

ZADOVOLJSTVO BORAVKOM U SIGURNOJ KUĆI ŽENA ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

SAŽETAK

Usluge za žrtve obiteljskog nasilja počele su se polako razvijati krajem 19. st., a na našim prostorima su iste zaživjele početkom devedesetih godina prošlog stoljeća i to zahvaljujući feminističkom pokretu koji se tada počeo razvijati na području Hrvatske. Danas možemo reći da je situacija bolja, svjedoci smo kako se sve više usluga razvija, a s ciljem pomoći i podrške žrtvama obiteljskog nasilja i njihove psihosocijalne rehabilitacije. Međutim, pristup i dostupnost tih usluga i dalje nisu zadovoljavajući, s obzirom na potrebe našeg društva. Jedna od važnih usluga žrtvama obiteljskog nasilja, u kriznim situacijama i situacijama velikih eskalacija nasilja, su upravo sigurne kuće, čiji je cilj pružanje zaštite žrtvama obiteljskog nasilja i njihova psihosocijalna rehabilitacija. Dom »Duga-Zagreb«, kao ustanova socijalne skrbi, otvara svoja vrata 2007. godine, a osnivač joj je Grad Zagreb koji je prepoznao potrebu za ovakvim oblikom usluge. Nakon 10 godina rada, želimo dobiti uvid u zadovoljstvo smještajem u sigurnoj kući i na taj način potaknuti temu važnosti provođenja procesne evaluacije, odnosno evaluacije programa, čiji je krajnji cilj

¹ univ. spec. act. soc. Estera Bašić, socijalna radnica,
e-mail: basic@duga-zagreb.hr

² Nikolina Šaravanja, psihologinja,
e-mail: nikolina.saravanja@gmail.com

³ Mr. sc. Željka Barić, socijalna radnica, e-mail: baric@duga-zagreb.hr

Stručni rad

Primljeno: svibanj, 2018.

Prihvaćeno: listopad, 2018.

UDK 364.65-055.2:364.271

DOI 10.3935/ljsr.v25i3.237

Estera Bašić¹

Dom za djecu i odrasle žrtve
nasilja u obitelji »Duga
Zagreb«

orcid.org/0000-0002-2238-8240

Nikolina Šaravanja²

Sveučilište u Mostaru, BiH
Filozofski fakultet
Studij psihologije

orcid.org/0000-0002-5317-3875

Željka Barić³

Dom za djecu i odrasle žrtve
nasilja u obitelji »Duga
Zagreb«

orcid.org/0000-0001-5740-8080

Ključne riječi:

žene žrtve obiteljskog
nasilja, sigurne kuće,
procesna evaluacija.

dobiti uvid u kvalitetu pruženih usluga i mogućnosti poboljšanja istih. Rezultati pokazuju kako većina korisnica iskazuje zadovoljstvo boravkom u sigurnoj kući, nisu se pokazale statistički značajne razlike u zadovoljstvu s obzirom na prethodno iskustvo boravka ili trajanja smještaja, ali su prijedlozi za unaprjeđenje raznoliki i mogu pomoći u poboljšanju pruženih usluga.

UVOD

U studiji Svjetske zdravstvene organizacije (2009.) navodi se sedam glavnih oblika pomoći ženama žrtvama nasilja, a to su: programi zagovaranja podrške, programi medicinskih sestara specijaliziranih za seksualno zlostavljanje, savjetodavne linije, psihosocijalne intervencije, zabrane približavanja, posebne zaštitne mjere u sudnici, specijalistički sudovi i policijske postaje koje pružaju usluge samo ženama te sigurne kuće.⁴ Od ovih sedam oblika pomoći žrtvama, možemo reći kako ih većina postoji i u Hrvatskoj.

Jedan od čestih oblika pomoći ženama žrtvama nasilja upravo su sigurne kuće. Sigurne kuće pružaju žrtvama nasilja i njihovoj djeci privremeni siguran smještaj, no najčešće nude i brojne druge usluge, poput usluge individualnog i/ili grupnog savjetovanja, pravne pomoći, pomoći u vidu ostvarivanja prava iz sustava socijalne skrbi, zdravstvene skrbi i dr.

Bitan dokument za postavljanje standarda za pružanje specijaliziranih usluga za podršku ženama u Europi je upravo Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, odnosno tzv. Istanbulska konvencija, koja je sukladno podacima dostupnim od strane WAVE mreže, a koji su prikupljeni za 46 europskih zemalja, do početka 2018. godine ratificirana u 28 zemalja, dok je u njih 18 potpisana. Prikupljeni podaci ukazuju i na rasprostranjenost i dostupnost tih usluga na razini Europe. Pa tako se prati dostupnost linija za pomoć, centara za žene i ležajnih mjesta u skloništima. Prema zadnjim dostupnim podacima za 2017. godinu, 76% europskih zemalja ima barem jednu liniju za pomoć žrtvama nasilja, od čega je njih 86% besplatno. Također, njih 69% djeluje 24/7, a što je sukladno preporuci Istanbulske konvencije. Pod zajedničkim nazivom »centri za žene« uključene su sve specijalizirane usluge za žene žrtve nasilja i njihovu djecu. U to su uključena savjetovaništa za žene, krizna središta za žene, centri za pružanje podrške žrtvama rodno uvjetovanog nasilja i dr. Trenutno u Europi postoji 3 861 ženskih centara, od čega je njih 85% u zemljama EU-a. Osvrnut ćemo se i na stanje sa skloništima za žrtve obiteljskog nasilja. Trenutno je 1 915 skloništa dostupno za žene koje do-

⁴ U upotrebi su različiti nazivi poput: sigurna kuća, sklonište za žrtve obiteljskog nasilja, dom za žrtve obiteljskog nasilja i kuća za žrtve obiteljskog nasilja, s obzirom da ne postoji ujednačen termin korištenja.

življavaju nasilje u obitelji u Europi. To osigurava 26 938 ležajnih prostora za žene i njihovu djecu. Od 43 europske zemlje samo 7 (16%) zemalja udovoljava minimalnim standardima potrebnih kreveta za žene u skloništu, a sukladno tzv. Istanbulske konvenciji (Women against Violence Europe, 2018.).

U Hrvatskoj, pomoć i podršku žrtvama obiteljskog nasilja pružaju razni dionici – policija, centri za socijalnu skrb, ustanove socijalne skrbi, organizacije civilnog društva i dr. Međutim, još uvijek se događa da su kapaciteti skloništa i ustanova za žrtve obiteljskog nasilja premale, s obzirom na realne potrebe (Mamula i Dijanić Plašč, 2014.).

Analiza koju je napravila Ženska soba (Zore i Drožđan-Kranjčec, 2014.) prikazuje stanje u Hrvatskoj po pitanju dostupnosti i rasprostranjenosti organizacija civilnog društva koje su usmjerene na pomoć ženama žrtvama nasilja. Iako u Hrvatskoj postoji velik broj registriranih organizacija, postoje svega 32 organizacije koje zadovoljavaju kriterije, kao što su: djelovanje duže od dvije godine, određeni broj pruženih savjetovanja i sl. Istraživanje je pokazalo kako postoji velik problem u dostupnosti tih usluga, s obzirom da se većina nalazi u većim gradovima, konkretno njih 56% nalazi se u Zagrebu, Rijeci i Splitu, a zabrinjavajući je podatak kako u devet županija djeluje samo jedna organizacija, dok u šest županija nijedna. Također, navedena analiza ističe kako u Hrvatskoj nedostaje 337 obiteljskih mjesta u skloništim.

Smještaj u kriznim situacijama – sigurne kuće

Prema podacima dostupnim od strane Svjetske zdravstvene organizacije (2013.), oko 35% žena diljem svijeta doživjelo je fizičko i/ili seksualno nasilje od strane intimnog partnera ili nepoznatog počinitelja. S obzirom da se većina nasilja događa u partnerskim odnosima, prevalencija nasilja nad ženama od strane intimnog partnera, na globalnoj razini je 30%, odnosno trećina žena na svijetu izložena je nekom obliku partnerskog nasilja. Također, u 38% slučajeva ubojstava žena počinitelj je bio intimni partner. Prema spomenutim podacima, zabrinjava činjenica da je izloženost nasilju prisutna već kod mladih djevojaka, u dobi od 15 do 19 godina, što ukazuje na prisutnost nasilja u mladenačkim vezama s prevalencijom od 29%. Ovakvi podaci pokazuju kako je nasilje nad ženama globalni problem koji se širi, ali nije isključiv samo za manje razvijene zemlje svijeta, već je sveprisutan problem današnjeg društva.

Uvidom u godišnje statističke pokazatelje, koje izdaje Ministarstvo unutarnjih poslova, možemo vidjeti prevalenciju prijave kaznenog djela »nasilje u obitelji«, koje je izmjenom Kaznenog zakona 2015. godine, ponovno klasificirano kao kazneno djelo. Prema ovim pokazateljima, u 2016. godini je prijavljeno 330 slučajeva nasilja

u obitelji. Zabrinjava podatak da su samo 2 osobe uhićene u 2016. godini za navedeno kazneno djelo. Uspoređujući sa 2016. godinom, vidimo kako se dogodio veliki porast i to od 67,3%, odnosno prijavljeno je 552 slučaja kaznenog djela »nasilje u obitelji«. Kao i u prethodnoj godini, počinitelji su većinom bili muškarci, a žrtve nasilja bile su žene. S jedne strane to možemo gledati kao pozitivnu statistiku, jer to znači da raste svijest o tome kako nasilje u obitelji ne može biti samo procesuirano kao prekršajno djelo, što je do sada bio slučaj. Međutim, ponovno zabrinjava podatak da su u 2017. godini uhićene samo 2 osobe za ovo kazneno djelo (Ministarstvo unutarnjih poslova, 2018.).

Uzimajući u obzir poražavajuću statistiku koja potvrđuje da je nasilje u obitelji sveprisutan društveni problem, možemo zaključiti kako postoji potreba za osiguranjem usluga za pomoć i podršku žrtvama, kao što su sigurne kuće.

Na području SAD-a osnovani su brojni krizni servisi i skloništa, s ciljem zadovoljavanja potreba samih žrtava. Smatra se da agencije za zagovaranje prava žrtava nasilja postoje još od davne 1885. godine, a s ciljem pomoći žrtvama. Također, zabilježeno je preko 2 000 različitih programa pomoći, od kojih neki uključuju smještaj žrtava, koji su se razvili i implementirali na području SAD-a od 2000. godine (Berns, 2004.).

Autori naglašavaju da su skloništa za žrtve nasilja ključni za žene koje žele pobjeći od nasilnika, odnosno od nasilne okoline. Skloništa pružaju sigurnu okolinu za žrtve i njihovu obitelj te omogućuju trenutnu zaštitu, kao i mogućnost rada na dugoročnim promjenama (Loseke, 1992.).

Vidljivo je kako su skloništa i pružene usluge evoluirale kroz vrijeme te današnja skloništa, osim pružanja fizičke zaštite od počinitelja, pružaju i savjetodavni rad, pravnu i zdravstvenu pomoć, savjetodavni rad vezan uz roditeljsku ulogu, programe za zapošljavanje, razne edukacije, smještaj te zadovoljavanje primarnih potreba kao što su prehrana i odjeća (Miller Clevenger i Roe-Sepowitz, 2009.).

UNDP je napomenuo kako su kapaciteti skloništa po stanovniku u Hrvatskoj barem 20% ispod standarda Vijeća Europe. Točan broj skloništa je teško dobiti, s obzirom da se dosta njih nalazi pred zatvaranjem, zbog nedostatka financijskih sredstava. Otvaranje skloništa u Hrvatskoj počelo je 90-ih godina prošlog stoljeća, kada je otvoreno prvo sklonište od strane žena aktivistica koje su sastavni dio ženskog pokreta, a koje je funkcioniralo na bazi volontiranja i donacija dobrih građana. Skloništa koja svoje djelovanje baziraju na feminističkim svjetonazorima djeluju i danas na području Hrvatske (The Advocates for Human Rights, Autonomna ženska kuća Zagreb i Bulgarian Gender Research Foundation, 2012.).

Sukladno popisu skloništa i savjetovašta dostupnog na stranicama Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova, na razini Hrvatske postoji 19 skloništa za zaštitu žrtava obiteljskog nasilja. Od toga, razlikujemo dvije ustanove osnovane i

financirane od strane lokalne i/ili područne samouprave – Dom za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja »Duga-Zagreb« i Dom za žrtve obiteljskog nasilja »Utočište Sv. Nikola« Varaždin, zatim pet skloništa koja su osnovana od strane vjerske organizacije, odnosno Caritasa i to na području Zagreba, Rijeke, Šibenika, Splita i Dubrovnika. Ostala skloništa na području Hrvatske osnovana su od strane neprofitnih nevladinih organizacija, koje se samostalno financiraju – putem projekata, donacija ili ugovorom s nadležnim Ministarstvom (Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, 2016.). Od 12 skloništa koja su osnovana od strane neprofitnih organizacija, postoje dva skloništa koja su osnovana u suradnji neprofitne organizacije i lokalne i/ili područne samouprave (Dom za žrtve obiteljskog nasilja »Sigurna kuća« Čakovec i Sigurna kuća Vukovarsko-srijemske županije – Vukovar B.a.b.e.).

S obzirom na različitosti u načinu osnivanja i financiranja, u Hrvatskoj postoji neujednačenost u kvaliteti pružanja usluga ženama koje su na smještaju, s obzirom da je iz ranijeg prikaza vidljivo da većina skloništa u Hrvatskoj djeluju kao neprofitne organizacije, koje se samostalno financiraju i nebrojeno puta se nađu pred zatvaranjem, zbog nedostatka financijskih i ljudskih resursa. Zakon o socijalnoj skrbi predviđa smještaj u kriznim situacijama sukladno čl. 89. i to za različite kategorije korisnika, koji se nađu u životno ugrožavajućim situacijama. Isti zakon predviđa obavezu zbrinjavanja beskućnika na razini lokalne i/ili područne samouprave, sukladno čl. 117. st. 4., kao i obavezu osiguranja pokrivanja troškova za ustanove kojima je lokalna i/ili područna samouprava osnivač, što je u slučaju skloništa za žrtve obiteljskog nasilja svega nekoliko (Zakon o socijalnoj skrbi, 2013., 2014., 2015., 2016., 2017., čl. 89. i čl. 117. st. 4.). Dakle, opravdano se postavlja pitanje zbog čega ista obaveza ne uključuje i osiguranje privremenog smještaja za žrtve obiteljskog nasilja, s obzirom da je poznati podatak kako su kapaciteti na području Hrvatske premali. Kada bi se navedeno implementiralo u zakon, omogućilo bi otvaranje većeg broja ustanova za zaštitu žrtava obiteljskog nasilja, koji bi osigurali jednaku kvalitetu usluga na razini cijele Hrvatske pa samim time i jednak sustav nadzora i provjere rada istih.

Većina skloništa raspolaže s malim smještajnim kapacitetima, većinom do 15 osoba, dok Dom »Duga-Zagreb« i Caritasov dom »Sv. Ana« u Rijeci jedini raspolažu s većim smještajnim kapacitetima, od 30 do 40 osoba. Razlog tome su već navedena ograničena financijska sredstva kojima raspolažu ostali pružatelji usluga. Također, smještajni kapaciteti u pojedinim skloništimu su premali, uvjeti smještaja su prilagođeni financijskim mogućnostima i većina skloništa koriste prostor gradskog stana ili kuće, koji često nije prilagođen strukturi korisnika na smještaju. Konkretno, kako je riječ o skloništimu za žrtve nasilja čija je primarna zaštita pružanje zaštite žrtvama, neka skloništa nisu adekvatno za to opremljena, odnosno ne postoji sustav video nadzora ili zaštitara, koji bi zaista i osigurao fizičku zaštitu od eventualnog dolaska

počinitelja na vrata. Samim time se povećava rizik za žrtve, ali i za djelatnike tih skloništa, koji su izloženi mogućim napadima od strane počinitelja.

Sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi, ustanove socijalne skrbi, vjerske organizacije te druge pravne osobe koje obavljaju socijalnu djelatnost podliježu unutarnjem i inspekcijskom nadzoru, sukladno čl. 220., a s ciljem provjere učinkovitosti rada ustanove i kvalitete pruženih usluga. Članak 221., između ostalog, navodi kako ustanove socijalne skrbi, vjerske organizacije, udruge i ostale pravne i fizičke osobe nisu dužni provoditi unutarnji nadzor, ukoliko imaju manje od 50 korisnika. Dok se sukladno čl. 223. inspekcijski nadzor provodi nad stručnim radom doma socijalne skrbi, centra za pružanje usluga u zajednici, centra za pomoć u kući i drugih pravnih ili fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi, u navedenom članku ovaj put nisu taksativno navedene i udruge, tako da skloništa osnovana od strane udruga ne podliježu navedenoj inspekciji. Inspekcijski nadzori su nužni, jer je njihova uloga provjera nad primjenom i izvršavanjem zakona i drugih propisa te općih i pojedinačnih akata, nužnih za rad. Opravdano se postavlja pitanje koliko udruge, odnosno skloništa, provode evaluacije provedenih programa i koliko revidiraju svoje programe, sukladno zadovoljstvu svojih korisnica na smještaju, ukoliko ne postoji ujednačen sustav kontrole provođenja istih (Zakon o socijalnoj skrbi, 2013., 2014., 2015., 2016., 2017., čl. 220., 221. i 223.).

Za vrijeme boravka u skloništu, žrtvi se omogućuje da se odmakne od nasilnog odnosa, da u miru razmisli o partnerskoj vezi u kojoj se nalazi i koja su njezina očekivanja od tog odnosa, o vlastitim potrebama, potrebama svoje djece, o objektivnim mogućnostima unutar obitelji i/ili radnog okruženja za egzistencijalno neovisan nastavak življenja, da sagleda širinu svoje socijalne mreže, da napravi sigurnosni plan za sebe i svoju djecu te da razmisli o kratkoročnim i dugoročnim ciljevima u svrhu promjene kvalitete života (Ajduković i Pavleković, 2004.). Pritom je važno imati ujednačenu kvalitetu pruženih usluga.

Evaluacijska istraživanja kao metoda provjere učinkovitosti programa

Važno je zapitati se zbog čega su važne evaluacije programa i projekata? Autori Posavac i Carey (1989.) navode sljedeće razloge: radi dobivanja službene potvrde kvalitete, radi dobivanja potrebnih sredstava za rad, kako bi se mogli dobiti odgovori o samom programu, zatim ukoliko je potrebno, da se dobije selekcija programa ako ih ima više, radi razvoja i poboljšanja postojećih programa te da se sazna o mogućim neželjenim učincima programa (Mejovšek, 2013.). Svrha provođenja evaluacija počiva na ideji da primijenjene intervencije trebaju imati neki vidljiv ili mjerljiv način

uspjeha, odnosno posljedica. Dakle, podaci dobiveni evaluacijom poboljšavaju uvid u prirodu određenog programa, njegove učinkovitosti i pomažu u otklanjanju mogućih propusta ili poboljšanju postojećih ideja (Pietrzak i sur., 1990.).

Razlikuju se tri vrste evaluacija – evaluacija provedivosti programa koja počiva na razmatranju sveukupnih potencijala neke organizacije, zatim evaluacija vrednovanja provođenja programa i evaluacija ishoda, odnosno utjecaj programa na ciljanu populaciju (Kulenović, 1996.).

S obzirom da ćemo se u ovom radu baviti zadovoljstvom korisnica boravkom u sigurnoj kući, detaljnije ćemo se osvrnuti na evaluaciju provedbe programa ili procesnu evaluaciju, s obzirom da se ista odvija u trenutku izlaska iz sigurne kuće.

Kao i kod drugih oblika pomoći, ne postoji puno istraživanja o učincima sigurnih kuća. Od evaluacija koje postoje, neke se bave ispitivanjem stupnja ponovne viktimizacije nakon izlaska iz sigurne kuće, a druge evaluacijom pojedinih usluga koje se nude za vrijeme smještaja (Lyon, Lane i Menard, 2008.).

Programi namijenjeni žrtvama obiteljskog nasilja čine sastavni dio našeg društva, s ciljem prevencije nasilja. Međutim, evaluacija tih programa je tema novijeg datuma i ograničenog dometa. Prioritet se stavlja na pružanje usluga i programa, više nego na evaluaciju istih. Međutim, noviji trendovi, kao što su rad baziran na konkretnim dokazima, natječaji za financijska sredstva te profesionalizacija pruženih usluga, doveli su do toga da su evaluacije programa namijenjenih žrtvama nasilja postale prioritet. Mnoga skloništa i organizacije moraju prikazati efikasnost svoga rada, na zahtjev financijera (Campbell i Martin, 2001.).

Potrebe za evaluacijom ovih programa nisu najbolje prihvaćene od strane svih organizacija koje pružaju usluge žrtvama obiteljskog nasilja. Neke organizacije protiv se evaluacijama, iz ideoloških ili drugih razloga. Zahvaljujući velikoj posvećenosti i radu volontera, danas imamo velik broj usluga za žrtve obiteljskog nasilja. Njihov rad uglavnom se temeljio na feminističkoj ideologiji te su uživali autonomiju rada i usmjerenost na realizaciju postavljenih ciljeva, bez postavljenih hijerarhija. Međutim, kako je rasla potreba, kao i broj servisa za ovakav oblik pomoći, mnoge organizacije okrenule su se državi, kao i privatnim donatorima, za dodatna financijska sredstva, koja bi im olakšala i proširila rad. Sukladno tome, mnoge organizacije preuzele su obavezu određenih pravila rada, kao i obavezu prikupljanja razne dokumentacije i provođenja evaluacije programa. Iz tog razloga, potreba za određenim provjerama i regulacijama, u ovim do sada autonomnim organizacijama, izaziva određeni otpor te smatraju da provedba evaluacija ne doprinosi boljem radu, već oduzima vrijeme za direktan rad sa žrtvama. Naravno, treba uzeti u obzir da provedba evaluacije te razne obaveze dokumentiranja rada zaista oduzimaju vrijeme samih zaposlenika i često se samo bave papirologijom, umjesto direktno sa žrtvama, što nikako ne bi trebao biti slučaj. Osim vremena, potrebna su i dodatna financijska sredstva za

provedbu kvalitetne evaluacije programa. Isto tako, prilikom provođenja raznih evaluacija programa, potrebno je voditi računa o sigurnosti samog korisnika i zaštititi identiteta, prilikom iznošenja statistika ili pokazatelja rada određene organizacije (Bennet i sur., 2004.).

Iako obaveza provođenja evaluacije može stvarati dodatan stres, zbog gore opisanih razloga, upravo procjenom kvalitete pruženih usluga u sigurnoj kući, kao i ostalih usluga te zadovoljstva korisnika istim može se ocijeniti svrsishodnosti boravka u sigurnoj kući i realizacija postavljenih ciljeva.

Dom za odrasle i djecu žrtve obiteljskog nasilja »Duga-Zagreb«

Dom za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja je projekt koji je nastao 2007. godine, kada su na području Grada Zagreba djelovala samo dva skloništa za žrtve nasilja i tri organizacije koje su pružale savjetodavnu pomoć, a nije postojao subjekt koji je provodio psihosocijalni tretman počinitelja nasilja. S obzirom na procijenjene potrebe, Grad Zagreb je osnovao ustanovu, koja se u potpunosti financira iz gradskog proračuna, a cilj same ustanove je pružiti smještaj žrtvama nasilja u trenutku eskalacije nasilja i straha za vlastiti život, zatim psihosocijalni tretman počinitelja nasilja te savjetovanje građana s ovom problematikom. Cilj je zaustaviti nasilje kada je do njega već došlo, na način da se pruži zaštita žrtvi obiteljskog nasilja i njihovoj djeci i pružiti im psihosocijalnu podršku, sa svrhom osamostaljenja i osnaživanja žrtve. Dom »Duga-Zagreb« je prva ustanova u Hrvatskoj, koja na smještaj prima i muške odrasle osobe, žrtve obiteljskog nasilja te mušku djecu stariju od 14 godina. Danas postoje još neka skloništa koja primaju mušku stariju djecu, ali »Duga-Zagreb« i dalje ostaje jedina koja prima muške odrasle osobe, na razini cijele Hrvatske (Barić, 2015.).

Dom »Duga-Zagreb« djeluje na tri razine pružanja pomoći žrtvama obiteljskog nasilja:

1. smještaj – pruža psihosocijalnu pomoć i osnaživanje, pravni savjet, prehranu te brigu o zdravlju
2. psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji – strukturirani tretman koji počinje sudskom odlukom umjesto kazne zatvora, a sa svrhom sprječavanja nasilja u obitelji pružanjem primjerene stručne pomoći počinitelju/počiniteljici nasilja zbog njihova neprimjerena reagiranja u smislu izraženih hetero-agresivnih tendencija
3. savjetovanje – specijalizirano za žrtve obiteljskog nasilja koje nisu na smještaju u ustanovi.

Godine 2011. Dom »Duga-Zagreb« mijenja lokaciju odjela za smještaj, te se počinje koristiti novi prostor koji je projektiran upravo za potrebe smještaja žrtava nasilja i kao takav ispunjava sve uvjete sukladno definiranim uvjetima i dozvoli inspekcijskog nadzora. Sve usluge u Domu su za korisnike smještaja besplatne, svaka obitelj boravi u vlastitoj sobi s vlastitom kupaonom, koja je u potpunosti opremljena za život. Također, Dom je opremljen vanjskim dječjim igralištem te zajedničkim prostorijama kao što su igraonica za djecu, dnevni boravak i blagovaona. Na poslovima smještaja zaposleni su stručni djelatnici (pravnica, socijalne radnice i psihologinja) koji pružaju psihosocijalnu pomoć i podršku korisnicima na smještaju te tehnički tim zadužen za svakodnevno održavanje prostora, opreme i okoliša Doma. Također, Dom osigurava 24-satni video nadzor objekta, kao i zaštitarsku službu, koja brine za zaštitu korisnika na smještaju i time im pruža dodatni osjećaj sigurnosti, dok se nalaze unutar prostora Doma. Potrebno je napomenuti kako ovakvi uvjeti i sustav zaštite nije osiguran u ostalim skloništima te je Dom »Duga-Zagreb« specifičan upravo zbog svega navedenog (Barić i sur., 2017.).

Osvrnut ćemo se i na sociodemografska obilježja korisnica koje su koristile usluge smještaja Doma »Duga-Zagreb« u razdoblju od 18.4.2007. godine pa do 15.3.2017. godine. U navedenom razdoblju u Domu »Duga-Zagreb« boravilo je 358 odraslih korisnica smještaja te 469 djece. Prosječna dob korisnica je 35 godina, od čega je najstarija korisnica imala 78 godina, a najmlađa 18 godina. Od ukupnog broja korisnika smještaja, samo su 3 odrasla muškarca boravila u Domu, međutim, nijedan nije došao samostalno na smještaj, već zajedno s majkom, ali su u trenutku smještaja bili punoljetni. Što se tiče radnog statusa korisnica smještaja, većina je dolaskom na smještaj nezaposlena (62%), sa završenom srednjom školom (55,3%) ili bez završene osnovne škole (31,8%). Iz podataka je vidljivo da je riječ o teže zapošljivoj skupini. Također, po dolasku na smještaj većina se nalazi u bračnoj (59,7%) ili izvanbračnoj zajednici (27%) te je ujedno i počinitelj nasilja većinom bračni/izvanbračni partner (86,3%).

Kada gledamo podatke o proživljenom nasilju, većinom je riječ o kombiniranom nasilju (78%) i to najčešće o kombinaciji fizičkog i psihičkog nasilja. Trajanje nasilja je većinom do 5 godina (20%) pa 10 godina i više (34%), što je zabrinjavajući podatak. Što se tiče prijave nasilja, većina žrtava je prijavljivala nasilje i prije dolaska na smještaj (58%), tako da se uglavnom radi o ponovljenom nasilju. Kada gledamo razloge ostanka u nasilničkom odnosu, većina ostaje zbog emocionalne (53%) ili ekonomske ovisnosti (30%) o partneru, što je u skladu s podatkom da je većina korisnica nezaposlena i bez škole pa je samim time ovisna o svom partneru. Što se tiče samog trajanja smještaja, njih 42% boravilo je u ustanovi do mjesec dana, 27% je boravilo do tri mjeseca, 15% do šest mjeseci, a svega 14% više od šest mjeseci.

CILJ I ISTRAŽIVAČKI PROBLEMI

Cilj ovog istraživanja je dobiti uvid u zadovoljstvo smještajem u sigurnoj kući žena žrtava obiteljskog nasilja koje su tamo smještene zajedno sa svojom djecom.

Istraživački problemi su:

1. Kako korisnice smještaja u sigurnoj kući procjenjuju
 - a. zadovoljstvo cjelokupnim boravkom
 - b. zadovoljstvo pruženom uslugom smještaja
 - c. zadovoljstvo pruženom uslugom psihosocijalne podrške?
2. Postoji li razlika u procjeni zadovoljstva cjelokupnim boravkom između korisnica koje imaju prethodno iskustvo smještaja u odnosu na one koje prvi put borave u ustanovi?
3. Postoji li razlika u procjeni zadovoljstva cjelokupnim boravkom između korisnica s obzirom na vremenski period u kojem su bile na smještaju, odnosno u prvih 5 godina i drugih 5 godina postojanja ustanove?
4. Koji su prijedlozi korisnica za unaprjeđenje pruženih usluga?

Svrha i doprinos ovog istraživanja su upravo u tome da se dobije uvid u zadovoljstvo korisnica sa smještajem u sigurnoj kući, a sukladno dobivenim rezultatima evaluacije, da se donesu određeni zaključci i potrebne promjene kako bi kvaliteta pruženih usluga bila još veća.

METODA

Sudionici i metoda prikupljanja podataka

Uzorak sudionika čine odrasle žrtve obiteljskog nasilja (žene), smještene u Domu za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja »Duga-Zagreb«, od početka njezina djelovanja, odnosno travnja 2007. godine pa zaključno s 15. ožujkom 2017. godine, kako bi se obuhvatilo punih 10 godina postojanja Doma. Prilikom napuštanja Doma, svakoj je korisnici ponuđena mogućnost ispunjavanja anonimnog evaluacijskog lista, kojim su procjenjivale svoje zadovoljstvo boravkom u Domu. Ispunjavanje evaluacijskog lista bilo je dobrovoljno i anonimno, kako bi se sačuvala istinitost iskaza. Uzorak je namjeran, odnosno čine ga sve odrasle osobe, koje su pri izlasku pristale ispuniti upitnik. Uzorak čine 224 (64,18%) ispunjena evaluacijska lista, od ukupno 349 odraslih korisnika na smještaju u navedenom razdoblju.

Evaluacijski list sastojao se od 10 pitanja, od kojih je 7 bilo zatvorenog tipa, odnosno s ponuđenim odgovorima, a ostala 3 su otvorenog tipa, odnosno deskriptivna. Kada je riječ o sadržaju samih pitanja, prvo pitanje odnosi se na vremensko razdoblje koje je korisnica provela u Domu, a u drugom korisnica navodi svoje ranije

iskustvo boravka u sigurnim kućama. Sljedećih 7 pitanja odnosi se na procjenu zadovoljstva boravkom u Domu (iskustvo boravka u cjelini, zadovoljstvo smještajem, zadovoljstvo prehranom, zadovoljstvo pravilima kućnog reda, zadovoljstvo radom stručnog tima, ispunjenost očekivanja te procjena odnosa). Ponuđeni odgovori su unaprijed određeni, gradacijom od »jako sam zadovoljna« do »nezadovoljna sam«. Zadnje pitanje je otvorenog tipa i nudi mogućnost davanja ideja za poboljšanje rada Doma ili dodatnog komentara.

Statistička obrada podataka

Za statističku analizu podataka korišten je SPSS 20.0 statistički program (IBM Corp., Armonk, NY, SAD), dok je za opisne odgovore korištena kvantitativna analiza sadržaja. Podaci su obrađivani metodama deskriptivne statistike. Kategorijske varijable prikazane su kao frekvencija i postotak, a za testiranje razlika među njima korišten je hi-kvadrat test. Razina vjerojatnosti od $p < 0,05$ uzeta je kao statistički značajna. Opisni odgovori su postupkom kodiranja prevedeni u kategorije te je primijenjena analiza sadržaja. Riječ je o istraživačkoj tehnici kojom se na objektivan način kvantitativno opisuje sadržaj (Milas, 2005.).

Etičke implikacije istraživanja

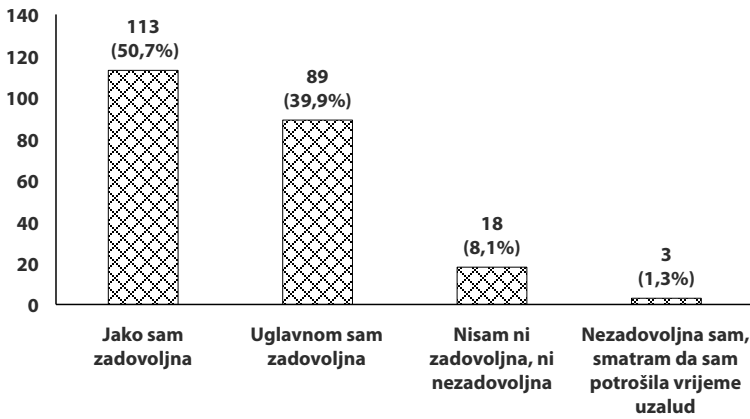
Istraživanje je planirano i provedeno sukladno temeljnim etičkim načelima rada navedenim u Etičkom kodeksu (HPD, 1996.), a to su: poštovanje ljudskih prava i dostojanstva osobe, kompetentnost, profesionalna i znanstvena odgovornost i integritet znanosti i struke (Milas, 2005.). Za provedbu analize evaluacija dobiveno je službeno odobrenje ravnateljice Doma »Duga-Zagreb« te Etičkog povjerenstva ustanove, budući da je riječ o ranjivoj skupini korisnika te je važno sačuvati njihovu anonimnost i visoku razinu sigurnosti i etičnosti tijekom analize i interpretacije rezultata. Važno je naglasiti kako su korisnice, ispunjavanjem evaluacijskog lista, dale svoju suglasnost za korištenje podataka isključivo u znanstveno-istraživačke svrhe.

REZULTATI EVALUACIJA TIJEKOM 10 GODINA POSTOJANJA USTANOVE

Svrha provođenja evaluacija počiva na ideji da primijenjene intervencije trebaju imati vidljiv ili mjerljiv način uspjeha, odnosno posljedica. Dakle, podaci dobiveni evaluacijom poboljšavaju uvid u prirodu određenog programa, njegove

učinkovitosti i pomažu u otklanjanju mogućih propusta ili poboljšanju postojećih ideja (Pietrzak i sur., 1990.).

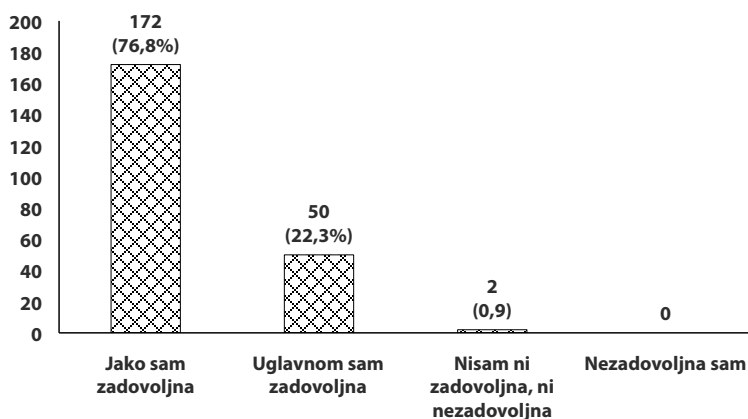
Budući da svi evaluacijski listići nisu bili u potpunosti ispunjeni, u naslovu svakog grafičkog prikaza navedeno je koliki je ukupan broj odgovora na pojedina pitanja. Na grafičkom prikazu prvi broj uvijek označava broj korisnika koje su dale taj odgovor, dok drugi broj označava postotak. Uz prikaz rezultata bit će ponuđena i interpretacija rezultata.



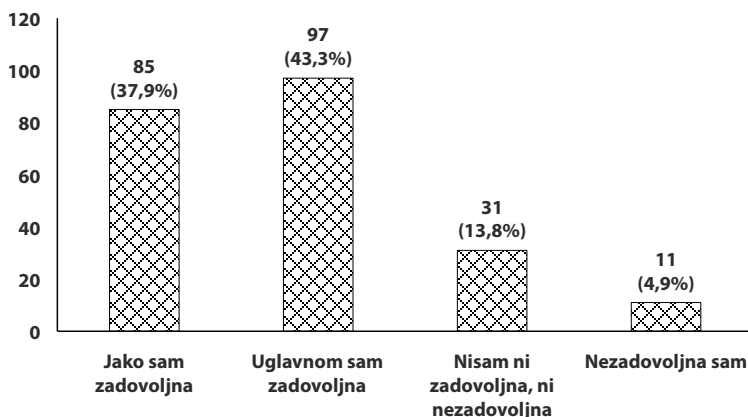
Slika 1. Procjena zadovoljstva iskustvom boravka u Domu »Duga-Zagreb« (N = 223)

Razlike u procjenama zadovoljstva su statistički značajne ($\chi^2 = 205,459$; $p < 0,01$). Vidljivo je da su korisnici generalno zadovoljni iskustvom boravka u ustanovi (Slika 1.). Ne postoje značajne razlike u broju korisnika koje su jako zadovoljne i uglavnom zadovoljne ($\chi^2 = 5,703$; $p > 0,05$), dok su utvrđene značajne razlike u broju korisnika koje su jako zadovoljne i onih koje procjenjuju da nisu ni zadovoljne ni nezadovoljne ($\chi^2 = 137,786$; $p < 0,01$) te onih koje su uglavnom zadovoljne i onih koje procjenjuju da nisu ni zadovoljne ni nezadovoljne ($\chi^2 = 94,224$; $p < 0,01$).

Razlike u procjenama zadovoljstva smještajem su statistički značajne ($\chi^2 = 308,625$; $p < 0,01$). Zadovoljstvo smještajem kao takvim vrlo je visoko, 99,1% korisnika procjenjuje da je jako zadovoljno ili uglavnom zadovoljno smještajem (sobom i zajedničkim prostorijama kao što su igraonica za djecu, dnevni boravak i blagovaona) u Domu (Slika 2.). Budući da nijedna korisnica nije iskazao nezadovoljstvo smještajem, možemo reći da se Dom »Duga-Zagreb« može pohvaliti odličnim uvjetima smještaja. No, i tu treba biti oprezan, budući da je obrađeno samo 64,18% evaluacija od ukupnog broja smještenih korisnika u 10-godišnjem periodu.



Slika 2. Procjena zadovoljstva smještajem (soba, zajedničke prostorije) (N = 224)

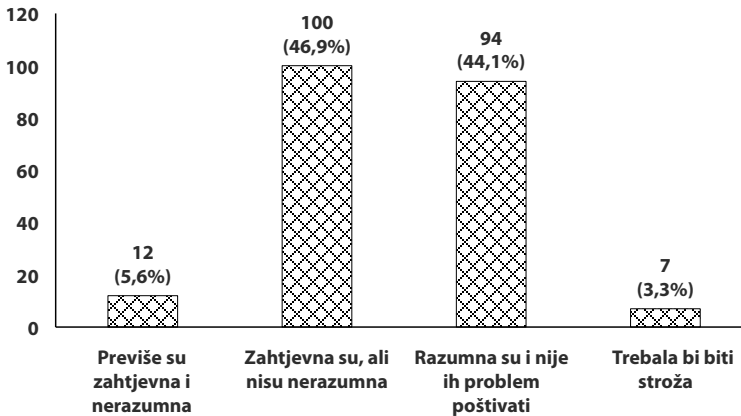


Slika 3. Procjena zadovoljstva prehranom koju Dom osigurava (N = 224)

Zadovoljstvo prehranom korisnica nešto je niže (Slika 3.), no razlike u procjenama pokazale su se statistički značajnima ($\chi^2 = 123,143$; $p < 0,01$). Ne postoje značajne razlike u broju korisnica koje izjavljuju da su jako zadovoljne i onih koje izvještavaju da su uglavnom zadovoljne ($\chi^2 = 1,582$; $p > 0,05$), dok su utvrđene značajne razlike u broju korisnica koje su jako zadovoljne i onih koje nisu ni zadovoljne ni nezadovoljne ($\chi^2 = 50,276$; $p < 0,01$) te onih koje procjenjuju da su uglavnom zadovoljne i onih koje nisu ni zadovoljne ni nezadovoljne ($\chi^2 = 68,063$; $p < 0,01$). Također su utvrđene značajne razlike u broju korisnica koje su jako zadovoljne ($\chi^2 = 114,083$; $p < 0,01$), uglavnom zadovoljne ($\chi^2 = 136,963$; $p < 0,01$), ni zadovoljne ni nezadovoljne ($\chi^2 = 19,048$; $p < 0,01$) u usporedbi s brojem korisnica koje procjenjuju da su nezadovoljne.

Veći postotak korisnica izražava zadovoljstvo prehranom. Ovdje je bitno imati na umu da žrtve dolaze iz raznih životnih okolnosti i imaju različite potrebe (Sullivan, 2011.) pa tako i različite potrebe vezane uz prehranu te od tuda vjerojatno i njihove razlike u procjenama.

Kao i većina sigurnih kuća za žrtve nasilja, Dom »Duga-Zagreb« ima svoj pravilnik u kojem su propisana prava i obveze korisnika smještaja. Pravilnik sadrži upute koje se prvenstveno odnose na korištenje usluga stručnog rada, korištenje inventara, zaštitu dostojanstva korisnika i zaposlenika, brigu za bolesne stanare Doma, brigu za djecu na smještaju, termine dežurstava stanara Doma, brigu o higijeni i prehrani, termine čišćenja, pranja rublja i peglanja, termine za slobodno vrijeme i odlazak na počinak. Razlike u procjenama zadovoljstva pravilima kućnog reda statistički su značajne ($\chi^2 = 192,469$; $p < 0,01$).

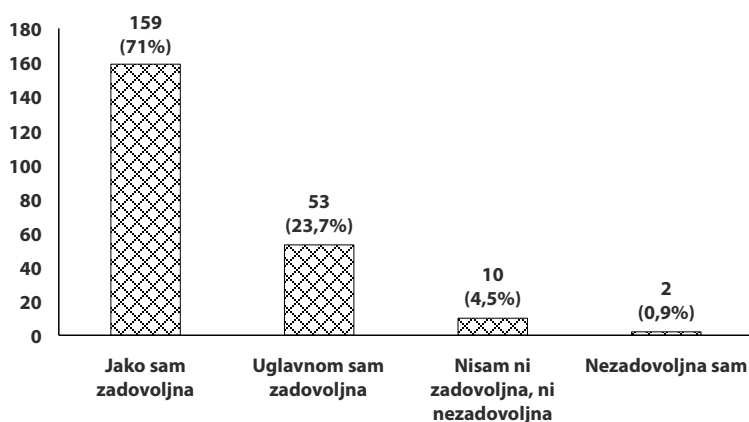


Slika 4. Procjena zadovoljstva pravilima kućnog reda Doma i ostalim pravilima koja vrijede za korisnike (N = 213)

Značajne razlike utvrđene su u broju korisnica koje procjenjuju da su pravila previše zahtjevna i nerazumna u usporedbi s onima koje procjenjuju da su pravila zahtjevna, ali nisu nerazumna ($\chi^2 = 138,286$; $p < 0,01$) te onima koje smatraju da su pravila razumna, ali ih nije problem poštovati ($\chi^2 = 126,868$; $p < 0,01$). Nisu utvrđene značajne razlike u broju korisnica koje procjenjuju da su pravila previše zahtjevna i nerazumna te onih koje smatraju da bi pravila trebala biti stroža ($\chi^2 = 2,632$; $p > 0,05$). Najmanji postotak korisnica davao je te odgovore (Slika 4.). Nisu utvrđene niti značajne razlike u broju korisnica koje smatraju da su pravila zahtjevna, ali nisu nerazumna te onih koje smatraju da su pravila razumna i nije ih problem poštovati ($\chi^2 = 0,371$; $p > 0,05$). Značajne razlike utvrđene su i u broju korisnica koje smatraju

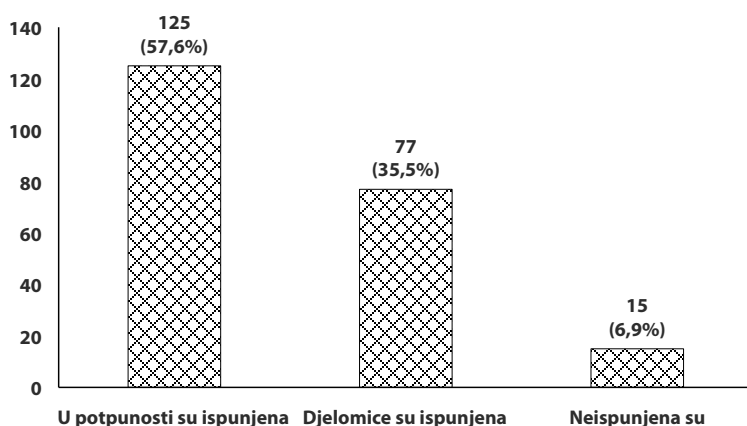
da bi pravila trebala biti stroža te onih korisnica koje smatraju da su zahtjevna, ali nisu nerazumna ($\chi^2 = 161,664$; $p < 0,01$) i onih koje smatraju da su pravila razumna i nije ih problem poštovati ($\chi^2 = 149,881$; $p < 0,01$).

Korisnicima smještaja Doma »Duga-Zagreb« svakodnevno su na raspolaganju stručni djelatnici (pravnica, socijalne radnice i psihologinja) koji im pružaju psihosocijalnu pomoć i podršku. Statistički značajne razlike na razini 1% utvrđene su u broju korisnica koje su davale pojedine odgovore pri procjeni zadovoljstva uslugama stručnog tima ($\chi^2 = 372,619$; $p < 0,01$). Vidljivo je da je zadovoljstvo stručnim timom vrlo visoko (Slika 5.), što ukazuje na kvalitetan stručni kadar ustanove.



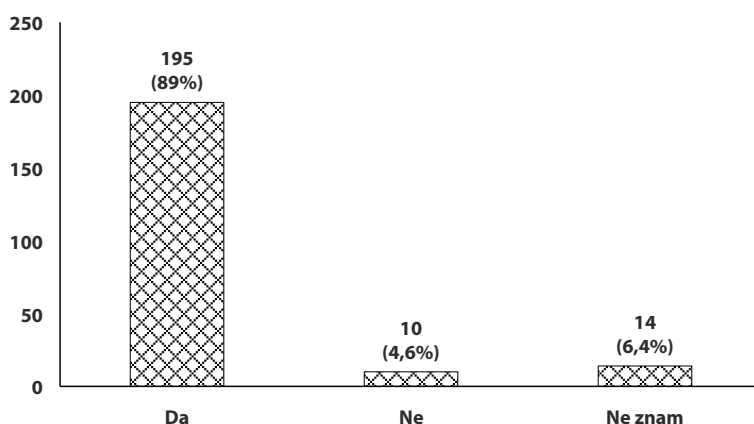
Slika 5. Procjena zadovoljstva uslugama stručnog tima koje su korisnice koristile za vrijeme boravka u Domu (N = 224)

Većina korisnika smještaja ima određena očekivanja o sigurnim kućama i smještaju u njima. Zanimalo nas je koliko su njihova prvotna očekivanja ispunjena. Utvrđene su značajne razlike ($\chi^2 = 126,138$; $p < 0,01$) u procjenama ispunjenosti očekivanja o smještaju (Slika 6.). Međutim, ne postoje značajne razlike u broju korisnica koje izjavljuju da su njihova očekivanja u potpunosti ispunjena i onih koje smatraju da su samo djelomice ispunjena ($\chi^2 = 22,812$; $p > 0,05$), dok postoje značajne razlike u broju korisnica koje smatraju da su njihova očekivanja neispunjena u usporedbi s onima koje izjavljuju da su u potpunosti ispunjena ($\chi^2 = 172,857$; $p < 0,01$) te djelomice ispunjena ($\chi^2 = 83,565$; $p < 0,01$).



Slika 6. Procjena ispunjenosti očekivanja o smještaju koja su korisnice imale prilikom dolaska na smještaj (N = 217)

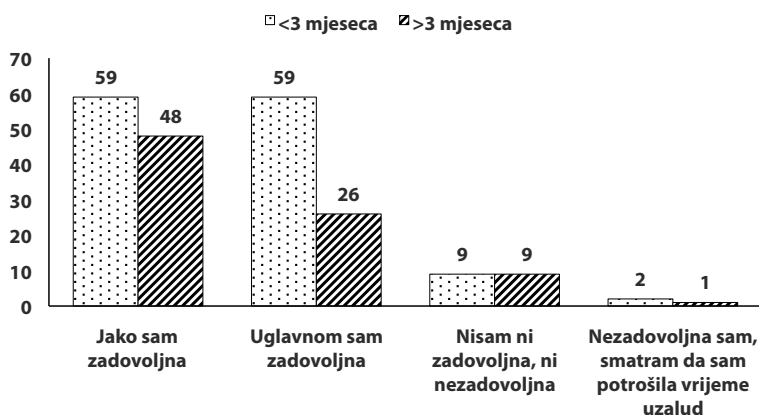
Kako bi se provjerilo jesu li tijekom boravka na smještaju poštovana temeljna ljudska prava i dostojanstvo korisnika, korisnice su odgovarale na pitanje »Osjećate li da se, za vrijeme boravka u Domu, prema Vama odnosilo s poštovanjem i da je očuvano Vaše ljudsko dostojanstvo?«. Većina korisnica izjavljuje da osjeća da se za vrijeme boravka u Domu prema njima odnosilo s poštovanjem i da je očuvano njihovo ljudsko dostojanstvo, dok manje od 5% korisnica ne smatra tako. 6,4% korisnica dalo je odgovor »ne znam« (Slika 7). Razlike su statistički značajne na razini 1% ($\chi^2 = 458,198$; $p < 0,01$). Međutim, razlike u broju korisnica koje su dale odgovor »ne« i »ne znam« nisu se pokazale statistički značajnim ($\chi^2 = 1,333$; $p > 0,05$).



Slika 7. Odgovori na pitanje »Osjećate li da se, za vrijeme boravka u Domu, prema Vama odnosilo s poštovanjem i da je očuvano Vaše ljudsko dostojanstvo?« (N = 219)

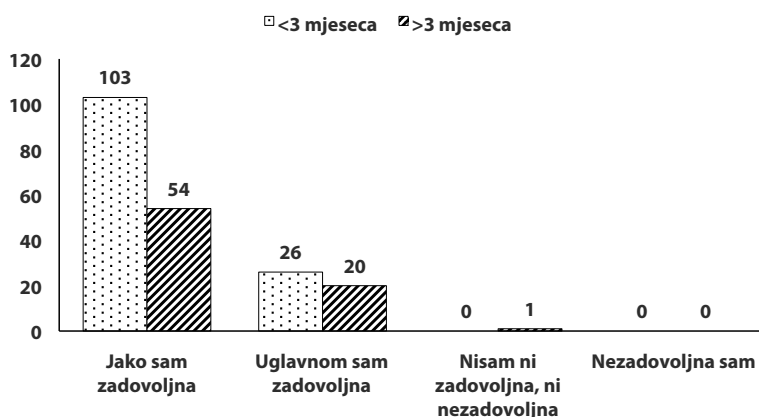
Usporedbe s obzirom na duljinu boravka na smještaju

Sullivan (2011.) navodi da je jedan od problema zbog čega neke organizacije koje pružaju pomoć žrtvama nasilja imaju otpor prema evaluacijama programa to što se žrtve u smještaju zadržavaju vrlo kratko razdoblje. Prosječna duljina boravka korisnika u smještaju (N = 214) u sigurnoj kući Dom »Duga-Zagreb« u periodu 2007.-2017. godina bila je 3 mjeseca (M = 3,06; SD = 2,861; minimalna duljina boravka bila je do mjesec dana, a maksimalna 14 mjeseci). Na osnovi prosječne duljine boravka, korisnice su podijeljeni u dvije skupine. Jednu skupinu činile su sve korisnice koje su u smještaju bile manje od 3 mjeseca (n = 129; 60,3%), a drugu one koje su bile duže od 3 mjeseca (n = 85; 39,7%). Bilo je zanimljivo usporediti postoje li razlike u zadovoljstvu pojedinim segmentima smještaja s obzirom na duljinu njihovog boravka u sigurnoj kući, kako bi se provjerilo utječe li duljina boravka na zadovoljstvo smještajem i uslugama koje smještaj nudi.



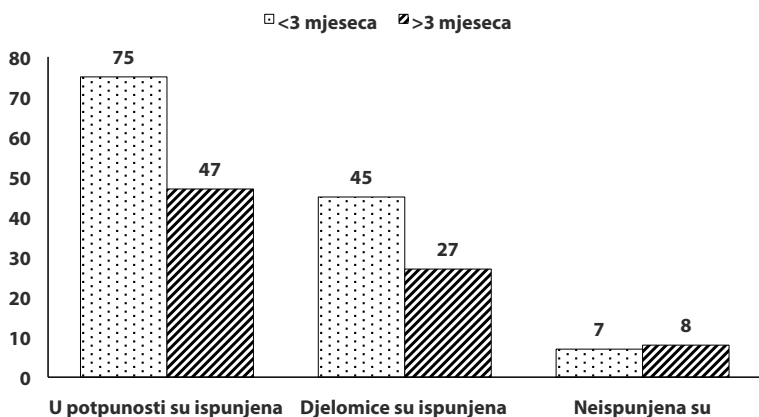
Slika 8. Usporedba procjena zadovoljstva iskustvom boravka u Domu »Duga-Zagreb« s obzirom na duljinu boravka

Nisu utvrđene značajne razlike u procjenama zadovoljstva boravkom između korisnica koje su bile smještene kraće od 3 mjeseca i onih koji su bile smještene dulje od 3 mjeseca ($\chi^2 = 1,416$; $p > 0,05$). Bez obzira na to koliko dugo su boravili u smještaju, korisnice su većinom jako zadovoljne iskustvom boravka u Domu (Slika 8.).



Slika 9. Usporedba procjena zadovoljstva smještajem s obzirom na duljinu boravka korisnica

Nisu utvrđene statistički značajne razlike u procjenama zadovoljstva smještajem s obzirom na duljinu boravka na smještaju ($\chi^2 = 0,401$; $p > 0,05$). Razlike u procjenama nezadovoljstva te oni koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni, nije bilo statistički opravdano računati zbog teoretskih frekvencija manjih od 5. Jednako kao i zadovoljstvo iskustvom boravka, zadovoljstvo smještajem je vrlo visoko kod korisnika, bez obzira na to koliko su dugo bili smješteni (Slika 9.).



Slika 10. Usporedba procjena ispunjenosti očekivanja o smještaju koje su korisnice imale prilikom dolaska na smještaj s obzirom na duljinu smještaja

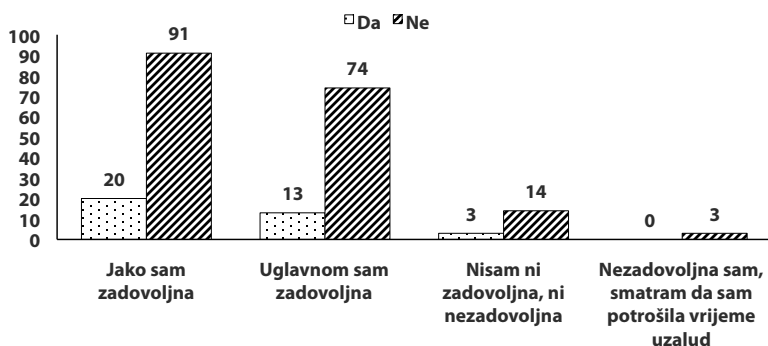
Nisu utvrđene značajne razlike u procjenama ispunjenosti očekivanja o smještaju s obzirom na duljinu boravka u smještaju ($\chi^2 = 1,367$; $p > 0,05$). Naj-

veći postotak korisnica u obje skupine procjenjuje da su njihova očekivanja u potpunosti ispunjena, dok najmanji postotak procjenjuje da su im očekivanja neispunjena (Slika 10.).

Vidljivo je da bez obzira na duljinu boravka u smještaju, korisnice imaju jednak trend davanja odgovora na pitanja iz evaluacijske ankete, odnosno da pretežito izvještavaju o zadovoljstvu smještajem i ispunjenosti očekivanja.

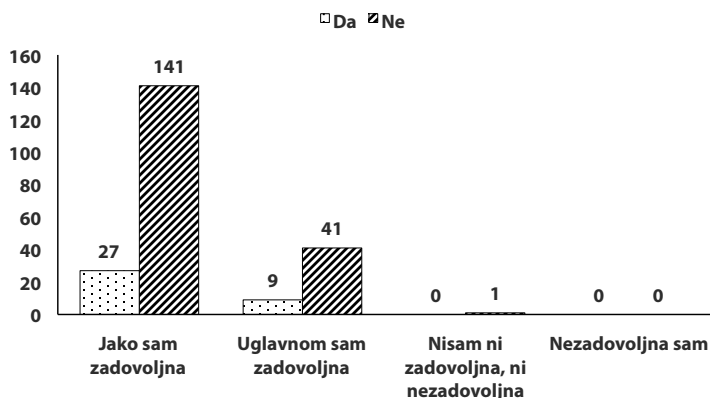
Usporedba evaluacija s obzirom na prethodno iskustvo smještaja

Jedno od pitanja bilo je i jesu li korisnice ikada ranije bile smještene u neki od domova ili skloništa za žrtve obiteljskog nasilja. Njih 36 (16,4%) ranije je bilo smješteno u druga skloništa, dok je 183 (83,6%) njih bilo po prvi put smješteno u sigurnu kuću. Zanimalo nas je postoje li razlike u pojedinim evaluacijskim pitanjima između korisnica koje imaju iskustvo boravka na nekom drugom smještaju i onih koje su po prvi puta smještene.



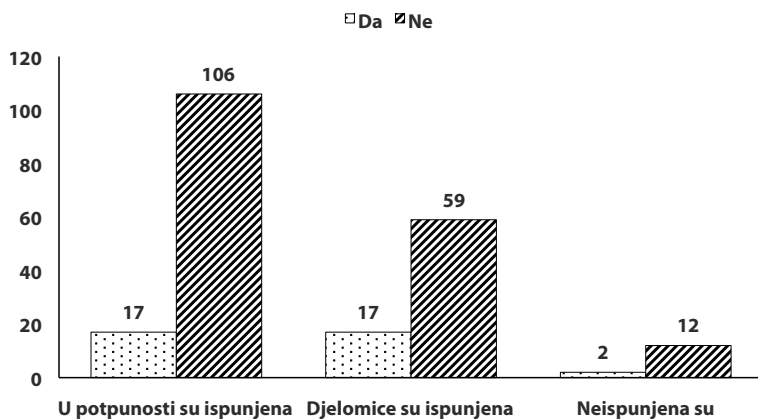
Slika 11. Usporedba procjena zadovoljstva iskustvom boravka u Domu »Duga-Zagreb« s obzirom na prethodno iskustvo smještaja

Nisu utvrđene značajne razlike u procjenama zadovoljstva boravkom između korisnica koje su bile ranije smještene u skloništa i onih koje nisu ($\chi^2 = 0,342$; $p > 0,05$). Zbog malog broja korisnica koje su bile nezadovoljne (teoretske frekvencije manje od 5) razlike u procjenama nezadovoljstva nije bilo statistički opravdano razmatrati. Bez obzira na njihovo prethodno iskustvo, korisnice uglavnom iskazuju zadovoljstvo iskustvom boravka u Domu »Duga-Zagreb« (Slika 11.).



Slika 12. Usporedba procjena zadovoljstva smještajem s obzirom na prethodno iskustvo smještaja

Nisu utvrđene niti statistički značajne razlike ($\chi^2 = 0,104$; $p > 0,05$) u procjenama zadovoljstva smještajem s obzirom na prethodno iskustvo boravka na smještaju (Slika 12.). Razlike u procjenama nezadovoljstva te oni koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni, nije bilo statistički opravdano računati zbog teoretskih frekvencija manjih od 5.



Slika 13. Usporedba procjena ispunjenosti očekivanja o smještaju koje su korisnice imale prilikom dolaska na smještaj s obzirom na prethodno iskustvo smještaja

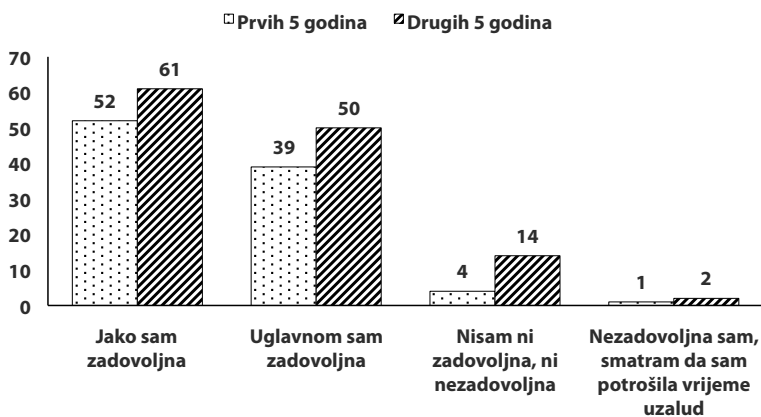
Najveći postotak korisnica koje nemaju prethodno iskustvo smještaja procjenjuje da su njihova očekivanja u potpunosti ispunjena, dok najmanji postotak procjenjuje da su im očekivanja neispunjena (Slika 13.). Skupina korisnica koja ima

prethodno iskustvo smještaja jednako često procjenjuje da su njihova očekivana u potpunosti ispunjena te da su ona djelomice ispunjena. Razlike između dvije skupine korisnika nisu statistički značajne ($\chi^2 = 2,516$; $p > 0,05$).

Iako se očekivalo da će se procjene zadovoljstva smještajem razlikovati između osoba koje su imale prethodno iskustvo smještaja i onih koje su po prvi put smještene u sigurnu kuću, takve se razlike nisu pokazale značajnima. Bez obzira na njihovo ranije iskustvo, najveći broj korisnica iskazuje zadovoljstvo iskustvom boravka i smještajem u Domu »Duga-Zagreb«.

Usporedba evaluacija s obzirom na period boravka (prvih pet i drugih pet godina)

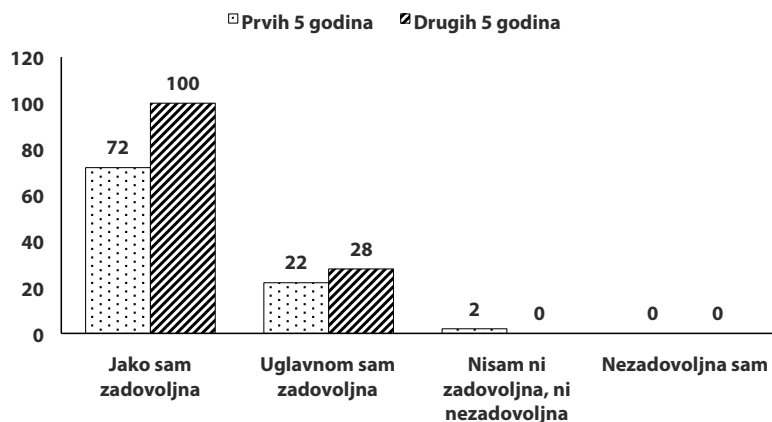
Za razdoblje prvih 5 godina »Duge-Zagreb« prikupljeno je ukupno 96 evaluacija (42,9%), dok je drugih 5 godina prikupljeno 128 (57,1%). Bilo je zanimljivo usporediti postoje li razlike u pojedinim evaluacijskim pitanjima između korisnica koje su smještene u razdoblju prvih pet godina postojanja »Duge-Zagreb« i onih koje su smještene drugih pet godina, budući da je prvih pet godina ustanova bila smještena na drugoj lokaciji. Međutim, uvjeti smještaja i pravilnik korisnicima se nisu značajnije mijenjali, dok je, kada je riječ o stručnom timu, bilo promjena.



Slika 14. Usporedba procjena zadovoljstva iskustvom boravka u Domu »Duga-Zagreb« s obzirom na razdoblje smještaja

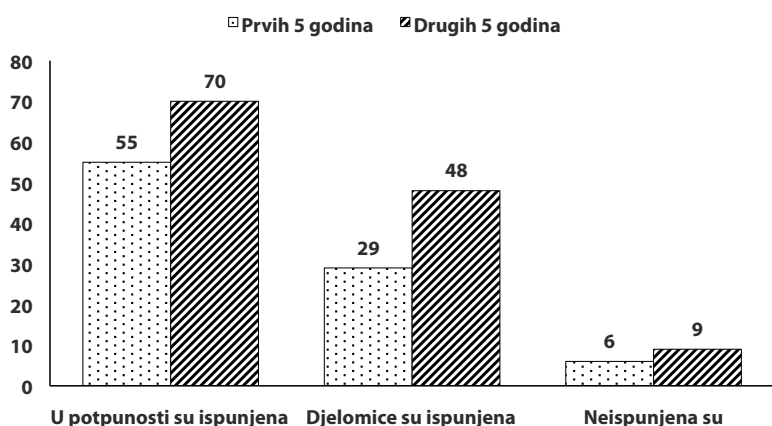
Nisu utvrđene značajne razlike u procjenama zadovoljstva boravkom između korisnica koje su smještene u prvih pet godina postojanja »Duge-Zagreb« i onih koje su smještene u razdoblju drugih pet godina postojanja »Duge-Zagreb« ($\chi^2 =$

3,608; $p > 0,05$). Zbog malog broja korisnika koje su bili nezadovoljne (teoretske frekvencije manje od 5) razlike u procjenama nezadovoljstva nije bilo statistički opravdano razmatrati. Rezultati evaluacija ukazuju da su bez obzira na to što se ustanova nalazila na različitim lokacijama, korisnice su u najvećem postotku zadovoljne iskustvom boravka u Domu (Slika 14.).



Slika 15. Usporedba procjena zadovoljstva smještajem s obzirom na razdoblje smještaja

Nisu utvrđene niti statistički značajne razlike ($\chi^2 = 0,073$; $p > 0,05$) u procjenama zadovoljstva smještajem s obzirom na razdoblje smještaja (Slika 15.). Razlike u procjenama nezadovoljstva te onih koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni smještajem nije bilo statistički opravdano računati zbog teoretskih frekvencija manjih od 5.



Slika 16. Usporedba procjena ispunjenosti očekivanja o smještaju koje su korisnice imale prilikom dolaska na smještaj s obzirom na razdoblje smještaja

Obje skupine korisnica u najvećem postotku procjenjuju da su njihova očekivanja u potpunosti ispunjena, dok najmanje često procjenjuju da su njihova očekivanja neispunjena (Slika 16.). Razlike u procjenama između ovih dviju skupina korisnica nisu statistički značajne ($\chi^2 = 0,803$; $p > 0,05$).

Prijedlozi za unaprjeđenje rada Doma

Kako bi se dobila potpunija povratna informacija, kao zadnje pitanje u evaluacijskom upitniku, postavljeno je otvoreno pitanje gdje su korisnice imale slobodu navesti vlastitu ideju, za koju smatraju da bi pomogla u unaprjeđenju pruženih usluga unutar Doma »Duga-Zagreb«. S obzirom da je riječ o otvorenom pitanju, za obradu dobivenih rezultata korištena je tematska analiza, pomoću koje su generirani kodovi, a potom dobiveni kodovi spojeni u teme. Od strane dvaju neovisnih evaluatora provjereno je odgovaraju li teme generiranim kodovima. U zagradama je brojčano prikazano koliko je bilo odgovora za određene teme i kodove (Tablica 1.).

Vidimo da su se prijedlozi najčešće odnosili na rad stručnog tima Doma, gdje korisnice ističu da je potrebno više poticati korisnice na samostalan rad, više vremena provoditi s njima u neformalnom druženju. 17 njih smatra da je potrebno više aktivnosti i rada s djecom, četvero ih ističe da je potrebno povećati slobodno vrijeme izvan ustanove, petero ih smatra da je potrebno prilagoditi jelovnik djeci. Ovakvi konkretni prijedlozi korisnika mogu voditi ka rastu i razvoju ustanove.

Potrebno je napomenuti kako je ipak veći dio odgovora bio tematski usmjeren na pohvale i zahvale ustanovi, u kojoj su korisnice boravile. Konkretno, njih 55 navelo je kako nemaju ideju za unaprjeđenje, već je sve bilo super (*»nemam ideju, sve je bilo super«*), zatim njih 24 su pohvalile rad stručnog tima (*»sve pohvale stručnom timu«*), dok se njih 18 zahvalilo na pruženim uslugama općenito (*»hvala vam za sve«*). Također, 11 odgovora se odnosilo na problem međuljudskih odnosa među korisnicama unutar ustanove (*»Mislim da bi žene manje odlazile da je unutar npr. dnevnog boravka realniji odnos među ženama i da svaka žena pazi-promatra svoje dijete – bilo bi to više nego dobro za sam odnos žena.«*), a dvije korisnice su se htjele ispričati za svoje ponašanje tijekom boravka u ustanovi (*»Molim vas da i vi meni oprostite sve što nije bilo u redu od mene.«*). Navedeni odgovori nisu obuhvaćeni tematskom analizom, s obzirom se ne radi o konkretnim idejama za unaprjeđenje.

Tablica 1. Prijedlozi za unaprjeđenje pruženih usluga

Teme	Kodovi
Prijedlozi vezani uz rad stručnog tima Doma (20)	Više poticati korisnice na samostalan rad (3) Više vremena provesti u neformalnom druženju s korisnicama od strane stručnog tima (3) Prilikom prijema na smještaj reducirati sadržaj (2) Poticati majke da provode više vremena s djecom (2) Više individualnog psihološkog rada (2) Više edukacije o odgoju djece (2) Program za zapošljavanje žena (2) Pružiti više pravnih informacija (2) Brža reakcija od strane stručnog tima (1) Prilagoditi rad stručnog tima kapacitetima korisnica (1)
Više aktivnosti i rada s djecom (17)	Više aktivnosti i sadržaja za djecu (11) Zapošljavanje dodatnog stručnog kadra za rad s djecom (6)
Prijedlozi organizacijsko-tehničke prirode (12)	Povećati slobodno vrijeme izvan ustanove (4) Omogućiti prostoriju za pušenje (2) Bolja lokacija (2) Omogućiti konzumaciju hrane u sobama (1) Ukinuti obilazak zaštitara po sobama (1) Vikendom omogućiti odlazak kod šire obitelji (1) Nabaviti službeni auto (1)
Prijedlozi vezani uz prehranu u Domu (10)	Prilagoditi jelovnik za djecu (5) Omogućiti ženama samostalnu pripremu svih obroka (2) Uvesti zdraviju prehranu (2) Poboljšati prehranu za vegetarijance (1)
Prijedlozi vezani uz organizaciju dežurstava (9)	Bolja organizacija dežurstva u Domu i čuvanja djece (5) Manje dežurstva (2) Rasteretiti dežurstva korisnica koje su zaposlene (1) Izuzeti osobe starije životne dobi od dežurstava (1)
Prijedlozi vezano uz Pravila kućnog reda (7)	Postrožiti Pravila kućnog reda (3) Bolje definirati Pravila kućnog reda (2) Blaža Pravila kućnog reda (2)

Teme	Kodovi
Zapošljavanje dodatnog stručnog kadra (5)	Zaposliti kuharicu (2) Zaposliti još jednog pravnika (1) Zaposliti medicinsku i patronažnu sestru (1) Zaposliti još jednu domaćicu (1)
Dodatni sadržaj za korisnike smještaja (5)	Uvesti tečaj kuhanja (2) Neki oblik fitnesa za korisnice (2) Uvesti radionice ručnog rada (1)
Ovakav smještaj organizirati za počinitelje, a ne za žrtve (1)	Ovakav smještaj organizirati za počinitelje, a ne za žrtve (1)

Praktične implikacije i metodološka ograničenja istraživanja

Evaluacije programa i projekata od važnosti su ne samo za provoditelje projekata, već i za njihove direktne i indirektne korisnike. Evaluacijama se može doći do službenih potvrda kvalitete od strane korisnika te uvida u manjkavosti i nedostatke koji izazivaju nezadovoljstvo korisnika, kako bi se oni otklonili i program poboljšao. Noviji trendovi načina financiranja rada sigurnih kuća odnose se prvenstveno na financiranje putem projekata za koje financijeri u pravilu traže empirijske pokazatelje efikasnosti rada, a evaluacije su dobar način provjere efikasnosti. Nadalje, evaluacije rada sigurnih kuća mogu dovesti do uspostave jedinstvenih standarda za rad svih sigurnih kuća na području Hrvatske, po uzoru na standarde kakve neke države imaju.

Način prikupljanja evaluacija kakav je primijenjen u ovom slučaju dobar je način prikupljanja subjektivnih procjena zadovoljstva korisnica smještajem i njegovim uslugama te se kao takav najčešće primjenjuje. No, postoje određene manjkavosti, kao što je moguća sumnja korisnica u anonimnost, budući da korisnice tek po izlasku iz sigurne kuće ispunjavaju evaluaciju, a najčešće izolirano napuštaju smještaj. Moguće je da korisnice daju socijalno poželjnije odgovore nego što bi to bilo da je proveden neki drugi način prikupljanja podataka, primjerice, elektronski ili na većoj skupini korisnica u isto vrijeme. Vrlo je važno prilikom interpretacije rezultata imati na umu jesu li rezultati prikupljeni od svih korisnica ili samo određenom broju njih, kao što je to ovdje bio slučaj. Zbog specifičnosti populacije i problema s kojima se takve osobe susreću te povremenih nenajavljenih napuštanja smještaja od strane korisnika, nije realno očekivati evaluacije svih korisnika. Provedeno istraživanje osim

znanstvene, ima i praktičnu korist. Budući da je ovo istraživanje prvo ovakve vrste u Hrvatskoj, trebalo bi poslužiti kao motivacija voditeljima drugih sigurnih kuća da provode slične evaluacije s ciljem poboljšanja postojećih programa, a za dobrobit svih korisnika.

ZAKLJUČCI

1. Većina korisnica iskazuje vrlo visoko zadovoljstvo iskustvom boravka na smještaju, zadovoljstvo smještajem, Pravilima kućnog reda, prehranom, uslugama stručnog tima. Procjenjuju da su njihova prvotna očekivanja većinom ispunjena te da se prilikom boravka u ustanovi prema njima odnosilo s poštovanjem i da je očuvano njihovo dostojanstvo.
2. Nisu utvrđene značajne razlike u procjenama zadovoljstva iskustvom boravka, smještajem, kao ni u ispunjenosti očekivanja između korisnica koje su u smještaju bile kraće od 3 mjeseca i onih koje su bile dulje od 3 mjeseca.
3. Nisu utvrđene značajne razlike u procjenama zadovoljstva iskustvom boravka, smještajem, kao ni u ispunjenosti očekivanja između korisnica koje su ranije bile smještene u sigurnu kuću i onih kojima je to bio prvi put da su smještene.
4. Nisu utvrđene značajne razlike u procjenama zadovoljstva iskustvom boravka, smještajem, kao ni u ispunjenosti očekivanja između korisnica koje su bile smještene u prvih pet godina i onih korisnica koje su bile smještene u drugih pet godina postojanja »Duge-Zagreb«.
5. Prijedlozi za unaprjeđenje rada Doma uglavnom se odnose na rad stručnog tima, rad s djecom, prijedloge organizacijsko-tehničke prirode te prijedloge vezane uz prehranu.

Važno je naglasiti da je dosta bitnije ispitati koliko je smještaj u sigurnoj kući pomogao osobi da lakše nastavi sa životom te koliko su usluge smještaja bile efikasne, nego ispitivati samo koliko su korisnice bile zadovoljne iskustvom smještaja i uslugama koje smještaj nudi. Istraživanja su pokazala da ljudi mogu razlikovati ova dva fenomena, stoga danas različite organizacije više zanima na koji su način usluge utjecale na klijenta, nego jesu li klijenti bili zadovoljni njima (Rallis i Bolland, 2004.).

LITERATURA

1. Ajduković, M. & Pavleković, G. (2004). *Nasilje nad ženom u obitelji*. Zagreb: DPP.
2. Barić, Ž. (2015). Dom za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja Duga Zagreb. *Epoha zdravlja: glasilo hrvatske mreže zdravih gradova*, 8 (1), 8-8.
3. Bennet, L., Riger, S., Schewe, P., Howard, A. & Wasco, S. (2004). Effectiveness of hotline, advocacy, counseling, and shelter services for victims of domestic violence. A statewide evaluation. *Journal of Interpersonal Violence*, 9 (7), 815-829.
4. Berns, N. (2004). *Framing the victim: Domestic violence media and social problems*. New York: Aldine de Gruyter.
5. Campbell, R. & Martin, P. Y. (2001). Services for sexual assault survivors: The role of rape crisis centers. In: Renzetti, C. M., Edleson, J. L. & Bergen, R. K. (eds.), *Sourcebook on violence against women*. Thousand Oaks, CA: Sage, 227-241.
6. Barić, Ž., Arlov Bokan, M., Bašić, E., Devčić, S., Pataky, M., Praštalo, J., Vujnović Radaković, D. & Vuković, S. (2017). »Duga« za partnere. Zagreb: Dom za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja »Duga-Zagreb«.
7. Hrvatsko psihološko društvo (1996). Etički kodeks Hrvatskog psihološkog društva. *Hrvatski psihologijski glasnik*, 3-4 (II), 5-10.
8. IBM Corporation (2011). *IBM SPSS statistics for windows, Version 20.0*. Armonk, NY: IBM Corp.
9. Kulenović, A. (1996). Evaluacija psihosocijalnih intervencija. U: Pregrad, J. (ur.), *Stres, trauma, oporavak*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 269-291.
10. Loseke, D. R. (1992). *The battered women and shelters: The social construction of wife abuse*. Albany: State University of New York Press.
11. Lyon, E., Lane, S. & Menard, A. (2008). *Domestic violence shelters: Survivors Experiences*. U.S. Department of Justice: National Institute of Justice.
12. Mamula, M. & Dijanić Plašč, I. (2014). Tipična žrtva obiteljskog nasilja u RH- sociodemografski profil. *Život i škola*, 32/2 (60), 111-128.
13. Mejovšek, M. (2013). Evaluacija intervencijskih programa u penologiji. *Kriminologija i socijalna integracija*, 21 (1), 1-165.
14. Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
15. Miller Clevenger, B. J. & Roe-Sepowitz, D. (2009). Shelter service utilization of domestic violence victims. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 19, 359-374.
16. Ministarstvo unutarnjih poslova (2018). *Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultat rada u 2017. godini*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova.

17. Pietrzak, J., Ramler, M., Renner, T., Ford, L. & Gilbert, N. (1990). *Practical program evaluation: Examples from child abuse prevention*. New York: Sage Publications.
18. Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova. (2016). *Popis skloništa i savjetovališta* Preuzeto s: <http://www.prs.hr/index.php/popis-sklonista-savjetovalista> (15.04.2017.).
19. Posavac, E. J. & Carey, R. G. (1982). *Program evaluation. Methods and cases studies. Englewood cliffs*. New York: Prentice-Hall.
20. Rallis, S. F. & Bolland, K. A. (2004). What is program evaluation? Generating knowledge for improvement. *Archival Science*, 4, 5-16.
21. Sullivan, C. M. (2011). Evaluating domestic violence support service programs: Waste of time, necessary evil, or opportunity for growth? *Agression and Violent Behavior*, 16, 354-360. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2011.04.008>
22. Svjetska zdravstvena organizacija (2009). *World health statistics 2009*. Paris: World Health Organization.
23. Svjetska zdravstvena organizacija (2013). *Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence*. Rome: World Health Organization.
24. The advocates for Human Rights, Autonomna ženska kuća Zagreb & Bulgarian Gender Research Foundation (2012). *Implementacija hrvatskog zakonodavstva vezanog uz partnersko nasilje. Izvještaj o ljudskim pravima*. Zagreb: Autonomna ženska kuća Zagreb.
25. Zakon o socijalnoj skrbi (2013, 2014, 2015, 2016, 2017). *Narodne novine*, 157/2013., 152/2014., 99/2015., 52/2016., 16/2017., 130/2017.
26. Zore, P. & Drožđan-Kranjčec, A. (2014). Minimalni standardi-feministički model socijalnih usluga za rad sa ženama žrtvama nasilja. U: Zore, P. & Vukmanić Rajter, M. (ur.), *Minimalni standardi-feministički model socijalnih usluga za rad sa ženama žrtvama nasilja*. Zagreb: Ženska soba-Centar za seksualna prava, 1-32.
27. Women against Violence Europe (2018). *WAVE Country report 2017 statistical factsheet*. Vienna: WAVE.

Estera Bašić

The home for juvenile and adult victims of domestic violence »Duga Zagreb«

Nikolina Šaravanja

University of Mostar, BiH

Faculty of Humanities and Social Sciences

Department of Psychology

Željka Barić

The home for juvenile and adult victims of domestic violence »Duga Zagreb«

SATISFACTION OF FEMALE VICTIMS OF DOMESTIC VIOLENCE WITH THEIR STAY IN WOMEN'S SHELTER

ABSTRACT

Services for victims of domestic violence slowly began to develop in late 19th century, while in our area they started operating in the early 1990s due to the feminist movement that began its development in Croatia at the time. Today the situation has improved as we are witnessing a growing number of services aimed at assisting and supporting victims of domestic violence and their psycho-social rehabilitation. However, given the needs of our society, access to and availability of these services is still unsatisfactory. Women's shelters are one of the key services for victims of domestic violence, in crisis situations and situations of major escalation of violence, and are aimed at offering protection to victims of domestic violence and psycho-social rehabilitation. The shelter »Duga Zagreb«, a social care facility established in 2007, was founded by the City of Zagreb, which recognised the need for this type of service. After 10 years of work, we want to gain insight into the level of satisfaction with stay in the shelter and thus raise the topic of the necessity of process evaluation and programme evaluation, aimed at gaining insight into the quality of provided services and opportunities for improvement. The results show that most beneficiaries are satisfied with their stay in the shelter, and there were no statistically significant differences in the level of satisfaction when compared to the previous experience or duration of stay, but suggestions for improvement are various and can help improve the services provided.

Key words: *female victims of domestic violence, women's shelters, process evaluation.*



Međunarodna licenca / International License:

Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0.

