



IOM International Organization for Migration



STANDARDI SIGURNIH KUĆA ZA ŽRTVE TRGOVINOM LJUDIMA, BOSNA I HERCEGOVINA

BOSNA I HERCEGOVINA
VIJEĆE MINISTARA

DRŽAVNI KOORDINATOR ZA BORBU PROTIV
TRGOVINE LJUDIMA I ILEGALNE IMIGRACIJE



BOSNIA AND HERZEGOVINA
COUNCIL OF MINISTERS

STATE COORDINATOR FOR ANTI-TRAFFICKING
IN HUMAN BEINGS AND ILLEGAL IMMIGRATIONS

BOSNA I HERCEGOVINA
MINISTARSTVO ZA LJUDSKA PRAVA I IZBJEGLICE



BOSNIA AND HERZEGOVINA
Ministry for Human Rights and Refugees

STANDARDI SIGURNIH KUĆA ZA ŽRTVE TRGOVINE LJUDIMA BOSNA I HERCEGOVINA

Izdavači:

Međunarodna organizacija za migracije, Misija u BH, Sarajevo
Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH
Ministarstvo sigurnosti – Odsjek za borbu protiv trgovine ljudima

Recenzent:

Saliha Đuderija, dipl. prav.

Pripremili:

Mr. Sabiha Husić, NVO "Medica" Zenica
Nada Golubović, NVO "Udružene žene", Banja Luka

Učesnici konsultativnog sastanka za izradu Standarda:

Almina Jerković, Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH
Samira Huček, Ured državnog, Ministarstvo sigurnosti – Odsjek za borbu protiv trgovine ljudima
Suzana Duletić, Služba za poslove sa strancima, Sarajevo
Enes Mulać, Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne zaštite HNK
Željka Marković - Sekulić, Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice, Zenica
Gabrijela Jurela, OSCE, Misija u BiH, Sarajevo
Amela Efencić i Edina Babić, NVO Međunarodni forum solidarnosti – EMMAUS
Pilav Lejla, NVO Fondacija lokalne demokratije, Sarajevo
Fatima Mušić, NVO Žena BiH, Mostar
Muhamed Agić, Zavod za odgoj muške djece i omladine, Sarajevo
Avdić Selma Centar za socijalni rad, Sarajevo
Mirjana dr. Jakšić-Đerić, Psihijatrijska klinika Sokolac
Bojan Arula, Centar za socijalni rad Banja Luka
Ruth Rosenberg, Međunarodna organizacija za migracije, Misija u BiH, Sarajevo
Edita Selimbegović, Međunarodna organizacija za migracije, Misija u BiH, Sarajevo

Dizajn:

Poeta Pista, Sarajevo

Štampa:

Poeta Pista, Sarajevo

Tiraž:

1000 kopija

Izrada Standarda je omogućena kroz značajnu finansijsku podršku Italijanske Vlade – Ministarstvo inostranih poslova, a u okviru projekta „Direktna pomoć žrtvama trgovine ljudima: Put ka održivosti“.

Izdavač: Međunarodna organizacija za migracije - Sarajevo
Branilaca Sarajeva br. 5
Sarajevo
Bosna i Hercegovina
Tel: +387.33.567 202
Fax: +3387.33.567 229
Email: missionsarajevo@iom.int
Internet: <http://www.iom.ba>

© IOM Sarajevo 2009. Izdavač se pridržavao svih prava. Niti jedan dio ove publikacije ne može se reproducirati, pohranjivati u datotekama ili prenositi na bilo koji način i bilo kojim sredstvom, elektronski, mehanički, putem fotokopije, snimanja, ili na drugi način, bez prethodne saglasnosti izdavača.



Standardi sigurnih kuća za žrtve trgovinom ljudima – Bosna i Hercegovina –



PREDGOVOR

TRGOVINA LJUDIMA je oblik organizovanog kriminala kojim se ljudi iskorištavaju na najokrutnije načine kojima je ljudsko društvo do sada svjedočilo. Žrtve, namamljene lažnim obećanjima dobro plaćenih poslova i primamljivih prilika, suočavaju se sa fizičkim i mentalnim zlostavljanjem, seksualnim iskorištavanjem ili prinudnim radom.

Noviji trendovi pokazuju porast broja državljana BiH koji su postali žrtve trgovine ljudima unutar i izvan Bosne i Hercegovine (BiH). Bilo da su to strani ili domaći državljani, žrtve zaslužuju adekvatnu pažnju, usluge i tretman tokom cijelog procesa rehabilitacije i reintegracije, uključujući sigurnost i bezbjednost.

U ovom kontekstu IOM doprinosi konceptu, izradi nacрта, dizajnu i objavljivanju ovoga Priručnika o "Standardima skloništa za žrtve trgovine ljudima u Bosni i Hercegovini". Ovaj priručnik služi kao referentno štivo i vodič onima koji pružaju direktnu pomoć žrtvama trgovine ljudima, kao što se njime postavljaju mjerila za nivo i kvalitet usluga.

Priprema i objavljivanje ovog Priručnika odražava zajedničke i združene napore i učešće Ministarstva za ljudska prava i izbjeglice, centara za socijalni rad, NVO i IOM-a. Ovo sve je omogućeno uz velikodušnu podršku Vlade Italije koja je dodatno pomogla Ministarstvu za ljudska prava i izbjeglice Bosne i Hercegovine u uspostavljanju sredstava za pomoć, te na taj način doprinoseći unapređenju njegove uloge i uticaja koji ima na pomoć žrtvama i njegove mogućnosti praćenja pruženih usluga.

Regina Boucault
Šef misije IOM-a u Bosni i Hercegovini

PREDGOVOR

Trgovina ljudima je višedimenzionalna prijetnja. Ona pojedincima ukida ljudska prava i slobode, povećava zdravstvene rizike na globalnom nivou i pospješuje porast organizovanog kriminala.

Trgovina ljudima ima razarajući efekat na individualne žrtve, koje su izložene fizičkom i emocionalnom zlostavljanju, silovanjima, prijetnjama upućenim njima lično i njihovim porodicama, pa čak i prijetnjama smrću. Međutim, uticaj trgovine ljudima prevazilazi individualne žrtve, te podriva zdravlje i sigurnost građana svake države.

Snažno i nezavisno građansko društvo, uključujući saradnju državnih i nevladinih organizacija, elementi su zdrave demokratije i ključna sredstva za uspješnu borbu protiv trgovine ljudima. Nevladine organizacije igraju važnu ulogu u oblasti identifikacije i podrške žrtvama trgovine ljudima.

Ovaj priručnik, koji sadrži jedinstvene standarde u upravljanju sigurnim kućama u Bosni i Hercegovini, temelji se na međunarodnim dokumentima i domaćem zakonodavstvu, te standardima zaštite ljudskih prava žrtava trgovine ljudima.

Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice Bosne i Hercegovine i Međunarodna organizacija za migracije (IOM), u saradnji sa predstavnicima institucija i organizacija uključenih u aktivnosti na suzbijanju trgovine ljudima, zajednički su pripremili tekst ovog priručnika.

Nadamo se da će ovaj priručnik pomoći nevladinim organizacijama koje pružaju pomoć žrtvama trgovine ljudima, kako bi na zadovoljavajući način obezbijedili sigurno mjesto za ove žrtve i pomogli im u rehabilitaciji, reintegraciji i repatrijaciji.

Dr. Safet Halilović, ministar

Sadržaj

PREDGOVOR Regina Boucault	5
PREDGOVOR Dr. Safet Halilović.....	7
AKRONIMI	9
UVOD	11
STANDARD 1. Plan rada/aktivnosti usmjerene na brigu o žrtvama trgovine ljudima.....	14
STANDARD 2. Upravljanje sigurnim kućama.....	16
STANDARD 3. Politika prijema i otpusta u sigurnim kućama	18
STANDARD 4. Lokacija i struktura sigurne kuće	19
STANDARD 5. Korisnice/ci sigurnih kuća.....	20
STANDARD 6. Kvalifikacija zaposlenog osoblja u sigurnoj kući, dužnosti i obaveze	22
STANDARD 7. Prava i obaveze osoba smještenih u sigurnoj kući	25
STANDARD 8. Socijalni kontakti osoba smještenih u sigurnoj kući	27
STANDARD 9. Sigurnost za osobe smještene u sigurnoj kući i uposlene	29
STANDARD 10. Etički standardi.....	31
STANDARD 11. Saradnja i partneri.....	33
STANDARD 12. Financiranje sigurnih kuća treba biti održivo	35

Akronimi su napisani u redosljedu kako se pojavljuju u tekstu¹

R. br.	Puni naziv	Akronim
1.	Bosna i Hercegovina	BiH
2.	Trgovina ljudima	Trafficking in human beings
3.	Sigurna kuća za žrtve trgovine ljudima	Safe houses for victims of trafficking
4.	Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice	MHRR
5.	Centar za socijalni rad	CSR
6.	Nevladina organizacija (Udruženje građana)	NVO, NGO Non-governmental organizations
7.	Rehabilitacija, reintegracija, repatrijacija	Rehabilitation, reintegracija, repatriation
8.	Visoka stručna sprema	VSS/ University degree ISCED 5A
9.	Viša stručna sprema	VŠS/A college degree ISCED 4
10.	Srednje stručno obrazovanje	SSS
11.	Međunarodna organizacija za migracije	IOM International Organization for Migration

¹ Osim Akronima napisani su i najčešće korišteni izrazi na engleskom jeziku

TRGOVINA LJUDIMA krši osnovna ljudska prava. Trgovanje ljudima jedan je od najgorih zločina našeg doba, jer se trguje ljudskim bićima, čime se čini neprocjenjiva povreda ljudskih prava. Muškarci su najčešće žrtve zbog prisilnog rada, žene zbog prostitucije, a djeca zbog prosjačenja i prodaje porodicama bez djece. **I muškarci i žene i djeca** mogu biti žrtve zbog trgovanja ljudskim organima.

KOJA SE PRAVA KRŠE?

- Sloboda i dostojanstvo pojedinca
- Sloboda kretanja
- Pravo na odlučivanje i izbor
- Jednakost među ljudima
- Pravo na život, rad i obrazovanje
- Pravo na zdravlje

Država BiH je ozbiljno pristupila borbi protiv trgovanja ljudima. Uvažavajući prihvaćene međunarodno pravne instrumente BiH, je pristupila izgradnji sveobuhvatnog sistema suzbijanja trgovine ljudima kako bi se pružila adekvatna pomoć i zaštita žrtvama trgovine bilo da su građani/ đanke BiH ili stranog porijekla. Da bi u momentu otkrivanja

žrtve trgovine ljudima osoba imala siguran smještaj BiH podržava osnivanje sigurnih kuća. Radi dobrog funkcionisanja potrebni su jedinstveni standardi u upravljanju sigurnim kućama u BiH koji se temelje na međunarodnim dokumentima i zakonodavstvu BiH.

Standardi za Sigurne kuće namjenjene žrtvama trgovine ljudima u uvodnom dijelu prikazuju filozofiju, misiju i viziju. Svaki standard sadrži jasno izraženu izjavu standarda, kriterije i indikatore mjerljivosti.

Jasno artikulirana filozofija, vizija i misija osigurati će da osoblje, žrtve trgovine ljudima i seksualno zlopotrebljavane osobe (u daljem tekstu korisnici/ce), njihove porodice, te javni servisi razumiju kontekst i svrhu usluga sigurne kuće.

OSNOVNI CILJEVI NA KOJIMA SE TEMELJE STANDARDI RADA U SIGURNIM KUĆAMA

Polazimo od obaveze osiguravanja dostojanstva svakog čovjeka, temeljna i univerzalna prava svih pojedinki/aca, te obaveze da pružamo jednake uvjete za žrtve trgovine ljudima.

Uspostavljanje prakse međusobnog poštovanja i povjerenja usmjerene na korisnice/ke, u cilju osnaživanja korisnica/ka za zdrave životne izbore, koji podrazumjevaju i prelazak iz stanja žrtve u osobe koje su svjesne svojih vrijednosti, sposobne da se nose sa traumatskim iskustvima u kojima su živjele.

Pružanje sigurnog i podržavajućeg okruženja osjetljivog na problem visokorizičnih žrtava trgovine ljudima koje daje integriranu podršku klijentima u stvaranju pozitivnih odluka o svom životu.

Osigurati sigurno mjesto za žrtve trgovine ljudima smještene u sigurnu kuću i pomoći im u rehabilitaciji, reintegraciji i repatijaciji.

Zajedno sa institucijama sistema pomoći im u donošenju uspješnih izlaznih strategija koje će biti prilagođene svakoj žrtvi ponaosob.

U skladu sa navedenim ciljevima u okviru ovog dokumenta uvažavajući međunarodne i domaće relevantne pravne izvore za Bosnu i Hercegovinu u tekstu koji slijedi utvrđeni su osnovni standardi za dobar, efikasan rad (rezidencijalnih objekata) sigurnih kuća u Bosni i Hercegovini na osnovu kojih će Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice u skladu sa Odlukom o usvajanju Pravila o zaštiti žrtava i svjedoka žrtava trgovine ljudima državljana BiH, („Službeni glasnik BiH“, broj 66/07) pratiti stepen zaštite ljudskih prava žrtva trgovine ljudima u Bosni i Hercegovini smještenih u svim rezidencijalnim objektima (sigurnim kućama i sl.)

STANDARD 1.

PLAN RADA/AKTIVNOSTI USMJERENE NA BRIGU O ŽRTVAMA TRGOVINE LJUDIMA

IZJAVA

Svaka korisnica/nik treba imati individualan plan rehabilitacije, reintegracije, a ukoliko se radi o stranom državljanu/ki i plan repatrijacije....

Plan priprema osoblje na čelu sa voditeljicom/teljem slučaja u suradnji sa korisnicom/kom i nadležnim institucijama. U slučaju maloljetne djece, plan rada priprema stručni tim na čelu sa voditeljicom slučaja u suradnji sa zakonskim starateljem, prilagođen potrebama svakog pojedinačnog djeteta.

KRITERIJI

1. Plan zaštite za svaku žrtvu ovisi o problemima i potrebama koje ima korisnik/ca, te o dostupnim resursima sigurne kuće.
2. Svaki individualni plan treba uzeti u obzir:
 - (a) Dokument o upozantosti žrtve i njen pristanak na predloženi plan
 - (b) Dokumentaciju o mogućnosti kontakata između žrtve i njene porodice.
 - (c) Dokumentacija/informacija o zdravstvenoj historiji žrtve.
 - (d) Dokumentacija o nivou rizika za žrtve

- (e) Format pristanak potpisan od strane žrtve, na pravo na udio osnovnih informacija s drugim davateljem/ljima usluga.
3. Svaki individualni plan mora uzeti u obzir:
- (a) Opće informacije o žrtvi
 - (b) Aktivnosti koji će pomoći u postizanju rehabilitacije, reintegracije, repatrijacije.... žrtve
 - (c) Rokovi
 - (d) Očekivni rezultati
 - (e) Odgovornosti različitih uključenih strana
 - (f) Nadgledanje cijelog procesa rada

INDIKATORI

1. Potpisan pristanak žrtve na tretman koji joj je predložen.
2. Spisak osoba s kojima se osoba smještena u skloništu treba sastati.
3. Pisani plan rada sa žrtvom.
4. Procjenu potreba u pisanoj formi potrebno je sačiniti u roku od tri do sedam dana od dana prihvata. U tu procjenu trebalo bi uključiti sljedeće faktore:
 - (a) zdravstvene/medicinske potrebe,
 - (b) djecu,
 - (c) smještaj,
 - (d) za djecu nastavak školovanja,
 - (e) zakonske mogućnosti za ,
 - e.1. finansijsku pomoć ,
 - e.2. stručno obrazovanje, zapošljavanje i edukaciju.
5. Dnevni i mjesečni plan rada sa žrtvom.
6. Protokoli sa institucijama sa jasno određenim ulogama.

STANDARD 2.

UPRAVLJANJE SIGURNIM KUĆAMA

IZJAVA

Sigurna kuća za žrtve trgovine ljudima pruža korisnicama/cima, zaštitu, sklonište, pomoć i podršku u oporavku i osnaživanju. Omogućuje im rehabilitaciju, reintegraciju, repatrijaciju (ako su strani državljani/ke), informiše ih o njihovim pravima i obavezama.

KRITERIJ

Sigurna kuća je sigurno mjesto gdje se korisnicama/cima koje su smještene pruža adekvatna zaštita, sigurni uslovi boravka uz poštovanje međunarodnih standarda koji se primjenjuju na osobe kojima je trgovano i zakonodavstvu BiH u najboljem interesu žrtve trgovine ljudima.

Potrebno im je osigurati adekvatan prostor, hranu, potrebne terapije, dokumentaciju, 24 satnu pokrivenost osobljem.

INDIKATORI

1. Prostorije: sobe za spavanje, dnevni boravak, kuhinja, trpezarija, toalet, ostava i druge prateće prostorije i objekti.
2. Sedmični jelovnik u pisanoj formi u trpezariji.
3. Raspored dnevnih i sedmičnih aktivnosti nalazi se na vidnom mjestu.

4. Kućni red- prava i obaveze osoba smještenih u sigurnu kuću nalazi se na vidnom mjestu.
5. Napisan individualni program rada sa korisnicom/kom odnosno djetetom
6. Dosije svakog korisnika/ce treba sadržavati prateću dokumentaciju (prijem, medicinska dokumentacija, pravna dokumentacija i dr. dokumenti od partnerskih institucija i organizacija).
7. Pristup dosijeu svake osobe smještene u sigurnu kuću je omogućen samo voditeljici slučaja i članicama/ovima stručnog tima koji direktno rade sa korisnicom/kom uz strogo poštivanje Zakona o zaštiti ličnih podataka.
8. Dosije vezani za djecu u postupku ne mogu koristiti ni tužilaštvo, ni sud....
9. Raspored terapijskih i savjetodavnih sesija- nalazi se na vidnom mjestu
10. Protokol individualnih i ostalih savjetodavnih i terapijskih sesija dostupan u prostoriji stručnog tima.
11. Vremenski termini za okupacionu terapiju na vidnom mjestu
12. Knjiga evidencije dežurnog osoblja u sobi za dežurstvo
13. Dosije osoblja- diplome, dodatni certifikati o dodatnom usavršavanju, ljekarska uvjerenja, šihne liste, potpisana pravila i kodeks ponašanja i dr...

STANDARD 3.

POLITIKA PRIJEMA I OTPUSTA U SIGURNIM KUĆAMA

IZJAVA

Prijem žrtava trgovine uslijedit će uz dobrovoljan pristanak punoljetne osobe, a djece uz saglasnost roditelja ili zakonskog zastupnika.

Otpust iz sigurne kuće po procjeni voditeljice slučaja, stručnog tima u suradnji sa nadležnim institucijama.

KRITERIJ

Dokumenti i ustaljene procedure prijema sigurnih kuća i interne procedure otpusta.

INDIKATORI

1. Saglasnost punoljetne osobe za smještaj u sigurnu kući, za maloljetne osobe saglasnost roditelja/zakonskog zastupnika.
2. Zahtjev za smještaj od žrtve i nadležne institucije.
3. Rješenje o smještaju CSR za maloljetnu osobu ako se smješta bez roditelja/zakonskog zastupnika
4. Pravila ponašanja i odgovornosti korisnica/ka.

STANDARD 4. LOKACIJA I STRUKTURA SIGURNE KUĆE

IZJAVA

Prirodno okruženje, kuća, adekvatna infrastruktura sa posebnim mjerama sigurnosti.

KRITERIJI

Odgovarajuće, bezbjedno i sigurno privremeno životno okruženje za žrtve porodičnog nasilja.

Obezbjeđivanje maksimalni rehabilitacije žrtvama, individualnim programom rada.

Odgovarajuće, bezbjedno i sigurno radno okruženje za osoblje sigurne kuće.

INDIKATORI

1. Sigurna kuća sa okolišem u vlasništvu NVO ili Ugovor o rentiranju sigurne kuće
2. Prostor podjeljen na segmente koji prate potrebe klijentica: kuhinja i trpezarija, zajednički dnevni boravak, kupatila i toaleti, spavaonice, prostorije sa savjetodavni i terapijski rad, prostorija za osnovne medicinske usluge, prostorije za okupacionu terapiju, rad sa djecom i rekreaciju.

STANDARD 5.

KORISNICE/CI SIGURNIH KUĆA

IZJAVA

Korisnici/ce sigurne kuće su žrtve trgovine ljudima. U sigurnoj kući pruža im se smještaj, zaštita, pomoć pri rehabilitaciji, reintegraciji, repatrijaciji (ako su strani državljani/ke)

Svaka sigurna kuća internim aktima definiše ciljanu grupu, uključujući i starosnu dob kao i kontraindikatore za prijem u sigurnu kuću.

Prijem žrtava nasilja uslijedit će uz dobrovoljan pristanak punoljetne osobe, a djece uz saglasnost nadležnih institucija.

KRITERIJ

Osobama smještenim u sigurnu kuću pružena psihološka i socijalna podrška te zadovoljene osnovne potrebe od strane zaposlenog osoblja pod vodstvom stručnog tima i voditeljice slučaja u saradnji sa zvaničnim institucijama i partnerskim organizacijama.

INDIKATORI

1. Zahtjev za prijem žrtve u sigurnu kuću od strane nadležne institucije.
2. Jedinstveni obrazac za prikupljanje podataka o potencijalnim i/ili identifikovanim žrtvama trgovine ljudima u Bosni i Hercegovini.

3. Prvi intervju.
4. Potpisana saglasnost zakonskog staratelja za smještaj maloljetne osobe.
5. Potpisana saglasnost punoljetne osobe za smještaj u sigurnu kuću
6. Protokol prijema korisnika/ca.
7. Dosije osobe smještene u sigurnu kući treba sadržavati u u pisanoj formi:
 - (a) Svaki razgovor sa korisnicama/ima.
 - (b) Izvještaji profesionalaca o pruženim uslugama.

STANDARD 6.

KVALIFIKACIJA ZAPOSLENOG OSOBLJA U SIGURNOJ KUĆI, DUŽNOSTI I OBAVEZE

MENADŽMENT TIM

1. Izvršna direktorica – VSS
2. Administrativna radnica- SSS-VŠS-VSS
3. Finansijska službenica-SSS-VŠS-VSS

IZJAVA STANDARDA

Osoblje osigurava funkcionisanje sigurne kuće u skladu sa međunarodnim i domaćim zakonskim regulativama a u svrhu zaštite žrtava trgovine ljudima.

KRITERIJ

Osoblje menadžment tima treba biti obrazovano, odgovorno, posvećeno, komunikativno te imati radno iskustvo. Posjedovati komunikacijske vještine, i poznavanje zakona, međunarodnih standarda i propisa u domenu zaštite žrtava trgovine ljudima.

INDIKATORI

1. Obezbjedena sredstva za funkcionisanje sigurne kuće - određen period.
2. Ažurirani potrebni dokumenti sigurne kuće.
3. Pisana sistematizacija radnih mjesta.

STALNO ZAPOSLENO OSOBLJE U SIGURNIM KUĆAMA

1. 4 VSS (sa dodatnim i stalnim terapijskim i stručnim edukacijama). Od 4 VSS jedno od njih je koordinatorica sigurne kuće) - svi zaposleni puno radno vrijeme.
2. 4 SSS (od 4 SSS minimalno jedna od njih je medicinska sestra a ostale osobe su osoblje osoblje iskusno i educirano u radu za 24 satnu pokrivenost)
3. 1 SSS (logističarka)
4. 1 SSS (domaćica/kuharica)

IZJAVA STANDARDA

Pružanje 24 satne stručne usluge žrtvi trgovine u skladu sa opisom radnog mjesta.

KRITERIJ

Osoblje treba imati iste osobine kao i menadžment tim: Odgovornost, posvećenost, komunikativnost-komunikacijske vještine, radno iskustvo, obrazovanost, dodatna edukacija za rad sa žrtvama trgovine ljudima, senzibiliziranost za direktni rad sa žrtvama trgovine, fleksibilnost i spremnost na rad u smjenama.

INDIKATORI

1. Broj psiho-terapijskih i socio-terapijskih sesija,(individualnih i grupnih), broj okupacionih sesija, zadovoljstvo korisnika, broj

održanih edukativno-kreativnih sesija,...

2. Sve evidentirano u dosijeu osobe smještene u sigurnu kuću.
3. Broj pruženih interventnih medicinskih usluga, broj pruženih kriznih intervencija, zadovoljstvo korisnika, broj održanih edukativno sesija.

Evidentirano u dosijeu korisnice/ka

4. Zadovoljenost osnovnih potreba korisnica/ka, (hrana, higijena).
5. Dnevni, tjedni i mjesečni raspored jelovnika.

UGOVORENI POSLOVI/OSOBLJE

1. Knjigovodstveni biro/certificirani računovođa
2. Supervizija
3. Domar
4. Revizija
5. Pravna pomoć
6. Ljekar
7. Klinički psiholog i drugi po potrebi

IZJAVA

Pomažu i omogućuju funkcionisanje sigurne kuće u skladu sa međunarodnim i domaćim zakonskim regulativama a u svrhu zaštite osoba žrtava trgovine ljudima.

INDIKATORI

Izveštaj svakog u profesionlca/ke u skladu sa zakonima i pravilima struke.

STANDARD 7.

PRAVA I OBAVEZE OSOBA SMJEŠTENIH U SIGURNOJ KUĆI

IZJAVA

Osobe žrtve trgovine borave u sigurnoj kući po osnovi dobrovoljnosti, poštuju pravila sigurne kuće koja ukazuju na obaveze samih korisnika, prema drugim korisnicima i osoblju sigurne kuće, učestvuju u zdravstvenim, socijalnim, psihološkim i radnim terapijama koje im pruža osoblje sigurne kuće i nadležne institucije u cilju zdravstvene, psihološke, socijalne i radne rehabilitacije.

KRITERIJ

Razumijevanje svojih prava i obaveza usklađenih individualnim potrebama žrtava smještenim u sigurnu kuću i kolektivnim potrebama i pravilima sigurne kuće.

INDIKATORI

1. Potpisana izjava:
 - (a) dobrovoljnom boravku u sigurnoj kući
 - (b) izjava o razumijevanja plana aktivnosti
2. Poznavanju pravila i obaveza koji postoje u kući- pravila isprintana i nalaze se na vidnom mjestu u prostorijama koje klijentice koriste (dnevni boravak, soba ili oglasna ploča za klijentice).

3. Napisan prijedlog plana rehabilitacije i potpisan od strane korisnice/ka ili staratelja korisnice/ka.
4. Raspored terapijskih sesija- isprintan i postavljen na vidno mjesto korisnika (npr. vrata terapijske sobe, oglasna ploča korisnika i sl.).
5. Lista usluga i servisa koje sigurna kuća nudi u okviru sigurne kuće i u saradnji sa drugim organizacijama i institucijama sa tačno naznačenim periodom minimalnog i maksimalnog boravka korisnice/ka u sigurnoj kući.

STANDARD 8.

SOCIJALNI KONTAKTI OSOBA SMJEŠTENIH U SIGURNOJ KUĆI

Žrtve trgovine smještene u sigurnu kuću imaju pravo kontakata sa članovima svojih porodica uz saglasnost stručnog tima sigurne kuće i nadležnih institucija.

IZJAVA

Korisnici imaju pravo kontaktirati članove svoje porodice (biološke roditelje ili usvojitelje, stariju braću, sestre ili članove proširene porodice ili prijatelje s kojima su bliski, ukoliko to ne remeti psihološki mir i stabilnost žrtve, a ne remeti sigurnost žrtve, osoblja i rad sigurne kuće).

KRITERIJI

1. Osoblje sigurne kuće: razmatra i odlučuje o kontaktu u najboljem interesu žrtve smještene u sigurnoj kući, i donosi odluku o kontaktima.
2. Odluka o fizičkim kontaktima se donosi u saradnji sa nadležnim institucijama prije svega nadležnim CSR i policijom koji trebaju izvršiti procijenu osobe/ba koje treba kontaktirati u najboljem interesu žrtve.

3. Odluku o telefonskim kontaktima žrtve donosi stručni tim.
4. Za osobe mlađe od 18 godina potrebno je da staratelj po službenoj dužnosti obavijesti porodicu da je maloljetnik (djete) na sigurnom mjestu.

Ukoliko se porodica/ prijateljica/telj sa kojom/im treba uspostaviti kontakt smatra prikladnom/nim, voditeljice slučaja iz sigurne kuće i nadležni iz institucija raspravljaju o:

- Važnosti o nivou informiranja porodice o slučaju;
- Kojeg člana treba informirati;
- Kako i kada će kontaktirati i ko će biti osoba koja će kontaktirati (voditeljica slučaja, socijalna radnica ili čak policija);
- Koje informacije će dobiti porodica;
- Multidisciplinarno, stručni tim sigurne kuće, radnici centra za socijalni rad, policija, predstavnik centra za mentalno zdravlje.. i dr. će olakšati porodici da shvati pozadinu situacije u kojoj se žrtva nalazi kako bi se olakšao kontakt i pomoglo u izlaznoj strategiji.
- Razmišlja se o sigurnosti i sigurnosnim rizicima po žrtvu, osoblje, ali i članove porodice pa policija mora biti uključena i obaviještena.

INDIKATORI

1. Pisane zabilješke procjene situacije
2. Pisane zabilješke ocjena rizika i sigurnosti
3. Zabilješka kontakata

STANDARD 9.

SIGURNOST ZA OSOBE SMJEŠTENE U SIGURNOJ KUĆI I UPOSLENE

OPĆE MJERE SIGURNOSTI

Sigurna kuća mora imati sigurnosne mjere da bi se osigurala sigurnost i dobrobit osoba smještenih u sigurnoj kući i osoblja. Žrtve i osoblje su upoznati sa pravilima i procedurama koje se odnose na sigurnost.

IZJAVA STANDARDA

Ovisno o organizacijskoj strukturi u sigurnoj kući su potrebne sigurnosne mjere. Protokol ulaska i izlaska žrtava i njihove djece iz sigurne kuće. Poduzimaju se svi koraci kako bi se zaštitile osobe smještene u sigurnoj kući i osoblje.

KRITERIJI

Lokacija sigurne kuće je tajna. Svi izlazi, uključujući prozore i vrata moraju biti osigurani i pod video nadzorom kako bi se spriječio neželjen ulazak u objekat.

- Kuhinja ima posebne sigurnosne mjere za sprečavanje pristupa opreme i pribora koji može izazvati ugroziti sigurnost.
- Mobiteli se mogu koristiti samo uz saglasnost osoblja.
- Osoblje sigurne kuće treba kontrolirati izlaske, kontakte i vrijeme odsustva korisnica/ka iz sigurne kuće.

Osoblje treba:

- uspostaviti i održavati protokole i odnose sa nadležnim institucijama.
- održavati telefonsku liniju za sigurnu kuću i protokol postupanja kako bi se osigurala sigurnost i sigurno korištenje telefona za žrtve;
- pratiti sve zajedničke prostore življenja. U slučaju izvanrednih stanja, osoblje mora biti dobro upućeno o načinu postupanja u hitnim slučajevima i planovima evakuacije (npr. potres, požar, nasilje na radnom mjestu, bomba, prijetnje).

INDIKATORI

1. Ugrađen video nadzor, alarmni sistem i sigurnosne brave
2. Pravila ponašanja i sigurnosne mjere jasno napisane u sigurnoj kući
3. Tajna telefonska linija sa zaštićenim brojem
4. Pravila postupanja za izvanredne situacije
5. 24 satno prisustvo osoblja

STANDARD 10.

ETIČKI STANDARDI

IZJAVA STANDARDA

Zaposleni u sigurnoj kući rade poštujući ljudska prava osoba koje su smještene u sigurnoj kući. U svom radu poštuju najviše standarde svoje profesije u interesu žrtava. Cjelokupni rad se zasniva na humanističkim vrijednostima, sa uvjerenjem da u svakoj žrtvi postoji očuvani, zdravi dio koji pomaže pri rehabilitaciji.

KRITERIJI

Zaposleni u sigurnoj kući trebaju:

- održavati službu u najboljem interesu žrtava kao primarnu profesionalnu obavezu;
- poštovati osobe sa kojima rade i graditi profesionalni odnos s njima;
- obavljati svoje profesionalne dužnosti i obaveze s integritetom i objektivnošću;
- održavati kompetentnost pružanja usluge rada za dobrobit osoba smještenih u sigurnoj kući;
- štiti povjerljivost svih profesionalno stečenih informacija. Mogu objaviti takve informacije samo kada je to potrebno ili dozvoljeno zakonom da to učine, ili ako žrtva da pristanak za otkrivanje;

- biti oprezni kad su uključeni spoljni saradnici u radu sa žrtvama, čuvati diskreciju svake osobe smještene u sigurnoj kući.
- raditi na način da ne diskredituju svoj rad i smanje povjerenje javnosti i kvalitet usluge u sigurnoj kući;
- primjenjivati vrijednosti svake pojedine struke u radu sa korisnicima
- podržavati promjene u najboljem interesu žrtvu
- vjerovati a ne osuđivati žrtvu, poštovati njene odluke
- imati profesionalan odnos koji ukazuje na poštovanje osoba smještenih u sigurnu kuću.
- informisati žrtvu o njenim/govim pravima kao i pravima koja može ostvariti u saradnji sa drugim institucijama i organizacijama
- Obezbjediti komunikaciju na jezik koji razumje

INDIKATORI:

1. Osoblje upoznato sa kriterijima i etičkim standardima i iste su potpisali
2. Knjiga utisaka žrtava

STANDARD 11.

SARADNJA I PARTNERI

IZJAVA

Kako bi se postojeći resursi vladinih institucija i nevladinih organizacija koristili na što adekvatniji način u direktnoj asistenciji žrtvama trgovine ljudima, neophodno je razviti partnerske odnose po principu međusobne saradnje, transparentne razmjene raspoloživih informacija, principu uzajamnog povjerenja i po principu ekonomičnosti sa ciljem objedinjavanja raspoloživih resursa.

KRITERIJI

- Institucionalizirana saradnja primjenom zakona i podzakonskih akata i potpisivanje protokola o saradnji sa institucijama i organizacijama.
- Informisanje osoba smještenih u sigurnu kuću o javnim ustanovama koje im stoje na raspolaganju
- Posredovanje/kontaktiranje javnih ustanova radi ostvarivanja prava korisnica/ka

INDIKATORI

1. Potpisan protokol o referalnim mehanizmima sa:
 - (a) nadležnim ministarstvima,
 - (b) općinama

- (c) PolICIJA, tužilaštvo i sudstvo
 - (d) Centri za socijalni rad
 - (e) Zdravstvene ustanove
 - (f) NVO- Sigurne kuće
 - (g) Organizacije koje pružaju pravnu pomoć
 - (h) Mediji
 - (i) Škole,
 - (j) Vjerske zajednice i dr.
2. Usaglašen odnos oko hitnosti i efikasnosti pojedinih zaštitnih intervencija;
 3. Usklađeni zajednički standardi rada-postupanja sa korisnicom/kom;
 4. Zajedničko planiranje ključnih aktivnosti;
 5. Rano otkrivanje žrtva trgovine i međusobno obavještanje-sistemska razmjena podataka;
 6. Zapisnici sa periodičnih sastanaka sa partnerskim institucijama i organizacijama;
 7. Lista javnih ustanova sa kontakt telefonima i uslugama koje pružaju;
 8. Ostvarena prava korisnice/ka u drugim ustanovama evidentirana i unesena u folder korisnice/ka;
 9. Zadovoljene potrebe korisnice/ka i proces rehabilitacije se odvija multidisciplinarno svi dokumenti u folderu korisnice/ka;
 10. Uvjerenje za klijenticu/ta nakon izlaska iz sigurne kuće – otpusno pismo u kojem su navedeni, osobni podaci, razlog prijema, šta je urađeno dalje preporuke;
 11. Utvrđene zajedničke mjere za monitoring i evaluaciju žrtve tokom boravka u sigurnoj kući i nakon izlaska iz sigurne kuće do 1 godine;

STANDARD 12. FINANCIRANJE SIGURNIH KUĆA TREBA BITI ODRŽIVO

Finansiranje može biti riješeno sistemski i to od strane lokalnih, entitetskih ili državnih institucija na osnovu zakona, podzakonskih akata i protokola a resursi se mogu objedinjavati i iz drugih projektnih , donatorskih ili vlastitih izvora udruženja građana ili nevladnih i međunarodnih organizacija.

KORIŠTENA LITERATURA:

Zakon o kretanju i boravku stranaca i azilu, Službeni glasnik BiH, broj 66, od 6.5.2008. godine.

Pravilnik o zaštiti žrtava trgovine ljudima, Službeni glasnik BiH, 10.11.2008. godine

Pravila o zaštiti žrtava i svjedoka žrtava trgovine ljudima državljana BiH, Vijeće ministara-2007.godine Službeni glasnik BiH 66/07

Protokol o suradnji i osiguranju adekvatnog i sigurnog smještaja i zbrinjavanja stranaca žrtava trgovine ljudima u BiH sa Ministarstvom sigurnosti Bosne i Hercegovine, potpisan 10. 3. 2005. god., obnovljen u 2008. god.

Priručnik, Direktna asistencija žrtvama trgovine ljudima u Bosni i Hercegovini, decembar 2008. godine, Sarajevo.

Protokol o saradnji sa Ministarstvom za ljudska prava i izbjeglice BiH, potpisan 9.9.2009. godine.

Valbona Lenja: Standardi za pomoć žrtvama, materijal sa radionice, oktobar 2009, organizovan od strane IOM-a

Finansirano od:



COOPERAZIONE
ITALIANA