

NASILJE NAD STARIJIM OSOBAMA



HSUIR

DIPL. IUR. LEKE SOKOLAJ

S obzirom na demografske trendove i sve veći broj osoba starijih od 65 godina u ukupnoj populaciji, realno je za očekivati da će fenomen zlostavljanja starijih osoba sve više zaokupiti pažnju i interes kako stručnjaka tako i šire javnosti.

Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji nasilje nad starijim osobama definira se kao “ pojedinačni ili ponavljajući čin ili kao nedostatak odgovarajućeg postupanja, koje se događa u bilo kojem odnosu očekivanja i povjerenja, a koje uzrokuje bol, štetu, nepriliku i/ili nevolju starijoj osobi.

Prema podacima Svjetske zdravstvene organizacije, svaki mjesec u svijetu jedna od deset starijih osoba doživi zlostavljanje, a samo 1 od 24 starije osobe zlostavljanje prijavljuje obitelji, prijateljima ili nadležnim institucijama.

Posljedice nasilja nad starijim osobama mogu za njih biti dalekosežne, od oštećenja već ionako narušenog zdravlja, fizičkog i mentalnog, osjećaja gubitka kontrole nad životom, strah, krivnja, izolacija, povlačenje u sebe, depresija, suicidalne misli, do gubitka i ono malo materijalne sigurnosti koju im omogućuje mirovina, ako ih se materijalno iskorištava, pa sve do smrti.

Postoje različiti faktori značajni za nasilje nad starijim osobama:

1. Individualni, vezani za žrtvu;

starija osoba s kognitivnim ili tjelesnim oštećenjem pod povećanim je rizikom; zdraviji imaju veće šanse da izbjegnu zlostavljanje nego oni lošijeg zdravlja. Naime, razina stresa kod njegovatelja povisuje se s pogoršanjem zdravstvenog stanja onemoćale starije osobe, **osobito ako se radi o starijim osobama s invaliditetom**. Kao žrtve se najčešće javljaju žene i to u dobi od 75 godina ili starije (Ajduković, 2003).

2. Vezani za počinitelja;

-najčešći zlostavljači su odrasla »djeca« žrtve, rođaci ili unuci. Ipak, po svemu sudeći, počinitelji nasilja prema ostarjelima su u više od polovice slučajeva žene (kćeri ili snahe) koje, u pravilu, dnevno skrbe o žrtvama (Ajduković i Pečnik, 1992., prema Ajduković, 2013.), stoga više od dvije trećine otpada na članove obitelji.

Njega onemoćalih starijih ljudi vrlo je naporna i izaziva njegovateljski stres, posebno ako je riječ o ostarjelima s intelektualnim i fizičkim poteškoćama.

Kada je njegovatelj loše pripremljen za zadatak koji mora obaviti, veća je i mogućnost zlostavljanja.

Pod tim okolnostima, a nedostaju li i nužna pomagala za njegu ili liječenje, vjerojatnije će doći do konflikta. Istraživanja su pokazala da nasilnici (uglavnom starije djetete) imaju veću količinu problema nego drugi njegovatelji.

3. Rizični faktori vezani uz zajednicu i društvene norme; izolacija starijih osoba, umanjivanje vrijednosti starijih osoba od strane zajednice i države, migracija mlađih članova obitelji, siromaštvo i nezaposlenost, gubitak osnovnih ljudskih vrijednosti, slabljenje povezanosti članova obitelji i ljudi općenito, međugeneracijski sukob.

4. Vezani za oblik nasilja;

neke obitelji su sklonije nasilju jer je nasilje naučeno ponašanje koje se prenosi iz generacije u generaciju. Kod ovih **obitelji nasilje je jedina reakcija kojom znaju odgovoriti na stresne situacije.**

OBLICI ZLOSTAVLJANJA

Nasilje se može podijeliti s obzirom na mjesto gdje se ono odvija i način nasilnog ponašanja. **Nasilje nad starijima može se zbivati u privatnosti doma, u ustanovi i strukturalno.**

1. Psihičko(i emocionalno) zlostavljanje uključuje pokušaje dehumanizacije i podcjenjivanje starijih osoba. Bilo koje verbalno ili neverbalno postupanje koje smanjuje njihovo samopoštovanje ili dignitet i tretiranje njihovog psihološkog i emocionalnog integriteta je zlostavljanje.

Može uključivati:

- prijetnje o korištenju nasilja
- prijetnje da će ih napustiti i ostaviti same
- namjerno zastrašivanje kao npr. da neće dobiti hranu ili skrb za njihove potrebe
- laganje, ruganje, nazivanje pogrdnim imenima
- nedopuštanje provjeravanja tvrdnji o njihovom zlostavljanju
- socijalno izoliranje i zabranjivanje posjeta
- tajenje informacija na koje imaju pravo
- ponižavanje starijih osoba zbog načina njihova govora
- namjerno i pogrešno interpretiranje njihovih tradicija, nepoštivanje
- ignoriranje i pretjerano kritiziranje, naređivanje
- konstantno nametanje pitanje smrti i namjerni razgovor o istom
- postupanje sa starijim osobama kao da su djeca ili sluge.

2.) Financijsko zlostavljanje obuhvaća novčane manipulacije ili iskorištavanje, a uključuje prijevare, krivotvorenje, ucjene, zlouporabu. Odnosi se na korištenje novca ili vlasništva starije osobe na nepošten način ili korištenje imovine starije osobe za vlastitu dobrobit.

Može uključivati:

- Krađu novca starije osobe, mirovine ili druge imovine
- Prodaju njihovih kuća ili vlasništva bez njihovog pristanka
- Zlouporabu punomoći
- Naplaćivanje većih cijena za stvari koje se kupe starijoj osobi
- Ne dopuštanje starijoj osobi da iseli npr. u dom kako bi mogli i dalje imati uvid i kontrolu u mirovine i korištenja istih sl.
- Ne vraćanje novaca nakon što su ga posudili od starije osobe
- Otvaranje njihove pošte
- Mijenjanje oporuke
- Potpisivanje dokumenata umjesto njih

Primjer

3. Tjelesno zlostavljanje uključuje bilo koji čin nasilja neovisno o tome rezultira li fizičkom ozljedom ili ne. Namjerno izazivanje boli ili ozljede, a koje rezultira fizičkom ozljedom ili duševnom boli smatra se zlostavljanjem.

Može uključivati:

- udaranje
- spaljivanje
- guranje i naguravanje
- šamaranje
- podmetanje noge
- pljuvanje
- prisiljavanje starije osobe da ostane u krevetu ili stolici
- prisiljavanje da ostane u sobi i zaključavanje
- uskraćivanje lijekova ili pretjerano davanje lijekova
- ograničavanje slobode.

Starije osobe koje postanu krhke, slabe i zahtijevaju medicinske ili druge usluge, mogu postati potencijalne žrtve zlostavljanja te relativno često podlegnu posljedicama tjelesnog zlostavljanja.

Seksualno zlostavljanje uključuje različite oblike seksualnog ponašanja, iskorištavanja i uznemiravanja (seksualno maltretiranje, napadanje i sramoćenje) bez njihove volje i pristanka. Uključuje neželjeno doticanje (stariji često nisu sposobni izraziti svoje negodovanje), sve vrste seksualnog napada poput silovanja, sodomije, razgolićavanja i fotografiranja.

Zanemarivanje (nebriga) se odnosi na namjerno ili nenamjerno ne pružanje osnovnih uvjeta za život i potrebne njege.

Znakovi koji upućuje na nasilje su **neobjašnjeni uzroci fizičkih ozljeda** ili **kontradiktorna objašnjenja nastanka tih ozljeda**. Osim toga, znakovi su i **pothranjenost, neadekvatna njega i loša higijena** unatoč prividno odgovarajućim izvorima, kao i **nemogućnost plaćanja osnovnih životnih potreba** unatoč financijskim izvorima, **te iznenadni prijenos imovine ili promjena oporuke**. **Zabrana člana obitelji da starija osoba bude intervjuirana ili da govori sama za sebe također je zabrinjavajuća.**

Istraživanja pokazuju da je u **90% slučajeva nasilja nad starijima počinitelj bio član obitelji, dvije trećine počinitelja bili su odrasla djeca ili supružnik**. Sengstock (1991., prema McCreadie, 1996.) navodi da su najčešći počinitelji fizičkog zlostavljanja muške osobe, a počinitelji psihičkog zlostavljanja najčešće osobe ženskog spola.

Istraživanje na području Grada Zagreba- je pokazalo da je najučestaliji oblik nasilja prema starijima u obitelji **psihičko nasilje**. Čak 24 posto starijih osoba doživjelo je da članovi njihove obitelji podižu glas na njih bez razloga (sedam posto starijih vikanje je doživjelo nekoliko puta godišnje, a dva posto nekoliko puta mjesečno). Svakodnevno vikanje od strane članova obitelji doživljava 0,9 posto starijih osoba. Oko 16 posto starijih osoba doživjelo je da članovi obitelji nekoliko puta u zadnjih tri do pet godina nisu razgovarali s njima, a gotovo četiri posto njih doživljava prijetnje i zastrašivanja. Oko pet posto starijih osoba doživjelo je da ih ukućani podcjenjuju i ismijavaju, a gotovo osam posto njih doživjelo je vrijeđanje.

Temeljem rada SOS-telefona HSUIR-a zabilježeno je 22 posto slučajeva nasilja nad starijim osobama od ukupnog broja prijavljenih slučajeva nasilja u obitelji, što smatramo nerealnim brojem.

Države koje kontinuirano prate ovu problematiku poručuju da je nasilja nad starijima 10 do 14 puta više nego što ga je otkriveno.

Prosjek životne dobi zlostavljanih osoba 71 godina; nasilje nad starijima redovito kombinirano – najviše ima psihičkog / emocionalnog nasilja, zatim zanemarivanje, i materijalno iskorištavanje te slijedi fizičko nasilje.

Nasilnici su najčešće oni koji su najbliži, oni od kojih se očekuje povjerenje, vrlo često i jedini životni suputnici žrtve.

K tome, nasilnik je najčešće materijalno ovisan o žrtvi. Najčešće žrtve su žene, a zlostavljač najčešće suprug, potom djeca, snaha ili zet, pa i unuci i susjedi.

Prevenција i suzbijanje zlostavljanja:

1. Uvijek poslušati stariju osobu i/ili osobu koja o njoj skrbi ili se brine (npr. obiteljski liječnik, susjed, prijatelji, drugi članovi obitelji, ...).
2. Intervenirati čim postoji i najmanja sumnja na zlostavljanje/zanemarivanje starijih osoba.
3. Educirati što veći broj osoba, neovisno o dobi, o načinima prepoznavanja zlostavljanja/zanemarivanja, te mogućnostima prijavljivanja kako bi se postigao što brži i kvalitetniji odgovor u cilju zaštite starije osobe.

ZAKON O ZAŠTITI OD NASILJA U OBITELJI

Članak 10. Nasilje u obitelji je:

1. tjelesno nasilje,
2. tjelesno kažnjavanje ili drugi načini ponižavajućeg postupanja prema djeci,
3. psihičko nasilje koje je kod žrtve prouzročilo povredu dostojanstva ili uznemirenost
4. spolno uznemiravanje,
5. ekonomsko nasilje kao zabrana ili onemogućavanje korištenja zajedničke ili osobne imovine, raspolaganja osobnim prihodima ili imovine stečene osobnim radom ili nasljeđivanjem, onemogućavanje zapošljavanja, uskraćivanje sredstava za održavanje zajedničkog kućanstva i za skrb o djeci,
- 6. zanemarivanje potreba osobe s invaliditetom ili osobe starije životne dobi koje dovodi do njezine uznemirenosti ili vrijeđa njezino dostojanstvo i time joj nanosi tjelesne ili duševne patnje.**

Glava V. PREKRŠAJNE ODREDBE Članak 22.

(1) Tko počini nasilje iz članka 10. ovoga Zakona, kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 300,00 eura ili kaznom zatvora do 90 dana.

(2) Tko ponovi nasilje iz stavka 1. ovoga članka, kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 900,00 eura ili kaznom zatvora u trajanju od najmanje 30 dana.

(3) Tko u nazočnosti djeteta ili osobe s invaliditetom ili osobe starije životne dobi počini nasilje iz članka 10. ovoga Zakona, kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 1100,00 eura ili kaznom zatvora u trajanju od najmanje 45 dana.

(4) Tko ponovi nasilje u obitelji iz stavka 3. ovoga članka, kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 1300,00 eura ili kaznom zatvora u trajanju od najmanje 60 dana.

(5) Ako je nasilje iz stavka 1. ovoga članka počinjeno na štetu djeteta ili osobe s invaliditetom ili osobe starije životne dobi, počinitelj će se kazniti za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 1700,00 eura ili kaznom zatvora u trajanju od najmanje 70 dana.

(6) Tko ponovi nasilje u obitelji iz stavka 5. ovoga članka, kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od najmanje 2500,00 eura ili kaznom zatvora u trajanju od najmanje 80 dana.

Članak 23.

Osobe iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona koje ne prijave policiji ili državnom odvjetništvu počinjenje nasilja u obitelji za koje su saznale u obavljanju svojih poslova, kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od najmanje 500,00 eura do 1500,00 eura.

NASILJE NAD STARIJIM OSOBAMA U USTANOVAMA



**NASILJE NAD STARIJIM OSOBAMA
PODRAZUMIJEVA SVAKO PONAŠANJE KOJE
DESTRUKTIVNO DJELUJE NA STARIJE OSOBE
UNUTAR ODNOSA POVJERENJA.**

**Nasilje u ustanovama se odnosi na zlostavljanje
starijih osoba smještenih u :**

- domovima za starije i nemoćne osobe,**
- domovima za psihički bolesne odrasle osobe,**
- bolnicama i ustanovama za trajnu brigu i njegu.**

**Kod ovog oblika zlostavljanja žrtve su ranjivije zbog
toga što ovise o brizi i njezi stručnjaka u okviru
ustanove.**

**Osobe eventualni počinitelji raznih oblika Nasilja su :
formalno osoblje , drugi štićenici, posjetitelji.**

NASILJE OBUHVAĆA ZLOSTAVLJANJE , MALTRETIRANJE I ILI ZANEMARIVANJE OD STRANE DJELATNIKA STRUČNIH SLUŽBI ILI OSOBA U SITUACIJAMA MOĆI I POVJERENJA.

ZLOSTAVLJANJE –NAMJERNO ILI NENAMJERNO DJELOVANJE KOJE UZROKUJE ILI MOŽE UZROKOVATI ŠTETU STARIJOJ OSOBI OD STRANE FORMALNOG ILI NEFORMALNOG NJEGOVATELJA, KAO I PROPUŠTANJE OSIGURAVANJA OSNOVNIH POTREBA ILI ZAŠTITE STARIJIH OSOBA OD POVREDE.

ZNEMARIVANJE – NAMJERNO- SVJESNO ZAPOSTAVLJANJE POTREBA STARIJE OSOBE TE TIME PROUZROČUJE PSIHIČKE, FIZIČKE OZLJEDE KORISNIKA, NENAMJERNO ŠTETNO PONAŠANJE NJEGOVATELJA – PROPUST NJEGOVATELJA.

ZLOSTAVLJANJE STARIJI OSOBA U USTANOVAMA MOŽEMO PODIJELITI NA :

- **FIZIČKO -NAMJERNA UPORABA FIZIČKE SILE KOJA REZULTIRA TJELESNOM OZLEDOM, BOLI ILI OŠTEĆENJIMA, KAO I UPORABA LIJEKOVA KAKO BI STARIJE OSOBE PASIVIZIRALI.**
- **PSIHIČKO- UPORNO KORIŠTENJE PRIJETNJI, PONIŽAVANJE, ZASTRAŠIVANJE, PSOVANJE I OSTALE VERBALNE ISPADE...**
- **SEKSUALNO UZNEMIRAVANJE I ZLOSTAVLJANJE- IZRAVNA ILI NEIZRAVNA SESUALNA AKTIVNOST BEZ PRISTANKA STARIJE OSOBE-NPR. INTIMNE ZADAĆE PRI OSOBNOJ NJEZI, SVLAČENJU ,OBLAČENJU, SVAKI OBLIK SEKSUALIZACIJE OVIH KONTAKATA.**
- **Financijsko zlostavljanje -krađa novaca i neovlašteno ili nepravilno korištenje sedstva imovine ili vlasništva starije osobe.**

Individualni čimbenici rizika :

Osobine ličnosti osoblja, administracije, volontera ili drugih ljudi iz okoline mogu dovesti do nasilja. Neke vještine potrebne za njegu i brigu o starijim osobama s osobama s invaliditetom mogu se naučiti, no neke osobne karakteristike, poput razvijene tolerancije i mogućnosti svladavanja anksioznosti, moraju biti prisutne u samom karakteru osobe.

Stoga su stručnjacima u radu sa starijim i bolesnim osobama nužna osnovna znanja i edukacija, npr. o nenasilnom rješavanju sukoba, suočavanju sa stresom i slično. Pružatelje usluga za koje je vjerojatnije da će počiniti nasilni čin nad starijima često karakteriziraju zloupotreba alkohola i droga, psihičke ili osobne poteškoće, problemi u odnosima s drugima, nezadovoljstvo na poslu, niske moralne vrijednosti, autoritativan pristup sklon kažnjavanju i nedostatak prakse. Nadalje, kod stručnjaka se može javiti transfer ili kontratransfer, bilo u smislu da u pacijentu vidi sebe kada ostari, bilo da vidi osobu iz svojeg osobnog života s kojom ima nerazjašnjene probleme.

Psihosocijalni čimbenici rizika

Duboko u svijesti društva godinama se razvijao stav o starijim osobama kao manje vrijednima–ageizma-, odnosno diskriminacije starijih samo zbog njihovih godina. Ipak, često se i danas daje prednost mlađima nad starijima. ustanove za brigu o starijim osobama smještene su u starim i trošnim zgradama, a prilikom smještanja starije osobe u ustanovu za brigu nailazi se na manje razumjevanja i fleksibilnosti vezanih za osobne želje. postoje i društveni uvjeti i trendovi koji štíćenika u sustavu zdravstvene i socijalne skrbi čine ranjivijim. diskriminacije osoba na temelju smanjenih tjelesnih sposobnosti zbog kojih se starije osobe, njihove želje i potrebe, često podcjenjuju. To se može vidjeti na primjeru krađe osobnih stvari unutar ustanove, pod isprikom da im te stvari ionako više ne trebaju ili im neće nedostajati nakon što su zbrinuti. Osim toga, ukoliko je starija osoba ima tjelesno oštećenja i ovisna o drugima, može biti tretirana kao osoba s mentalnim oštećenjem ili kao dijete, čime gubi mogućnost da je se sasluša i da je se poštiva.

Postoje i društveni uvjeti i trendovi koji štićenika u sustavu zdravstvene i socijalne skrbi čine ranjivijim. poremećaj međugeneracijske solidarnosti, manjak svijesti, prevladavanje dobnih stereotipa unutar društva.

Nedostatak pravnog okvira za zaštitu prava starijih osoba, manjak transparentnih provjera o institucionalnim ustanovama.



Karakteristike štićenika

Postoje određeni čimbenici rizika koji odraslu osobu čine ranjivijom, a to su fizička nemoć (uključujući kronične bolesti, te osobe s tjelesnim i mentalnim oštećenjima, zbog čega je pojedinac ovisan o brizi, te gubi autonomiju), narušeno mentalno stanje – kognitivni poremećaji i nedostaci (demencija), depresija, stalne mentalne poteškoće i poteškoće u komuniciranju. Socijalni čimbenici koji utječu na pojedinca mogu biti izolacija, premještanje, siromaštvo, nizak socijalni status, nedostatak društvene potpore, kulturalne i jezične barijere, te neimanje djece.

Osim ovih općenitih čimbenika, postoje određene osobine pacijenta koje također mogu izazvati nasilje pružatelja usuga. Takve osobe mogu biti agresivne, iritantne, zahtjevne, nezahvalne, fizički odbojne (odnosi se na osobnu higijenu), te mogu odbijati potrebnu njegu. Pružatelji usluga suočeni s ovakvim štićenicima i njihovim ponašanjem dužni su zadržati profesionalnost i postupati s razumijevanjem.

Organizacijski čimbenici rizika

Izolacija ustanove – ustanove koje su udaljenije od društva, zbog rjeđe posjećenosti, mogu postati mjesta zanemarivanja i zlostavljanja, a zbog čega nasilje može ostati nezamjećeno i skriveno.

Neusklađenost vještina –možemo primijetiti pojavu novih mentalnih i tjelesnih potreba štićenika. Iz tog se razloga od osoblja očekuje da razvije određene vještine, jer bi u suprotnom moglo doći do nekog oblika nasilnog ponašanja prema štićenicima.

Sistemske probleme – nedovoljno osoblja, minimaliziranje osoblja, racionalizaciju nasilja, nedostatak politike, financijska ograničenja, slabo provođenje standarda, poteškoće u zapošljavanju i potpori kvalificiranog osoblja s iskustvom, stres povezan s poslom i profesionalno izgaranje, prebacivanje profesionalnog nezadovoljstva na štićenike (koje je lakše napasti nego nadređene), neshvaćanje potrebe osoblja za profesionalnim razvojem , Stoga je sama ustanova dužna paziti na odabir i doškoloavanje osoblja, osiguranje supervizije i nadzor nad obavljanjem brige nad starijim osobama.

Ako je ijedna skupina građana u proteklim godinama bila izolirana, zatvorena, egzistencijalno i zdravstveno ugrožena te diskriminirana zbog dobi i zdravlja, onda su to osobe starije životne dobi, naročito one u domovima za starije i zdravstvenim ustanovama te ruralnim i izoliranim područjima.

Epidemija bolesti Covid-19 sustav skrbi za starije zatekla je nepripremljenim i neorganiziranim te je dodatno naglasila postojeće probleme u tom resoru, a poboljšanja koja je trebao donijeti novi Zakon o socijalnoj skrbi izostala su.

Godine nakon požara u obiteljskom domu u Andraševcu u kojem je preminulo šest štićenika i nakon kojeg se saznalo da vlasnica doma nije imala sve dozvole. Pola godine kasnije dogodila se ista tragedija, ali s manjim brojem žrtvi – u požaru u Domu Providenca na Dugom ratu smrtno su stradale tri štićenice.

Ilegalni rad obiteljskih i privatnih domova, premali broj inspektora, preniske prekršajne kazne za vlasnike i neučinkovit sustav nadzora nakon zabrane rada kao i netransparentni kriteriji prijema u javne domove, za koje postoje liste čekanja i po 10 deset godina, samo su neki od njih.

U 2020. godini provedeno je 279 inspekcija (143 više nego 2019.), a u zadnje dvije godine ukupno je izdano 274 rješenja s mjerama i rokovima za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti. U 59 slučajeva izrečena je mjera zabrane rada.

“Najčešći razlozi za izricanje mjera su nedostatak radnika (medicinskih sestara, njegovateljica), smještaj većeg broja korisnika od broja utvrđenog rješenjem o ispunjavanju minimalnih uvjeta, obitelj ne živi u objektu u kojem pruža usluge smještaja u obiteljskom domu, nedostatna i nepropisna evidencija i dokumentacija o korisnicima, korisnik ne potpisuje ugovor o smještaju, opći akti nisu usklađeni sa zakonom, unutarnji ustroj ne zadovoljava propisane kriterije, stručna tijela ne ispunjavaju svoju funkciju, nedostatak licencije za obavljanje djelatnosti smještaja i slično”, kažu u Ministarstvu.

Prevenција nasilja nad starijim osobama važna je kako bi se starijim osobama mogla osigurati dostojanstvena starost, pružiti materijalnu sigurnost i unaprijediti kvalitetu života . Problem nasilja nije problem pojedinca već i društva i države i u tom smjeru treba i nadalje raditi na zakonskom okviru, uključivši preventivne mjere i mjere zaštite.

Potrebno je pokrenuti akcije i kontinuirano provođenje različitih programa i radionica sa svrhom unapređivanja komunikacijskih vještina članova obitelji, kojima bi se potaklo starije i nemoćne da više prijavljuju nasilničko ponašanje prema njima od strane osoba koje su o njima dužne srbiti.

Isto tako poticati svijest o nedopustivosti svih oblika nasilničkog ponašanja, više uključivati medije u podizanju svijesti o skrbi o starim i nemoćnim kroz primjere dobre prakse.