

SAŽETAK ISTRAŽIVANJA
„RAD SA ŽENAMA I DJECOM ŽRTVAMA NASILJA
U VRIJEME PANDEMIJE COVID-19”

1. UVOD

Ženska soba u suradnji s UNICEF-om Hrvatska pokrenula je projekt „**Protection of women and children survivors of sexual violence and gender based violence during COVID-19 pandemic**”, čiji je jedan od osnovnih ciljeva razvoj **Preporuka za rad sa ženama i djecom žrtvama nasilja u vrijeme pandemije COVID-19**.

Preporuke je razvijala **Ekspertna radna skupina**, u koju su bili uključeni predstavnice i predstavnici nadležnih tijela, institucija i organizacija civilnoga društva (organizacija) s dugogodišnjim iskustvom direktnog rada sa ženama i djecom žrtvama nasilja. Osim navedenog iskustva, ekspertize i motiviranosti za rad, kriterij je bio i aktivna uključenost u različita druga tijela (npr. Nacionalni tim za suzbijanje nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, županijski timovi, Povjerenstvo za ravnopravnost spolova Grada Zagreba i sl.), kako bi, kao skupina, posjedovali relevantne i recentne informacije na nacionalnoj i lokalnoj razini, prvenstveno povezane sa suzbijanjem nasilja nad ženama i djecom.

Kao osnova za rad Ekspertne radne skupine, provedeno je **istraživanje u svrhu analize stanja rada sa ženama i djecom žrtvama nasilja za vrijeme pandemije**, koje je uključivalo prikupljanje podataka od organizacija civilnoga društva i ustanova s područja Republike Hrvatske koje kontinuirano, i u vrijeme pandemije, pružaju socijalne usluge i/ili se bave zaštitom žena i djece od nasilja. Podaci su prikupljeni u vrijeme prvog vala pandemije COVID-19 u Hrvatskoj, u proljeće 2020. godine.

U daljnjem tekstu navedeni su osnovni podaci iz provedenog istraživanja.

2. SUDIONICE I SUDIONICI ISTRAŽIVANJA

Za potrebe prikupljanja podataka s terena o radu sa ženama i/ili djecom koji su preživjeli nasilje, na temelju dostupnih adresara, mrežnih stranica i iskustva u radu identificirane su 33 organizacije i ustanove koje se bave zaštitom žena i/ili djece te pružaju različite oblike pomoći i podrške (skloništa, savjetovališta, SOS telefoni, Centar za žrtve seksualnog nasilja, Poliklinika za zaštitu djece i mladih grada Zagreba), a koje teritorijalno pokrivaju gotovo cijelu Republiku Hrvatsku.

Sa svim organizacijama i ustanovama prvo se stupilo u kontakt telefonom te su zamoljene da ispune *online* upitnik putem poveznice koja im je dostavljena elektroničkom poštom. Prvi telefonski kontakt, kao i dugogodišnja suradnja većine organizacije i ustanova sa Ženskom sobom pridonijeli su iznimno visokom odazivu: od 33 kontaktirane organizacije i ustanove, upitnik ih je ispunilo 29, od čega 26 organizacija i tri ustanove s područja 16 županija Republike Hrvatske.

Popis organizacija i ustanova koje su sudjelovale u istraživanju (uz informirani pristanak da se objavi njihov naziv; navedene su abecednim redom):

1. B.a.B.e. Budi aktivna. Budi emancipiran.
2. Centar za građanske inicijative Poreč
3. Centar za participaciju žena u društvenom životu
4. Centar za podršku i razvoj civilnog društva „DELFIN“
5. Centar za žene Adela
6. Centar za žene žrtva rata – ROSA
7. DEŠA – Dubrovnik – Regionalni centar za izgradnju zajednice i razvoj civilnog društva
8. Dječji dom „Tić“ Rijeka
9. Dom za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb“
10. Hrabri telefon
11. Informativno pravni centar
12. Lezbijska organizacija Rijeka „LORI“
13. Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba
14. S.O.S. – savjetovanje, osnaživanje, suradnja Virovitica
15. Sigurna kuća Istra
16. SOS Rijeka – centar za nenasilje i ljudska prava
17. Udruga Brod, grupa za ženska ljudska prava
18. Udruga „HERA“ Križevci
19. Udruga sudaca za mladež, obiteljskih sudaca i stručnjaka za djecu i mladež
20. Udruga za podršku žrtvama i svjedocima
21. U.Z.O.R. – Udruga za zaštitu obitelji Rijeka
22. Udruga za zaštitu žena i djece žrtava obiteljskog nasilja „Iris“ Bjelovar
23. Udruga ZvoniMir
24. UŽRH „Bolja budućnost“
25. Zajednica saveza osoba s invaliditetom Hrvatske

26. Ženska grupa Karlovac „Korak”
27. Ženska pomoć sada – SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja
28. Ženska soba
29. Ženska udruga IZVOR.

Županije u kojima djeluju organizacije i ustanove:

1. Bjelovarsko-bilogorska županija
2. Brodsko-posavska županija
3. Dubrovačko-neretvanska županija
4. Grad Zagreb
5. Istarska županija
6. Karlovačka županija
7. Koprivničko-križevačka
8. Osječko-baranjska županija
9. Požeško-slavonska županija
10. Primorsko-goranska
11. Sisačko-moslavačka županija
12. Šibensko-kninska županija
13. Varaždinska županija
14. Virovitičko-podravska županija
15. Vukovarsko-srijemska županija
16. Zagrebačka županija.

3. METODOLOGIJA PRIKUPLJANJA PODATAKA

Za potrebe prikupljanja podataka razvijen je **upitnik** koji je sadržavao 28 pitanja podijeljenih u šest kategorija: opće informacije o organizaciji i ustanovi; vrste usluga koje pružaju organizacije i ustanove; rad organizacija i ustanova u vrijeme pandemije COVID-19; postupanja nadležnih državnih tijela, tijela lokalne i regionalne samouprave (JLS) i institucija u vrijeme pandemije COVID-19; glavni problemi s kojima su se suočile organizacije i ustanove u svojem radu za vrijeme pandemije COVID-19 i preporuke organizacija i ustanova o potrebnim dodatnim postupcima kako bi se zadržala i/ili poboljšala kvaliteta pruženih usluga ženama i djeci koji su preživjeli nasilje.

Svim sudionicama i sudionicima dostavljena je poveznica na *online* upitnik. Upitnik je ispunjavan od 18. do 25. svibnja 2020. godine.

Uz navedena pitanja iz prvog upitnika, u sljedećem je koraku u suradnji s UNICEF-om Hrvatska dogovoreno da 10 organizacija i ustanova koje imaju skloništa ili su im djeca glavna ciljna skupina s kojom rade odgovore na dodatnih 11 pitanja povezanih specifično s radom s djecom. Svaku odabranu organizaciju i ustanovu ponovno se putem telefona zamolilo da odgovori na dodatna

pitanja povezana s radom s djecom, a pitanja su zatim dostavljena elektroničkom poštom. Dodatni upitnik ispunjavan je od 15. do 17. lipnja 2020. godine.

Prikupljeni podaci analizirani su te je razvijen kratki izvještaj koji je dostavljen Ekspertnoj radnoj skupini te je poslužio kao temelj za razvoj preporuka.

S obzirom na vrijednost i značaj prikupljenih podataka, odziv znatnog broja servisa koji rade sa ženama i djecom žrtvama nasilja iz cijele Hrvatske, kao i na vrijeme kada su podaci prikupljeni, smatramo da je vrijedno ove podatke učiniti javno dostupnima.

4. SUMIRANI REZULTATI

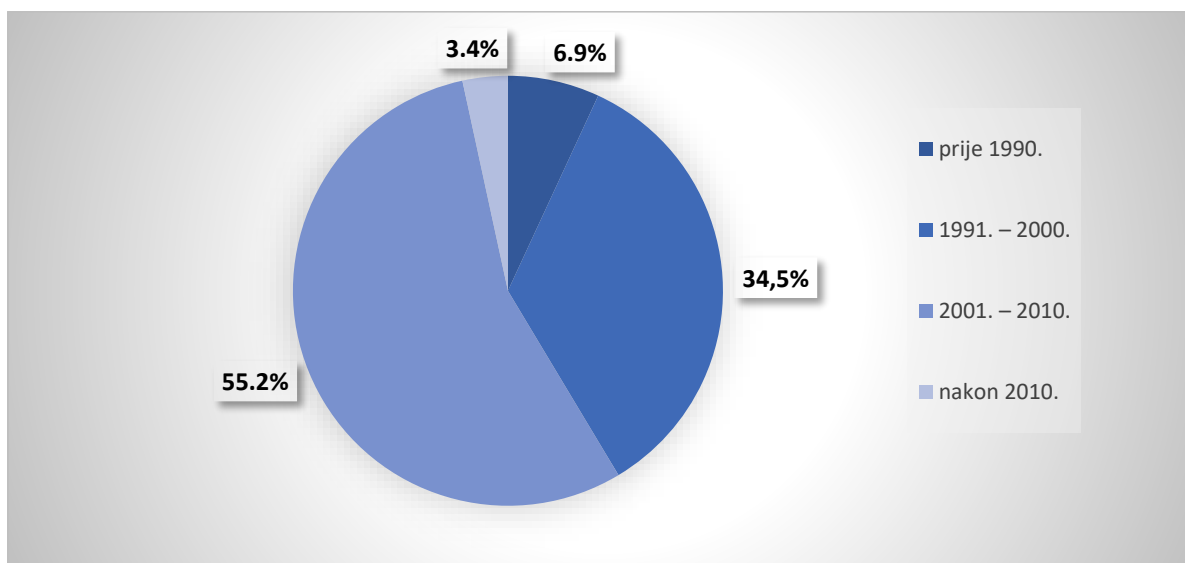
U daljnjem tekstu navedeni su **rezultati istraživanja podijeljeni u šest kategorija**:

- 1) opće informacije o organizacijama i ustanovama
- 2) vrste usluga koje pružaju organizacije i ustanove
- 3) rad organizacija i ustanova u vrijeme pandemije COVID-19
- 4) postupanja nadležnih državnih tijela, tijela lokalne i regionalne samouprave (JLS) i institucija u vrijeme pandemije COVID-19
- 5) glavni problemi s kojima su se suočile organizacije i ustanove u svojem radu za vrijeme pandemije COVID-19
- 6) preporuke organizacija i ustanova o potrebnim dodatnim postupcima kako bi se zadržala i/ili poboljšala kvaliteta pruženih usluga ženama i djeci koji su preživjeli nasilje.

4.1. OPĆE INFORMACIJE O ORGANIZACIJAMA I USTANOVAMA

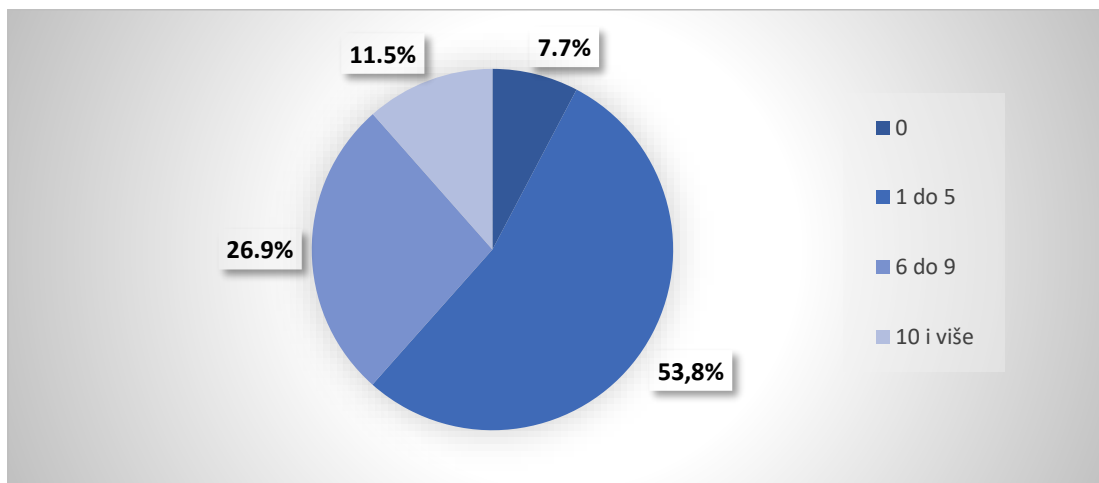
Kao što je navedeno, podaci su prikupljeni od 26 organizacija i tri ustanove iz 16 županija u Hrvatskoj. Riječ je o servisima za pomoć i podršku ženama i djeci žrtvama nasilja koji **aktivno rade na ovoj problematici** između šest i 49 godina. Više od polovice organizacija/ustanova (55,2 %) **osnovano** je u razdoblju od 2000. do 2010., dok je samo jedna organizacija osnovana nakon 2010., odnosno 2014. (grafički prikaz 1). Iz navedenih podataka vidljivo je kako su u istraživanje uključene organizacije i ustanove koje imaju dugogodišnje iskustvo rada sa ženama i/ili djecom žrtvama nasilja.

Grafički prikaz 1. Godina osnutka organizacija i ustanova koje su sudjelovale u istraživanju



Broj stalno zaposlenih osoba u organizacijama u trenutku provedbe istraživanja varira od nijedne do 12 stalno zaposlenih osoba, pri čemu najveći broj organizacija (53,8 %) ima stalno zaposleno do pet osoba (grafički prikaz 2). Dvije organizacije nemaju nijednu stalno zaposlenu osobu, a samo tri imaju 10 i više stalno zaposlenih. Najčešće (19 %) organizacije imaju tri stalno zaposlene osobe.

Grafički prikaz 2. Broj zaposlenih osoba u organizacijama civilnoga društva koje su sudjelovale u istraživanju

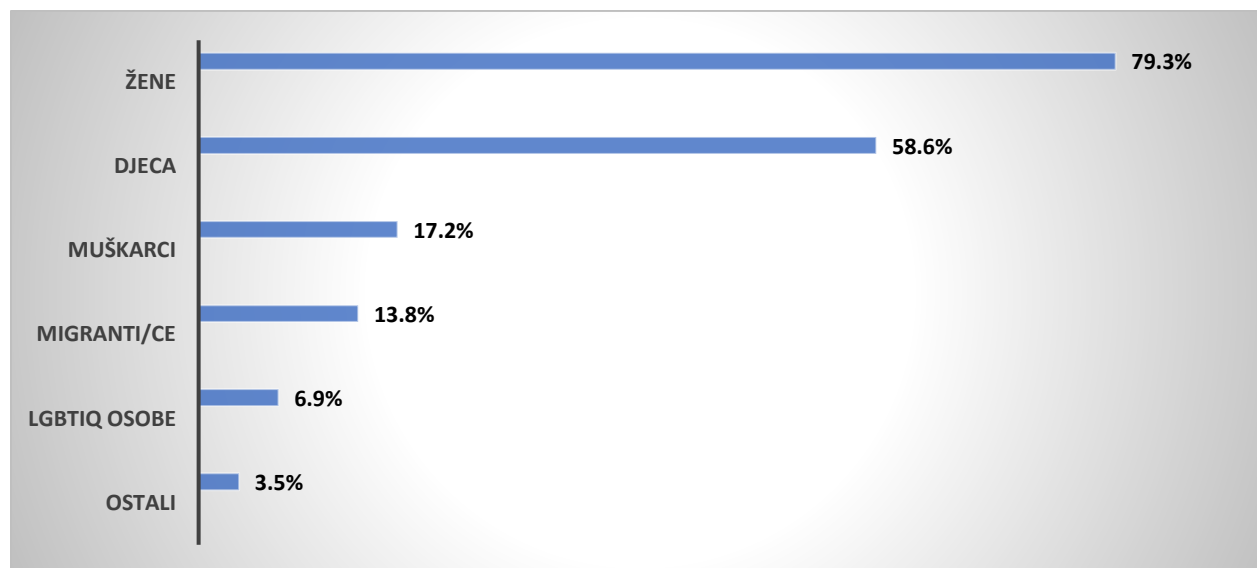


Broj zaposlenih osoba u tri ustanove koje su sudjelovale u istraživanju varira od osam do 36 zaposlenih osoba.

4.2. VRSTE USLUGA KOJE PRUŽAJU ORGANIZACIJE I USTANOVE

Najveći broj organizacija i ustanova kao **glavne ciljane skupine** s kojima najčešće rade navode žene (79,3 %) i djecu (58,6 %), što je bio i jedan od glavnih kriterija za sudjelovanje u istraživanju. Stoga je razumljivo da su sve ostale skupine zastupljene daleko niže, poput muškaraca (17,2 %), migranta i migrantkinja (13,8 %) i LGBTIQ osoba (6,9 %).

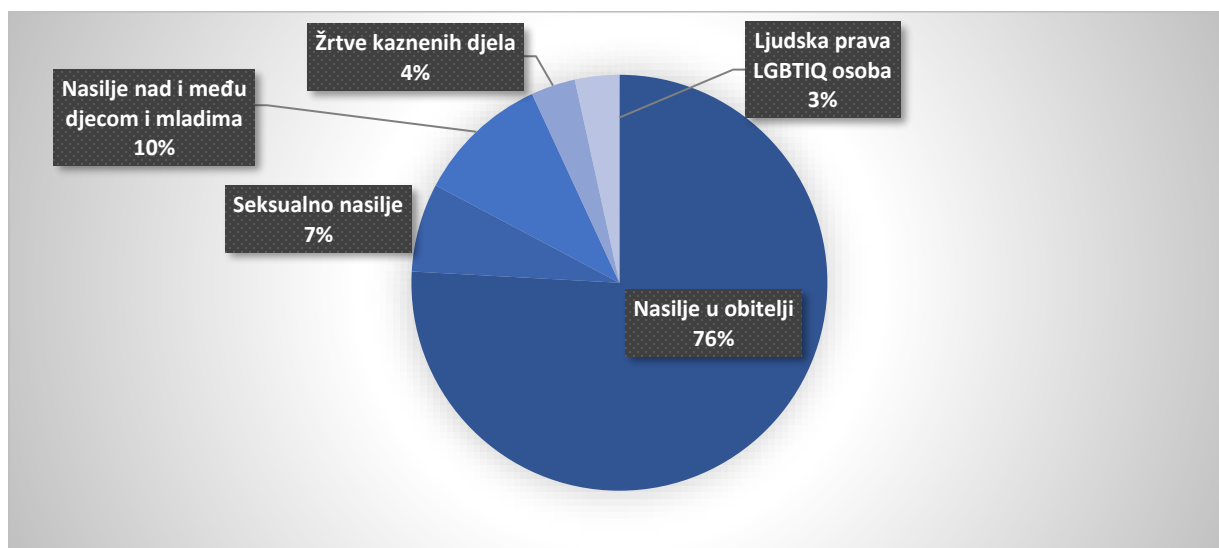
Grafički prikaz 3. *Glavne ciljane skupine žrtava s kojima rade organizacije i ustanove*



Najveći broj **organizacija i ustanova pruža usluge** kroz svoja savjetovališta (89,7 %), SOS telefone (62,1 %) i rad skloništa/prihvatališta (31 %). Pri tome je važno napomenuti da sva skloništa imaju i pripadajuća savjetovališta. Ukupno četiri organizacije i ustanove kao jednu od svojih usluga navode i rad s počiniteljima (npr. psihosocijalni tretman).

Kao odgovor na pitanje koje im je **glavno područje rada** 21 organizacija i ustanova navodi nasilje u obitelji. Sva ostala područja zastupljena su vrlo nisko, pa tako samo dvije organizacije navode da rade na području seksualnog nasilja (grafički prikaz 4). Iako je seksualno nasilje najčešće sastavni dio nasilja u obitelji, organizacije i ustanove ipak ga ne navode kao svoje područje rada.

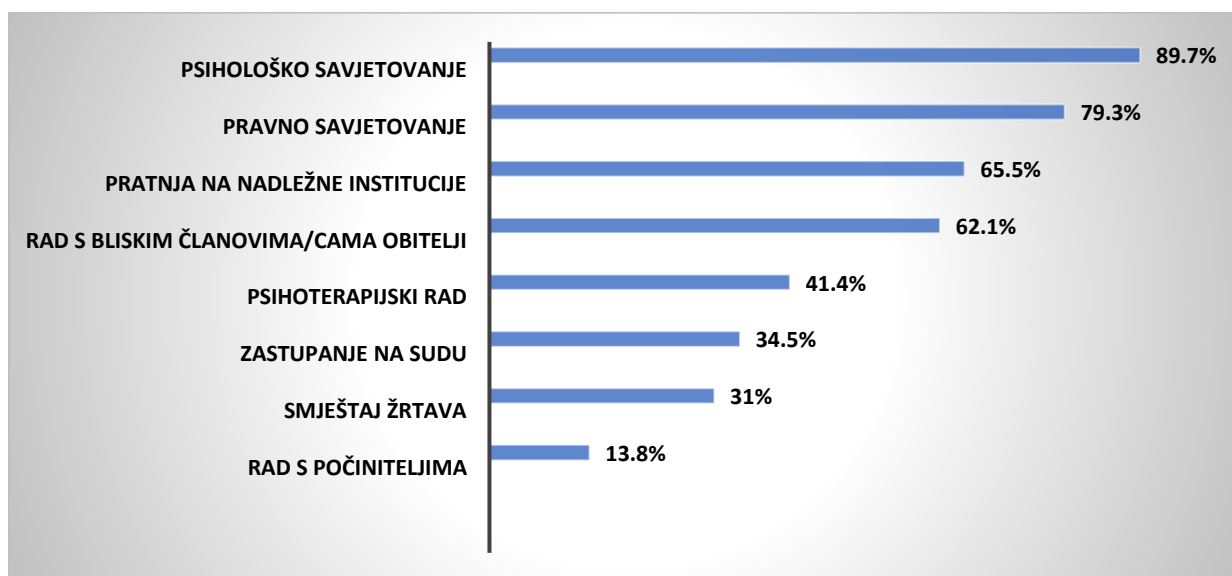
Grafički prikaz 4. *Glavna područja rada organizacija i ustanova*



Organizacije i ustanove **pružaju vrlo širok spektar usluga žrtvama**. Najveći broj organizacija i ustanova pruža usluge psihološkog savjetovanja (89,7 %), pravnog savjetovanja (79,3 %), pratnju u nadležne institucije (65,5 %), rad s bliskim članicama i članovima obitelji (62,1 %), psihoterapijski rad (41,4 %), zastupanje na sudu (34,5 %) i smještaj žrtava (31 %).

Iz navedenog je vidljivo kako velik udio organizacija i ustanova pruža sveobuhvatnu, multidisciplinarnu pomoć i podršku žrtvama nasilja (grafički prikaz 5).

Grafički prikaz 5. *Vrste usluga koje organizacije/ustanove pružaju žrtvama*

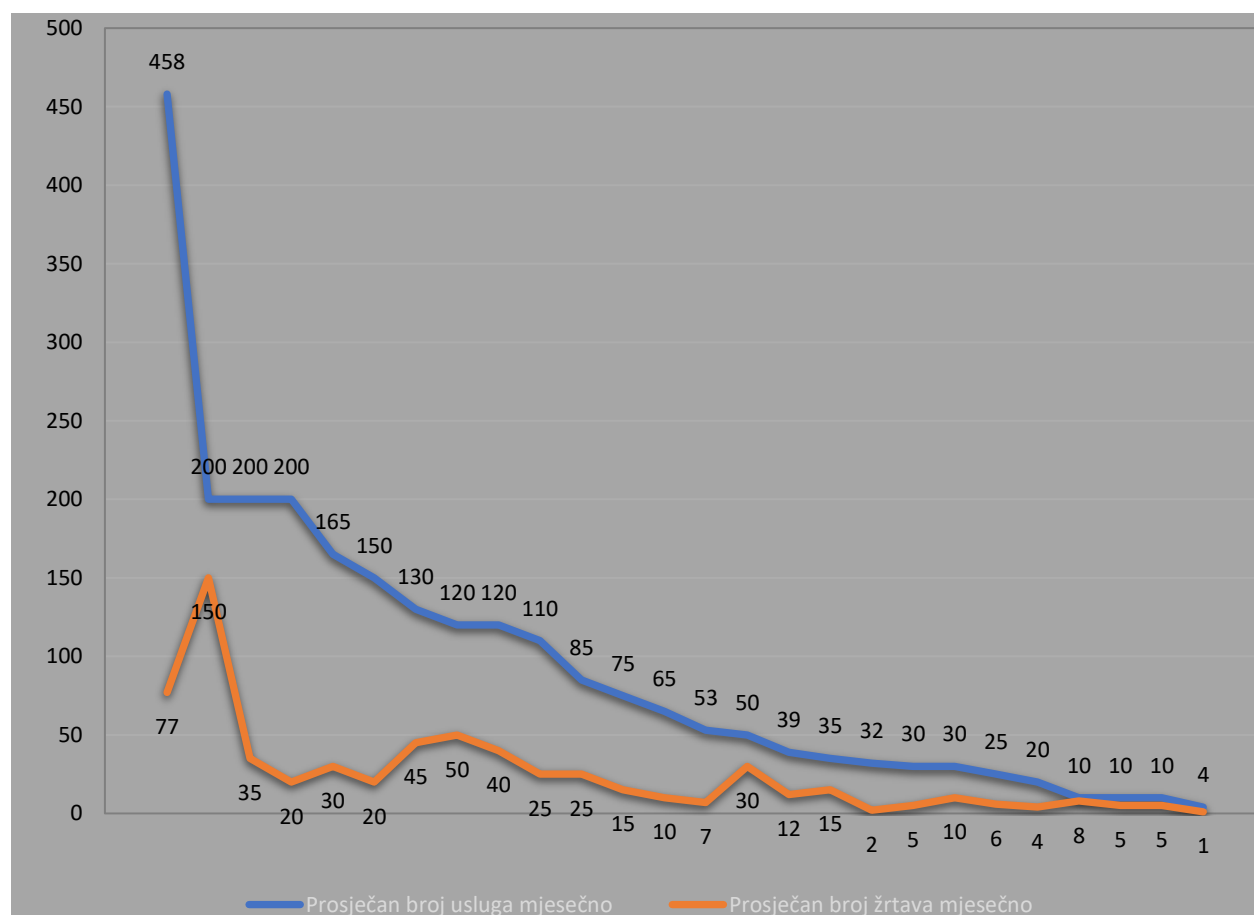


Od ukupnog broja organizacija i ustanova, samo dvije organizacije ne rade direktno sa žrtvama, već rade na području educiranja i senzibiliziranja opće i stručne javnosti te s maloljetnim počiniteljima i počiniteljicama kaznenih djela. Ostale organizacije rade direktno sa ženama i/ili djecom žrtvama nasilja kroz pružanje različitih usluga, kao što je navedeno.

Broj prosječnih mjesečnih usluga organizacija i ustanova koje direktno rade sa ženama i/ili djecom žrtvama nasilja (N = 27) kreće se u rasponu od 4 do 2500 usluga, dok se **broj žrtava** kojima se prosječno na mjesečnoj razini pružaju različite usluge kreće od 1 do 150. Ukupno na godišnjoj razini organizacije i ustanove uključene u ovo istraživanje pruže **više od 59 167 različitih usluga** za **više od 8850 žena i/ili djece žrtava nasilja**.

U najvećoj mjeri one organizacije koje na mjesečnoj razini pruže najviše usluga, imaju i najveći broj žrtava, što je vidljivo iz grafičkog prikaza 6.

Grafički prikaz 6. Prikaz prosječnog broja mjesečnih usluga i broja žrtava po organizaciji i ustanovi



* Iz grafičkog prikaza isključena je Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba koja prosječno mjesečno ima 2500 usluga za 85 osoba.

4.3. RAD ORGANIZACIJA I USTANOVA U VRIJEME PANDEMIJE COVID-19

U ovom dijelu istraživanja željelo se kroz pitanja otvorenog tipa saznati što bi organizacije i ustanove istaknule kao **najveće probleme s kojima su se susretali** za vrijeme pandemije COVID-19 u vezi s radom sa ženama i/ili djecom koji su preživjeli nasilje.

Navedeni odgovori sumirani su u tri kategorije:

- 1) problemi povezani s direktnim radom sa žrtvama
- 2) problemi povezani s radom nadležnih institucija
- 3) problemi povezani s epidemiološkim mjerama i osiguravanjem nužnih uvjeta za rad.

Uz svaku kategoriju navedeni su citati povezani sa situacijama koje su bile više puta istaknute.

Kao najčešće **probleme povezane s direktnim radom sa žrtvama** organizacije i ustanove navele su sljedeće:

- *Nemogućnost direktnog kontakta sa žrtvama nasilja, osim telefonom.*
- *Nemogućnost pravog uvida u situaciju u obitelji, nesmetanog razgovora s djecom.*
- *Kolektivna izolacija i afirmacija mitova po kojima je dom najsigurnije mjesto (prema našem iskustvu, to je pridonijelo jačanju straha, tjeskobe i osjećaja bespomoćnosti u izolaciji s nasilnikom).*
- *Zabrinutost za naše korisnice zbog financijskih i egzistencijalnih problema, nemogućnost žena koje žive s nasilnikom da stupe s nama u kontakt.*
- *Problem organiziranja rada, prije svega osobnih savjetovanja i pratnje žrtve u nadležne institucije, odnosno sve ono što se odnosi na direktan osobni rad.*
- *Nemogućnost žena s invaliditetom da uopće nazovu, jer je nasilnik uz njih i perfidno ih prati.*
- *Ostvarivanje osobnog razgovora sa žrtvama iz drugog grada.*
- *Otežan pristup kriznim savjetovanjima, žrtve nisu imale pristup kontinuiranoj sustavnoj podršci.*

S obzirom na **rad nadležnih institucija** za vrijeme pandemije COVID-19, organizacije i ustanove istaknule su sljedeće probleme:

- *Nedostupnost institucija, strah samih žrtava da se obrate bilo kome za pomoć – ako žrtve i jesu dobile koju instituciju, povratne informacije bile su šture i usmjerene na elektroničku komunikaciju, u kojoj nisu svi vješti.*

- *Neprovođenje sudskih odluka, npr. pravo na viđanje s djetetom.*
- *Otežan pristup socijalnim uslugama (npr. centar za socijalnu skrb zbog situacije nije provodio nadzor roditeljske skrbi uživo, već telefonski).*
- *Izostalo je zajedničko djelovanje, povezivanja i koordinacija s centrima za socijalnu skrb, pravosuđem i javnozdravstvenim ustanovama, što je dodatno izazvalo traume kod žena i djece žrtava nasilja.*
- *Problemi povezani s organizacijom posla, s obzirom na otežane okolnosti i smanjen rad određenih institucija.*

Nadalje, kao jedan od najvećih problema s kojima su se organizacije i ustanove susretale u radu za vrijeme pandemije ističu se **poteškoće povezane s poštovanjem epidemioloških mjera te osiguravanjem nužnih uvjeta za rad:**

- *Na početku pandemije bio je problem na vrijeme nabaviti dovoljne količine zaštitne opreme. S vremenom smo uspjeli to riješiti donacijama. Bilo je izazovno organizirati online nastavu za djecu u skloništu na način da svima pomognemo i da svi imaju sve potrebno. Zbog stalnog boravka u skloništu, potrošili smo puno više novca no inače na grijanje (lož ulje), na hranu, a osobito na higijenske potrepštine.*
- *Neujednačene preporuke, uvjeti za smještaj, smanjeni neposredni kontakti s korisnicima.*
- *Organizacija sobe za samoizolaciju paralelno sa smještajem novih korisnika i korisnica (s obzirom na to da sklonište ima četiri sobe s četiri kreveta, odnosno maksimalni kapacitet je za 16 osoba) kojima nismo mogli pružiti smještaj u tom broju, kako bismo jednu sobu zadržali za slučaj izolacije. Niti nadležno ministarstvo, niti područni HZJZ nisu znali o tome dati konkretnu uputu kada smo dosegli broj od 12 korisnika i korisnica (tri sobe po četiri osobe) te eventualno došli u situaciju da odbijemo novi smještaj kako bismo zadovoljili minimalne uvjete koje postavljaju, a to je obvezna soba za izolaciju, istovremeno s imperativom obveznog pružanja smještaja u kriznim situacijama.*
- *Po pruženom smještaju, na hitnom prijemu područne bolnice ne primaju nas na pregled žrtve koja ima modrice i eventualne ozljede jer to sada „nije hitno”... Sve dok u roku nešto više od 24 sata ne uspijemo ispregovarati da dobijemo pratnju policije za pregled i tek onda uspijemo pregledati žrtvu na hitnom prijemu...*
- *Organizacija smještaja, izolacije i interakcije s vlastitom djecom korisnice koju svaki tjedan vozimo na kemoterapiju u drugu županiju. Prvo je uputa da mora u bolnicu za cijelo vrijeme trajanja ciklusa kemoterapije. Nastao je problem sa smještajem i brigom o dvoje maloljetne djece za to vrijeme. Zatim je jedva dogovoreno da žena ostane normalno na smještaju, s tim da bude u izolaciji bez djece, a cijelo vrijeme još od početka epidemije ne odvaja se od djece niti oni izlaze iz skloništa, pa je odlučeno da može biti u*

sobi s djecom samo zato što nismo mogli osigurati posebnu sobu za svakoga zbog potrebe osiguranja sobe za izolaciju, da bi na kraju rekli da se ne moramo prema njoj odnositi ništa drugačije nego prema drugim korisnicama. Veoma nezgodna situacija i promjene pravila svaki drugi dan.

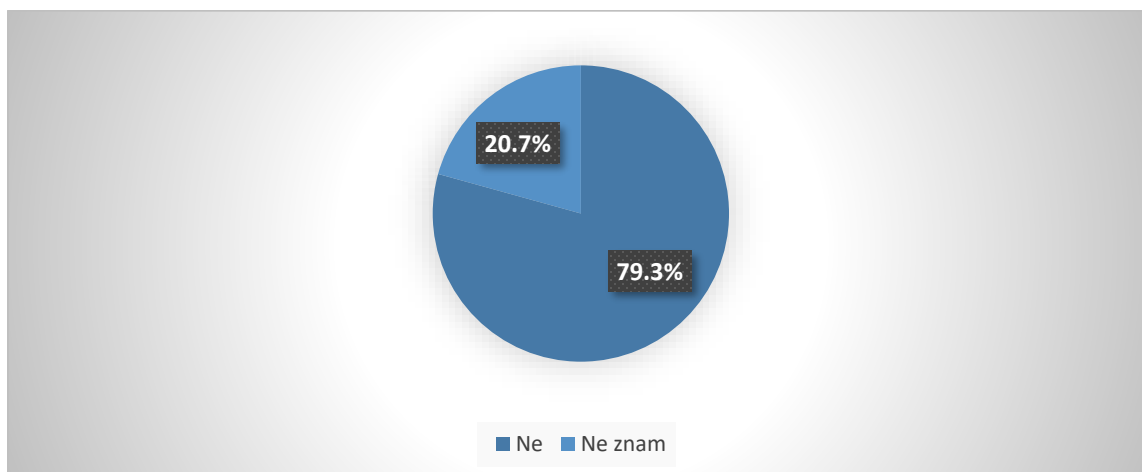
- *Po smještaju novih korisnika i korisnica, kad smo na kraju dobili dopuštenje za smještaj u sobu za izolaciju, postojala je dvojba i kod ministarstva i epidemiologa trebamo li uopće testirati nove korisnike i korisnice s obzirom na to da, kako su rekli, nemaju simptome, a u uputama HZIZ-a jasno stoji da je testiranje obvezno prije kontakta i s kim na novom smještaju. Nadležni centar za socijalnu skrb rekao je da oni nemaju kako organizirati testiranje i da će ih dovesti kroz dva sata, nadležni liječnik (koji se nalazi u drugoj županiji) rekao je da ne može poslati elektroničku uputnicu, nego da se mora doći po nju, što nije napravio nadležni CZSS, nego mi po smještaju. U COVID ambulanti gdje se obavlja testiranje rekli su da nismo toliko hitni pacijenti i da se testiranje može obaviti tek za devet dana, tako da smo primili korisnice i korisnike koji su živjeli u skloništu, bili u maksimalnoj izolaciji koliko je to moguće (jer nemamo zaposleno osoblje koje se, kako se navodi u uputama, „brine o zaraženima”), već su organizirane odrasle korisnice da dostavljaju hranu ispred vrata sobe, da dostavljaju kuhalo s vodom za pripremu hrane djeteta u dobi od dva mjeseca i slično, dok je korisnica u samoizolaciji upotrebljavala posebnu kupaonicu, do koje je morala proći zajedničkim hodnikom. Testirani su devet dana nakon smještanja u sklonište i još čekamo rezultate. Srećom, nemaju simptoma.*
- *Zaštita od zaraze iznutra i od zaraze izvana. IZNUTRA: nedovoljno zaštitnih sredstava tijekom prvih 10 dana; psihički i organizacijski posložiti stanje u skloništu da žrtve prihvate i shvate obvezu odgovornog ponašanja; nema dovoljno zaposlenih da brinu i nadziru to sve tijekom 24 sata. IZVANA: izostanak koordiniranog pokretanja postupka testiranja prije ulaska u sklonište; nedostatak prostora u skloništima za osiguravanje kakve-takve samoizolacije; ministarstvo nije imalo saznanja kakvo je stanje na terenu te koliko se objektivno smanjuje ukupni kapacitet svakog skloništa ako ima mogućnost za samoizolaciju! Sve je bilo prepušteno dogovorima, ako imaš nekog poznatog na lokalnoj razini i izvršnoj gradskoj vlasti, u zavodu za javno zdravstvo, u hitnoj službi...*
- *Dvomjesečni rad bez osigurane zaštitne opreme (stigla je naknadno) i dolazak na radno mjesto.*
- *Zabrinutost za budućnost udruge zbog financija.*
- *Nemogućnost testiranja žena i djece žrtava nasilja koji su smješteni u sklonište, propusnice koje su usporavale proces smještanja te nemogućnost primanja žena u savjetovalište.*
- *Zbog nemogućnosti samoizolacije, a kako bismo zaštitili postojeće korisnice, nismo mogli primiti nove.*

Kao što je vidljivo iz prethodnih odgovora, organizacije i ustanove susretale su se s brojnim izazovima i problemima za vrijeme pandemije COVID-19, koje su najčešće rješavale same, bez jednoznačnih uputa i podrške, a sve u cilju osiguravanja kontinuirane pomoći i podrške ženama i/ili djeci žrtvama nasilja.

Kroz istraživanje se također željelo provjeriti jesu li organizacije i ustanove **imale slučajeve zaraze COVID-19 među svojim korisnicama i korisnicima i u kojoj mjeri**. Većina organizacija i ustanova (73,3 %) navodi kako nisu imale slučajeve zaraze. Međutim, znatan udio od 20,7 % navodi kako ne zna odgovor na ovo pitanje, jer npr. nije bilo testiranja, klijentice i klijenti nisu imali manifestne simptome i sl. (grafički prikaz 7).¹

Dovođenje organizacija i ustanova, pogotovo skloništa u situaciju da rade s osobama koje nisu testirane tj. za koje se pouzdano ne zna jesu li negativne na COVID-19, bez obzira na poseban prostor za samoizolaciju, dovodi u opasnost kako tim koji radi u skloništu tako i sve druge žene i djecu koji su ondje smješteni. Kada tome pridodamo neke od odgovora na ranija pitanja, kao što je da neke od organizacija i ustanova nisu imale osiguranu opremu i uvjete za postupanje u skladu s epidemiološkim mjerama, postotak organizacija i ustanova koje nisu sigurne jesu li imale slučajeve zaraze među svojim korisnicama i korisnicima još je u većoj mjeri zabrinjavajući.

Grafički prikaz 7. Postojanje slučajeva zaraze među korisnicama i korisnicima organizacija i ustanova



Sve organizacije i ustanove koje su sudjelovale u istraživanju za vrijeme prvog vala pandemije COVID-19 **uspješno su organizirale svoj rad s korisnicama i korisnicima**. Sve organizacije i ustanove savjetovanja su održavale telefonskim putem, Skypeom ili putem drugih komunikacijskih aplikacija. U iznimnim situacijama postojao je direktan rad sa žrtvama uz poštovanje svih mjera opreza i epidemioloških preporuka, poput organizacije rada u timovima

¹ U prvoj fazi razvoja istraživačkog izvještaja postojao je podatak da je jedna korisnica bila COVID-19 pozitivna. Tek smo u naknadnom kontaktu s organizacijom na upit da nam kažu više o tom slučaju dobile informaciju da je to bio pogrešan odgovor.

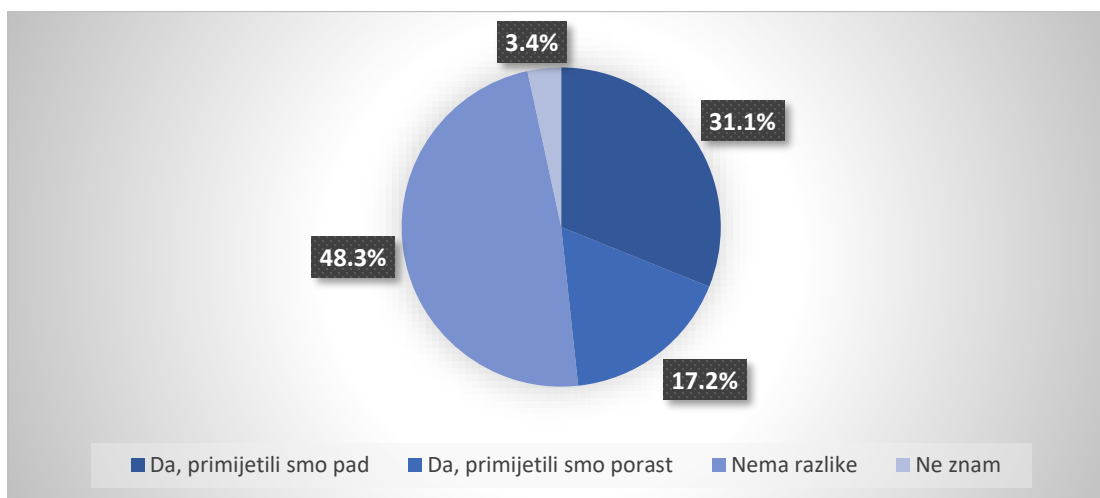
(14 dana u uredu, 14 od kuće), poštovanja socijalne distance u radu, osobni kontakt sa žrtvom jedino uz predočenje negativnog nalaza, nošenje maski i dezinfekcija prostora i sl. Skloništa su radila u skladu s propisanim mjerama Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, a u njima su organizirana dežurstva i podjela u timove, dok je provedba aktivnosti bila u skladu s napucima svih nadležnih tijela i institucija.

Sve organizacije i ustanove vrlo su proaktivno pristupile **informiranju korisnica i korisnika o načinu rada** za vrijeme pandemije COVID-19. Tako su korisnice i korisnici informirani na više načina: telefonskim putem, e-poštom, porukama na telefonskim sekretaricama, putem linija za savjetodavnu pomoć, objavama na službenim mrežnim stranicama i društvenim mrežama, upućivanjem dopisa nadležnim institucijama (centrima za socijalnu skrb, sudovima, policiji i dr.), stavljanjem obavijesti na ulaze organizacija i ustanova, medijskim objavama na lokalnim portalima i novinama, kroz emitiranje radijskih jingl-a, putem oglasnih ploča na javnim mjestima i kroz razgovor s korisnicama i korisnicima u skloništu.

Jedno od temeljnih pitanja koje je zanimalo ne samo Ekspertnu radnu skupinu nego, čini se, sve koji rade na ovom području, bilo je povezano s **brojem žrtava kojima su pružili pomoć za vrijeme prvog vala pandemije COVID-19**. Najveći broj organizacija i ustanova (48,3 %) navodi da nisu primijetile razliku u broju korisnica i korisnika u odnosu na razdoblje prije pandemije. Trećina (31,1 %) navodi kako su primijetile pad broja slučajeva, dok pet organizacija i ustanova (17,2 %) navodi kako su primijetili porast broja slučajeva (grafički prikaz 8).

Neke od organizacija i ustanova ističu kako je nakon proteka vremena od početka izbijanja pandemije došlo do povećanja broja anonimnih poziva, a neke primjećuju porast broja poziva žena koje prvi put prijavljuju nasilje.

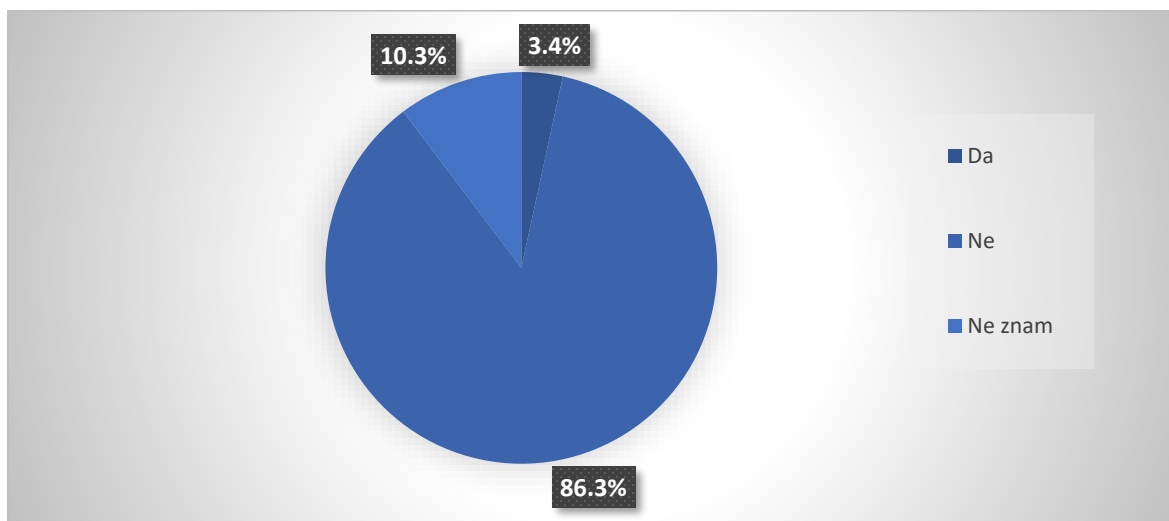
Grafički prikaz 8. Broj žrtava koje su se obratile organizacijama i ustanovama za pomoć tijekom prvog vala pandemije COVID-19



4.4. POSTUPANJE NADLEŽNIH DRŽAVNIH TIJELA I TIJELA LOKALNE I REGIONALNE SAMOUPRAVE U VRIJEME PANDEMIJE COVID-19

Najveći broj organizacija i ustanova (86,3 %) smatra da **država kroz svoja tijela i institucije nije na odgovarajući način pristupila zaštiti žena i/ili djece** koji su preživjeli nasilje u vrijeme pandemije, dok samo jedna organizacija smatra da je pristup bio odgovarajući (grafički prikaz 9). Tri organizacije i ustanove navode da ne znaju odgovor na ovo pitanje.

Grafički prikaz 9. *Odgovor na pitanje je li država kroz svoje institucije na odgovarajući način pristupila zaštiti žena i/ili djece žrtava nasilja za vrijeme pandemije*



Izdvajamo objašnjenja onih koji smatraju da država kroz svoja tijela i institucije nije na odgovarajući način pristupila zaštiti žena i/ili djece koji su preživjeli nasilje:

- *Trebalo je osigurati bolje načine da se žene i djeca zaštite u vrijeme povećanog rizika, na način da se mogu javiti pružateljima usluga. Trebalo je pružateljima usluga odmah osigurati dodatna sredstva za osiguravanje većeg obima rada (radna snaga) i povećane potrošnje na svim razinama (higijena, hrana, energenti za grijanje...).*
- *Država je jako kasno reagirala na potrebe žena i djece koje su pretrpjele nasilje te ni danas nema smjernice ni mjere za rješavanje problema. Žrtve nasilje nemaju jednak pristup uslugama te im nedostaje informacija o tim uslugama.*
- *Djelatnice centra za socijalnu skrb nisu upućene u postupak testiranja žrtve, samoizolacije i ostalo, odnosno što je čija nadležnost.*
- *Nisu osigurani dodatni resursi za hitno i sigurno zbrinjavanje žrtava a da je to svima bilo poznato. U kontaktu s PP-om Pula dobili smo informaciju da je i kod njih smanjen broj prijava. U ovoj situaciji smatramo da je trebalo poznatim žrtvama pristupiti i/ili ih kontaktirati proaktivno.*

- *Mišljenja smo da je medijsko upozorenje na ovaj problem nastupilo sa zakašnjenjem. Izostala je pravodobna osviještenost o većoj ugroženosti žrtava za vrijeme pandemije s obzirom na mjeru samoizolacije žrtve s počiniteljem.*
- *U vrijeme pandemije, kad je potreban pojačan odgovor države u području zaštite žena i djece od svih oblika nasilja, nisu pružene dodatne nužne socijalne usluge, poput privremenog smještaja, mogućnosti savjetovanja i slično.*
- *Trebalo je osmisliti dodatne akcije u smjeru zaštite žena od nasilja, a to je izostalo.*
- *U vrijeme pandemije samo su na površinu isplivali problemi s kojima se žene i djeca koja su preživjela nasilje susreću svakodnevno – od nepovjerenja u institucije, straha od institucija, preko manjka smještaja u sigurnim kućama, do financijskih poteškoća s kojima se susreću žene koje s djecom bježe od nasilnika, umjesto da se nasilnika miče iz obiteljskog doma.*
- *Upute i brojevi dani su pri kraju krize.*
- *U javni prostor poslane su odgovarajuće poruke, ali nismo imali prilike saznati kako je izgledalo u praksi.*
- *Nisu osigurani stanovi za samoizolaciju.*
- *Smatram da su teorijski osmislili sve tako da izgleda da će se pružanje usluga odvijati i dalje kao i prije pandemije, a u slučajevima komplikacija nisu imali hitne reakcije, nego su nas upućivali da šaljemo e-mailove njihovoj službi za savjetovanje, od koje ponekad danima nije bilo odgovora... Stupiti s njima u kontakt telefonskim putem bila je nemoguća misija.*
- *Mislimo da im zaštita žena nije bila prioritet u to vrijeme, nego negdje na margini.*
- *Država je sa zakašnjenjem dala naputke i objavila brojeve.*
- *Loša informiranost CZSS-a o nužnim radnjama prilikom smještaja žrtava nasilja.*
- *U kontaktu s nekim centrima za socijalnu skrb uočile smo da su i sami bili smanjenih radnih kapaciteta. Uglavnom su institucije bile nedostupne za dijeljenje informacija i/ili potreba.*

Većina organizacija i ustanova (58,6 %) smatra da **tijela lokalne i područne samouprave** u vrijeme pandemije nisu na odgovarajući način pristupila zaštiti žena i/ili djece koji su preživjeli nasilje. Njih 20,7 % navodi da ne zna odgovor na ovo pitanje, dok isti postotak smatra da su postupali odgovarajuće.

Organizacije i ustanove koje smatraju da tijela lokalne i područne samouprave **nisu na odgovarajući način** pristupila zaštiti žena i djece koji su preživjeli nasilje navode primjere neadekvatnog postupanja i preporuke za poboljšanje pristupa:

- *Tijekom pandemije COVID-19 tijela lokalne i regionalne samouprave među prvima su poništila javni poziv za financiranje udruga u 2020. godini bez obzira na djelatnost kojom se organizacija bavi (uključujući suzbijanje nasilja nad ženama).*
- *Trebalo je pružateljima socijalnih usluga koje inače financiraju dati više financijskih sredstava u uvjetima koji to zahtijevaju.*
- *Nisu osigurani stanovi za samoizolaciju.*
- *Bilo bi dobro da su pokazali interes i stupili u kontakt s centrima, skloništima, udrugama i sl. kako bi dobili uvid u stvarno stanje te informirali građane/građanke kome se mogu obratiti u slučaju nasilja.*
- *Trebali su omogućiti dodatne mjere zaštite žrtava nasilja.*
- *Za lokalnu i područnu samoupravu u kojoj mi djelujemo teško je bilo što reći, jer ako i jesu poduzeli neke dodatne korake – nisu vidljivi u javnosti ili nama koji se bavimo tom tematikom. Udrugama je najavljeno smanjivanje sredstava ili su već smanjena u odnosu na prošle godine. Samouprava nije zauzela preaktivan stav u borbi protiv nasilja i pružanja podrške žrtvama u vrijeme pandemije.*
- *Gradska skupština Grada Zagreba odbila je dodijeliti tri dodatna stana na korištenje ženama i djeci žrtvama nasilja za samoizolaciju prije ulaska u sklonište.*
- *Smatramo kako su se lokalna i područna samouprava prvenstveno usmjerile na pandemiju, a ne na najugroženije u ovom slučaju – žene i djecu žrtve nasilja. Lokalna i regionalna uprava i samouprava trebale su ponuditi slobodne stambene prostore za žrtve nasilja. Također, trebalo je poslati apele o prijavljivanju nasilja, ali i uslugama za žrtve na području lokalne i regionalne samouprave.*
- *Pitanje zaštite žena i djece sporedno je te uopće nije tema lokalnih vlasti. Među postojećim mehanizmima zaštite vlada inercija te apsolutna nezainteresiranost za probleme žrtava nasilja. Postoje, naravno, pojedinci koji unutar svojih kapaciteta nastoje odgovoriti na potrebe žrtava nasilja te povezati postojeći sustav. U Dubrovačko-neretvanskoj županiji ne postoji sigurna kuća ni sklonište za žrtve nasilja, unatoč obećanjima da će se to realizirati, prvo krajem 2019. pa onda 2020. godine, međutim zasad ništa od toga.*
- *Prvih mjesec dana nije bilo reakcija ni podrške od lokalne zajednice.*

- *Obustava redovnih natječaja za financiranje udruga i uskraćivanje privremenog smještaja za žene i djecu žrtve nasilja u obitelji.*
- *Od lokalne samouprave stigao je prvi i jedini upit unatrag dva tjedna, točnije pod kraj travnja, s napomenom da nam stoje na raspolaganju u slučaju potrebe.*
- *Nemamo informacija da su gradovi posvetili pažnju toj temi.*

Šest organizacija i ustanova smatra kako su tijela lokalne i područne samouprave **na odgovarajući način** pristupila zaštiti žena i djece koji su preživjeli nasilje. Županije koje su pri tome barem jednom istaknute su Brodsko-posavska, Bjelovarsko-bilogorska, Virovitičko-podravska, Sisačko-moslavačka, Primorsko-goranska i Grad Zagreb. Ovo su segmenti rada koji su procijenjeni zadovoljavajućima:

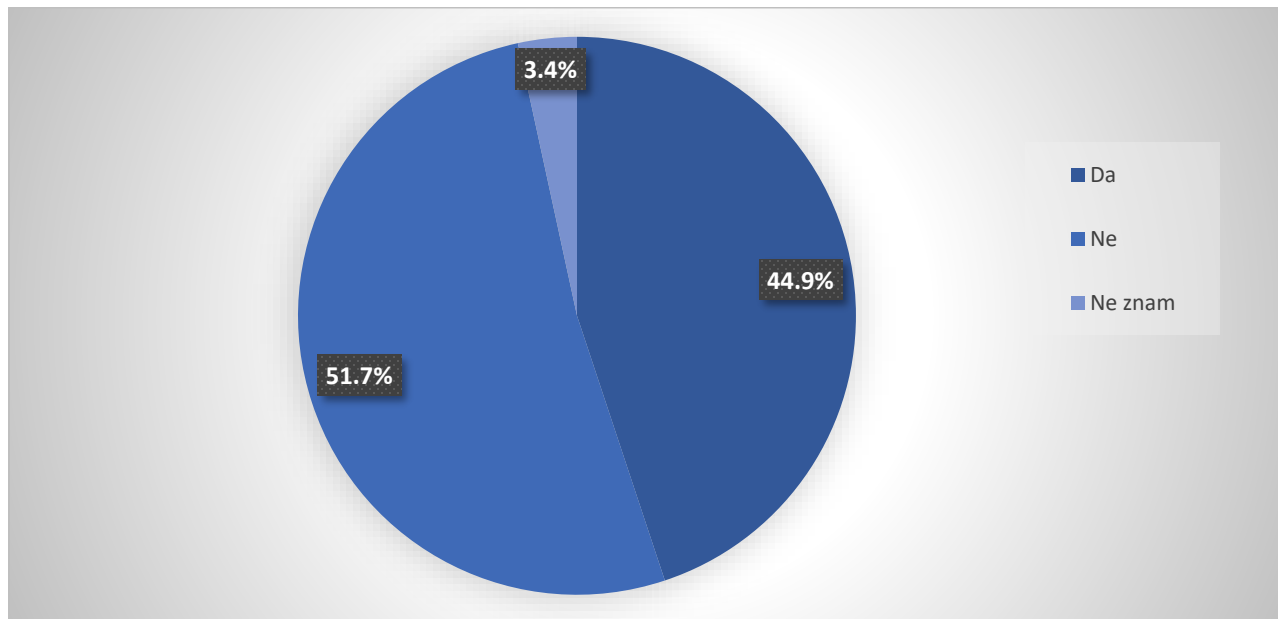
- *Osigurale su dodatne savjetodavne i dežurne linije.*
- *S lokalnom samoupravom surađujemo na način da nam pruža prostor za djelovanje i plaća režije, tako da smo i za vrijeme pandemije imali njihovu podršku. Krizni stožer koji djeluje u sklopu lokalne samouprave redovito nas je informirao o podjeli zaštitnih sredstava i maski, koje smo dobivali u dovoljnom broju.*
- *Za sve potrebne dokumente i informacije u vezi sa situacijom žrtve imali smo dobru suradnju.*
- *Bez obzira na pandemiju, sva nadležna tijela obavljala su sve poslove nužne za normalno funkcioniranje i zaštitu žrtava nasilja.*
- *Stožer civilne zaštite Brodsko-posavske županije tijekom pandemije, kao i sada, osigurao je svu zaštitnu opremu za korisnice i zaposlenice.*

Iz navedenih odgovora vidljivo je kako je organizacijama i ustanovama tijekom pandemije bila nužna **suradnja** s tijelima lokalne i regionalne samouprave, kontinuirano **informiranje** o situaciji te **podrška** u radu na svim razinama. Kada je to izostalo, organizacije i ustanove bile su prepuštene same sebi, jer im nisu osigurana dostatna financijska sredstva, prostori za adekvatan rad (prvenstveno za samoizolaciju korisnica i korisnika) i zaštitna oprema, nije postojala razmjena informacija kao ni informiranje žrtava nasilja o načinu i mogućnostima dobivanja pomoći i podrške za vrijeme pandemije.

S obzirom na **osiguravanje opreme** potrebne za poštovanje propisanih epidemioloških mjera, dio organizacija i ustanova (44,9 %) navodi da im je lokalna samouprava osigurala nabavku opreme ili samu opremu potrebnu za osiguranje propisanih epidemioloških mjera, dok ih 51,7 % navodi

kako im ništa nije bilo osigurano te da su opremu dobili s velikim zakašnjenjem i/ili u nedostatnim količinama (grafički prikaz 10). Potrebna oprema osigurana je u sljedećim županijama: Grad Zagreb, Zagrebačka, Primorsko-goranska, Brodsko-posavska, Osječko-baranjska, Bjelovarsko-bilogorska, Vukovarsko-srijemska, Varaždinska, Koprivničko-križevačka, Karlovačka, Požeško-slavonska, Dubrovačko-neretvanska, Istarska te Šibensko-kninska županija.

Grafički prikaz 10. Odgovor na pitanje je li lokalna i područna samouprava organizacijama i ustanovama nabavila opremu potrebnu za postupanje u skladu s epidemiološkim mjerama



Na pitanje jesu li u vrijeme pandemije COVID-19 od međunarodnih, nacionalnih i/ili lokalnih donatora (županija, grad) **dobili informaciju povezanu sa smanjenjem sredstava za rad**, organizacije i ustanove navode kako su dobivale informacije da će doći do smanjenja, prvenstveno od lokalnih donatora, dio njih čuo je glasine o tome, a nekada su i donatori sami, pogotovo početkom pandemije, širili takve informacije (npr. na različitim sastancima). Takve informacije u to vrijeme dovele su do velike uznemirenosti i zabrinutosti u organizacijama i ustanovama koje su radile direktno sa žrtvama. Osim velike izloženosti i nerijetko rada preko kapaciteta, takve informacije utjecale su samo na širenje nepovoljne klime za rad.

Više od trećine organizacija i ustanova (34,5 %) dobilo je različitim kanalima informacije o smanjivanju sredstava, više od polovice organizacija i ustanova (55,2 %) nije dobilo nikakve informacije povezane sa smanjenjem sredstava za rad u vrijeme pandemije COVID-19. Ostali odgovori navedeni su pojedinačno (npr. *dobili smo kontradiktorne informacije; kao partnerska organizacija dobile smo informaciju da se u ožujku, travnju i dijelu svibnja neće raditi i shodno tome neće isplaćivati plaća*).

Slijede **detaljniji odgovori organizacija i ustanova koje su dobile informacije da će sredstva biti smanjena** (tko je, na koji način i kad najavio smanjenje sredstava):

- *Grad Osijek (odluka o poništenom natječaju za 2020.). Drugih pisanih obavijesti za sad nismo dobili, ali je prisutna neizvjesnost isplata ESF-a i projekata nadležnih ministarstva.*
- *Primorsko-goranska županija najavila je smanjenje od 50 %, naknadno su najavili u medijima da neće smanjivati sredstva.*
- *Da, od lokalnih donatora koji su stopirali natječaje koji su u tijeku. Od ostalih još čekamo informacije.*
- *Lokalni donatori (Dubrovačko-neretvanska županija, Grad Dubrovnik) već su u ožujku obustavili isplatu sredstava za 2020. godinu te od svibnja 2020. donijeli odluku kako se sredstva udrugama za 2020. neće nikako isplaćivati. U neizvjesnosti smo oko isplate sredstava nacionalnih donatora jer za neke projekte koji su u evaluaciji nismo dobili nikakve rezultate, a trebali su biti odobreni u veljači 2020. Za projekt iz ESF-a za koji smo započeli proces čišćenja budžeta u listopadu 2019. još uvijek nije potpisan ugovor i nemamo naznaku kada će biti.*
- *Nismo imali donacija iz međunarodnih izvora.*
- *Obustavljeni su natječaji Grada Zagreba za sve, uključujući i za sufinanciranje projekata EU-a. Dolazi puno raznih informacija kako će smanjiti sredstva za rad OCD-a.*
- *Grad Zagreb 30 %, ESF umanjenje isplate ZNS-a za 50 %.*
- *Od Grada Novske dobili smo informaciju da će nam isplatiti 50 % osiguranih proračunskih sredstava. Od nekih gradova i općina još nemamo nikakvih informacija.*

Iako je znatan dio organizacija i ustanova dobio informaciju o smanjenju sredstava za rad, svi su kontinuirano nastavili pružati pomoć i podršku ženama i/ili djeci žrtvama nasilja.

4.5. GLAVNI PROBLEMI S KOJIMA SU SE SUOČILE ORGANIZACIJE I USTANOVE U SVOJEM RADU ZA VRIJEME PANDEMIJE COVID-19

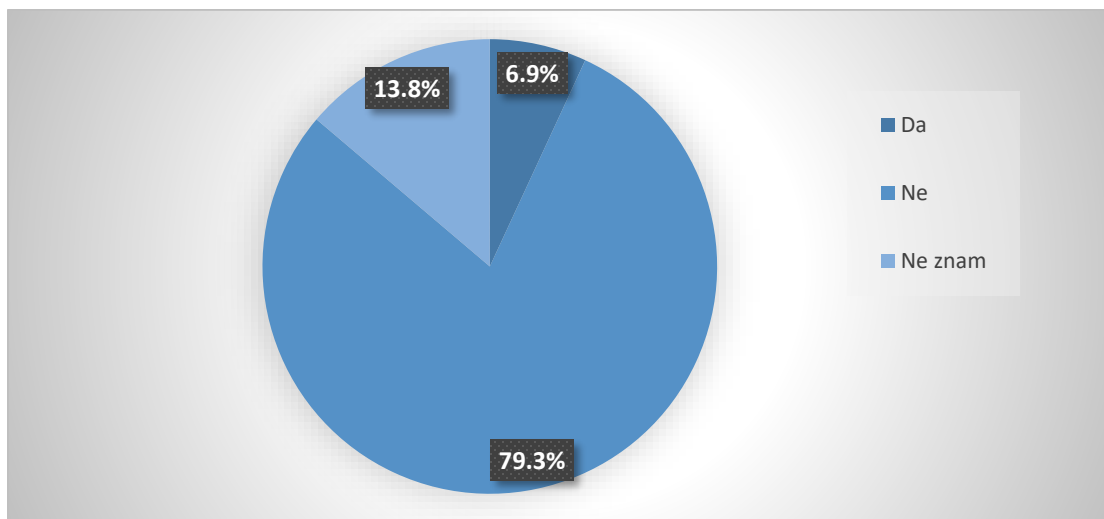
U ovom dijelu upitnika željelo se saznati jesu li **nadležne institucije** (policija, centri za socijalnu skrb, državno odvjetništvo, sudovi) **poduzimale sve potrebne radnje** tijekom pandemije COVID-19 nužne za zaštitu žena i/ili djece žrtava nasilja.

Većina organizacija i institucija (79,3 %) smatra da je **policija** za vrijeme pandemije COVID-19 poduzela sve potrebne radnje iz svoje nadležnosti povezane s prijavom nasilja, dok četiri organizacije i ustanove navode da ne znaju odgovor na ovo pitanje. Svega dvije organizacije navode da policija nije poduzela sve potrebne radnje, i to samo u rijetkim slučajevima ili ponekad (Primorsko-goranska i Bjelovarsko-bilogorska županija) (grafički prikaz 11).

Navodimo primjere slučajeva u kojima policija, prema iskazu organizacija i ustanova, nije poduzela sve potrebne radnje iz svoje nadležnosti:

- *Polijski službenici tijekom uzimanja izjave od žrtve propustili su navesti da ima vidljive modrice po glavi i rukama te žrtva nije prepraćena na hitan pregled kako bi se utvrdile eventualne ozljede, što su onda učinili sljedeći dan na našu molbu i uz stručnu djelatnicu skloništa pratili žrtvu na hitan pregled.*
- *Općenito, češće se susrećemo s pritužbama da je policija podnijela prijavu protiv žene koja je prijavila nasilnika (od pritužbi za neizlazak na teren).*

Grafički prikaz 11. Policija je poduzela sve potrebne radnje za vrijeme pandemije COVID-19



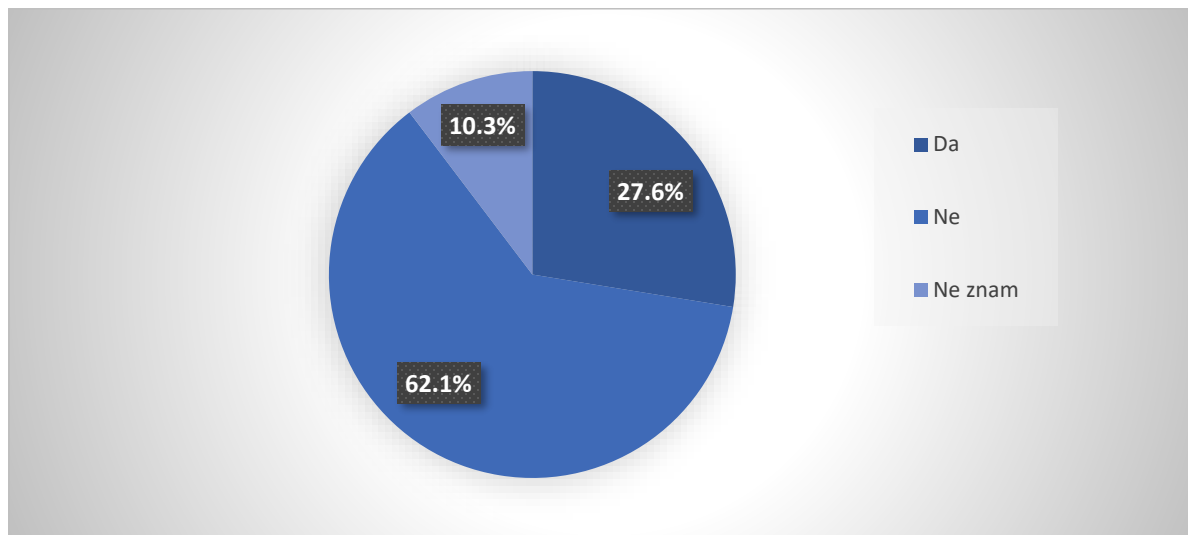
Većina organizacija i ustanova (62,1 %) navodi da nisu imale situacije u kojima **centar za socijalnu skrb** u vrijeme pandemije COVID-19 nije poduzeo radnje iz svoje nadležnosti povezane sa slučajevima nasilja, dok tri organizacije i ustanove navode da ne znaju odgovor na ovo pitanje.

U usporedbi s postupanjem policije, znatno više organizacija i ustanova (27,6 %) imalo je situacije u kojima centri za socijalnu skrb za vrijeme pandemije COVID-19 nisu poduzeli radnje iz svoje nadležnosti povezane sa slučajevima nasilja (Osječko-baranjska, Vukovarsko-srijemska, Varaždinska, Koprivničko-križevačka, Primorsko-goranska, Dubrovačko-neretvanska županija i Grad Zagreb) (grafički prikaz 12).

Od navedenih organizacija i ustanova koje su imale kritike na rad centara 40 % navodi da se to događalo ponekad, 30 % rijetko, a 10 % često. Navodimo primjere takvih slučajeva:

- *Čest je primjer iz prakse primoravanje djece da održavaju osobne odnose s nasilnim roditeljem.*
- *Nemogućnost podnošenja zahtjeva za jednokratnu pomoć (žena je otišla od muža nasilnika, postupak je na sudu za nasilje u obitelji, žena je trebala novac za stan jer je ostala bez posla, odnosno trebala je početi raditi kad je nastupila korona, međutim socijalna radnica u centru za socijalnu skrb rekla joj je neka se javi na biro jer nije hitan slučaj i neka traži da ju pričekaju za stanarinu).*
- *Žrtva kaznenog i prekršajnog djela nasilja u obitelji od strane supruga. Prijava je podnesena prije godinu dana, ukupno osam prijava protiv supruga. Protiv dijela prijava podnesen je optužni prijedlog općinskom sudu. Žrtva još nije dobila poziv na sud, suprug je i dalje uznemirava, što žrtva prijavljuje policiji, međutim nitko ništa ne poduzima. Supružnici su roditelji maloljetnog djeteta, unatoč svemu centar za socijalnu skrb nalaže održavanje osobnih odnosa oca i djeteta. Majka je mišljenja da je dijete ugroženo za vrijeme boravka kod oca te upozorava centar za socijalnu skrb, međutim centar za socijalnu ne reagira te žrtva ne dobiva savjet kako riješiti taj problem.*
- *Pokretanje postupka za donošenje privremene mjere s kojim će roditeljem djeca živjeti (djeca su ostala s ocem – počiniteljem nasilja) nadležni centar za socijalnu skrb nije izradio stručno mišljenje zbog nemogućnosti okupljanja stručnog tima te se inače hitan postupak otegnuo na skoro dva mjeseca.*
- *Slučaj nezavršene brakorazvodne parnice gdje majka i otac žive u istoj ulici, otac nije vidio dijete dva mjeseca jer se majka poziva na strah od korone. Djelatnici centra izjavljuju da ne mogu ništa napraviti dok parnica ne završi.*
- *Situacija obiteljskog nasilja nakon kojeg je majka djeteta dala informaciju da ne može stupiti u kontakt s nadležnim CZSS-om (inače su korisnici).*
- *Žrtva – majka djeteta, otac počinitelj sudu šalje zahtjev za skrbništvo djece, sud pita centar za mišljenje, centar ne daje mišljenje jer ne radi i sud nastavlja s raspravom umjesto da ju je odgodio.*

Grafički prikaz 12. Centar za socijalnu skrb poduzeo je sve potrebne radnje za vrijeme pandemije COVID-19



Na pitanje kako bi procijenili rad državnog odvjetništva za vrijeme pandemije u okvirima njegove nadležnosti, gotovo polovica organizacija i ustanova (44,8 %) procjenjuje da je **državno odvjetništvo** radilo smanjenim intenzitetom i da su bile česte odgode i nepostupanja, osim u hitnim slučajevima, što je vidljivo iz sljedećih odgovora:

- *Državno odvjetništvo za vrijeme pandemije nije kontaktiralo i radilo sa strankama i dolazilo je do odgode.*
- *Po našim informacijama, DO nije obavljalo radnje u propisanom roku, samo hitne slučajeve.*
- *Znamo da su radili samo žurne predmete i vjerojatno su odgodili mnoge predmete.*
- *Radili su smanjenim kapacitetom. Smatramo da za neke naše slučajeve koji su bili u tijeku na ŽDO-u nisu poduzimane radnje u vremenu u kojem bi se to događalo da nije bilo pandemije i da je ŽDO radio punim kapacitetom.*
- *Poznato nam je da su zakazana ročišta naših korisnika na vrijeme odgođena, a održana su nakon popuštanja mjera Stožera.*

Nadalje, više od trećine organizacija i ustanova (34,5 %) nije imalo kontakt s državnim odvjetništvom za vrijeme pandemije te nema nikakve informacije o njegovu radu i postupanju.

Organizacije i ustanove (20,7 %) s područja Koprivničko-križevačke, Dubrovačko-neretvanske, Sisačko-moslavačke, Primorsko-goranske i Istarske županije te Grada Zagreba navode kako su

zadovoljne radom državnog odvjetništva za vrijeme pandemije u okvirima njegove nadležnosti, prvenstveno zbog obavljanja svih radnji u zakonski propisanim rokovima, odnosno bez odgode.

Ako usporedimo odgovore povezane s radom državnog odvjetništva i sudova za vrijeme pandemije COVID-19, vidljivo je da nema velikih razlika. Najveći dio organizacija i ustanova (41,4 %) procjenjuje da su **sudovi** također radili smanjenim intenzitetom i da su bile česte odgode, osim u hitnim slučajevima, što je vidljivo iz sljedećih odgovora:

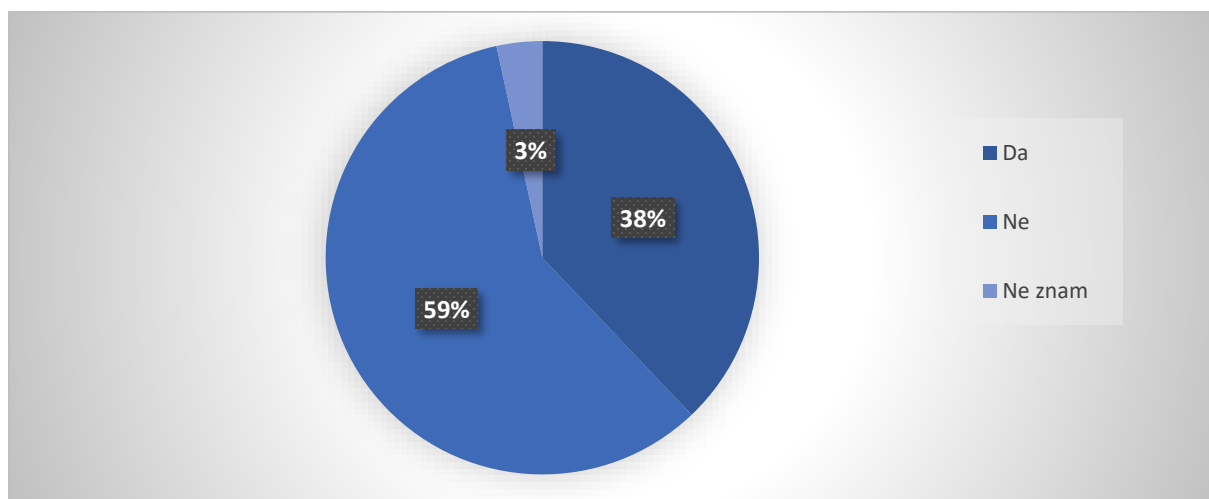
- *Hitni su postupci rješavani, a termini novih rasprava odgađani.*
- *Neki postupci za koje znamo i mislimo da su vrlo hitni stavljeni su na čekanje za vrijeme pandemije i još uvijek ne znamo u kojoj su fazi.*
- *Sudske rasprave zakazivane su u razmaku od tri do četiri mjeseca, radili su samo u hitnim slučajevima, npr. dovođenja i sl.*
- *U jednoj pravnoj stvari našoj je korisnici odgođeno ročište zbog utvrđivanja očinstva, ali drugoj se korisnici u postupku za donošenje privremene mjere s kojim će roditeljem živjeti, koji je hitan, održalo u planiranom roku, međutim na kraju se odužilo zbog nemogućnosti izrade stručnog mišljenja tima CZSS-a.*
- *Po našim saznanjima, rješavani su svi hitni postupci, dok su ostali odgođeni, no ne znamo u kojem roku.*
- *Radili su smanjenim kapacitetom i to se osjećalo. Npr. slučaj nasilja u obitelji na prekršajnom sudu – odgođeno je već zakazano ispitivanje žrtve za tri tjedna, s objašnjenjem da je to zbog pandemije.*
- *Prema dostupnim podacima, u jednom su periodu otkazivani i hitni postupci.*

Organizacije i ustanove (20,7 %) s područja Brodsko-posavske, Sisačko-moslavačke, Dubrovačko-neretvanske i Istarske županije te Grada Zagreba (samo dio organizacija i ustanova) navode kako su zadovoljne radom sudova za vrijeme pandemije, jer su sve nove rasprave zakazane u razumnom roku te su na vrijeme riješeni svi hitni slučajevi.

4.6. PREPORUKE ORGANIZACIJA I USTANOVA O POTREBNIM POSTUPCIMA KAKO BI SE ZADRŽALA I/ILI POBOLJŠALA KVALITETA PRUŽENIH USLUGA ŽENAMA I DJECI KOJI SU PREŽIVJELI NASILJE

Više od polovine organizacija i ustanova (58,7 %) smatra da tema nasilja nad ženama i/ili djecom u vrijeme pandemije COVID-19 nije bila dostatno zastupljena u **medijima**, njih 37,9 % smatra da jest, dok jedna ustanova ne može procijeniti (grafički prikaz 13). S obzirom na vrstu usluga koje pružaju organizacije i ustanove, one koje u sklopu svojeg rada imaju sklonište znatno češće smatraju da je tema nasilja nad ženama i/ili djecom bila dovoljno zastupljena u medijima za vrijeme pandemije.

Grafički prikaz 13. Zastupljenost teme nasilja nad ženama i djecom u medijima za vrijeme pandemije COVID-19 bila je dovoljna



Većina organizacija i ustanova (86,2 %) navodi kako smatraju da su sada **spremnije za efikasan rad** u pružanju pomoći i podrške ženama i/ili djeci žrtvama nasilja ako se ponovi ovakva situacija. Pri tome jedna organizacija ne može procijeniti razinu svoje spremnosti, dok jedna organizacija koja radi direktno sa žrtvama navodi da nije spremnija za rad ako se ovakva situacija pandemije ponovi.

Na samom kraju istraživanja željelo se saznati što bi organizacije i ustanove istaknule kao **ključne preporuke u prevladavanju prepreka** u vrijeme pandemije COVID-19 radu sa ženama i/ili djecom koji su preživjeli nasilje.

Navedeni odgovori sumirani su u četiri kategorije:

- 1) organizacija rada servisa
- 2) obveze nadležnih tijela i institucija
- 3) međusektorska suradnja
- 4) informiranje i medijske kampanje.

S obzirom na **organizaciju rada servisa** (skloništa, savjetovaništa, SOS telefoni, Centar za žrtve seksualnog nasilja, Poliklinika za zaštitu djece i mladih grada Zagreba savjetovaništa), organizacije i ustanove navode sljedeće preporuke:

- *Osigurati nesmetan rad savjetovaništa, skloništa i SOS linija.*
- *Osigurati nove online kanale za prijavu nasilja.*
- *Unaprijed osigurati dostatnost financijskih i ljudskih resursa za pružanje usluga djeci i ženama koji su proživjeli nasilje.*
- *Izrada sigurnosnog plana za žene i djecu u riziku.*
- *Držanje preporuka i mjera opreza.*
- *Zaštitna oprema i pristup žrtvi, bez obzira na COVID-19, pomoć treba pružiti onima kojima je potrebno.*
- *Važno je u svakom slučaju ženama i/ili djeci žrtvama nasilja omogućiti pomoć i podršku, u bilo kakvom obliku.*
- *Dobro pripremiti strategiju i organizaciju rada prema individualnim potrebama ustanove s obzirom na broj zaposlenih i broj korisnika (kod nas se sve odnosilo na domove koji imaju barem 20 zaposlenika i barem 30 – 50 korisnika, tako da smo ponekad trošili vrijeme i novac na nepotrebne stvari i radnje tijekom ove pandemije); rad od kuće iskoristiti maksimalno za izradu dokumenata i papirologije, a rad na lokaciji radnog mjesta za informiranje i rad korisnika kako bi im se pomoglo olakšati dodatnu opterećujuću situaciju uslijed njihove teške životne i obiteljske situacije, a izvan vlastite okoline i sredine.*
- *Bez panike distribuirati poruke za zaštitu od zaraze, komunicirati što je više moguće uživo, apelirati na odgovornost svake žrtve za sebe i za sve druge žrtve s kojima živi privremeno u jednoj vrsti kolektivnog kućanstva; pružati psihološku potporu na sve načine: uživo, telefonom, e-poštom, WhatsAppom; razgovarati i razgovarati, smirivati, naglašavati pozitivne perspektive; nikako ih ostaviti ni dva dana bez kontakta s barem jednom osobom koja radi u skloništu – Ne smiju se osjetiti same i nezaštićene u tehničkom smislu: osigurati dovoljno zaštitnih sredstava i dovoljno psihološke pomoći kako je opisano.*
- *biti dostupni telefonski 24 sata na dan.*
- *Pripremiti pisane savjete i informacije za žene što moraju imati u pripremi kad odluče napustiti nasilni odnos.*
- *Provoditi psihološke radionice osnaživanja za žrtve, naučiti ih kako se nositi sa stresom*
- *izraditi kodirani sustav prijave nasilja (npr. kodne riječi u ljekarnama, trgovinama i sl.) kako se žena javlja a da ništa ne govori.*
- *Nužno je da stručnjaci/stručnjakinje s ovog područja budu otvoreni prema medijima.*

Organizacije i ustanove smatraju da je od ključne važnosti da **nadležna tijela i institucije** pravodobno pruže informacije, podršku i financijsku stabilnost:

- *Reagirati promptno i brzo.*
- *Donijeti pravila ponašanja i poseban protokol u radu sa žrtvama i djecom žrtvama nasilja u vrijeme pandemije i u drugim izvanrednim situacijama koji bi utjecao i ublažio traume i nemoć kod žrtava nasilja i omogućio bolju zaštitu i zbrinjavanje.*
- *Odmah napraviti plan pomoći za žrtve te raditi na specijalizaciji policije, državnih odvjetnika i sudaca.*
- *Osigurati kontinuirani rad ODO-a i sudova za slučajeve nasilja u obitelji, nasilja nad ženama i nasilja nad djecom.*
- *Izmještanje nasilnika iz obiteljskog doma po hitnom postupku, financijska pomoć za žene i djecu žrtve nasilja.*
- *Potrebno je razviti ključne indikatore koji ukazuju na povezanost pandemije i nasilja nad ženama koja uključuje povećanu opasnost za žene i djecu koji su dugotrajno zatvoreni s nasilnicima.*
- *Odgovoran rad institucija, apeliranje na građane da reagiraju i prijavljuju nasilje; aktivan rad OCD-a i institucija putem društvenih mreža kako bi što veći broj građana dobio informacije o načinu prijave, ali i uslugama; javna apeliranja ministarstava, odgovornih ustanova i institucija; formiranje timova za krizne intervencije; 24-satna dežurstva institucija, posebno centara za socijalnu skrb; zaštitne mjere i preporuke lokalnih i regionalnih uprava i samouprava te paketi pomoći.*
- *Potrebno je osiguranje servisa za žrtve nasilja u obitelji, ravnomjerno na cijelom teritoriju svake županije u RH; telefonska linija dostupna 24 h; osiguranje hitnog smještaja i psihološke pomoći za žrtve nasilja te djecu; obvezno obavještanje žrtve o ukidanju pritvora ili istražnog zatvora, bijegu okrivljenika i otpuštanju osuđenika s izdržavanje kazne zatvora te mjerama koje su poduzete radi njezine zaštite.*
- *Osigurati prostor za prihvata žena i djece koji su preživjeli nasilje, adekvatnog prostora za savjetovanje, brzo izdvajanje nasilnika iz prostora gdje obitelj živi i pravodobno informiranje korisnika o zaštiti i pravima.*
- *Vlada i nadležna državna tijela, uključujući Nacionalni tim i županijske timove, trebali bi osigurati sredstva, razumijevanje i podršku. Smatramo da nas ova situacija nije smjela iznenaditi ako uzmemo u obzir da se najveći broj slučajeva nasilja nad ženama, pogotovo nasilja u obitelji, događa tijekom vikenda i praznika. Svi navedeni akteri trebali su se odmah oglasiti i reagirati prema OCD-ima koji drže najveći dio servisa u Hrvatskoj.*
- *Izraditi protokole i upute, kako za servise tako i za žrtve, koji su korisni u vrijeme pandemije*
- *Organiziran rad institucija (centara za socijalnu skrb, policije i dr.) u skladu s povećanom ugroženošću žrtava u tom razdoblju, medijska angažiranost, veća dostupnost informacija o podršci žrtvama.*
- *Lokalne uprave i samouprave trebala bi osigurati siguran stan u sredinama koje imaju sklonište, ali nemaju prostorne uvjete za samoizolaciju.*

- *Osigurati sredstva skloništima za preuređenje prostora kako bi se osigurao prostor za samoizolaciju.*
- *Pravodobna opskrba zaštitom opremom.*
- *Obvezno testiranje žrtava prije ulaska u sklonište, osiguravanje stanova za samoizolaciju.*
- *Ukidanje preporuke samoizolacije nakon prvog negativnog testa na COVID-19.*
- *Preporuke se odnose na žene koje je u to vrijeme potrebno hitno skloniti: treba im omogućiti testiranje na COVID-19 ili im omogućiti mjesto za samoizolaciju, kako bi poslije toga mogle biti primljene u sklonište.*
- *Stvoriti uvjete da bilo kakva pandemija ili neke slična okolnost ne ometaju naš rad: osigurati sredstva za rad OCD-a, suradnju s nadležnim institucijama.*
- *Hitno rješavanje slučajeva kada je nasilje u pitanju.*
- *Osiguranje državnih stanova za samoizolaciju žrtava nasilja.*
- *Od korisnika/korisnica i pružatelja usluga prikupiti informacije o preprekama koje su se javile tijekom ove pandemije.*

Organizacije i ustanove kao jednu od ključnih stvari ističu nužnost **međusektorske suradnje i informiranje javnosti:**

- *Unaprijed pripremiti mrežu institucija, stručnjaka i kanala za pomoć ženama i djeci žrtvama nasilja.*
- *Jačati međuinstitucionalne mehanizme koordinacije.*
- *Puno veća suradnja i briga državnih tijela i lokalne i područne samouprave u rješavanju problema nastalih izvanrednom situacijom.*
- *Informiranje javnosti, suradnja institucija i organizacija civilnog društva koje se bave ovim područjem.*

Organizacije i ustanove smatraju da je nužno **informirati** žene i djecu o mjestima na kojima mogu dobiti pomoć i podršku te provoditi **medijske kampanje** usmjerene na prevenciju i suzbijanje nasilja:

- *Informirati žene i djecu gdje mogu dobiti pomoć.*
- *Širenje svijesti o povećanom riziku od nasilja.*
- *Jače i inovativnije oglašavanje u svim medijima, dostupnost informacija (u dućanima za prehranu, npr. lijepljenje informacija po nekim proizvodima ili na frekventnim mjestima), uvođenje kodnih pojmova, npr. kodne riječi/rečenice koja se izgovaraju u kontaktu s farmaceutima i/ili liječnicima obiteljske medicine, pedijatrima.*

Najveći dio organizacija i ustanova naveo je da ni državna tijela i institucije ni tijela lokalne i područne samouprave u vrijeme pandemije nisu na odgovarajući način pristupili zaštiti žena i/ili djece koja su preživjela nasilje. U nastavku su sumirani odgovori koji **ukazuju što je organizacijama i ustanovama potrebno od navedenih aktera u prevladavanju prepreka** u radu sa ženama i/ili djecom koji su preživjeli nasilje u vrijeme pandemije COVID-19, sumirani u tri kategorije:

1) **Financije, oprema i prostor:**

- *Financijska participacija, osiguranje prostora za rad.*
- *Bolja tehnička i IT oprema.*
- *Budući da je to izvanredna situacija u kojoj djelatnici pojačano rade, trebalo bi osigurati dodatna odobrena sredstava za rad.*
- *Kontinuiran priljev novčanih sredstava u skladu s proračunima organizacija/ustanova kako bi mogle pružati usluge.*
- *Osiguravanje higijenskog i zaštitnog materijala za rad; konkretno u našem slučaju i prostor koji bi adekvatno odgovorio potrebi za izolacijom od drugih djelatnica i/ili distancom.*
- *Višegodišnji siguran sustav financiranja.*
- *Osigurati besplatan prostor i sredstva za servise organizacija civilnog društva.*
- *Osigurati sredstva za terenske obilaske ruralnih i izdvojenih područja u županiji.*
- *Osigurati financijska sredstva za preventivne programe, kampanje, besplatnu pravnu pomoć i zbrinjavanje žrtava nasilja.*
- *Stalna, stabilna, predvidljiva financijska podrška, razumijevanje potreba žrtava i odgovaranje na njih (npr. dodjela gradskih stanova za žrtve i slično).*
- *Rodni proračun, kontinuirano financiranje SOS telefona, savjetovaništva i skloništa.*
- *U slučaju potrebe osigurati financijsku potporu za smještaj za žene i djecu izložene nasilju.*
- *Podrška u punom smislu riječi, ne samo deklarativna nego operativna i financijska.*
- *Da se ne smanjuju sredstva OCD-ima, da se održava kontakt sa svim OCD-ima da se provjere njihove potrebe nužne za rad sa žrtvama, da im se izađe u susret ne samo financijski nego i opremom i konzultacijama (npr. sastanak putem Zooma svih ključnih OCD-a u tom gradu/županiji).*
- *Financijska pomoć, osiguranje testiranja istog dana kada je nasilje prijavljeno.*
- *Osiguravanje pravodobne i dostatne zaštitne opreme i posebnih stanova za samoizolaciju.*

2) Edukacija, komunikacija i suradnja:

- *Osigurati edukaciju stručnjaka o načinima pomoći ženama i djeci žrtvama nasilja, edukaciju stručnjaka o primjeni modernih tehnologija te sredstva i infrastrukturu za provođenje online savjetovanja u ustanovi, kao i za vrijeme rada od kuće.*
- *Zajedničko djelovanje, bolja koordinacija i jačanje suradnje u cilju suzbijanja nasilja.*
- *Bolja komunikacija, razumijevanje problema nasilja u svim situacijama, pa tako i u ovakvim izvanrednim situacijama; pandemijska situacija samo je povećala rizike za žrtve zbog njihove veće izoliranosti, ali pravi su problemi prisutni i u „normalnim“ vremenima.*
- *Poštivanje i provedba zakona, povjerenje u ono što radimo.*
- *Nadležnih tijela trebala bi pružati pravodobne, konkretne i nedvosmislene upute; bolja razrada rješenja.*
- *Važna je reakcija unutar 12 sati, najviše 24 sata; u smislu davanja uputa, ODGOVORA na pitanja to znači da postoji dvosmjerna komunikacija. Kao što su se stručnjaci organizirali i online davali psihološku podršku kome je god potrebna, tako su se državna tijela i lokalne samouprave morale organizirati online i održavati dvosmjernu komunikaciju s organizacijama i ustanovama koje se brinu o različitim osjetljivim skupinama.*
- *Očekujemo mogućnost osiguravanja češćih kontakata i međusobnih povezivanja, kako bismo lakše prevladali prepreke s kojima se suočavamo. Potrebno nam je i da državna tijela i tijela lokalne i područne samouprave osiguraju mogućnost dodatne edukacije kako bismo lakše radili u ovom području.*
- *Kao prvo i osnovno, puna dva mjeseca nitko nije niti upitao kako radimo, u kojim uvjetima radimo, imamo li i je li nam dostavljena zaštitna oprema, povećana briga i troškovi oko nabavke prehrane za žene i djecu, zdravstvena briga, briga oko žena i djece, rješavanje prijevoza, povećana njega oko djece u vrijeme pandemije i dr. To se ne smije ponoviti.*
- *Otvorena suradnja, razmjena informacija, promptno djelovanje, ne ponavljanje propusta.*
- *Kvalitetna suradnja s policijom i centrima za socijalnu skrb.*

3) Protokoli, smjernice i koordinirano postupanje:

- *Da se u okviru plana rada Nacionalnog tima i županijskih timova definiraju smjernice o djelovanju u kriznim situacijama, kako bi ta tijela preuzela na sebe dio odgovornosti i*

obveza, prije svega u utvrđivanju potreba i koordiniranju situacijom (npr. krizna zbrinjavanja, krizne intervencije i sl.).

- *Promptno postupanje policije i žurno procesuiranje.*
- *Kvalitetniji i brži rad policije, državnog odvjetništva, centara za socijalnu skrb, općinskih i županijskih sudova.*
- *Bolji i brži odgovor nadležnih državnih ustanova.*
- *Mogućnost testiranja i/li prostor za 14-dnevnu samoizolaciju.*
- *Priznavanje pružanja usluga neuobičajenim kanalima (savjetovanje, tretmanske intervencije putem informacijske tehnologije).*
- *Reagirati promptno, brzo i koordinirano, ne koordinirano kako ona to zamišljaju između sebe i svojih odjela.*

Na kraju samog upitnika organizacije i ustanove upitane su imaju li još **nešto za dodati**, što im je važno, a što nisu imali priliku napisati u prethodnim odgovorima. Navodimo njihove odgovore:

- *Da nadležno ministarstvo na konkretna pitanja pružateljima socijalnih usluga odgovara individualizirano i pruži savjet, a ne da kopira poveznicu na upute koje su stavljene na naslovnici i nejasno definira situaciju u vezi s kojom smo postavili pitanje. Najveći problem bio je taj što su skloništa od početka stavljena u istu kategoriju s domovima za starije i neke preporuke i mjere bile su neprimjenjive i potpuno u drugačijem kontekstu, što je nama otežavalo rad i dovelo nas u situaciju da nismo sigurni u postupanje.*
- *Razumijemo da su se smanjivala sredstva organizacijama civilnog društva, međutim smatramo da treba odrediti prioritete s naglaskom na organizacije koje pružaju zaštitu žrtvama nasilja i koje su tijekom pandemije kontinuirano pružale svoje usluge.*
- *Komunikacija s institucijama u ovom je slučaju bila bazirana na ostvarenim osobnim kontaktima s pojedincima i pojedinkama kroz dugogodišnji rad. Ako se u instituciji u tom trenutku zatekla osoba u nekom dežurstvu, komunikacija je bila otežana. Od korisnica smo dobile informacije kako su nezadovoljne radom liječnika, posebice kada su u pitanju specijalistički pregledi.*
- *Potrebno je osigurati sustavnu financijsku podršku kako bi se ovakav vid podrške mogao pružati kontinuirano bez prekida na cijelom teritoriju RH.*
- *Ovaj pomak od rutiniranih postupaka življenja i rada nadogrudio nas je i otvorio nove perspektive, što smatram pozitivnim. Najvažnije je da na svim učinjenim greškama NAUČIMO te da budemo brži i efikasniji ako nas opet nešto slično zaskoči. Ovo je bio skup način učenja „na vlastitim greškama” – ali kaže se da je to i najefikasniji način. Imam osjećaj da ćemo biti puno bolji u sličnim scenarijima u budućnosti, za koje se iskreno nadam da ih neće biti.*

- *Naglašavamo da su žene s invaliditetom u posebno teškom položaju u vrijeme COVID-19, jer su cijelo vrijeme s nasilnikom koji ih u svemu onemogućava i slika koju imamo daleko je od realne, govorimo o nasilnicima, ne samo partnerima nego roditeljima, braći i sestrama i uopće ukućanima.*
- *Institucije moraju više pomoći te podijeliti zaštitnu opremu, edukacijski materijal o pridržavanju pravila kako bi se spriječilo širenje pandemije. Svjesni smo rizika zbog širenja COVID-19, ali trebali bi se unijeti edukacijski i zabavni programi gdje bi se ljudi bavljali, što bi utjecalo na smanjenje nasilja u obitelji.*
- *Ako dođe do velikog smanjenja financijskih sredstava namijenjenih za rad skloništa, upitan je i opstanak skloništa.*
- *Uloga Hrvatske pošte pokazala se iznimno lošom u vrijeme pandemije.*

5. DODATAK 1. UPITNIKU – IZVJEŠTAJ DODATNIH PITANJA POVEZANIH ISKLJUČIVO S DIREKTNIM RADOM S DJECOM ZA VRIJEME PANDEMIJE COVID-19

Nakon provedbe prikazanog istraživanja, Ženska soba, na prijedlog UNICEF-a Hrvatska, skloništima i specijaliziranim organizacijama kojima su djeca glavna ciljna skupina postavila je nekoliko dodatnih pitanja povezanih isključivo s radom s djecom za vrijeme pandemije COVID-19, kako bi se utvrdile specifičnosti i potrebe djece te u skladu s time kreirale sveobuhvatne Preporuke za rad sa ženama i djecom žrtvama nasilja u vrijeme pandemije COVID-19.

U daljnjem tekstu navode se odgovori na dodatno postavljena pitanja.

5.1. SUDIONICE I SUDIONICI ISTRAŽIVANJA I METODOLOGIJA

Uz navedena pitanja iz prvog upitnika, od 29 organizacija i ustanova odabrano ih je 11 koje imaju skloništa ili su specijalizirane za rad s djecom. Ukupno **10 organizacija i ustanova** (od čega osam skloništa) odgovorilo je na pitanja u predviđenom vrlo kratkom roku. S odabranim organizacijama i ustanovama ponovno se stupilo u kontakt telefonskim putem i zamolilo ih se da odgovore na dodatna pitanja povezana s radom s djecom, koja su im dostavljena elektroničkom poštom. Upitnik je ispunjavan od 15. do 17. lipnja 2020. godine.

Popis organizacija i ustanova koje su sudjelovale u istraživanju (uz informirani pristanak da se objavi njihov naziv; navedene su abecednim redom):

1. B.a.B.e. Budi aktivna. Budi emancipiran.
2. Centar za žene Adela
3. Dječji dom „Tić” Rijeka

4. Dom za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja „Duga – Zagreb”
5. Hrabri telefon
6. Udruga Brod, grupa za ženska ljudska prava
7. U.Z.O.R – Udruga za zaštitu obitelji Rijeka
8. Udruga za zaštitu žena i djece žrtava obiteljskog nasilja „Iris” Bjelovar
9. Ženska grupa Karlovac „Korak”
10. Ženska pomoć sada – SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja.

Županije u kojima djeluju organizacije i ustanove:

1. Bjelovarsko-bilogorska županija
2. Brodsko-posavska županija
3. Grad Zagreb
4. Karlovačka županija
5. Primorsko-goranska županija
6. Sisačko-moslavačka županija
7. Vukovarsko-srijemska županija.

U nastavku slijedi analiza njihovih odgovora.

5.2. SUMIRANI REZULTATI

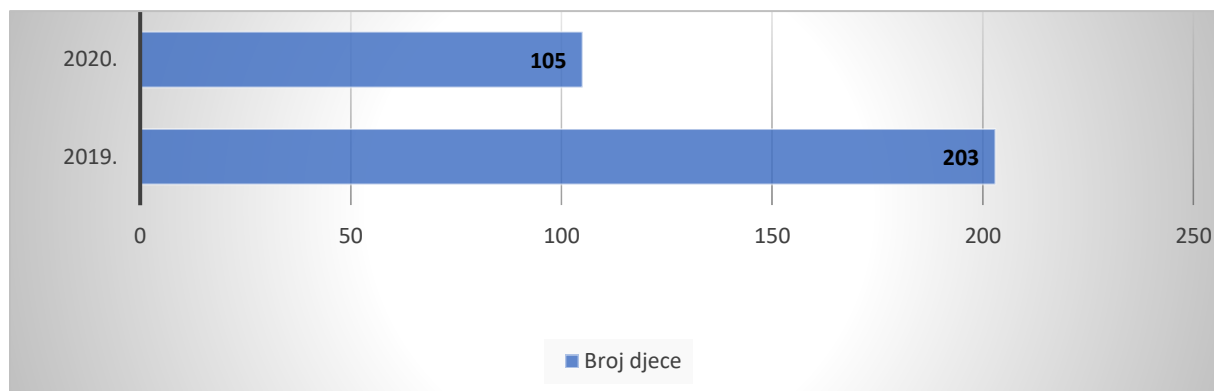
Najveći broj pitanja bio je povezan s **organizacijom smještaja i života djece**, tako da su u najvećem broju na sva pitanja odgovarala samo skloništa, što je vidljivo kroz tekst.

Prije svega nas je zanimalo je li tijekom proljeća 2020. godine došlo do **povećanja broja djece** s kojima su radile organizacije i ustanove, pod utjecajem pandemije. Stoga su organizacije i ustanove upitane koji je bio ukupan broj djece s kojima su radile 2019. i u prvih šest mjeseci (nepotpunih) 2020.

Tijekom 2019. broj djece u organizacijama i ustanovama kojima su na godišnjoj razini pružene usluge kretao se od 14 do 230, a tijekom 2020. (prvih 5 i pol mjeseci) od 6 do 97 djece. Dakle, ne bilježi se ni značajan porast ni pad. Pri tome je Dječji dom „Tić” Rijeka u obje godine imao najveći broj djece korisnika u usporedbi sa svim ostalim organizacijama i ustanovama, što je i logično s obzirom na tip ustanove i vrstu usluga koje pruža.

Tijekom 2019. u osam **skloništa** bilo je smješteno ukupno 203 djece, dok je 2020. taj broj iznosio 105 (grafički prikaz 14). Ponovno treba imati na umu da je u obradu uključeno tek nepotpunih šest mjeseci 2020.

Grafički prikaz 14. Ukupan broj djece smještene u skloništa tijekom 2019. i prve polovice 2020.



S obzirom na prosječnu **dužina boravka žena i djece u skloništu**, raspon odgovora kreće se od jednog do devet mjeseci (u prosjeku 4,1 mjesec). Šest skloništa navelo je da se boravak u skloništu tijekom pandemije nije produžio u odnosu na prethodnu godinu, dok dva skloništa navode da je došlo do produljenja boravka.

Organizacije i ustanove u okviru svojega rada pružaju multidisciplinarne i sveobuhvatne **usluge djeci**. Skloništa provode niz usluga za djecu, od savjetodavnog rada, pružanja redovnih zdravstvenih usluga, opservacije kroz igru ili odgojno-obrazovne aktivnosti, individualnih i grupnih razgovora s djecom, rješavanja problema povezanih sa školom ili učenjem, poticanja socijalizacije, pomoći u prilagodbi na novonastalu obiteljsku situaciju, različitih radionica (npr. nenasilna komunikacija, nošenje s osjećajima ljutnje i tuge, upoznavanja s dječjim pravima i sl.), do pomoći u izradi zadaće i pripremi za školske ispite, kao i organizaciji slobodnog vremena. Nadalje, djeci je osigurana krizna podrška, psihološko savjetovanje, grupni rad, psihoterapija, kao i podrška za vrijeme sudskih postupaka.

U nekim skloništimaj djeci je **dostupna podrška** socijalnih radnica, psihologinja i stručnog tima svakim radnim danom. Uz to, po potrebi se upotrebljavaju i usluge vanjskih institucija (npr. Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba, Psihijatrijska bolnica za djecu i mladež, Klinika za dječje bolesti Zagreb – „Klaićeva”). Zamjetno je da su za vrijeme pandemije djeca uglavnom boravila u skloništu i samo su se u hitnim situacijama upotrebljavale usluge vanjskih institucija. Skloništa su nastojala djeci nadoknaditi izvanškolske aktivnost na različite načine, u skladu sa svojim mogućnostima.

Kod većine organizacija i ustanova u okviru rada skloništa nije bilo znatnih **promjena u provođenju aktivnosti s djecom** u vrijeme pandemije. Sve usluge bile su prilagođene u skladu s preporukama Zavoda za javno zdravstvo i Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. Jedna organizacija i jedna ustanova navode kako se neke od aktivnosti nisu mogle odvijati zbog strogih uputa Nacionalnoga kriznog stožera i Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo (npr. radionice za djecu) sve do ublažavanja mjera. Tijekom pandemije povećana je potreba korisnika skloništa i njihove djece za psihološkim uslugama, što im je i omogućeno.

Rad dvaju savjetovališta također se prilagodio novonastaloj situaciji tako da su savjetovanja održavana *online*. Usluge su se pružale putem telefona i modernih tehnologija, u jednom periodu kroz rad „od kuće”. Takav oblik rada od kuće, u okviru poludnevnog boravka, obuhvaćao je svakodnevno telefonsko savjetovanje s djecom i roditeljima, koje je bilo usmjereno na podršku u prilagodbi na specifične uvjete, kao i podršku u izvršavanju obveza nastave na daljinu. Ovisno o potrebama, podrška je usmjerena i na druga područja i aktualne teškoće. Preventivne aktivnosti koje uključuju direktan kontakt s djecom nisu provedene.

Sve organizacije i ustanova osim jedne navode da **nemaju poseban pravilnik za rad s djecom**, već je taj dio reguliran kroz druge pravilnike i akte, poput Pravilnika o kućnom redu skloništa, Pravilnika o radu skloništa i sl. Organizacije i ustanove također navode da se u radu s djecom prilagođavaju uzrastu djeteta, njegovim potrebama, kapacitetima i sklonostima djeteta. U ovom se segmentu vidi mogućnost za poboljšanje i razvoj dokumenata, potrebnih za osiguravanje više razine stručnosti i standardizacije u radu s djecom.

Na pitanje jesu li djeca u vrijeme pandemije imala **pristup različitim uslugama** koje su im inače osigurane (npr. usluge rane intervencije, zdravstvene usluge, cijepljenje ili neki drugi dogovoreni pregledi, usluge povezano sa zaštitom djece), šest organizacija i ustanova odgovorilo je potvrdno, jedna je organizacija odgovorila negativno, dok je jedna navela da su samo bile dostupne usluge hitnih intervencija.

Što se tiče **osiguravanja nastave na daljinu** za vrijeme pandemije, svih osam skloništa odgovorilo je da se nastava odvijala na način koji je i planiralo Ministarstvo znanosti i obrazovanja, kroz upotrebu informatičke opreme skloništa, tableta škole i putem zadanih aplikacija / TV programa. U skladu s navedenim, sedam organizacija i ustanova navelo je da su imale svu potrebnu opremu za osiguravanje nastave na daljinu, dok je jedna organizacija navela da nisu imali potrebnu informatičku opremu te da u skloništu posjeduju samo jedno računalo, s malo podatkovnog prometa, zbog čega su djeca pratila nastavu s privatnih računala djelatnica skloništa. Nadalje, svi navode kako su djeca imala podršku u nastavi na daljinu – sedam organizacija i ustanova navode kako su ključan izvor podrške bile majke i djelatnice skloništa, dok jedna organizacija navodi kako su ključan izvor podrške bile djelatnice skloništa, razrednica i školski informatičar.

S obzirom na osiguravanje **stručnoga pedagoškog rada s djecom koja inače idu u vrtić**, četiri organizacije i ustanove navode kako su provodili radionice i druge aktivnosti prilagođene djeci vrtićke dobi. Nadalje, jedna organizacija i jedna ustanova tijekom ovog perioda nisu imale djecu vrtićke dobi, u jednoj ustanovi bilo je organizirano da nezaposlene majke korisnice skloništa čuvaju djecu zaposlenim majkama, dok jedna organizacija navodi kako se nije provodio nikakav poseban stručni pedagoški rad, već su djeca vrijeme provodila s majkom.

Od ukupnog broja organizacija i ustanova koje su sudjelovale u ovom dijelu istraživanja, šest ih navodi da inače imaju **posebno kreirane sadržaje za djecu**, dok četiri navode da to nemaju. Posebno kreirani sadržaji za djecu (pisani razumljivim jezikom) odnose se na publikacije, brošure, izrađene kolaže, plakate, crteže, upute Nacionalnog stožera civilne zaštite prilagođene djeci i sl. Sedam organizacija i ustanova navodi kako nisu posebno razvijale sadržaje za djecu za vrijeme pandemije jer nisu imale vremena i uvjeta, pridržavale su se strogih mjera održavanja fizičke distance ili su pak koristile i distribuirale svoje postojeće edukativne i informativne materijale.

Većina organizacija i ustanova (N = 8) smatra da imaju **dovoljno kapaciteta za rad s djecom** koja su preživjela nasilje, dok jedna organizacija i jedna ustanova navode da imaju potrebu za povećanjem broja prije svega educiranih stručnih osoba za rad s djecom.

Organizacije i ustanove smatraju da postoje određena područja rada na kojima bi se trebali **ojačati osobni kapaciteti, kao i kapaciteti organizacije i ustanove**. Njihovi odgovori sumirani su i prikazani prema učestalosti:

- *Poboljšanje informatičke opreme i bržeg interneta. (N = 4)*
- *Jačanje osobnih kapaciteta i kapaciteta organizacije. (N = 4)*
- *Dodatna didaktička oprema i profesionalni setovi za stručni rad s djecom. (N = 2)*
- *Uska specijalizacija stručnjaka/stručjakinja. (N = 2)*

Na kraju upitnika organizacije i ustanove imale su priliku navesti s kojim su se **problemima i/ili nedostacima povezanim s radom s djecom** suočavale tijekom pandemije. Tri organizacije/ustanove navele su da nisu imale nikakvih problema, dok su odgovori ostalih sumirani i prikazani prema učestalosti:

- *Kreativne radionice, grupni rad i druge aktivnosti rada s djecom zbog strogih mjera morale su biti odgođene. (N = 3)*
- *Djeca nisu mogla svakodnevno boraviti u prirodi ili se baviti drugim sadržajima, zbog čega je došlo do pada koncentracije, povećanje nervoze, razdražljivosti i poteškoće u provođenju online nastave. (N = 2)*
- *Djeca su zbog kućne izolacije i stanovanja s počiniteljem mogla potražiti pomoć samo putem e-savjetovanja.*
- *Problem organizacije čuvanja djece u skloništu dok su majke radile tijekom pandemije (uslijed zatvaranja vrtića i škola).*
- *Dodatno osnaživanje majki za pružanje pomoć djeci tijekom online školovanja/nastave.*

6. ZAKLJUČNO

Ovaj izvještaj nastao je na temelju provedenog **istraživanja u svrhu analize stanja rada sa ženama i djecom žrtvama nasilja**, koje je uključivalo prikupljanje podataka od organizacija civilnoga društva i ustanova s područja Republike Hrvatske koje kontinuirano, i u vrijeme pandemije, pružaju socijalne usluge i/ili se bave zaštitom žena i djece od nasilja.

S obzirom na to da organizacije i ustanove uključene u ovo istraživanje predstavljaju ključne aktere u Republici Hrvatskoj na području borbe i suzbijanja nasilja nad ženama i djecom, bilo je nužno saznati s kakvim su se preprekama i problemima susretali za vrijeme pandemije i na temelju toga ustanoviti što bi im bilo od pomoći u njihovu svakodnevnom radu. Upravo iz tog razloga, a na temelju provedene analize istraživanja, nastale su **Preporuke za rad sa ženama i djecom žrtvama nasilja u vrijeme pandemije COVID-19** koje su dostupne na web stranici UNICEF-a.

Ovim putem zahvaljujemo **svim organizacijama civilnoga društva i ustanovama** koje su prihvatile sudjelovati u ovom istraživanju i koje su u kriznim vremenima za vrijeme prvog vala pandemije bile spremne odvojiti svoje vrijeme kako bi se prikupili podaci i razmišljanja u cilju unaprjeđenja pružanja usluga ženama i djeci žrtvama nasilja za vrijeme pandemije.

Također zahvaljujemo i svim članicama i članu **Ekspertne radne skupine** koji su sudjelovali u razvoju Preporuka i koji su s poštovanjem i ozbiljnošću razmotrili sve navedene probleme i potrebe koje su navele organizacije i ustanove koje su sudjelovale u istraživanju.

Nadalje, zahvaljujemo **UNICEF-u Hrvatska** što je prepoznao važnost trenutka i inicirao provedbu projekta „Protection of women and children survivors of sexual violence and gender based violence during COVID-19 pandemic” u suradnji sa Ženskom sobom.

Vjerujemo kako će kreirane Preporuke pridonijeti promjenama na području rada sa ženama i djecom koji su preživjeli nasilje, posebice u vrijeme pandemije, kao i da će nadležna tijela, tijela lokalne i regionalne samouprave i institucije prepoznati njihovu važnost te imati na umu da nam je svima jednak zajednički cilj – suzbijanje nasilja nad ženama i djecom te osiguravanje dostupne pomoći i podrške svima koji su preživjeli nasilje.

Ispred Ženske sobe

dr. sc. Maja Mamula, psihologinja, koordinatrica Ženke sobe

Kristina Mihaljević, mag. paed. soc., voditeljica edukacijskih i preventivskih programa

Josipa Tukara Komljenović, mag. soc., voditeljica programa za mlade

U Zagrebu 4. studenoga 2020.