvaranje kapije iz kuće;
3. Potrebno je postaviti montažnu garažu (garažno mesto sa nadstrešnicom) na betoniranom delu dvorišta, koju bi koristile korisnice za bezbedno parkiranje svojih automobila;
4. Potrebno je postojeće police za stvari, koje se nalaze u magacinu, zameniti novim, stabilnim policama koje mogu da se zatvore (ili ormanima) (nije naveden tačan broj);
5. Potrebna je kupovina i postavljanje ogradica na stepeništu (na spratu i ka suterenu);
6. Potrebna je adaptacija prilaza i boravka za osobe sa invaliditetom (proširiti rampu i dodati rukohvat, adaptirati ulazni prag, adaptirati sobu i kupatilo u prizemlju) – **ovo se podiže ili briše sa liste prioriteta u zavisnosti od toga da li će gradska uprava preuzeti finansiranje ovih radova;**

Pored navedenih 6 prioriteta, sagovornica je navela još nekoliko (koje nisu potvrđene opservacijom istraživačica tokom posete sigurnoj kući):

7. Potrebna je zamena dotrajalih podova (laminata) u sobama korisnica;
8. Potrebna je kupovina i zamena roletni i komarnika na prozorima u sobama korisnica;
9. Potrebne su popravke u kupatilima;
10. Potrebno je krećenje unutrašnjosti cele kuće;
11. Potrebna je nabavka jednog službenog mobilnog telefona i jednog laptopa za decu korisnike;

Unapređenje programa podrške, protokola i saradnje:

1. Potrebno je doneti poseban pravilnik o vođenju evidencije i dokumentacije sigurnih kuća;
2. Potrebno je usaglasiti protokole i procedure svih sigurnih kuća;
3. Potrebno je razviti pravilnik o upućivanju iz drugih opština/mesta;
4. Potrebno je unaprediti programe osnaživanja korisnica koje izlaze iz sigurne kuće, poput stanovanja uz podršku i podrške opstanka na tržištu rada;

Jačanje kapaciteta zaposlenih (obuke):

1. Potrebne su obuke za stručne radnice u oblasti rada sa decom koja su doživela traumu ili o prevenciji sindroma sagorevanja na radu;
2. Potrebne su obuke za pomoćno osoblje i radnike obezbeđenja u oblasti opšte senzibilizacije za rad sa žrtvama rodno zasnovanog i porodičnog nasilja;

SIGURNA KUĆA U SOMBORU

I Osnovni podaci o sigurnoj kući

Osnivač: Sigurna kuća je osnovana 2011. godine. Do marta 2022. godine je bila organizaciona jedinica centra za socijalni rad (CSR), kada postaje deo novoosnovane ustanove Centar za pružanje usluga socijalne zaštite grada Sombora. Ova ustanova nastaje odlukom Skupštine grada Sombora, sa ciljem pružanja usluga socijalne zaštite iz nadležnosti lokalne samouprave. Ustanova se finansira iz budžeta grada i obuhvata rad dva savetovališta (porodičnog i socio-edukativnog) i sigurne kuće.

Teritorija koju pokriva usluga: U pitanju je regionalna usluga koja je besplatna za korisnike sa teritorije grada Sombora, dok boravak korisnika koje dolaze iz drugih opština/gradova, finansira opština njihovog prebivališta (po ceni smeštajnog dana 2500 dinara, po korisnici).

Licenca: Sigurna kuća nema licencu. Proces licenciranja nisu započeli, jer ne zadovoljavaju uslov propisan minimalnim uslovima i standardima usluge socijalne zaštite o broju zaposlenog stručnog kadra. Zapošljavanje novih stručnih radnika, koje je planirano budžetom za početak 2023. godine, omogućiti će da se uslovi ispune i podnese zahtev za dobijanje licence.

Licenca zaposlenih stručnih radnika: Stručne radnice koje imaju ugovor o radu na neodređeno poseduju licencu za rad pri Komori socijalne zaštite.

Smeštajni kapacitet: Sigurna kuća ima kapacitet da primi 15 korisnika. U trenutku procene, u kući je na smeštaju bilo 10 korisnika (uključujući i decu korisnika).

II Minimalni strukturalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

1. Lokacija, prostor i oprema:

Tajnost lokacije: Sigurna kuća se nalazi van centra grada i van glavnog puta. Sagovornica smatra da, za razliku od prethodnih perioda kada tajnost lokacije nije bila čuvana, sada se više vodi računa o tajnosti lokacije. Objekat se medijski ne eksponira, uklonjena je adresa sa Google pretraživača, donacije i pošta se primaju na adresi ustanove, a prema proceni sagovornice, većina građana ne zna gde se tačno nalazi sigurna kuća (čak ni svi zaposleni u CSR nemaju tu informaciju). Dobrosusedski odnosi sa komšijama se prepoznaju kao važan socijalni resurs i podrška u vanrednim situacijama (kada im se desio manji požar, starija komšinica koja živi prekoputa sigurne kuće, pozvala ih je telefonom čim je primetila dim koji niko od prisutnih u kući nije primetio).

Bezbednost korisnika i angažovanog osoblja

Sagovornica je navela da ona oseća bezbedno na svom radnom mestu, iako smatra da posao u sigurnoj kući nikada nije stopostotno bezbedan.

Fizičko obezbeđenje: Sigurna kuća ima fizičko obezbeđenje, koje radnim danima radi u noćnoj smeni (21-07h), a vikendima su fizički prisutni ceo dan u kući (stručne radnice su tada u pasivnom dežurstvu).

Sigurnosni sistemi: Sigurna kuća ima video nadzor (10 kamera). Skoro su radili revitalizaciju, kada je poboljšana rezolucija kamera. Kamere su povezane sa službenim mobilnim telefonom direktorke ustanove. Snimci se čuvaju 25 dana (postoji opcija da ih trajno sačuvaju), a pristup snimcima imaju samo zaposleni. Posebno značajan vid spoljašnje fizičke bezbednosti jeste interfon (sa kamerom) koji se nalazi na ulaznoj kapiji, a taster za otvaranje kapije se nalazi u kancelariji zaposlenih. Kapija se automatski zaključava kako se zatvori. Prozor kancelarije gleda na kapiju, čime se omogućuje dodatna kontrola ulaza/izlaza. Sagovornica navodi da je krošnja drveta ispred kapije u dvorištu srezana kako bi se dodatno obezbedila preglednost sa prozora kancelarije. Zid (ograda) oko kuće je nizak u odnosu na visinu kuće, ali kuća je samo sa jedne strane okrenuta ka (neprometnoj) ulici i drugim stambenim objektima, tako da korisnici koje borave u sigurnoj kući nisu u velikoj meri izložene pogledima prolaznika. I pored toga,

postoji pravilo da se roletne na prozorima u sobama spuštaju uveče (čim počne da se koristi kućno svetlo), kako bi se obezbedila dodatna zaštita privatnosti.

Na prilazu u kuću postoji rampa, međutim nedostaje rukohvat koji je neophodno postaviti makar samo sa jedne strane (opservacijom je potvrđeno da su postojeće šipke od nadstrešnice nad rampom nestabilne i ne mogu da zamene potreban rukohvat ili gelender). Sagovornica procenjuje da popločan teren od ulazne kapije do kućnog praga nije bezbedan jer su pločice dosta klizave. Predlog je da se postojeće pločice zamene podlogom koja je adekvatna za spoljnu upotrebu (ili pločicama koje su manje klizave).

Bezbednost unutar kuće: U kancelariji za zaposlene svi registri i fascikle sa internim dokumentima stoje na otvorenim policama, što čuvanje poverljive dokumentacije čini nebezbednim. Iz tog razloga je potrebno napraviti kancelarijski orman u kome bi se pod ključem čuvala sva poverljiva papirologija. Iako sagovornica naglašava da se kancelarija stalno zaključava, iz razgovora se zaključuje da je veliki broj ljudi u svakodnevnoj cirkulaciji, uključujući i korisnike (sagovornica daje primer da deca ponekad rade domaće zadatke u kancelariji). Tokom obilaska kuće, na prvom spratu se osetio malo jači miris kanalizacije. Sagovornica je objasnila da imaju problem sa visokim vodostajem, zbog čega moraju redovno da tretiraju odvođe, ali nije naglasila to kao veliki problem. Pored toga, sagovornica nije navela potrebu renoviranja toaleta, iako se opservacijom jednog toaleta u kući moglo primetiti da se ne nalazi u najboljem stanju (stara wc šolja, pločice i sl.). Kako bi se unapredio kvalitet usluge smeštaja, sagovornica procenjuje da je potrebno ugraditi klima uređaje (po jedna klima na svakom spratu), jer je leti velika vrućina u sobama što posebno teško podnose najstarije korisnice i korisnice sa bebama. Samo je klima uređaj u prizemlju ispravan. Sagovornica ističe da je zbog fizičke bezbednosti dece, pre svega, potrebno postaviti rešetke na prozorima u sobama, a posebno u dečjoj igraonici (jedan prozor). Sagovornica nije istakla, ali je opservacijom primećeno, da su svuda u kući štekere neobezbeđeni, a ormarić u hodniku na drugom spratu nestabilan, pa je potrebno nabaviti zaštitu za štekere i pričvrstiti ormarić za zid.

Unapređenje bezbednosti za boravak dece: Kako se dečja igraonica nalazi sa drugom spratu, potrebno je, radi fizičke bezbednosti, postaviti rešetke na prozor u toj sobi. Prozor je privremeno prikovan, međutim na taj način se izgubila mogućnost prirodne ventilacije prostorije u kojoj borave deca. Pored toga, stepenište predstavlja poseban bezbednosni rizik za malu decu, zbog čega je potrebno postaviti ograde (na oba sprata). Sagovornica napominje i da u kući ne postoji poseban prostor za učenje, pa se ono obavlja u dnevnom boravku, sobama korisnika ili u kancelariji za zaposlene. U dvorištu se nalazi manje dečje igralište, čiju adaptaciju sagovornica nije istakla kao potrebu u ovom trenutku.

Pristupačnost ženama sa invaliditetom: Kuća nije u potpunosti adaptirana za pristup i boravak osoba sa fizičkim invaliditetom (prema rečima sagovornice, nisu imali korisnice kojima je potreban I i II stepen podrške, već samo III i IV stepen podrške, odnosno korisnice koje su, zbog povreda ili starosti, bile smanjene fizičke pokretljivosti). Na rampi (na ulazu u kuću) je potrebna adaptaciju u vidu postavljanja rukohvata i promene pločica. Soba koja je predviđena za boravak osobe sa invaliditetom nalazi se odmah do ulaza, ali je u pitanju mali prostor, oskudno opremljena (u sobi se nalazi samo jedan običan singl krevet iznad koga je postavljena kuka za podizanje, i pored kreveta jedna fotelja). Kada nemaju na smeštaju osobu sa invaliditetom, ta soba služi kao ostava za kućne potrepštine (što je potvrđeno i opservacijom, u trenutku posete, u sobi su se nalazila sredstva za kućnu higijenu). Tokom COVID-19 pandemije je ta soba bila predviđena za izolaciju. Sagovornica navodi da je kupatilo prilagođeno potrebama osoba sa fizičkim invaliditetom, međutim to nije potvrđeno opservacijom istraživačica jer tokom obilaska kuće nisu imale uvid u stanje kupatila.

2. Broj stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima smeštaja u prihvatilište

U sigurnoj kući radi devet osoba, međutim samo su tri zaposlene na nedoređeno (direktorka ustanove koja trenutno obavlja i poslove koordinatorke sigurne kuće, jedna stručna radnica i jedna pravica), dok su ostali zaposleni na privremeno-povremenim poslovima (dve saradnice na usluzi (pomoćno osoblje) i dvojica radnika obezbeđenja. Pored toga, dva psihologa koji rade u socijalno-edukativnom savetovalištu (pri ustanovi) angažovani su jedan deo radnog vremena i u sigurnoj kući. Pošto su novoosnovani, tek im predstoji zapošljavanje. Po dobijanju saglasnosti lokalne samouprave, raspisaće se konkurs za jedno ili dva mesta stručnog radnika za rad u sigurnoj kući. Direktorka ustanove obavlja i ulogu koordinatorke i stručne radnice, što je dovodi u rizik od sagorevanja usled višestrukih obaveza. Stručni radnici rade u dve dnevne smene. U noćnoj smeni (21h- 07h) i vikendima (ceo dan) su u kući fizički prisutni samo radnici obezbeđenja, dok su stručni radnici u pasivnom dežurstvu. Vikendima je dežurni stručni radnik u obavezi da dođe u sigurnu kuću i obiđe korisnice, najčešće bez prethodne najave. Oba radnika obezbeđenja su prethodno radila u Zavodu za izvršenje sankcija (sada su u penziji) pa sagovornica kaže da su oni još od tada saradnici centra za socijalni rad.

III Minimalni funkcionalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

U sigurnoj kući nedostaje prostorija za neometan prijem i individualan rad sa korisnicama. Prijem nove korisnice/korisnika se dešava u kancelariji do koje se dolazi kroz dnevni boravak. Na taj način se (u neadekvatnom trenutku) susreću novi i stari korisnici sigurne kuće, što ih potencijalno izlaže retraumatizaciji (posebno kada su deca prisutna). Sagovornica nema predlog kako da se prevaziđe ovaj problem, smatra da tehnički nije moguće napraviti bolju (re)organizaciju prostora (zamena kancelarije i sobe za osobe sa invaliditetom koja se nalazi odmah do ulaza u kuću, po njenom mišljenju, ne bi bilo funkcionalno rešenje jer kroz prozor kancelarije sada imaju dobar pregled na kapiju i ulaz u dvorište, što predstavlja dodatni vid bezbednosne kontrole koga se ne bi odrekli).

1. Prijem i procena

Korisnica dolazi u sigurnu kuću po uputu i u pratnji voditelja slučaja iz CSR. Korisnica, pri dolasku, potpisuje kratku izjavu saglasnosti za boravak u sigurnoj kući, a u zapisnik se unose osnovni podaci i anamneza (kako se korisnica trenutno oseća, šta ima od stvari, koju terapiju koristi, da li ima mobilni sa sobom i sl). Lekarski pregled se obavlja pre smeštaja. Sagovornica je istakla da postoji kodeks ponašanja u sigurnoj kući sa kojim se korisnice upoznaju odmah po smeštaju. Sva evidencija o korisnicama se vodi u elektronskoj i papirnoj formi. Pristup dokumentaciji imaju samo stručni radnici, a čuva se u kancelariji zaposlenih, koja se, po rečima sagovornice, uvek zaključava.

2. Planiranje

Za svaku korisnicu se pravi individualan plan rada i podrške, shodno njenim trenutnim kapacitetima i motivaciji. Korisnice prolaze kroz razne obuke (npr., krojački kursevi, pravljenje sapuna i sl). Međutim, sagovornica ističe da je najkorisnije kada se korisnicama konkretno pomogne da pronađu posao. Problem se javlja kada su žene nekvalifikovane, pa tada, pored saradnje sa Nacionalnom službom za zapošljavanje, koriste i neformalne kanale kako bi im pomogli da pronađu posao. Program produžene podrške nemaju, ali žene im se ponekad same javljaju i traže savet, posebno kada je u pitanju traženje posla. Individualni plan usluga za korisnice sigurne kuće obavezno sadrži plan otpusta. Korisnice mogu boraviti u sigurnoj kući do šest meseci. U specifičnim okolnostima, kada se proceni da korisnica nije bezbedna i dovoljno osnažena za samostalan život, postoji mogućnost da joj se produži boravak. Sagovornica navodi podatak da korisnice, u proseku, ostaju u sigurnoj kući oko dva meseca, a najduži boravak je trajao 8 meseci.

Dodatni pravilnici i interna dokumentacija: Sagovornica je u razgovoru izjavila da imaju usvojene sve potrebne procedure i protokole koji se odnose na multisektorsku saradnju, ali nije bila saglasna da sa istraživačicama podeli (priloži na uvid) internu dokumentaciju.

Sporazumi i saradnja: Sagovornica je više puta istakla da postoji dobra saradnja sa svim lokalnim institucijama – gradskom upravom, CSR, zdravstvenim ustanovama, policijskom upravom. U razgovoru je

posebno naglasila da su policijski službenici edukovani i senzibilisani za rad sa žrtvama porodičnog nasilja, što u velikoj meri doprinosi uspešnoj saradnji. Sigurna kuća ima potpisane protokole o saradnji sa Domom zdravlja i Zavodom za javno zdravlje. Korisnice imaju prednost kada odlaze kod lekara na preglede i na testiranje na koronu. Takođe, sigurna kuća ima potpisan protokol o saradnji sa licenciranim prevodiocima i sudskim tumačima za različite strane jezike, što je korisno s obzirom da su granično područje. Sagovornica u razgovoru navodi da nemaju nikakvih problema što se tiče saradnje sa obrazovnim ustanovama (školama i vrtićima) i dodaje da je ona, između ostalog, i predsednica upravnog odbora vrtića.

IV Obuke za zaposlene

Obuke za stručne radnike: Po mišljenju sagovornice, svaka obuka za stručne radnike bi dobrodošla, od intervencija u krizi i upravljanja u krizi, do kursa o prevenciji sindroma sagorevanja na radu.

Obuke za pomoćno osoblje: Potrebno je organizovati i obuke namenjene stručnom radu pomoćnog osoblja, kao i obuke za njihovu senzibilizaciju, jer se i oni (posebno domaćice) nalaze u svakodnevnom kontaktu sa korisnicama.

V Zaključak i sumiranje ključnih potreba konkretne sigurne kuće, uključujući i listu prioriteta

Na osnovu intervjua i opservacije, može se zaključiti da se sigurna kuća u Somboru nalazi na bezbednoj lokaciji i da bliska saradnja sa lokalnom samoupravom i drugim relevantnim institucijama u velikoj meri doprinosi dobroj organizaciji ove usluge. Kao najznačajnije stavke za unapređenje strukturalnih uslova i standarda izdvajaju se potreba za adekvatnijim pristupom korisnica sa fizičkim invaliditetom, bezbednost boravka dece unutar kuće, kao i adekvatno čuvanje interne dokumentacije i poverljivih podataka o korisnicama. U pogledu funkcionalnih uslova i standarda, izdvaja se potreba za unapređenjem stručnog osoblja kroz dodatne edukacije i obuke.

VI Lista prioriteta (nacrt na osnovu terenske posete i intervjua)

Jačanje tehničkih i infrastrukturnih kapaciteta u pogledu bezbednosti i pristupačnosti:

1. Potrebno je unapređenje bezbednosti postavljanjem rešetki na prozorima, a posebno na prozoru dečje igraonice (jedan prozor);
2. Potrebno je zameniti pločice ispred kuće (od kapije do ulaza u kuću, uključujući pločice na rampi);
3. Potrebno je postaviti rukohvat na rampi;
4. Potrebno je napraviti kancelarijski orman u kome bi se pod ključem čuvala interna dokumentacija;
5. Potrebno je povećati bezbednost kretanja dece unutar kuće postavljanjem ogradica na stepenište (na oba sprata);
6. Potrebno je ugraditi klima uređaje (na svaki sprat po jedna);

Unapređenje programa podrške, protokola i saradnje:

Sagovornica procenjuje da sigurna kuća nema potrebe za unapređenjem u ovom segmentu rada.

Jačanje kapaciteta zaposlenih (obuke):

1. Potrebna je obuka za stručne radnike u oblasti intervencije u krizi;
2. Potrebna je obuka za stručne radnike o prevenciji sindroma sagorevanja na radu;
3. Potrebna je obuka za pomoćno osoblje i radnike obezbeđenja u oblasti opšte senzibilizacije za rad sa žrtvama rodno zasnovanog i porodičnog nasilja;

SIGURNA KUĆA U PANČEVU

I Osnovni podaci o sigurnoj kući

Osnivač: Sigurna kuća je osnovana 2011. godine. Objekat je napravljen namenski za sigurnu žensku kuću, u okviru zajedničkog projekta Fonda B92, grada Pančeva i Izvršnog veća AP Vojvodina. Po organizaciji rada, sigurna kuća je deo centra za socijalni rad (CSR), a njen rad se finansira iz budžeta grada Pančeva, i kroz donacije.

Teritorija koju pokriva usluga: U pitanju je regionalna usluga koja je besplatna za sve korisnice, bilo da su sa teritorije grada Pančeva ili dolaze iz drugih opština/gradova. U oba slučaja, boravak korisnica u sigurnoj kući finansira grad Pančevo (nemaju cenu smeštaja).

Licenca: Sigurna kuća je dobila licencu 2017. godine, na period od 5 godina. Bili su prva sigurna kuća koja je dobila licencu (i 157. usluga socijalne zaštite koja je licencirana u Srbiji). Od 2021. su u procesu obnavljanja licence.

Licenca zaposlenih stručnih radnika: Stručne radnice koje imaju ugovor o radu na neodređeno poseduju licencu za rad. Nova koleginica (stručna radnica koja je tek prešla iz CSR u sigurnu kuću) još uvek nije položila za licencu.

Smeštajni kapacitet: Sigurna kuća ima kapacitet da primi 15 korisnika (jednu trećinu najčešće čine deca korisnica). U trenutku procene, u kući je na smeštaju bilo 8 korisnika (5 korisnica i 3 deteta).

Pored usluge smeštaja, sigurna kuća realizuje i uslugu SOS telefonskog savetovališta. Ovu uslugu pružaju stručne radnice sigurne kuće (iz kancelarije sigurne kuće) svim ženama kojima je potrebno savetovanje ili informisanje o dostupnim uslugama i merama zaštite od porodičnog i partnerskog nasilja. SOS telefon je besplatan i dostupan svakog radnog dana od 9 ujutru do 19 sati uveče, a stručne radnice koje su u smeni u to vreme imaju obavezu da odgovore na svaki poziv.

II Minimalni strukturalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

1. Lokacija, prostor i oprema:

Tajnost lokacije: Sigurna kuća je zbog položaja na kom se nalazi relativno neupadljiva (od prometne ulice je zaklonjena pasažnim prolazom). Nalazi se u blizini policijske uprave i bolnice. Iako je radna jedinica centra za socijalni rad, nisu svi zaposleni u centru upoznati sa tim gde se kuća tačno nalazi. Sagovornice su zadovoljne nivoom bezbednosti same lokacije. Međutim, navode da je bilo situacija da su taksisti znali da dovezu žene do sigurne kuće, što ukazuje na to da lokacija ipak nije u potpunosti tajna. Takođe, sagovornice navode da je jedno vreme adresa sigurne kuće bila mapirana na Google, što je naknadno izbrisano. Zaposleni vode računa da ne odaju tačnu adresu sigurne kuće i za sve potrebe koriste adresu CSR kao svoju zvaničnu. Korisnicama se takođe skreće pažnja da ne dele adresu sigurne kuće kroz komunikaciju sa svojim bliskim prijateljima, rodbinom. Sagovornice navode da imaju pravilo kojim se korisnice obavezuju da čuvaju tajnosti lokacije i da ne zloupotrebljavaju smeštaj u sigurnoj kući u neke druge svrhe.

Bezbednost korisnica i angažovanog osoblja

Osećaj lične bezbednosti je kod sagovornica veoma izražen. Navode da bez puno razmišljanja o ličnoj bezbednosti korisnice prate gde god treba (kod lekara, u sud i sl.) bez asistencije policije (za razliku od voditelja slučaja iz CSR). Iako smatraju da time potencijalno mogu ugroziti sopstvenu bezbednost, zaštita korisnica im je primarna u odnosu na njihovu ličnu bezbednost.

Fizičko obezbeđenje: Sigurna kuća ima fizičko obezbeđenje samo u noćnoj smeni. Sigurna kuća nije angažovala profesionalno obezbeđenje preko licencirane agencije za tu vrstu delatnosti (u pitanju su muškarci i žene koji su prošli osnovnu obuku za rad sa žrtvama nasilja). Oni rade samo u noćnoj smeni

radnim danima (19-07h), dok su vikendima prisutni u kući ceo dan (stručne radnice rade u dve smene (07-15h, 14-22h), dok su u noćnoj smeni, vikendima i praznicima samo u pasivnom dežurstvu).

Sigurnosni sistemi: Sigurna kuća ima video nadzor (8 kamera senzorno osetljive na pokret, pokriven je ceo krug oko sigurne kuće). Procena sagovornica je da bi postojeći sistem video nadzora mogao da se unapredi, prvenstveno u vidu poboljšanja kvaliteta slike na monitoru na kome se prikazuju snimci. Pored toga, trenutni sistem ima kratku memoriju čuvanja snimaka, pa bi mogućnost dužeg čuvanja snimljenog materijala pružila veći osećaj bezbednosti kako korisnicama tako i zaposlenima u sigurnoj kući. Zbog blizine policijske uprave i mogućnosti da veoma brzo reaguju na hitan poziv, sagovornice ne vide potrebu za panik tasterom u kući. Sagovornice su u razgovoru pokazale različito mišljenje kada je u pitanju visina ograde oko kuće. Za jednu sagovornicu ograda predstavlja bezbednosni rizik jer je niska i relativno lako može da se preskoči, dok za drugu to nije prioritetan problem kojim bi trebalo da se bave u ovom trenutku. Sa druge strane, postoji saglasnost da bi trebalo unaprediti sistem otvaranja ulazne kapije tako što će se omogućiti njeno otvaranje iz kuće (trenutno radi samo zvono na interfonu, a da bi se kapija otvorila mora da se fizički otključa).

Bezbednost unutar kuće: Nakon što su 2020. godine imali situaciju da je dete palo kroz prozor sobe na prvom spratu, na sve prozore u kući su postavljene rešetke, u skladu sa nalogom nadzorne komisije. Međutim, u novoizgrađenom delu kuće nema rešetki na prozorima pa ih treba postaviti (na 9 spoljnih i 2 krovna prozora). Uz rešetke, na prozore treba staviti roletne i komarnike. Dogradnja novog dela kuće je skoro završena, ali još uvek nema upotrebnu funkciju i nije opremljen (nema nameštaj, nema grejanje). Izgradnjom ovog novog prostora, kuhinja je izgubila prirodnu ventilaciju, tako da je neophodno kupiti i instalirati jedan aspirator u kuhinji kako bi se prevazišao ovaj praktičan problem. Pored toga, sa dograđenim delom kuće dobijen je prostor za podrum, ali je stepenište ka podrumu dosta nebezbedno jer je napravljeno veoma strmo i usko (bez rukohvata). Iako podrum još uvek nije u funkciji, upravo zbog strmih stepenica koje predstavljaju bezbednosni rizik, vrata ka podrumu su uvek zaključana.

Tokom obilaska kuće, opservacijom je potvrđeno da na stepeništu u kući gelender postoji samo sa jedne strane. Predlog sagovornica je da se na stepeništu (uz zid) postave rukohvati (na prvom i drugom spratu, u prizemlju već postoji). Takođe, laminat u hodniku na prvom spratu je izdignut i na pojedinim delovima polomljen, što je i opservacijom primećeno kao bezbednosni rizik za decu (koja često bosa idu do kupatila). Predlog sagovornica je da se laminat u hodnicima u kući zameni pločicama koje su ujedno lakše za održavanje. Jedno od značajnijih renoviranja koje bi unapredilo funkcionalnost i bezbednost unutar kuće jeste renoviranje kupatila. Postojeće dve tuš kabine sa staklenim vratima su se pokazale kao nebezbedne jer se, po rečima sagovornica, često dešavalo da se lome. Zato je predloženo da se postojeće tuš kabine zamene sa dve niske stajaće tuš kade koje bi se razdvojile zavesom. Tokom razgovora, sagovornice su najviše isticale potrebu za opremanjem sigurne kuće u vidu nameštaja – potrebni su im novi kreveti sa dušecima (idealno 15) koji ne bi bili na sprat, jer smatraju da je dosta nebezbedno da starije korisnice spavaju na krevetu na sprat. Trenutno u svakoj sobi imaju jedan krevet na sprat i jedan samac. Sagovornice smatraju da nema prečeg ulaganja u bezbednost korisnika od unapređenja kvaliteta sredstava koji zadovoljavaju njihove osnovne potrebe (dušeci nisu menjani od otvaranja sigurne kuće, a na mnogim krevetima postoje polomljene ili oslabljene lestvice). Pored kreveta, potrebno je zameniti noćne ormariće i garderobere u svim sobama. Takođe, napominju da je potrebno kompletno krećenje kuće, kao i renoviranje (ili zamena) unutrašnje stolarije.

Unapređenje bezbednosti za boravak dece: Stepenište predstavlja poseban bezbednosni rizik za malu decu. Potrebno je postaviti ogradice na stepeništu (na oba sprata). Na drugom spratu postoji dečja igraonica, ali nije opremljena. Potrebno je opremiti je tepihom, malom komodom za igračke, malim radnim stolom sa 4 stolice (1-2 mala stola tipa „Dečja radost“). U dvorištu kuće je potrebno zameniti ceo deo za igru dece (dečji mobilijar) pošto su sprave propale i nisu bezbedne za korišćenje. U sobama postoji mogućnost smeštaja majki sa dvoje dece, ali problem nastaje kada ima više od troje dece. Po

rečima sagovornica, zbog nemogućnosti da ih smeste zajedno u sigurnoj kući, često se dešava da starija deca idu na hranateljstvo, a mlađa ostaju sa majkom u sigurnoj kući.

Pristupačnost ženama sa invaliditetom: Osim rampe na ulazu u kuću, unutrašnji prostor sigurne kuće nije pristupačan za kretanje i boravak osoba sa fizičkim invaliditetom. Prizemlje kuće nije prilagođeno za kretanje osoba u kolicima. Postoji visok prag na ulazu u svaku prostoriju. Ne postoji posebna soba za njihov smeštaj, kao ni kupatilo adaptirano njihovim potrebama. Sagovornice navode da iz tog razloga odbijaju osobe koje su u kolicima, a teško pokretne osobe prihvataju samo na kratak period, jer ni njima ne odgovara ovakva vrsta smeštaja. Što se tiče ostalih vrsta invaliditeta, osobe sa senzornim i mentalnim smetnjama mogu neometano da borave u kući.

2. Broj stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima smeštaja u prihvatilište

U sigurnoj kući je, u trenutku procene, zaposleno četiri lica na neodređeno: tri stručne radnice (od kojih jedna obavlja i poslove rukovoditeljke) i jedna domaćica. Sva ostala lica se angažuju kroz ugovor o delu: dvoje saradnika na radno-okupacionim aktivnostima i dvoje saradnika koji rade kao obezbeđenje. Rukovoditeljka obavlja i ulogu stručne saradnice, što je dovodi u rizik od sagorevanja usled dvojakih obaveza. Stručne radnice rade u dve smene (07-15h, 14-22h), dok su tokom noćne smene (19-07h) u pasivnom dežurstvu. U noćnoj smeni su samo radnici obezbeđenja fizički prisutni u kući sa korisnicama (isto je vikendima i praznicima).

III Minimalni funkcionalni standardi (stanje prilikom procene) i predlozi za unapređenje

U sigurnoj kući nedostaje prostorija u kojoj bi se neometano sprovodio prijem novih korisnica. Naime, prijem se obavlja u kancelariji do koje da bi došla korisnica mora da prođe kroz dnevni boravak u kome se uvek tokom dana nalaze drugi korisnici (a noću radnici obezbeđenja). Time se novi i stari korisnici potencijalno dovode u situaciju ponovljene traume (posebno kada su deca prisutna). Prema proceni sagovornica, prijem korisnica se može obavljati samo u toj kancelariji jer se tu nalazi kompjuter u koji se unosi sva evidencija. Druga (manja) kancelarija koja se nalazi odmah do ulaznih vrata u kuću, služi kao kancelarija koordinatorke, tamo se nalazi monitor sa video nadzorom i često se tu čuva arhiva. Takođe, tu se ponekad obavljaju individualni razgovori i SOS telefonsko savetovalište, tako da ona nije uvek slobodna i pogodna za prijem.

1. Prijem i procena

Korisnica dolazi u sigurnu kuću po uputu i u pratnji voditelja slučaja iz CSR. Ključni momenat u prijemu nove korisnice jeste davanje (potpisivanje) kratke izjave da svojom voljom pristaje da bude smeštena u sigurnoj kući. Prijem se dešava najčešće u radno vreme CSR ili u vanredno vreme neodložnom intervencijom. Ukoliko se prijem dešava u noćnoj smeni ili vikendom, stručna radnica koja je na pasivnom dežurstvu dolazi u sigurnu kuću namenski za potrebu prijema. U prisustvu voditelja slučaja, na prijemu se, pored izjave, uzimaju i osnovni anamnestički podaci. Zdravstveni pregledi se obavljaju pre samog smeštaja u sigurnu kuću, osim u slučaju hitnog prijema kada zdravstvena dokumentacija nije neophodna (nabavlja se naknadno). O prijemu nove korisnice se obaveštava policijska uprava, daju se podaci o nasilniku (njegova adresa prebivališta), a policija se blagovremeno obaveštava i o planiranom danu izlaska korisnice iz sigurne kuće.

Stručne radnice vode trostruku evidenciju. Podaci o korisnicama se unose elektronski u integral koji je prilagođen za ovu uslugu. Svi podaci u kompjuteru su pod šifrom. Drugi način evidencije su dosijeji (papirološki) koji su pod ključem u ormanima u kancelariji. Pristup evidenciji i dosijeima korisnica imaju samo stručne radnice. Dnevnik ili sveska zapažanja je treći vid evidencije koji vode svi zaposleni (uključujući pomoćno osoblje i radnike obezbeđenja), a u koju se unose sva važnija dnevna i noćna dešavanja i aktivnosti. Korisnice same zapisuju kada i gde izlaze i kada se vraćaju (po kućnom redu,

povratak u kuću je do 19h). Sagovornice navode da im je arhiva sve veća i da im treba više kancelarijskog prostora. U sobi na drugom spratu (nov deo kuće) su planirali da jednu sobu pretvore u kancelariju za stručnu radnicu i da tamo prenesu deo dokumentacije.

2. Planiranje

Plan usluga podrazumeva plan stručnog rada sa korisnicom (u zavisnosti od njenih kapaciteta i motivacije), programe podrške i plan otpusta iz sigurne kuće. Sagovornice smatraju da se problem sa dosadašnjim programima podrške najviše ogleda u tome što nisu sinhronizovani sa dužinom boravka korisnica u sigurnoj kući. Upravo iz tog razloga, često se dešava da nisu sve korisnice obuhvaćene trenutnim programom podrške, što onda nepovoljno može uticati na njihov osećaj prihvaćenosti i uključenosti u sam program. Sagovornice navode da postojeći programi podrške Nacionalne službe za zapošljavanje nisu dovoljno podsticajni za radno i ekonomsko osnaživanje korisnica (imaju samo obuke za pisanje CV-a, jednom godišnje). Po njihovom mišljenju, programi podrške korisnicama treba da budu česti i raznovrsni, da ne nude jednolične, uvek iste obuke (za kuvanje i šivenje), već da uključe raznovrsne i tržišno profitabilne zanatske i uslužne delatnosti (maser, manikir, frizer, geronto domaćice, fitnes trener, kompjuteri, jezici i sl.). Sagovornice ističu i potrebu za uspostavljanjem trajnije saradnje sa konkretnim institucijama/organizacijama koje sprovode obuke i prekvalifikacije za različite poslove i zanimanja. Napominju da treba uzeti u obzir vreme koje je potrebno za obuku i gde će se ona obavljati, kao i to kako će korisnice ići do tamo i sl. Korisnice mogu boraviti u sigurnoj kući do šest meseci. Sagovornice navode podatak da korisnice u proseku ostaju oko dva meseca, ali da su ove godine imali povećan broj onih kojima su, zbog procene rizika bezbednosti, tražili produženje boravka.

Dodatni pravilnici i interna dokumentacija: Sagovornice nisu bile saglasne da sa nama podele (prilože na uvid) internu dokumentaciju sigurne kuće. Dogovoreno je da će naknadno dostaviti samo listu usvojenih protokola i pravilnika koje primenjuju u svakodnevnom radu (što se nije desilo do trenutka završavanja ovog izveštaja). U razgovoru o poverljivosti podataka (čuvanju dokumentacije), sagovornice su rekle da svi zaposleni u sigurnoj kući potpisuju izjavu o krivično-pravnoj odgovornosti čuvanja tajnosti podataka.

Sporazumi i saradnja: Sagovornice su u razgovoru o protokolima i procedurama pokazale odlučan stav da, dokle god se ne budu zahtevali novi standardi od strane viših instanci (grada, Pokrajinskog sekretarijata, Ministarstva), sigurna kuća nije zainteresovana da samoinicijativno ulaže trud u uvođenje novih procedura. Dodaje da su prilikom procesa licenciranja sigurne kuće ispunjeni su svi traženi zahtevi predviđeni Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, kao i da su sve postojeće procedure revidirali zbog postupka produžetka licence koji je u toku (na primer, navode da je revidiran Pravilnik o radu sigurne kuće).

Sagovornice su opisale saradnju sigurne kuće sa drugim institucijama i organizacijama kao dobru. Navode da je asistencija policije uvek pravovremena i da se organizuje sa lakoćom. Do pre nekoliko meseci je postojao redovan obilazak od strane policije, međutim, sagovornice su tokom samog razgovora uvidele da se to promenilo nakon smene načelnika policijske uprave. Poslednja evidentirana poseta policije sigurnoj kući bila je u maju 2022. godine (od tada su se dešavale samo sporadično, po potrebi). Iz razgovora se dalje moglo zaključiti da generalno smena pojedinaca na određenim pozicijama u institucijama predstavlja veliki izazov jer usporava ili čak potpuno prekida prethodno uspostavljenu saradnju, što onda iziskuje dodatne napore i troši vreme stručnih radnica da ponovo uspostave saradnju sa novim rukovodstvom i stručnjacima. Prostor za unapređenje saradnje sagovornice vide kada su u pitanju zdravstvene ustanove. Po njihovim rečima, lekari sve češće traže nalog tužioca da bi uradili komisijsko (ginekološko) veštačenje, a dok se utvrdi čija je nadležnost u izdavanju naloga, najčešće prođe vreme za dokazivanje nasilja. Sagovornice jesu upoznate sa radom centara za žrtve seksualnog nasilja, ali nisu bile sigurne u kojim se sve gradovima centri nalaze. Sagovornice su mišljenja da ne bi bilo problema da se uspostavi saradnja sa institucijama ili organizacijama iako ne postoje formalno potpisani protokoli o saradnji. Na primer, navode da nemaju protokol o saradnji sa Savezom slepih, ali da misle da ne bi ni

bilo problema ukoliko bi im se obratili za pomoć i saradnju, te u tom smislu ne vide potrebu za pravljjenjem posebnih protokola.

IV Obuke za zaposlene

Svi zaposleni u sigurnoj kući (uključujući i pomoćno osoblje, radnike obezbeđenja, ali i veliki broj zaposlenih u CSR) su 2017. godine prošli obuku i program Autonomnog ženskog centra. Sagovornice smatraju da je to bilo korisno, ali nedovoljno i da takve obuke treba da se ponavljaju, kao i da to treba da bude uslov za zapošljavanje ljudi u sigurnoj kući i CSR. Sagovornice navode potrebu za edukacijom novih koleginica koje uskoro treba da počnu da rade (nova stručna radnica koja još uvek nema položenu licencu za rad, kao i jedna nova domaćica koja nije senzibilisana za rad u sigurnoj kući). U tom smislu, potrebne su edukacije na oba nivoa.

Obuke za stručne radnike: Zaposlenim stručnim radnicama su potrebne različite vrste obuka i edukacija. Zbog prirode samog posla koji je stresan, kao i zbog usluge SOS telefonskog savetovališta (koja dodatno troši profesionane resurse stručnih radnica), sagovornice primećuju da je efekat sagorevanja na radu pojačan. Zbog toga kao najprioritetniju obuku navode obuku za supervizore kojom bi unapredile kompetencije za pružanje supervizijske podrške. Pored toga, ističu i potrebu za dodatnom obukom za rad sa žrtvama seksualnog nasilja, jer se zbog minimalnog stručnog znanja koje imaju o ovoj specifičnoj vrsti traume, stručne radnice se u svom radu oslanjaju samo na svoje lične resurse. Ova vrsta obuke im je neophodna kako bi mogle da sa korisnicama koje su žrtve seksualnog nasilja rade na pripremi za ročišta i suđenja (ne bi li se retraumatizacija korisnica tokom suđenja izbegla ili smanjila što je više moguće).

Obuke za pomoćno osoblje: Sagovornice smatraju da je potrebno da pomoćno osoblje prođe kroz osnovnu obuku senzibilizacije za rad sa žrtvama nasilja. Kako su ovake obuke za pomoćno osoblje retke (sve akreditovane obuke su namenjene isključivo stručnim radnicima), od koristi bi bilo za njih organizovati makar samo teambuilding.

V Zaključak i sumiranje ključnih potreba konkretne sigurne kuće, uključujući i listu prioriteta

Ključni utisak obavljenog intervjua i opservacije u sigurnoj kući u Pančevu jeste da je tajnost lokacije obezbeđena i da postoji velika posvećenost u radu stručnih radnica. Strukturalni uslovi i standardi za pružanje usluge se izdvajaju kao prioritetniji u odnosu na funkcionalne. Sagovornice iznad svega naglašavaju potrebu za opremanjem unutrašnjosti sigurne kuće u vidu novog (zamene starog) nameštaja (jednospratnih kreveta sa dušecima, opreme za dečju igraonicu, noćnih ormarića u sobama i sl).

VI Lista prioriteta (nacrt na osnovu terenske posete i intervjua)

Jačanje tehničkih i infrastrukturnih kapaciteta u pogledu bezbednosti i pristupačnosti:

1. Potrebno je unapređenje sistema video nadzora kroz poboljšanje kvaliteta slike i povećanje memorije u cilju vremenski dužeg čuvanja snimljenog materijala;
2. Potrebno je unapređenje sistema bezbednosti kroz zamenu ulazne kapije i postavljane interfona sa kamerom i tasterom za otvaranje kapije iz kuće;
3. Potrebno je ugraditi rešetke na prozorima u novoizgrađenom delu kuće (9 spoljnih i 2 krovna prozora). Uz rešetke, na prozore treba staviti i roletne i komarnike;
4. Potrebno je u kupatilima postojeće tuš kabine sa staklenim vratima ukloniti i postaviti dve niske stajaće tuš kade koje bi se razdvajale pregradnom zavesom;
5. Potrebna je kupovina i ugradnja aspiratora u kuhinji kojim bi se rešilo pitanje ventilacije;
6. Potrebno je laminat u hodnicima zameniti adekvatnim neklizajućim pločicama;

Pored navedenih 6 prioritetnih potreba, sagovornice su navele još nekoliko (koje su potvrđene i opservacijom istraživačica tokom posete sigurnoj kući):

7. Potrebno je postaviti rukohvate i ogradice na stepeništu unutar kuće;
8. Potrebno je okrečiti unutrašnjost cele kuće;
9. Potrebno je zameniti unutrašnju stolariju;
10. Potrebno je opremanje nameštajem (jednospratni kreveti sa dušecima, noćni ormarići, garderoberi);
11. Potrebno je zameniti postojeće stepenice ka podrumu i postaviti rukohvat celom dužinom stepenica;

Unapređenje programa podrške, protokola i saradnje:

Sagovornice procenjuju da sigurna kuća nema potrebe za unapređenjem rada u ovom segmentu rada.

Jačanje kapaciteta zaposlenih (obuke):

1. Potrebna je obuka za superviziju i prevenciju sindroma sagorevanja na radu;
2. Potrebna je obuka za stručne radnice za rad sa žrtvama seksualnog nasilja;
3. Potrebna je obuka za nove stručne radnike u oblasti senzibilizacije za rad sa žrtvama rodno zasnovanog i porodičnog nasilja;
4. Potrebna je obuka za pomoćno osoblje i radnike obezbeđenja u oblasti opšte senzibilizacije za rad sa žrtvama rodno zasnovanog i porodičnog nasilja;

LITERATURA

- Beker, K. Milošević, T. i Čović, A. (2020). *Sigurne kuće – kapaciteti za pružanje pristupačne i dostupne usluge ženama sa invaliditetom, stanje u Srbiji – polazna analiza*. Beograd: UNTF, MDRI-S, FemPlatz. Dostupno na: www.mdri-s.org.
- Council of Europe (2008). *Combating violence against women: minimum standards for support services*. Strasbourg: Council of Europe. Dostupno na: <https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF%282007%29Study%20rev.en.pdf>.
- Vlada Republike Srbije (2018). GREVIO Prvi državni izveštaj Republike Srbije. Izveštaj Republike Srbije podnet u skladu sa članom 68, st. 1 Konvencije Saveta Evrope so sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici. Studija početnog stanja. Beograd. Dostupno na: <https://www.rodnaravnopravnost.gov.rs/en/node/409>.
- Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja. *Usluge socijalne zaštite*. Dostupno na: <https://www.minrzs.gov.rs/sr/dokumenti/predlozi-i-nacrti/sektor-za-brigu-o-porodici-i-socijalnu-zastitu/usluge-socijalne>.
- NVO Atina (2022). *Bolja podrška za žene i decu žrtve nasilja – unapređenje pristupačnosti i kapaciteta sigurnih kuća u Srbiji*. Beograd.
- Odluka o pravima u socijalnoj zaštiti grada Sombora, „Službeni list Grada Sombora“, br. 28/2016 i 10/2021. Dostupno na: <file:///C:/Users/Z1/Downloads/15-Odluka-o-pravima-u-socijalnoj-zastiti-preciscen-tekst.pdf>.
- Odluka o socijalnoj zaštiti grada Sremska Mitrovica, "Sl. list grada Sremska Mitrovica", br. 13/2015 i 3/2016.
- Odluka o socijalnoj zaštiti grada Zrenjanina, "Sl. list Grada Zrenjanina", br. 16/2017 i 18/2019 - dr. odluka.
- Odluka o socijalnoj zaštiti grada Novog Sada. „Službeni list Grada Novog Sada“, br. 38/2011 i 10/2012. Dostupno na: https://www.novisad.rs/sites/default/files/odluka_o_socijalnoj_zastiti_grada_novog_sada.pdf.
- Odluka o socijalnoj zaštiti grada Pančeva, „Službeni list Grada Pančeva“, br. 58/2015. Dostupno na: <http://www.pancevo.rs/sadrzaj/uploads/2017/03/Odluka-o-socijalnoj-za%C5%A1titi-gra%C4%91ana-grada-Pan%C4%8Deva.pdf>.
- Odluka o pravima i uslugama socijalne zaštite grada Beograda. "Službeni list grada Beograda", br. 55/2011, 8/2012 - ispr., 8/2012, 42/2012, 65/2012, 31/2013, 57/2013, 37/2014, 82/2015, 4/2016, 37/2016, 56/2016, 114/2016, 102/2017, 50/2018 i 103/2018. Dostupno na: https://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/07/Beograd_Odluka_o_socijalnoj_zastiti.pdf.
- Pešić, D. (2016). *Zaštita i podrška za žene sa iskustvom nasilja – analiza lokalnih politika u Republici Srbiji*. Beograd: AŽC. Dostupno na: <https://www.womenngo.org.rs/publikacije/razvoj-dobrih-praksi/904-zastita-i-podrska-za-zene-sa-iskustvom-nasilja-analiza-lokalnih-politika-u-republici-srbiji-2016>.
- Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. „Sl. glasnik RS“, br. 42/2013, 89/2018 i 73/2019. Dostupno na: <https://www.paragraf.rs/propisi/pravilnik-blizim-uslovima-standardima-pruzanje-usluga-socijalne-zastite.html>.
- Pravilnik o tehničkim standardima planiranja, projektovanja, izgradnje objekata kojima se osigurava nesmetano kretanje i pristup osobama sa invaliditetom, deci i starijim osobama. . „Sl.

glasnik RS“, br. 22/2015. Dostupno na:

https://www.paragraf.rs/propisi/pravilnik_o_tehnickim_standardima_planiranja_projektovanja_i_izgradnje_objekata_kojima_se_osigurava_nesmetano_kretanje_i_pristup_osobama_sa_invaliditetom_deci_i_starim_osobama.html.

- Republički zavod za statistiku. (2020). *Opštine i regioni u Republici Srbiji, Procenjen broj stanovnika, 2020*. Dostupno na: <https://publikacije.stat.gov.rs/G2020/Pdf/G202013047.pdf>.
- Strategija za sprečavanje i borbu protiv rodno zasnovanog nasilja prema ženama i nasilja u porodici za period 2021–2025. godine, "Službeni glasnik RS", br. 47/2021.
- Todorov, D. (2022). *Specijalizovana usluga sigurne kuće u Srbiji – potrebe, kapaciteti i sredstva za stabilno, dugoročno i nesmetano funkcionisanje*. Beograd.
- Zakon o socijalnoj zaštiti, „Sl. glasnik RS“, br. 24/2011 i 117/2022 – odluka US. Dostupno na: https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_socijalnoj_zastiti.html.
- Zakonom o budžetskom sistemu, "Službeni glasnik RS", br. 54/2009, 73/2010, 101/2010, 101/2011, 93/2012, 62/2013, 63/2013 - ispr., 108/2013, 142/2014, 68/2015 - dr. zakon, 103/2015, 99/2016, 113/2017, 95/2018, 31/2019, 72/2019 i 149/2020.
- Zakon o lokalnoj samoupravi, „Službeni glasnik RS“ br. 129/2007, 83/20214 i dr. 101/2016 i dr.zakon, 47/2018 i 111/2021 – dr. zakon.

VODIČ ZA INTERVJUE ZA ZAPOSLENE (KOORDINATORKE I STRUČNE SARADNICE)

Poštovani/a,

Želela bih da Vam zahvalim što ste izdvojili vreme za ovaj razgovor. Moje ime je _____, ja sam istraživačica u SeConS grupi za razvojnu inicijativu i vodiču danas ovaj intervju.

U toku je implementacija projekta **“Unapređenje bezbednosti žena i devojčica povećanjem učinka sigurnih kuća za žrtve rodno zasnovanog nasilja i nasilja u porodici”**, koji realizuje Centar za podršku ženama Kikinda kao deo programa „Sigurnost žena i devojčica u javnom prostoru u Srbiji” koji sprovodi Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena u Srbiji (UN Women), uz podršku Britanske ambasade u Beogradu. Ključni deo projekta usmeren je na jačanje kapaciteta sigurnih kuća u Srbiji. U okviru ove komponente predviđeno je da se uradi procena potreba, a zatim sprovedu i druge aktivnosti u cilju unapređenja kapaciteta sigurnih kuća i unapređenja ove specijalizovane podrške ženama i deci sa iskustvom nasilja u porodici, kako bi prevazišli doživljenu traumu i nastavili život bez nasilja.

Procenu potreba sigurnih kuća sprovodi Centar za podršku ženama, u saradnji sa SeConS grupom za razvojnu inicijativu. Ova aktivnost obuhvata terensku posetu sigurnim kućama i intervju sa zaposlenima i korisnicama sigurne ženske kuće, kako bi se definisali prioriteti u vezi sa potrebama za jačanjem kapaciteta. Razgovor ne bi trebalo da traje duže od 60 minuta. Svi odgovori će se smatrati poverljivim. To znači da će odgovori koje budete dali tokom intervju biti podeljeni samo sa članovima projektnog tima i da ćemo se postarati da nijedna informacija koju budemo uneli u naš izveštaj ne upućuje na Vas lično. Nijedno pravo ime, adresa ili podatak kojim bi se otkrio Vaš identitet ili lokacija sigurne kuće neće biti podeljen ni sa kim drugim. Ove informacije će biti čuvane potpuno odvojeno od ostalih informacija koje mi budete saopštili.

Zahvaljujemo Vam se na interesovanju i spremnosti da učestvujete procesu prikupljanja podataka za sprovođenje ove procene potreba. Ukoliko imate bilo kakvih pitanja u vezi sa ovim procesom, molimo Vas da nam ih postavite pre nego što date svoj pristanak i pre nego što započnemo intervju.

Napomena: Intervju počinje čitanjem i potpisivanjem izjave o informisanom pristanku za učešće u intervjuu od strane ispitanika/ce i voditeljke intervju/istraživačica. Jedan potpisan primerak saglasnosti ostaje ispitaniku/ci, drugi potpisan primerak uzima voditeljka intervju/istraživačica.

I Predstavljanje sagovornice

Ako možete da nam se kratko predstavite, da nam kažete:

- Kako se zovete, koliko imate godina, odakle ste, šta ste po struci?
- Na kom radnom mestu ste trenutno zaposleni?
- Koliko dugo radite na ovom radnom mestu?
- Da li imate ugovor za stalno ili na određeno?
- Da li možete kratko da nam opišete koje su sve vaše radne obaveze? Kako izgleda jedan vaš radni dan u sigurnoj kući? Da li radite i neke druge poslove koje nisu u vašem radnom zaduženju?

Hvala Vam puno, sada ćemo preći na procenu potreba. Molimo Vas da odgovorite na naša pitanja na osnovu Vašeg iskustva i Vaše procene, ali ukoliko smatrate da smo nešto izostavili slobodno na nam to ukažite.

II Uvodna pitanja

- Da li je sigurna kuća licencirana?⁵⁶ Ako jeste, od kada i da li ste imali poteškoće u procesu? Ako nije, u kojoj ste fazi trenutno u procesu licenciranja? Sa kojim problemima se suočavate u tom procesu? Ako niste u procesu, koji su to problemi sa kojima se suočavate koji onemogućavaju započinjanje tog procesa?
- Koliko imate zaposlenih, u kom kapacitetu (neodređeno/određeno/pp ugovor/ugovor o delu) i na kojim radnim mestima (stručni kadar, pomoćni kadar)?⁵⁷ Da li, po Vašem mišljenju, imate dovoljan broj zaposlenih stručnih saradica?
- Koja je rodna struktura zaposlenih? (**pitanje za koordinatorke sigurnih kuća**)
- Opišite proces zapošljavanja stručnih saradnica i nestručnog/pomoćnog osoblja?
- Kakva je saradnja među kolegicama (i kolegama) u kolektivu?
- Koliko trenutno imate korisnica u sigurnoj kući? Koliko dece? Da li imate dovoljno smeštajnih kapaciteta? Koliko dugo korisnice mogu da ostanu u sigurnoj kući?

Hvala Vam puno, sada ćemo preći na procenu potreba. Molimo Vas da odgovorite na naša pitanja na osnovu Vašeg iskustva i Vaše procene, ali ukoliko smatrate da smo nešto izostavili slobodno na nam to ukažite.

III TEHNIČKI KAPACITETI

Sistem spoljne zaštite:

1. Da li je po Vašem mišljenju tajnost lokacije sigurne kuće obezbeđena? Ako jeste na koji način? Ako nije, šta mislite da treba da se uradi?
2. Da li imate sigurnosne kamere? Ako imate, da li smatrate da bi bilo neophodno unaprediti sistem (kupiti dodatne kamere, povećati rezoluciju, kupiti više memorije, kompjuter i slično)? Gde se čuvaju video zapisi, koliko dugo i ko ima pristup?
3. Da li imate zvučni alarm?
4. Da li imate funkcionalno senzorno osvetljenje?
5. Da li imate funkcionalne roletne ili zaštitnu foliju na prozorima (fizička i vizuelna zaštitna barijera)?
6. Da li imate sigurnosna vrata? Kapiju? Ogradu oko kuće? Da li postoje neki propisi koji bi trebalo da se ispune kada je reč o ovome? Da li ih ispunjavate?
7. Da li imate neke druge potrebe vezane za sisteme spoljne zaštite? Ako da, navedite koje?
8. Da li postoji fizičko obezbeđenje? Da li postoji noćni čuvar?

Unapređenje pristupačnosti za osobe sa invaliditetom:

⁵⁶ Pitanja se formulišu u skladu sa već postojećim znanjem iz prethodnih izveštaja. Za Pančevo i Beograd znamo da su licencirane, ostale pitamo da opisu fazu u kojoj se trenutno nalaze.

⁵⁷ Provera u odnosu na podatke iz prethodnih izveštaj.

1. Da li imate rampu za osobe sa invaliditetom? Ako imate, da li ta rampa ima rukohvate? Da li u kupatilu/toaletu/pored kreveta postoje ugrađeni rukohvati? I da li imate prilagođeno kupatilo? Da li imate pokretnu rampu ili lift?
2. Da li imate sobu prilagođenu za smeštaj korisnice sa invaliditetom?

Unapređenje bezbednosti boravka dece:

1. Da li imate prostoriju gde deca mogu da se igraju (igraonica)? Ako imate, da li je na spratu i ako jeste da li imate ogradicu ili rešetkicu na prozorima gde deca borave? Da li smatrate da bi bilo korisno da imate?
2. Da li imate prostor napolju gde deca mogu da se igraju?⁵⁸ Ako imate, da li vam treba nešto od opreme koje bi učinile taj prostor bezbednijim (mekan pod, ljujaške namenjene mlađoj deci i slično)?
3. Da li mislite da vam treba druga oprema koja bi unapredila bezbednost boravka dece u sigurnoj kući? Šta bi to bilo?

Unapređenje bezbednosti unutrašnjosti sigurne kuće:

1. Da li imate adekvatne podove u celoj sigurnoj kući?
2. Da li imate neke polomljene kvake, delove nameštaja i slično? Nešto što potencijalno može da dovede do povrede? Da li su osigurani/zaštićeni štekri?

Unapređenje bezbednosti internet i komunikacionog sistema:

1. Da li bi vam bilo korisno da vam se obezbede pametni telefoni radi brže i sigurnije komunikacije?
2. Da li vam je neophodna tehnička podrška u održavanju interneta (da li imate internet u sigurnoj kući) i unapređenja sistema bezbednosti interneta?

Ostalo:

Da li imate druge predloge za unapređenje bezbednosti u vidu tehničke podrške?

IV PROCEDURE, SPORAZUMI I PRAVILNICI

- Da li mislite da vam nedostaju neki protokoli ili pravilnici čija bi primena unapredila rad? Šta bi to bilo?
- Da li imate protokole u slučaju seksualnog uznemiravanja (za zaposlene i korisnice)?
- Koje su sve procedure i načini prijema korisnica? Kako mogu doći do vas?
- Da li možete da nam objasnite kakav vam je sistem evidencije? Kako je uređen, ko ga vodi, ko je odgovoran za evidenciju?
- Da li postoji neka procedura za procenu rizika korisnice? Ako postoji, kako vodite i koliko često radite procenu rizika korisnice? Ako postoji, a ne vodite, zašto ne vodite? Ako ne postoji procedura, objasniti zašto ne postoji.
- Da li imate bezbednosni plan u vanrednim/kriznim situacijama (u slučaju napada nasilnika, samo povređivanja korisnice, ozbiljne bolesti korisnice ili dece, u slučaju požara, elementarnih nepogoda i sl.)?
- Da li su korisnice upoznate sa pravilima sigurne kuće?⁵⁹ Šta se dešava u situacijama da ne poštuju pravila (a upoznate su sa njima)?

⁵⁸ Za opservaciju da li je prostor za igru dovoljno bezbedan, osvetljen itd.

⁵⁹ Opservacija da li su pravila sigurne kuće postavljena na vidljivom mestu u kući, gde i sl.

- Da li imate protokol o bezbednoj upotrebi mobilnih telefona, komunikaciji korisnika sa osobama van sigurne kuće?
- Da li imate korisnice koje su zaposlene i idu svaki dan na posao iz kuće i vraćaju se u sigurnu kuću? Da li imate neke procedure kojima se obezbeđuje njihova sigurnost do posla i nazad, koje uključuju i način prevoza do posla?
- Da li imate memorandume o saradnji sa drugim opštinama, domovima zdravlja, bolnicama, policijom, nvo, CSR i sl. u pružanju usluga i podršci korisnicima?
- Da li imate potrebu za nekim protokolima i procedurama, pravilnicima koje nismo naveli?

V LIČNA PROCENA BEZBEDNOSTI ZAPOSLENIH

1. Na koji način Vi dolazite na posao (kolima, gradskim prevozom, peške)?
2. Da li Vaše okruženje zna da ste zaposleni u sigurnoj kući? Da li znaju adresu na kojoj radite?
3. Da li se Vi lično osećate bezbedno na Vašem radnom mestu? Objasniti. Šta bi Vam bilo neophodno da se osećate bezbednije na Vašem radnom mestu?
4. Objasnite kako funkcioniše fizičko obezbeđenje u kući (odabir čuvara, supervizija, opis posla, ko ih angažuje, ko određuje zamene u slučaju bolesti, da li potpisuju izjavu o poverljivosti i sl.)?
5. Ko sve ima pristup sigurnoj kući i da li postoje neke bezbednosne provere pre ulaska nezaposlenih lica u kuću?
6. Da li ste imali situacije kada ste smatrali da Vam je bezbednost bila ugrožena na radnom mestu ili zbog vašeg radnog mesta? Koje su to situacije bile, možete li da mi date primer?
7. Šta bi, po Vašem mišljenju, bilo neophodno da se korisnici i njihova deca osećaju bezbednije dok borave u sigurnoj kući?
8. Po Vašem mišljenju, da li prisustvo muškaraca kao zaposlenih (u bilo kom kapacitetu) utiče na Vašu bezbednost ili nebezbednost (pozitivno ili negativno), kao i drugih zaposlenih i korisnika? **Ukoliko je sagovornik muškarac:** Kako Vaše prisustvo kao muškarca utiče na osećaj bezbednosti zaposlenih i korisnika? Da li smatrate da imate sve veštine potrebne za svakodnevnu komunikaciju sa korisnicima sigurne kuće? Sa kojim izazovima u komunikaciji sa korisnicima ste se suočavali?

VI OBUKE, PROGRAMI PODRŠKE, MULTISEKTORSKA SARADNJA I VIDLJIVOST

1. Koje vrste obuka ste pohađali od kad ste zaposleni u sigurnoj kući? Da li su svi zaposleni prošli obuku senzibilizacije za rad u sigurnoj kući? Da li su vam pružene obuke i pripreme kako postupati u vanrednim situacijama?
2. Da li imaju neke obuke koje bi, po Vašem mišljenju, bile korisne, a niste imali mogućnost da ih realizujete? Koje? Koji je razlog bio što ih niste realizovali?
3. Da li se organizuju obuke za korisnike? Koje?
4. Da li se organizuju obuke za pomoćno osoblje? Koje?
5. Kako biste opisali Vašu saradnju sa policijom, zdravstvenim institucijama, centrom za socijalni rad, tužilaštvom?
6. Da li smatrate da imate adekvatnu saradnju sa civilnim sektorom i privredom zarad pomoći ili donacija sigurnoj kući?
7. Koje specijalizovane programe podrške za korisnike imate (edukativno ili ekonomsko osnaživanje, psiho-socijalno savetovanje, rad sa decom i sl.)? Kako obično organizujete te

programe? Da li vam nedostaje nešto od resursa potrebnih za sprovođenje ovakvih programa? Ako da, molim Vas, navedite šta vam nedostaje. Da li postoje neki novi programi koje želite da razvijete za vaše korisnice ali niste imali priliku do sada? Ako da, molim Vas, obrazložite.

Za kraj, da li želite još nešto da kažete, ako postoji nešto što Vas nisam pitala, a hteli biste da dodate? Želim još jednom da Vam se zahvalim na izdvojenom vremenu i spremnosti da podelite svoje iskustvo sa nama!

Aneks 2

VODIČ ZA INTERVJUE ZA ZAPOSLENE (POMOĆNO OSOBLJE)

Poštovani/a,

Želela bih da Vam zahvalim što ste izdvojili vreme za ovaj razgovor. Moje ime je _____, ja sam istraživačica u SeConS grupi za razvojnu inicijativu i vodiču danas ovaj intervju.

U toku je implementacija projekta **“Unapređenje bezbednosti žena i devojčica povećanjem učinka sigurnih kuća za žrtve rodno zasnovanog nasilja i nasilja u porodici”**, koji realizuje Centar za podršku ženama Kikinda kao deo programa „Sigurnost žena i devojčica u javnom prostoru u Srbiji” koji sprovodi Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena u Srbiji (UN Women), uz podršku Britanske ambasade u Beogradu. Ključni deo projekta usmeren je na jačanje kapaciteta sigurnih kuća u Srbiji. U okviru ove komponente predviđeno je da se uradi procena potreba, a zatim sprovedu i druge aktivnosti u cilju unapređenja kapaciteta sigurnih kuća i unapređenja ove specijalizovane podrške ženama i deci sa iskustvom nasilja u porodici, kako bi prevazišli doživljenu traumu i nastavili život bez nasilja.

Procenu potreba sigurnih kuća sprovodi Centar za podršku ženama, u saradnji sa SeConS grupom za razvojnu inicijativu. Ova aktivnost obuhvata terensku posetu sigurnim kućama i intervju sa zaposlenima i korisnicama sigurne ženske kuće, kako bi se definisali prioriteti u vezi sa potrebama za jačanjem kapaciteta. Razgovor ne bi trebalo da traje duže od 60 minuta. Svi odgovori će se smatrati poverljivim. To znači da će odgovori koje budete dali tokom intervju biti podeljeni samo sa članovima projektnog tima i da ćemo se postarati da nijedna informacija koju budemo uneli u naš izveštaj ne upućuje na Vas lično. Nijedno pravo ime, adresa ili podatak kojim bi se otkrio Vaš identitet ili lokacija sigurne kuće neće biti podeljen ni sa kim drugim. Ove informacije će biti čuvane potpuno odvojeno od ostalih informacija koje mi budete saopštili.

Zahvaljujemo Vam se na interesovanju i spremnosti da učestvujete procesu prikupljanja podataka za sprovođenje ove procene potreba. Ukoliko imate bilo kakvih pitanja u vezi sa ovim procesom, molimo Vas da nam ih postavite pre nego što date svoj pristanak i pre nego što započnemo intervju.

Napomena: Intervju počinje čitanjem i potpisivanjem izjave o informisanom pristanku za učešće u intervjuu od strane ispitanika/ce i voditeljke intervju/istraživačica. Jedan potpisan primerak saglasnosti ostaje ispitaniku/ci, drugi potpisan primerak uzima voditeljka intervju/istraživačica.

I Uvodna pitanja za sve zaposlene:

Ako možete da nam se kratko predstavite, da nam kažete:

- Kako se zovete, koliko imate godina, odakle ste, šta ste po struci?
- Na kom radnom mestu ste trenutno zaposleni?
- Koliko dugo radite na ovom radnom mestu?
- Da li imate ugovor za stalno ili na određeno?
- Da li možete kratko da nam opišete koje su sve vaše radne obaveze? Kako izgleda jedan vaš radni dan u sigurnoj kući? Da li radite i neke druge poslove koje nisu u vašem radnom zaduženju?
- Kakva Vam je saradnja sa drugim zaposlenima u sigurnoj kući?
- Da li imate direktan kontakt sa korisnicama? Ako da, kakav?

Hvala Vam puno, sada ćemo preći na procenu potreba. Molimo Vas da odgovorite na naša pitanja na osnovu Vašeg iskustva i Vaše procene, ali ukoliko smatrate da smo nešto izostavili slobodno na nam to ukažite.

II TEHNIČKI KAPACITETI

Sistem spoljne zaštite:

9. Da li je po Vašem mišljenju tajnost lokacije sigurne kuće obezbeđena? Ako jeste na koji način? Ako nije, šta mislite da treba da se uradi?
10. Da li imate sigurnosne kamere? Ako imate, da li smatrate da bi bilo neophodno unaprediti sistem (kupiti dodatne kamere, povećati rezoluciju, kupiti više memorije, kompjuter i slično)? Gde se čuvaju video zapisi, koliko dugo i ko ima pristup?
11. Da li imate zvučni alarm?
12. Da li imate funkcionalno senzorno osvetljenje?
13. Da li imate funkcionalne roletne ili zaštitnu foliju na prozorima (fizička i vizuelna zaštitna barijera)?
14. Da li imate sigurnosna vrata? Kapiju? Ogradu oko kuće? Da li postoje neki propisi koji bi trebalo da se ispune kada je reč o ovome?
15. Da li imate neke druge potrebe vezane za sisteme spoljne zaštite? Ako da, navedite koje?

Unapređenje bezbednosti unutrašnjosti sigurne kuće:

3. Da li imate adekvatne podove u celoj sigurnoj kući?
4. Da li imate neke polomljene kvake, delove nameštaja i slično? Nešto što potencijalno može da dovede do povrede? Da li su osigurani/zaštićeni štekri?

Ostalo:

Da li imate druge predloge za unapređenje bezbednosti uvidu tehničke podrške?

III PROCEDURE, SPORAZUMI I PRAVILINICI

- Od svih usvojenih pravila i procedura za rad kuće, da li znate koje su značajne za Vaš rad? Ako ih nema, šta mislite, šta bi bilo korisno od procedura da postoji, kako bi se olakšao konkretno Vaš rad?
- Da li znate kako treba da postupate u vanrednim situacijama (u slučaju napada nasilnika, samopovređivanja, u slučaju požara i sl.)?

- Da li su korisnice upoznate sa pravilima sigurne kuće?⁶⁰ Šta se dešava u situacijama da ne poštuju pravila (a upoznate su sa njima)?

IV LIČNA PROCENA BEZBEDNOSTI

9. Na koji način Vi dolazite na posao (kolima, gradskim prevozom, peške)?
10. Da li Vaše okruženje zna da ste zaposleni u sigurnoj kući? Da li znaju adresu na kojoj radite?
11. Da li se Vi lično osećate bezbedno na vašem radnom mestu? Objasniti. Šta bi Vam bilo neophodno da se osećate bezbednije na Vašem radnom mestu?
12. Da li znate ko sve može imati pristup sigurnoj kući i da li postoje neke bezbednosne provere pre ulaska nezaposlenih lica u sigurnu kuću?
13. Da li ste imali situacije kada ste smatrali da Vam je bezbednost bila ugrožena na radnom mestu ili zbog Vašeg radnog mesta? Koje su to situacije bile, možete li da mi date primer?
14. Šta bi, po Vašem mišljenju, bilo neophodno uraditi da se korisnice i njihova deca osećaju bezbednije dok borave u sigurnoj kući?
15. Po Vašem mišljenju, da li prisustvo muškaraca kao zaposlenih (u bilo kom kapacitetu) utiče na Vašu bezbednost ili nebezbednost (pozitivno ili negativno), kao i drugih zaposlenih i korisnica? **Ukoliko je sagovornik muškarac:** Kako Vaše prisustvo kao muškarca utiče na osećaj bezbednosti zaposlenih i korisnica? Da li smatrate da imate sve veštine potrebne za svakodnevnu komunikaciju sa korisnicama sigurne kuće? Sa kojim izazovima u komunikaciji sa korisnicama ste se suočavali?

V OBUKE, PROGRAMI PODRŠKE, MULTISEKTORSKA SARADNJA I VIDLJIVOST

8. Da li ste pohađali neke obuke od kad ste zaposleni u sigurnoj kući? Ako da, koje?
9. Da li postoje neke obuke koje bi, po Vašem mišljenju, bile korisne, a niste imali mogućnost da ih realizujete? Koje? Koji je razlog bio što ih niste realizovali?
10. Da li ste Vi lično zainteresovani/motivisani da pohađate dodatne obuke? Koja vrsta dodatnog znanja/informacija smatrate da Vam je potrebna?

Za kraj, da li želite još nešto da kažete, ako postoji nešto što Vas nisam pitala, a hteli biste da dodate? Želim još jednom da Vam se zahvalim na izdvojenom vremenu i spremnosti da podelite svoje iskustvo sa nama!

⁶⁰ Opservacija da li su pravila sigurne kuće postavljena na vidljivom mestu u kući, gde i sl.

VODIČ ZA RAZGOVOR SA KORISNICOM SIGURNE KUĆE

Poštovani/a,

Želela bih da Vam zahvalim što ste izdvojili vreme za ovaj razgovor. Moje ime je _____, ja sam istraživačica u SeConS grupi za razvojnu inicijativu i vodiću danas ovaj intervju.

U toku je implementacija projekta **“Unapređenje bezbednosti žena i devojčica povećanjem učinka sigurnih kuća za žrtve rodno zasnovanog nasilja i nasilja u porodici”**, koji realizuje Centar za podršku ženama Kikinda kao deo programa „Sigurnost žena i devojčica u javnom prostoru u Srbiji” koji sprovodi Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena u Srbiji (UN Women), uz podršku Britanske ambasade u Beogradu. Ključni deo projekta usmeren je na jačanje kapaciteta sigurnih kuća u Srbiji. U okviru ove komponente predviđeno je da se uradi procena potreba, a zatim sprovedu i druge aktivnosti u cilju unapređenja kapaciteta sigurnih kuća i unapređenja ove specijalizovane podrške ženama i deci sa iskustvom nasilja u porodici, kako bi prevazišli doživljenu traumu i nastavili život bez nasilja.

Procenu potreba sigurnih kuća sprovodi Centar za podršku ženama, u saradnji sa SeConS grupom za razvojnu inicijativu. Ova aktivnost obuhvata terensku posetu sigurnim kućama i intervju sa zaposlenima i korisnicama sigurne ženske kuće, kako bi se definisali prioriteti u vezi sa potrebama za jačanjem kapaciteta. Razgovor ne bi trebalo da traje duže od 60 minuta. Svi odgovori će se smatrati poverljivim. To znači da će odgovori koje budete dali tokom intervju biti podeljeni samo sa članovima projektnog tima i da ćemo se postarati da nijedna informacija koju budemo uneli u naš izveštaj ne upućuje na Vas kao sagovornicu. Nijedno pravo ime, adresa ili podatak kojim bi se otkrio Vaš identitet ili lokacija sigurne kuće neće biti podeljen ni sa kim drugim. Ove informacije će biti čuvane potpuno odvojeno od ostalih informacija koje mi budete saopštili.

Ne morate da pričate o stvarima o kojima ne želite i možete tražiti da u bilo kom trenutku završimo intervju, bez ikakvih posledica po Vaš položaj ili pristup uslugama u sigurnoj kući. Molimo Vas da imate na umu da nema dobrih ili loših odgovora, zanima nas sve što imate da kažete. Vaši odgovori su poverljivi i neće ni na koji način uticati na pristup uslugama koje dobijate.

Zahvaljujemo Vam se na interesovanju i spremnosti da učestvujete procesu prikupljanja podataka za sprovođenje ove procene potreba. Ukoliko imate bilo kakvih pitanja u vezi sa ovim procesom, molimo Vas da nam ih postavite pre nego što date svoj pristanak i pre nego što započnemo intervju.

Napomena: Intervju počinje čitanjem i potpisivanjem izjave o informisanom pristanku za učešće u intervjuu od strane ispitanika/ce i voditeljke intervju/istraživačica. Jedan potpisan primerak saglasnosti ostaje ispitaniku/ci, drugi potpisan primerak uzima voditeljka intervju/istraživačica.

Za početak ću Vas zamoliti da se kratko predstavite.

I Predstavljanje ispitanice:

1. Kako se zovete? Koliko imate godina? Odakle ste?
2. Koliko dugo koristite uslugu sigurne kuće?
3. Da li ste ovde sa detetom/decom?
 - **Ukoliko DA:** Koliko dece, koliko deca imaju godina?
4. Da li ste znali za sigurnu kuću pre nego što ste došli?
 - **Ako DA:** Šta ste znali (npr., da li ste znali lokaciju gde se nalazi)?
 - **Ako NE:** Na koji način ste saznali, ko Vas je uputio u sigurnu kuću?

II Prijem i usluge u sigurnoj kući:

1. Možete li da se prisjetite kakva je bila procedura prijema u sigurnu kuću? Da ste imali nekih izazova? Da li je bilo bilo kakvih problema sa prijemom u sigurnu kuću? Da li ste i koliko puta prolazile procenu stručnih radnika?
 - **Ako DA:** Možete li da se setite i opišete kako je izgledala ta procena/e?
2. Koje vrste usluga i programa podrške dobijate u sigurnoj kući? Da li ste njima zadovoljni? Da li primećujete da nešto nedostaje od programa ili usluga, a mislite da bi značilo Vama i drugim korisnicama? Možete li da obrazložite šta bi to bilo, imate li neki predlog (shodno Vašim potrebama)?

Hvala Vam. Sledeći set pitanja se odnosi na komunikaciju i međuljudske odnose unutar sigurne kuće tokom Vašeg boravka u njoj.

III Komunikacija sa zaposlenima i drugim korisnicama:

1. Sa kim najčešće komunicirate od zaposlenih? Kome se prvo obratite za pomoć? Zašto je tako, šta mislite?
2. Kako biste opisali svoj odnos/komunikaciju sa stručnim radnicama?
3. Kako biste opisali svoj odnos/komunikaciju sa koordinatorkom sigurne kuće?
4. Kako biste opisali svoj odnos/komunikaciju sa ostalim pomoćnim osobljem?
5. Kako biste opisali komunikaciju među korisnicama? Kako se Vi slažete sa ostalim korisnicama?

Napomena za istraživačicu: Iz razgovora videti, ako je bilo konfliktnih situacija u kući, kako se one prevazilaze.

Hvala Vam. Sada ćemo, ako se slažete, da malo popričamo o bezbednosti tokom boravka u sigurnoj kući.

IV Fizička bezbednost ispitanice u prostoru sigurne kuće:

1. Kako ste se prilagodili boravku u sigurnoj kući? Da li Vam je poznat kućni red? Da li Vam je to neko predočio pri ulasku u kuću? Da li je bilo nekih problema u prilagođavanju?
 - **Ako DA:** Šta je bilo najteže? Molim Vas pojasnite.
2. Da li se osećate bezbedno u sigurnoj kući?
 - **Ako DA:** Šta je to što najviše utiče da se osećate bezbedno? (npr., kamere, alarmi, obezbeđenje, rešetke na prozorima, ograda, osvetljenje, stručne radnice, lokacija)
 - **Ako NE:** Šta je to zbog čega se osećate nedovoljno bezbedno u kući? (npr., nedostatak kamera, alarma, obezbeđenja, rešetki na prozorima, osvetljenja, stručnih radnica, niska ograda, poznata lokacija)
3. Šta mislite, da li se ostale korisnice osećaju bezbedno ovde?
4. Šta mislite o lokaciji na kojoj se nalazi sigurna kuća? Da li smatrate da je dovoljno bezbedna i zaštićena? Možete li da mi pojasnite zašto tako mislite?
5. **Pitati samo ukoliko ispitanice borave u sigurnoj kući sa detetom/decom:** Da li smatrate da je prostor u kući prilagođen potrebama Vaše dece? Da li primećujete da postoji neki rizik od fizičkih povreda? Obrazložiti šta nedostaje, šta bi moglo da se unapredi? (npr., prostor za igru ili učenje, edukativni sadržaji, igračke i sl.)

6. Da li imate dovoljno privatnosti i prostora za lične stvari? Da li se osećate bezbedno da ostavite svoje lične stvari (npr., mobilni telefon, novčanik i sl.)? Da li imate ormariće koje možete da zaključate?
7. Da li Vi imate neki predlog kako da se još više unapredi bezbednost u sigurnoj kući? Postoji li nešto što mislite da nedostaje (bilo da je u pitanju usluga ili tehnička podrška)?
8. **Pitati samo ispitanice u kućama gde postoji fizičko obezbeđenje:** Kako činjenica da u sigurnoj kući postoji fizičko obezbeđenje utiče na Vaš osećaj bezbednosti i zaštićenosti dok ste ovde? (Da li se osećate zaštićeno zbog činjenice da je tu prisutan čuvar?) Možete li da mi obrazložite? Da li biste se osećali bolje da je na ulazu u sigurnu kuću žena obezbeđenje?
9. **Pitati samo ispitanice u kućama gde ne postoji fizičko obezbeđenje:** Da li se osećate manje zaštićeno zbog činjenice da sigurna kuća nema fizičko obezbeđenje? Šta mislite, da li je sigurnim kućama neophodno fizičko obezbeđenje? Kako bi to uticalo na osećaj zaštićenosti i bezbednosti kod korisnika u sigurnoj kući? A kakav je Vaš stav, da li bi u obezbeđenju sigurne kuće trebalo da radi muškarac ili žena?
10. Da li smatrate da je prostor u kući prilagođen svim Vašim ličnim potrebama? Da li primećujete da postoji neki rizik od fizičkih povreda? Obrazložiti šta nedostaje, šta bi moglo da se unapredi (npr., rampe za kolica, rukohvati, stepenice, osvetljenje, zaštita na prozorima i sl.). **(Na ovo posebno obratiti pažnju ukoliko je u pitanju osoba iz ranjivih grupa)**

Za kraj, da li želite još nešto da kažete u vezi sa ovom temom, ako postoji nešto što Vas nisam pitala, a hteli biste da dodate?

Želim još jednom da Vam se zahvalim na izdvojenom vremenu i spremnosti da podelite svoje iskustvo sa nama!

IZJAVA O INFORMISANOM PRISTANKU NA UČEŠĆE U INTERVJU ZA ZAPOSLENE U SIGURNOJ KUĆI

Poštovana/i,

U toku je implementacija projekta **“Unapređenje bezbednosti žena i devojčica povećanjem učinka sigurnih kuća za žrtve rodno zasnovanog nasilja i nasilja u porodici”**, koji realizuje Centar za podršku ženama Kikinda kao deo programa „Sigurnost žena i devojčica u javnom prostoru u Srbiji” koji sprovodi Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena u Srbiji (UN Women), uz podršku Britanske ambasade u Beogradu. Projekat je počeo sa implementacijom 7. oktobra 2022. godine i trajeće 11 meseci.

Ključni deo projekta usmeren je na jačanje kapaciteta sigurnih kuća u Srbiji. U okviru ove komponente predviđeno je da se uradi procena potreba, a zatim spovedu i druge aktivnosti u cilju unapređenja kapaciteta sigurnih kuća i unapređenja ove specijalizovane podrške ženama i deci sa iskustvom nasilja u porodici, kako bi prevazišli doživljenu traumu i nastavili život bez nasilja. Centar za podršku ženama Kikinda, u saradnji sa SeConS grupom za razvojnu inicijativu, sprovodi procenu potreba sigurnih kuća na teritoriji Beograda, Pančeva, Zrenjanina, Novog Sada, Sremske Mitrovice i Sombora. Ova aktivnost obuhvatiće terensku posetu i razgovor sa zaposlenima i korisnicama sigurne ženske kuće, kako bi se definisali prioriteti u vezi sa potrebama za jačanjem kapaciteta.

Sve informacije koje saopštite tokom ovog razgovora su u potpunosti anonimne i poverljive. Dobijene informacije će biti korišćene bez navođenja Vašeg imena i prezimena ili bilo kojih drugih ličnih podataka koji bi mogli otkriti Vaš identitet ili lokaciju sigurne kuće u kojoj radite. Napominjemo da niste u obavezi da odgovarate na pitanja zbog kojih biste se osećali nelagodno i ukoliko želite, u svakom trenutku možete prekinuti učešće u intervjuu, bez ikakvih posledica po Vašu poziciju. Podaci prikupljeni u ovom intervjuu biće čuvani na sigurnom mestu, po najvišim etičkim standardima istraživanja, i biće dostupni samo ovlašćenim članovima istraživačkog tima.

Ukoliko imate bilo kakvih pitanja koja se odnose na projekat u celini ili postupak prikupljanja podataka, molimo Vas da ih postavite pre nego što donesete odluku o tome da li ćete učestvovati u intervjuu.

Potpisivanjem ove izjave, Vi, dole potpisani, potvrđujete da dajete pristanak za učešće u intervjuu.

Pre nego što započnemo intervju, molimo Vas proverite da ste:

- Pročitali prethodni tekst i razumeli svrhu sprovođenja istraživanja;
- Razumeli da ukoliko odlučite da odbijete/prekinete učešće u ovom istraživanju, možete o tome da obavestite voditeljku intervju/istraživačicu, koja će Vas izuzeti iz istraživanja;
- Razumeli da Vaša odluka da ne učestvujete ili u bilo kom trenutku prekinete učešće u intervjuu neće ni na koji način ugroziti Vaš položaj;

- Razumeli da će informacije prikupljene tokom intervjua biti tretirane kao poverljive, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti⁶¹;
- Razumeli da će se prikupljene informacije koristiti za pripremu ovog istraživanja, kao i da Vam je zagarantovana poverljivost i anonimnost podataka, te na osnovu izveštaja neće biti moguće identifikovati konkretne osobe;
- Saglasni sa time da se diktafonom napravi audio zapis intervjua, isključivo u cilju sistematične obrade podataka i da se snimak neće nigde objavljivati niti biti javno dostupan;
- Ukoliko niste saglasni sa time da se ovaj razgovor snima, saglasni ste da voditeljka intervjua vodi beleške tokom razgovora.

Potpis ispitanika/ce
intervjua

Potpis istraživačice/voditeljke

Datum i mesto

⁶¹ "Službeni glasnik RS", br. 87/2018

IZJAVA O INFORMISANOM PRISTANKU NA UČEŠĆE U INTERVJU ZA KORISNICE SIGURNE KUĆE

Poštovana,

U toku je implementacija projekta **“Unapređenje bezbednosti žena i devojčica povećanjem učinka sigurnih kuća za žrtve rodno zasnovanog nasilja i nasilja u porodici”**, koji realizuje Centar za podršku ženama Kikinda kao deo programa „Sigurnost žena i devojčica u javnom prostoru u Srbiji” koji sprovodi Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena u Srbiji (UN Women), uz podršku Britanske ambasade u Beogradu. Projekat je počeo sa implementacijom 7. oktobra 2022. godine i trajeće 11 meseci.

Ključni deo projekta usmeren je na jačanje kapaciteta sigurnih kuća u Srbiji. U okviru ove komponente predviđeno je da se uradi procena potreba, a zatim spovedu i druge aktivnosti u cilju unapređenja kapaciteta sigurnih kuća i unapređenja ove specijalizovane podrške ženama i deci sa iskustvom nasilja u porodici, kako bi prevazišli doživljenu traumu i nastavili život bez nasilja. Centar za podršku ženama Kikinda, u saradnji sa SeConS grupom za razvojnu inicijativu, sprovodi procenu potreba sigurnih kuća na teritoriji Beograda, Pančeva, Zrenjanina, Novog Sada, Sremske Mitrovice i Sombora. Ova aktivnost obuhvatiće terensku posetu i razgovor sa zaposlenima i korisnicama sigurne ženske kuće, kako bi se definisali prioriteti u vezi sa potrebama za jačanjem kapaciteta.

Sve informacije koje saopštite tokom ovog razgovora su u potpunosti anonimne i poverljive. Dobijene informacije će biti korišćene bez navođenja Vašeg imena i prezimena ili bilo kojih drugih ličnih podataka koji bi mogli otkriti Vaš identitet ili lokaciju sigurne kuće u kojoj boravite. Napominjemo da niste u obavezi da odgovarate na pitanja zbog kojih biste se osećali nelagodno i ukoliko želite, u svakom trenutku možete prekinuti učešće u intervjuu, bez ikakvih posledica po Vaš položaj ili pristup uslugama u sigurnoj kući. Podaci prikupljeni u ovom intervjuu biće čuvani na sigurnom mestu i biće dostupni samo ovlašćenim članovima istraživačkog tima.

Ukoliko imate bilo kakvih pitanja koja se odnose na projekat u celini ili postupak prikupljanja podataka, molimo Vas da ih postavite pre nego što donesete odluku o tome da li ćete učestvovati u intervjuu.

Potpisivanjem ove izjave, Vi, dole potpisani, potvrđujete da dajete pristanak za učešće u intervjuu. Pre nego što započnemo intervju, molimo Vas proverite da ste:

- Pročitali prethodni tekst i razumeli svrhu sprovođenja istraživanja;
- Razumeli da ukoliko odlučite da odbijete/prekinete učešće u ovom istraživanju, možete o tome da obavestite voditeljku intervju/istraživačicu, koja će Vas izuzeti iz istraživanja;
- Razumeli da Vaša odluka da ne učestvujete ili u bilo kom trenutku prekinete učešće u intervjuu neće ni na koji način ugroziti Vaš položaj ili pristup uslugama koje su Vam dostupne;

- Razumeli da će informacije prikupljene tokom intervjua biti tretirane kao poverljive, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti⁶²;
- Razumeli da će se prikupljene informacije koristiti za pripremu ovog istraživanja, kao i da Vam je zagarantovana poverljivost i anonimnost podataka, te na osnovu izveštaja neće biti moguće identifikovati konkretne osobe;
- Saglasni sa time da voditeljka intervjua/istraživačica vodi beleške tokom razgovora.

Potpis ispitanice

Potpis istraživačice/voditeljke intervjua

Datum i mesto

⁶² "Službeni glasnik RS", br. 87/2018

VODIČ ZA TERENSKO POSMATRANJE (ZA ISTRAŽIVAČICU)

Naziv sigurne kuće:

Grad:

Ime istraživačice koja vrši opservaciju:

Datum:

Vremenski interval tokom koga se vrši posmatranje:

Broj prisutnih u kući tokom opservacije (zaposlenih i korisnica):

Opis i pristupačnost lokacije:

- Prilaz sigurnoj kući i prostor/infrastruktura u okolini kuće (blizina ulice, okolnih objekata i sl.)

Prostorno-tehnička i infrastruktorna zapažanja oko kuće (eksterijer):

- Opis pristupačnosti samoj kući (postojanje stepeništa, rampe i sl.)
- Opis stanja bezbednosnih elemenata (kamere, ograda, interfon na kapiji, sigurnosna vrata, fizičko obezbeđenje i sl.)
- Opis (izgled i opremljenost) dvorišta, okućnice

Prostorno-tehnička zapažanja unutar kuće (enterijer):

- Opis stanja (izgleda i opremljenosti) svake prostorije u kući
- Opis bezbednosnih elemenata (kamere, alarm, panik taster, protivpožarni aparati, kutije za prvu pomoć, roletne, rešetke/ograda na prozorima i sl.)
- Opis da li je prostor unutar kuće pristupačan i bezbedan za kretanje/boravak OSI i male dece
- Opis stanja rasvete, grejanja, ventilacije u kući

Obrasci interakcije:

- Međusobna interakcija/komunikacija (zaposlenih i korisnica)

Ostala zapažanja i napomene: