

**Базична студија
за задоволството на
жени жртви на насилство
како кориснички на
услуги во Центрите за
социјална работа**

**Национална мрежа против насилство врз
жени и семејно насилство**

Јануари 2021

Содржина

Вовед	2
1. Систем на заштита на жени жртви на РБН и СН	3
1.1 Законодавство поврзано со граѓанскиот систем на заштита за жени жртви на РБН и СН	3
1.2 Општи и специјализирани услуги за жени жртви на РБН и СН.....	8
2. Центри за социјална работа, надлежности и улога.....	9
3. Методологија	12
4. Анализа на задоволството од услуги обезбедени во Центрите за социјална работа	13
4.1 Демографски карактеристики и специфики.....	13
4.2 Безбедност и мерки на заштита	14
4.3 Пријавување во Центар за социјална работа и услуги за поддршка	17
4.4 Процена на третманот кон корисничките/ жени жртви на РБН и СН од Центарот за социјална работа	19
5. Анализа на задоволство од специјализирани услуги обезбедени од ГО и ЖГО	22
Заклучоци	24
Препораки	26

Листа на кратенки и акроними

ГО – Граѓанска организација
ЖГО – Женска граѓанска организација
ЦСР – Центар за социјална работа
МТСП – Министерство за труд и социјална политика
МРВ – Министерство за внатрешни работи
МЗ – Министерство за здравство
МОН – Министерство за образование и наука
МП – Министерство за правда
РСМ – Република Северна Македонија
РБН – Родово базирано насилство
СН – Семејно насилство
ПМЗ – Привремени мерки за заштита

Вовед

Изминатите неколку години во Р. Северна Македонија ги обележаа неколку клучни процеси кои имаат директно влијание врз насилството врз жените и семејното насилство. Имено, во 2017 година имаше целосна промена во Владата откако социјалдемократите победија на парламентарните избори, по 11 години владеење на десно-ориентираната конзервативна партија. Истата година во Декември РСМ ја ратификуваше Истанбулската конвенција и во 2018 година започна да работи на имплементација на истата, за што како прв чекор беше развиен Националниот акционен план за имплементација на Истанбулската конвенција (2018-2023). 2018/2019 година се означени со почеток на „социјални реформи“ и почеток на усогласување на националното законодавство со Истанбулската Конвенција. Во овој процес, новиот Закон за социјална заштита беше донесен во Мај 2019 година, новиот Закон за бесплатна правна помош и Законот за прекинување на бременост беа исто така усвоени истата година. Неколку други закони сè уште се во процес на промена и измена, додека новиот Закон за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство беше донесен во Јануари 2021 година.

Во овој период се случи напредок во системот за заштита од РБН и СН, најмногу со воспоставување на нови специјализирани услуги во 2019 година и прилагодување на надлежностите на Центарот за социјална работа кон системот за управување со случаи (case management). Сепак, искуствата од работата со жени жртви на РБН и СН не одразуваат големо подобрување на системот за заштита на терен. Затоа, оваа базична студија има задача да ја процени работата на Центрите за социјална работа и ќе го анализира задоволството на корисничките на услуги во Центрите за социјална работа и специјализираните услуги обезбедени од ГО, а обезбедени на жени жртви на РБН и СН. Целта на студијата е да се дадат препораки за тоа како да се подобри работата на Центарот за социјална работа според новото законодавство и Истанбулската конвенција.

Оваа студија ќе го објасни системот на заштита на жените жртви на РБН и СН, со фокус на улогата и надлежностите на Центрите за социјална работа, според сегашното национално законодавство. Потоа, ќе даде анализа на задоволството од обезбедената услуга од ЦСР и ГО, по која следуваат заклучоците и препораките на крајот од документот.

1. Систем на заштита на жени жртви на РБН и СН

Системот за заштита на жените жртви во РСМ до крајот на 2020 година препознаваше една категорија на корисници: жртви на СН. Иако земјата ја ратификуваше Истанбулската Конвенција во Декември 2017 година, до сега немаше системски протоколи кои ги опфаќаат сите форми на родово засновано насилство и семејно насилство, за специфична категорија кориснички: жени жртви на РБН и СН.

Системот за заштита на жените жртви во РСМ се состои од две компоненти: Граѓанско-правен систем на заштита (граѓански систем) и Кривично-правен систем на заштита (кривичен систем).

Граѓанско-правниот систем регулира привремените мерки за заштита (ПМЗ) со цел да се обезбеди брза и безбедна заштита на жртвите на РБН И СН. Релевантни институции кои го спроведуваат граѓанскиот систем се Центри за социјална работа (под МТСП), Полиција (Под МВР), здравствени институции (под МЗ), образовни институции (под МОН), граѓански сектор (ГО) и граѓанските судови.

Кривично-правниот систем ги регулира санкциите за насилното однесување на сторителите и насилниците при вршење СН. Ги регулира санкциите и казните преку пропишаната казнена политика за злосторства извршени преку делото семејно насилство. Релевантни институции кои го спроведуваат криминалниот систем на заштита се Јавното обвинителство и Кривичните судови. Заштитата преку овој систем се реализира со доставување извештај до МВР (полиција) или до релевантниот јавен обвинител, кој, во рамките на своите законски овластувања, донесува одлуки и поведува постапка до соодветниот кривичен суд.

Секоја од овие институции има регулатива за нивните надлежности за преземање мерки за заштитни мерки при справување со семејно насилство, кои се регулирани во законодавството и се наведени во посебен Протокол за меѓусебно постапување. Меѓусебните активности се регулираат со *Протоколот за меѓусебна соработка на надлежните институции за спречување и заштита од семејно насилство*¹.

1.1 Законодавство поврзано со граѓанскиот систем на заштита за жени жртви на РБН и СН

*Закон за социјална заштита*²

Законот прецизира дека сите поими и изрази користени во овој закон се родово неутрални и се однесуваат и на мажи и на жени (член 5). Имајќи ја предвид комплексноста на РБН и СН, повеќекратните последици врз жртвите, нивните деца, семејните единици и општеството, Законот треба да осигури дека жртвите на РБН и СН добиваат социјална заштита во однос на

¹ Протокол за меѓусебна соработка на надлежните институции за спречување и заштита од семејно насилство, Министерство за труд и социјална политика, 2015, достапен на [линк](#)

² Закон за социјална заштита, Министерство за труд и социјална политика, 2019, достапно на [линк](#)

нивниот економски статус, институционална и вонинституционална поддршка и спречување од сиромаштија и понатамошно влошување во сиромаштија.

Начелно, законот опфаќа жртви на семејно насилство во повеќе сегменти:

- Членот 32 прецизира дека приходот и имотот на сторителот нема да бидат земени предвид при одредувањето на износот на минималната загарантирана парична помош на која член на семејство има право.
- Член 62 го одредува износот на еднократната парична помош за жртвите на СН, имено: до 15.000 денари за итна заштита и засолнување на лице-жртва на СН и до 12.000 денари за здравствена заштита и медицинско лекување за лице -жртва на СН.
- Членот 66 се однесува на правото на здравствена заштита на лице-жртва на СН подложно на мерка на заштита во согласност со прописите од областа на спречување и заштита од трговија со луѓе и трговија со луѓе (жртви на трговија со луѓе).
- Член 73 ги специфицира советодавните служби кои вклучуваат советодавна работа со цел спречување, ублажување и надминување на последиците од социјалните проблеми на поединци и семејства, вклучително и психосоцијална поддршка за жртвите на СН и психосоцијален третман на сторителите на СН.
- Членот 83 го специфицира привременото засолнување што обезбедува заштита и стручна помош на лица во кризна ситуација со цел надминување на состојбата со СН и нивна социјална интеграција, вклучително и жртви на РБН и СН. Услугата се обезбедува за период од три месеци, со можност за продолжување на дополнителни три месеци, и во исклучителни околности кога ситуацијата не е надмината, до една година.
- Членот 90 се однесува на специјализирано засолниште кое им обезбедува на засолништата општо засолнување и поддршка сè додека не се надминат нивните социјални проблеми, а се обезбедува од чувари кои поминале специјализирана обука. Корисниците на услуги можат да вклучуваат и деца жртви на СН.
- Членот 92 се однесува на итно засолнување што претставува краткорочно сместување во семејство на лица на кои им е потребна итна заштита се додека не се утврдат посоодветни форми на заштита, но не подолго од 30 дена. Корисници на оваа услуга можат да вклучуваат деца од конфликтни семејства и жртви на насилство.
- Членот 103 се однесува на Центарот за социјална работа кој може да смести дете во студентски дом или во друга институција, доколку Центарот утврди дека е во најдобар интерес на детето да го продолжи своето образование. Оваа категорија ги опфаќа децата жртви на СН.
- Член 255 - Институцијата за социјална заштита води евиденција на корисници, т.е. лица кои оствариле право или услуга во согласност со законот, вклучително и жртви на СН.

Исто така, Законот за социјална заштита ги регулира мандатот, улогата и надлежностите на Центрите за социјална работа, што е елаборирано во поглавјето 2. *Центрите за социјална работа, надлежности и улога.*

Закон превенција, спречување и заштита од семејно насилство (2015)³

Целта на законот е да се преземат мерки насочени кон спречување и заштита на жртвите на СН, почитување на основните права и слободи, живот, личен интегритет, недискриминација и родова еднаквост, со соодветно внимание на интересите и потребите на жртвата. Надлежни институции и институции одговорни за соодветно спроведување на овој закон се: Министерство за труд и социјална политика, Министерство за внатрешни работи, Министерство за здравство, Министерство за образование и наука, Министерство за правда, единици на локална самоуправа, институции од областа социјална заштита, заштита на деца, внатрешни работи, здравство, вработување и образование. Тие преземаат мерки за заштита на жртвата и спречување на насилство и воспоставување соработка и координација.

Првиот дел од законот опфаќа превенција и дејствување на надлежните институции и превентивни мерки што тие ги преземаат за спречување и намалување на семејното насилство. Мерките за заштита се опфатени во посебен дел. Мерките за заштита на жртвите од семејно насилство, што треба да ги обезбеди надлежниот Центар за социјална работа, вклучуваат:

- а) сместување во центар за лица жртви на семејно насилство.
- б) соодветна здравствена заштита.
- в) соодветна психосоцијална интервенција и третман.
- г) психосоцијален третман во центар за советување.
- д) поддршка на семејството за редовно образование на децата.
- ѓ) правна помош и застапување.
- е) економско зајакнување на жртвата преку нејзино активно вклучување на пазарот на трудот.

Член 24 до член 28 од овој закон го одредува сместувањето на жртвата на семејно насилство во Центар за жртви на семејно насилство (засолниште или шелтер центар) од страна на надлежните центри за социјална работа. Поддршката што им се дава на овие жртви, особено во областа на нивното економско зајакнување, е детално разработена во член 28 од законот.

Согласно овој закон, надлежностите на МВР се следниве: кога ќе се пријави СН, полицаец е должен да излезе на местото на настанот и да подготви полициски извештај веднаш и најдоцна во рок од 12 часа по интервенцијата. Полицискиот службеник секогаш мора да го процени ризикот по животот и телесниот интегритет на жртвата и ризикот од повторување на насилството. МВР објави правилник за оваа намена, наречен Правилник за начинот на проценка на ризикот по животот и физичкиот интегритет на жртвата на семејно насилство и ризикот од повторување насилство, соодветно управување со ризик, формата на полицискиот извештај и предлог за изрекување привремена мерка за заштита - отстранување на сторителот од дома и забрана за приближување до дома⁴.

Полицискиот службеник гарантира дека на жртвата веднаш и е обезбедена соодветна здравствена заштита во врска со членот 31 од законот. Полицискиот службеник привремено го одзема оружјето од сторителот и поведува постапка утврдена со закон за суспензија на

³ Закон за заштита, спречување и превенција од семејно насилство, Министерство за труд и социјална политика, 2014, достапен на [линк](#)

⁴ Министерство за внатрешни работи, 2015, достапно на [линк](#)

дозволата за оружје, дозвола за колекционерско оружје или дозвола за носење оружје. Полицискиот службеник е должен во рок од 12 часа да достави до надлежниот суд предлог за издавање на привремена заштитна мерка - отстранување на сторителот од домот и забрана за притвор. Овие заштитни мерки се итни, а судот ќе ги издаде во рок од 24 часа. Со членот 31 на овој закон се уредуваат и обврските на здравствените работници според кои здравствениот работник и здравствената установа се должни веднаш да ја испитаат и да и обезбедат друг медицински третман на жртвата и да и издадат соодветна медицинска документација на жртвата за повредата. За работите од став 1 на овој член, жртвите се ослободени од плаќање на издадени медицински услуги и медицинска документација. МВР објави правилник со кој се регулира спроведувањето на привремени мерки за заштита наречен Правилник за начинот на извршување на изречените привремени мерки за заштита на жртвата на семејно насилство и членовите на нејзиното семејство.

Законот предвидува заштитни мерки преземени од здруженија на граѓани т.е. ГО. Заштитни мерки преземаат и единиците на локалната самоуправа. Единиците на локалната самоуправа, во областа на превенција од СН, обезбедуваат заштита на жртвите во заедницата, формираат засолништа, советување за жртви и сторители на СН, советување за родители и деца, брачно и семејно советување и други форми на грижа и помош на жртвите, како и локални СОС-линии за помош. Единиците на локалната самоуправа преземаат мерки за воспоставување на меѓусебна и координирана соработка на локално или регионално ниво помеѓу ЦСР, полициски станици, здравствени, предучилишни и образовни институции и ГО.

Закон за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство (2021)⁵

Новиот Закон за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство е дел од усогласувањето на националното законодавство со одредбите на Истанбулската конвенција, а неговата цел е да спречи и заштити од РБН и СН, како и да го подобри системот за заштита на жените жртви од каква било форма на РБН и СН во согласност со Уставот на РСМ и меѓународните договори.

Унапредувањата во однос на стариот Закон за превенција, спречување и заштита од семејно насилство се дека новиот закон ќе ги опфати жените жртви на сите форми на родово засновано насилство, вклучително и семејното насилство. Поимникот на законот во член 3 специфично дефинира што опфаќа и што се подразбира под „насилство врз жените“ (став 1), „родово базирано насилство“ (став 2), „семејно насилство“ (став 3) и „интимно“ партнерско насилство “(став 5).

Новиот закон дефинира Реинтеграција на жени жртви на насилство (член 99), за прв пат во системот на заштита од насилство врз жени и семејно насилство, каде преку посебна Програма за реинтеграција на жртви на насилство, ќе се обезбедат следниве услуги: привремено домување, психолошко советување со менторство, разни видови финансиска помош специјално наменета за жени жртви на насилство, можности за образование и обука од различни области,

⁵ Закон за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, 2021, Министерство за труд и социјална политика, Службен Весник на РСМ, Бр.24/20/01/2021

како и мерки за вработување утврдени со закон. Според овој член, надлежните институции ќе бидат обврзани да ги препознаваат жените жртви на насилство како посебна ранлива категорија и да развиваат програми и мерки во согласност со специфичните потреби на жените жртви на насилство.

Овој закон ги дефинира „Сексуално насилство и силување“ како секое дело од сексуална природа од страна на кој било дел од телото или предметот врз телото на друго лице без негова/ нејзина согласност. Ова е првиот закон што го дефинира овој вид на насилство врз жените преку концептот на „согласност“.

Едно од најважните унапредувања во системот на заштита донесено со новиот закон е начелото на должно внимание кој ги обврзува сите учесници во системот на заштита да ги преземат сите соодветни законодавни, административни, судски и други мерки за спречување, заштита, истрага, казнување и да обезбеди фер компензација на жртвите или да се врати во првобитната позиција за дејствија на насилство извршено од физички или правни лица. Законот се заснова и на принципот на недискриминација, забрана за виктимизација, ранливи жени, соодветно прилагодување за жени со попреченост, родово одговорна политика и зајакнување на жените жртви на насилство.

Во однос на граѓанскиот систем на заштита, ЦСР ги имаат истите надлежности како и претходниот закон. Мерките за заштита преземени од ЦСР во член 46 се прошируваат на следниов начин:

- а) обезбедува привремена грижа;
- б) осигурува дека жртвата ја добива потребната медицинска помош и, доколку е потребно, ја придружува во најблиската здравствена установа;
- в) осигурува дека жртвата го остварува правото на социјална и здравствена заштита во согласност со закон;
- г) обезбедува соодветна психо-социјална интервенција и третман;
- д) обезбедува жртвата да добие психо-социјален третман при советување од стручни лица во центарот за социјална работа, здружение, советување за жени жртви на насилство и други жртви на семејно насилство;
- ѓ) обезбедува помош на семејството за редовно образование на дете;
- е) обезбедува правна помош и застапување;
- ж) ја насочува жртвата кон соодветните државни и други тела надлежни за економско зајакнување на жртвата и нејзино активно вклучување на пазарот на трудот, преку надлежен центар за вработување и,
- з) во случај на висок ризик и преземање на итни мерки за заштита, како и кога жртвата ги користи услугите на привремен престој, а најдоцна во рок од 12 часа од приемот на пријавата, донесува одлука за привремено доверување на грижа и воспитание на деца на родителската жртва.

Мултисекторски тим за справување со случаи на семејно насилство

Членот 23 од Законот за превенција, спречување и заштита од семејно насилство (2015 година) ја опфаќа работата на мултисекторскиот тим во случаи кога има знаење за загрозување на животот и здравјето на жртвата и членовите на семејството, како и кога дете е жртва на СН, се

подготвува план за безбедносна помош од мулти-секторски тим. Мулти-секторскиот тим е составен од професионалци од ЦСР, полицијата и здравствената установа. Овој тим може да има даватели на услуги од граѓански организации кои работат во областа на СН како членови на мулти-секторскиот тим. Мултисекторскиот тим е формиран и координиран од ЦСР и презема активности во согласност со Протоколот за меѓусебна соработка споменати погоре⁶.

Мултисекторските тимови, како такви, остануваат исти во новиот Закон за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, Член 55. Компетенциите на тимот се прошируваат на сите форми на РБН и СН, наместо само СН.

1.2 Општи и специјализирани услуги за жени жртви на РБН и СН

Во рамките на граѓанскиот систем на заштита постојат општи и специјализирани услуги за помош, поддршка и заштита на жени жртви на РБН и СН.

Општите услуги за жени жртви на РБН и СН ги обезбедуваат следниве јавни институции:

- Центри за социјална работа: 30 центри во 30 општини⁷, 36 дисперзирани одделенија на ЦСР во 36 општини⁸ во РСМ и еден Завод за социјални работи.
- Здравствени установи: 14 општи болници, 29 болници, 11 центри за јавно здравје, 32 клиники и клинички центри, 9 специјални болници, 3 институти и 3 психијатриски болници⁹.
- Агенција за вработување на РСМ¹⁰.

Специјализираните услуги за жени жртви на РБН и СН се регулирани во Законот за социјална заштита како дел од сите социјални услуги што се обезбедуваат за лица во ризик и не се одделно дефинирани, и во Законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство (2021). МТСП има усвоено стандарди за некои од услугите односно стандард за Центар за жртви на СН, за Советувалиште за жртви на СН, и Советувалиште за строители на СН (иако последното не е услуга за жени жртви, но е важно да се наведе) и подготвуваат нови стандарди процедури за сите специјализирани услуги за жени жртви на РБН и СН согласно новиот закон.

Во моментот, во РСМ има 10 советувалишни центри, 7 засолништа (шелтер центри), 3 кризни центри, 8 услуги за бесплатна правна помош и 3 СОС линии. Исто така, има 3 упатни центри за жртви на сексуално насилство и силување, 1 шелтер центар за жртви на трговија и жртви на сексуално насилство. За сега постои само 1 услуги за реинтеграција и рехабилитација на жени жртви на насилство и СН, раководено од ЖГО односно од националната мрежа, а тоа е Куќа за отворено домување лоцирана во Скопје. Куќата има 4 спални соби и заеднички простори, каде жените и нивните деца може да бидат сместени во период од 6 месеци до 2 години. Куќата

⁶ Анализа на економските предизвици на жени жртви кои ја напуштиле насилната средина, Национална мрежа против насилство врз жените и семејно насилство, 2019, достапна на [линк](#)

⁷ Центри за социјална работа на РСМ, Агенцијата за заштита на правото на слободен пристап до информациите од јавен карактер, [линк](#)

⁸ Дисперзирани одделенија во центрите за социјална работа, Министерство за труд и социјална политика, [линк](#)

⁹ Здравствени институции во РСМ, Агенцијата за заштита на правото на слободен пристап до информациите од јавен карактер, [линк](#)

¹⁰ Агенција за вработување на Република Северна Македонија, <http://av.gov.mk/>

обезбедува поддржано домување, психосоцијална поддршка и бесплатна правна помош, како и менторство со кариерно советување и економско јакнење за корисничките.

Вкупно во РСМ има 35 специјализирани услуги од кои:

- управувани од ГО и финансирани од државни институции (МТСП и локална самоуправа): 9
- управувани од ГО и финансирани од донатори (локални и меѓународни): 9
- управувани и финансирани од МТСП (ЦСР): 17

2. Центри за социјална работа, надлежности и улога

ЦСР се водечки институции кога станува збор за справување со РБН и СН, а овие институции имаат централна улога во системот на заштита на жените жртви на насилство. Обемот на работа на ЦСР е регулиран од Секторот за социјална заштита во рамките на МТСП. Надлежностите и улогата на ЦСР се регулирани во Законот за социјална заштита, а според законската регулатива, ЦСР е професионална институција со јавно овластување за вршење на активности од социјална заштита. Поточно, улогата и надлежностите на ЦСР поврзани со РБН и СН се регулирани во Законот за заштита, елиминација и спречување од семејно насилство (2015 година) и, во новиот Закон за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство од јануари 2021 година.

Општо, мандатот на ЦСР, во рамките на своите надлежности, ги извршува следниве активности за помош и заштита на жртвите на СН:

- Обезбедува стручна помош, поддршка и заштита на жртвата на СН;
- Презема мерки за заштита;
- Соработува со други надлежни институции;
- Соработува со граѓанскиот сектор (ГО);
- Иницира постапка за наметнување привремени мерки за заштита (ПМЗ);
- Следи спроведување на ПМЗ;
- Води евиденција за случаите на СН.

МТСП објави *Стандард за дејствување на ЦСР при справување со семејно насилство*¹¹ кој вклучува постапки за: **пријавување и упатување на семејно насилство, првична проценка** на потребите на жртвата на СН што вклучува план за безбедност на жртвата, **детална проценка** на случајот на СН, **планирање** кое вклучува план за индивидуална работа со жртвата на СН, **реализација на планот**, кој вклучува привремени мерки за заштита на жртвите и децата, и на крај, **евалуација и ревизија**.

Откако во ЦСР е пријавен случај на насилство врз жени или СН, **центарот е должен веднаш или во рок од 24 часа** да направи првична проценка на потребите на жената жртва и да изготви

¹¹ Министерство за труд и социјална политика, 2018, достапно на [линк](#)

индивидуален план за работа, земајќи ја предвид природата, интензитетот и времетраењето на насилството, како и здравствениот и семејниот статус и други релевантни околности.

ЦСР презема мерки за заштита на жените жртви на насилство и да и помогне да се справи со последиците од претрпеното насилство. Мерките за заштита се обезбедуваат во согласност со специфичните потреби на секој случај на насилство и обезбедување **психосоцијална поддршка** веднаш по првичното пријавување. Исто така, потребно е жената жртва **да се информира** за сите правни механизми, надлежни институции и нејзините права за добивање помош, поддршка и заштита, како и обезбедување **бесплатна правна помош** и судско застапување, доколку е потребно. За да се третираат повредите и другите здравствени проблеми кои се резултат на РБН и СН, потребно е да се обезбеди бесплатна здравствена заштита, т.е. бесплатно обезбедување на здравствени услуги и издавање на медицинска документација. Во ситуација кога постои сериозна опасност и закана за животот и здравјето на жената и нејзините деца, ЦСР треба да организира згрижување, односно **сместување во засолниште или кризен центар**. Во случаи кога има дете кое е директна или индиректна жртва на насилство, потребно е да се воспостави контакт со надлежните образовни институции со цел да се овозможи вклучување на детето или да продолжи да посетува редовно образование¹². Со цел да се надмине финансиската зависност и да се овозможи вработување на жените кои претрпеле СН, ЦСР е должен да овозможи нивно економско јакнење преку Агенцијата за вработување, односно вклучување во програмите и активните мерки за вработување¹³.

ЦСР е должен да достави предлог за изрекување привремени мерки на заштита до граѓанскиот суд, секогаш кога е потребно да се обезбеди итна заштита на жртвата на СН и да се спречи повторување на насилство. Подготовката на предлогот за изрекување на ПМЗ се прави врз основа на проценка на видот и степенот на насилство, околностите во кои се случило насилството и можностите за негово продолжување или повторување. За да се започне граѓанска парница од ваков вид, ЦСР бара писмена согласност од жената жртва на насилство. Вообичаено е ЦСР да предлага кумулативно изрекување на повеќе ПМЗ со цел да се обезбеди сеопфатна и ефективна заштита за жените жртви на насилство.

ЦСР може да предложи посебна привремена мерка на заштита според законот. Во случаи кога сторителот/насилникот станува насилен и постои опасност од повторување на насилството, ЦСР предлага **забрана за заканување за вршење насилство**. Доколку постои свесност дека сторителот/насилникот ја вознемирува жената, т.е. малтретира, телефонира или комуницира на друг начин со неа, ЦСР е должен да достави предлог за **забрана за вознемирување, вознемирување, телефонирање, контактирање или на друг начин комуникација со жената жртва**. Доколку жената го напушти насилникот поради насилство и постои опасност тој да го повтори насилството, ЦСР до судот доставува предлог за изрекување **забрана за приближување до живеалиштето, училиштето, работното место или одредено место што редовно го посетува друг член на семејството**. Со цел да се заштитат жената и нејзините деца во нивниот дом, ЦСР доставува предлог за **отстранување на насилникот од домот без оглед на сопственоста**. Доколку ЦСР е свесен дека сторителот кој извршил РБН или СН поседува огнено оружје или друго

¹² ЕСЕ, Анализа на правната рамка и институционален одговор на семејно насилство, 2017, [линк](#)

¹³ Национална мрежа против насилство врз жени и семејно насилство, Препораки за унапредување на можностите за вработување на жени жртви на насилство, 2020, достапна на [линк](#)

оружје, веднаш го известува МВР со писмен извештај во рок од 24 часа по пријавувањето и го известува правното лице во кое насилникот е вработен и го известува МВР. Исто така, ЦСР доставува предлог за забрана за **поседување или одземање на огнено оружје**.

Во ситуација кога жената жртва на насилство ја напуштила насилната средина, но не успеала да земе лични предмети, документи, облека, пари и други потребни предмети за домаќинството, ЦСР предлага **Барање да се вратат предметите потребни за задоволување на дневните потреби на семејството**. Центарот за социјална работа може да предложи и изрече **мерка за задолжително издржување на семејството**, во ситуација кога жената која претрпела насилство и членови на семејството немаат приходи за издржување и задоволување на нивните дневни потреби. Во исто време, со цел да се спречи, односно да се елиминира насилното однесување, центарот може да предложи мерка за **сторителот на РБН и СН да присуствува на соодветен советодавен центар**. Доколку насилството е извршено под дејство на алкохол, други психотропни супстанции или ако насилникот има ментално заболување, ЦСР предлага **задолжително лекување на насилникот**. Надоместокот за медицински и други трошоци направени од РБН или СН е предложен од ЦСР секогаш кога како резултат на насилството жртвата има медицински и други трошоци направени како резултат на повреда. Покрај тоа, судот може да предложи каква било друга мерка што ќе ја смета за неопходна за да се осигури безбедноста и благосостојбата на другите членови на семејството во зависност од потребите на жената која претрпела семејно насилство, имено: **враќање на други предмети кои не се лични; забрана за отуѓување на предмети и имот; оневозможување на пристап до деловни простории; блокирање банкарска сметка, штедни книшки итн.**

Доколку судот ја изрече предложената ПМЗ, ЦСР е одговорен за следење на спроведувањето на ПМЗ од страна на надлежната институција. Во зависност од моменталната состојба, ЦСР може да побара граѓанскиот суд да ги укине, т.е. да ги промени или прошири привремените мерки за заштита.

ЦСР соработува со даватели на специјализирани услуги на ГО за жени жртви на РБН и СН, а корисниците ги упатуваат според нивните индивидуални потреби до советодавни центри, засолништа, кризни центри, бесплатна правна помош, услуги за реинтеграција и рехабилитација.

ЦСР исто така обезбедува користење на правата на социјална заштита на жртвите на РБН и СН, во согласност со Законот за социјална заштита опишан погоре.

3. Методологија

Базичната студија беше направена во декември 2020 година, врз основа на податоци собрани во периодот помеѓу Мај и Ноември 2020 година. Вакви студии беа направени во 6 земји од Западен Балкан, и тоа во С. Македонија, Србија, Босна и Херцеговина, Црна Гора, Косово и Албанија.

Целта на Студијата е да се процени задоволството на жените жртви на насилство како корисници на општи и специјализирани услуги, со фокус на услугите обезбедени од ЦСР на локално ниво.

Сите 6 земји работеа со 2 прашалници (1 за ЦСР, и 1 за ГО) кои првично беа заемно креирани, а потоа беа прилагодени и преведени на локално ниво. Прашалникот за проценка на ЦСР се состои од 69 прашања, кои се прашања со повеќе одговори, да или не, и отворени прашања за наративни одговори. Постојат 4 дела од прашалникот за ЦСР: 1. Демографски и специфични карактеристики на корисниците, 2. Мерки за безбедност и заштита, 3. Пријавување до локалниот Центар за социјална работа и услуги за поддршка и 4. Проценка на третманот на ЦСР за корисници/жени жртви на насилство. Прашалникот за граѓанските организации се состои од 8 прашања, 1 е со повеќе избор и други 7 се отворени прашања со наративни одговори. Прашалниците беа спроведени на терен од даватели на услуги од Националната мрежа со кориснички на услугите на мрежата.

Резултатите од прашалникот се засноваа на одговори од 68 кориснички кои побарале помош и поддршка од 10 локални ЦСР и 68 кориснички кои побарале помош и поддршка во ГО. Целна група на кориснички беа жени жртви на РБН и СН кои претрпеле насилство и пријавиле насилство во ЦСР во периодот од мај 2019 до ноември 2020 година.

Истражувањето дава податоци за ЦСР од Скопје (36 кориснички), Куманово (7 кориснички), Охрид (5 кориснички), Тетово (5 кориснички), Штип (3 кориснички), Велес (3 кориснички), Прилеп (3 кориснички), Битола (3 кориснички), Св. Николе (2 кориснички) и Македонски Брод (1 корисничка) и; податоци за 8 различни специјализирани услуги водени од граѓански организации: СОС-линија за помош (10 одговори), телефонско и онлајн психосоцијално советување (25 одговори), индивидуално психосоцијално советување (51), групно психосоцијално советување (5), бесплатна правна помош (34), центар за кризи (24/48) (5), Засолниште (2) и Куќа за отворено домување (5). Бројот на одговори и бројот на кориснички во граѓанските организации е различен бидејќи една корисничка добила повеќе специјализирани услуги.

Локален ЦСР	Бр. на кориснички/ одговори	Специјализирани услуги за жени жртви на РБН и СН во ГО	Бр. на одговори
Скопје	36	Индивидуално психосоцијално советување	51
Куманово	7	Бесплатна правна помош	34
Охрид	5	Телефонско и онлајн советување	25
Тетово	5	СОС линија	10
Штип	3	Групно психосоцијално советување	5
Велес	3	Кризен центар (24/48)	5
Прилеп	3	Шелтер центар	2
Битола	3	Куќа за отворено домување	1
Свети Николе	2	Вкупно	133
Македонски Брод	1		
Вкупно	68		

4. Анализа на задоволството од услуги обезбедени во Центрите за социјална работа

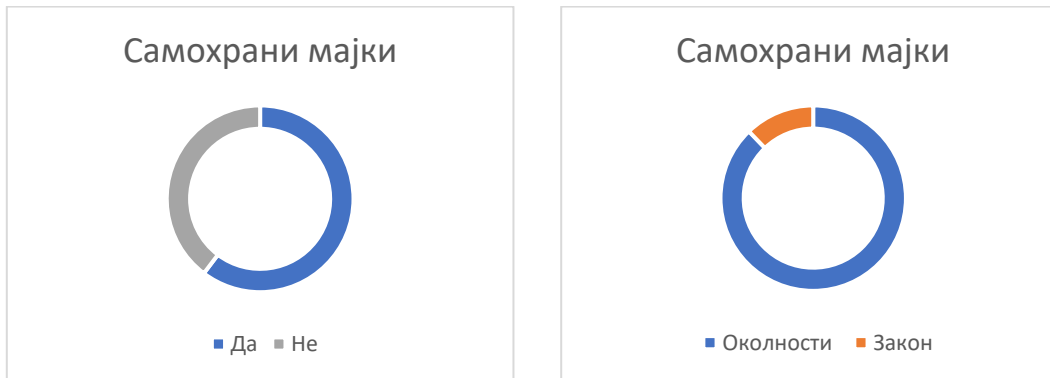
4.1 Демографски карактеристики и специфики

Сите 68 кориснички кои одговориле на двата прашалника се жени жртви на насилство. Повеќето кориснички се на возраст од 26-35 години или 42%, а 36% се на возраст од 36-45 години. Останатите возрасни групи се како што следува: 18-25 години 2%, 46-55 години 7% и 56-65 години 13%.

Сите кориснички имаат државјанство на РСМ од кои 55 се Македонки, 10 се Албанки и 3 се Ромки. 4 кориснички се изјасниле како жени со попреченост: 1 со интелектуална и 3 со физичка попреченост. Само 1 корисничка страда од хронична медицинска состојба, а тоа е епилепсија.

70% или 47 од жените жртви кои одговориле на прашалникот имаат малолетни деца, 15% или 10 жени имаат возрасни деца, 10% или 7 жени имаат и малолетни и возрасни деца, а 5% или 4 жени немаат деца.

60% (41) се изјасниле како самохрани мајки, каде што 5 жени се самохрани мајки според законот, останатите или 35 се самохрани мајки според околности.



Графикон 1. Самохрани мајки (според околности и според закон)

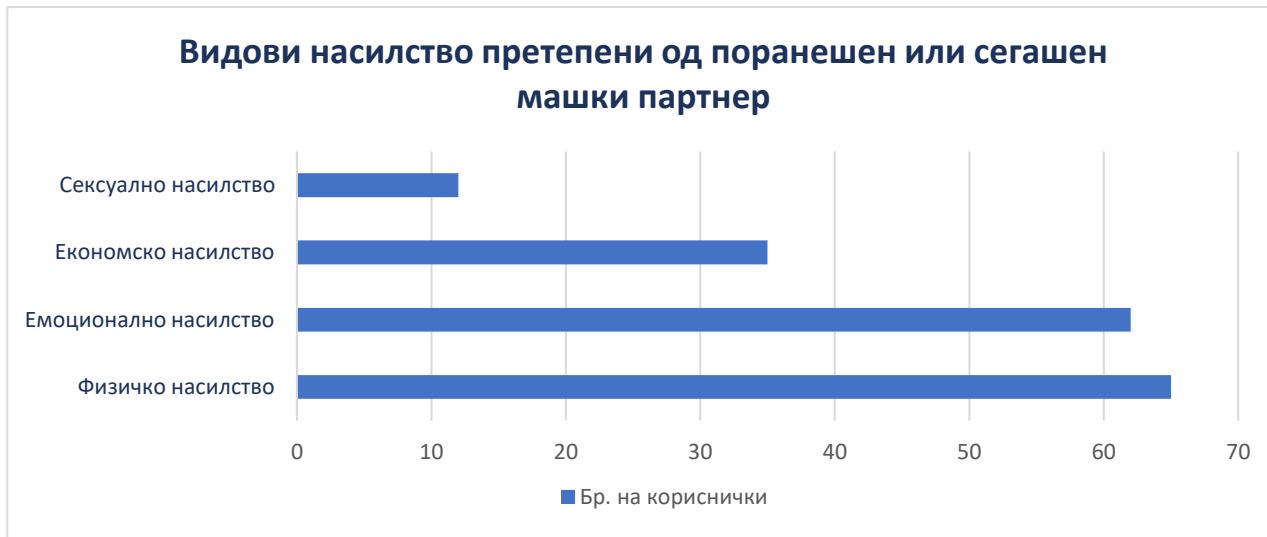
СПЕЦИФИЧНИТЕ НАОДИ ЗА САМОХРАНИ МАЈКИ СПОРЕД ОКОЛНОСТИ се следниве: 28 (68%) се вработени со минимални до ниски примања (12.000-18.000 ден.), 13 (32%) се невработени. 20 самохрани мајки се разведени, каде судот одредил издршка за децата, но 10 од нив пријавија дека поранешниот партнер не ја плаќа издршката. Другите 14 се во процес на развод со нерешен статус за издршка, а останатите 7 се разделени од поранешниот партнер бидејќи воопшто не биле во брак. Високи 82% изјавија дека се случила некаква форма на насилство во последните 12 месеци барем еднаш од страна на нивниот поранешен партнер. 40% живеат во изнајмени станovi и 32% живеат со своите родители, 25% имаат сопствен стан или куќа. Сите (41) ја напуштиле насилната средина.

Од сите 68 кориснички, 60% се вработени, 34% се невработени, 2% се пензионерки, 2% се студентки и 2% работат повремено или со скратено работно време. На прашањето за место на живеење, 32% одговориле дека живеат во привремен престој (изнајмен стан или куќа), 30% живеат со своите родители или роднини, 23% живеат во куќа или стан што е во заедничка сопственост/сопственост на партнерот или сопственост на неговите родители, а 15% од корисничките изјавиле дека поседуваат своја куќа/стан.

4.2 Безбедност и мерки на заштита

Најчестите форми на насилство пријавени од жени жртви во ова истражување се физичко насилство пријавено од 65 кориснички и психолошко/емоционално насилство пријавено од 62 кориснички. 35 кориснички пријавиле економско насилство, а 16 пријавиле сексуално насилство. Сите видови насилство се пријавени како што ги сторил поранешен или сегашен машки партнер/сопруг. Една жена жртва може да претрпи повеќе видови насилство и затоа на ова прашање беа избрани повеќе одговори. 24% од сите кориснички ги претрпеле сите 4 вида насилство од ист партнер.

Времетраењето на насилството за секоја жена жртва варира од 1 година до 42 години претрпено насилство. Повеќето кориснички (27) изјавиле дека времетраење на насилството било помеѓу 2 и 5 години, додека остатокот изјавиле на следниов начин: до 1 година 2 кориснички, од 6 до 9 години 11 кориснички, од 10 до 14 години 8 кориснички, од 15 до 19 години 5 кориснички, 20 до 25 години 11 кориснички и повеќе од 25 години 4 кориснички.



На прашањето **Дали насилството се случило во последните 12 месеци и колку пати се повторило** 98% испитанички одговориле потврдно. 15% од корисничките одговориле дека насилството се случило еднаш во изминатите 12 месеци од нивниот живот, 83% одговориле дека се случило неколку пати, а само во 2% немало појава на насилство.

83% од настанатото насилство или 56 случаи биле пријавени во полиција од страна на жените жртви кои претрпеле насилство.

По пријавувањето, во 9 од случаите биле изречени привремени мерки за заштита (ПМЗ) во рок од 48 часа по пријавувањето, во 34 од случаите ПМЗ биле изречени по пријавувањето, каде што во 1 случај имало продолжување на ПМЗ, во 26 од случаите била покрената кривична постапка, а во 20 (36%) од случаите не била изречена ПМЗ или постапка. Еден случај може да има и ПМЗ и кривична постапка и затоа има 70 мерки и постапки за 56 случаи. Во сите случаи кои имаат кривична постапка, исто така, биле изречени и ПМЗ во текот на случајот.

Табелата подолу ги покажува видот и бројот на мерки кои биле изречени откако насилството е пријавено:

Привремена мерка на заштита (ПМЗ)	Бр. на одговори	Процент
Да му забрани на насилникот да се заканува дека ќе стори семејно насилство	54	86%
Да му забрани на насилникот да малтретира, вознемирува, телефонира, контактира или на друг начин да комуницира со вас или со член на вашето семејство	63	93%
Да му забрани да се приближува до живеалиштето, училиштето, работното место или определено место кое редовно го посетува друг член на семејството	42	62%
Да нареди отстранување на насилникот од домот, без оглед на сопственоста до донесување на конечна одлука од судот	5	7%
Да му забрани да поседува огнено оружје или тоа да му биде одземено	/	/
Да го задолжи насилникот да ги врати предметите што се потребни за задоволување на секојдневните потреби на семејството	2	3%
Да го задолжи да го издржува семејството	/	/
Да му нареди да посетува соодветно советувалиште	12	17%
Да посетува задолжително лекување, доколку е корисник на алкохоли други психотропни супстанции или има некое заболување	7	10%
Да му наложи на насилникот да ги надомести медицинските и другите трошоци настанати од семејно насилство	/	/
Да изрече која било друга мерка што ја смета за неопходна за да ви се обезбеди сигурност и добросостојба вам и на членовите на вашето семејство	/	/

Табела 1. Изречени привремени мерки за заштита

Покрената е кривична постапка за 32 од пријавените случаи, од кои 64% или 21 случај се уште било во тек, додека останатите 36% или 11 случаи се завршени. Најчестата казна изречена од судот е условната казна.

Откако е пријавено во полиција и се изречени ПМЗ и/или кривична постапка, жените жртви одговориле дека се чувствуваат побезбедно во 42 (76%) од случаите од вкупно 56. Жените жртви во овие случаи ги навеле следниве причини поради кои се чувствуваат побезбедно:

- го напуштиле насилникот и живеат со своето семејство или роднини (15),
- имале психосоцијална поддршка и зајакнување и го напуштиле насилникот (12)
- го напуштиле насилникот и можеле да обезбедат кирија и безбедно домување (8)
- биле заштитени од институциите и го напуштиле насилникот (3)
- без одговор (4).

Во 10 (19%) од пријавените случаи во полиција, жените жртви не се чувствуваат побезбедно и пријавиле дека состојбата не е промената, а дополнителни 4(5%) изјавиле дека насилството се влошило по пријавувањето.

4.3 Пријавување во Центар за социјална работа и услуги за поддршка

Како што е споменато методологијата, 68 жени жртви на насилство кои побарале помош од локален ЦСР беа целна група на ова истражување. Ова значи дека секоја од нив пријавила насилство кај ЦСР во периодот од мај 2019 до ноември 2020 година. Беа испрашувани кориснички од 10 ЦСР од РСМ и беа вклучени следниве ЦСР:

- 36 кориснички формираат Меѓуопштински центар за социјална работа - Скопје
- 7 кориснички од Меѓуопштински центар за социјална работа - Куманово
- 5 кориснички од Меѓуопштински центар за социјална работа - Охрид
- 5 кориснички од Меѓуопштински центар за социјална работа - Тетово
- 3 кориснички од Меѓуопштински центар за социјална работа - Штип
- 3 кориснички од Меѓуопштински центар за социјална работа - Велес
- 3 кориснички од Меѓуопштински центар за социјална работа - Прилеп
- 3 кориснички од Меѓуопштински центар за социјална работа - Битола
- 2 кориснички од Меѓуопштински центар за социјална работа - Свети Николе и,
- 1 корисничка од Меѓуопштински центар за социјална работа - Македонски Брод

47% или 32 кориснички одговориле дека ЦСР направиле проценка на ризик и индивидуален план за заштита со нив кога побарале помош. 30 од нив се согласиле со планот, а само 2 добиле копија од планот. 32% или 22 корисници не ја добиле оваа услуга, а останатите 22% или 14 кориснички не го знаат одговорот на ова прашање.

55% или 37 од корисничките биле информирани за своите права и достапната заштита од страна на вработениот во ЦСР кој постапувал по нивниот случај. 14 од нив биле прашани што им е потребно или кои се индивидуалните потреби на жените жртви.

89% или 60 жени жртви изјавиле дека имале потреба од психосоцијална поддршка, а само 34% или 23 од нив биле информирани за можноста за добивање психолошка и/или социјална поддршка од ЦСР ако им е потребна истата. Сепак, 74% или 50 жени користеле ваков вид услуги во ЖГО, и генерално самостојно побарале помош или биле упатени таму од друг професионалец (лекар или наставник).

61% или 43 жени жртви изјавиле дека им било потребно безбедно место за живеење, а само 36% или 24 од нив биле прашани дали им е потребно безбедно место за живеење од ЦСР. 14 од нив биле сместени во засолниште (шелтер центар) и 2 во кризен центар (24/48) со нивните деца. 22 од испитаните жени одговориле дека нашле безбедно место за престој во нивното пошироко семејство.

62% или 42 жени жртви изјавиле дека имаат потреба од долготрајно домување, но само 8% или 6 жени биле прашани дали им е потребно долготрајно домување од ЦСР. 2 жени биле сместени во Куќа за отворено домување (ЖГО), 2 во државна служба што обезбедува престој за лица во социјален ризик (Црвен крст) и 2 обезбедени социјални станови како деца без родители, а не како жени жртви на СН.

70% или 48 жени жртви имале потреба од финансиска помош, но само 15% или 11 жени биле информирани за можноста да добијат парична помош од ЦСР. Само 3 жени добиле еднократна парична помош за жртви на СН и 1 жена добиле парична помош за медицински потреби за жртви на СН.

38% или 26 жени имале потреба од вработување, но само 13% или 9 жени беа информирани за можноста за помош при вработување од ЦСР. **Само 3 жени ги користеле услугите на Агенцијата за вработување,** или поточно мерката за обука за доквалификација.

8% или 6 жени жртви имале потреба да ги сместат своите деца во згрижувачко семејство и да дефинираат привремен план за посети со децата, и ЦСР ги информирале сите за можноста за сместување на своите деца во згрижувачки семејства.

47% или 32 од жените одговориле дека на нивните деца им била потребна психосоцијална поддршка, а 22% или 14 жени биле информирани од ЦСР за можноста да добијат психосоцијална поддршка за нивните деца. 90% од децата на кои им требаше психосоцијална поддршка, добиле советување во специјализирана граѓанска организација, а останатите 10% биле упатени во институција специјализирана за ментално здравје за малолетници.

На 45% или 30 од жените им биле потребни мерки за надзор над родителските права на насилникот, 35% или 23 жени биле информирани од ЦСР за можноста за воведување на мерки за надзор врз родителското право на насилникот. Во 14 од случаите ваквите мерки биле изречени на таткото (8 случаи) и на двајцата родители (6 случаи).

20% или 13 од жените биле информирани за можноста за ограничување или престанување на родителските права на насилникот, а во 7 од случаите ваквите мерки биле иницирани од ЦСР.

Жените жртви кои го напуштиле насилникот изјавиле дека имаат / имале и други потреби, освен услугите што ги нуди ЦСР. Овие потреби го вклучуваат следново:

- Дополнителна финансиска помош на подолг временски период
- Помош при грижа за децата
- Помош при грижа за постари членови на семејството
- Долгорочно домување
- Долгорочен медицински третман
- Ограничување на правата за посета на насилникот

Некои од нив изјавиле дека користеле други услуги како што се:

- Медицински третман за повреди
- Донации за храна и производи за хигиена (ГО)
- Обука за меки вештини и кариерно советување (ГО)

ЦСР понудиле информации за дополнителни или други услуги, кои ги обезбедува друга институција или организација само во 2 случаи, а овие услуги биле:

- Упатување до Женски Интервентен Фонд за финансиска помош
- Упатување до канцелариите на локалната општина (градоначалник) за финансиска помош

4.4 Процена на третманот кон корисничките/ жени жртви на РБН и СН од Центарот за социјална работа

42% или 29 жени жртви изјавиле дека се чувствуваат разбрани и поддржани од вработените во ЦСР кои го воделе нивниот случај, 30% или 21 од нив изјавиле дека довербата и поддршката се делумни, додека останатите 28% или 19 жени не се чувствуваат поддржани и разбрани од ЦСР.

Дел од жените испитанички во оваа студија не се чувствуваат поддржани, разбрани и не им се верувало кога се обратиле во локален ЦСР. Подолу се цитати од нивните изјави:

Ова беше пред пандемијата. Не ме примија ниту еднаш во канцеларијата, секогаш разговараа со мене во ходникот или пред вратата

„Имаш 3 деца! Не ти е жал за нив? Врати се, ова е последен пат да доаѓаш овде. Колку пати ќе побараш помош?“

Сега, дури и се плашам да одам во ЦСР од тоа како ме третираа кога одев претходно да побарам заштита. Бев охрабрена последниот пат кога отидов, решив да не се плашам, но истото се случи: тие повторно ме исплашија со своите коментари, велеле дека не можам ништо, можам да поднесувам жалби и да „лелекам“ и да плачам колку што сакам, но ќе биде исто и повторно ќе завршам во нивната канцеларија

Кога отидов првиот ден со медицински документ за повредата, тие не ме примија, ми рекоа дека наскоро ќе ми се јават. Ме повикаа една недела подоцна а јас повторно бев целата со модринки и нови повреди.

15% или 10 жени одговориле дека коментарите или општиот став на ЦСР го поддржуваат насилникот. 21% или 14 од нив одговориле дека поддршката за насилникот е делумна, а останатите 64% или 44 од жените жртви одговориле дека ЦСР не покажале никаква поддршка за насилникот. Следниве се цитати од жени жртви кои сметале дека ЦСР го поддржува или му верува на насилникот:

„Мора да го трпиш, нема каде да одите. Не можеме да ви помогнеме.“

Имаше дел за тоа кои се причините за насилството, каква сум јас, како се однесував, тој (насилникот) им рече дека имам и други мажи, дека се допишувам со колегите од работа, тие звучеа како да се на негова страна, а тој е поелоквентен и помирен од мене, и се чинеше како процесот полека да се врти во неговата корист.

Тие апсолутно го поддржуваа, се чинеше дека го штитат. Тој им даде изјава за моето движење, каде се движам сама или со детето, во кое време, и ЦСР ги зедаа предвид овие изјави ... и не знам како не им е јасно дека човекот буквално ме следи, а јас немам мир од него иако сме разведени.

Тие инсистираа да ги „поправиме работите“ и да останеме заедно за децата.

„Тој е татко, а децата се негови“. Тие (ЦСР) рекоа дека не можам да ги негирам неговите родителски права и мора да го контактирам и да му дозволам да ги гледа децата, а со тоа и јас да се гледам со него.

Тие не го поддржуваа неговото однесување; тие едноставно не сакаа да сторат ништо во врска со случајот.

Ниски 6% или 5 од жените жртви изјавиле дека биле обвинети од вработените во ЦСР, за насилството кое го доживеале. 25% или 17 жени изјавиле дека обвинувањата биле делумни, а останатите 68% или 46 жени не се чувствувале обвинети за преживеаното насилство. Во продолжение следат цитати од жените кои се чувствувале обвинети за насилството кое го доживеале:

“Бидејќи ова ти е втор брак, веќе знаеш како оди оваа работа...”

„Ти си мајката, ти мора да ги заштитиш твоите деца. Ако тие страдаат тоа е затоа што ти не си ги заштитила.“

ГЕНЕРАЛНАТА ПРОЦЕНА НА ТРЕТМАНОТ НА ЖЕНИ ЖРТВИ ВО ЦЕНТРИТЕ ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА Е ОЦЕНЕТ КАКО „МАЛКУ ЗАДОВОЛИТЕЛЕН“ 34% И „НЕЗАДОВОЛИТЕЛЕН“ 35%. ОСТАНАТИТЕ 31% ОД ЖЕНИТЕ СМЕААТ ДЕКА НИВНИОТ ТРЕТМАН ВО ЦСР БИЛ „ЗАДОВОЛИТЕЛЕН“



5. Анализа на задоволство од специјализирани услуги обезбедени од ГО и ЖГО

За време на периодот за собирање на податоци, дополнителен прашалник беше одговорен од истите 68 жени жртви со фокус на задоволството од обезбедени специјализирани услуги од страна на граѓанските организации.

Општо земено, жените жртви не се јавувале на СОС линиите за помош и главната причина за тоа е што жртвите немаат информации за тоа како функционираат СОС-линиите за помош. Или немаат информации за бројот на кој треба да се јават или како СОС линијата може да им се помогне со услуга. Од 68 кориснички, 10 ги користеле услугите на СОС-линија за помош, а 66% или 6 кориснички беа многу задоволни, 34% или 4 кориснички биле незадоволни.

За време на пандемијата од Март 2020 година, 25 жени жртви користеле телефонско и онлајн психосоцијално советување. 34% или 9 кориснички биле задоволни, а 66% или 16 корисници биле многу задоволни од оваа услуга. Тие ја опишуваат оваа услуга како корисна, смирувачка, обезбедувајќи ги сите потребни информации, достапни и професионални. Тие изјавиле дека претпочитаат да користат ваков вид услуги во иднина. Незадоволни кориснички на оваа услуга немало.

51 жена жртва добила индивидуално психосоцијално советување во специјализиран центар за советување управувано од ГО. Општо земено, испитаничките се многу задоволни од оваа услуга, најмногу за можноста да имаат онолку сесии колку што им биле потребни, а услугата била бесплатна. Исто така, тие биле во можност да добијат советување за своите деца што им е особено важно. Само 3% или 2 кориснички не биле задоволни, 39% или 20 кориснички биле задоволни, 58% или 29 кориснички биле многу задоволни.

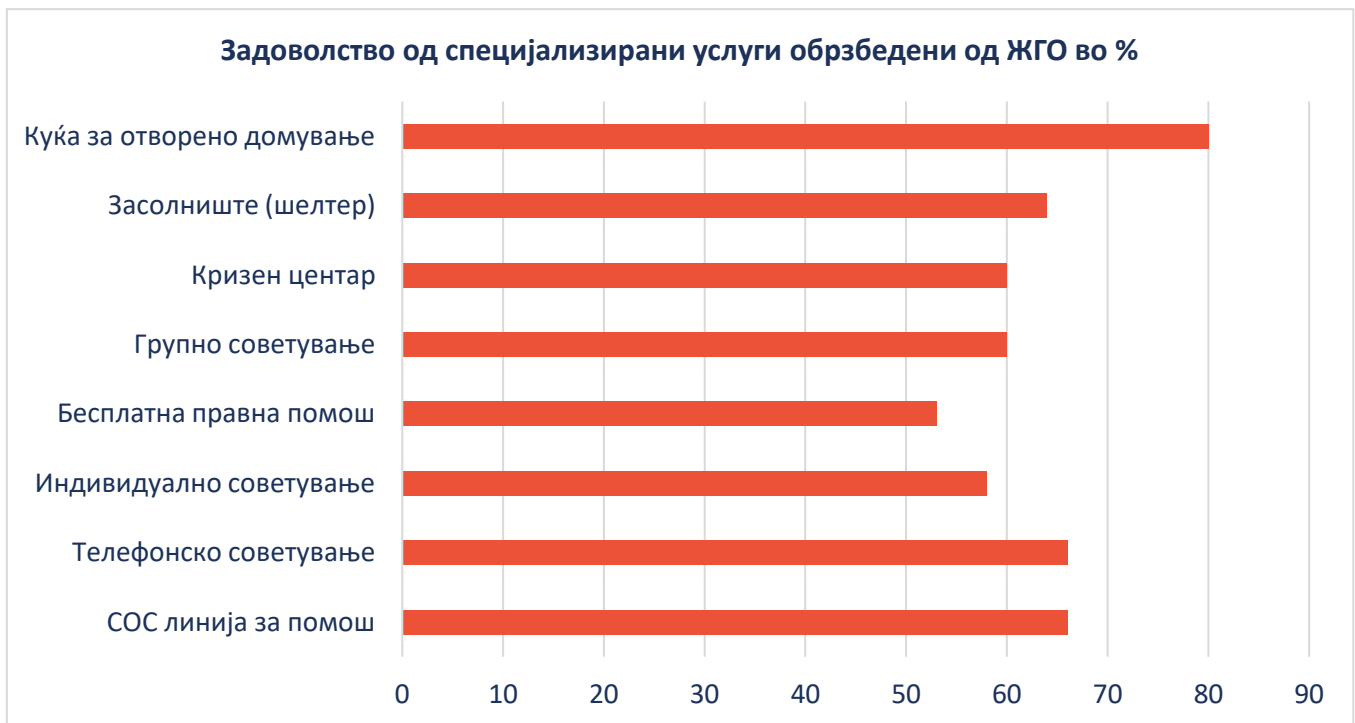
Групното психосоцијално советување не било користено многу како вид на поддршка од жените жртви на РБН и СН. Само 5 кориснички имале групно советување, каде 40% или 2 кориснички не биле задоволни, а 60% или 3 кориснички биле задоволни. Главната пречка што се јавила во однос на групните сесии е што не се чувствуваат пријатно да го споделат своето искуство со други жени за време на првите сесии и поради тоа не продолжуваат да го следат групното советување понатаму.

34 жени жртви користеле бесплатна правна помош како специјализирана поддршка обезбедена од ГО. 17% или 6 кориснички не биле задоволни, 30% или 10 кориснички биле задоволни, 53% или 18 биле многу задоволни. Незадоволството од оваа услуга е генерално поврзано со не добивање правна помош за други прашања како што е поделба на имотот, истакнувајќи дека правните советници биле посветени само на развод и старателство над децата. Исто така, жените жртви очекувале и судско застапување од страна на правниот советник, но биле разочарани кога разбрале дека оваа услуга не може да им се обезбеди. Општо, нивото на задоволство е високо, а жените жртви биле во можност да започнат и да завршат неколку различни правни процедури со поддршка на правниот советник. Најдобри резултати биле постигнати кога бесплатната правна помош била комбинирана со психосоцијална поддршка од страна на тимот на ГО.

5 жени жртви користеле услуги во Кризен центар за жртви на СН (24/48 часа). 40% или 2 кориснички биле задоволни, 60% или 3 кориснички биле многу задоволни од овој специјализиран вид поддршка. Корисничките изјавиле дека Кризниот центар ги има сите потребни услови за краткорочен престој.

3 жени-жртви биле сместени во засолниште (Шелтер центар) и 1 од нив не беше задоволна од дадената помош и поддршка. Жената изјавила дека тимот во засолништето помогнал колку што можеле, но престојот во засолништето не е удобен за подолг временски период поради ограничувањата на движењето кои засолништето ги наметнува од безбедносни причини.

5 жени жртви ги користеле услугите на Куќа за отворено домување. 20% или 1 корисничка биле задоволни, 80% или 4 кориснички биле многу задоволни. Корисничките кои престојувале во Куќата за отворено домување изјавиле дека немале каде да одат по напуштање на засолништето и дека можеле да стана и бездомнички или да се вратат кај насилникот за да избегнат бездомништво, доколку не би биле сместени во Куќата.



Заклучоци

Како што беше наведено на почетокот на оваа студија, до крајот на 2020 година во РСМ немаше систем на заштита на жените жртви на насилство како специфична ранлива група со перспектива на родовиот аспект во однос на насилството и дискриминацијата. Беше адресирана само една форма на насилство, а тоа е семејно насилство. Сепак, на почетокот на 2021 година беше донесен нов Закон за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, кој се однесува на сите форми на насилство врз жените, родово засновано насилство, вклучително и семејно насилство.

Новиот закон побарува креирање и усвојување на протоколи, стандарди, програми и подзаконски акти во секој аспект на системот на заштита, како граѓански така и кривични, со кои ќе се промени практиката на заштита и превенција само за семејно насилство и ќе се опфатат сите форми на насилство врз жените. Ова директно ги вклучува Центри за социјална работа, како лидери во граѓанскиот систем на заштита на жени жртви од насилство.

Врз основа на наодите од оваа студија, заклучоците се следни:

- ЦСР не прави соодветна проценка на ризик и не креира план за безбедност со секоја жртва. Следствено, тие не прават план за работа според индивидуалните потреби на жртвите;
- Проценката на потребите на жртвата се врши на општ начин, испитувајќи неколку работи најчесто поврзани со насилството, како што се времетраењето и интензитетот на насилството, поретко вработувањето и домувањето на жртвата и други нејзини потреби;
- Жртвите не се информирани за сите нивни права и за сите механизми за заштита што можеби им се потребни. Тие се информираат на општ начин, обично за можностите за сместување во засолништа и психосоцијална поддршка;
- Жртвите не добиваат соодветни и детални информации за сместување во засолништа и често одбиваат да бидат сместени таму;
- Сместувањето на жените жртви на семејно насилство во засолниште е кратко, и честопати недоволно за целосна и успешна рехабилитација и реинтеграција во општеството;
- ЦСР немаат доволно ресурси за да помогнат во процесот на поддршка за надминување на последиците од насилството и започнување нов живот;
- ЦСР не вклучуваат реинтеграција како процес во нивната работа, тие се фокусираат на непосредна заштита и многу малку на превенција на насилство;
- ЦСР не ги проценува приходите на вработените жени жртви, дали овој приход е доволен за да ги задоволи дневните потреби за неа и нејзините деца и дали е можно таа да функционира нормално подолг временски период. Вработените жртви не добиваат информации за долгорочно домување, вработување, финансиски асистенции и други услуги;
- ЦСР не можат да ги упатуваат жртвите на психосоцијално советување во градовите каде што нема центри за советување и немаат капацитет да обезбедат психосоцијално

советување на жртвите и нивните деца подолг временски период во канцелариите на ЦСР.

- ЦСР не беа достапни и пристапни за жените жртви на РБН и СН за време на вонредна состојба, некои обезбедуваа услуги преку телефон, но истите не беа доволни;

Изјавите и дополнителните коментари на жените жртви кои беа дел од студијата, исто така го посочуваат следново:

- Вработените во ЦСР не дошле во засолништето да проверат што се случува со жената;
- Жените жртви не сакаат да бидат сместени во засолништа поради страв од инфекција со КОВИД-19, а ЦСР не обезбедува информации за безбедноста и заштитата на здравјето во засолништето;
- Жените жртви станале свесни за своите права дури откако ги слушнале прашањата од прашалникот на студијата; по завршување на интервјуто жените жртви станале свесни што требало ЦСР да им понудат / да ги прашаат;
- Жените жртви како кориснички не веруваат дека ЦСР ќе ја заврши работата за нив и бараат други начини да добијат помош преку граѓански организации и приватни тужби.
- Финансиската помош што ја примиле жените жртви на СН преку член 62 од Законот за социјална заштита биле помеѓу 1.000 денари и 4.500 денари, иако законот дозволува до 15.000 денари за еднократна парична помош.

Жените жртви, исто така, изјавија дека им се потребни дополнителни услуги и поддршка, покрај она што ЦСР може да го обезбеди. Овие услуги им се потребни на жени кои ја напуштиле насилното средина и / или се самохрани мајки според околности:

- Дополнителна финансиска помош подолго време
- Помош да се грижите за своите деца
- Помош да се грижат за постари членови на семејството
- Долгорочно домување
- Долгорочен медицински третман
- Ограничување на правата за видување со децата на насилникот

Некои од нив изјавија дека користеле други услуги како што се:

- Медицински третман за повреди
- Донации за храна и производи за хигиена (ГО)
- Обука за меки вештини и кариерно советување (ГО)

Препораки

Граѓанскиот систем на заштита од насилство врз жените мора значително да се промени, почнувајќи од Центрите за социјална работа низ целата земја. Дури и изразот „систем на заштита“ не е соодветен за сложениот процес на справување со насилството врз жените и семејното насилство, каде заштитата преставува само еден аспект. Превенцијата и реинтеграцијата мора да бидат клучни делови од овие процеси затоа што ако не се спречи идното насилство и без целосно интеграција на жртвите кои преживеале РБН и СН во општеството, системот на заштита само повторно се оптоварува и конечно не може да се справи со насилството врз жени и семејно насилство. Што е најважно, жените и девојчињата ќе продолжат да страдаат од сите форми на насилство на дневна основа, ќе продолжат да бидат дискриминирани, повредувани, ќе се здобиваат со попречености како последици од РБН и СН и ќе бидат убивани.


Врз основа на наодите од оваа студија и одредбите на новиот Закон за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, како и Истанбулската конвенција, ова се препораките за тоа како да се подобри работата ЦСР во С. Македонија:

- Мора да се зголемат човечките ресурси и капацитетите на професионалците кои работат во ЦСР, за да им се овозможи да се справат со повеќе случаи на РБН и СН, но истовремено да посветат повеќе време и работа на секој поединечен случај и секоја жена жртва;
- Случаите со РБН и СН мора да бидат процесирани со управување со случај за да ги вклучат сите аспекти на животот на жртвата и нејзините деца, нивните потреби и можности за помош и поддршка;
- ЦСР мора да вклучуваат професионалци од малцинствата или кои зборуваат јазици на малцинствата со цел да обезбедат помош и заштита на жените жртви на РБН и СН кои не зборуваат македонски јазик;
- Професионалците на ЦСР треба да бидат обучени и едуцирани за сите форми на РБН и СН и за спецификите во обезбедувањето помош и поддршка за различните форми на РБН и СН;
- Професионалците на ЦСР мора да бидат обучени и едуцирани за процесот на реинтеграција и рехабилитација на жени жртви на РБН и СН да ја разберат важноста на долгорочната поддршка во сите аспекти на животот на жените жртви и нивните деца, особено при донесувањето на одлуката да ја напуштат насилната околина;
- ЦСР мора да ги проценат индивидуалните потреби на секоја жена жртва како посебна индивидуа. Планот за безбедност и индивидуалниот план за работа мора да бидат персонализирани и во согласност со потребите на жртвите, и да постои нејзината целосна свесност за тоа што планот ќе вклучува, како тоа ќе влијае на неа и како ќе ѝ помогне;
- ЦСР мора да ја информира секоја жртва за сите можности за помош и поддршка и да и дозволи да донесе одлука за тоа што и треба, но да и помогне и да ја води низ целиот процес. Жените жртви мора да бидат информирани за своите права и улогата на системот за граѓанска и кривична заштита во нејзиниот случај.
- ЦСР мора да обезбедат подобри информации за засолништата, какви се условите за живеење во засолништето, безбедносните услуги под кои работи засолништето итн., Така жртвите ќе можат да донесат подобра одлука ако сакаат да бидат сместени во засолништа;

- ЦСР мора да обезбедат подобри информации за потребата од психосоцијална поддршка на жени и деца жртви на РБН и СН, информирајќи ги жртвите за придобивките од ваквиот третман за неа и нејзините деца;
- ЦСР мора да соработуваат со ЖГО кои обезбедуваат специјализирани услуги и да ги упатуваат жените жртви да ги користат овие услуги;
- МТСП треба да донесе посебен протокол за безбедност при сместување на жени жртви на насилство во засолништа за време на здравствена криза;
- Протоколот за меѓусебна соработка на мултисекторските тимови за време на здравствена криза мора да биде усвоен од сите релевантни институции кои се занимаваат со РБН и СН;

Овој документ е креиран во рамките на проектот е дел од проектот „Институционализирање на квалитетни услуги за рехабилитација и интеграција за преживевани од насилство“ финансиран од Австриската агенција за развој (АДА) со средства на Австриската развојна соработка.





**Базична студија
за задоволството на
жени жртви на насилство
како кориснички на
услуги во Центрите за
социјална работа**

**Национална мрежа против насилство врз
жени и семејно насилство**

Јануари 2021