

Prethodno priopćenje  
Primljeno: svibanj, 2016.  
Prihvaćeno: listopad, 2016.  
UDK 364.271:364.6  
DOI 10.3935/ijsr.v23i3.126

# INICIJALNA PROCJENA POTREBA U SLUČAJEVIMA NASILJA U OBITELJI IZ PERSPEKTIVE KORISNIKA I STRUČNJAKA CENTRA ZA SOCIJALNU SKRB ZAGREB

Sunčica  
Dominiković  
Šafranić<sup>1</sup>  
Zavod za vještačenje,  
profesionalnu rehabilitaciju  
i zapošljavanje osoba s  
invaliditetom

Maja Laklija<sup>2</sup>  
Sveučilište u Zagrebu  
Pravni fakultet  
Studijski centar socijalnog rada

## SAŽETAK

*U radu su prikazani rezultati istraživanja čiji je cilj bio dobiti uvid u iskustvo primjene obrasca inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji iz perspektive korisnika (N = 10) i socijalnih radnika zaposlenih u Centru za socijalnu skrb Zagreb, Podružnica Dubrava (N = 9) kao i njihova promišljanja za unapređenje istih. Korišten je kvalitativni pristup u prikupljanju i obradi podataka. Proces inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji korisnici su doživjeli kao stručnu pomoć, strukturirano usmjeravanje, proces osvještavanja odgovornosti za vlastiti izbor, kroz vlastitu početnu poziciju prema sustavu te proživljene emocije/emotivna stanja korisnika. Stručnjaci procesa inicijalne i prijemne procjene u slučajevima rizika od nasilja*

Ključne riječi:  
prijemna procjena, nasilje  
u obitelji, korisnik, socijalni  
radnik.

<sup>1</sup> Sunčica Dominiković Šafranić, socijalna radnica, e-mail: suncica.dominikovic.safranic1@zg.t-com.hr

<sup>2</sup> Doc.dr.sc. Maja Laklija, socijalna radnica, e-mail: maja.laklija@pravo.hr

*u obitelji doživljavaju kao trijažu korisnika, postupak informiranja korisnika, smanjenje stresa stručnjaka i olakšavanje okolnosti rada stručnjaka po provedenoj procjeni. Korisnici su obrazac inicijalne i prijemne procjene u slučajevima rizika od nasilja u obitelji doživjeli kroz njegovu strukturu (jasna i konkretna pitanja, s primjerenim brojem pitanja) i sadržaj (pokrivaju bitna područja, usmjeravaju razgovor, potiču izražavanje osjećaja, opisuju tijek događaja te ulaze u intimni prostor korisnika). Stručnjacima su obrasci korisni, jer im daju osnovne podatke o korisniku, smjernice za daljnje postupanje i početnu procjenu potreba. Preporuke korisnika su uvođenje evaluacije i ubrzavanje tijeka postupka. Stručnjaci preporučuju promjenu prakse potpisivanja korisnika te jasnije definiranje kada se pristupa ispunjavanju obrasca. Slijedom dobivenih odgovora korisnika i stručnjaka može se zaključiti da je obrazac i postupak inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji doživljen kao koristan i primjenjiv u svakodnevnoj praksi te da daje doprinos podizanju kvalitete socijalnih usluga u području procjenjivanja rizika.*

## UVOD

Socioekonomске promjene u društvu te sve veća kompleksnost potreba koju pojedinac, obitelj ili skupina građana nisu u mogućnosti sami riješiti bez stručne pomoći, ukazale su na potrebu reorganiziranja postojećeg sustava socijalne skrbi. U skladu s time, 2009. godine predstavljene su smjernice reforme sustava, tj. novi koncept ustroja centara za socijalnu skrb po modelu »ured – sve na jednom mjestu« i načinu dosadašnjeg stručnog socijalnog rada, te standardi kvalitete socijalnih usluga. Slijedom promjena došlo je i do izmjene zakonskih propisa te je Zakon o socijalnoj skrbi iz 2011. godine (2011., 2012.), kao i sada važeći Zakon o socijalnoj skrbi (2013., 2014., 2015.) propisao prvu socijalnu uslugu, koja uključuje informiranje, prepoznavanje i početnu procjenu potreba koje su u fokusu ovoga rada. Prva socijalna usluga obuhvaća informiranje korisnika o socijalnim uslugama i pružateljima usluga, pomoći korisniku pri utvrđivanju njegovih potreba, početnu procjenu mogućnosti korisnika te podršku i pomoći pri izboru prava u sustavu socijalne skrbi, a uslugu pružaju stručni radnici centra za socijalnu skrb (2013., 2014., 2015.).

Centar za socijalnu skrb Zagreb, Podružnica Dubrava, započeo je u travnju 2010. godine s primjenom novog modela rada polazeći od unaprijed zadanih smjernica, s misijom i vizijom razvoja novih standarda kvalitete (Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga, 2014.) i razvijanjem novih kompetencija, kao polazišta za podizanje kvalitete u radu s korisnicima. U novoj organizaciji Centra za socijalnu skrb (u nastavku CZSS) uveden je tzv. Prednji, odnosno prijemni ured čiji je ustroj rada trebao omogućiti ekonomično procjenjivanje potreba i dalnjeg

usmjerenja korisnika, njihovo cjelovito informiranje i povezivanje s lokalnom zajednicom (Ajduković i Urbanc, 2010.).

Procjena rizika može identificirati vjerojatnost razvoja nepovoljnih okolnosti, procijeniti intenzitet rizika i postaviti strategije djelovanja koje mogu smanjiti rizik i ublažiti nepovoljne ishode. Dosadašnja praksa socijalnog rada nije primjenjivala instrumente socijalnog rada kao potkrjepu stručnom procjenjivanju korisnika i njegovih potreba. Iako se, instrumenti mogu koristiti kao sastavni dio procjenjivanja, oni su također i korisna ishodišta planiranja (donošenje odluka i plana intervencija koji su utemeljeni na činjenicama i promišljenim zaključcima), praćenja napretka ostvarivanja plana intervencije i evaluacije rada s obiteljima te djelotvornosti službe i usluga (Ajduković i Sladović Franz, 2008.). Zakon o socijalnoj skrbi (2013., 2014., 2015.) propisuje obvezu individualnog planiranja koje započinje inicijalnim razgovorom i početnom procjenom potreba, tijekom koje se utvrđuje prvotna potreba, razina rizika iz kojeg proizlazi žurnost u postupanju te smjernice za daljnje postupanje. Prvotna potreba koja je utvrđena početnim procjenjivanjem predstavlja ishodište za daljnji rad s korisnikom i njegovim socijalnim okruženjem, a iza nje se naziru i moguće druge potrebe i poteškoće koji pojedinac i/ili obitelji suočavaju. Posebnu pažnju potrebno je posvetiti ostvarivanju prvog kontakta s korisnikom, kako bi se otvorio prostor za razvoj povjerenja prema ustanovama socijalne skrbi i započeo proces suradnje.

Stručni djelatnici u centrima za socijalnu skrb svakodnevno procjenjujući potrebe i poteškoće korisnika susreću se i prepoznaju rizike od nasilja u obitelji, razne oblike nasilja te njihove posljedice. Svaku sumnju i saznanje o nasilju stručnjaci rješavaju žurno, u skladu s pozitivnim zakonskim propisima i protokolima koji reguliraju postupanje u slučaju nasilja, a u svrhu zaštite integriteta i zdravlja žrtve. Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji (2009., 2010., 2010.) propisana je prevencija, sankcioniranje i suzbijanje svih vrsta nasilja u obitelji, primjenom odgovarajućih mjera prema počinitelju, te ublažavanje posljedica već počinjenog nasilja pružanjem zaštite i pomoći žrtvi nasilja. Međutim, razlozi za neprijavljivanje nasilja su mnogobrojni, neki od njih su strah, nepovjerenje u funkciranje državnih mehanizama, uvriježeni društveni stavovi, predrasude koje žrtve smatraju odgovornima za nasilje (Milić Babić, 2009.). Upravo zbog osjetljivosti situacija obiteljskog nasilja te činjenice da žrtve nasilja često imaju osjećaj krivnje i srama, prvi kontakt sa stručnjacima u centru za socijalnu skrb je iznimno važan za njihovo daljnje postupanje. Uvažavajući navedeno, iako se inicijalni razgovor i prijemna procjena provode pri inicijalnom kontaktu sa svim potencijalnim korisnicima koji dođu u centar za socijalnu skrb, u radu smo se usmjerili na doživljaj primjene obrasca inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji iz perspektive korisnika koji su bili njome obuhvaćeni i stručnjaka zaposlenih na odjelu za djecu mlade i obitelj te

odjelu za odrasle. Sadržaj i proces inicijalnog razgovora i prijemne procjene objašnjen je u nastavku rada.

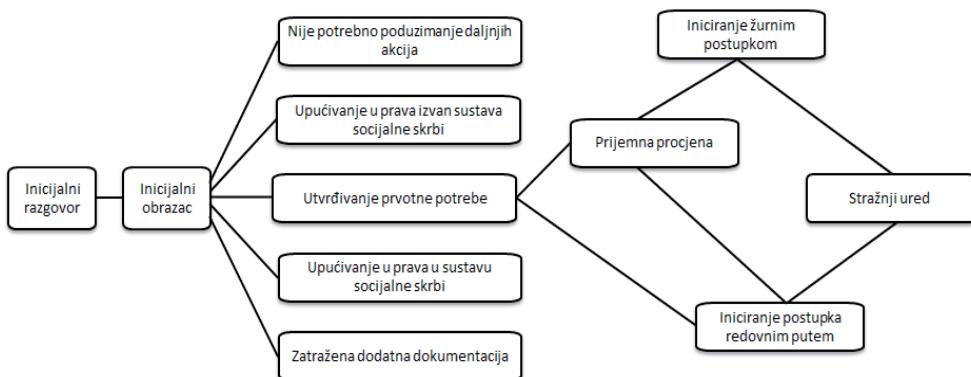
## Inicijalni razgovor i proces prijemne procjene

Pod pojmom inicijalni razgovor podrazumijeva se prvi razgovor socijalnog radnika s potencijalnim korisnikom centra za socijalnu skrb. Način ostvarivanja prvog kontakta osobe koja se obraća CZSS-u i socijalnog radnika može biti osobni, putem telefona ili pismenog podneska. Tijekom inicijalnog razgovora s korisnikom utvrđuju se poteškoće/potrebe kao i kompleksnost situacije. Inicijalni razgovor je strukturirani intervju s korisnikom tijekom kojeg se popunjava inicijalni obrazac<sup>2</sup> koji se sastoji od osnovnih socio-demografskih podataka, liste prepoznatih poteškoće s kojima se osoba u trenutku obraćanja centru za socijalnu skrb nosi te tzv. zaključka inicijalnog razgovora.

Inicijalni obrazac kao sastavni dio inicijalnog razgovora u primjeni je od prosinca 2011. godine u CZSS-u Zagreb, Podružnici Dubrava. Obrazac se tijekom vremena modificirao i prilagođavao potrebama, kao i zahtjevima u radu s korisnicima. Informatizacijom sustava socijalne skrbi, od rujna 2012. god. u Podružnici Dubrava, u primjeni je aplikacija »Socskrb«, koja sadrži modificirani oblik inicijalnog obrasca.

Stručni djelatnik ispunjava obrazac na temelju dostupnih podataka dobivenih uvidom u priloženu dokumentaciju kao i na temelju razgovora s osobom koja se obratila CZSS-u. Zaključak po provedenom inicijalnom razgovoru može biti: nije potrebno poduzimanje daljnjih akcija; informacije pružene stranci i/ili njezinom predstavniku; upućen/a drugom pružatelju usluga (nadležnim suradnim službama); proslijeđen nadležnom odjelu/stručnom radniku u odjelu;iniciran hitan postupak; zatraženi dodatni dokumenti od korisnika/ce, njegovog predstavnika/ce ili od druge organizacije. Ukoliko se inicira daljnji postupak u CZSS-u, na kraju obrasca navodi se termin i stručnjak kojem se upućuje korisnik. Inicijalni obrazac ostavlja i prostor za navođenje dodatnih napomena stručnjaka važnih za daljnja postupanja. Osobi s kojom je obavljen inicijalni razgovor daje se na uvid i upoznaje sa sadržajem obrasca te svojim potpisom potvrđuje da je suglasna s istim. Sukladno utvrđenoj poteškoći/potrebi, inicira se daljnji postupak redovnim putem ili započinje prijemna procjena potreba. Inicijalnim razgovorom započinje proces stvaranja suradnog odnosa u kojem korisnik uz vođenje stručnjaka, osvješćuje svoje resurse i rizike te preuzima odgovornost za svoja akcije. Na Slici 1. shematski su prikazani osnovni radni procesi u prijemnom, odnosno prednjem uredu te daljnji tijek postupaka ovisno o utvrđenoj potrebi i razini rizika.

<sup>2</sup> Prilog 1 dostupan je u elektroničkoj verziji ovog teksta na mrežnim stranicama časopisa.



**Slika 1.** Shematski prikaz procesa inicijalne i prijemne procjene u prednjem uredu

Kompleksne situacije koje su tijekom inicijalnog razgovora procijenjene kao rizične zahtijevaju nastavak postupka na način da se pristupa prijemnoj procjeni potreba tijekom koje se popunjava obrazac prijemne procjene<sup>3</sup>. Kreiranje obrazca prijemne procjene krenulo je iz dva izvora (obrasca za procjenjivanje potreba koji je priredila prof. dr. sc. Ajduković u komunikaciji s predstojnicom CZSS-a Zagreb, Podružnica Dubrava, gdje Šteficom Karačić i predloška za početni razgovor s odraslim žrtvom obiteljskog nasilja) iz kojih su preuzeti dijelovi koji su uvršteni u obrazac prijemne procjene i nadograđeni dijelovima vezanim uz protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji.

Obrazac prijemne procjene sastoji se od četiri međusobno povezane cjeline socio-demografskih podataka; okolnosti prvog kontakta koju čine način ostvarivanja kontakta te opis aktualne situacije; područje procjene koja se sastoji od identificiranja rizika i snaga te područja procjenjivanja nasilja (koga je osoba kontaktirala, obilježja i okolnosti nasilnog događaja i nasilja, prisutnost djece nasilnom događaju, je li ponuđen smještaj u sigurnoj kući; razloge odbijanja smještaja te je li sa žrtvom prorađen plan sigurnosti koji se prilaže procjeni); potreba za dalnjim uslugama (perspektiva korisnika i stručnjaka) koja uključuje čimbenike rizika te opću procjenu rizika uz obrazloženje procjene od strane stručnjaka. Tijekom postupka prijemne procjene korisnik uz vođenje stručnog djelatnika osvještava svoje resurse i resurse iz svog socijalnog okruženja, kao i razinu rizika uslijed poteškoća/problema zbog kojih je zatražio stručnu pomoć. Nadalje, obrazac prijemne procjene trebao bi pomoći stručnjacima u stražnjem uredu u dalnjem radu s konkretnim korisnikom te poslužiti kao dokument argumentiranja i usmjeravanja daljnog dje-

<sup>3</sup> Prilog 2 dostupan je u elektroničkoj verziji ovog teksta na mrežnim stranicama časopisa.

lovanja, kao i procjeni hitnosti u postupanju. Korisnik je sukreator cijelog procesa prijemne procjene, a svojim potpisom na kraju obrasca potvrđuje sadržaj zabilježenog.

Obrazac inicijalne i prijemne procjene u primjeni je od prosinca 2011. godine u Podružnici Dubrava. Tijekom 2012. godine broj inicijalnih prijava kretao se oko 720, 2013. godine 820, 2014. njih 683, a tijekom 2015. godine bilo je 527 prijava. Obrazac se tijekom vremena modificirao i prilagođavao potrebama, kao i zahtjevima u radu s korisnicima. Kako bi se dobio uvid u iskustva primjene novog modela rada, kao i inicijalne i prijemne procjene potreba korisnika iz perspektive korisnika, ali i djelatnika Centra za socijalnu skrb Zagreb, Podružnice Dubrava, osmišljeno je ovo istraživanje. Za potrebe ovoga rada usmjerit ćemo se na primjenu obrasca u slučajevima nasilja u obitelji.

## **CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA**

Cilj je istraživanja dobiti uvid u iskustvo primjene obrasca inicijalne i prijemne procjene slučajeva nasilja u obitelji iz perspektive korisnika i iz perspektive stručnjaka zaposlenih u Centru za socijalnu skrb Zagreb, Podružnica Dubrava. U skladu s tim ciljem, postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

- Kako korisnici, a kako stručnjaci doživljavaju postupak inicijalne i prijemne procjene slučajeva nasilja u obitelji korisnika u prednjem, odnosno prijemnom uredu?
- Kako korisnici, a kako stručnjaci doživljavaju obrazac prijemne procjene slučajeva nasilja u obitelji?
- Koji su prijedlozi stručnjaka, a koji korisnika za unapređenje inicijalne i prijemne procjene slučajeva nasilja u obitelji (sadržaja i postupka)?

## **METODOLOGIJA**

### **Sudionici**

Jednu skupinu sudionika u istraživanju činilo je 10 korisnika (osam žena i dva muškarca) koji su bili obuhvaćeni inicijalnom i prijemnom procjenom u slučaju nasilja u obitelji u CZSS-u Zagreb, Podružnica Dubrava. Potencijalni sudionici odabrali su iz postojeće evidencije korisnika koji su se obratili CZSS-u u situacijama nasilja u obitelji. Radi se o prigodnom uzorku. Psihičkom nasilju bilo je izloženo svih desetero sudionika, dok je fizičkom nasilju bilo izloženo sedmero, a ekonomskom troje sudionika istraživanja. Raspon dobu sudionika kreće se od 28 do 47 godina. Prema

stupnju obrazovanja, petero sudionika istraživanja imalo je završenu srednjoškolsko obrazovanje, troje završenu višu, a dvoje visoku stručnu spremu. Devetero sudionika je u trenutku istraživanja bilo u braku, a jedna sudionica razvedena. Također, devetero sudionika su roditelji maloljetne djece. Temeljem prijemne procjene u trenutku obraćanja CZSS-u, situacija je kod jednog sudionika bila procijenjena vrlo visokom, kod pet visokom, a kod četvero umjereno razinom rizika.

Drugu skupinu sudionika u istraživanju koja je sudjelovala u radu fokusne grupe činilo je 9 socijalnih radnika. Sudionike se biralo neprobabilističkim, namjernim odabirom iz populacije zaposlenika Centra za socijalnu skrb Zagreb, Podružnica Dubrava, zaposlenih na odjelu za djecu mlađe i obitelj te odjelu za odrasle. Sudionici u istraživanju su osobe u dobi od 37 do 54 godine starosti, s rasponom dužine radnog staža ostvarenog u sustavu socijalne skrbi od sedam do trideset godina. S obzirom na cilj istraživanja, ova skupina sudionika istraživanja uključena je iz razloga jer su kao i korisnici koji su bili direktno obuhvaćeni inicijalnom i prijemnom procjenom i sami djelatnici u stražnjem uredu tzv. korisnici podataka/sadržaja prikupljenih tijekom inicijalne i prijemne procjene potreba.

## **Način provedbe istraživanja i analiza podataka**

Po dobivanju suglasnost od Etičkog povjerenstva Pravnog fakulteta u Zagrebu, kontaktirana je ravnateljica CZSS-a Zagreb. Ravnateljica je informirana o svrsi i planiranom tijeku istraživanja te zamoljena za davanje odobrenja za provođenje istraživanja u Podružnici Dubrava. Nakon dobivanja potrebnih odobrenja, uz suglasnost voditeljice podružnice, učinjen je uvid u evidenciju i dokumentaciju korisnika Podružnice Dubrava i izlučio se popis potencijalnih sudionika istraživanja. Sa svakim potencijalnim sudionikom/korisnikom istraživanja uspostavljen je prvo telefonski kontakt, a zatim i osobni kontakt u kojem su informirani o cilju i svrsi istraživanja te je zatražena pisana suglasnost za sudjelovanjem u istraživanju. Pri odabiru korisnika vodilo se računa da se stručni djelatnik koji je proveo inicijalni razgovor i prijemna procjena ne bi našao u ulozi istraživača.

Sudionici stručnjaci, dipl. socijalni radnici o cilju, svrsi i provedbi istraživanja bili su obaviješteni na sastanku stručnog vijeća CZSS-a, Podružnice Dubrava. Nakon sastanka stručnog vijeća svaki potencijalni sudionik/stručnjak kontaktiran je individualno u cilju dobivanja suglasnosti za sudjelovanje u istraživanju.

Tijekom provedbe istraživanja poštovala su se etička načela (anonimnost, dobrovoljnost, mogućnost odustajanja od sudjelovanja u istraživanju te način daljnog raspolaganja dobivenom empirijskom građom). S obzirom na cilj istraživanja, primjenile su se kvalitativne tehnike prikupljanja podatka i to polustrukturirani intervju (na uzorku korisnika) te fokusna grupa (na uzorku stručnjaka). Nepristrani

kompetentni stručnjak<sup>4</sup> (socijalni radnik) proveo je polustrukturirani intervju s korisnicima i fokusnu grupu sa stručnjacima prema unaprijed zadanim predlošku s pitanjima.

Sudionicima korisnicima postavljena su pitanja koja su vezana uz sljedeća tematska područja: doživljaj postupka popunjavanja obrasca inicijalne i prijemne procjene, doživljaj vlastite pozicije u postupku inicijalne i prijemne procjene te preporuke za unapređenje obrasca inicijalne i prijemne procjene potreba. Prosječno trajanje intervjua je 30 minuta. Sudionicima stručnjacima u fokusnoj grupi postavljena su pitanja vezana uz sljedeća tematska područja: upoznatost s radom prijemnog ureda, sadržajem i procesom inicijalne i prijemne procjene potreba, doživljaj primjenjivosti prikupljenih podataka u dalnjem radu te preporuke za unapređenje obrasca inicijalne i prijemne procjene potreba. Trajanje fokusne grupe bilo je oko tri sata. Istraživanje je provedeno u prostorijama CZSS-a Zagreb, Podružnice Dubrava za vrijeme radnog vremena, uz prethodno odobrenje voditeljice podružnice. Polustrukturirani intervju i fokusna grupa snimani su diktafonom za što je zatražen pristanak sudionika.

U obradi podataka korištena je analiza tematskog okvira, s obzirom da je tema unaprijed određena, te je ona bila »okvir« za prikupljanje i analizu kvalitativne građe. Prema Miroslavljević (2015.), razlog odabira tematske analize kao alata obrade podataka leži u: njenoj fleksibilnosti, teorijskoj i metodološkoj; njome se nastoji sumirati podatke, ali ne nužno s ciljem stvaranja teorije te se pokazala korisnom kod istraživačkih pitanja koja nemaju u fokusu socijalni proces i čimbenike koji na njih utječu, nego individualna iskustva sudionika. Tematska analiza je metoda kojom se identificira, analizira i izvještava o obrascima (temama) u kvalitativnim podacima. Ona je opisna i stoga omogućuje detaljan opis podataka te omogućuje interpretaciju različitih aspekata istraživane teme (Guest, MacQueen i Namey, 2012., prema Miroslavljević, 2015.). Za potrebe obrade podataka izradili su se pisani zapisi razgovora iz snimljenih audio zapisa, koji su se podvrgli kvalitativnoj analizi. Analitički proces prema Srivastava i Thomson (2009.) uključuje pet faza: upoznavanje s građom, definiranje tematskog okvira, indeksiranje (kodiranje), unošenje u tablice, povezivanje i interpretaciju. Dok, prema Braun i Clarke (2006.), proces tematske analize uključuju: upoznavanje s podatcima, generiranje inicijalnih kodova, traženje tema, revidiranje tema, definiranje i imenovanje tema i pisanje izvještaja.

<sup>4</sup> U ovom istraživanju pod kompetencijama istraživača promišljalo se o stručnosti vezanoj za temu/područje istraživanja, poznavanje metode provođenja istraživanja, kao i razvijenost komunikacijskih vještina za pristup populaciji sudionika, koje nisu bile uključene u izradu i primjenu obrasca inicijalne i prijemne procjene.

## REZULTATI

### Iskustva korisnika u odnosu na postupak i sadržaj obrasca inicijalne i prijemne procjene u slučaju nasilja u obitelji

#### Doživljaj postupka inicijalne i prijemne procjene korisnika u situacijama slučajeva nasilja u obitelji u prednjem odnosno prijemnom uredu od strane korisnika

Korisnici postupak inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji u prednjem uredu doživljavaju kao (Tablica 1.) »stručnu pomoć« koju su opisali kao spremnost stručnjaka za pružanjem pomoći (»...stručna pomoć da to zvuči nekako suvislo...«(4), »...hoće ti pomoći, predložit će ti, video sam da gospođa koja me primila da želi pomoći i radi sve na najbolji mogući način«...(9)), iskazani interes za razumjevanje korisnika što potkrepljuju izjavama (»...razumjeli ste što sam vam ja htjela reći...«(4), »...razumijevanje, bitno da ste vi to razumjeli...«(4)) i profesionalni pristup (»..smatram da je to vaš posao i da se na drugačiji način profesionalno to ne bi moglo niti izvesti...«(1), »...socijalna radnica je meni stvarno pomogla, socijalni radnik doslovno odradi svoj posao profesionalno...«(2)). Nadalje, pod profesionalnim pristupom socijalnih radnika korisnici navode odsustvo osude od strane stručnih djelatnika (»....najbitnije je bilo da nije bilo nikakve osude.«(4), »...pozitivno što ja nisam doživio nikakvu osudu, bez obzira što sam sada u toj priči nasilnik...«(5), »...ono što je meni trebalo tada, da me neko previše ne ispituje, da me pusti da kažem svoju priču, da me ne kritizira.«(8)), osjećaj olakšanja (»....sve što se tada izreklo i napisalo u tom obrascu je zapravo bilo olakšanje....«(5), »...osjetila sam olakšanje..«(10)), ljubazan prijem (»...gospođa je bila jako ljubazna, pa me ponukala da se otvorim u biti i da to kažem...«(6)), detaljno propitivanje (»....dobra su ta detaljna ispitivanja...«(7)), empatičnost (»....suosjećajna koliko to može pokazati s obzirom da tu dolazi puno ljudi...«(7)). Korisnici su postupak inicijalne procjene potreba doživjeli i kroz terapijski učinak (»...meni je bila terapijska.....«(8)). Prema Miller i Corby (2006.), procjena rizika može imati i terapeutsku ulogu (budući da se radi o suradnom odnosu i procesu kreativnog učenja u kojem korisnik usluga ima važnu ulogu, tako da za neke korisnike proces procjenjivanja sam po sebi može biti doživljen i kao terapeutska intervencija. Priateljski pristup (»...jako dobar, nije služben, meni je više bio prijateljski«...(10)), razgovor (»...zapisali su što sam rekla i počeli smo razgovarati...«(1), »....činilo se kao normalan razgovor«(4, 9, 10), »...jedan normalan razgovor koji mi je pasao s obzirom da ste bili stranac, tako nekako valjda i treba biti to mora biti razgovor ...«(5), »...može se reći kao razgovor, dolazite prvi put s nekom gospođom razgovarati...«(7)). Zapis o razgovoru

(»...zapis o razgovoru u svakom slučaju mora biti, nekakav formular, nešto što ostaje kao pisani trag...«(5)). Socijalni rad prepoznaje dvije vrste razgovora, jedan koji je usmjeren na dobre ishode i sustvaranje rješenja te drugi čiji je cilj nastavak započetog razgovora (Čačinović Vogrinčić i sur., 2007.). Korisnici su prepoznali profesionalne vrijednosti i načela koja određuju ponašanje socijalnih radnika u obavljanju njihove profesionalne funkcije sukladno Etičkom kodeksu socijalnih radnica i socijalnih radnika (Hrvatska udruga socijalnih radnika, 2014.).

**Tablica 1.** Postupak inicijalne i prijemne procjene korisnika u prijemnom uredu – perspektiva korisnika

**Tematsko područje:** Doživljaj postupka inicijalne i prijemne procjene korisnika u slučajevima nasilja u obitelji u prijemnom uredu od strane korisnika

Teme	Kategorije
Stručna pomoć	Spremnost stručnjaka za pružanje pomoći Interes za razumijevanje korisnika Profesionalni pristup
Strukturirano usmjeravanje	Upućivanje u proces Usmjeravanje tijekom postupka
Osvještavanja odgovornosti za vlastiti izbor	Sloboda izbora Podržanost u vlastitom izborom
Vlastita početna pozicija prema sustavu	Povjerenje prema institucijama socijalne skrbi Nepovjerenje prema institucijama socijalne skrbi Predrasude društva o žrtvama nasilja u obitelji Neupućenost/neinformiranost o sustavu podrške
Emocije/emotivna stanja korisnika	Emocije pri dolasku u CZSS Emocije po provedenom inicijalnom razgovoru

Korisnici su doživjeli postupak inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji u prednjem odnosno prijemnom uredu kao »strukturirano usmjeravanje«, što opisuju kroz upućivanje u proces (»...mene je gospođa uputila u cijeli proces...«(2), »...dobro su me uputili...«(4)) i usmjeravanje tijekom procesa (»...mogu reći da me nisu vodili nego usmjeravali...«(4), »...dobro su me usmjerili...«(4), »...vodila me je vaša kolegica kroz obrasce, ja sam ustvari odgovarala...«(10)). U konцепciji socijalnog rada (Čačinović Vogrinčić i sur., 2007.) zadatak socijalnih radnika, između ostalih, je »osobno vođenje« korisnika kroz proces, prema dogovorenim i ostvarivim rješenjima, odnosno dobrim ishodima.

Korisnici navode doživljaj »osvještavanja odgovornosti za vlastiti izbor« koja se ogleda u doživljaju slobode izbora (»...imala sam mogućnost izbora, osjećaj kao da nisam na ništa prisiljena«(4)) i doživljaj podržanosti od strane stručnjaka u vlasti-

tom izborom (»...bez podrške ne bi imala hrabrosti to sama napraviti vjerojatno kao i puno drugih žena...«(1)).

Sudionici istraživanja ističu i »vlastitu početnu poziciju prema sustavu u situacijama doživljenog nasilja u obitelji«, koju opisuju kao povjerenje prema institucijama socijalne skrbi pod kojom navode osjećaj sigurnosti (»...osjećala sam se sigurno...«(4, 9)), osjećaj zaštite (»...zaštita, ja uopće nisam znala tko tu radi...«(8), »...zaštićeno...«(2)), povjerenje (»...imao sam povjerenja da sam došao na mjesto gdje sam možda tada i trebao doći i reći što se trebalo reći...«(5), »....nikome ne mogu toliko vjerovati ko recimo gospodri jer znam da će to ostati među nama...«(6), »...nemaš kud, pa idem još tu probati...«(7), »...meni je socijalna služba bila jedino mjesto gdje sam ja mogla za sebe zatražiti pomoć...«(8)). S druge strane, neki sudionici izrazili su osjećaj nepovjerenje prema institucijama socijalne skrbi pri dolasku u sam prostor CZSS-a (»..pripremila sam se da mogu naletjeti na osobu koja mi neće vjerovati, malo sam čak i zazirala od socijalne službe pošto radim u prosvjeti...«(8), »...misila sam da će biti šta sada ona izmišlja, šta ona hoće, osjećala sam se u ovoj ustanovi kao promašaj, kao luzer, neuspješno, nisi sam uspio nositi sa svojim osjećajima, sada si potražio pomoć i osjećaš se ono kao da će te neko osuđivati i neće te razumjeti šta ti pričaš....«(4)); predrasude društva o žrtvama nasilja u obitelji (»...nelagoda zato jer smo društvo koje gleda kao da se to događa u socijalno ugroženim obiteljima, nismo upućeni da se to događa svakom staležu...«(1), »...bilo mi je malo neugodno, misila sam da se to samo meni događa«(6)); neupućenost/neinformiranost o sustavu podrške (»..nisam o tome ništa znala...«(1), »....ja uopće nisam znala tko tu radi, ja sam muža prijavila za zlostavljanje dva mjeseca nakon zlostavljanja, nisam znala da je žena toliko zaštićena, nisam dovoljno upućena što bi meni soc. rad trebao pomoći ili neko drugi...«(8)).

Dio izjava korisnika sudionika istraživanja s iskustvom nasilja u obitelji odnosi se na opis »emocije i/ili emotivna stanja« u trenutku kada su se obratili CZSS-u te nakon provedene prijamne procjene. Izjave sudionika opisuju niz negativnih emocija i stanja u kojima su se obratili CZSS-u i ušli u postupak prijemne procjene: nelagoda, ljutnja, osjećaj da si nekog izdao, zbumjenost, preplašenost, osjećaj gubitnika, strah od osuđivanja, razočaranost, bijes i povrijedjenost, stres, psihička i fizička iscrpljenost, šok. Izdvojene su neke od izjava koje opisuju njihove emocije i stanja pri dolasku u CZSS: »...uzdrmano, bila sam čak malo ljuta, loše sam se osjećala, kao izdajica, loše sam se osjećala s tim potpisom...«(1), »...malo neugodno, kada sam došla, to je bilo u najgorem razdoblju moga života...«(2), »...došla sam zbumjena, preplašena bez obzira, kaj god da su mi dali da pročitam sve mi je bilo zbumjuće i sve bi mi bilo ko test ispit, moram priznati da se nisam ugodno osjećala ne viza vi vas nego kao osjećala sam se u ovoj ustanovi kao promašaj, kao luzer, neuspješno, nisi se sam uspio nositi sa svojim osjećajima, osjećaš se ono kao da će te neko osuđivati i neće te razumjeti šta ti

pričaš, osjećaj da sam trabunjala, pričala, pričala da ništa nisam rekla, bilo mi je teško, nikad prije nisam odgovarala na takva konkretna pitanja, teško se izraziš, bilo mi je teško, ne znam, bila sam na rubu suza od emocija...«(4), »...nisu to situacije u životu kada si u normalnoj poziciji, tada je osjećaj bio i razočaranost, ljutnje, bijesa, povrijeđenosti, puno emocija koje su se na neki način trebale razgovorom izraziti prema stručnjaku ...«(5), »...bilo mi je neugodno, mislila sam da se to samo meni događa...«(6), »...ja sam došla pod stresom, svakako je stresno kada dolaziš uopće u CZSS...«(7), »...bila sam iscrpljena fizički i psihički, kad sam došla tu na vrata, ja sam došla pod šokom, meni je socijalna služba bila u biti jedino mjesto gdje sam ja mogla za sebe zatražiti pomoći...«(8). Emocije po provedenom inicijalnom razgovoru odnose se na pozitivne emocije vezane uz doživljaj procesa procjene koji opisuju kao: osjećaj prihvaćenosti (»..osjećala sam se kao da sam dobrodošla, ali ljudi koje sam dobila bilo mi je super...«(2), »...osjećala sam se dobro, ugodan kontakt...«(3), »...imala sam osjećaj da nisam na ništa prisiljena...«(4)«), osjećaj sigurnosti (»..osjećala sam se zaštićeno, sigurno...«(2,3,9), »...nisam osjećao strah...«(5)), važnosti (»... osjećala sam se važna što sam ja to napravila...«(6)) i olakšanja (»..olakšanje, puštanje van onoga što me tišti...«(5), »...bilo mi je dragو i bilo mi je lakše...«(7), »...osjetila sam olakšanje...«(8), »...napokon sama se oslobođila nekog tereta i osjećala sam se super u tom razgovoru.«(10)).

## Doživljaj obrasca prijemne procjene u situacijama nasilja u obitelji iz perspektive korisnika

Uvidom u dobivene odgovore korisnike, a vezano uz njihov doživljaj obrasca prijemne procjene, sudionici su se osvrnuli na strukturu i sadržaj obrasca (Tablica 2.). Korisnici obrazac opisuju kroz »strukturu obrasca« pri tome navodeći da sadrži jasna i konkretna pitanja (»...ja sam to sve razumjela i ja sam mogla konkretno odgovoriti na pitanja...«(2), »...pitanja su bila vrlo jasna, konkretna...«(4,7), »...sve je bilo jasno, nije bilo da nisam nešto razumio...«(9)) te da svojim opsegom sadrži primjeren broj pitanja (»...mislim da je bilo pitanja taman koliko treba...«(1,8,10), »...smatram da je bilo sasvim dovoljno pitanja za moje potrebe...«(2), »...taman onoliko koliko za to treba...«(3), »...nije puno pitanja, niti predugačka, niti preopširna ,nisam osjećala da ima nešto suvišno...«(7)).

**Tablica 2.** Obrazac prijemne procjene iz perspektive korisnika

**Tematsko područje:** Doživljaj obrasca prijemne procjene iz perspektive korisnika u slučajevima nasilja u obitelji

Teme	Kategorije
Struktura obrasca	Jasna i konkretna pitanja Opseg pitanja
Sadržaj obrasca	Pitanja u obrascu pokrivaju bitna područja Pitanja usmjeravaju razgovor Pitanja potiču i traže izražavanje osjećaja Kronološki opisuje tijek događaja Intimna pitanja

Prema izjavama korisnika, »sadržaj obrasca« prijemne procjene: pokriva sva bitna područja (»...da je sve ono bitno postavljeno, mislim da je sve ono bitno bilo sažeto u tome, cijeli slučaj, meni je stvarno ono bitno bilo sve postavljeno što sam trebala reći...«(1), »... obrazac je u redu i dosta toga obuhvaća«...(2), »...smatram da pitanja koja su mi postavljena, da su bila na mjestu i potrebna...«(9), »...mislim da obuhvaća sve relevantno ...«(10)); pitanja usmjeravaju razgovor (»...moje iskustvo je bilo upravo to da sam iznijela sve što me muči, kakve obiteljske probleme imam i na temelju svih ovih pitanja sam mogla doći na pravi put...«(2)); pitanja potiču i traže izražavanje osjećaja (»...ali su opet tražila malo više opširnosti i malo više izražavanja osjećaja kako se čovjek osjeća tak da mi se to nije činilo suhoparno, kako se osjećamo tog i tog dana, u kojoj mjeri se osjećam tako i tako, baš sam morala neke te rečenice sročiti i vidjela sam da se traži to nekakva informacija od mene kada to budete čitali da će to vama biti jasnije i da ćete se vi toga sjetiti, neće biti samo informacija...«(4)), upitnik kronološki opisuje tijek događaja (»...pitanja koja su pokrivala situaciju, situaciju u mojoj obitelji, prošlosti, koliko sam mogao reći o svojoj supruzi o njenoj obiteljskoj situaciji, formular opisuje tijek onoga što bi trebalo imati, od nekakvog uvoda srži plana za budućnost, akcijskog plana«(5), »...ide redom, znači osobni podaci, gdje se ostvario prvi kontakt, dalje moraš opisati situaciju, zbog čega si došao, mislim da je u redu...«(9), »...ima onaj mali dio da se opiše zašto ste došli i to, maleni je pa kada bi osoba ušla dublje u to pa za to sve ne bi bilo dosta deset listova dovoljno...«(10)) te da uključuje intimna pitanja (»....moram priznati da sam se dosta teško izjašnjavalna o situaciji, pitanja nisu bila nejasna, nego su bila preosobna, tražila su od mene da izrazim nešto što nisam odmah bila spremna reći pa me je to bilo emocionalno, preizravna su, traže puno otvaranja i puno razgovora...«(4)).

## Prijedlozi korisnika za unapređenje sadržaja i postupka inicijalne i prijemne procjene slučajeva nasilja u obitelji

Korisnici svoj stav da bi trebalo »zadržati postojeći obrazac«, potkrepljuju izjavama: »...mislim da nema ništa ekstra da se doda, svaki pojedinac može postaviti pitanje, ako mu još nešto padne na pamet...« (3), »...za početak mislim da je to ok, dobro i sasvim dovoljno i ne treba sad ulaziti u svaku sitnicu...«(6). S druge strane, korisnici kao preporuke za unapređenje postupka inicijalne i prijemne procjene (Tablica 3.) ističu »zadržavanje postojećeg postupka inicijalne i prijemne procjene, evaluaciju i ubrzavanje tijeka postupka«, što je u skladu sa standardima kvalitete socijalnih usluga te mjerama i obvezama koje su propisane Protokolom o postupanju u slučaju nasilja u obitelji.

**Tablica 3.** Mogućnosti unapređenja postupka inicijalne i prijemne procjene – perspektiva korisnika

**Tematsko područje:** Prijedlozi korisnika za unapređenje postupka inicijalne i prijemne procjene slučajeva nasilja u obitelji

Teme	Kategorije
Zadržati postojeći postupak inicijalne i prijemne procjene	Odgovaranje na potrebe korisnika Zadržati participaciju korisnika Osjećaj fokusiranosti na bitno Dostupnost socijalnog radnika Zadovoljstvo ostvarenim odnosom / kontaktom
Evaluirati postupak	Praćenje tijeka postupka
Ubrzati tijek postupka	Sporost administracije

Pod »evaluacijom postupka« podrazumijevaju praćenje tijeka postupka navodeći da (»...u cijeloj toj priči fali nešto što bi nazvali follow up, mi obično u nekakvim drugim procesima koji imaju veze sa biznisom i kad ovakve stvari formuliramo i lijepo napišemo, onda obično bude nekakav follow up kada se nešto dešava, onda se bilježi i uspoređuje se sa inicijalnim da se vidi kako posao teče...«(5)). Kao doprinos preporukama za unapređenje postupka inicijalne i prijemne procjene u situacijama nasilja u obitelji izdvojili su i »ubrzavanje tijeka postupka« koja prema izjavama korisnika proizlazi iz njihovog dosadašnjeg iskustva s institucijama državne uprave koje opisuju kao sporost administracije (»...jedino što je općenito kod nas da se neke stvari malo ubrzavaju, mislim da neke stvari idu dosta sporo...«(6)). Na sporost administracije ukazuje i Ured pravobraniteljice za djecu (2010.) te ju prepoznaje kao institucionalnu prepreku u suprotstavljanju nasilju te zaštiti dobrobiti žrtve.

## **ISKUSTVA STRUČNJAKA U ODNOŠU NA POSTUPAK I SADRŽAJ OBRASCA INICIJALNE I PRIJEMNE PROCJENE U SLUČAJEVIMA NASILJA U OBITELJI**

### **Doživljaj postupka inicijalne i prijemne procjene korisnika u prednjem, odnosno prijemnom uredu iz perspektive stručnjaka u slučajevima nasilja u obitelji**

Iz odgovora sudionika istraživanja vidljivo je da stručnjaci postupak inicijalne i prijemne procjene korisnika u prijemnom uredu opisuju (Tablica 4.) kao postupak trijaže i informiranja korisnika, smanjenje stresa i olakšanje okolnosti rada stručnjaka.

**Tablica 4.** Postupak inicijalne i prijemne procjene korisnika u prijemnom uredu – perspektiva stručnjaka

**Tematsko područje:** Doživljaj postupka inicijalne i prijemne procjene korisnika u prednjem, odnosno prijemnom uredu od strane stručnjaka u slučajevima nasilja u obitelji

Teme	Kategorije
Trijaža korisnika	Prijem korisnika koji dolaze prvi put u CZSS Selekcija korisnika Inicijalna procjena korisnika Procjena hitnosti Usmjeravanja na druge službe
Postupak informiranja korisnika	Davanje informacija o drugim ustanovama, organizacijama Davanje informacija o pravima izvan sustava socijalne skrbi Davanje informacija o pravima u sustavu socijalne skrbi Dijeljenja informacija sa stručnjacima u CZSS-u
Smanjenje stresa stručnjaka	Smanjenje osjećaja napetosti Osjećaj zaštite
Olakšava okolnosti rada stručnjaka	Olakšavanje organizacije ureda Prepoznavanje potrebe za uključivanjem i drugih stručnjaka Informiranje o dosadašnjem tretmanu korisnika u CZSS-u Usmjerenost na konkretnu potrebu korisnika Davanje smjernica daljnog postupanja

Pod »trijažom korisnika« stručnjaci navode sljedeća važna područja: prijem korisnika koji dolaze prvi put u CZSS (»...znači dolaze po prvi put...«(2,7), »...primjenju-

*je se odmah pri prvom dolasku stranke.»(3)), selekciju korisnika (»...provode selekciju stranaka...»(8), »...svojevrsna trijaža...»(2)), inicijalna procjena korisnika (»...u toj inicijalnoj procjeni zapravo utvrđuješ potrebe i resurse stranke... oni kada naprave tu procjenu, prosljede ih dalje i mi ih i ne vidimo... »(8)), procjena hitnosti (»...obrazac prijemne procjene potreba potrebno je primijeniti u slučajevima kada soc. radnik u prijemnom uredu procijeni da je korisnik u visokom riziku, u svim slučajevima visokog rizika klijenta...»(2), »...procjena hitnosti u poduzimanju mjera...»(3), »...ovdje je najbitnija procjena hitnosti...»(4), »...meni je najbitnije što prednji ured odmah reagira, procjenjuje se razina rizika, visoko rizične situacije ili manje rizične...»(5)) te usmjerenjavanja na druge službe (»...ima i stranaka koje one upute u druge sustave tako da i ne dođu do nas...»(3), »...ne dolaze nama opet sve stranke koje su po našem terenu, nego jedan dio odrade kolegice u prijemnom uredu i upute ih u neke druge suradne službe...»(2)). Trijaža je postupak u socijalnom radu kojim se želi postići racionalizacija vremena koju stručni djelatnik provodi s korisnikom, kao i usmjerenje korisnika u skladu s njegovim potrebama drugim stručnim djelatnicima ili suradnim službama koje će mu pomoći u otklanjanju ili ublažavanju njegove poteškoće. Intencija je da se postupkom trijaže postigne rasterećenje stručnih djelatnika u stražnjem uredu, na način da stručni radnik bude usmjeren na konkretnu potrebu, a korisnik ciljano usmjeren k profesionalcu koji će mu pomoći u rješavanju potrebe. Postupkom trijaže veći broj korisnika usmjerava se i drugim dionicima izvan sustava socijalne skrbi te se na taj način postiže rasterećenje sustava i kvalitetniji pristup korisniku.*

*Stručnjaci pod »postupkom informiranja« podrazumijevaju i ističu: davanje informacija o drugim ustanovama, organizacijama (»....mislim da je važno to da ti znaš da je ta stranka ono sigurno u 90 % informirana i o svim drugim institucijama gdje se može obratiti...»(9)); davanje informacija o pravima izvan sustava socijalne skrbi (»... u sve je drugo upućen, samo tebi ostaje ta problematika koja je postojeća, gdje smo prije i to morali odradivati...»(9)); davanje informacija o pravima u sustavu socijalne skrbi (»...dolaze u stražnji ured informirani, barem s onim osnovnim informacijama...»(3), »...dobra uputa od strane prijemnog ureda vezano uz prava iz našeg sustava ...»(4)); dijeljenja informacija sa stručnjacima u CZSS-u (»...daje okvirne podatke stručnjacima što dalje treba poduzimati u tom predmetu...»(2), »...to su i nama jako važne informacije koje dobijemo...»(9)). Rezultati su u skladu s provedbom Protokola o postupanju u slučaju nasilja u obitelji gdje se žrtvu prilikom prvog obraćanja CZSS-u upoznaje s njezinim zakonskim pravima te o mjerama i radnjama koje će poduzimati, a što je osobito važno zbog zaštite sigurnosti žrtve. Prema provedenom istraživanju Ajduković i Urbanc (2010.), pokazalo se da je uspostava prednjeg i stražnjeg ureda, odnosno nova organizacija rada omogućila bolju djelotvornost rada CZSS-a koja se očituje u bržem zaprimanju korisnika i njihovom bržem pristupu uslugama. Navedeno je potkrijepljeno i rezultatima ovog istraživanja koja*

ukazuju da na osnovi dobro provedene trijaže korisnika, te njihova informiranja u tzv. stražnji ured korisnici dolaze s jasnjom slikom toga što mogu ostvariti u okviru CZSS-a, a i stručnjaci imaju prikupljen dio informacije što dovodi do veće djelotvornosti u radu i većeg fokusa na korisnika.

Stručnjaci postupak inicijalne i prijemne procjene korisnika u prijemnom uredu doživljavaju kroz »smanjenje stresa« pri tom navodeći: smanjenje osjećaja napetosti (»...*smanjenje pritiska...*«(2), »...*bude nam puno lakše...*«(8), »...*mi se onda tu konkretno manje trošimo na tome..*«(9)) i osjećaj zaštite (»...*mi se osjećamo zaštićeno.*«(9)). Izuzetno značajna kategorija koju su istakli stručnjaci, socijalni radnici zaposleni u centru za socijalnu skrb je smanjenje stresa, s obzirom na svjesnost o utjecaju profesionalnog stresa kao jednog od najznačajnijih čimbenika koji vode u sindrom sagorijevanja, odnosno *burnout*. Također, navode da im »olakšava okolnosti rada stručnjaka u stražnjem u uredu«, na način da je doveo do: olakšavanja organizacije rada ureda (»...*oni, kada naprave tu procjenu, proslijede ih dalje i mi ih i ne vidimo...*«(8), »...*olakšavanje rada drugih odjela, znaš kako ćeš se postaviti prema takvom korisniku ...znaš si barem nekako organizirati vrijeme...*«(9)); prepoznavanja potrebe za uključivanjem i stručnjaka drugih profila (»...*iz toga nam je vidljivo i kada trebamo uključiti nekoga od članova našeg tima...*«(4)); informiranja o dosadašnjem tretmanu korisnika u CZSS-u (»...*iz toga nam je vidljivo da li su prije bili u tretmanu... što se događalo prije...*«(3)), usmjerenost na konkretnu potrebu korisnika (»...*mislim da je važno to da ti znaš da je ta stranka ono sigurno informirana, mi se onda tu konkretno manje trošimo na tome da objašnjavamo...*«(9)) te davanje smjernica daljnog postupanja (»...*prema potrebi po procjeni poduzimaju se daljnji koraci u našem svakodnevnom radu, koje ćemo konkretno daljnje korake poduzeti...*«(2), »...*svaki odjel dobiva korisnika vezano uz njegovu potrebu...*«(6)). Ranije navedene kategorije u skladu su s dobivenim rezultatima istraživanja Ajduković i Urbanc (2010.) koji ukazuju da organizacija prednjeg ureda omogućava brzo procjenjivanje potreba i daljnog usmjeravanja korisnika te da nova organizacija rada omogućuje rasterećenje stručnjaka u stražnjem uredu za stručni rad. Dobiveni rezultati u skladu su sa smjernicama reforme socijalne skrbi i nove organizacije CZSS-a, koja promovira bolju efikasnost u radu te dostupniji i kvalitetniji pristup korisnika socijalnim uslugama.

## **Doživljaj obrasca prijemne procjene iz perspektive stručnjaka u slučajevima nasilja u obitelji**

Sukladno izjavama stručnjaka, svoj doživljaj sadržaja obrasca inicijalne i prijemne procjene socijalni radnici opisivali su iz pozicije koliko im isti može pomoći i/ili im pomaže u radu i njegova svrhovitost u dalnjoj primjeni. Prema izjavama

sudionika-stručnjaka, sadržaj prijemne procjene daje im podatke o korisniku, kao i procjenu čimbenika rizika pojedinca i/ili njegovog socijalnog okruženja, što im olakšava rad i daje smjernice za daljnje postupanje te su i doživljaj sadržaja obrasca prijemne procjene podijelili u sljedeće kategorije: podaci o korisniku, smjernice za daljnje postupanje te početnu procjenu potreba (Tablica 5.).

**Tablica 5.** Obrazac prijemne procjene iz perspektive stručnjaka

**Tematsko područje:** Doživljaj sadržaja obrasca prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji iz perspektive stručnjaka

Teme	Kategorije
Podaci o korisniku	Osnovni podaci o korisniku Informacije o dosadašnjem tretmanu korisnika CZSS-a
Smjernice za daljnje postupanje	Podaci koji koriste stručnjacima za poduzimanje dalnjih radnji Preporuka za uključivanje drugih stručnjaka
Početna procjena	Utvrđivanje potrebe/rizika

Pod »podacima o korisniku« koje dobiju iz obrasca prijemne procjene stručnjaci navode dobivanje osnovnih podataka o korisniku (»...znači, dobijemo nekakve okvirne podatke...«(2), »...osnovne nekakve podatke – da li ima nekog od obveznika uzdržavanja ili nema, s kim živi, primanja, unutra imamo nekakve podatke, sama nekakva obrada tog korisnika, osnovni podaci...«(3)); o dosadašnjem tretmanu korisnika u CZSS („...iz toga nam je vidljivo da li su prije bili u tretmanu. zanimljivo nam je da vidimo što se događalo prije dok još prijemni nije postojao...«(3)). Navode da im sadržaj obrasca daje »smjernice stručnjacima za daljnje postupanje«, tj. podatke koji im koriste za poduzimanje dalnjih radnji (»....podatke što dalje treba poduzimati u tom predmetu, u kom smjeru da krenemo dalje, koje ćemo konkretno daljnje korake poduzeti, prema potrebi koja je tu procijenjena poduzimaju se daljnji koraci u našem svakodnevnom radu...«(2)) te preporuke za uključivanje drugih stručnjaka (»...iz toga nam je vidljivo i kada trebamo uključiti nekoga od članova našeg tima...«(4)). Pod »početnom procjenom« podrazumijevaju utvrđivanje potrebe i razine rizika (»....potrebe za smještaj...«(2), »...djece koja su pod rizikom od zlostavljanja i zanemarivanja...«(3), »...osoba koje su u visokom faktoru rizika za nasilje, zlostavljanje, zanemarivanje...«(5), »...materijalna situacija...«(6), »...poremećeni odnosi, potrebno izvršiti prijemnu procjenu kod žrtava nasilja te osoba prema kojima se ide s mjerama obiteljsko pravne zaštite...«(8)).

## Prijedlozi stručnjaka za unapređenje sadržaja i postupka inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji

Promišljanja stručnjaka sudionika istraživanja vezano uz preporuke za unapređenje sadržaja obrasca inicijalne i prijemne procjene ukazuju na potrebu zadržavanja forme obrasca (*»...obrasci inicijalne i prijemne procjene su dobro strukturirani jer daju osnovne podatke i ne treba ih proširivati...«(2), »...mislim da nije potrebno ništa mijenjati...«(3, 4), »...mislim da je sadašnji inicijalni obrazac i prijemna procjena potreba korisnika dobra i da ju ne bi trebalo mijenjati...«(5), »...sadašnja forma zadovoljava...«(7), »....obrazac koji se koristi je dobar, mislim da pokriva sva potrebna područja života korisnika i daje kompletan uvid u trenutnu životnu situaciju korisnika...«(8))*). Kao preporuka stručnjaka za unapređenje sadržaja obrasca u slučajevima nasilja u obitelji je »promjena prakse vezane uz potpis korisnika«, tj. da potpis korisnika na obrascu inicijalne prijave nije potreban (*»....mišljenja sam da stranka ne treba potpisivati inicijalnu prijavu već samo stručni djelatnik...«(7)*). Suvremene teorije osnaživanja i pomaganja (Urbanc, 2006.; Kletečki Radović, 2008.) govore o korisniku kao aktivnom dioniku u procesu, koji među ostalima treba biti upoznat sa sadržajem navedenim u obrascu prije potpisa, može se s nekim njegovim dijelom ne složiti, imati drugo ili drugačije viđenje i sl. Stručni djelatnik/socijalni radnik zaposlen u centru za socijalnu skrb dužan je u svrhu zaštite žrtve i prevencije novog nasilja prijaviti nadležnim državnim institucijama svako saznanje o nasilju u obitelji, neovisno je li osoba koja je došla prijaviti isto suglasna s prijavom ili ne (Zakon o djelatnosti socijalne skrbi 2011., 2012.).

Stručnjaci sudionici istraživanja vezano uz unapređenje postupka inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji navode potrebu »zadržavanja dosadašnje organizaciju rada« (*»..trebalo bi zadržati prijemni ured za korisnike koji se prvi puta pojavljuju u centru...«(3), »....potrebno je zadržati prednji ured...«(5), »....prednji ured radi značajnu pomoći soc. radniku u stražnjem uredu...«(9), »....bitna su zapažanja o korisniku od strane stručnog djelatnika prijemnog ureda s kojim je obavljen razgovor, treba tako ostati...«(7)) te inicijalnu procjenu (*»...trebalo bi zadržati inicijalnu procjenu i dalje ...«(8))*.*

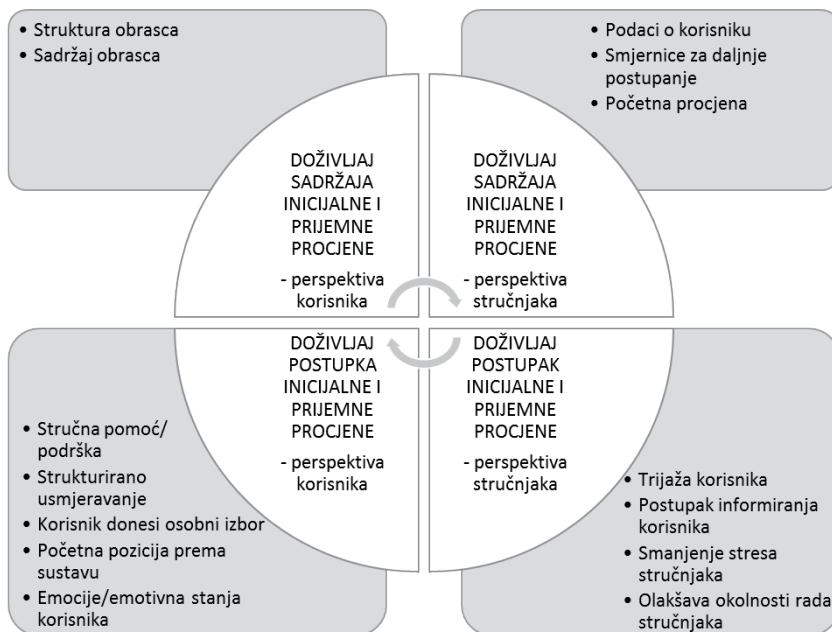
Stručnjaci kao preporuku za unapređenje postupka navode da »za pismene podneske suradnih službi nije potrebno ispunjavati inicijalni obrazac« navodeći da *»...u slučajevima kadaje kreator prvog podneska škola ili druga ustanova prepisivanje je podataka o korisniku iz tog podneska nepotrebno...«(8)*.

## ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

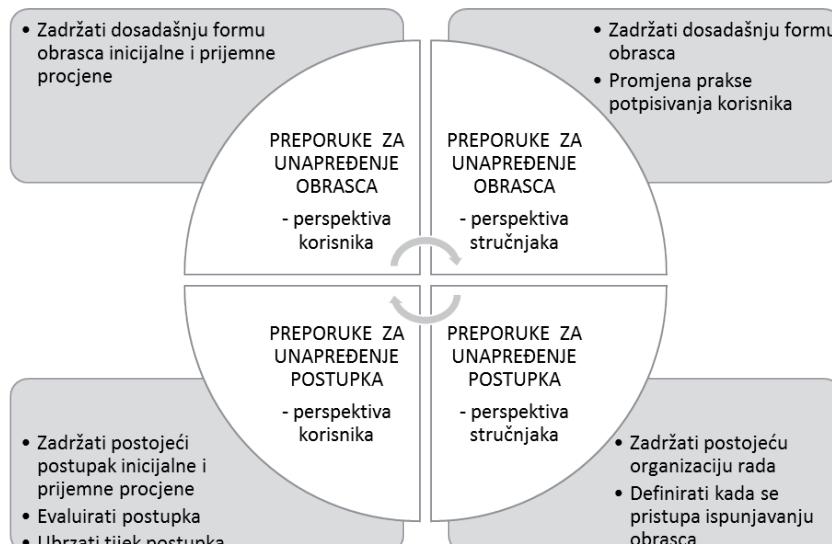
Postupak inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji korisnici su doživjeli kao stručnu pomoć i strukturirano usmjeravanje budući da su kroz proces bili vođeni i usmjeravani od strane stručnog djelatnika te podržani u procesu donošenja vlastitih izbora/odluka. Dio izjava korisnika odnosi se i na njihov doživljaj pozicije sebe u odnosu na sustav te popratne emocije koje su pratile taj prvi kontakt sa sustavom, tj. CZSS-om. Doživljaj procesa inicijalne i prijemne procjene u skladu je sa standardima kvalitete socijalnih usluga propisanim Zakonom o socijalnoj skrbi (2013., 2014., 2015., čl. 196.) te Pravilnikom o standardima kvalitete socijalnih usluga (2014.) koji između ostalog kao standard ističu dostupnost usluga i informacija, privatnost i povjerljivost, sigurnost i zaštitu. Inicijalni razgovor i prijemna procjena potreba prema navodima korisnika koji su bili izloženi nekom obliku nasilja u obitelji ukazuju i na tzv. proces preoblikovanja cijelog niza negativnih emocija pri dolasku u CZSS (nelagoda, ljutnja, osjećaj da si nekog izdao, zbuњenost, preplašenost, osjećaj gubitnika, strah od osuđivanja, razočaranost, bijes i povrijeđenost, stres, psihička i fizička iscrpljenost, šok) u pozitivne emocije po provedenoj prijemnoj procjeni. Važnost dobivenih rezultata ogleda se i u činjenicu da prijem korisnika koji se po prvi put obraćaju centru za socijalnu skrb u prijemnom uredu, stvara početnu sliku i otvara prepostavke za izgradnju pozitivnog stava prema stručnjacima, s kojim će se (ukoliko za to postoji potreba) tijekom daljnje postupanja izgrađivati suradni odnos. Dobiveni odgovori korisnika i stručnjaka sudionika u ovom istraživanju vezano uz doživljaj postupka i sadržaja inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji izdvojeni su i grafički prikazani na Slici 2.

Stručnjaci su postupak inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji doživjeli kao trijažu korisnika, tijekom koje su korisnici usmjereni i informirani o pravima i uslugama u sustavu i izvan sustava socijalne skrbi. Navode da im postupak inicijalne i prijemne procjene utječe na smanjenja stresa uslijed smanjenog pritiska korisnika u odnosu na broj korisnika, a ponajviše na žurnost u postupanju. Dobiveni rezultati ukazuju kako postupak inicijalne i prijemne procjene olakšava okolnosti rada stručnjacima u stražnjem uredu. Naime, kako navode, sadržaj prijemne procjene daje im podatke o korisniku, kao i procjenu čimbenika rizika pojedinca i/ili njegovog socijalnog okruženja, što im olakšava rad i daje smjernice za daljnje postupanje. Dobiveni rezultati u skladu su s propisanim standardima kvalitete socijalnih usluga koji propisuju važnost procjene i planiranje te dostupnost informacijama (Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga, 2014.).

Strukturu obrasca inicijalne i prijemne procjene korisnici doživljavaju kao jasnu s konkretnim i primjerenim brojem pitanja, a sadržaj obrasca kroz njegovu



**Slika 2.** Usporedba dobivenih tema i podtema iz perspektive korisnika i stručnjaka, a vezano uz doživljaj sadržaja i postupka inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji



**Slika 3.** Usporedba preporuka korisnika i stručnjaka vezano za unapređenje sadržaja obrazaca te postupka inicijalne i prijemne procjene u slučajevima nasilja u obitelji

usmjerenost na bitna područja, njihovu funkciju usmjeravanja razgovora, poticanja izražavanja osjećaja, dobivanja uvida u kronološki tijek događaja te ulaženje u intimna područja života korisnika. Stručnjaci sadržaja obrasca prijemne procjene opisuju kroz kategorije: podaci o korisniku, smjernice za daljnje postupanje te početnu procjenu potreba.

Kako je vidljivo na Slici 3. iz odgovora korisnika i stručnjaka sudionika u istraživanju, žele zadržati dosadašnji sadržaj obrazaca inicijalne i prijemne procjene, kao i sam postupak inicijalne i prijemne procjene potreba. Odgovori korisnika ukazuju na potrebu uvođenje evaluacije postupka, kao doprinosa preporukama za unapređenje postupka u kontekstu podizanja kvalitete socijalnih usluga. Korisnici s kojima je obavljen inicijalni razgovor i prijemna procjena potreba nalazili su se u teškim životnim situacijama, uslijed kojih su bili u različitim emocionalnim stanjima, poneki čak u stanju emocionalne dekompenzacije. Uslijed navedenih poteškoća, korisnici su naveli preporuku ubrzavanja tijeka postupka, kako bi se što prije okončao postupak. Stručnjaci navode da je potrebno promijeniti praksu vezanu uz potpis korisnika, tj. da potpis korisnika na obrascu inicijalne prijave nije potreban. Također navode potrebu za definiranjem jasnih kriterija kada se pristupa ispunjavanju obrasca u smislu ujednačavanja kriterija i veće ekonomičnosti u postupanju.

## OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA

Metodološka ograničenja ovog istraživanja odnose se prvenstveno na istraživački kontekst koji je povezan s uzorkom sudionika istraživanja te sam proces prikupljanja i obrade podataka. U ovom istraživanju primijenjeno je namjerno uzorkovanje prema prethodno definiranim kriterijima, koje se pokazalo kao prikladna metoda, zbog svoje ekonomičnosti i početne faze istraživanja, kao i početne faze primjenjivanja obrasca prijemne procjene. No, činjenica da je provedena samo po jedna fokusna grupa korisnika inicijalne procjene i stručnjaka zaposlenih pri jednom CZSS-u zaposlenih u stražnjem uredu bitno ograničava mogućnost poopćavanja nalaza. Uz to, u istraživanje nisu bili uključeni stručnjaci iz prednjeg ureda koji provode inicijalnu procjenu istraživanjem. Naime, u navedenom CZSS-u rade samo dva stručnjaka u prednjem uredu, a jedan od njih je ujedno autor rada.

U budućim je istraživanjima važno kao sudionike uključiti i stručnjake iz prijemnog ureda, budući da su oni nosioci procesa inicijalne procjene. Naime, temeljem dobivenih rezultata, potrebno je detaljnije istražiti ulogu socijalnog radnika u prijemnom uredu budući da se ona pokazala važnom iz perspektive korisnika, ali i stručnjaka za daljnji tijek procesa.

U narednim istraživanjima važno je provesti više fokusnih grupa, što bi doveđlo do uključivanja većeg broja sudionika iz većeg broja CZSS-a. Pri tome je važno

promisliti na koje sve načine bi te trebalo provesti namjerno uzorkovanje vodeći računa o homogenosti i heterogenosti sudionika s obzirom na kategoriju korisnika, odnosno razloge zbog kojih se javljaju u CZSS, tematsko područje intervencije te odjel i/ili mjesto rada stručnjaka. Veći broj fokusnih grupa smanjio bi i utjecaj nesistemskih čimbenika (interakcija među članovima fokusne grupe, interakcija članova grupe prema voditeljima i sl.) na dobivene rezultate.

Također, nužno je u sljedećim istraživanjima proširiti područja propitivanja doživljaja inicijalne procjene i na druge situacije, tj. povode zbog kojih se korisnici obraćaju CZSS-u (u ovom istraživanju fokus je bio na situacijama nasilja u obitelji) i iz perspektive korisnika i stručnjaka kako u prednjem, tako i stražnjem uredu. Ukoliko bi se planiralo opsežnije istraživanje, bilo bi preporučljivo provest pilot istraživanja, posebice ukoliko bi ono bilo usmjereno na određenu skupinu korisnika, u cilju provjere razumijevanja pitanja od strane korisnike te eventualne prilagodbe jezika/pitanja (pripadnike nacionalnih manjina, osoba starije životne dobi...).

Nadalje, iako se svakom potencijalnom sudioniku naglasilo da je njegova sudjelovanje u istraživanju dobrovoljno, činjenica da su dobili poziv od strane CZSS-a, čiji su korisnici ili zaposlenici, mogla je djelovati na njihov pristanka na sudjelovanje te imati utjecaj na »zakriviljene« rezultata.

U odnosu na poziciju istraživača, iznimno je važno voditi računa da istraživači nisu direktno uključeni u praksi inicijalne procjene, kao i o važnosti osvještavanja istraživačeve naklonosti i pozicije u odnosu na predmet istraživanja kako bi se prevenirao njihov utjecaj na proces prikupljanja podataka, ali i interpretaciju dobivenih podataka. Kako navodi Ajduković (2014.), izazov je uspostaviti vjerodostojnost i dosljednost u kvalitativnim istraživanjima. U kontekstu vjerodostojnosti važno je osigurati da se istraživanje provodi od strane nepristranih istraživača. U cilju provjere dosljednosti, tijekom obrade podataka, kategorije i teme trebaju biti raspravljenе s aspekta više istraživačkih perspektiva (u kontekstu ovog istraživanja radilo se o dvjema perspektivama). Također, u ovom istraživanju radilo se o retrospektivnim iskazima korisnika što je utjecalo na prisjećanje korisnika o doživljaju samog postupka inicijalne i prijemne procjene. Eliminirajući čimbenik vezan za dostupnost korisnika je bila je činjenica da se istraživanje provodilo u radno vrijeme centra za socijalnu skrb. Stoga bi u budućim istraživanjima bilo značajno istražiti iskustva sudionika/korisnika inicijalne procjene neposredno ili nakon proteka kraćeg vremena od procjene (nekoliko dana ili tjedana) te osigurati mogućnost dostupnosti istraživača u poslijepodnevnim terminima.

Unatoč spomenutim ograničenjima, dobiveni rezultati u ovom istraživanju mogu biti korisni i poticajni u djelu unapređenja kvalitete socijalnih usluga. Istraživanjem se želio dobiti uvid u razmišljanja korisnika i stručnjaka, kao i njihov kritički osvrt vezan uz primjenu obrasca inicijalne i prijemne procjene u slučajevima

nasilja u obitelji, a sve s ciljem unapređenja kvalitete rada stručnjaka, podizanja standarda kvalitete usluge u situacijama nasilja u obitelji te implementacije aktivne uloge korisnika u praksi socijalnog rada, odnosno razvijanja korisničke perspektive. Ovim obrascem uvedena je promjena u dosadašnju praksu socijalnog rada u radu podružnice obuhvaćene istraživanjem, gdje korisnik svojom aktivnom ulogom te vođenjem od strane stručnjaka postaje sustvaratelj procjene svojih resursa i rizika. Također ukazuje na važnost osiguravanja uvjeta za što kvalitetniji prijem korisnika u centru za socijalnu skrb kao i sam proces procjene u kontekstu djelovanja socijalnih radnika pri centru za socijalnu skrb. Sam proces prijemne i inicijalne procjene, također kroz tzv. trijažu smanjuje pritisak na pojedine odjele pri CZSS-u što dovodi do veće ekonomičnosti u radu kako vremenske tako i kadrovske čime se stvara prostor za kvalitetniji stručni rad u cilju zaštite dobrobiti korisnika. Dobivene preporuke sudionika istraživanja nude prostor za promišljanje o mogućem unapređenju socijalnih usluga, počevši od samog prijema, a u cilju zaštite dobrobiti korisnika sustava.

## **LITERATURA**

1. Ajduković, M. (2014). Kako izvještavati o kvalitativnim istraživanjima? **Ljetopis socijalnog rada**, 21 (3), 345-366
2. Ajduković, M. & Sladović Franz, B. (2008). Instrumenti socijalnog rada za procjenjivanje obiteljske situacije i potreba djece. U: Ajduković, M. & Radočaj, T. (ur.), **Pravo djeteta na život u obitelji**. Zagreb: Unicef, 195-208.
3. Ajduković, M. & Urbanc, K. (2010). Kvalitativna analiza iskustva stručnih djelatnika kao doprinos evaluaciji procesa uvođenja novog modela rada u centre za socijalnu skrb. **Ljetopis socijalnog rada**, 17 (3), 319-352.
4. Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, 3 (2), 77-101.
5. Čačinović Vogrinčić, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2007). **Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu**. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu.
6. Hrvatska udruga socijalnih radnika (2014). **Etički kodeks socijalnih radnika i socijalnih radnik RH**. Zagreb: Hrvatska udruga socijalnih radnika.
7. Kletečki Radović, M. (2008). Teorija osnaživanja u socijalnom radu. **Ljetopis socijalnog rada**, 15 (2), 215-242.
8. Miller, M. & Corby, B. (2006). The framework for the assessment of children in need and their families – A basis for a 'therapeutic' encounter? **British Journal of Social Work**, 36, 887-899.
9. Milić Babić, M. (2009). Nasilje i osobe s invaliditetom. **Ljetopis socijalnog rada**, 16 (3), 595-614.

10. Miroslavljević, A. (2015). **Izvansudska nagodba- perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom.** Doktorska disertacija. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
11. Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga (2014). **Narodne novine**, 143/2014.
12. Srivastava, A. & Thomson, S. B. (2009). Framework analysis: A qualitative methodology for applied policy research. **Journal of Administration & Governance**, 4 (2), 72-79.
13. Urbanc, K. (2006). **Izazovi socijalnog rada s pojedincem.** Zagreb: Alinea.
14. Ured pravobranitelja za djecu (2010.) **Izvješće o radu pravobraniteljice za djecu.** Preuzeto s: <http://www.dijete.hr/hr/naslovica-mainmenu-1/1080-izvjee-o-radu-pravobraniteljice-za-djecu-za-2010-.html> (21.2.2016.).
15. Zakon o djelatnosti socijalne skrbi RH. **Narodne novine**, 124/2011., 120/2012.
16. Zakon o socijalnoj skrbi (2011, 2012). **Narodne novine**, 7/2011., 33/2012.
17. Zakon o socijalnoj skrbi (2013, 2014, 2015). **Narodne novine**, 157/2013., 152/2014., 99/2015.
18. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji (2009, 2010). **Narodne novine**, 137/2009., 14/2010., 60/2010.

*Sunčica Dominiković Šafranić*

*Department of expertise, professional rehabilitation and employment of persons with disabilities*

*Maja Laklja*

*University of Zagreb*

*Faculty of Law*

*Department of Social Work*

**INITIAL ASSESSMENT OF NEEDS IN CASES OF DOMESTIC VIOLENCE  
FROM THE PERSPECTIVE OF CLIENTS AND EXPERTS FROM THE SOCIAL  
CARE CENTRE ZAGREB**

**ABSTRACT**

*This paper presents the results of research investigating the experience of applying the initial assessment form in cases of domestic violence from the perspective of clients (N=10) and social workers from the Social Care Centre Zagreb, branch office Dubrava (N=9), as well as their opinions on how to improve it. The qualitative approach was used for gathering and analysing data. In cases of domestic violence, clients regard the process of initial assessment as professional help, structured guidance, raising awareness of the responsibility for their choices, through their own initial attitude towards the system and through experienced emotions/emotional states. In cases involving risk of domestic violence, experts regard the process of initial assessment as client triage, a procedure used to inform clients that reduces stress and facilitates their work after the assessment. Clients have experienced the initial assessment forms in cases involving risk of domestic violence through its structure (clear and specific questions, adequate number of questions) and its content (cover main areas, guide the conversation, encourage expression of feelings, describe the course of events and enter clients' personal space). The forms are useful to experts because they provide basic information about a client, as well as guidelines for further treatment and assessment of initial needs. Client suggestions included introducing evaluation and speeding up the procedure. The experts recommend changing the practice of acquiring clients' signatures and defining more clearly when to fill in the form. Based on answers acquired from clients and experts it can be concluded that the form and procedure for initial assessment in cases of domestic violence have been regarded as useful and applicable in every day practice, and that they contribute to raising the quality of social services in the field of risk assessment.*

**Key words:** initial assessment, domestic violence, client, social worker.

**Prilog 1. Inicijalni obrazac****INICIJALNI OBRAZAC**

**Popunjava radnik/ca centra:  
Tko podnosi inicijalni obrazac? (zaokružiti)**

1.	Korisnik osobno	6.	Zdravstvena ustanova
2.	Član obitelji	7.	Ustanova socijalne skrbi
3.	Prijatelj	8.	Policija
4.	Susjed	9.	Nevladine ili organizacije civilnog društva
5.	Netko drugi	10.	Lokalna uprava i samouprava

**Na koji je način ostvaren prvi kontakt?**

1.	Osobno	2.	Pisanim putem	3.	Telefonski
----	--------	----	---------------	----	------------

**Je li korisnik prethodno koristio/la naše usluge? DA NE**

Ako DA, koje: \_\_\_\_\_

**Sljedeće podatke ispunjava osoba koja za drugu osobu podnosi ovaj obrazac**

Naziv organizacije – ustanove	
Ime i prezime osobe	
Adresa	
Telefon ( mobitel / kod kuće / posao)	
E-mail adresa	

**Ovu stranicu popunjava korisnik  
PODACI O KORISNIKU:**

Ime i prezime:			
Datum rođenja (dan/mjesec/godina):			
Ime oca i majke i djevojačko prezime majke:			
JMBG ili OIB:			
Adresa stanovanja (ulica, broj, poštanski broj, mjesto):			
Telefon ( mobitel, kuća, posao):			
Bračni status:	1. Neoženjen/neudana	4. Izvanbračna zajednica	
	2. Oženjen/udana	5. Razveden/a	
	3. Uдовac/udovica	6. Samac	
Radni status:	Zaposlen/a (ako da, navesti gdje)		
	Nezaposlen/a (radno sposoban/a)		
	Umirovljenik/ca		
	Kućanica		
	Ostalo		

**S kim živite?** \_\_\_\_\_

**Koji Vas problemi najviše brinu (označite sve rubrike koje se odnose na Vas)?**

- |  |   |
|--|---|
| 1. Novčane teškoće                                 | 14. Djeca u riziku od zanemarivanja i zlostavljanja             |
| 2. Potreba za smještajem ili boravkom              | 15. Djeca i mladež s teškoćama u ponašanju                      |
| 3. Teškoće kod obavljanja dnevnih poslova kod kuće | 16. Djeca i mladi s problemima ovisnosti                        |
| 4. Potreba za organiziranim prehranom              | 17. Odrasli u riziku od zanemarivanja ili zlostavljanja         |
| 5. Problemi pokretljivosti                         | 18. Zaštita od nasilja  |
| 6. Problemi mentalnog zdravlja                     | 19. Odrasli s problemima ovisnosti                              |
| 7. Teškoće govora i sluha                          | 20. Pokretanje postupka skrbništva                              |
| 8. Teškoće vida                                    | 21. Zaštita osobnih i imovinskih interesa osoba pod skrbništvom |
| 9. Odrasli s teškoćama u razvoju                   | 22. Raspolaganje imovinom djece                                 |
| 10. Djeca s teškoćama u razvoju                    | 23. Drugo   |
| 11. Teškoće u odgoju djece                         |   |
| 12. Teškoće u obiteljskim odnosima                 |   |
| 13. Posredovanje prije razvoda braka               |   |

**Molimo da ukratko opišete svoju situaciju i što Vi vidite kao glavni problem:**

---

---

---

**Izjava**

Suglasan/na sam da se informacije koje sam pružio/la koriste u postupku rješavanja mojeg zahtjeva, te ovlašćujem centar da iste ima pravo provjeravati, obradivati, čuvati i koristiti i za druge svrhe u djelokrugu rada ovog centra ili ministarstva nadležnog za poslove socijalne skrbi, te prema potrebi pružati i drugim državnim tijelima u skladu sa zakonom.

U Zagrebu \_\_\_\_\_

Potpis \_\_\_\_\_

**POPUNJAVA SOCIJALNI RADNIK/CA U PREDNJEM UREDU**

- Rezultati inicijalnog kontakta:  
 Nije potrebno poduzimanje dalnjih aktivnosti  
 Informacije pružene stranci i /ili njegovom predstavniku  
 Upućen drugim pružateljima usluga  
 Proslijedeno nadležnom odjelu/stručnom radniku u odjelu  
 Iniciran hitan postupak  
 Zatraženi dokumenti od korisnika/ce ili njegovog/njenog predstavnika  
 Zatraženi dokumenti od drugih organizacija  
 Sastanak dogovoren s \_\_\_\_\_ dana \_\_\_\_\_ u \_\_\_\_\_ sati

**Napomena**

---

---

**Datum** \_\_\_\_\_**Zaprimio/la** \_\_\_\_\_

**Prilog 2. Obrazac prijemne procjene****PRIJEMNA PROCJENA**

Datum procjenjivanja:	Klasa:
Broj inicijalne prijave:	Ur. Broj:

**I. TEMELJNI SOCIO-DEMOGRAFASKI PODACI**

Ime i prezime:				
Datum rođenja:	Spol : M / Ž			
Adresa stanovanja:				
Telefon:				
Zanimanje:				
Obrazovanje:	NK	SSS	VŠS	VSS
Izvor prihoda:	Iznos:			
Stalni vlastiti prihodi temeljem zaposlenosti:				
Vlastiti prihodi od povremenog rada:				
Mirovina:				
Uzdržavani član obitelji:				
Pomoć za uzdržavanje:				
Nešto drugo:				

Imate li djecu?	DA /NE	Ako DA, molimo navedite:
Ime i prezime djeteta/ce:	Datum rođenja djeteta/ce:	

Ime i prezime osobe značajne za procjenu:	
Adresa stanovanja:	
Telefon:	
Odnos s korisnikom:	

**II. OKOLNOSTI PRVOG KONTAKTA****1. Prvi kontakt ostvaren na inicijativu / obavijest**

1. Samog korisnika/korisnice:			
2. Člana obitelji:	a) roditelji	b) djeca	c) članovi proširene obitelji
3. Člana lokalne zajednice :	a) susjedi	b) prijatelji	c) kolege s posla
4. Neka druga služba ili institucija:	a) vrtić	b) škola	c) zdravstvena ustanova (koja) _____
	a) vrtić	b) škola	c) zdravstvena ustanova (koja) _____
	a) vrtić	b) škola	c) zdravstvena ustanova (koja) _____
5. Pravosudna tijela:	a) policija	b) prekršajni sud	c) državno odvjetništvo
6. Netko drugi (navesti tko):			
7. Anonimna dojava (kako) :			

**OPIS AKTUALNE SITUACIJE (razlog obraćanja centru):****III. PODRUČJA PROCJENE****1. Identificiranje rizika i snaga**

	Prednosti/jake strane	Rizici/poteškoće
Korisnik		
Obiteljsko okruženje		
Šire okruženje/ lokalna zajednica		

**2. Nasilje u obitelji (područje procjenjivanja koje zahtijeva dodatne pokazatelje)**

Jeste li već ranije ostvarili kontakt s nekom nadležnom institucijom vezano uz nasilje u obitelji:	DA	NE
---	----	----

Ako jeste, navedite s kojom institucijom ste kontaktirali i kada ?	
1. policija	
2. centar za socijalnu skrb (koji)	
3. sud (navesti koji)	
4. udruge civilnog društva (koje)	
5. zdravstvena ustanova koja (koja)	

Datum nasilnog događaja:		
Vrijeme uspostavljanja kontakta sa žrtvom:	a) isti dan c) 7 dana od saznanja	b) 3 dana od saznanja d) duže od 7 dana
Trajanje nasilja:	a) prvi put c) od 1 do 5 godina	b) do 1 godine d) više od 5 godina
Vrsta nasilja kojem ste bili izloženi:	a) fizičko c) seksualno	b) psihičko d) ekonomsko
Jesu li maloljetna djeca prisustvovala nasilnom događaju:	DA	NE
Ako DA, navedite kada i u kojoj dobi:		
Žrtvi je ponuđen smještaj u sigurnu kuću:	DA	NE
Razlog odbijanja smještaja: (obrazložiti)		
Sa žrtvom je prorađen plan sigurnosti: (ako DA, priložiti uz procjenu)	DA	NE

#### **IV. POTREBA ZA DALJNJIM SOCIJALNIM USLUGAMA**

Perspektiva korisnika	Perspektiva stručnjaka
1. Ne smatra da su potrebne daljnje usluge socijalnog rada.	1. Nisu potrebne daljnje usluge socijalnog rada.
2. Smatra da su potrebna povremene usluge socijalnog rada i u području:	2. Potrebne povremene usluge socijalnog rada u području:
3. Smatra da su potrebne usluge socijalnog rada dulje vrijeme u području:	3. Potrebne usluge socijalnog rada na dulje vrijeme u području:

##### **1. Faktori visokog rizika:**

1. Brakorazvod/prekid zajednice, veze ili najava da će se to učiniti
2. Problemi u ostvarivanju kontakata s djecom
3. Eskalacija nasilja i recidivizam
4. Prijetnje ubojstvom, samoubojstvom (i ranije prijetnje) osobito ukoliko počinitelj posjeduje vatreno oružje
5. Psihičko oboljenje počinitelja
6. Ovisnost (alkoholizam, opojne droge i dr. )
7. Patološka ljubomora, posesivnost, potreba počinitelja da kontrolira žrtvu uključujući i uhodjenje
8. Socijalna izolacija i pripadnost drugoj kulturološkoj zajednici

##### **2. Opća procjena rizika:**

1. Niska razina rizika	
2. Umjerena razina rizika	
3. Visoka razina rizika	
4. Vrlo visoka razina rizika	

##### **3. Obrazloženje procjene rizika:**

--

##### **4. Procjena potreba za dalnjim socijalnim uslugama (tretmanom)**

Korisnik je upoznat s početnom procjenom, informiran o pravima i mogućnostima rješavanja svoje životne situacije u sustavu socijalne skrbi i izvan njega. DA NE

1. Nema potrebe za dalnjim radom	
2. Postoji potreba za dalnjim socijalnim uslugama	
3. Potreban hitni postupak	

Korisnik prihvata predloženi tretman u centru:	DA	NE
Korisnik je upućen stručnom radniku centra ( kojem ):	a) Odmah	
b) Redovni postupak		
Važne napomene:		

**Korisnik:**

**Socijalni radnik:**