



**CERANEO – Centar za razvoj neprofitnih organizacija**

# **IZVJEŠTAJ**

**Ključni trendovi u području beskućništva u  
Hrvatskoj**



**2015.**





CERANEO - Centar za razvoj neprofitnih organizacija

# Evaluacija skrbi o beskućnicima i razvoj inovativnih programa prevencije i smanjenje rizika nastanka beskućništva

Izvještaj: Ključni trendovi u području beskućništva

Pripremile:

mag.soc. pol. Petra Drčić

mag.soc.pol. Iva Mrdeža

Zagreb, listopad 2015.



*Projekt „Evaluacija skrbi o beskućnicima i razvoj inovativnih programa prevencije i smanjenje rizika nastanka beskućništva“ provodi se uz financijsku podršku Ministarstva socijalne politike i mladih*

## SADRŽAJ

PREDGOVOR .....	5
1. UVOD .....	7
2. INFORMACIJE O PROJEKTU .....	10
3. KLJUČNI POJMOVI .....	11
4. FOKUSNE GRUPE .....	12
4.1. Teme fokusnih grupa .....	12
4.2. Sudionici fokusnih grupa .....	12
5. ZAKLJUČCI FOKUSNIH GRUPE ODRŽANIH U RIJECI, ZAGREBU I SPLITU .....	13
5.1. Hrvatska bez prave brojke beskućnika.....	13
5.2. Tradicionalni/zastarjeli pristupi u području skrbi za beskućnike .....	13
5.3. Stručnjaci podržavaju inovativne pristupe u području skrbi za beskućnike .	14
5.4. Nedostatak stručnjaka u prihvatilištima/prenočištima .....	15
5.5. Stručnjaci trebaju podršku .....	15
5.6. Nedostatak suradnje i komunikacije među ključnim dionicima .....	16
5.7. Potrebno je ulagati u volontere.....	16
5.8. Rad na osvještavanju javnosti za problem beskućnika.....	17
5.8. Zapošljavanje beskućnika.....	17
5.9. Mladi beskućnici .....	17

## PREDGOVOR

CERANEO – Centar za razvoj neprofitnih organizacija je think tank organizacija koja prikuplja, analizira i istražuje probleme u području socijalne politike potičući inovativne pristupe u njihovom rješavanju, te zagovara značajniju ulogu civilnog društva. Područja djelovanja: razvoj civilnog društva, kombinirana socijalna politika, praćenje socijalnih pokazatelja i modernizacija socijalne politike, stambena politika i beskućništvo, socijalne inovacije, filantropija i zakladništvo.

CERANEO ima dugogodišnje iskustvo istraživanja problematike beskućništva u Hrvatskoj i EU. Razvio je i provodio nekoliko nacionalnih i europskih projekata kojima je poticao inovativne pristupe borbe protiv beskućništva. CERANEO je u srpnju 2012. godine preveo ETHOS tipologiju beskućništva i stambene isključenosti koju je razvila FEANTSA - Federacija nacionalnih organizacija koje rade s beskućnicima. Do sada je tipologija prevedena na 24 jezika i hrvatski prijevod tipologije postao je službeni 25. prijevod koji je prošao proces verifikacije FEANTSA-e. CERANEO je formalni član Hrvatske mreže za beskućnike i izabran je da od listopada 2015. godine predstavlja Hrvatsku mrežu za beskućnike u radu FEANTSE.

Europski projekt „**Development of innovative programs of prevention and social inclusion of homeless people through the activities of civil society** / Razvoj inovativnih programa prevencije i socijalnog uključivanja beskućnika kroz aktivnosti civilnog društva – Stanovanje prvo / Housing First – Hrvatska“ provodili smo u partnerstvu s Udrugom Terra iz Rijeke i Udrugom MoSt iz Splita. Financiranje projekta osigurano je iz sredstava EU/EDF, dijelom sufinancirano sredstvima Grada Zagreba te potporom MSPM-a. Cilj pilot projekta bio je dobiti uvid u učinkovite inovativne modele u borbi protiv beskućništva koji su postali dio socijalnih programa europskih gradova s posebnim usmjerenjem na model “Stanovanje prvo / Housing First” te mogućnost implementacije istog u Hrvatskoj. Provedbom ovog projekta uspješno smo se povezali s organizacijama koje provode programe skrbi i smještaja za beskućnike te smo u tri hrvatska grada, Splitu, Rijeci i Zagrebu organizirali fokus grupe na temu primjenjivosti modela Stanovanje prvo / Housing First u Hrvatskoj. Sudionike smo upoznali s primjenom modela u zemljama Europske unije i SAD-a, te smo prikazali rezultate provedbe modela u 5 gradova zemalja članica. Sudionici rasprave većinom su se prvi put

susreli s novim konceptom odgovora na potrebe beskućnika te smo stekli uvid u nedostatke postojećeg sustava skrbi o beskućnicima u Hrvatskoj.

Ujedno smo kroz sufinanciranje Ministarstva socijalne politike i mladih u trogodišnjem programu financiranja na projektu „**Razvoj inovativnih lokalnih programa prevencije i socijalnog uključivanja beskućnika kroz aktivnosti organizacija civilnog društva**“ izradili analizu programa u Hrvatskoj i usporedbu s programima koji se provode na europskoj razini. Uočili smo određene nedostatke, ali i potencijale te kapacitete unutar civilnog društva za primjenu inovativnog modela Stanovanje prvo / Housing First u pojedinim hrvatskim gradovima.

**Pilot project promoting the right to housing – Homelessness prevention in the context of evictions – VT/2013/056** / Pilot projekt – Promocija zaštite prava na stanovanje – Prevencija beskućništva u kontekstu deložacija, financiran je od strane European Commission DG Employment, Social Affairs and Inclusion, a provedba projekta povjerena je Human European Consultancy, FEANTSA-i te National University of Ireland Galway. Provedba ovog istraživačkog projekta u Hrvatskoj povjerena je organizaciji CERANEO za koji smo ovlašteni od strane Europske komisije – Opće uprave za zapošljavanje, socijalna pitanja i uključenost. Cilj projekta je promicanje zaštite prava na stanovanje te prevencija beskućništva u kontekstu deložacija. Istraživanje će prepoznati rane intervencije i preventivne mjere, stvoriti profil deložiranih osoba i kućanstava, te prepoznati čimbenike rizika i rizične skupine. Ovo je prvi projekt na nivou EU, ali i Hrvatske koji tematizira problem deložacija.

Kao nositelji projekta „Socijalno vijeće Grada Zagreba“ u kojem su okupljeni stručnjaci iz različitih sektora bavljenja socijalnom politikom, i pružanjem usluga u području socijalne skrbi kroz publikaciju „Socijalna slika Grada Zagreba za 2012. godinu“ pod nazivom „**Radeći zajedno na izgradnji snažnoga grada**“ istakli smo potrebu za većim uključivanjem javnog fokusa i javne politike u područje prevencije beskućništva posebno po pitanju velikog broja osoba koje žive u riziku od nastanka beskućništva te povećanog broja deložacija i nepostojanja adekvatnog odgovora u sustavu na potrebe obitelji koje se nalaze u takvim životnim okolnostima.

U aktivnosti koje provodimo uključili smo i same beskućnike i beskućnice te time dobili izravne ocjene i prijedloge od samih korisnika koji se nalaze u potrebi te su prolazili i prolaze postojeći sustav skrbi o beskućnicima na svim razinama. Njihova uloga sukreatora pojedinih preporuka i smjernica bila nam je od velike koristi i njihov doprinos smatramo velikim

bogatstvom za naš organizacijski razvoj i stjecanje legitimiteta naših izvještaja i preporuka koje će biti dijelom budućih politika, programa i mjera na lokalnim, ali i nacionalnoj razini.

## 1. UVOD

Znanstvena istraživanja o beskućništvu u Hrvatskoj su iznimno rijetka, pa se javlja problem skromne spoznaje o njima. U Hrvatskoj još uvijek ne postoji istraživanje o problemima i statusu beskućnika, na temelju kojih bi se kreirale politike i programi o njihovoj skrbi te poboljšalo uvjete života te marginalizirane skupine društva. Beskućništvo još uvijek nije izgrađeno kao društveni problem zbog kojega treba angažirati veće materijalne i stručne resurse (Bunić, 2013.). Mlinar i Vidić (2013.) kroz iskustvo rada s beskućnicima navode kako beskućnici u Hrvatskoj više nisu ono što su bili početkom 90-tih godina prošlog stoljeća, odnosno samci kojima su skitnja, alkoholiziranje, prosjačenje i druga asocijalna ponašanja stil življenja. Navode da su beskućnici danas radno sposobne nezaposlene mlađe osobe, starije radno sposobne osobe koje čekaju prvi uvjet za ostvarivanje mirovine, psihički bolesne i starije osobe kojima sustav ne osigurava korištenje prava na smještaj u domu ili udomiteljskoj obitelji, obitelji s djecom koje strepe od izdvajanja djece zbog nemogućnosti osiguravanja primjerenih uvjeta za razvoj i život, mlade osobe nakon izlaska iz institucionalnih oblika skrbi po punoljetnosti (ili po završetku srednjoškolskog obrazovanja), osobe s intelektualnim teškoćama, branitelji i druge skupine korisnika socijalne skrbi.

Nove populacije u riziku su obespravljeni hrvatski branitelji, nezaposlene osobe bez podrške obitelji, žene beskućnice, psihički bolesne osobe, mlade obitelji u kreditima, raniji nositelji stanarskog prava, bivši zatvorenici, bivši ovisnici, mladi pojedinci i obitelji koji su kupili svoje stanove uzimanjem kredita kod banaka po vrlo nepovoljnim uvjetima, osobito kredite u švicarskim francima. Posebno ranjiva skupina su stanari u privatnom vlasništvu nekada sa stanarskim pravom koji su u stalnoj opasnosti od deložacija od strane vlasnika (procjena 3.000 - 4.000). Zabrinjavajući je porast mlađih beskućnika, a radi se uglavnom o osobama koje su izašle iz drugih institucija poput domova za odgoj, zatvora i slično koje sustav prati, ali ništa ne poduzima da bi im osigurao posao ili smještaj.

Iako je Zakonom o socijalnoj skrbi iz 2011. godine definiran pojam beskućnika i regulirane su obveze županija i gradova u financiranju njihovog privremenog smještaja, njihov položaj u društvu i dalje je marginaliziran i rijetko su u fokusu javne rasprave. Unatoč novoj zakonskoj

regulativi prava beskućnika svode se na jednokratne novčane pomoći i privremeni smještaj u prihvatilišta koji se za većinu pretvara u stalni smještaj. Nerijetko su beskućnici diskriminirani u ostvarivanju socijalnih prava jer ne mogu u pojedinim javnim službama ostvariti socijalne pomoći ili socijalne usluge, zdravstvenu zaštitu, socijalno stanovanje, zapošljavanje. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi imaju jednaka prava kao i ostali korisnici, ali često nemaju jednake mogućnosti ostvarivanja tih prava. Većina ih nema riješeno pitanje prebivališta odnosno boravišta, a bez toga ne mogu izvaditi osobne dokumente, prijaviti se na Zavod za zapošljavanje, ostvariti zdravstvenu zaštitu, tražiti pomoć lokalne uprave i samouprave u rješavanju stambenih pitanja.

U Hrvatskoj ne postoje stambeni programi za ranjive skupine, ne postoje nacionalni preventivni programi. Isto tako, ne raspoložemo odgovarajućim stambenim fondom za hitne slučajeve zbrinjavanja. Javlja se potreba za osmišljavanjem strategije socijalnog stanovanja. Ulaskom Hrvatske u Europsku uniju, stupanj zaštite beskućnika treba podignuti na višu razinu. Prilikom kreiranja politika, strategija, programa treba se služiti iskustvima i primjerima dobre prakse koji su razvijani, iskušani i evaluirani u drugim zemljama članicama. Naglašava se važnost organizacija civilnog društva te postoji značajan prostor za razvoj socijalnih inovacija. U Hrvatskoj postoje manjkavosti sustava skrbi o beskućnicima, nema adekvatne baze podataka niti instrumenta praćenja broja beskućnika, njihovih potreba, ni samih uzroka nastanka beskućništva. Beskućnici su uglavnom nedostupni institucijama, većinu aktivnosti iz ovog područja najlakše mogu obavljati udruge, humanitarne i vjerske organizacije koje bi svakako trebale imati materijalnu i stručnu potporu struktura vlasti. Programi i projekti koje primjenjuju trebaju imati stalni stručni nadzor javnih društvenih službi (Bakula – Anđelić i Šošar, 2006.).

Točan broj beskućnika u Hrvatskoj nije poznat ponajviše zbog problema evidentiranja ovih korisnika koji većinom nemaju regulirano prebivalište odnosno boravište (Družić Ljubotina, 2012.). Obično se prate samo podaci o broju korisnika prihvatilišta i pučkih kuhinja. U Republici Hrvatskoj djeluje 13 prihvatilišta za beskućnike i to u velikim gradovima poput Zagreba, Splita, Varaždina, Rijeke, Karlovca, Zadra, Osijeka, Pule, Dubrovnika, Kaštela ukupnog kapaciteta za 414 korisnika. U trinaest hrvatskih prihvatilišta i prenočišta za beskućnike može biti smješteno oko 450 osoba, no potrebe su višestruko veće. Procjene govore da je minimalno još toliko ljudi baš na ulici, bez ikakvog smještaja, te da je još više tisuća hrvatskih građana koji borave u neadekvatnim uvjetima poput brodova, kamp kućica, bez struje i vode, u podrumskim stanovima i garažama upozorava Hrvatska mreža za



beskućnike. Nadalje, Hrvatska mreža za beskućnike upozorava da dosta hrvatskih gradova još uvijek nema ni prenoćište ni prihvatilište za beskućnike. Prema izvješću o beskućnicima Ministarstva socijalne politike i mladih, a prema podacima Centara za socijalnu skrb, u 2013. godini bilo je evidentirano 462 beskućnika, od čega su 368 muške osobe što čini 79,7%, te 74 ženske osobe, odnosno njih 20,3% (Ministarstvo socijalne politike i mladih, 2014.).

## 2. INFORMACIJE O PROJEKTU

**Projekt:** Evaluacija programa skrbi o beskućnicima i razvoj inovativnih modela prevencije i smanjenje rizika nastanka beskućništva

**Razdoblje provedbe:** studeni 2014. – studeni 2015.

**Nositelj projekta:** Udruga CERANEO – Centar za razvoj neprofitnih organizacija

**Partneri:** Udruga MoST iz Splita i Udruga Oaza iz Rijeke

**Donator:** Ministarstvo socijalne politike i mladih

### Cilj projekta

Podrška organizacijama pružateljima usluga za beskućnike u obliku informiranja, edukacije i evaluacije postojećih te razvoja novih programa skrbi o beskućnicima.

### Glavne aktivnosti u projektu:

1. Izrada jedinstvenog upitnika za korisnike smještene u prihvatilišta/prenočišta
2. Izrada evaluacijskog upitnika za pružatelje skrbi beskućnicima
3. Organiziranje fokusnih grupa u Splitu, Rijeci i Zagrebu
4. Aktivnosti usmjerene na razvoj socijalnog mentorstva za beskućnike
5. Izrada baze podataka za beskućnike

### 3. KLJUČNI POJMOVI

#### **KOMBINIRANA SOCIJALNA POLITIKA**

Kombinirana socijalna politika (welfare mix) je sustav u kojem vlada, lokalne vlasti, organizacije civilnog društva, trgovačka društva (profitni sektor), obitelj (neformalni sektor) te drugi dionici djeluju na mjestu ranijeg monopolskog položaja države. U takvom sustavu vlast prepoznaje organizacije civilnog društva i druge dionike te s njima surađuje u procesu pripreme i donošenja odluka te provedbe socijalnih programa.

#### **SOCIJALNE INOVACIJE**

Socijalne inovacije su inovacije koje su socijalne kroz ciljeve i sredstva - nove ideje (proizvodi, usluge i modeli) koji istovremeno ispunjavaju socijalne potrebe (učinkovitije nego alternative) i stvaraju nove društvene odnose ili suradnje. To su inovacije koje su dobre ne samo za društvo već povećavaju sposobnost društva i pojedinca da djeluje. Socijalne inovacije znače micanje barijera: socijalnih barijera, političkih barijera, mentalnih barijera; izgradnju identiteta zajednica, uvažavanje primjera dobre prakse, mobilizaciju šireg kruga dionika i društveno-političku akciju.

#### **STANOVANJE PRVO (eng. HOUSING FIRST) – najraširenija i najučinkovitija socijalna inovacija u području protiv beskućništva**

Stanovanje prvo traži da se ljudi što je moguće prije smjeste u stalni oblik stanovanja s neprekidnom, fleksibilnom i individualnom potporom, toliko dugo koliko je potrebno, ali na dobrovoljnoj osnovi.

#### **SOCIJALNO MENTORSTVO**

Socijalno mentorstvo cilja na pojedince koji su u opasnosti da postanu ili već jesu u marginaliziranom položaju u društvu. Cilj socijalnog mentorstva je osnaživanje pojedinaca kako bi promijenili svoj socijalni status od socijalno isključene do socijalno uključene osobe.

#### **SOCIJALNI MENTOR ZA BESKUĆNIKE – STRUČNJAK S ISKUSTVOM (eng. PEER EXPERT)**

*Tko?* Bivši beskućnik/ica koji je uspješno izašao iz začaranog kruga beskućništva. Svojim primjerom i iskustvom je podrška beskućnicima kao član mobilnog stručnog tima koji radi s beskućnicima.

## 4. FOKUSNE GRUPE

### 4.1. Teme fokusnih grupa

1. Rasprava o socijalnom mentorstvu za beskućnike
2. Rasprava o izradi jedinstvenog upitnika za korisnike/ce smještene u prihvatilišta/prenočišta i mogućnostima implementacije baze podataka o beskućnicima
3. Evaluacija programa skrbi o beskućnicima – predstavljanje evaluacijskog upitnika i rezultata istraživanja u Zagrebu
4. Radionica – identifikacija mjera i aktivnosti po pojedinim područjima (stanovanje, obrazovanje, zapošljavanje, socijalna isključenost, zdravstvo i socijalna skrb) s ciljem prevencije i borbe protiv beskućništva

### 4.2. Sudionici fokusnih grupa

Sudjelovali su predstavnici:

- Ministarstva socijalne politike i mladih
- Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (Zagreb, Split i Rijeka)
- Centra za socijalnu skrb (Zagreb i Rijeka)
- Pravne klinike Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu
- partnerske organizacije “Oaza“
- prihvatilišta Crvenog križa, Zagreb
- prihvatilišta CARITAS, Zagreb
- Knjižnice Grada Zagreba
- Ustanove “Dobri dom“ iz Zagreba
- Udruge MoSt iz Splita
- Hrvatske mreže za beskućnike
- Udruge Sv. Jeronim iz Kaštela
- Grada Rijeke
- Socijalne zadruge „Put“
- Ureda državne uprave u Primorsko – goranskoj županiji
- Policijske uprave Primorsko – goranske županije
- Udruge Terra iz Rijeke
- CERANEA – Centar za razvoj neprofitnih organizacija

## 5. ZAKLJUČCI FOKUSNIH GRUPA ODRŽANIH U RIJECI, ZAGREBU I SPLITU

### 5.1. Hrvatska bez prave brojke beskućnika

Prava brojka beskućnika u Hrvatskoj nije poznata. Nadležno Ministarstvo socijalne politike i mladih još uvijek ne raspolaže jedinstvenom bazom podataka o ovoj kategoriji korisnika. Ovakva situacija primorala je neka prihvatilišta/prenočišta na korištenje alternativnih aplikacija i baza podataka kako bi donekle dobili pregledan uvid u informacije o svojim korisnicima. Nedostatak registra beskućnika kronična je boljka na ovom području koja se očituje i kroz usporevanje napretka u drugim poljima skrbi za ovu populaciju, stoga su fokusne grupe naglasile potrebu formaliziranja pitanja registra beskućnika. Prikaz brojčanog stanja određenih kategorija, kao što su beskućnici, od iznimne je važnosti za kreiranje mjera i politika skrbi. Budući da takvom brojkom o stanju beskućništva u Hrvatskoj ne raspolažemo, beskućnike se propustilo uvrstiti u ključne mjere što dugoročno gledano za posljedicu ima neefikasan sustav prevencije i borbe protiv beskućništva kao i usporevanje samog procesa izlaska iz beskućništva.

### 5.2. Tradicionalni/zastarjeli pristupi u području skrbi za beskućnike

Beskućništvo u Hrvatskoj postaje novi socijalni rizik, ali kao takav još uvijek nije prepoznat. Uz sve to, Hrvatska nema razrađen sustav prevencije ni borbe protiv beskućništva te još uvijek prevladava tradicionalan pristup u kojem je briga za beskućnike uglavnom posao institucija. Zamjetna je također praksa i tendencija ka udomljavanju beskućnika dok se i dalje premalo radi na njihovoj integraciji. Upravo na tragu ovoga kroz fokusne grupe naglasak smo stavili na inovativne modele u radu s beskućnicima s ciljem informiranja sudionika o mogućnostima implementacije ovakvih pristupa u hrvatski kontekst brige i skrbi o beskućnicima.

### 5.3. Stručnjaci podržavaju inovativne pristupe u području skrbi za beskućnike

U okviru fokusnih grupa predstavljena je socijalna inovacija “Housing First“ koja zagovara osiguravanje stanovanja kao početnog koraka u brizi za beskućnike nakon čega slijedi kombiniranje stanovanja sa stručnom podrškom u području mentalnog i fizičkog zdravlja, ovisnosti, obrazovanja i zapošljavanja gdje je od iznimne važnosti socijalno mentorstvo “na istoj razini“.

Mentor na istoj razini prvenstveno služi kao primjer da su promjene moguće te tako pruža snažan, pozitivan i inspirativan primjer mentoriranoj osobi. Također, primjer je da proces oporavka nije samo teorija već služi kao živi primjer i pruža nadu mentoriranoj osobi u oporavak svojim primjerom. S druge strane “stručnjak po iskustvu“ osnažuje i stručni tim koji radi s beskućnikom svojim primjerom te daje viđenje uloge tima iz perspektive korisnika, obzirom da je i sam bio u toj ulozi. Konačno, omogućuje djelovanje s pozicije u kojoj je fokus stavljen na oporavak korisnika obzirom da je bio na “jednoj i na drugoj strani“.

Sudionici fokusnih grupa iskazali su određene nejasnoće po pitanju socijalnog mentorstva “na istoj razini“ koje se provodi u okviru Housing first modela. Obzirom da se radi o socijalnoj inovaciji koja još nije zaživjela u Hrvatskoj i s kojom se sudionici fokusnih grupa još nisu imali prilike susresti, nejasnoće su se uglavnom vezale na novi pristup u kojem mentor nije stručnjak (najčešće socijalni radnik) već osoba koje je prošla kroz isto iskustvo i uspješno se izvukla iz problema pa je s toga s pravom možemo nazvati “stručnjak po iskustvu“. Nakon diskusije i detaljnijeg opisa samog modela zaključak sudionika je bio da je ovakav oblik mentorstva itekako potreban i dobrodošao, ponajviše kada govorimo o stjecanju povjerenja i razvoja samopouzdanja kod beskućnika. Neki od stručnjaka koji imaju dugogodišnje iskustvo u radu s beskućnicima upozoravaju na mogući problem u provedbi ovakvog oblika mentorstva u vidu motivacije osoba koje su izašle iz beskućništva za pružanje usluga “stručnjaka po iskustvu“. Kako navode, takve osobe obično su krenule dalje i vrlo rijetko su voljne vraćati se u priču o beskućništvu. Međutim, primjeri iskustva zemalja Europske unije kažu da je moguće naći one koji su bili u takvom statusu te da ih je moguće osposobiti da budu primjer onima koji trenutno prolaze kroz taj problem. Naglašena je također i potreba za edukacijom i osiguravanjem sustava podrške ovakvom obliku mentorstva.

Slijedeća detektirana prepreka u implementaciji ove socijalne inovacije u Hrvatskoj je problem resursa gradova koji ne raspolažu s mnogo socijalnih stanova koji bi se koristili u ove svrhe kako bi se zadovoljio osnovni preduvjet - stanovanje. Karakteristika Housing First modela i ono što ga čini superiornim u odnosu na ostale modele je činjenica da ovakav pristup daje veliku “odskočnu dasku“ osobama upravo kroz smještaj kao priliku za daljnji rad na mijenjaju okolnosti koje su osobu dovele u beskućništvo.

Primjer kolega iz Češke pokazuje kako je nedostatak socijalnih stanova moguće kompenzirati najmom privatnih i na taj način omogućiti efikasnu implementaciju modela Housing First. Kao jedno od možebitnih rješenja ovog problema, rasprava na fokus grupi rezultirala je idejom o sklapanju ugovora o dosmrtnom uzdržavanju između gradova i osoba koje nemaju nasljednika, a voljne su imovinu ostaviti u opće korisne svrhe.

#### 5.4. Nedostatak stručnjaka u prihvatilištima/prenočištima

Iskustva zaposlenih u prihvatilištima i prenočištima ukazuju na potrebu za zapošljavanjem dodatnog kadra stručnih djelatnika, kojih prema njihovim komentarima kronično nedostaje. Volja sa strane prihvatilišta za zapošljavanje novog stručnog kadra postoji, međutim problem stvara nedostatak financijskih sredstava kojim bi se subvencionirale plaće novozaposlenih stručnjaka. Gradovi kao jedinice lokalne samouprave, vrlo često ignoriraju svoju zakonsku obvezu financijskog podržavanja prihvatilišta i prenočišta što se u konačnici ponajviše očituje upravo u nedostatku ljudskih resursa. Naglašena je potreba ujednačavanja standarda po gradovima, obzirom da gradovi u Hrvatskoj trenutno u različitom opsegu pomažu i financiraju rad prihvatilišta, kao i ujednačavanje broja stručnih djelatnika koji će dolaziti na određen broj korisnika.

#### 5.5. Stručnjaci trebaju podršku

Zaposleni u prihvatilištima i prenočištima naglašavaju potrebu za dodatnim edukacijama. Obzirom na samu prirodu posla koja je poprilično nepredvidiva, vrlo često se nađu u prilici da rješavaju pitanja koja su izvan njihove nadležnosti i za koja im nedostaju stručna znanja i vještine. Upravo iz tog razloga na fokusnim grupama naglasili su potrebu za dodatnim

edukacijama. Nadalje, posao stručnjaka u prihvatilištu, osim što je nepredvidiv vrlo često zahtjeva brze i efikasne reakcije stručnih djelatnika što protekom vremena uzrokuje akumulaciju stresa, zbog čega su sudionici fokusnih grupa istaknuli potrebu za uvođenjem supervizije.

## 5.6. Nedostatak suradnje i komunikacije među ključnim dionicima

Kada govorimo o posebno osjetljivim kategorijama kao što su beskućnici valjda voditi brigu o formalnosti institucija koja često uzrokuje izostanak povjerenja od strane korisnika što u konačnici rezultira neefikasnim rješavanjem problema. Zbog svega navedenog, sinergijski učinci državnih institucija i neprofitnih organizacija prijeko su potrebni u radu s ovom skupinom korisnika. Nedostatak suradnje i komunikacije među ključnim dionicima naslovljen je kao poseban problem na fokusnim grupama. Istaknuto je između ostalog kako organizacije civilnog društva mogu i trebaju biti podrška radu državnih institucija u ovom području.

## 5.7. Potrebno je ulagati u volonere

Angažman volontera u prihvatilištima i prenoćištima diljem Hrvatske nije jednako zastupljen ni razvijen. Sam interes za rad s ciljanom populacijom kao i pristupačnost prihvatilišta/prenoćišta uvelike su predodredile uključenost volontera u sustav skrbi i brige za beskućnike. Činjenica koju ističu sva prihvatilišta/prenoćišta koja imaju praksu rada s volonterima je da volonterski angažman uvelike utječe na destigmatizaciju beskućnika. Također, obzirom na specifičnosti same populacije beskućnika, edukaciju volontera smatraju vrlo korisnom i dobrodošlom. Organizacije koje imaju dugogodišnje pozitivno iskustvo s uključivanjem volontera u svoje aktivnosti navode nužnost dobre organizacije volontera i konkretnosti posla za koji će volonteri biti zaduženi kao nužan preduvjet uspješne suradnje na relaciji organizacija-volonter.



## 5.8. Rad na osvještavanju javnosti za problem beskućnika

Komunikacija s medijima od iznimne je važnosti za vidljivost organizacija koje brinu o beskućnicima. Dosadašnji primjeri dobre prakse u ovom području pokazuju kako je medije potrebno zainteresirati da iz zone traženja priče o pojedinačnim slučajevima beskućništva počnu pisati o solidarnosti i volonterstvu. Kod organizacija koje su se vodile ovim primjerom zabilježen je veliki interes javnosti za aktivnosti organizacija i želja za volonterskim angažmanom različitih dobnih skupina, što je možda najbolji primjer osviještene javnosti za problem beskućnika.

### 5.8. Zapošljavanje beskućnika

Kada govorimo o beskućnicima u kontekstu zapošljavanja, valjda imati na umu da se radi o osobama koje su obično jako dugo izvan sustava rada što dodatno otežava proces pronalaska posla i ponovnog uključivanja u svijet rada. Razina obrazovanja među ovom populacijom još je jedan u nizu otežavajućih okolnosti u pronalasku posla, obzirom da među populacijom beskućnika prevladavaju osobe s niskom razinom obrazovanja. Uzmemo li u obzir spomenute okolnosti, jasno je zbog čega je potreba za imenovanjem posebnog savjetnika pri Hrvatskom zavodu za zapošljavanje istaknuta kao prioritarna u sklopu fokusnih grupa. Također, naglašena je i potreba inicijalnih inicijativa prihvatilišta/prenočišta prema područnim ispostavama HZZ-a, obzirom da generalnih podataka kojima bi se utjecalo na donošenja odluka na nacionalnoj razini još uvijek nema.

### 5.9. Mladi beskućnici

Prema riječima sudionika fokusnih grupa, u posljednje vrijeme ova skupina postaje sve vidljivija. Veliku pozornost kada govorimo o mladim beskućnicima valja staviti na djecu koja izlaze iz alternativnih oblika skrbi. Karakteristike ove populacije mladih uglavnom se odnose na neizgrađen sustav odgovornosti i radnih navika koje dodatno otežavaju osnovni problem niskog stupnja obrazovanja i nedostataka radnog iskustva. U situaciji kada se poslodavci bore za opstanak na tržištu rada, dok potpore HZZ-a nisu toliko izdašne da bi poslodavci sebi

mogli dozvoliti luksuz da posebnu pozornost posvete takvoj osobi, navedene karakteristike ovu skupinu čine posebno osjetljivom. Prethodno spomenute karakteristike upućuju na potrebu osmišljavanja posebnih pristupa u radu s ciljanom populacijom kao i na kreiranje specifičnih mjera i programa prekvalifikacija, doškoloavanja i osposobljavanja koji bi olakšali njihov pristup tržištu rada, kao polaznoj pretpostavci izlaska iz beskućništva.



