



SMERNICE ZA KVALITET SKLONIŠTA ZA ŽRTVE NASILJA NAD ŽENAMA I NASILJA U PORODICI

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Smernice za kvalitet skloništa za žrtve nasilja nad ženama i nasilja u porodici

Poboljšanje usluga za žrtve na Kosovu *

Autori:

Rosa Logar
Međunarodni konsultant

Ariana Qosaj-Mustafa
Lokalni konsultant

Februar 2021.

* Sva pozivanja na Kosovo, bilo na teritoriju, institucije ili stanovništvo, u ovom tekstu shvataju se u potpunosti u skladu sa Rezolucijom 1244 Saveta bezbednosti Ujedinjenih nacija i bez prejudiciranja statusa Kosova.

*Za mišljenja izražena u ovom radu odgovorni su
autori i ne odražavaju nužno zvaničnu politiku
Saveta Evrope.*

*Svi zahtevi koji se tiču reprodukcije ili prevoda celog
ili dela ovog dokumenta treba da budu upućeni
Direkciji za komunikaciju (F-67075 Strasbourg Cedex
ili publishing@coe.int). Sva ostala prepiska koja se
odnosi na ovaj dokument treba da bude upućena
Generalnoj direkciji za demokratiju, Odeljenju
za ravnopravnost polova, Jedinici za izgradnju
kapaciteta i saradnju.*

Fotografije: © Shutterstock

© Savet Evrope, februar 2021.

Štampano u Savetu Evrope

Sadržaj

Izjava priznanja i zahvalnosti	4
Skraćenice	5
1. UVOD	7
2. OPSEG SMERNICA ZA KVALITET SKLONIŠTA ZA ŽRTVE NASILJA NAD ŽENAMA I NASILJA U PORODICI	9
3. PRAVNE I INSTITUCIONALNE OBAVEZE KOSOVA*	11
3.1 Pomoć u skloništu na Kosovu*	11
4. STANDARDI ZA MREŽU SPECIJALISTIČKIH SLUŽBI ZA PODRŠKU ŽRTVAMA RODNO ZASNOVANOG NASILJA	15
4.1 Osnovne informacije	15
4.2 Međunarodne obaveze	15
5. PRINCIPI JAČANJA PODRŠKE ZASNOVANE NA LJUDSKIM PRAVIMA ŽRTVAMA NASILJA NAD ŽENAMA KAO I PODRŠKE NJIHOVOJ DECU	19
6. STANDARDI USLUGA U SKLONIŠTIMA ZA ŽENE	23
7. MERE BEZBEDNOSTI U SKLONIŠTIMA ZA ŽENE	27
8. ZAGOVARANJE U KORIST ŽRTAVA	29
9. STANDARDI UPRAVLJANJA ŽENSKIM SKLONIŠTIMA	31
10. INSTITUCIONALNI RAD NA ZAGOVARANJU I PREVENTIVNI RAD ŽENSKIH SKLONIŠTA	35
11. ADEKVATNO FINANSIRANJE ŽENSKIH SKLONIŠTA	37
12. ZAKLJUČAK	39
ANEKS I: PRIMERI IZ DRUGIH ZEMALJA O SPECIJALNIM SLUŽBAMA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA NASILJA NAD ŽENAMA I NASILJA	41
ANEKS II: SPISAK FAKTORA RIZIKA (WAVE, 2012)	45
ANEKS III: PLANIRANJE BEZBEDNOSTI (WAVE, 2004)	47
REFERENCE	51

Izjava priznanja i zahvalnosti

Smernice za kvalitet za skloništa za nasilje nad ženama i nasilje u porodici razvijene su u okviru projekta „Jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu* - Faza II“ u saradnji sa Ministarstvom rada i socijalnog staranja, Odeljenje za socijalnu politiku i porodicu

Savet Evrope i Ministarstvo rada i socijalnog staranja žele da se posebno zahvale Rozi Logar i Ariani Ćosaj-Mustafa (Qosaj-Mustafa), konsultantima Saveta Evrope u projektu, na pomoći u izradi smernica. Takođe, posebna zahvalnost upućuje se članovima radne grupe (predstavnicima skloništa, nacionalnom koordinatorskom centru za nasilje u porodici, Agenciji za ravnopravnost polova i Kancelariji za pomoć žrtvama i zaštitu) na njihovom dragocenom doprinosu tokom izrade ovih smernica.

Skraćenice

AGE	Agencija za ravnopravnost polova
CCR	Koordinisani odgovor zajednice
CSR	Centar za socijalni rad
CM	Upravnik slučaja
DV	Nasilje u porodici
FRA	Agencija za osnovna prava
LGBTIQ	Lezbejske, homoseksualne, biseksualne, trans, ne-binarne, interseksualne i queer osobe
MRSS	Ministarstvo rada i socijalnog staranja
NVO	Nevladine organizacije
OEBS	Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju
COR	Ciljevi Održivog Razvoja Ujedinjenih Nacija (Sustainable Development Goals – SDG)
SOP	Standardne operativne procedure
VA	Branioac žrtava
VAW	Nasilje nad ženama
WHO	Svetska zdravstvena organizacija
WAVE	Mreža žena protiv nasilja u Evropi

1. Uvod

U skladu sa članom 3. Konvencije Saveta Evrope o prevenciji i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici (Istambulska konvencija), nasilje nad ženama (VAW) shvata se kao:

Kršenje ljudskih prava i oblik diskriminacije žena i podrazumeva sva dela rodno zasnovanog nasilja koja rezultiraju ili će verovatno dovesti do fizičke, seksualne, psihološke ili ekonomske štete ili patnje za žene, uključujući pretnje takvim delima, prinuda ili samovoljno lišavanje slobode, bilo da se dešava u javnom ili u privatnom životu.

Porodično nasilje (PN) podrazumeva se kao:

Sva dela fizičkog, seksualnog, psihološkog ili ekonomskog nasilja koja se dešavaju u porodičnoj jedinici ili između bivših ili sadašnjih supružnika ili partnera, bez obzira da li počinitelj deli ili ne deli isto prebivalište sa žrtvom.

Razlog zašto su ženska skloništa hitno potrebna je taj što u svim evropskim zemljama žene i dalje doživljavaju nasilje od svojih muževa, partnera ili stranaca. Prema međunarodnim istraživanjima, svaka treća do svaka peta žena nakon navršene 15 godine života doživljava nasilje (FRA, 2014. i OEBS, 2019). Skloništa za žene smatraju se osnovnim uslugama za žene i decu koja beže od nasilja u porodici. Nasilje nad ženama nije nasumično nasilje, to je specifičan oblik nasilja koji nesrazmerno više pogađa žene i devojke. Istambulska konvencija definiše „rodno zasnovano nasilje“ kao nasilje „usmereno prema ženi zato što je žena ili koje žene pogađa nesrazmerno više“ (član 3 Istambulske konvencije).

Istambulska konvencija predstavlja nasilje nad ženama kao „manifestaciju istorijski nejednakih odnosa moći između žena i muškaraca, koji su doveli do dominacije i diskriminacije žena od strane muškaraca i do onemogućavanja punog napretka žena“. Stoga nasilje nad ženama nije individualni problem, nije stvar odabira pogrešnog muža, ima strukturnu prirodu i „jedan je od presudnih društvenih mehanizama kojim su žene prisiljene u podređen položaj u poređenju sa muškarcima“. Shodno tome, „postizanje *de jure* i *de facto* ravnopravnosti između žena i muškaraca je ključni element u prevenciji nasilja nad ženama“. Dakle, efikasne mere za postizanje rodne ravnopravnosti, kao i sveobuhvatne i koordinisane mere za rešavanje nasilja nad ženama i nasilja u porodici na svim nivoima, potrebne su da bi se postigao cilj eliminisanja rodno zasnovanog nasilja nad ženama i devojka (Preambula Istambulske konvencije).

2. Opseg smernica za kvalitet skloništa za žrtve nasilja nad ženama i nasilja u porodici

Ovde predstavljene smernice za kvalitet skloništa nasilja nad ženama i nasilja u porodici inspirisane su Istarskom konvencijom i drugim međunarodnim standardima, kao i praktičnim iskustvima i primerima dobre prakse za upravljanje ženskim skloništim i službama za podršku ženama.

Sadržaj ovih smernica se dalje zasniva na izveštaju Saveta Evrope „Procena potreba za razvojem smernica kvaliteta za skloništa za žrtve nasilja nad ženama na Kosovu* (2019)“ i doprinosa lokalnih eksperata i drugih zainteresovanih strana na Kosovu* uključujući ovde i Ministarstvo za rad i socijalno staranje (MRSS), nacionalnog koordinatora za nasilje u porodici, Agenciju za ravnopravnost polova (AGE), predstavnike skloništa, pored ostalih. Uključivanje i saradnja sa ključnim zainteresovanim stranama organizovani su kroz: prezentaciju nalaza i validaciju preporuka „Izveštaja o proceni potreba o smernicama kvaliteta za skloništa kao podršku žrtvama nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu*“ (mart 2020) i kroz dalje naknadne diskusije sa zainteresovanim stranama o preliminarnom sadržaju i metodologiji za razvoj smernica za kvalitet skloništa, što je održano putem Interneta u julu 2020.

Smernice za kvalitet usluga koje su transparentne i garantuju efikasne i delotvorne usluge zasnovane na ljudskim pravima i potrebama korisnika usluga su važni elementi dobrog upravljanja. Kao građani, očekujemo usluge visokog kvaliteta ako je nama ili članovima porodice potrebna podrška, a dužnost vlade je da pruži najbolju moguću podršku na osnovu dokaza i međunarodnih standarda, poput Istarske konvencije.

Za mnoge zemlje glavna poteškoća u primeni standarda kvaliteta leži u pitanju resursa: visokokvalitetni standardi ženskih skloništa mogu biti zagarantovani samo ako se obezbede odgovarajući resursi za njihovu primenu. Sledeće smernice za skloništa za žene namenjene su podršci skloništim i institucijama koje finansira država, a koje pružaju podršku licenciranim ženskim skloništim na Kosovu*, kao što je Ministarstvo rada i socijalne zaštite (MRSZ) u pružanju i nadgledanju pružanja kvalitetnih i doslednih usluga ženama žrtvama nasilja i njihove dece.

Porodično nasilje, uključujući partnersko nasilje, najčešći je oblik nasilja koje žene i devojke doživljavaju u našim društvima. Međutim, u ovim smernicama primenjuju se termini i definicije korišćeni u Istarskoj konvenciji predstavljeni u uvodu, a izraz „nasilje nad ženama i porodično nasilje“ koristi se kako bi se osigurala doslednost.

I dok je fokus ovih smernica na standardima za ženska skloništa, još uvek se mnogi ključni principi primenjuju na druge usluge specijalne podrške kao što su ženski centri i linije za pomoć, kao i na opšte usluge koje se pružaju žrtvama nasilja, uključujući ovde i socijalne i zdravstvene usluge.

3. Pravne i institucionalne obaveze Kosova*

3.1 Pomoć u skloništu na Kosovu*

Prihvatilišta za žene na Kosovu* igrala su presudnu ulogu u pružanju specijalizovane podrške žrtvama porodičnog nasilja, istovremeno čineći sastavni deo sistema za nasilje nad ženama i nasilje u porodici. Istorijski gledano, ženska skloništa su bila uspostavljena krajem 1990-ih i početkom 2000-ih za podršku žrtvama silovanja kao rezultat rata. Postepeno, i uz podršku međunarodnih donatora, skloništa su proširivala svoje usluge na žrtve drugih oblika nasilja, fokusirajući se uglavnom na nasilje u porodici.

Prema članu 8 kosovskog* zakona 02/L-17 o porodičnim i socijalnim uslugama, uloga nevladinog sektora definisana je pod statusom pravnih lica koja imaju dozvolu za pružanje takvih usluga u slučajevima kada opštinski ili centralni nivo vlasti nemaju odgovarajuće kapacitete za to. Ove usluge se mogu pružati ili na sopstvenu inicijativu (uz podršku donatora) ili po ugovoru, u ime opštinske Direkcije u slučaju lokalnih službi, ili Odeljenja za socijalne i porodične politike uz podršku MRSZ-a kada se ukaže potreba za pružanje usluga širom Kosova. U skladu sa ovim, nevladin sektor koji pretežno pruža usluge žrtvama porodičnog nasilja, registrovao se pri MRSZ-u i prošao licencu i pristao da se pridržava propisa o licenciranju utvrđenih od strane odgovarajućeg ministarstva. Prema Zakonu o porodičnim i socijalnim uslugama (član 8, stavovi 4, 5 i 6), MRSZ i opštine se podstiču da zaključe ugovore sa NVO koja pruža porodične i socijalne usluge. Takođe, Ministarstvo rada i socijalnog staranja pruža finansijsku podršku prihvatilištima od 2005. Skloništa takođe mogu tražiti finansijsku podršku od opština, međutim prihvatilišta se često žale da nisu dobila dovoljno sredstava i uglavnom je ovo finansiranje *ad hoc* nego sistemski (Savet Evrope, 2017).¹

MRSZ svake godine putem javnog poziva oglašava prenošenje socijalnih usluga i finansiranje NVO, u skladu sa Uredbom Vlade Kosova (Ministarstvo finansija) br. 04/2017 o kriterijumima, standardima i procedurama za javno finansiranje nevladinih organizacija. Trenutno postoji 41 NVO koja je licencirana od strane MRSZ, od kojih je deset NVO licencirano i ugovoreno kao pružaoci usluga za smeštaj žrtava rodno zasnovanog nasilja i žrtava trgovine i još 21 NVO koja pruža socijalne usluge uopšte. Do decembra 2019. godine bilo je 900 licenciranih pojedinaca za pružanje socijalnih usluga i 21 licencirana NVO, MRSZ je usvojio 22 politike minimalnih standarda za pružanje socijalnih usluga (Ministarstvo za rad i socijalno staranje, 2018-2022; Savet Evrope, 2019).

Kosovo* trenutno ima osam skloništa koje vode nevladine organizacije pružajući specijalne usluge ženama žrtvama porodičnog nasilja i njihovoj deci. Međutim, kada muška deca napune 12 godina, prema pravilima MRSZ, oni moraju da napuste zajedničko sklonište sa majkama i obično su smeštena u specijalizovano sklonište za decu žrtve različitih oblika zlostavljanja (Agencija za rodnu ravnopravnost, 2019 i Savet Evrope, 2017). Pored toga, jedno sklonište pruža usluge za žene žrtve trgovine ljudima, a jedno sklonište nudi usluge deci u nuždi, tj. deci žrtvama zlostavljanja, uključujući decu žrtve porodičnog nasilja (Savet Evrope, 2019). Skloništa pokrivaju sedam glavnih regiona na Kosovu, kao što su Priština (tri skloništa), Mitrovica, Peć, Đakovica, Prizren, Gnjilane, Uroševac i Novo Brdo. Sklonište u opštini Zubin Potok takođe pokriva žrtve iz severne Mitrovice i još uvek nema dozvolu MRSZ-a.² I dalje ostaju praznine u pružanju pomoći žrtvama silovanja (uključujući silovanje u braku), uznemiravanju ili drugim oblicima seksualnog nasilja. Specijalizovana skloništa ili centri za upućivanje silovanja ne postoje, a većinu usluga pružaju prihvatilišta za nasilje u porodici.

Dalje, ženska skloništa nude siguran smeštaj, a neka nude druge oblike kombinovanih usluga (Qosaj Mustafa, A., 2018). Najčešći tipovi podrške su savetovanje, informacije i saveti, grupe za podršku i samopomoć, terenski rad, zagovaranje, ekonomsko osnaživanje i pravni saveti, iako ne podjednako u svim skloništima. Manje su česta krizna podrška, telefonsko savetovanje, a ređe je posredovanje i savetovanje u paru, iako su slučajevi kao takvi prijavljeni. Samo jedno od skloništa proglasilo je pružanje trenutne finansijske olakšice (Savet Evrope, 2017).

Prema Zakonu o porodičnim i socijalnim službama, svaka opština će dati prioritet žrtvama nasilja u porodici kako bi pružila utočište žrtvama. U nekim opštinama postoje i socijalni stanovi za žrtve i njihovu decu (Savet Evrope, 2017). Voditelji slučajeva koje su imenovali centri za socijalni rad (CSR) procenjuju i daju preporuke za potrebu proširenja uključivanja žrtava u socijalnu pomoć u skladu sa važećim zakonodavstvom. Ako se žrtva kvalifikuje za socijalnu pomoć, prijaviće se za program socijalnog stanovanja u opštini u kojoj žrtva boravi. Dalje, rukovodilac slučaja CSR takođe treba da se koordinira sa Jedinicom za socijalnu pomoć (u okviru CSR) kako bi pomogao žrtvama da se prijave za socijalni smeštaj, iako prihvatilišta izveštavaju da se to ne dešava redovno, kako bi trebalo (Qosaj Mustafa, A., 2018).

U principu, nevladine organizacije koje pružaju skloništa žrtvama porodičnog nasilja smeštaju žrtve u periodu od šest meseci. Skloništa su potvrdila da će žrtvama silovanja pomagati prihvatilišta koja pružaju podršku žrtvama porodičnog nasilja, u slučaju hitnosti (Savet Evrope, 2019). Bilo je izveštaja da su skloništa poput skloništa u Đakovici i Gnjilanu držala žrtve do dve godine ili su ih rotirali šaljući ih iz jednog skloništa u drugo nakon završetka perioda od šest meseci (Qosaj Mustafa, A., 2018).

Na primer, neka skloništa poput Đakovice, Gnjilana, Mitrovice takođe pružaju najbolje prakse u vezi sa dugoročnom pomoći u slučajevima. Na primer, zaključili su sporazume sa opštinskim vlastima ili sa regionalnim centrima za zapošljavanje kako bi pružili mogućnosti zapošljavanja žrtvama nasilja u porodici. Sporazumi takođe predviđaju kurseve za poboljšanje veština, kao što su kursevi za frizere, pčelarstvo ili krojenje. Nekoliko skloništa poput Đakovice i Gnjilana takođe je izvestilo da pružaju socijalni smeštaj u slučajevima kada se žrtve iz bezbednosnih razloga ne mogu vratiti u svoje nasilne domove, a takođe pružaju pravnu pomoć i pomoć na sudovima za starateljstvo nad decom ili slučajeve razvoda (Ibid, 2018). Međutim, većina skloništa slaže se da ova pomoć nije lako ostvariva u svim slučajevima, jer postojeći vladini fondovi nemaju dovoljno sredstava da redovno pružaju ovu podršku. Institucije se ne bave zapošljavanjem, kursevima za unapređenje veština ili aktivnostima socijalnog stanovanja za žrtve porodičnog nasilja, ukoliko skloništa ne prate. Sveukupno gledano, dugoročna reintegracija i dalje se izveštava kao izazov i redak primer za druge regione Kosova* (Izveštaj o proceni potreba SE, 2020).

Kako je Kosovo* u septembru 2019. glasalo za direktnu primenjivost Istambulske konvencije u svom pravnom okviru, sprovođenje njegovih zahteva dalje će usmeravati rad kosovskih institucija koje će biti odgovorne za sprovođenje ovih zahteva. Postojeće politike kao što su Standardni operativni postupci (SOP) za zaštitu od nasilja u porodici moraće da obuhvate pomoć drugim oblicima nasilja nad ženama, poput silovanja (uključujući silovanje u braku), uznemiravanja i drugih oblika seksualnog nasilja prema Istambulskoj konvenciji.

Referalna šema pomoći (šema upućivanja): Uloga skloništa

Žrtve u skloništa upućuje uglavnom kosovska policija, kako je predviđeno kosovskim SOP-om, koji preciziraju zakonske uloge i odgovornosti svake institucije u zaštiti žrtava nasilja u porodici, kao što su kosovska policija, tužilaštvo, branioci žrtava, centri za socijalni rad i skloništa (Usvojeni su 2013 godine). Skloništa su izjavila da ako slučajevi nisu zvanično registrovani u policiji, broj registrovanih slučajeva i za finansiranje mora se podudarati kada se šalju MRSZ-u radi finansijske podrške. Da bi se slučajevi mogli registrovati i razmotriti kao pomoć, oni moraju biti zvanično registrovani putem policijskog mehanizma prijavljivanja. Stoga se prihvataju prihvatilišta da svaki slučaj registruju putem policije (Savet Evrope, Izveštaj o proceni potreba, 2019).

Prema postupcima utvrđenim u SOP-ovima o zaštiti od nasilja u porodici, skloništa slede četiri glavna principa 1) Identifikacija; 2) upućivanje; 3) zagovaranje i 4) rehabilitacija i integracija. Prema SOP-u, sledeći koraci prikazuju pomoć koju pružaju prihvatilišta:³

- a. Upućivanje započinje od trenutka kada prihvatilište primi preporučenu žrtvu;
- b. Skloništa pružaju početno sigurno mesto i negu tokom prvih 24 sata, kao i posmatranje perioda razmišljanja žrtve (do 48 sati);
- c. Rešavaju hitne potrebe žrtve za odećom, hranom, zdravstvenom zaštitom;
- d. Nakon vanrednog perioda do 48 sati, skloništa pozivaju braniocima žrtve da pruže usluge pravnog savetovanja u vezi sa sudskim postupcima, a ako je žrtva dete, sklonište takođe obaveštava CSR;
- e. Prihvatilište pruža usluge i po potrebi upućuje žrtve na druge službe, uključujući tu i upućivanje u medicinski centar na lekarski pregled;
- f. Izrađuje se individualni plan nege zajedno sa žrtvom i rukovodiocem slučaja CSR;
- g. Svako prihvatilište imenuje službenika koji vodi slučaj za konkretnu žrtvu;
- h. Prihvatilišta treba da pripreme plan pohađanja škole dece prateći žrtve kontaktirajući školu u okolini radi smeštaja dece itd.

- i. Žrtve se upućuju u CSR kada su im potrebne administrativne usluge i lični dokumenti i kada je omogućen kontakt žrtve sa porodicom i društvom;
- j. Spoljni kontakt treba nadgledati u bezbednosne svrhe kada su žrtve klasifikovane kao visoko rizične;
- k. Žrtve takođe mogu biti premeštene iz jednog skloništa u drugo u skladu sa sporazumima između skloništa i na osnovu novih potreba. Prenos se može izvršiti samo nakon odobrenja od strane Odeljenja za socijalnu zaštitu MRSZ-a;
- l. Žrtva se otpušta iz skloništa odlukom skloništa i rukovodiocem slučaja CSR i uz pristanak žrtve. Kada žrtva napusti sklonište, trebalo bi da obavesti porodicu, policiju, CSR i branioca žrtava za dalje praćenje (stranica SOP 42). Žrtva će biti obavještena o odgovornim organima i kontakt brojevima u slučaju rizika, ako žrtva odbije pomoć, treba da bude obavještena da će pomoć biti dostupna u budućnosti, kad god je to potrebno (SOP, str. 88 i 89). Skloništa su dužna da pružaju psihološku podršku na individualnim i grupnim sesijama i potvrdila su da pružaju ove usluge (SOP, 2013, stranice 88, 89).

Skloništa su potvrdila da ne postoji poseban priručnik za upravljanje slučajevima, osim mehanizama upućivanja koji su opisani u SOP.⁴ Dalje, prihvatilišta takođe koriste odvojene obrasce koji detaljno opisuju postupanje sa žrtvama kada se žrtvi ponudi sklonište.⁵ Postoji deset obrazaca koji se bave dogovorom žrtve da mu prihvatilište pruža pravila i postupci koji detaljno opisuju postupak prijema u sklonište, individualni plan nege i pomoći za žrtvu i opštu pomoć koja treba da se pruži (Savet Evrope, 2019).

Ove odgovornosti skloništa takođe se ogledaju u „Minimalnim standardima za pružanje socijalnih i porodičnih usluga“ MRSZ-a. Na osnovu Zakona o socijalnim i porodičnim uslugama, Jedinica za nadzor/inspekciju (IMU) socijalnih i porodičnih usluga pri MRSZ nadgleda pružanje kvalitetnih socijalnih i porodičnih službi, uključujući i prihvatilišta. MRSZ takođe osigurava praćenjem usaglašenosti aktivnosti i usaglašenosti sa postojećim nacionalnim i međunarodnim zahtevima zakonodavstva, minimalnim standardima za socijalne i porodične službe i poštovanjem Etičkog kodeksa za pružaoce socijalnih usluga.

Sve u svemu, Kosovo* pruža institucionalizovani mehanizam detaljno opisan u SOP-u za upućivanje i pomoć žrtvama porodičnog nasilja. Mehanizam upućivanja zasnovan je na pružanju usluga od strane specijalizovanih skloništa registrovanih i licenciranih NVO-a pri MRSZ-u. Vlada ne finansira u potpunosti skloništa za svoje tekuće troškove, preostala sredstva uglavnom se traže od donatora, što pomoć čini neodrživom. Ostali oblici nasilja nad ženama rešavaju se *ad hoc* u okviru postojećih skloništa, uključujući slučajeve silovanja ili druge oblike seksualnog nasilja.

Sledeće smernice predlažu preduzimanje određenih napora zasnovanih na postojećim resursima sa ciljem proširenja pružanja usluga i pomoći svim oblicima nasilja nad ženama u bliskoj budućnosti.

4. Standardi za mrežu specijalističkih službi za podršku žrtvama rodno zasnovanog nasilja

4.1 Osnovne informacije

Jačanje podrške i zaštite je od suštinskog značaja za prevenciju i borbu protiv nasilja nad ženama. Žene žrtve nasilja i njihova deca imaju potrebu za različitim vrstama specijalističke podrške, a usluge bi trebalo da budu dobro podešene i koordinirane: prvi korak za žene žrtve nasilja je često kontaktiranje telefona za pomoć na kojem žene mogu dobiti telefonsku pomoć 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji i mogu ostati anonimni.

Sledeći korak može biti traženje savetovanja licem u lice kako biste razgovarali sa profesionalcem i dobili informacije i savete. Važno je da žene dobiju podršku čak i ako im nije potreban smeštaj u skloništu (nestambena pomoć). Dakle, ženski centri su potrebni uz ženska skloništa u svim regionima da bi na primer opsluživali žene koje je silovao njihov poznanik ili žene žrtve seksualnog uznemiravanja. Ženski centri takođe podržavaju žrtve nasilja u porodici koje još uvek nisu odlučile da li žele da napuste nasilnog partnera ili ne. Dobro je poznata činjenica da nasilje može eskalirati kada žene pokušaju da napuste nasilnog partnera, pa je stoga veoma važno da žene i njihova deca dobiju podršku pre, tokom i nakon razdvajanja. Krizni centri za pomoć žrtvama silovanja i seksualnog nasilja su specifični tipovi ženskih centara i važne su službe za prepoznavanje postojanja seksualnog nasilja koje je i dalje tabu u mnogim društvima.

Stroga razlika između usluga za žrtve nasilja u porodici i usluga za žrtve seksualnog nasilja i silovanja razvila se tokom godina u nekim zemljama. Ovo razdvajanje ne ispunjava uvek potrebe žena koje su preživele nasilje koje doživljavaju različite oblike nasilja istovremeno sa porodičnim nasiljem, uključujući i seksualno nasilje, poput silovanja od strane muža ili bivšeg partnera, a žene žrtve silovanja često trpe fizičko i psihičko nasilje i/ili vrebanje od istog počinioca. U većini slučajeva žene su izložene nasilju, uključujući seksualno nasilje od strane svojih intimnih partnera (SZO, 2020), pa seksualno zlostavljanje i silovanje čine partneri ili bivši partneri, a ne stranci.

Neophodno je da sve službe podrške - telefonske linije za pomoć, centri i skloništa primenjuju holistički pristup i bave se svim oblicima nasilja u svojim službama. Ovaj holistički pristup je takođe princip Istambulske konvencije.

4.2 Međunarodne obaveze

Istambulska konvencija ističe značaj opštih usluga u oblasti zdravstvenih i socijalnih usluga (član 20) i neophodnost pružanja specijalnih usluga za podršku ženama za sve žene žrtve nasilja i njihovu decu (član 22). Specijalističke usluge moraju biti dostupne u odgovarajućoj geografskoj distribuciji i pružiti neposrednu, kratkoročnu i dugoročnu specijalističku podršku svim ženama žrtvama nasilja i njihovoj deci. Najmanje jedna besplatna telefonska linija za pomoć koja radi non-stop (non-stop), mora biti dostupna u svakoj županiji (član 24.), kao i odgovarajuće, lako dostupne krizni centri za slučajeve silovanja ili centri za upućivanje seksualnog nasilja (član 25.).

Što se tiče skloništa za žene žrtve nasilja kao i njihove dece, Istambulska konvencija poziva na „uspostavljanje odgovarajućih, lako dostupnih skloništa u dovoljnom broju kako bi se obezbedio siguran smeštaj i kako bi se proaktivno dosegle žrtve, posebno žene i njihova deca.“ (Član 23). Skloništa moraju biti lako i odmah dostupna kad žrtvama to treba i da se žrtve mogu obratiti direktno skloništu.

Što se tiče zaštite dece koja se suočavaju sa porodičnim nasiljem, Istambulska konvencija predviđa da „kako bi se obezbedilo da se u pružanju usluga zaštite i podrške žrtvama odgovarajuće vode računa o pravima i potrebama dece svedoka svih oblika nasilja“ (član 26). Ovo zahteva pružanje odgovarajuće starosne podrške deci u svim skloništim za žene i druge usluge specijalističke podrške.

Ponekad postoje zabrinutosti da bi se određene usluge za žene mogle smatrati diskriminatornim jer ne služe muškarcima. Međutim, potrebne su specifične mere za rešavanje postojeće neravnopravnosti polova, a Istambulska konvencija ističe da se „posebne mere koje su neophodne za prevenciju i zaštitu žena od rodno zasnovanog nasilja neće smatrati diskriminacijom“ (član 4.4). Iako nasilje u porodici može uticati na muškarce, Istambulska konvencija prepoznaje da nasilje u porodici neproporcionalno pogađa žene (član 2.1). Države potpisnice Konvencije mogu slobodno uspostaviti skloništa za muške žrtve porodičnog nasilja i, međutim, na njih primenjivati standarde konvencije, pa je i dalje zahtev da rodno zasnovano nasilje nad ženama i dalje bude osvrtno na sve mere preduzete u primeni konvencije. Međutim, važno je da se muška deca primaju u skloništa za žene (vidi poglavlje 6) kada prate majke.

Nasilje, nažalost, pogađa i starije osobe i (žene i muškarce). Istambulska konvencija prepoznaje da starost može biti osnov diskriminacije starijih žena i da države treba da osiguraju da se konvencija primenjuje bez diskriminacije. Dalje, države članice Saveta Evrope obavezuju se odredbama navedenim u Preporuci Saveta Evrope CM/Rec (2014)2 o promociji ljudskih prava starijih osoba.

Objašnjavajući izveštaj Istambulske konvencije (stav 132) naglašava da je važno osigurati da osoblje specijalnih službi za podršku ženama „treba da bude u stanju da se bavi različitim vrstama nasilja i pruži podršku svim grupama žrtava, uključujući i teško dostupne grupe.“

Što se tiče neophodnog uspostavljanja kriznih centara za silovanje ili referalnih centara (centara za upućivanje) za seksualno nasilje, državama članicama se pruža alternativa, a ne obaveza da uspostave obe vrste centara, ali im se visoko podstiče da imaju odvojene krizne centre ili referalne centre sa specijalizovanim osobljem za osigurati na odgovarajući način prikupljanje dokaza kao što su forenzički dokazi za žrtve silovanja.⁶ Član 25 Istambulske konvencije kaže da traumatična priroda seksualnog nasilja, uključujući silovanje, zahteva posebno osetljiv odgovor obučenog i specijalizovanog osoblja. Žrtvama ove vrste nasilja potrebna je hitna medicinska pomoć i pomoć u traumi u kombinaciji sa neposrednim forenzičkim pregledima radi prikupljanja dokaza potrebnih za krivično gonjenje.

Dalje, često postoji velika potreba za psihološkim savetovanjem i terapijom - često nedeljama i mesecima nakon događaja. Član 25. stoga stavlja poseban naglasak na pružanje ove vrste specijalizovane podrške obavezujući strane da obezbede uspostavljanje pristupačnih centara za pomoć žrtvama silovanja ili referalne centre u dovoljnom broju. Izveštaj (paragrafi 138 i 139) objašnjava da su različiti istraživački izveštaji pokazali da je dobra praksa vršiti forenzička ispitivanja bez obzira da li će se stvar prijaviti policiji i pruža mogućnost uzimanja i čuvanja uzoraka na takav način da se odluka o tome da li će se silovanje prijaviti ili ne može doneti kasnije (stav 141).

Preporuke za nacionalnu mrežu podrške žrtvama nasilja nad ženama i nasilja u porodici

Sledeće specijalizovane službe za podršku ženama trebalo bi da budu deo nacionalne mreže podrške žrtvama nasilja nad ženama i nasilja u porodici.

Skloništa za žene

- Mreža specijalizovanih ženskih skloništa za smeštaj svih žena žrtava nasilja i njihove dece
- Najmanje jedno takvo specijalizovano žensko sklonište u svakom regionu (na Kosovu* najmanje sedam ženskih skloništa)

- Broj potrebnih mesta prema minimalnim standardima Saveta Evrope za usluge podrške žrtvama nasilja nad ženama i Istambulskoj konvenciji: Minimalni standard Saveta Evrope: jedno sklonište (krevet) na 10.000 stanovnika. Preporuka prema Istambulskoj konvenciji (Objašnjenje, paragraf 135): 1 porodično mesto na 10 000 grla stanovništva.
- Porodično mesto se može definisati kao mesto za jednu ženu i njeno dete/decu na osnovu prosečnog broja dece po porodici u nekoj zemlji (Savet Evrope 2008a).
- Broj skloništa treba da zavisi od stvarnih potreba (Objašnjavajući paragraf 135).
- Konstantan (24/7) neposredni pristup ženskim skloništima;
- Besplatan prevoz žrtava do skloništa;
- Podrška svoj deci bez diskriminacije pola i starosti;
- Bezbednost i sigurnost žrtava kao osnovni cilj i zadatak ženskih skloništa (videti dalje odeljke u ovim smernicama).

Ženski centri, uključujući krizne centre za silovanja

- Prema Istambulskoj konvenciji, na svakih 200 000 stanovnika treba da bude dostupan jedan centar za žrtve seksualnog nasilja (Objašnjenje Istambulske konvencije, stav 142).
- Žene žrtve drugih oblika nasilja (fizičko nasilje, psihološko nasilje) takođe imaju pravo na iste standarde podrške. Stoga, ženski centri moraju biti dostupni u svim regionima i da pružaju podršku ženama koje su preživele bilo koji oblik nasilja, uključujući tu i seksualno nasilje i silovanje, i tu podršku pruža posebno obučeno osoblje. Trebalo bi da se pruža tzv. krizna podrška, kao i kratkoročna i dugoročna podrška za žene žrtve nasilja i njihovu decu, uključujući ovde i proaktivnu podršku (tj. nakon policijskih intervencija) i terenske usluge.
- Radna grupa Saveta Evrope za borbu protiv nasilja nad ženama, uključujući i nasilje u porodici (Savet Evrope 2008a) preporučuje jedan ženski centar na 50.000 žena i jedan ženski centar u svakom regionu (ovo bi na Kosovu* bilo sedam ženskih centara).

Ženska otvorena telefonska linija za pomoć

- Jedna nacionalna ženska linija za pomoć koja se bavi svim oblicima nasilja nad ženama, a radi 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji i besplatno.

Opšti principi za pružanje specijalnih usluga podrške ženama

- Sve specijalizovane službe za podršku ženama trebalo bi da budu besplatne i da imaju za cilj osnaživanje žena i dece.
- Moraju imati potrebna sredstva za pružanje odgovarajuće podrške deci žena žrtava nasilja.
- Pored podrške u akutnim situacijama nasilja, žrtvama treba pružiti srednjoročnu i dugoročnu podršku, uključujući psihosocijalnu podršku i savetovanje, kako bi se prevazišla traumatična iskustva nasilja.
- Bezbednost žrtava (žena i dece) u središtu je njihovog rada. Da bi se obezbedila sigurnost, žrtve, osoblje, uključujući dobrovoljce, takođe moraju biti na sigurnom.
- Svaka žena žrtva nasilja treba da ima pravo da je podrži i zastupa savetnik/branioc žrtve po njenom izboru tokom svih pravnih i institucionalnih postupaka.
- Terenske usluge treba da budu dostupne ženama žrtvama nasilja, posebno u ruralnim oblastima. Terenske usluge kojima se dopire do udaljenih osoba su usluge koje podrazumevaju sve vrste usluga čiji je cilj proaktivni kontakt sa žrtvama telefonom, društvenim mrežama ili posetom kod kuće, umesto da se očekuje da žrtve potraže pomoć i dođu na lokaciju službe.⁷
- Sve specijalizovane službe za podršku ženama moraju biti u stanju da pruže podršku ranjivim grupama/grupama suočenim sa višestrukom diskriminacijom: tj. ženama i deci sa invaliditetom ili problemima mentalnog zdravlja; starije žene; mlade žene; manjinske etničke žene, migrantkinje i nedokumentovane migrantkinje, žene koje traže azil, lezbijke i transrodne žene i druge grupe.
- Žene migranti koje su žrtve nasilja moraju biti u mogućnosti da ostvare svoje pravo da se odvoje od nasilnog partnera i dobiju i nezavisnu dozvolu boravka (Član 59 Istambulske konvencije).

Socijalna i ekonomska prava treba garantovati svim ženama žrtvama nasilja i njihovoj deci, tako da imaju šansu da žive nezavisan život bez nasilja. Ovaj aspekt je posebno važan u prevenciji nasilja, jer su žene koje su izdržavane i nemaju sigurne prihode same, pod većim rizikom da dožive nasilje. Shodno tome, sledeća socijalna i ekonomska prava treba da budu zagarantovana svim ženama, uključujući žene koje su izložene nasilju:

- **Pravo na socijalnu pomoć:** sve žene žrtve nasilja moraju imati pravo na osnovnu novčanu pomoć, ako same nemaju prihod; ovo pravo treba dodeliti svim žrtvama, bez obzira da li imaju decu ili ne, i nezavisno od starosti dece.
- **Pravo na pristupačan smeštaj:** Žene preživele nasilje ne bi trebalo prisiljavati da žive sa nasilnim partnerom, posebno nakon razdvajanja, zbog nedostatka pristupačnog stana. Isto tako, žrtve i njihova deca ne bi trebalo da ostanu u ženskim skloništima dugo vremena jer nemaju gde da odu. Stoga su programi stambenog zbrinjavanja koji žrtvama nasilja i njihovoj deci garantuju pravo da dobiju pristupačan smeštaj najvažniji za život bez nasilja.
- **Pravo na besplatnu ili pristupačnu negu dece.**
- **Pravo na obrazovanje i obuku,** uključujući besplatne kurseve jezika za žene migrante i izbeglice ili azilante.
- **Pravo na podršku pri pristupu tržištu rada,** garantovanje egzistencije ženama i njihovoj deci.
- **Pristup besplatnoj zdravstvenoj zaštiti** za sve žene koje su preživele nasilje i svoju decu.

5. Principi jačanja podrške zasnovane na ljudskim pravima žrtvama nasilja nad ženama kao i podrške njihovoj deci

Sledeći principi su osnovni elementi osnaživanja podrške zasnovane na ljudskim pravima ženama koje su preživele nasilje i njihovoj deci, kako je to sadržano u gore predstavljenim međunarodnim standardima ljudskih prava.

Poštovanje i dostojanstvo

Žene žrtve nasilja su u opasnosti ne samo da budu žrtve i povrede, već i da izgube dostojanstvo zbog rodne diskriminacije sa kojom se suočavaju, na primer, stavovima koji krive žrtve, primer optuživanja žrtava silovanja ako su pijane ili pravdaju nasilja jer žena nije brinula ni o mužu ni o deci). To su uobičajene izjave koje se čuju u skloništima koja rade sa žrtvama nasilja i porodičnog nasilja (Savet Evrope, 2017). Žrtve često moraju da se opravdaju i da i dalje budu okrivljene za ono što se dogodilo.

Od najveće je važnosti da se podrška žrtvama nasilja zasniva na principu poštovanja i dostojanstva žrtve, kao i na principima da nema opravdanja za nasilje i da je bilo koji oblik okrivljavanja žrtve neprihvatljiv i uzrok sekundarnog traumatizovanja žrtava.

Rodno osetljiv pristup

Nasilje nad ženama nije individualni problem ili problem koji postoji samo u određenim zemljama ili kulturama, već je globalni fenomen koji postoji u svim zemljama sveta. Istarska konvencija zahteva da se rodna perspektiva uključi u sprovođenje i procenu svih mera za borbu protiv nasilja (član 6) i da se podrška žrtvama zasniva na rodnom razumevanju (član 18).

Skloništa za žene i druge specijalizovane službe za podršku ženama stoga moraju da uključe rodnu perspektivu u upravljanje svojim uslugama. Pristup „žene pomažu ženama“ važan je princip jačanja žena: muška dominacija i nasilje dovode do niskog samopoštovanja žena i osećaja da ne mogu samostalno da savladaju svoj život. Skloništa za žene služe kao uzor ženama da iskuse sopstvenu sposobnost da vode život koji osoba sama odredi za sebe.

- Vizija i izjava misije službi za pomoć bave se rodnom ravnopravnošću u svim oblastima kao ključnim elementom za zaustavljanje nasilja nad ženama.
- Organizacije ženskih skloništa treba da vodi žensko osoblje.
- Svo plaćeno osoblje i volonteri u specijalističkim službama za podršku moraju biti obučeni za primenu rodne perspektive.
- Svesnost o neravnopravnosti polova uključena je u sve oblasti rada, uključujući podršku deci, devojkama i dečacima.
- Promovišu se programi i aktivnosti za osnaživanje žena.
- Procena rodnog uticaja svih mera sprovodi se redovno kako bi se procenilo da li i kako politike i mere promovisu napredak žena i sprečavaju diskriminaciju žena i devojčica.

Nediskriminacija i inkluzivnost

Istambulska konvencija zahteva da sve žene žrtve nasilja i njihova deca imaju pristup opštim i specijalizovanim službama podrške. Zabranjena je diskriminacija po bilo kom osnovu: „Strane će primeniti odredbe ove konvencije, posebno mere za zaštitu prava žrtava, bez diskriminacije po bilo kom osnovu kao što su pol, pol, rasa, boja kože, jezik, religija, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili socijalno poreklo, povezanost sa nacionalnom manjinom, imovina, rođenje, seksualna orijentacija, polni identitet, starost, zdravstveno stanje, invaliditet, bračni status, migrantski ili izbeglički status ili bilo koji drugi status.“ (Član 4)

Postoje grupe žena i dece koje su žrtve višestruke diskriminacije i kojima pretila opasnost da se suoče sa preprekama u pristupu uslugama ili su čak isključene iz njih. Neke od grupa koje se često suočavaju sa problemima isključenosti su: žene i deca sa invaliditetom, uključujući žene sa poteškoćama u učenju; manjinske etničke žene kao što su Romkinje; žene migrantkinje, posebno migrantkinje bez dokumenata; žene izbeglice i azilante; lezbejske i transrodne žene.

„Da niko ne ostane zaboravljen/ostavljen“ je princip i slogan ciljeva Ujedinjenih nacija za održivi razvoj (COR) u Agendi 2030. Ne ostavljati žene i nijedno dete takođe je cilj kada je reč o pružanju osnovnih usluga žrtvama nasilja nad žene i nasilje u porodici. To zahteva da kreatori politike i pružaoci usluga moraju da postavljaju pitanja: Postoje li grupe žena i dece kojima je isključen pristup uslugama podrške? Ako je odgovor da: Koje su grupe isključene i zašto? Koje su moguće negativne posledice takve prakse? Koje mere treba preduzeti za uklanjanje barijera? (WAVE, 2017).

- Sklonište za žene mora biti bez prepreka i omogućiti svim ženama i deci pristup podršci, uključujući osobe u invalidskim kolicima ili žene sa smetnjama u učenju. Barem neke sobe u skloništimama za žene moraju da budu pristupačne za invalidska kolica, a u svakom regionu bi trebalo da postoji bar jedno mesto za smeštaj invalidskim kolicima.
- Informativni materijal treba pružiti na svim službenim jezicima, uključujući najčešće jezike kojima govore grupe migranata i izbeglica; informativni materijal takođe mora biti dostupan na lako razumljivom jeziku, na Brajevom pismu i na jeziku koji je lako razumljiv osobama sa oštećenim sluhom. Takav informativni materijal i kriterijume za podršku treba najbolje razviti zajedno sa organizacijama koje se zalažu za prava osoba sa invaliditetom.
- Žene manjina i njihova deca moraju imati puna prava na pristup skloništu, kao i žene migrantkinje, izbeglice i žene koje traže azil.
- Žene migranti bez dokumenata moraju biti primljene u skloništa, čak i ako nemaju važeći status boravka. Njihova prava treba da uključuju zaštitu od nasilja, podnošenje prijave protiv počinioca, učesće u pravnom postupku i potraživanje prava na naknadu štete.
- Ako službe vode i usluge pružaju organizacije zasnovane na religiji, one uvek moraju da budu otvorene za žrtve svih religija i porekla.
- Druge grupe žena koje se suočavaju sa višestrukom diskriminacijom i preprekama u pristupu uslugama su lezbejske i transrodne žene. LGBTIK osobe se i dalje suočavaju sa predrasudama, netolerancijom, pa čak i nasiljem u mnogim zemljama i regionima u Evropi i šire, zbog svog identiteta i seksualne orijentacije. Važno je da lezbejske žene i osobe koje se identifikuju kao žene budu primljene u ženska skloništa.

Podrška sa žrtvama u centru pažnje i zasnovana na ljudskim pravima

Istambulska konvencija zasniva se na ljudskim pravima i pristupu usmerenom na žrtve. Zahteva da države potpisnice osiguraju da politike „stavljaju prava žrtve u središte svih mera“ (član 7) i da mere podrške „usredsređuju na ljudska prava i bezbednost žrtve“ (član 18).

Nasilje nad ženama i porodično nasilje su sistemski problemi: rodna nejednakost, nasilje i diskriminacija pogađaju žene ne samo na ličnom nivou, već i na nivou institucija kada traže pomoć. Rezultat duboko ukorenjene diskriminacije je da se ženama žrtvama nasilja često ne veruje kada traže pomoć ili se krivi za nasilje koje doživljavaju. Institucionalne strukture su često hijerarhijske i dominiraju muškarci. Socijalne i porodične službe mogu vršiti pritisak na žene da sačuvaju porodicu. Na Kosovu* je takođe zabeleženo da su svaljivanje krivice na žrtvu i pomirenje žrtve sa počiniocem i dalje uobičajeni slučaj među sudskim i socijalnim službama koje se nadgledaju, često opravdano sa ciljem da se spasi „tradicionalna porodica“ (Qosaj Mustafa, A., Morina D., 2018).

Zbog mehanizama institucionalne vlasti nad ženama žrtvama nasilja, od velike je važnosti da opšte i specijalizovane službe za podršku ženama primenjuju pristup usmeren na žrtve, dakle gde su žrtve u centru pažnje i delovanja, zasnovan na ljudskim pravima, gde je centralni princip „ništa o žrtvama bez žrtava.“ Drugi ključni element pristupa zasnovan na pravima je da su usluge za žrtve bezuslovne i da žrtva može da odabere uslugu ako joj tako odgovara u datoj situaciji. Naročito žrtve ne treba prisiljavati ili vršiti pritisak preduzimajući pravne korake. Istambulska konvencija predviđa da „pružanje usluga neće zavisiti od spremnosti žrtve da podigne optužnicu ili svedoči protiv bilo kog počinioca“ (član 18.4).

Kosovska strategija za zaštitu od nasilja u porodici 2016-2020 i novi kosovski program za rodnu ravnopravnost 2020-2024 uzimaju u obzir pristup usredsređen na žrtve u skladu sa zahtevima Istambulske konvencije. Takođe, prema nedavno izmenjenom Krivičnom zakoniku Kosova, predviđeno je da mehanizam branioca žrtava zastupa prava svih žrtava zločina na sudovima, uključujući i žrtve porodičnog nasilja.

- Sve žrtve moraju biti u mogućnosti da ostvare pravo na slobodno odlučivanje o svom životu.
- Žrtve se slušaju i veruje im se
- Žrtve su dobro informisane o svojim pravima i mogućnostima, tako da mogu donositi utemeljene odluke.
- Deci je takođe omogućeno da ostvaruju prava zagarantovana Ujedinjenom nacionalnom konvencijom o pravima deteta.
- Žene i deca žrtve nasilja dobijaju podršku koja se zasniva na ljudskim pravima i usredsređuje se na žrtve tokom njihovog procesa traženja pomoći i njihovog putovanja kroz institucije od strane savetnika/branioca koji stoje na njihovoj strani.
- Odbornici/advokati rade u ime žrtve, dobro su obučeni za prava žrtava i sposobni su da zastupaju prava i interese žrtava.
- U višeagencijskom radu ili saradnji između agencija, prava i interese žrtve zastupa savetnik/branioc po izboru žrtve.
- Ne donosi se odluka o žrtvi bez njenog pristanka.
- Izuzeci od ovog pravila prave se samo u situacijama neposredne opasnosti i moraju biti transparentni, opravdani i dokumentovani.

Pravo žrtve na samoopredeljenje

Pravo na samoopredeljenje da ostanu ili napuste vezu još je jedan centralni aspekt pristupa usmerenog na žrtvu i zasnovanog na ljudskim pravima. Postoje dva osnovna ljudska prava žrtava koja u tom pogledu moraju biti zaštićena: pravo na život bez nasilja; i pravo žrtve na poštovanje privatnog i porodičnog života (član 8 Evropske konvencije o ljudskim pravima).

Ne bi bilo legitimno vršiti pritisak na žrtve da se odvoje od muža nasilnika - ili naprotiv, nagovarati ili pritiskati žrtve da ostanu u vezi. Podrška žrtvama mora biti bezuslovna i poštovati pravo žrtve na samoopredeljenje. Pritisak da se promeni može i treba vršiti na agresora u vezi sa nasilnim ponašanjem, nikako na žrtvu.

- Žrtvama treba zagarantovati pravo na život bez nasilja i pravo na poštovanje privatnog i porodičnog života.
- Društvo treba da zahteva i promoviše promene u ponašanju počinioca, istovremeno pružajući bezuslovnu podršku žrtvama i njihovoj deci.

Poverljivost i zaštita podataka

Poverljivost i zaštita podataka su dalji aspekti pristupa usmerenog na žrtve i zasnovanog na ljudskim pravima. Kao što je gore rečeno, izuzeci se mogu napraviti ako postoji neposredna opasnost po život, zdravlje ili slobodu žrtve ili dece. Na primer, savetnica u ženskom prihvatilištu shvata da je žrtva u velikoj opasnosti jer je počinitelj pretio da će je pretući i sprema se da se vrati kući; žrtva ne želi da savetnik pozove policiju. U takvoj situaciji čak je i obaveza radnika ženskog skloništa da reaguje, jer je temeljno pravo da ne bude podvrgnuto nasilju jače od prava na poverljivost i zaštitu podataka.

- Službe za podršku žrtvama moraju garantovati žrtvama da se informacije koje daju čuvaju u tajnosti i da se dele samo uz izričit pristanak žrtve.
- Izuzeci se prave samo u situaciji neposredne opasnosti. Takva odluka mora biti transparentna za žrtvu i dobro dokumentovana kako bi se mogla braniti u slučaju žalbe.

6. Standardi usluga u skloništima za žene

Besplatna pomoć

Usluge ženskih skloništa, kao i druge usluge podrške ženama, trebalo bi da budu besplatne. Žrtve nasilja koje beže iz svojih domova često nemaju drugu mogućnost i ne bi se trebalo da se suočavaju sa finansijskim opterećenjima.

Trenutni i brzi pristup do pomoći, 24/7

Nasilje se ne mora nužno dogoditi tokom dana - događaće se danju i noću. Žene često doživljavaju porodično nasilje uveče, kada je njihov suprug kod kuće ili tokom noći, posebno seksualno nasilje i silovanje. Stoga se redovno dešava da žene moraju da pobegnu, ponekad čak i bez odgovarajuće odeće.

Ako je skloništu poznat slučaj, kao što je slučaj recidiva ili je ranije prijavljen i identifikovan, planiranje bezbednosti treba da uključuje pripremu žena i dece za takav nasilni ispad, a ženama se savetuje da spakuju sigurnosnu torbu i položite je kod komšije ili prijatelja, uključujući ovde i spisak brojeva službi kao i broj najbližeg skloništa za žene (pogledajte odeljak o bezbednosti). U takvoj situaciji, žene moraju biti u mogućnosti da odmah pronađu mesto u ženskom skloništu za sebe i svoju decu. Sklonište takođe mora biti u mogućnosti da obezbedi besplatan prevoz do skloništa za ženu i njenu decu (poput troškova taksija). U kosovskom kontekstu, ova usluga skloništa predviđena je standardnim operativnim procedurama, a pruža je kosovska * policija kada žrtva prijavi svoj slučaj policiji. Na isti način kao i bolnice, ženska skloništa moraju biti pravilno zaposlena da bi mogla primati žene i decu u situacijama akutne krize 24/7.

Dovoljni kapaciteti i mesta u skloništima

Prihvatišta za žene moraju imati dovoljno kapaciteta za smeštaj žena i dece u vanrednim situacijama. Stoga sklonište nikada ne bi trebalo biti (ili se očekuje da će biti) potpuno zauzeto; bar jedno mesto uvek treba da bude besplatno. To implicira da je finansiranje skloništa uvek dovoljno da bi se mogli održati slobodni prostori.

Pravo na samo-upućivanje

Neposredni pristup znači da žrtve mogu same nazvati i doći u sklonište, bez prolaska kroz birokratsku proceduru i bez ikakvih drugih institucija koje bi odlučivale da li su primljene ili ne. Žensko prihvatilište treba da ima moć odlučivanja o prihvatanju žena i dece u prihvatilišta 24/7.

Trajanje boravka u skloništu za žene

Žene žrtve nasilja i njihova deca trebalo bi da imaju pravo da ostanu u ženskom skloništu onoliko dugo koliko im je potrebno. Svako ograničenje dužine boravka žrtava u skloništu izaziva stres. Dobra je praksa da osoblje prihvatilišta i žrtva zajedno razgovaraju o tome kakva podrška je žrtvi potrebna i za koliko dug period, kao i da na kraju žrtva odlučuje o dužini boravka.

Uobičajeno je iskustvo u skloništima za žene koje neke žrtve napuštaju nakon relativno kratkog perioda. To može stvoriti stres za radnike skloništa ili osoblje socijalnih službi. Međutim, žrtve treba da dobiju jasnu poruku da se njena odluka poštuje i da se može vratiti u sklonište u bilo kom trenutku, bez uslova.

Često su žrtve zaista prisiljene da žive u skloništu duže vreme nego što bi želele, jer nemaju gde dalje. Žrtve i njihova deca treba da imaju pravo na pristupačan smeštaj, socijalni smeštaj ili pravo na plaćanje stanarine⁸ tako da ne budu prinuđeni da borave u ženskom skloništu duže nego što je potrebno (videti takođe odeljak o socijalnim i ekonomskim pravima žrtava).

Integrirani oporavak od traume u svim oblastima podrške

Nasilje nad ženama i nasilje u porodici često su ponovljeni oblici nasilja, što uzrokuje ozbiljnu traumatizaciju, jer nasilje čine partneri i članovi porodice koji bi trebali biti osobe u koje se može verovati. Razumevanje traume i izbegavanje ponovne traumatizacije mora biti centralni cilj svih mera preduzetih u kontekstu usluga podrške. Ovo uključuje i to:

- Svo osoblje, i plaćeno osoblje i volonteri, u ženskim skloništima i službama za podršku treba da bude obučeno o oblicima, dinamiци i strategijama nasilja nad ženama i nasilju u porodici, traumatičnom uticaju nasilja i kako da se izbegnu tzv. „fleš-bekovi“ (vraćanje u glavi slika i prisećanje proživljenih događaja) i sekundarna viktimizacija.
- Žrtva prima višestruke i koordinirane usluge na jednom mestu i ne mora da razgovara sa više osoba.
- Savetnik/branioc se žrtvi brzo dodeljuje u skloništu za žene, tako da žrtva zna kome da se obrati u poverenju. Žrtva takođe treba da može da zatraži promenu osobe koja izdržava pomoć ako izgradnja poverenja ne uspe.

Sveobuhvatna podrška deci

Deca su uvek pogođena nasiljem koje trpi njihova majka. Često su takođe direktne žrtve koje doživljavaju psihološko, fizičko i seksualno nasilje od strane oca ili očuha.

Istambulska konvencija prepoznaje da je svedočenje nasilja takođe oblik nasilja nad decom. Deca koja doživljavaju i svedoče nasilje imaju pravo na savetovanje prilagođeno uzrastu (član 26). U zakonskim postupcima koji se tiču starateljstva i prava na posetu roditelja, nadležni organi moraju primeniti princip da nasilje uvek mora biti uzeto u obzir. Vlasti su takođe odgovorne za osiguranje da prava na posetu i starateljstvo ne ugrožavaju dečija prava i sigurnost (član 31.).

Sve žrtve moraju biti primljene u ženska skloništa bez diskriminacije. To uključuje mušku i žensku decu mlađu od 18 godina. Mnoga skloništa imaju starosne granice za dečake i često se primaju samo do 12. godine ili čak mlađe na Kosovu* (Savet Evrope, 2019). Ovo je oblik diskriminacije i može preneti nenamernu poruku da dečaci nisu deca već „opasni mladići“. Neka skloništa su razvila rešenja kao što su odvojene sobe sa kupatilima za smeštaj porodica sa dečacima. Jedna ili dve sobe po porodici, sa kupatilom, treba da budu opšti standard u skloništu.

- Sva deca, devojčice i dečaci do 18 godina, moraju biti primljeni u ženska skloništa i moraju dobiti odgovarajuće uzraste savetovanja i podrške kada borave u ženskim prihvatilištima ili druge specijalne službe podrške.
- Njihova prava na bezbednost i njihov najbolji interes osoba za podršku mora zastupati u svim postupcima, uz saglasnost i u saradnji sa majkom. Ako postoji sukob interesa između majke i deteta/dece koji se ne može rešiti, savetnik za dete takođe može podržati dete bez pristanka majke.
- Podrška deci treba da bude u toku, od njihovog dolaska do napuštanja skloništa, a takođe i šire, putem ne-stambenih usluga za decu.
- Objekti u skloništima moraju biti osetljivi na potrebe dece i garantovati bezbednost dece.
- Osoblje, kako plaćeno osoblje, tako i volonteri, mora biti obučeno u vezi sa intervencijama osetljivim na decu i prilagođenim deci.

Podrška ženama žrtvama nasilja i njihovoj deci koje su migranti, izbeglice ili pripadaju etničkim manjinama

Sve žene žrtve nasilja treba da dobiju podršku bez obzira na nacionalnost ili status.

- Važno je za opšte i posebne službe podrške da slede pristup nasilju nad ženama i nasilju u porodici koji ga prepoznaju kao globalni problem i izbegavaju da krive bilo koju određenu kulturu, naciju ili manjinsku grupu.
- Žene manjina, kao što su Romkinje i njihova deca, izbeglice, kao i žene koje traže azil i njihova deca, uključujući žrtve „bez papira“ ili takozvane „migrante bez dokumenata“ moraju biti primljene u ženska skloništa bez diskriminacije.
- Plaćeno i dobrovoljno osoblje mora biti svesno pristrasnosti i diskriminatornih praksi i stavova i mora razmišljati o njima; potrebno ih je obučiti za pružanje kulturno osetljivih usluga svim žrtvama i postupati sa njima sa poštovanjem i dostojanstvom.
- Saradnja sa različitim kulturnim grupama u zajednici je važna kako bi se žrtvama iz ovih zajednica obezbedio i olakšao sklonište i specijalizovane službe, kao i pružanje podrške žrtvama iz zajednice.
- Osoblje u službama za podršku treba da u najvećoj mogućoj meri predstavlja različite lokalne zajednice i pruža usluge savetovanja na jezicima koji govore manjinske etničke, migrantske i izbegličke žene i deca.

Podrška žrtvama sa posebnim potrebama

- Važno je da se osoblje (plaćeno i volontersko osoblje) obučiti s obzirom na svest o postojećim oblicima diskriminacije osoba sa invaliditetom i prepozna njihove potrebe.
- Organizacije koje vode ženska skloništa moraju da obezbede pristupačnost ženskim skloništima, posebno u pogledu pristupačnosti invalidskim kolicima, barem u prizemlju, kako bi omogućile pristup svim potrebnim uslugama.
- Žrtve sa mentalnim zdravljem i problemima zavisnosti takođe se suočavaju sa problemima u vezi sa pristupom ženskim skloništima i njihove posebne potrebe moraju biti prepoznate i zadovoljene.
- Osoblje (plaćeno i dobrovoljno osoblje) mora biti obučeno u vezi sa problemima mentalnog zdravlja i osetljivo raditi sa ovim klijentima.
- Osoblje i preživeli moraju naučiti kako su povezani nasilje, trauma, mentalno zdravlje i zavisnost i šta je važno za lečenje.
- Bliska saradnja sa specijalističkim službama za osobe sa invaliditetom, mentalnim zdravljem i/ili problemima zavisnosti korisna je za zadovoljavanje posebnih potreba ovih grupa i za stvaranje atmosfere uključivanja.

7. Mere bezbednosti u skloništima za žene

Sigurnost i sigurnost žrtava treba da budu srž svih mera za borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici, kao i pružanja specijalizovanih usluga podrške ženama. Žene žrtve nasilja mogu se suočiti sa visokim rizikom od femicida, a deca su takođe izložena riziku da ih njihov nasilni otac ubije kada njihova majka pokuša da ode, posebno ako postoji obrazac nasilja i zlostavljanja. Eskalirajuće nasilje takođe može biti pogođeno ženama žrtvama uhođenja i žrtvama trgovine ljudima.

Sigurnost i zaštita se sastoje od četiri različita nivoa, koja svi moraju da se uzmu u obzir i njima se upravlja, sa detaljnim standardima:

Tehničke mere bezbednosti i zaštitne mere za ženska skloništa

- Poverljiva (konfidencijalna) adresa (ako je moguće)
- Visoki bezbednosni standardi i sistemi (alarmni sistem i video nadzor)
- Osoblje obezbeđenja, dostupno 24/7, bar u fazama povećane opasnosti
- Bezbednosni propisi za žrtve, posetioce i osoblje
- Alarmni sistem povezan sa policijom.
- Osigurano dvorište i/ili bašta.
- Osigurani prozori u prizemlju, nema dnevnih soba okrenutih ka ulici.
- Bezbednost kao osnovni standard u pristupnom protokolu za žrtve (postupak ulaska i izlaska iz ženskog skloništa).

Bezbednost pojedinačne žrtve, uključujući i njenu decu

- Procena rizika i planiranje bezbednosti sa svakom žrtvom i njenom decom u skloništu za žene, bar po ulasku i izlasku iz ženskog skloništa i u bilo kojoj situaciji promene ili rizika.
- Specifično planiranje bezbednosti za žene i njihovu decu.
- Procena povišenog i smrtonosnog rizika pomoću, na primer, alata za procenu opasnosti Žaklin Kembel (Jacquelyn Campbell).
- Sistematska procena rizika i planiranje bezbednosti kao deo osnaživanja podrške žrtvama.

Bezbednost osoblja u skloništu za žene

- Izrada i primena pismenog plana bezbednosti za osoblje (plaćeno osoblje i volonteri).
- Plan bezbednosti za vanredne situacije za organizaciju (šta raditi u opasnim situacijama, tj. počinitelj koji napada sklonište, uzimanje talaca).
- Saradnja sa policijom na sigurnosnim planovima za vanredne situacije u skloništima za žene.

Sigurnost i bezbednost žrtava kao ključni element koordiniranog pristupa u zajednici

- Sigurnost i bezbednost žrtava⁹ mora da bude u središtu pažnje višeagencijske saradnje i rada.
- Sigurnost i bezbednost žrtava¹⁰ moraju biti središte rada više agencija.
- Zastupanje prava i interesa žrtve od strane savetnika/zastupnika ženskog skloništa je presudan element koji garantuje fokus na bezbednosti žrtava.
- Pored ovih sigurnosnih standarda, ženska skloništa moraju ispunjavati i opšte sigurnosne standarde kao što su propisi o sigurnosti od požara i evakuacije i propisi o električnim i tehničkim strukturama itd.

8. Zagovaranje u korist žrtava

Podrška koju žrtve dobijaju od savetnika/branioca često se naziva „vođenje slučajeva“. Iako je ovo profesionalno ispravan termin, izraz „rukovodilac slučaja“ možda nije privlačan ili čak zvuči zastrašujuće za žrtvu nasilja koja može osećati da neko njima upravlja. Stoga je preporučljivo koristiti pristupačniji izraz, a ove smernice koriste izraz „savetnik“ i „branioc preživelog“ naizmenično.

Istambulska konvencija zahteva da se „sve mere zasnivaju na rodno shvaćenom nasilju nad ženama i nasilju u porodici i da se usredsrede na ljudska prava i bezbednost žrtve“ (član 18). Konvencija dalje navodi da sve mere preduzete radi zaštite i podrške žrtvama moraju da „imaju za cilj izbegavanje sekundarne viktimizacije“, što uključuje da žrtve ne treba da pričaju svoju priču mnogim različitim osobama, što bi moglo prouzrokovati „fleš-bekove“ i ponavljano sećanje na traumatične događaje.

Branioци žrtava na Kosovu* su jedinstven primer, uključujući ovde i zemlje regiona, kako bi se osiguralo pravno zastupanje žrtava tokom krivičnog postupka (član 63 Zakonika o krivičnom postupku). Oni su deo državnog tužilaštva i zastupaju interese i prava žrtava zločina, uključujući žrtve porodičnog nasilja, pre, tokom i nakon krivičnog postupka.

- Žrtvama treba brzo dodeliti savetnika/branioca preživelog kad se presele u žensko sklonište; ovo je važno kako bi se preživelim omogućilo da se upoznaju sa novim okruženjem, izgrade odnos poverenja prema jednoj osobi i izbegnu da nekoliko puta pričaju priču o nasilju.
- Ako se razvije odnos poverenja, savetnik treba da nastavi da bude osoba za podršku preživelom tokom celog boravka u ženskom prihvatilištu, a ako je moguće i nakon što preživeli napusti sklonište (poznato kao „sidro“).
- Za osnaživanje žrtve može biti važno da žrtva i savetnik zajednički razviju i zapišu plan podrške koji se bavi pitanjima sigurnosti, podrške, praktičnim potrebama i kako da se primene njena prava. To može pomoći žrtvi da se oseća sigurnije, ali to ne bi trebalo da bude obavezno za žrtvu.
- Poželjno je da savetnik bude i osoba koja prati žrtvu pred sudom i drugim vlastima. Ako ovu uslugu pruža spoljni stručnjak kao što je branioc žrtava na Kosovu *, važno je da se to odvija u dogovoru sa žrtvom i da žrtva može verovati da profesionalci efikasno sarađuju.
- Savetnik bi takođe trebalo da bude osoba koja zastupa žrtvina prava, interese i potrebe na više-agencijskim forumima, a žrtva je za to ovlastila.
- Ako žrtva nije u stanju da razvije odnos poverenja sa savetnikom, ona ima pravo da se obrati upravi skloništa i zatraži promenu; kad god je to moguće, žrtva bi trebalo da bude u mogućnosti da izabere svog savetnika.

9. Standardi upravljanja ženskim skloništima

Sledeće standarde upravljanja treba slediti u skloništima za žene u skladu sa standardima iz Istambulske konvencije predstavljene gore:

Objekti u skloništima za žene

Sklonište za žene više je nego samo „krov nad glavom“. Prvo i najvažnije, to mora biti sigurno mesto za žene žrtve nasilja i njihovu decu (videti odeljak gore o bezbednosti i zaštiti). A takođe mora biti mesto na kojem će se žene i deca osećati dobrodošlo u svom privremenom domu.

Ako je kvalitet skloništa loš, ovo ženama i deci prenosi poruku da ne vrede mnogo. Iako kvalitetno žensko sklonište ne znači da mora da podseća na hotel sa 4 zvezdice, važno je imati na umu da su, kao što su žene žrtve nasilja pretrpele nepravdu, bile povređene, živele u strahu i nevolji. Da bi se izlečilo, oporavilo, ojačalo i osnažilo, društvo bi trebalo da pruži najbolju moguću podršku za vraćanje njihovog zdravlja i dostojanstva. U tom smislu je sigurna, dobro izgrađena i odgovarajuća infrastruktura koju nude pružaoci usluga neophodna.

- Skloništa za žene treba da imaju dovoljno prostora da obezbede minimalni standard jedne sobe po porodici (žena sa jednim detetom); ako više dece boravi u skloništu sa preživelim, treba da postoji jedna dodatna spavaća soba ili dve dodatne spavaće sobe u slučaju troje dece.
- Sobe i prostori prilagođeni invalidskim kolicima.
- Kupatilo i čajna kuhinja za svaku porodicu, posebno ako u porodici ima starije dece/dečaka.
- Jedno zajedničko kupatilo za dve samohrane žene.
- Dovoljno prostora za kuvanje i oprema i prostorija za pranje veša za sve žene i njihovu decu i ostave.
- Prostor za aktivnosti uzrasta za decu.
- Soba za studije, kurseve i domaće zadatke, opremljena računarima.
- Prostor za rekreaciju za žene (dnevna soba), ako je moguće, bašta i „velnes“ centar.
- Sobe za sastanke za žene kako bi se upoznale, podelile svoje priče, podigle svest i pronašle solidarnost.
- Prostorije za savetovanje (individualne i grupne sesije) i osoblje koje pruža negu deci tokom sesija.
- Kancelarijska i noćna smena za osoblje.
- Jedna velika soba za velike sastanke, seminare i svečanosti.
- Ako je moguće: jedna soba za meditaciju, kontemplaciju ili molitvu.

Prava i odgovornosti stanovnika skloništa

Ženska skloništa pružaju profesionalne usluge ženama žrtvama nasilja i njihovoj deci, čiji je cilj pružanje podrške u skladu sa najvišim mogućim profesionalnim standardima. Da bi se mogli postići ovi visoki standardi, neophodan je određeni stepen institucionalizacije. Ipak, ne treba zaboraviti da su ženska skloništa privremeni dom žena i dece, gde bi trebalo da se osećaju lagodno i sigurno i gde su osnaženi i žive solidarno sa drugima.

Pravila su važna za bezbedan zajednički život, ali ih treba držati na minimumu koji je neophodan za prijatan život u zajednici i za obezbeđivanje maksimalne slobode za pojedinca. Sve pružene informacije moraju biti jasne i napisane na jednostavnom jeziku kako bi ljudi mogli lako da ih razumeju i pamte. Korisnice ženskih skloništa treba da znaju da imaju prava koja su zapisana i koja mogu da izvrše i da ih poštuju. Takođe moraju da znaju gde da se obrate u slučaju da imaju prigovore ili žalbe¹¹.

- Protokol za ulazak i izlazak iz skloništa za žene, uključujući informacije o:
 - spektar usluga dostupnih ženama i deci, principi pružanja usluga i informacije o osoblju;
 - prava korisnika usluga u skloništu za žene;
 - procedure za ulazak i izlazak iz ženskog skloništa;
 - informacije o žalbenim postupcima.
- Pristupni protokol takođe treba izričito obavestiti žrtve da se oni i njihova deca mogu vratiti u sklonište bilo kada, kad god im zatreba podrška.
- Takođe bi trebalo da sadrži pravila o poverljivosti, uključujući ograničenja u pogledu poverljivosti i pravila o zaštiti podataka.
- Trebalo bi navesti ko će biti obavešten o preseljenju žrtve u sklonište i njenom napuštanju skloništa.
- Sankcije zbog kršenja pravila ne bi trebalo da uključuju proterivanje iz skloništa. Tako stroga sankcija treba da se izrekne samo u slučaju ozbiljnih kršenja pravila.

Procena potreba i akcioni plan u pisanoj formi

Savetnik treba da pomogne žrtvi da proceni potrebe nje i njene dece i da razvije plan koraka koje treba preduzeti. Ako se žrtva slaže, ovaj plan je zapisan i žrtva ga može koristiti za promišljanje o svojoj situaciji, za upoznavanje svojih potreba i prava i načina za njihovo ostvarivanje.

Učešće stanovnika i demokratske strukture odlučivanja

Žene koje borave u ženskim skloništima i njihova deca treba da imaju pravo i treba ih podsticati da učestvuju u aktivnostima skloništa i budu uključene u donošenje odluka o organizovanju života zajednice u skloništu.

Pravo na upotrebu mobilnog telefona

Pametni telefoni su dragoceni uređaji za žene žrtve nasilja. Oni pružaju pristup aplikacijama za podršku i drugim informacijama i omogućavaju ženama da pozovu policiju kada se kriju od nasilnika u akutnoj opasnoj situaciji. Međutim, počinioci mogu koristiti pametne telefone i za praćenje žrtava nasilja. Stoga neka skloništa pametne telefone vide kao bezbednosni problem i zabranjuju ženama da koriste svoje mobilne telefone u skloništu ili u određenim oblastima. Ovo je razumljivo, ali i problematično jer ograničava ženske slobode.

- Bolji način za bavljenje problemom može stoga da bude obučavanje žrtava u vezi sa tim kako da koriste svoj mobilni telefon na način koji neće da dovede u opasnost njihovu bezbednost.¹²

Dobre upravljačke strukture i odgovornost

Svako žensko prihvatilište treba da razvije i primeni sopstvenu upravljačku strukturu.

- Preporučljivo je graditi strukturu na principima ravnih (horizontalnih) hijerarhija, demokratskih struktura donošenja odluka i učešća osoblja i stanovnika.
- Sklonište za žene trebalo bi da posluži kao uzor usmeren na osnaživanje žrtava, što zahteva učešće i timski rad (WAVE, 2004, stranica 49).

Zahtevi u vezi sa radnim vremenom osoblja u prihvatilištu za žene

Priručnik WAVE (2004., str. 57) sadrži izračunavanje broja zaposlenih u srednjem ženskom prihvatilištu za 10-15 porodičnih jedinica, tj. Ukupno 25-35 mesta i funkcionisanje 24-časovne linije za pomoć skloništu i pružanje usluga savetovanja. Minimalni zahtevi za osoblje za sklonište poput ovoga su:

- 5 stalno zaposlenih za usluge skloništa 24/7
- 2 stalno zaposlenih za savetovanje i podršku za 10-15 žena
- 1 ½ zaposlenih sa punim radnim vremenom, za podršku deci u prihvatilištu
- 1 član osoblja za administraciju
- 1 član osoblja za menadžment, umrežavanje i odnose sa javnošću.

Potreban je dodatni član osoblja koji će pružiti potrebnu pažnju i podršku deci sa posebnim potrebama, na primer deci sa invaliditetom ili deci sa autizmom ili poremećajem hiperaktivnosti.

To znači da je potrebno približno 10-11 stalno zaposlenih.

Obuka osoblja

Plaćeno osoblje, kao i volonteri, moraju biti pravilno obučeni u svim oblastima pružanja usluga, principima i standardima skloništa. WAVE (2004) predlaže početnu osnovnu obuku u trajanju od najmanje 80 sati (oko dve radne nedelje), praćenu posebnim modulima za obuku.

Minimalni standardi Saveta Evrope za usluge podrške (2008, str. 49) predlažu sledeće teme za obuku:

- rodna analiza nasilja nad ženama;
- tehnike komunikacije i intervencije;
- poverljivost;
- zaštita dece;
- pristup uslugama prevođenja i u vezi sa invaliditetom;
- odgovarajuće procedure upućivanja;
- informacije o traumi, suočavanju i preživljavanju;
- procena rizika i planiranje bezbednosti
- nediskriminacija i različitost;
- osnaživanje.

Nadzor radi obezbeđivanja standarda kvaliteta

U pogledu dobrobiti osoblja i pravilne primene standarda usluga, nadzor je važno sredstvo za pregled i poboljšanje usluga.

- Nadzor bi trebao biti obavezan za svo osoblje, uključujući volontere.
- Savetnici treba da imaju mesečni individualni nadzor; pored toga, treba obezbediti grupni nadzor za sve članove tima svakih 4-6 nedelja.

Procena, praćenje i prikupljanje podataka usredsređenih na žrtve

Stalno prikupljanje statističkih podataka neophodno je radi procene usluga koje pružaju prihvatilišta za žene. Prema objašnjenju Izveštaja Istambulske konvencije (stav 74), evidentirani podaci treba da budu razvrstani prema polu, starosti, vrsti nasilja, kao i prema odnosu počinioca prema žrtvi i njihovom geografskom položaju.¹³

Standarde kvaliteta usluga moraju proceniti korisnici usluga, tj. Žene i deca koja traže pomoć u ženskim skloništim.

10. Institucionalni rad na zagovaranju i preventivni rad ženskih skloništa

Skloništa za žene takođe igraju važnu ulogu u svojim zajednicama i sa društvom u celini baveći se sledećim aktivnostima:

a) Podizanje svesti i obuka

Specijalizovane službe za podršku ženama ne pružaju podršku samo preživelim. Kao organizacije civilnog društva, oni se takođe bave aktivnostima podizanja svesti i prevencije, kao i obukom, kao takve koje daju važan doprinos društvenim promenama u društvu i uklanjanju korena nasilja nad ženama i nasilja u porodici.

Specijalizovanim službama za podršku, uključujući skloništa, treba obezbediti odgovarajuća sredstva za podršku radu službi u oblastima podizanja svesti i prevencije nasilja.

b) Koordinisani odgovor zajednice i saradnja više agencija

Skloništa za žene i druge specijalizovane službe za podršku ženama uključuju se u koordinirani odgovor zajednice i rad više agencija.

Ženska skloništa moraju da imaju ključnu ulogu u radu više agencija, zastupajući prava i interese žena i dece i vodeći računa da osnaživanje žrtava bude od ključne važnosti.

c) Saradnja sa socijalnim službama i rad sa porodicom

Za sve strane može biti korisno ako socijalne službe rade sa počiniocem (a ako je potrebno i sa ostalim članovima porodice) kako bi se pozabavile problemom i naglasile važnost zaustavljanja nasilja i poštovanja prava žena i dece da žive bez nasilja. Ako se žrtva složi i ako je na sigurnom, može joj biti od koristi i osnaživanje da se pridruži takvim sastancima, u pratnji branioca ženskog skloništa, ako to žrtve žele.

d) Rad sa počiniocima koji je orijentisan na bezbednost žrtava

Istambulska konvencija zahteva osiguranje da sigurnost, podrška i ljudska prava žrtava budu od primarne važnosti u programima za počinioce (član 16).

- Programe za počinioce treba uspostaviti i provoditi u uskoj koordinaciji sa specijalnim službama za podršku žrtvama.
- Ženska skloništa i ženski centri igraju važnu ulogu u osiguravanju da se fokus na sigurnost žrtve zaista primeni u radu sa počiniocima.

11. Adekvatno finansiranje ženskih skloništa

Prema međunarodnim standardima, finansiranje usluga za žene mora biti odgovarajuće i uključivati finansijske i ljudske resurse (član 8. Istambulske konvencije).

Na Kosovu* licenciranje NVO i takođe njihova finansijska podrška definisani su Zakonom o porodičnim i socijalnim službama i Uredbom o kriterijumima, standardima i procedurama o javnom finansiranju NVO. Projekti za stvaranje prihoda, poput pekara ili projekata proizvodnje meda, koje na primer sprovodi sklonište Sigurna Kuća Đakovica, važne su inicijative za osnaživanje žena, ali ne bi trebalo da zamene nedostajuću finansijsku pomoć ženama bez prihoda ili neadekvatnog finansiranja skloništa za žene.

- Dobra praksa uključuje da vlade pružaju sigurno i održivo finansiranje višegodišnjim ugovorima.
- U ugovorima treba da budu navedeni uslovi i standardi koji se primenjuju.
- Redovno izveštavanje omogućava praćenje u oblastima finansiranja i primene standarda.
- Ženskim skloništima treba da upravljaju nezavisne, neprofitne organizacije (NVO) sa jasnim strukturama i odgovornostima kako bi se osigurala primena standarda (WAVE, 2017).
- Takođe treba obezbediti finansiranje za rad skloništa za žene u oblasti podizanja svesti, vođenja kampanje i pružanja obuke različitim profesionalcima i grupama.
- Važno je uspostaviti i finansirati nacionalne mreže ženskih skloništa i službi za podršku, sa ciljem zajedničke evaluacije i poboljšanja standarda usluga, poboljšanja nacionalnog sistema prikupljanja podataka i promocije razmene znanja.

12. Zaključak

Nasilje nad ženama i nasilje u porodici su ozbiljan problem koji nanosi ogromnu štetu i patnju žrtvama, njihovim porodicama i društvu uopšte. U protekle dve decenije mnoge zemlje su počele da pojačavaju mere za rešavanje problema i razvile su nove i inovativne prakse i modele. Problem je i dalje ozbiljan i nedostatak finansiranja često koči napredak. Nijedna zemlja još nije rešila problem, a praznine u prevenciji i pružanju usluga ostaju svuda.

Kosovo* obezbeđuje institucionalizovani mehanizam upućivanja detaljno naveden u SOP-u za upućivanje i pomoć žrtvama porodičnog nasilja. Ovi mehanizmi upućivanja moraju se i dalje ažurirati i trenutno se preispituju u skladu sa nedavnim zakonskim izmenama Krivičnog zakonika Kosova*, direktnom primenjivošću Istarske konvencije, kao i drugim međunarodnim standardima pomoći i zaštite žrtava WAV i DV.

Vlada ne finansira u potpunosti skloništa za svoje tekuće troškove sa preostalim sredstvima koja se uglavnom traže od donatora, što pomoć čini neodrživom. Ostali oblici nasilja nad ženama - poput silovanja ili drugih oblika seksualnog nasilja - adresiraju se ad hoc u okviru postojećih skloništa. U tom pogledu je neophodna holistička, dosledna i koordinirana podrška više agencija. Smernice predlažu preduzimanje napora zasnovanih na postojećim resursima sa ciljem proširenja pružanja usluga i pomoći svim oblicima nasilja nad ženama u bliskoj budućnosti. Smernice za kvalitet usluga koje su transparentne i garantuju efikasne i delotvorne usluge zasnovane na ljudskim pravima i potrebama korisnika usluga su važni elementi dobrog upravljanja. Smernice za kvalitet skloništa za žrtve nasilja nad ženama i nasilja namenjene su podršci skloništim i institucijama koje finansira država pružajući podršku licenciranim ženskim skloništim na Kosovu * u pružanju i nadgledanju pružanja kvalitetnih i doslednih usluga za žene koje su preživele nasilje i njihovu decu.

Glavna poteškoća u primeni standarda kvaliteta leži u pitanju resursa: visokokvalitetni standardi ženskih skloništa mogu biti zagarantovani samo ako su obezbeđeni odgovarajući resursi za njihovu primenu. Ali građani Kosova* očekuju usluge visokog kvaliteta ako je njima ili članovima porodice potrebna podrška, u skladu sa vladinim obavezama da pruži najbolju moguću podršku na osnovu najsveobuhvatnijeg evropskog standarda, Istarske konvencije.

ANEKS I: Primeri iz drugih zemalja o specijalnim službama za podršku žrtvama nasilja nad ženama i nasilja

Sledeći primeri su samo mali deo različitih mera koje su uspostavljene, ali nisu predstavljene kao „najbolje prakse“, već kao ilustracija iskustava i inspirativni modeli.

Usluge specijalističke podrške

AUSTRIJA

Skloništa za žene u Austriji - Kapaciteti i finansiranje

Austrija ima približno 8,8 miliona stanovnika. Prvo sklonište za žene osnovano je 1978. godine u Beču. Trenutno postoji 30 skloništa za žene, od kojih se većina nalazi u gradovima. Sva ženska skloništa su dostupna 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji i pružaju trenutnu podršku ženama i njihovoj deci. Nažalost, ne nude sva skloništa za žene mesta za dečake starije od 14 godina. Usluge ženskih skloništa su besplatne za žene bez prihoda. Svim skloništima za žene upravljaju nevladine organizacije, a u potpunosti ih finansiraju pokrajinske vlade i opštine.

Pokrajine Gornja Austrija i Gradišće usvojile su pravnu osnovu za finansiranje skloništa za žene. Četiri bečka ženska skloništa takođe imaju sigurno finansiranje i neograničen ugovor sa gradom Bečom. Savezna vlada takođe finansira mrežu ženskih skloništa koja, između ostalih zadataka, godišnje prikuplja i objavljuje nacionalne podatke o ženskim skloništima.

Za dalje informacije: <https://www.a oef.at/index.php/frauenhaeuser2>

NEMAČKA

Telefonska linija za podršku nasilju nad ženama omogućava lak pristup ženskim skloništima

Federalna telefonska linija za podršku nasilju nad ženama dostupna je 365 dana u godini, 24 sata dnevno i besplatno. Telefonska linija savetuje žene žrtve svih oblika nasilja, kao što su porodično nasilje, silovanje, prisilni brak, vrebanje ili trgovina. Podrška se pruža poverljivo i anonimno na 17 jezika. Pored telefonskog savetovanja, žrtve takođe mogu da dobiju savete na mreži putem e-pošte i putem časkanja za pomoć. Savezna vruća linija povezana je sa skloništima za žene i drugim specijalističkim službama podrške u „Bundeslandu“. Redovna ažurirana baza podataka pruža informacije o regionalnim i lokalnim službama i raspoloživim mestima u ženskim skloništima. Nemačka ima oko 330 ženskih skloništa koja opslužuju populaciju od približno 84 miliona stanovnika u 16 regiona/„Bundeslander“.

Dodatne informacije: <https://www.hilfetelefon.de/en.html>

Proaktivni pristup interventnih centara

Intervencijski centar u Beču je najveća specijalistička služba za podršku u Austriji, koja na godišnjem nivou opslužuje oko 6000 žrtava nasilja nad ženama, nasilja u porodici i žrtava vrebanja. Žrtve su uglavnom žene i deca koje je policija uputila u Centar nakon što im se izda hitni nalog za zaštitu. Centar primenjuje rodno osjetljiv, proaktivan i holistički pristup. Procena rizika i planiranje bezbednosti sa svakom žrtvom zasnivaju se na faktorima rizika projekta „Protect II“ Izgradnja kapaciteta u proceni rizika i upravljanju bezbednošću za zaštitu žrtava visokog rizika.

Za dalje informacije: <https://www.interventionsstelle-wien.at/download/?id=Statistics-2019-Domestic-Violence-Intervention-Centre.pdf>

Procena rizika i planiranje bezbednosti

EVROPSKA UNIJA

Priručnik mreže WAVE

Mreža WAVE izvela je dva EU projekta o proceni rizika i planiranju bezbednosti za žene žrtve nasilja i njihovu decu. Izrađen je priručnik koji je dostupan na 12 jezika (bugarski, češki, engleski, estonski, francuski, nemački, italijanski, poljski, rumunski, slovački, španski i švedski). Priručnik sadrži informacije o proceni rizika i o važnoj ulozi koju imaju ženska skloništa i službe podrške u obezbeđivanju da prava žrtava budu stavljena u središte svih mera.

<https://www.wave-network.org/2019/05/20/protect-ii-capacity-building-in-risk-assessment-and-safety-management-to-protect-high-risk-victims-2012-available-in-12-languages/>

Sjedinjene Američke Države (SAD) i Kanada/Alberta

Alat za procenu opasnosti

Alat za procenu opasnosti koji je 1985. godine razvila Žaklin Kembel, profesorka za medicinske sestre i javno zdravlje na Univerzitetu „Džons Hopkins“ (Johns Hopkins), koristi kalendar za podršku ženama žrtvama partnerskog nasilja da se prisete učestalosti i težine nasilnih incidenata. Koristi upitnik za procenu opasnosti od 20 tačaka. Institucionalizacija procene opasnosti predstavlja obećavajuću praksu kako u naporima skloništa da identifikuju žene u ozbiljnijoj opasnosti i pruže im preciznije ciljane alate i usluge, tako i u korišćenju akcionih istraživanja u svrhu zagovaranja.

Savet za prihvatilišta za žene u Albertu u Kanadi počeo je da koristi alat za procenu opasnosti 2003. godine. Visok nivo opasnosti među stanovnicima skloništa potvrđen je korišćenjem procene opasnosti: 2019. godine podaci su otkrili da je gotovo 2/3 žena koje ulaze u sklonište ozbiljan ili ekstremno rizik od ubijanja. Projekat je poboljšao žensko razumevanje zlostavljanja i potrebe za ličnim delovanjem, povećao je njihovo razumevanje planiranja bezbednosti i smanjio nasilje na minimum.

Za dalje informacije: <https://cawes.com/events/10-news/149-acws>

Informacije o alatu i aplikaciji za procenu opasnosti:

<https://www.dangerassessment.org/About.aspx>

Stanovanje

AUSTRIJA

Stambeni program za žene žrtve nasilja u Beču

Da bi se osnažile žene žrtve nasilja i zaštitilo njihovo pravo da žive bez nasilja, programi stanovanja su od najveće važnosti. Da bi se ojačale žene žrtve nasilja, cilj mora biti obezbeđivanje trajnog smeštaja, a ne privremenog ili prelaznog stanovanja.

U Beču gradsko stambeno odeljenje ima posebnu jedinicu koja se fokusira na davanje prioriteta stambenim potrebama posebnih grupa, uključujući žene žrtve porodičnog nasilja. Uz podršku ženskih skloništa ili drugih službi za podršku ženama, žrtve mogu da se prijave za smeštaj putem interneta i dodeljuju im se pristupačni stanovi u roku od nekoliko nedelja.

Za dalje informacije: Soziale Wohnungsvergabe Stadt Wien

<https://www.wienerwohnen.at/interessentin/sozialewohnungsvergabe.html>

Podizanje svesti i obuka

FINSKA

Video o tome kako rade skloništa

Da bi podstakao žene žrtve porodičnog nasilja da potraže pomoć, Nacionalni institut za zdravlje i dobrobit u Finskoj proizveo je video koji ilustruje kako funkcionišu finska skloništa za žrtve porodičnog nasilja: Ko i kako može da se prijavi za sklonište? Šta se dešava u skloništu i kako se porodica nakon toga izdržava?

Za dalje informacije:

<https://thl.fi/en/web/thlfi-en/services/special-government-services-in-social-welfare-and-health-care/shelters-for-victims-of-domestic-violence>

Ujedinjeno Kraljevstvo (UK)/Evropa

Grupe za podršku ženama žrtvama nasilja

Snaga za promenu je projekat Evropske unije (EU) da bi se naučilo kako se uspostavljaju i vode grupe za podršku žrtvama i preživelim nasilja u porodici. Moć promene je praktični vodič za vođenje grupa za podršku i grupa za samopomoć sa žrtvama i preživelim nasilja u porodici.

Za dalje informacije:

https://www.womensaid.org.uk/wp-content/uploads/2015/11/The-Power-To-Change-Cosgrove_Barron_Harwin_2008.pdf

Ujedinjeno Kraljevstvo (UK)

Podrška ženama i deci nakon nasilja u porodici

Ovaj priručnik je izradio „Women's Aid England“ kao nastavni materijal za osoblje u ženskim skloništim i specijalizovane službe za podršku ženama. Pruža znanje i veštine o tome kako podržati trudnice i žene sa bebama i mališanima. Priručnik pomaže da se razume uticaj nasilja u porodici na rano roditeljstvo i na razvoj novorođenčadi i vrlo male dece. Takođe sadrži model podrške koji je usredsređen na ženu i dete.

Za dalje informacije: <https://www.womensaid.org.uk/information-support/downloads-and-resources/children-young-people/>

Mere podrške u vreme krize zbog pandemije virusa COVID

SAVET EVROPE

Zbirka mera i praksi država članica radi odgovora na krizu zbog virusa Covid-19

Savet Evrope je uspostavio internet stranicu koja sadrži informacije o merama i praksama koje su države članice uvele tokom krize Covid-19 kako bi ublažile njegov uticaj na ženska prava. Kompilacija uključuje: „mere za sprečavanje nasilja nad ženama, zaštitu žrtava i krivično gonjenje počinitelaca, kao i dostupne podatke i pokazatelje o rodno zasnovanom nasilju i nasilju u porodici tokom ovog perioda - i mere preduzete u odnosu na druge relevantne aspekte, kao što je seksualno zdravlje i reproduktivna prava, ekonomska nezavisnost žena i njihova uloga kao radnice u pandemiji, uloga žena u neplaćenim poslovima i poslovima nege, ranjive grupe žena itd.

Za dalje informacije: <https://www.coe.int/en/web/genderequality/promoting-and-protecting-women-s-rights>

ANEKS II: SPISAK FAKTORA RIZIKA (WAVE, 2012)

	Faktor rizika	Kategorija rizika
I. Istorija nasilja		
1.	Prethodno nasilje u porodici nad ženama	Kroz studije faktora rizika za porodično nasilje nad ženama, prethodno porodično nasilje se pokazuje kao najčešći faktor rizika.
2.	Nasilje prema deci ili drugim članovima porodice	Često nasilje u kući proširiće se i na ostale članove porodice, uključujući decu. Početna briga za bezbednost deteta može otkriti daleko šire obrasce nasilja u porodici. Deca mogu koristiti i decu kao metod emocionalne manipulacije i kontrole nad žrtvom. Dulutov (Duluth) model nasilja u porodici). Postoje neki dokazi da se rizik prema deci koja su izložena nasilju često ne uzima ozbiljno. Prava deteta i zaštitne mere za decu paralelna su briga lekara koji se bave procenom rizika.
3.	Generalno nasilno ponašanje	Počinioci nasilja u porodici takođe često pokazuju opšte antisocijalne stavove, ponašanja i upotrebu nasilja van sfere porodice. Nasilje van porodice ukazuje na opštu tendenciju ka upotrebi nasilja, može povećati rizik za ženu žrtvu i predstavlja rizik za druge ljude, uključujući i one koji ih praktikuju.
4.	Kršenje zaštitnih naloga	Kršenje zaštitnih uredbi (od strane policije, krivičnih ili građanskih sudova) i uredba zaštite za kontakt ili zabranu kontakta povezano je sa povećanim rizikom od budućeg nasilja.
II. Oblici i obrasci nasilja		
5.	Ozbiljnost i učestalost nasilnih radnji	Sve veća težina i učestalost nasilnih radnji jedan su od najznačajnijih faktora teških i potencijalno smrtonosnih napada.
6.	Upotreba / pretnje oružjem	Upotreba ili pretnja upotrebom oružja značajan su faktor rizika za ozbiljno i smrtonosno nasilje. U porodičnom nasilju mora se uzeti u obzir svo oružje, uključujući vatreno oružje, noževe i opasne predmete koji bi se mogli koristiti kao instrument za nanošenje povrede žrtvi.
7.	Kontrola ponašanja i izolacije	Kontrolno ponašanje se smatra značajnim faktorom rizika za ponovljeno teško i potencijalno smrtonosno nasilje. Izolacija je uobičajena strategija za kontrolu i može poprimiti teške oblike poput lišavanja slobode (zaključavanje žena).
8.	Uhođenje	Vređanje je povezano sa smrtonosnim i ozbiljnim nasiljem nad ženama, a zajedno sa fizičkim napadima, značajno je povezano sa femicidima i pokušajima femicida.

9.	Seksualno nasilje	Seksualno nasilje se često doživljava kao deo nasilja u porodici nad ženama. Žene koje su seksualno zlostavljane češće će biti izložene ozbiljnijim povredama i serijskim zlostavljanjima u porodičnom nasilju.
10.	Pretnje ubijanjem, pretnje štetom, prinuda	Praktično iskustvo je pokazalo da teškom nasilju često prethode pretnje. Prisila može poprimiti različite teške oblike, uključujući prisilni brak.
11.	Davljenje i gušenje	Davljenje i gušenje vrlo su opasni oblici nasilja; približno polovina žrtava femicida suočava se sa pokušajem davljenja u godini pre svoje smrti.
III. Faktori rizika povezani sa ponašanjem počinioca		
12.	Pitanja vezana za upotrebu droga i alkohola	Iako ili čak i kada upotreba droga i alkohola nije uzrok ili izgovor za porodično nasilje nad ženama, upotreba alkohola i droga od strane počinioca povezana je sa povećanim rizikom od femicida i tešeg nasilja.
13.	Posesivnost, ekstremna ljubomora i drugi oblici štetnih stavova	Ekstremna ljubomora i posesivnost povezani su sa teškim nasiljem. Pored toga, patrijarhalni stavovi počinioca, poput vrlo krutih konceptata muške ili porodične časti i osećaja vlasništva nad ženama mogu uticati na rizik.
14.	Pitanja vezana za loše mentalno zdravlje, uključujući pretnje i pokušaje samoubistva	Problemi mentalnog zdravlja počinioca, uključujući depresiju, povezani su sa povećanim rizikom od ponovnog i teškog nasilja. Pretnje samoubistvom i loše mentalno zdravlje počinioca faktori su rizika za slučajevne femicide i samoubistava. U 32% slučajeva femicida, počinioc je nakon toga izvršio samoubistvo.
15.	Ekonomski stres	Promene u finansijskom statusu počinioca i nezaposlenosti snažni su faktori rizika u slučajevima femicida koji su povezani sa nasiljem u porodici i povezani su sa konceptima muškosti i rodnih uloga.
IV. Percepcija žrtve o riziku		
16.	Strah za sebe i druge	Istraživanja pokazuju da postoji jaka korelacija između samoprocene rizika od strane žrtve i stvarne upotrebe nasilja od strane počinioca. Međutim, neke žrtve nasilja takođe mogu umanjiti i potceniti nasilje. U studiji femicida od Campbell et al. (2003), približno polovina žrtava nije smatrala da postoji rizik da ih počinioc ubije.
V. Otežavajući faktori		
17.	Odvajanje	Razdvajanje se obično shvata kao značajan faktor rizika za ozbiljnu štetu ili femicid.
18.	Kontakt sa detetom	Sukob u vezi sa kontaktom sa decom uobičajen je nakon razdvajanja i često predstavlja rizik od ponovljenog nasilja i za žene i za decu.
19.	Dete koje živi u porodici	Faktori rizika femicida intimnog partnera uključuju bilo koje pastorče počinioca koji žive u kući.
20.	Nasilje tokom trudnoće	Oko 30% porodičnog nasilja započinje u trudnoći. Nasilje tokom trudnoće je faktor rizika od ozbiljnog i smrtonosnog nasilja. Trudnice imaju veći rizik i od lakšeg i od ozbiljnog nasilja nego kod ne-trudnica.

ANEKS III: PLANIRANJE BEZBEDNOSTI (WAVE, 2004)

A) PLANIRANJE BEZBEDNOSTI ZA ŽRTVE

Sledeće tačke treba razmotriti u pružanju podrške ženama žrtvama nasilja i njihovoj deci:

- Sa kim može razgovarati o svojoj situaciji i kome može verovati? (prijatelji, rođaci, poslodavac, nastavnici u školi itd.)?
- Potrebno je da se pripremi i spakuje torba sa najvažnijim svojim stvarima i stvarima dece, posebno sa svim svojim važnim dokumentima, i da se ostavi nekome kome se može verovati. Podsetiti ženu da uvek treba kod sebe imati ključeve od kuće/stana i automobila kako ih ne bi ostala bez njih.
- Ako u kući ima oružja, istražite načine za njihovo uklanjanje.
- Šta u hitnim slučajevima deluje najbolje da bi bila sigurna?
- Koga ona može nazvati u hitnom slučaju?
- Potrebno je ohrabriti ženu da pozove policiju ako nasilje ponovo počne. Kako može da pozove policiju? Da li ima mobilni telefon? (Broj policije se takođe može pozvati čak i ako je telefon blokiran ili ako ostane bez kredita za telefoniranje; 112 je broj evropske linije za hitne slučajeve koja radi u svim zemljama EU. Broj Kosovske policije je 192.)
- Da li može da smisli signal koji će deca ili komšije prepoznati da znači da treba da zovu policiju ili potraže pomoć ako ona to sama ne može?
- Ako treba odmah da pobegne, gde može da ode? Pomozite joj da razmisli o nekoliko mesta na koja može ići u hitnom slučaju. Zapišite adrese i brojeve telefona i recite joj da ih čuva negde gde ih počinitelac neće moći pronaći.
- Ako mora da pobegne, koji su putevi za beg?
- Podsetite je da je, usred nasilnog napada, najbolje da pokušate da pobegnute ili da ponekad umirite napadača, bilo čime što štiti sebe i decu.

Ako žena planira da napusti nasilnog partnera:

- Kako i kada ona može najsigurnije da ode?
- Da li ima prevoz, novac, mesto za odlazak?
- Da li ona zna kako da dođe do najbližeg ženskog skloništa? Da li zna telefonski broj? Savetujte joj da to zapiše i čuva tamo gde je partner neće pronaći.
- Šta ona i drugi mogu učiniti da spreče partnera da je pronađe?
- Kome u svojoj mreži podrške veruje da je štiti i podržava?
- Kako će bezbedno putovati na posao ili iz posla ili škole/vrtića po decu?
- Koji zajednički/pravni resursi će joj pomoći da se oseća sigurnije?
- Koje odredbe o starateljstvu i poseti bi zaštitile nju i decu?
- Da li može dobiti zabranu pristupa da zabrani počiniocu da joj se približi ili kontaktira?

Ako se žena odvojila od nasilnog partnera, razgovarajte sa njom o sledećem:

- Povećavanje bezbednosnih mera poput zamene ili postavljanja sigurnosnih brava na vratima i prozorima;
- Ako je moguće, instaliranje boljeg sigurnosnog sistema (rešetke prozora, brave, bolje osvetljenje, aparat za gašenje požara itd.);
- Upućivanje dece ili porodice / prijatelja da pozovu policiju u opasnoj situaciji;
- Razgovor sa školskim nastavnicima i pružaocima usluga nege deteta o tome ko ima dozvolu da pokupi decu i razvijanje drugih posebnih mera predostrožnosti za zaštitu dece;
- Izgradnja društvene mreže koja će je podržati, npr. pronalaženje službi za podršku ženama, traženje podrške od porodice, prijatelja, kolega itd.;
- Dobijanje uredbe zaštite za zabranu pristupa od strane policije/suda, ako je moguće.

Torba za rešavanje potreba u vezi sa bezbednošću:

- Savetujte klijenta da u torbi za svoju bezbednost ima na raspolaganju sledeće, u slučaju da ona i deca treba da pobjegnu:
- Pasoši, izvodi iz matične knjige rođenih;
- Bračna potvrda;
- Karte zdravstvenog i socijalnog osiguranja;
- Imigracioni dokumenti;
- Vozačka dozvola, papir za automobil;
- Papiri za razvod, drugi pravni dokumenti i važni ugovori;
- Brojevi telefona i adrese porodice, prijatelja i službi u zajednici;
- Odeća i predmeti za udobnost za sebe i svoju decu;
- Ključevi (kuća, automobil itd.);
- Omiljene dečije igračke, školske knjige, itd.

B) PLAN BEZBEDNOSTI ZA INSTITUCIJE

Službe i ustanove mogu uspešno podržati i zaštititi žrtve samo ako se takođe brinu o svojoj bezbednosti. Za policiju su mere bezbednosti policajaca obično stvar svakodnevice. U socijalnim i zdravstvenim službama sigurnost zaposlenih nije uvek problem.

Zaštita zaposlenih i klijenata od svih vrsta nasilja, kao i njihova podrška, trebalo bi da bude deo politike svake organizacije koja se bavi prevencijom nasilja u porodici.

Intervencijski centar za internu zloupotrebu u Beču izradio je sigurnosni plan za institucije u skladu sa sledećim smernicama:

Koraci u planiranju bezbednosti

1. Politika institucije

Treba da postoji jasna politika koja se odnosi na pojavu nasilja, uznemiravanja ili diskriminacije i planiranje sigurnosnih mera. Ovo uključuje:

- Izrada pismenog plana bezbednosti za podršku zaposlenima i klijentima u slučajevima nasilja (ko je odgovoran za podršku, kakva podrška, npr. branioci žrtve, neko slobodno vreme itd.);
- Sveobuhvatan pisani sigurnosni plan koji pokriva šta treba raditi u opasnim situacijama, pružajući potpune informacije o sigurnosnom planu;
- Planiranje sprovođenja sigurnosnog plana na svim nivoima:
- Udruženje, menadžment, zaposleni, klijenti.

2. Prevencija nasilja i primena sigurnosnog plana

- Tehničke mere predostrožnosti (sigurnosna vrata, video, direktna linija do policije itd.);
- Nadgledanje svakodnevnih mera bezbednosti (npr. Ko sme da uđe u instituciju? Kada su vrata otvorena, kada su zaključana? Ko treba da preduzme mere predostrožnosti?);
- Redovno informisanje novih zaposlenih o postojećim merama bezbednosti;
- Redovna „bezbednosna praksa“ (provera mera predostrožnosti, raspravljanje o merama sa svim zainteresovanim);
- Sistem ranog upozoravanja: u slučaju neposredne opasnosti (npr. počinitelac koji zahteva nešto ili se pojavi na vašim vratima) preduzmite mere na vreme, razgovarajte o situaciji na sastancima tima, ne odlažite to.

3. Dalje naknadno praćenje nakon što se odigralo nasilje

- Planirajte šta treba preduzeti neposredno nakon nasilja: Ko će šta i kada raditi (npr. pozvati policiju/sačiniti izveštaj, primeniti „zabranu ustanove“ za klijente, održati hitni sastanak itd.);
- Podržati direktno pogođene ljude (utvrditi njihove potrebe, organizovati i sprovesti mere podrške: Kakva vrsta podrške, kompetencija itd.);
- Utvrdite potrebe ostalih zaposlenih, uredite i primenite mere podrške (npr. nadzor);
- Razmislite o procesima planiranja bezbednosti (Šta je funkcionisalo, a šta nije?);
- Ako je potrebno, poboljšajte/nadogradite plan bezbednosti.

Razmatranja za izradu sigurnosnog plana

- Koje se opasne situacije mogu dogoditi u našoj ustanovi?
- Koje vrste nasilja bi se mogle dogoditi?
- Od koga? Protiv koga? Kada posebno? Gde posebno?
- Šta nam treba/Šta moramo da uradimo da bismo izbegli opasne situacije?
 - jasnoća
 - dogovori/pravila
 - tehnički objekti/uslovi
- Bezbednosni plan za svakodnevni život: Ko šta i kada treba da radi? Plan bezbednosti u slučaju nužde
- Praćenje nakon nasilja: Koje vrste podrške su dostupne zaposlenima (npr. branioc, nadzor, odmor, itd.)? Koje za pogođene klijente? Koje za ostale zaposlene?
- Ko je za šta odgovoran u pogledu bezbednosti? Ko je odgovoran za tekuću primenu sigurnosnih planova? Kako se to osigurava?

Reference

Savet Evrope (2019): Procena potreba za razvojem smernica za skloništa kao podršku žrtvama nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu*. Dostupno na: <https://rm.coe.int/needs-assessment-report-shelters-of-vaw/16809fe04c>

Savet Evrope (2017): Mapiranje službi podrške za žrtve nasilja nad ženama na Kosovu*, projekat Saveta Evrope „Jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu*“. Dostupno na <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>.

Savet Evrope (2015): Delotvorna saradnja više agencija sa ciljem prevencije i borbe protiv nasilja u porodici. Priručnik za obuku trenera, dostupan na: <http://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/publications>.

Savet Evrope (2008): Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za usluge podrške. Dostupno na: <https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/publications>

Savet Evrope (2008a): Radna grupa Saveta Evrope za borbu protiv nasilja nad ženama, uključujući nasilje u porodici (EG-TFV) - Završni izveštaj o aktivnostima.

Savet Evrope (2012): Konvencija Saveta Evrope o prevenciji i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici i izveštaj sa objašnjenjima, Istanbul (Turska). Dostupno na <https://rm.coe.int/16800d383a>.

Agencija Evropske unije za osnovna prava (2014): Nasilje nad ženama - Istraživanje širom EU. Brzi rezultati, Beč. Na <https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>

Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju OEBS (2019): Istraživanje o nasilju nad ženama koje predvodi OEBS. Na https://www.osce.org/files/f/documents/9/2/413237_0.pdf

UN Women Kosovo* i Sigurna kuća u Đakovici (2018): Priručnik za vođenje slučajeva za skloništa za nasilje u porodici (Qosaj Mustafa, Ariana).

Qosaj Mustafa, Ariana i Morina Donjeta (2018): Pristup pravdi za žrtve rodno zasnovanog nasilja na Kosovu: Ukidanje nekažnjivosti počinitelaca“, finansira Kancelarija EU na Kosovu, sprovode KIPRED, Artpolis i GLPS. https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/accessing_justice_for_victims_of_gender_based_violence_in_kosovo_eng.pdf

WAVE- Priručnik Standardi za prevenciju i podršku ženama koje su preživele nasilje. Priručnik za sprovođenje Istambulske konvencije u izdanju VAVE, Beč. Autori: Rosa Logar, Branislava Marvanova Vargova, Maja Sticker (2017): Dostupno na: <https://www.wave-network.org/2019/05/20/wave-handbook-2017/>

UN Women (2013): Podržana studija „Sklonište za žene i devojke u riziku od nasilja ili preživele nasilje“ od strane Kanadske mreže ženskih skloništa i tranzicionih kuća. Dostupno na: <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>

UN Women (2015): Osnovni paket usluga za žene i devojke izložene nasilju. Osnovni elementi i smernice za kvalitet, <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence#view>

WAVE- Mreža (Žene protiv nasilja u Evropi) (2004): Daleko od nasilja. Evropske smernice za uspostavljanje i vođenje ženskog utočišta, Beč. Dostupno na: <https://www.wave-network.org/category/manuals/page/4/>

WAVE- Network (2006): Premošćavanje praznina - od dobre namere do dobre saradnje. Efikasna saradnja više agencija u prevenciji i borbi protiv nasilja u porodici; publikacija u okviru DAPHNE projekta „Premošćavanje praznina“, Beč.

WAVE-Network (2008): Priručnik za obuku za unapređenje kvalitetnih usluga za žrtve porodičnog nasilja, razvijen u okviru projekta IMPROVE-Kvalitetne usluge za žrtve porodičnog nasilja, EU DAPHNE projekat IMPROVE, Beč. Available at <https://www.wave-network.org/2019/05/20/improve-training-manual-for-improving-quality-services-for-victims-of-domestic-violence-2008/>

WAVE-Network (2012): Izgradnja kapaciteta u proceni rizika i upravljanju bezbednošću za zaštitu žrtava visokog rizika. Resurs za učenje, EU DAPHNE projekat PROTECT II, Beč. <http://wave-network.org/content/protect-ii-learning-resource-capacity-building-risk-assessment-and-safety-management-protect>, 15.10.2015

WAVE Priručnik za postavljanje i vođenje ženskog utočišta 2004, Poglavlje o životu zajednice u utočištu, na http://files.wave-network.org/trainingmanuals/Away_from_Violence_2004_English.pdf

Svetska zdravstvena organizacija SZO (2020): Ključne činjenice o nasilju nad ženama. Dostupno na: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

]Ostali izvori iz kosovskih zakona/politika:

Kosovska* Agencija za ravnopravnost polova (2019): „Procena nivoa sprovođenja SOP-a Kosova za zaštitu od nasilja u porodici. Dostupno na: [https://abgj.rks-gov.net/assets/cms/uploads/files/Raporti%20ABGJ%20-%20Versimi%20i%20nivelet\(1\).pdf](https://abgj.rks-gov.net/assets/cms/uploads/files/Raporti%20ABGJ%20-%20Versimi%20i%20nivelet(1).pdf)

Kosovo* Zakon 02/L-17 o porodičnim i socijalnim službama. Dostupno na: https://childhub.org/en/system/tdf/library/attachments/369_430_EN_original.pdf?file=1&type=node&id=7105

Kosovo* Zakonik o krivičnom postupku. Dostupno na <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2861>.

Vlada Kosova* Uredba (Ministarstvo finansija) br. 04/2017 o kriterijumima, standardima i procedurama za javno finansiranje nevladinih organizacija.

Strategija Ministarstva rada i socijalne zaštite za 2018-2022. Dostupno na: <https://mpms.rks-gov.net/wpdm-package/strategija-sektorale-2018-2022/>

Standardni operativni postupci (SOP) za zaštitu od nasilja u porodici (2013). Dostupno na: <https://abgj.rks-gov.net/Portals/0/Procedurat%20Standarte%20t%C3%AB%20Veprimit%20p%C3%ABr%20Mbrojtje%20nga%20Dhuna%20n%C3%AB%20Familje.pdf>

Endnotes

- I Kao izuzetak, malo je opština koje su kosovskim skloništimama obezbedile besplatne prostorije, kao na primer u opštini Priština i primeru opštine Gnjilane da međunarodni objekat nudi zgradu zgrade, kao i u slučaju Đakovica ili Peć. Iz „Procene potreba za razvojem smernica za prihvatilišta od nasilja nad ženama i nasilja na Kosovu“, decembra 2019.
- II 1) Centar za zaštitu žena i dece u Prištini; 2) Prihvatilište za žene i decu Raba Voca Mitrovica; 3) Ženski „velnes“ centar u Peći; 4) Sigurna kuća u Đakovici; 5) Centar za zaštitu žena i dece u Prizrenu; 6) sklonište „Liria“ u Gnjilanu; 7) Nada i domovi za decu u Prištini; 8) Centar za zaštitu žrtava i prevenciju trgovine ljudima u Prištini i 9) Sklonište za žene u Zubinom Potoku i Novom Brdu. Informacije iz Zubin Potoka pružio je predstavnik skloništa iz Zubin Potoka, onlajn razgovor sa predstavnikom skloništa, novembar 2020.
- III Pogledajte Aneks I za detaljan spisak SOP preporuka za pomoć žrtvama.
- IV Koraci pomoći predviđeni kosovskim SOP-om uključuju (videti SOP Prilog 15, Kontrolna lista): 1) Odgovoriti na osnovne potrebe žrtve po dolasku žrtve u sklonište; 2) obezbediti hranu, odeću i medicinsku negu; 3) Žrtva se po potrebi upućuje u zdravstvene ustanove radi drugih medicinskih usluga; 4) Ako je žrtva dete, upućivanje u zdravstvenu ustanovu vrši se u prisustvu predstavnika CSR; 5) žrtva obaveštena o svojim pravima; 6) žrtva obaveštena o pravilima skloništa, pruženim uslugama, rasporedu i merama bezbednosti objašnjenim kada je smeštena u sklonište; 7) ako žrtva odbije smeštaj u sklonište; 8) žrtvi se objasne posledice i rizici boravka izvan skloništa; 9) žrtva dobija savete o preventivnim radnjama; 10) žrtvi se daju saveti u zahtevanju naloga za zaštitu ako je potrebno; 11) Identifikuju i procene bezbednost žrtve od strane službenika prihvatilišta; 12) Policija i drugi organi informisani kada se utvrdi rizik; 13) rukovodilac slučaja u dodeljenom prihvatilištu; 14) Otvoren spis predmeta i spis koji sadrži informacije o žrtvi treba čuvati u tajnosti; 15) Treba poštovati period razmišljanja od 48 sati za novo upućenu žrtvu u sklonište; 16) Individualni plan za žrtvu koji su izradili žrtva, rukovodilac slučaja skloništa i rukovodilac slučaja CSR; 17) usluge koje se pružaju na osnovu individualnog plana razvijenog za žrtvu; 18) Ostale službe u zajednici koordinirane za pomoć u reintegraciji žrtve; 19) Branioc žrtva obavešten da pruža pravno savetovanje u vezi sa sudskim postupcima; 20) kontaktirana škola ili Ministarstvo prosvete, nauke i tehnologije radi koordinacije pohađanja škole za decu žrtve; 21) Žrtve upućene na CSR kada su žrtvama potrebne administrativne usluge i izdavanje ličnih dokumenata; 22) Olakšan kontakt žrtve sa porodicom, rođacima i socijalni kontakt ako bezbednost žrtva omogućava porodični kontakt; 23) kontakti koji se nadgledaju iz bezbednosnih razloga kada su žrtve klasifikovane kao visoko rizične; 24) Sastanci sa porodicom i drugima omogućeni u pratnji policije; 25) Premeštanje žrtve iz jednog skloništa u drugo uređuje se u skladu sa sporazumima među skloništimama i na osnovu novih potreba; 26) Transfer sproveden u slučaju odobrenja od strane Odeljenja za socijalnu zaštitu (Ministarstvo rada i socijalnog staranja); 27) Žrtva je puštena iz skloništa odlukom skloništa i rukovodiocem slučaja CSR i pristankom žrtve; 28) Policija i branioci žrtava informisani o puštanju žrtve iz skloništa. Dodatne detaljne korake treba preduzeti pre perioda refleksije i tokom perioda refleksije tokom prvih 48 sati.
- V Sastavljač formulara i dalje nije jasan. Obrascje je dostavio predstavnik prihvatilišta u Prištini, a slede ih i ostala prihvatilišta. Obrasci su podeljeni tokom izrade „Procene potreba za razvojem smernica za prihvatilišta od nasilja nad ženama i nasilja na Kosovu“. Koriste se sledeći obrasci: 1) obrazac za prijem; 2) obrazac za registraciju ličnih stvari korisnika; 3) Izjava o dobrovoljnom boravku u prihvatilištu; 4) obrazac saglasnosti za davanje ili razmenu informacija; 5) obrazac odobrenja za posete ili zdravstvene usluge; 6) obrazac za individualni plan nege žrtve; 7) registar poseta ili pruženih usluga; 8) Izjava za dobrovoljni privremeni odlazak i dobrovoljni odlazak; 9) Oblik prenosa ili puštanja i 10) Lične stvari koje je sklonište dobilo ili poklonilo (videti punu listu obrazaca u prilogu izveštaja.
- VI Pogledajte Dodatak I iz primera dobre prakse iz zemalja.
- VII Savet Evrope (2014): Preporuka CM / Rec (2014) 2 Komiteta ministara državama članicama o promociji ljudskih prava starije osobe, usvojeno 19. februara 2014. godine, Strazbur. U https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805c649f
- VIII Prema kosovskom * Zakonu o zaštiti od nasilja u porodici, sudovi mogu da nalože brojne mere zaštite prilikom izdavanja naloga za zaštitu, uključujući meru kojom se nalaže nasilniku da plati kiriju privremenog dnevnog prostora za žrtvu i njenu decu, kao i da plati alimentacija žrtvi i deci, za koje počinilac porodičnog nasilja ima obavezu izdržavanja. Videti član 11, stav 1, 2 zakona dostupan na <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2691>
- IX Za detaljnije informacije o proceni rizika i planiranju bezbednosti pogledajte WAVE, 2006; WAVE 2012; Savet Evrope, 2015.
- X Za detaljnije informacije o proceni rizika i planiranju bezbednosti, pogledajte WAVE, 2006; WAVE 2012; Savet Evrope, 2015.
- XI Detaljni primeri dati su u dokumentu „Dalje od nasilja. Evropske smernice za uspostavljanje i vođenje skloništa za žene“ (WAVE, 2004).
- XII Pogledajte primer dobre prakse: Nacionalna mreža za okončanje porodičnog nasilja NNEDV- Projekat „Bezbednosna mreža“ (The Safety Net Project): <https://nnedv.org/content/technology-safety/>.
- XIII Potpune reference potražite u mreži WAVE (2012) Protect II: Izgradnja kapaciteta u proceni rizika i upravljanju bezbednošću za zaštitu žrtava visokog rizika, Beč

www.coe.int

Savet Evrope je vodeća organizacija za ljudska prava na kontinentu. Ona obuhvata 47 zemalja-članica, od kojih su njih 28 članice Evropske unije. Sve zemlje-članice Saveta Evrope pristupile su Evropskoj konvenciji za zaštitu ljudskih prava, ugovoru koji ima za cilj zaštitu ljudskih prava, demokratije i vladavine prava. Evropski sud za ljudska prava nadzire sprovođenje Konvencije u zemljama-članicama.

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE