ЈУ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНИ ДЕЈНОСТИ – СКОПЈЕ

СТАНДАРД И ПРОЦЕДУРИ ЗА РАБОТА НА ЦЕНТАР ЗА ЛИЦА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО (ЗАСОЛНИШТЕ)

Скопје, Јануари 2018

СТАНДАРДИ И ПРОЦЕДУРИ ЗА РАБОТА НА ЦЕНТАР ЗА ЛИЦА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО (ЗАСОЛНИШТЕ)

Принципи

1. Родова перспектива и недискриминација;
2. Итност и должно внимание
3. Ефикасна заштита;
4. Почитување на интегритетот и достоинството
5. Одговорност и професионалност во постапувањето
6. Должно внимание на правата, интересите и потребите на жртвата;
7. Тајност, доверливост при размена на податоците;
8. Сигурност, безбедност на жртвата и избегнување на дополнителна виктимизација;
9. Доброволност, партиципативност и согласност на жртвите за престој и вклучување во активностите на Центарот за жртви на семејно насилство / Засолништето

СТАНДАРД
ЗА РАБОТА НА ЦЕНТАР ЗА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО / ЗАСОЛНИШТЕ

Центарот за жртви на семејно насилство (ЦЖСН), односно засолништето располага со капацитети, процедури и програма за работа и привремено згрижување на жртви на семејно насилство

Индикатори:

1) ЦЖСН има соодветни просторни капацитети за привремено згрижување на жртвите на семејно насилство (просторија за стручните работници, сместувачки капацитети за жртви на семејно насилство, кујна, пристап до санитарен чвор и можност за одржување на личната хигиена и хигиената на просторот)[1];
2) ЦЖСН е лоциран во централно градско подрачје, каде што има соодветни инфраструктурни објекти – полициска станица, здравствен дом, училиште, градинка, пристап до јавен градски превоз;
3) ЦЖСН е пристапен за лица со телесна попреченост и пречки во движењето.
4) ЦЖСН има соодветна канцелариска, техничка, информатичка опрема за непречено спроведување на стручната работа и активностите со жртвите на семејно насилство.
5) ЦЖСН кој згрижува деца заедно со мајки – жртви на семејно насилство има соодветни дидактички материјали за непречено спроведување на активностите со деца (од училишна и предучилишна возраст).
6) Стручната работа во ЦЖСН ја спроведуваат стручни лица од следните профили: психолог, социјален работник и педагог, кои имаат специјализирани обуки за работа со жртви на семејно насилство.
7) Жртвата на семејно насилство е информирана за начинот на работа и е согласна да се придржува до Куќниот ред во Центарот за жртви на семејно насилство / Засолништето.
8) Стручните лица ја евидентираат својата работа во соодветна и унифицирана евиденција и документација.
9) Работата на ЦЖСН е супервизирана, мониторирана и евалуирана.
10) ЦЖСН има Програма за работа со жртвите на семејно насилство.

---

1 Правилник за нормативите и стандардите за основање и започнување со работа на установи за социјална заштита-Центар за лица-жртви на семејно насилство(Службен весник на РМ бр.33/07).

11) Стручните лица во ЦЖСН имаат континуирани обуки за работа со жртви на семејно насилство.

ПРОЦЕДУРИ

ЗА ЗГРИЖУВАЊЕ НА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО ВО ЦЕНТАР ЗА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО / ЗАСОЛНИШТЕ

1. УПАТУВАЊЕ

Упатувањето во ЦЖСН[2] / засолништето може да биде од:

- Центар за социјална работа
- Невладина организација
- Полиција

2. КОРИСНИЦИ, КРИТЕРИУМИ ЗА КОРИСТЕЊЕ И ТРАЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ ОБЕЗБЕДУВАНИ ОД ЦЖСН / ЗАСОЛНИШТЕ

Центарот за жртви на семејно насилство обезбедува дневно и привремено прифаќање и згрижување на возрасни и деца-жртви на семејно насилство, кое може да трае најмногу три месеца со можност за продолжување за уште три месеца, дава советодавни услуги, услуги во врска со исхрана, дневен престој, згрижување, одржување на хигиена и културно-забавни активности.
За специфични случаи по процена на Центарот за социјална работа, сместувањето во центарот за лица - жртви на семејно насилство може да продолжи најмногу за уште шест месеца.

Критериуми за сместување на жртви на семејно насилство во Центар за жртви / засолниште се:

- Отворена опасност и закана за животот и здравјето на жртвата, заради примена на физичка сила, закана или заплашување од друг член на семејнството и
- Отсуство на ресурси во семејната средина за прифаќање и ургентно и безбедно згрижување на жртвата на семејно насилство (и евентуално децата).

3. ПРИЕМ

Приемот на жртвата во ЦЖСН / засолниште се врши во придружба на службено лице (од ЦСР, НВО, МВР).

---

2 Центар за жртви на семејно насилство

3.1. Прием во Засолниште координирано од ЦСР

Жртвата може да биде примена со и без придружна документација.

Жртва на семејно насилство може да биде примена без документација -доколку згрижувањето е ургентно и интервентно, заради животно-загрозувачки околности, кога жртвата е донесена од НВО, МВР или ЦСР.

Во тек на натамошното постапување, ЦСР задолжително обезбедува соодветна документација.

Под соодветна документацијата се подразбира: наод и мислење на стручен тим од месно надлежниот ЦСР, план за индивидуална работа со жртвата и решение за упатување во ЦЖСН, во кое е назначена должината на престојот.

3.2. Прием во ЦЖСН / засолниште координирано од НВО и упатување во ЦСР

При приемот, жртвата се информира за видот на услугите кои ги обезбедува ЦЖСН, како и со Куќниот ред, по што од жртвата се зема Изјава за согласност за почитување на Куќниот Ред.

- Граѓанската организација одредува лице од тимот што ќе го следи случајот од моментот на сместување, се до напуштање на ЦЖСН, и ќе соработува со надлежните органи, кои понатаму продолжуваат да работат со жртвата (ЦСР; МВР, образовна установа и др. релевантни институции);
- Согласно *Протоколот за меѓусебната соработка на надлежните институции и здруженија за заштита и спречување од семејното насилство*[3]**,** а заради остварување на различни права и услуги во надлежност на ЦСР, граѓанската организација ја упатува жртвата во Центарот за социјална работа, според местото на живеење на жртвата, и при тоа ѝ обезбедува придружба од претставник на граѓанската организација;

4. УСЛУГИ И СТРУЧНА РАБОТА СО ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО ВО ЦЖСН / ЗАСОЛНИШТЕ

Стручната работа во ЦЖСН / засолниште се реализира врз основа на годишна програма за работа, како и во рамките на законски предвидените услуги за сместените жртви на семејно насилство, и тоа:

3 Службен весник на РМ, бр. 143/15

- Обезбедува нужно сместување за лицето - жртва на насилство, кое може да трае три месеци, со можност за продолжување за уште три месеци. Во исклучителни случаи, по проценка од ЦСР сместувањето во ЦЖСН може да се продолжи за уште најмногу до шест месеца. Сместување подразбира обезбедување на основните услови за престој како: храна, хигиена, прва медицинска помош и основни лекарства. Сместувањето во засолниште е бесплатно; Во текот на 24 часа секогаш има присутно најмалку едно вработено лице во ЦЖСН.
- Обезбедува соодветна психосоцијална интервенција, третман и стручна советодавна работа;
- Доколку со жртвата има и малолетни деца кои се на редовно школување, стручните работници обезбедуваат продолжување на редовното образование на децата;
- Кога жртвата е упатена во ЦЖСН преку ЦСР, стручниот тим од ЦЖСН –освен задоволување на основната потреба на жртвата (и евентуално нејзините деца) за сместување во засолниште, реализира и активностите за психо-социјална помош, поддршка и други активности содржани во планот за индивидуална работа, изготвен во ЦСР; Стручните работници од ЦЖСН постојано го следат и евалуираат прогресот на активностите согласно планот, и за секоја промена на состојбата на жртвата благовремено го информираат месно-надлежниот ЦСР;
- Кога жртвата е засолнета во ЦЖСН / засолниште, кое е координирано од НВО, стручниот тим изготвува:
    - Стручно мислење од тимот на стручни работници во ЦЖСН, кое ќе содржи податоци за: потребата од сместување на жртвата; времетраењето на сместувањето; податоци за услуги за помош, поддршка и заштита на жртвата и нејзините деца доколку се сместени со неа;
    - План за работа со жртвата (како и за нејзините деца, доколку жртвата е згрижена со нив), при што активностите во планот ќе бидат адекватни на проценетиот статусот на жртвата, од аспект на психичка состојба, здравствен, емоционален и социјален статус.
- Процесот на реинтеграција на жртвата, започнува непосредно по приемот на жртвата во објектот, така што стручните работници од ЦЖСН, заедно со ЦСР работат на обезбедување на поддршка за економско јакнење и зголемување на животните вештини, согласно проценетите потреби во Планот за индивидуална работа.
- Стручниот тим воспоставува соработка со училиштето и ја информираа стручната служба од училиштето за состојбата на децата (кога тие се згрижени во ЦЖСН, заедно со својата мајка);
    - Реализира соработка и ги упатува жртвите до соодветните институции, во согласност со проценетите потреби, како и врз основа на Протоколот за меѓусебната соработка на надлежните институции и здруженија за заштита и спречување од семејното насилство

- Стручниот персонал во своето работење ги применува методите и техниките за работа со возрасни и деца жртви на семејно насилство.

5. ПЕРСОНАЛ И СТРУЧЕН ТИМ

- При вработување или работно ангажирање на лицата кои работат во ЦЖСН / засолниште се води сметка за родовиот пристап во изборот на стручниот персонал, што е во согласност со целната група на жртви, на кои согласно Програмата на засолништето им се обезбедуваат услуги на сместување во ЦЖСН. (На пример, стручните работници од ЦЖСН/засолниште, кое обезбедува згрижување на жени жртви на семејно насилство-се препорачува да бидат од женски пол).
- Стручни лица или волонтери кои можат да работат во ЦЖСН / засолниште се професионалци од следниот профил: социјален работник, психолог и педагог.
- Стручните лица од ЦЖСН треба да поминат обуки (во траење од минимум 30 часа) од областа на семејното насилство.

6. ЕВИДЕНЦИЈА И ДОКУМЕНТАЦИЈА

Активностите и работата со жртвите на семејно насилство во ЦЖСН/ засолниште се бележи во соодветни обрасци, и тоа:

1. Изјава за согласност за престој во Центар за жртви на семејно насилство и почитување на Куќен Ред
2. Изјава за согласност за давање податоци
3. Регистар на корисници во Центар за жртви на семејно насилство
4. Евиденциона карта на корисник
5. Бележник на средби и работилници со корисник во ЦЖСН
6. Лист за следење на работата со корисник во ЦЖСН
7. Извештај за работата на Центарот за жртви на семејно насилство
8. Табела за мониторирање на стандардот за работа на ЦЖСН / Засолниште

7. МОНИТОРИНГ И ЕВАЛУАЦИЈА

Мониторинг на работата на Центарот за жртви на семејно насилство го врши Министерството за труд и социјална политика и ЈУ Завод за социјални дејности – Скопје.

Центарот за жртви на семејно насилство за својата работа на секои шест месеци ги известува Националното координативно тело против семејно насилство, Националното координативно тело за заштита на деца од злоупотреба и занемарување (кога во засолништето има сместени деца со својата мајка) и ЈУ Заводот за социјални дејности - Скопје.

ПРИЛОЗИ

1. Изјава за согласност за престој во Центар за жртви на семејно насилство и почитување на Куќен Ред
2. Куќен Ред во ЦЖСН
3. Изјава за согласност за давање податоци
4. Регистар на корисници во Центар за жртви на семејно насилство
5. Евиденциона карта на корисник
6. Бележник на средби и работилници со корисник во ЦЖСН
7. Лист за следење на работата со корисник во ЦЖСН
8. Извештај за работата на Центарот за жртви на семејно насилство
9. Табела за мониторирање на стандардот за работа на ЦЖСН / Засолниште

И З Ј А В А

за согласност за престој во

Центар за жртви на семејно насилство

Јас ___________________________________ од _________________

со ЕМБГ______________________ со место на живеење во _________________

ИЗЈАВУВАМ

дека сум согласна / согласен да прифатам доброволно сместување и користење на услугите кои ги нуди Центарот за жртви на семејно насилство. Исто така се согласувам да го почитувам и да се придржувам кон Куќниот Ред во Центарот за жртви на семејно насилство.

Се согласувам да престојувам во Центарот за жртви на семејно насилство три месеци со можност за продолжување за уште три месеца, започнувајќи од денот на сместување.

Оваа изјава ја потпишувам доброволно, без никаква принуда и однапред запознаена / запознаен со услугите кои ги нуди Центарот за жртви на семејно насилство.

Потпис на лицето кое дава изјава: Име и презиме на стручно лице од ЦЖСН

_______________________________ ____

Дата на пополнување на изјавата /__/__/ /__/__/ /__/__/__/__/

ИЗЈАВА ЗА СОГЛАСНОСТ ЗА ДАВАЊЕ ПОДАТОЦИ

Врз основа на Законот за заштита на лични податоци (Службен весник бр. 7/2005; 103/2008; 124/2010 и 135/2011) со ова ја изразувам мојата согласност за користење на моите лични податоци за евиденција на корисници по ризици и демографски обележја.

Потпис на лицето кое дава изјава:

Име и презиме на стручен работник,
кој ја зема изјавата:

______________________________________   ___________________________________

Дата на пополнување

на изјавата

/__/__/ /__/__/ /__/__/__/__/

К У Ќ Е Н Р Е Д

Во Центар за жртви на сексуално насилство

Со овој куќен ред се пропишуваат правилата за однесување на лицата коишто престојуваат во Центар за жртви на сексуално насилство (во понатамошен текст ЦЖСН).

Сите лица коишто престојуваат во ЦЖСН се должни да ги почитуваат следниве правила:

1. Употреба на инвентарот

Секој корисник на услугите е должен да внимава на сите предмати кои се наоѓаат во просториите на ЦЖСН.

Забрането е намерното оштетување или уништување на инвентарот. Апаратите за домаќинство ќе се користат во договор со вработените.

2. Движење надвор од Кризниот центар

Од безбедносни причини излегувањето од ЦЖСН без најава и одобрение не е дозволено. Корисниците на услуги самостојно можат да излезат надвор по предходен договор со вработените и пополнување на писмена изјава. Доколку се оцени дека за корисникот на услугата има закани и загрозување на безбедноста, излегувањето се прави со придружба обезбедена од вработените на ЦЖСН.

3. Хигиена

Корисниците на услуги кои престојуваат во ЦЖСН, се должни да ја одржуваат хигиената и уредноста на просториите како и да одржуваат лична хигиена додека престојуваат во него.

4. Користење на телефон

Од безбедносни причини користењето на телефонски услуги ќе биде овозможено по предходен договор со вработените.

5. Оброци и исхрана

Корисниците на услуги кои престојуваат во ЦЖСН ќе ги приготвуваат своите оброци самостојно. Потребните прехранбени продукти се набавуваат од страна на вработените со претходен договор со корисниците. Сите корисници се должни да внимаваат на уредноста на кујната. Храна се подготвува од 8.00 до 22.00 часот. Не е дозволено јадење во спалните.

Строго е забрането внесување и употреба на алкохол и наркотични средства.

6. **Учество во активности**

Корисниците на услуги се охрабруваат да учествуваат во сите активности организирани од страна на вработените.

Не е дозволено слушање на гласна музика, гледање телевизија по 24.00 часот.

Корисниците се мотивираат да се однесуваат на одговорен начин, да имаат не-дискриминаторски однос кон останатите корисници.

7. **Безбедност**

Локацијата на ЦЖСН е тајна и од безбедносни причини не смее да се оддава никому.

Посета на роднини, пријатели, средбите со нив ќе се организираат надвор од ЦЖСН.

8. **Разно**

Корисниците на услуги се должни да се однесуваат како да се наоѓаат во семејна средина.

Строго е забрането насилничко однесување.

Корисниците на услуги се должни да се однесуваат со почит и внимание кон вработените.

Пушењето е дозволено само на балкон.

Р Е Г И С Т А Р

НА КОРИСНИЦИ ВО ЦЕНТАР ЗА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО

Реден број	Име и презиме и адреса	Начин на упатување во ЦЖСН: од ЦСР (кој), полиција или НВО	Број на решение (ако е упатен од ЦСР)	Дата на почеток на сместување	Дата на престанок на сместување	Забелешка

БЕЛЕЖНИК НА СРЕДБИ И РАБОТИЛНИЦИ[4] СО КОРИСНИК ВО ЦЖСН

Име и презиме на лицето: ____

Дата	Вид на активности и применети техники за работа

4 Вид на активност/ применета техника, обработувана тема, соработливост, договорени активности со жртвата, белешки од индивидуални постигнувања во рамките на одработената активност

ЕВИДЕНЦИОНА КАРТА

НА КОРИСНИК НА УСЛУГИ ВО ЦЖСН

1. Име и презиме на корисникот	13. Реден број, под кој корисникот е заведен во Регистарот на корисници
	14. Број на решение (за корисници упатени од ЦСР): ______________________
2. Пол: м ☐ - ж ☐ 3. Национаност 4.Времетраење на сместувањето: _______ мес.	15. Кооординатор на предметот во ЦСР (име, презиме и телефон)
5. Дата на раѓање или ЕМБГ: /__/__/__/__/__/__/__/__/__/__/__/__/__/	16. Контакт податоци од матичниот лекар (име, презиме и телефон)
6. Адреса:	17 Дата на почеток на сместувањето:
7. Телефон: 8. Држзвјанство: 9. Занимање	18. Дата на престанок на сместувањето
10. Брачна состојба:	19. Причина за престанок на услугите на сместување во ЦЖСН
11. Општа состојба во која е примен корисникот и вид на доживеано семејно насилство:	20. Какви услуги се обезбедени на корисникот до моментот на излегување од ЦЖСН:
12. Контакт податоци за лице од семејството или др. блиско лице на корисникот на услуги во ЦЖСН (име, презиме, телефон):	Забелешка:

ЛИСТ

за следење на работата со корисник во ЦЖСН[5]

Име и презиме на корисник: ____

Работата ја реализира:

____

име и презиме / профил на стручно лице

Дата	**Реализирани активности** **(тема која се обработува, времетраење на средба, други белешки)**

5 Листот за бележење индивидуални средби / групни работилници со корисниците на советувалишни услуги е наменет за лесен и брз преглед на дневни / неделни / месечни активности на стручното лице во советувалиштето.

И З В Е Ш Т А Ј

ЗА РАБОТАТА НА ЦЕНТАРОТ ЗА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО

Период за кој се поднесува извештајот:

Број на сместени лица заклучно со /__/__/__/__/__/__/__/__/__/: ________

Број на ново-сместени лица за периодот од _________ до: _________: _______

Број на корисници, на кои им завршил престојот, за периодот

од _____ до: _________: _______

Наративен коментар за реализираните активности и постигнати резултати со корисниците, за периодот за кој се поднесува извештајот:

ТАБЕЛА ЗА МОНИТОРИРАЊЕ НА СТАНДАРДОТ

ЗА РАБОТА НА ЦЕНТАР ЗА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО / ЗАСОЛНИШТЕ

Индикатори за исполнетост на стандардот	Да	Не	Забелешки
Простор, опрема и локација			
1. ЦЖСН има соодветна канцелариска, техничка, информатичка опрема и соодветни дидактички материјали за непречено спроведување на психо-социјална интервенција и третман (со возрасни и деца) жртви на семејно насилство.;			
2. ЦЖСН располага со сместувачки капацитети за жртви на семејно насилство, кујна, пристап до санитарен чвор и можност за одржување на личната хигиена и хигиената на просторот			
3. ЦЖСН е пристапен за лица со телесна попреченост и пречки во движењето.			
4. Психосоцијалната помош и поддршка на деца-жртви на семејно насилство, се реализира во соодветни просторни услови, прилагодени за работа со деца;			
5. ЦЖСН е лоциран во централно градско подрачје, каде што има соодветни инфраструктурни објекти			
Кадри			
6. Услугите во ЦЖСН ги даваат стручни лица од следните профили: психолог, социјален работник и педагог, кои имаат специјализирани обуки за работа со жртви на семејно насилство.			
7. Стручните лица од ЦЖСН посетуваат континуирани обуки за семејно насилство			
Процедури			
8. Жртвата на семејно насилство е информирана за начинот на работа, согласна е да се придржува кон Куќниот Ред и да добива услуги во ЦЖСН, согласно планот за индивидуална работа.			
9. При советувалишната работа со жртвите се обезбедува атмосфера на сигурност, безбедност и неосудување			
10. Стручните лица ја евидентираат својата работа во соодветна и унифицирана евиденција и документација.			
11. ЦЖСН за жртви на семејно насилство ги почитува обврските од *Протоколот за постапување за меѓусебната соработка на надлежните институции и здруженија за заштита и спречување од семејното насилство* (упатување во ЦСР и испраќање извештаи);			
12. Работата на ЦЖСН е супервизирана, мониторирана и евалуирана.			
Програма за работа			

13. ЦЖСН има Програма за работа со жртвите на семејно насилство.			

(*Наменето за службени лица кои ќе го мониторираат работењето на ЦЖСН)