

Izdavač:

Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom

Za izdavače:

mr. Višnja Fortuna

Romana Galić, univ.spec.act.soc.

Zorana Uzelac Bošnjak, univ.spec.act.soc.

Recenzenti:

prof. emeritus dr.sc. Vlado Puljiz

prof. dr. sc. Zoran Šućur

Lektura:

D.S.M.-GRAFIKA, trgovina, proizvodnja i usluge d.o.o.

Dizajn naslovnice

Manfred Pecko

Prijelom i tisak:



Naklada:

500 primjeraka

Tiskano:

2016.

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 000942533.

ISBN: 978-953-7479-61-9

SADRŽAJ OVE PUBLIKACIJE ISKLJUČIVA JE ODGOVORNOST GRADA ZAGREBA

Projekt „ReStart – podrška beskućnicima za ulazak na tržište rada“

Projekt provodi Grad Zagreb u partnerstvu s Udrugom RCCG Dom nade, Socijalno-uslužnom zadrugom

Martinov plašt i Pravnim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu

Caritas Zagrebačke nadbiskupije i Hedona d.o.o. su pridruženi suradnici na projektu

Korisnik Projekta: Grad Zagreb, Trg Stjepana Radića 1, 10 000 Zagreb

tel: 6101-822, fax: 6100-015, www.zagreb.hr

Posredničko tijelo razine 1: Ministarstvo socijalne politike i mladih,

www.msppm.hr, info-fondovi@msppm.hr

Posredničko tijelo razine 2: Hrvatski zavod za zapošljavanje

www.esf.hr, www.hzz.hr, cesdfc@hzz.hr

Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj

**Olja Družić Ljubotina
Marijana Kletečki Radović
Jelena Ogresta**

Zagreb, 2016.

*“Puno nevidljiviji problem
nego što se zapravo čini...”*

(Goran)

Riječ gradonačelnika

Svjesni smo da je beskućništvo problem svake lokalne zajednice te da su beskućnici naši najsiromašniji sugrađani koji očekuju pomoć od lokalne zajednice. S ponosom ističem kako je Projekt „ReStart – podrška beskućnicima za ulazak na tržište rada“ financiran sredstvima Europskoga socijalnog fonda te da je brigu za beskućnike podigao na višu razinu i pružio im mogućnost povratka na tržište rada.

Projekt se provodio radi razvoja socijalnih usluga za podršku beskućnicima te za povećanje njihove zapošljivosti i integracije na tržištu rada na području Zagreba. Unutar projekta čija su ciljna skupina beskućnici s područja Grada Zagreba, pružene su informacije o ReStart socijalnoj usluzi, a jedan dio ih je uključen u formalne i neformalne oblike obrazovanja.

Vjerujemo da smo polučili dobre rezultate i da smo Projektom ostvarili plan da beskućnike izvučemo iz začaranog kruga siromaštva, da izađu iz naših prenoćišta te da postanu konkurentni na tržištu rada jer smatramo da je za njih to jedini pravi put.

Grad Zagreb ima dugu tradiciju suradnje s organizacijama civilnog društva pa se i ovaj Projekt provodio u partnerstvu s Udrugom „Dom nade“, Socijalno-uslužnom zadrugom *Martinov plašt* i Studijskim centrom socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, dok su pridruženi suradnici na Projektu bili Caritas Zagrebačke nadbiskupije i Hedona d.o.o.

Ovom prilikom svima vama, partnerima i suradnicima želim zahvaliti te izraziti zadovoljstvo zbog rada na Projektu.

Grad Zagreb svojom proaktivnom socijalnom politikom svakomu pojedincu želi omogućiti dostojanstven život i to od vlastitoga rada, a svojim sugrađanima želi pružiti mogućnost izlaska iz svijeta siromaštva.

Tijekom svih ovih 14 mjeseci, koliko je trajala provedba Projekta, vjerujem da smo našim korisnicima pružili temelj za povratak na tržište rada. Uvjeren sam da će rezultati dugoročno biti vidljivi te da ćemo ReStart uslugu razvijati i primjenjivati i na drugim skupinama socijalno ugroženih sugrađana.

Svima koji su sudjelovali u projektu ReStart od srca zahvaljujem te se nadam da je on tek jedan u nizu projekata koji će se financirati sredstvima Europske unije radi dobrobiti svih članova naše zajednice.

GRADONAČELNIK GRADA ZAGREBA

Milan Bandić, dipl. politolog

Sadržaj

Predgovor	1
1. Uvodna razmatranja	5
1.1. Definiranje i zastupljenost beskućništva	5
1.2. Beskućništvo u Hrvatskoj	10
1.3. Dosadašnje spoznaje o beskućništvu u svijetu i u Hrvatskoj	14
1.4. Beskućnici kao ranjiva i socijalno isključena skupina	19
2. Svrha i cilj istraživanja	21
3. Metodologija istraživanja	22
3.1. Kvantitativno istraživanje	23
3.2. Kvalitativno istraživanje	28
4. Rezultati istraživanja	31
4.1. Sociodemografska obilježja sudionika	31
4.2. Obilježja života u beskućništvu	39
4.3. Položaj na tržištu rada	54
4.4. Subjektivna kvaliteta života beskućnika	65
4.5. Problemi i potrebe beskućnika	79
4.6. Socijalna podrška beskućnicima	88
4.7. Izlazne strategije iz beskućništva	97
5. Preporuke proizašle iz istraživačkih nalaza	101
6. Literatura	107
7. Pregled mapiranja pružatelja usluga (Pripremila: Lana Načinović)	115

Predgovor

Problemom beskućništva do prije nekoliko godina bavili su se rijetki stručnjaci i znanstvenici u Hrvatskoj. U međuvremenu, zbog globalne ekonomske krize i osiromašnja društva te stavljanja fokusa na suzbijanje siromaštva i socijalne isključenosti ova tema izazvala je interes stručne javnosti. Beskućništvo, kao ekstremni oblik siromaštva, iznimno je složen višedimenzionalan fenomen kojem se potrebno sustavno posvetiti da bi se razumjela njegova kompleksnost. Jedan od izazova je i pitanje kako da beskućništvo ne bude na margini interesa politika. Ono što je razvidno iz dokumenata koji se bave problematikom socijalno ranjivih skupina, jest da se vrlo šturo i sporadično spominje kategorija beskućnika, pri čemu sustavnih rješenja u borbi protiv njega nema. Nedostatak podataka, nekonzistentnost definiranja i nepostojanje metodologije praćenja beskućništva otežava stjecanje uvida o ovom iznimno složenom socijalnom problemu na nacionalnoj razini. Zakonodavni okvir u Hrvatskoj nudi nekonzistentnu i nesuvremenu interpretaciju beskućništva. Pritom pokazuje nedostatak razumijevanja konteksta, karaktera i dinamike ovog fenomena, ne stavlajući u fokus strukturalne uzroke, niti problem stambene depri-vacije ili prava na stanovanje.

Ipak, određeni pomaci u posljednjih nekoliko godina su sve vidljiviji, što prije svega treba pripisati zalaganju udruga civilnog društva, lokalnih zajednica, humanitarnih i vjerskih organizacija, koje svojim upornim aktivizmom ukazuju na različite probleme s kojima se nose prije svega beskućnici, a onda i same organizacije koje se na različite načine bave ovom problematikom.

S obzirom na ranjivost i ekstremnu socijalnu isključenost ove „nevidljive“ skupine ljudi, u državi koja je Ustavom definirana kao socijalna država, važno je posvetiti posebnu pozornost problemu onih najranjivijih. Naši sugrađani, koji se nalaze na samom dnu društvene ljestvice, zaslužuju da ih ovo društvo prepozna kao ravnopravne članove, koji su se zbog brojnih nepovoljnih životnih okolnosti našli u situaciji iznimne ranjivosti i socijalne isključenosti. Postavlja se pitanje što je potrebno učiniti da se dogode značajniji pozitivni zaokreti politika kada je u pitanju ova ekstremno siromašna skupina naših građana? Drugim riječima, što je potrebno da bismo „izašli iz okvira“ i doista se posvetili, na operativnoj razini, suzbijanju

beskućništva? Prvi je preduvjet – zainteresiranost politike. Drugi je – okupljanje stručnjaka, znanstvenika i aktivista različitih profesija iz različitih resora koji mogu svojim dugogodišnjim znanjima i kompetencijama doprinijeti u borbi protiv ovog sve vidljivijeg socijalnog problema. Treći je – provođenje istraživanja iz ovog područja, koja trebaju poslužiti kao baza za donošenje promišljenih, sustavnih i na dokazima utemeljenih mjera.

Nerijetko će političari, ali i neki stručnjaci, reći da je u suzbijanju siromaštva „stvar jednostavna“, da je potrebno povećati zaposlenost te da je gospodarski prosperitet i stabilnost jedini način borbe protiv siromaštva pa tako i beskućništva. No, oni koji se bave siromaštvom znaju da „stvari nisu tako jednostavne“ te da je upravo zbog kompleksnosti problema siromaštva nužno unijeti inovativne promjene kako bi se ono preveniralo i ublažile njegove posljedice. Da bismo uopće mogli relevantno pristupiti kreiranju mjera s ciljem prevencije i ublažavanja posljedica siromaštva, nužno je imati podatke i iz korisničke perspektive. Drugim riječima, iz perspektive ljudi koji to siromaštvo žive. Oni su do nedavno bili nepravedno zanemareni sugovornici u kreiranju mjera u borbi protiv siromaštva.

Upravo kako bi se premostile nedostatne empirijske spoznaje, koje u konačnici mogu poslužiti u kreiranju modela podrške beskućnicima na nacionalnoj i lokalnim razinama, u okviru projekta “ReStart – podrška beskućnicima za ulazak na tržište rada”, čiji je nositelj Ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom Grada Zagreba, Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu proveo je u svojstvu partnera prvo sveobuhvatno istraživanje o beskućništvu u Hrvatskoj. Važno je napomenuti da je navedeni projekt u fokusu svog djelovanja imao povećati mogućnost zapošljivosti beskućnika na tržištu rada te su u tom dijelu svoj ključni doprinos dala još dva partnera na ovom projektu, Socijalno-uslužna zadruga Martinov plašt i Udruga RCCG Dom nade.

Svrha istraživanja koje će biti prikazano u ovoj monografiji je stjecanje uvida u cjelovitu sliku o obilježjima i položaju osoba u statusu beskućnika, senzibilizacija stručne i ostale javnosti za potrebe i probleme ove društvene skupine te stvaranje baze podataka koja može poslužiti kreatorima socijalnih politika i drugih relevantnih dionika u oblikovanju konkretnih mjera i usluga, namijenjenih beskućnicima s naglaskom na oblikovanje javnih politika temeljenih na dokazima. U skladu sa svrhom istraživanja, glavni cilj istraživanja je utvrditi determinante položaja osoba u statusu beskućnika na području Republike Hrvatske te steći potpunije razumijevanje iskustva života u statusu beskućnika kroz osobni doživljaj uzroka, potreba i problema, podrške, zapošljivosti i činitelja koje percipiraju potrebnima za izlazak iz beskućništva. Uvidi koji su dobiveni ovim istraživanjem se temelje prije svega na perspektivi 266 osoba koje su u trenutku istraživanja bile u statusu beskućnika. Ujedno, za potrebe ovog projekta, Institut za razvoj tržišta rada proveo je mapiranje usluga za beskućnike s ciljem stvaranja uvida u sve usluge za beskućnike koje su

dostupne na području Republike Hrvatske. U mapiranju su sudjelovali pružatelji usluga za beskućnike, jedinice lokalne i područne samouprave i centri za socijalnu skrb. Mapiranjem usluga je upotpunjena slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj te zasigurno predstavlja vrijedan prilog ovom istraživanju.

Na kraju, želimo se zahvaliti svim beskućnicima koji su se u velikom broju odazvali ovom istraživanju i željeli podijeliti svoju životnu priču s hrvatskom javnosti te na taj način pomoći stručnjacima i nositeljima politika u daljnjem kreiranju adekvatnih mjera radi unapređenja života ove ranjive skupine. Također, zahvaljujemo se svim djelatnicima prihvatilišta, prenoćišta, stambenih zajednica, dnevnih boravaka i udruga koji su svesrdno podržali ovo složeno istraživanje i pomogli da se uspješno provede. Zahvaljujemo djelatnicima i anketarima agencije za istraživanje tržišta Henda, koji su profesionalno i „sa srcem“ razgovarali s beskućnicima i značajno doprinijeli kvaliteti ovog istraživanja. Ujedno želimo zahvaliti Podravki d.d. i Atlantic Grupi d.d. koje su svojim donacijama doprinijele da se ovo istraživanje provede na dostojanstven način.

Ovo sveobuhvatno istraživanje provedeno je s velikom razinom entuzijazma, posvećenosti i vjere da će ispuniti svoju svrhu. A to je da će ova monografija doći u ruke onih koji donose odluke i barem jednim dijelom doprinijeti boljem položaju beskućnika u Hrvatskoj.

Autorice
U Zagrebu, 12. rujna 2016.

1. Uvodna razmatranja

1.1. Definiranje i zastupljenost beskućništva

Beskućništvo je socijalni problem koji je u suvremenom svijetu dobro poznat i s kojim se mnoge zemlje svijeta već desetljećima sustavno bave, na manje ili više učinkovit način. Problem beskućništva se u zemljama Europske unije smatra ozbiljnim socijalnim problemom kojemu je potrebno posvetiti osobitu pažnju kako bi se ovoj socijalno ugroženoj skupini osigurala adekvatna podrška s ciljem izlaska iz statusa beskućnika, kao i njihova uspješna integracija u društvo (Družić Ljubotina, 2012a.).

Prema podacima Ujedinjenih naroda, u svijetu je preko 100 milijuna osoba bez krova nad glavom. Pritom se radilo o globalnom istraživanju koje je provedeno prije više od 10 godina te je za očekivati, s obzirom na svjetska zbivanja u kontekstu velikog broja izbjeglica, da se taj broj i povećao. Prema istom izvoru, navodi se da čak 1,6 milijardi ljudi ne živi u adekvatnim uvjetima.¹

Međunarodni dokumenti u svega nekoliko svojih članaka spominju temu siromaštva ili beskućništva uopće. Tako je u Općoj deklaraciji o pravima čovjeka pravo na stanovanje navedeno kao jedno od osnovnih ljudskih prava. Također, u članku 22. govori se kako *“svatko kao pripadnik društva ima, putem državnih programa i međunarodne suradnje, a u skladu s organizacijom i mogućnostima svake pojedine države, pravo na socijalnu sigurnost i ostvarenje gospodarskih, socijalnih i kulturnih prava koja su uvjet njegova dostojanstva i neometanog razvoja njegove osobnosti”* te da *“svatko tko radi ima pravo na pravednu i primjerenu naknadu koja njemu i njegovoj obitelji osigurava život dostojan čovjeka i koja se prema potrebi dopunjuje drugim sredstvima socijalne zaštite”* (članak 23.). Nadalje, u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima (članak 25.) navodi se i da *“svatko ima pravo na životni standard koji odgovara zdravlju i dobrobiti njega samoga i njegove obitelji, uključujući prehranu, odjeću, stanovanje, liječničku njegu i potrebne socijalne usluge, kao i pravo na zaštitu u slučaju nezaposlenosti, bolesti, nesposobnosti, udovištva, starosti ili nekog drugog životnog*

¹ <https://www.homelessworldcup.org/homelessness-statistics/>

nedostatka u uvjetima koji su izvan njegova nadzora”, što nikako nije u skladu sa životnim okolnostima koje beskućništvo donosi (Opća deklaracija o pravima čovjeka, 1948., prema Luk, 2013.).

Iako se Hrvatska definira kao socijalna država čija je odgovornost briga za temeljna egzistencijalna prava svih građana trebala je proći 21 godina da se ispravi nepravda i uključi beskućnike u Zakon o socijalnoj skrbi iz 2011. godine (NN 124/11) (Mlinar i Kozar, 2012.). Prema tadašnjoj, prvoj definiciji *beskućnik je osoba koja nema mjesto stanovanja niti sredstava kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja te je privremeno smještena u prihvatilištu, ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje*. Zakon o socijalnoj skrbi se od tada u nekoliko navrata mijenjao, a najnovija definicija iz Zakona o socijalnoj skrbi iz 2013. godine glasi: *beskućnik je osoba koja nema gdje stanovati, boravi na javnom ili drugom mjestu koje nije namijenjeno za stanovanje i nema sredstava kojima bi mogla podmiriti potrebu stanovanja* (NN 157/13). Također, u Zakonu o socijalnoj skrbi beskućnici su prepoznati i kao oni koji “nemaju dovoljno sredstava za podmirivanje osnovnih životnih potreba, a nisu ih u mogućnosti ostvariti svojim radom, prihodima od imovine od obveznika uzdržavanja ili na drugi način”. Pritom se kao osnovne životne potrebe ovim Zakonom navode: prehrana, smještaj, odjeća i druge stvari za osobne potrebe, osobna njega, kućanske potrepštine, grijanje, zdravstvena skrb i sudjelovanje u životu zajednice. Ovim Zakonom definirani su uvjeti i način ostvarivanja prava i socijalnih usluga koje mogu ostvariti beskućnici, kao i pružatelji tih usluga.

Iako se ponekad govori o “zanemarivom broju beskućnika”, točan broj u Hrvatskoj nije poznat i to najčešće zbog problema evidentiranja ovih korisnika koji često nemaju regulirano prebivalište odnosno boravište. Jednako tako, broj je gotovo nemoguće utvrditi, jer postoje različiti načini definiranja beskućništva. Iz važeće definicije u Hrvatskoj vidljivo je da se problemu beskućništva pristupa s aspekta apsolutnog beskućništva. Naime, Ujedinjeni narodi koriste dvije vrste definiranja beskućništva: apsolutno i relativno. Apsolutno beskućništvo podrazumijeva uvjete u kojima ljudi nemaju “krov nad glavom” (nemaju tzv. fizički zaklon), koji spavaju na otvorenom, u vozilima, napuštenim zgradama ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za ljudsko stanovanje. Kod relativnog beskućništva osobe imaju “krov nad glavom” (fizički zaklon), ali im nisu osigurani osnovni standardi zdravlja i sigurnosti kao što su adekvatna zaštita od elementarnih nepogoda, pristup pitkoj vodi i sanitarnom čvoru, osobna sigurnost, pravo vlasništva, mogućnost privređivanja i dr.²

² <http://www.humanservices.alberta.ca/homelessness/14630.html>

Službeni relevantni podaci o broju beskućnika u Hrvatskoj ne postoje. Naime, prema podacima Državnog zavoda za statistiku iz popisa stanovništva Republike Hrvatske iz 2011. evidentirano je 215 beskućnika.³ Iako se radi o službenim podacima Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske, vidljivo je već na prvi pogled da ovaj podatak nije relevantan i ne prikazuje realan broj beskućnika. S druge strane, koji je realan broj, također nije moguće utvrditi. Naime, baza podataka unutar sustava socijalne skrbi o broju beskućnika, kao korisnika sustava socijalne skrbi, ne postoji. Procjene su, ovisno od kojeg određenja beskućništva se polazi, da u Hrvatskoj ima od 500 do nekoliko tisuća beskućnika. Oni koji procjenjuju da ih je oko 500 uzimaju u obzir kapacitete 14 prenočišta i prihvatilišta u Hrvatskoj te “tamnu brojku” onih koji nisu evidentirani, jer nemaju prijavljeno boravište niti prebivalište te žive u ruševinama, na otvorenom, u napuštenim objektima i sl. U *Strategiji borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u RH 2014.–2020.* (MSPM, 2014.) se navodi kako su procjene djelatnika i volontera koji rade s beskućnicima da u Hrvatskoj ima oko 1000 beskućnika. Neki stručnjaci s druge strane procjenjuju da je u Hrvatskoj nekoliko tisuća beskućnika. Pritom pod beskućnicima podrazumijevaju i osobe koje imaju krov nad glavom, ali žive u neadekvatnim uvjetima (skućene sobice u podrumima ili tavanima zgrada, bez osnovne infrastrukture; u skloništima za žrtve obiteljskog nasilja; u prenapučenim stanovima i kućama i sl.).

Na tom tragu je FEANTSA⁴ (Europski savez organizacija koje rade s osobama koje su beskućnici) razvila europsku tipologiju beskućništva i stambene isključenosti tzv. ETHOS (engl. *European Typology on Homelessness and Housing Exclusion*). ETHOS tipologija počinje s konceptualnim okvirom u kojem se definiraju tri područja koja čine “dom”, pri čemu odsutnost jednog od njih označava beskućništvo. Imati dom podrazumijeva: 1) imati odgovarajuće obitavalište (ili prostor) koji je u isključivom posjedu osobe i njegove/njezine obitelji (fizička domena); 2) biti u mogućnosti održavati privatnost i odnose (društvena domena) te 3) imati zakonsko pravo na korištenje (pravna domena).

To dovodi do četiri osnovna oblika ili koncepta razumijevanja beskućništva:

1. Bez krova nad glavom,
2. Bez stana/kuće,
3. Nesigurno stanovanje i
4. Neadekvatno stanovanje.

³ http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/h02_01_10/H02_01_10.html

⁴ European Federation of National Organisations Working with the Homeless

Sva četiri oblika mogu se opisati kao nedostatak doma. ETHOS stoga klasificira osobe koje su beskućnici prema njihovoj životnoj situaciji ili situaciji vezanoj uz dom. Ove konceptualne kategorije podijeljene su u 13 operativnih kategorija koje se mogu koristiti za definiranje različitih svrha politike kao što je mapiranje problema beskućništva, razvoj, monitoring i evaluaciju politika.

Tablica 1. ETHOS tipologija beskućništva⁵

Oblik stanovanja	Kategorije osoba u statusu beskućnika	Uvjeti življenja	Opća definicija
I. BEZ KROVA NAD GLAVOM	1. Osobe koje žive u teškim uvjetima	1.1. Javni prostor ili na otvorenom	Žive na ulicama ili javnim prostorima, bez skloništa koje bi se moglo smatrati prostorom za život
	2. Osobe u nužnom smještaju	2.1. Prenočište	Osobe koje nemaju stalno boravište već koriste prenočište ili sklonište skromnog standarda
II. BEZ KUĆE, STANA	3. Osobe u smještaju za beskućnike	3.1. Hosteli za beskućnike 3.2. Privremeni smještaj 3.3. Prijelazni potpomognuti smještaj	Gdje se očekuje da će ovakav smještaj trajati kratko vrijeme
	4. Osobe u skloništu za žene	4.1. Sklonište za žene	Žene smještene zbog nasilja u obitelji i očekuje se da će njihov smještaj trajati kraće vrijeme
	5. Osobe u smještaju za imigrante	5.1. Privremeni smještaj/prijemni centri 5.2. Smještaj za radnike migrante	Imigranti primljeni ili na kratkotrajnom smještaju dok se ne riješi njihov useljenički status
	6. Osobe koje bi trebale biti puštene iz institucija	6.1. Kaznene ustanove 6.2. Zdravstvene ustanove 6.3. Dječji domovi	Bez raspoloživog stanovanja prije izlaska iz ustanove Ostaju dulje u ustanovama zbog neriješenog stambenog pitanja Stanovanje nije osigurano (pri navršениh 18. godine)
	7. Osobe koje primaju dugoročnu potporu (zbog beskućništva)	7.1. Stambena skrb za starije beskućnike 7.2. Potpomognut smještaj za bivše beskućnike	Dugotrajan smještaj i skrb za bivše beskućnike (uobičajeno dulje od 1 godine)

⁵ <http://www.feantsa.org/spip.php?article120&lang=en>

Oblik stanovanja	Kategorije osoba u statusu beskućnika	Uvjeti življenja	Opća definicija
III. NESIGURNO STANOVANJE	8. Osobe koje žive u nesigurnom smještaju	8.1. Privremeno kod rodbine/prijatelja 8.2. Podstanari bez ugovora o najmu 8.3. Nezakonito zauzimanje zemljišta	Zbog nedostatka stanova živi u stanu ali ne običnom ili posebno lociranom Zauzimanje stana bez stanarskog stambenog prostora odnosno nezakonito zauzimanje stana Nezakonito zauzimanje zemljišta
	9. Osobe pod prijetnjom deložacije	9.1. Provedba zakonske odluke (najam) 9.2. Povrat imovine (vlasništvo)	Gdje su izdani nalozi za deložaciju Kada hipotekarni vjerovnik ima zakonski nalog za vraćanje posjeda
	10. Osobe koje žive pod prijetnjom nasilja	10.1. Incidenti koje je zabilježila policija	Policija postupa tako da osigura siguran smještaj za žrtve obiteljskog nasilja
IV. NEADEKVATNO STANOVANJE	11. Osobe koje žive u privremenim nekonvencionalnim nastambama	11.1. Pokretne kuće 11.2. Nekonvencionalne građevine 11.3. Privremene nastambe	Nije namijenjeno za stalni boravak Provizorno sklonište, koliba ili stračara Polutrajna baraka ili kabina
	12. Osobe koje žive u neadekvatnim stambenim uvjetima	12.1. Zauzimanje nastambi neprimjerenih za stanovanje	Određeno kao neprimjereno stanovanje prema zakonu ili građevinskim propisima
	13. Osobe koje žive u ekstremno prenapućenom smještaju	13.1. Najviša nacionalna norma za prenapućenost	Prelazi nacionalni standard određen za gustoću nastanjenosti prema površini stambenog prostora ili odnosu površine obitavališta i broja soba

No, u *Nacionalnim akcijskim planovima za borbu protiv socijalne isključenosti* kod deset “novih” članica Europske unije, termin beskućnik se odnosio isključivo na ljude koji žive “*bez krova nad glavom*”. Takvo je određenje puno restriktivnije nego u *Nacionalnim akcijskim planovima* 15 starih članica EU, gdje se općenitije promatraju sve situacije beskućništva te se uzimaju u obzir različiti stupnjevi depri-vacije u ostvarivanju adekvatnog i zdravog stanovanja (Izvyješće Europske komisije o *Nacionalnim planovima za borbu protiv socijalne isključenosti* u 10 novih članica EU, 2005., prema Luk, 2013.).

Kao što je vidljivo iz prethodno navedenog, definicije beskućništva su raznovrsne i obuhvaćaju pored manifestnog beskućništva još i sakriveno ili latentno beskućništvo ljudi koji žive u neodgovarajućim i nesigurnim uvjetima, odnosno i najraspostranjeniju kategoriju ljudi, onih koji su u riziku od beskućništva. Dakle, beskućništvo je mnogo više od nedostatka smještaja, jer podrazumijeva dinamičan proces za koji su karakteristična smjenjivanja različitih statusa: privremeno mjesto boravka, rizično podstanarstvo bez sklopljenog ugovora o najmu, manifestno beskućništvo, privremeni smještaj kod prijatelja ili poznanika, život u obitelji pod prijetnjom nasilja, boravak u ilegalnom smještaju, boravak u institucijama (zatvor, psihijatrijske ustanove), ostajanje bez smještaja nakon boravka u institucijama i dr. (Razpotnik i Dekleva, 2012.). Stoga smo u ovom istraživanju posebnu pozornost posvetili i dinamici statusa beskućništva, kako bi se stekao uvid u kakvom su položaju osobe koje su dva ili više puta ulazile i izlazile iz statusa beskućnika.

1.2. Beskućništvo u Hrvatskoj

Problem beskućništva u Hrvatskoj je uglavnom zanemaren u smislu sustavne, konkretne i jasne vizije u pristupanju i modelima rada s ovom skupinom korisnika. No, problem dugogodišnjeg zanemarivanja beskućništva nije karakterističan samo za Hrvatsku. Naime, istraživanje koje je provelo Vijeće Europe 2001. godine (Mandić, 2004., prema Timotijević, 2012.) koje je trebalo analizirati mjere koje su tranzicijske postsocijalističke zemlje usvojile radi podrške ugroženoj populaciji u pristupu stanovanju, pokazalo je da sve postsocijalističke zemlje srednje i istočne Europe koje su tada bile u procesu pristupanja EU, imaju problem u konceptualizaciji beskućništva. Naime, pokazalo se da te zemlje slabo razumiju problematiku beskućništva, imaju manje mjera usredotočenih na omogućavanje pristupa stanovanju posebno ugroženim grupama te manje uključuju udruge civilnog društva u pružanje relevantnih servisa, u odnosu na stare članice EU.

S razdobljem gospodarske i općenito društvene tranzicije u Hrvatskoj beskućništvo preuzima vidljiviju formu, no i dalje ostaje zapostavljeno kao socijalni problem. Upravo zbog te zapostavljenosti postsocijalistička društva, u koja ubrajamo i hrvatsko društvo, se sa rastućim beskućništvom suočavaju bez konceptualnog okvira i metodološkog iskustva (Šikić-Mićanović, 2010.). Stoga problem beskućništva ostaje dugi niz godina nevidljiv i neprepoznat u zakonskim aktima, statistički se ne evidentira niti prati te izostaje bilo kakva sustavna strategija u borbi protiv ovog iznimno izazovnog socijalnog problema. Jednako tako, u Hrvatskoj se ponekad može čuti da beskućništvo nije "ozbiljan problem" jer nema značajnu incidenciju, pa se time onda i opravdava nedovoljna posvećenost sustava u bavljenju njime. No, kao što je poznato, je li neki problem "ozbiljan" ne određuje njegova brojčana zastupljenost već i složenost problematike. A beskućništvo, kao ekstremni oblik siromaštva,

po svojoj složenosti u brojnim aspektima možemo ubrojiti u sam vrh socijalnih problema (Družić Ljubotina, 2012a.).

Iskustvo i neka istraživanja u Hrvatskoj pokazuju da osobe ostaju relativno dugo u statusu beskućnika, često usamljeni u svojoj borbi da izađu iz njega, iako sustav socijalne skrbi Zakonom o socijalnoj skrbi implicira beskućništvo kao problem privremenog karaktera (Družić Ljubotina i Knežević, 2012.). Iako je poznato da su beskućnici osobe s vrlo specifičnim problemima koji se ne mogu prevladati bez sustavne, individualizirane i dugotrajne stručne pomoći i podrške, sustav socijalne skrbi na potrebe beskućnika uglavnom odgovara jednokratnim intervencijama u obliku novčane pomoći ili osiguranja privremenog smještaja (Karačić, 2012.). Jedan od razloga tome je velikim dijelom, prije navedena činjenica, da je u ukupnom broju korisnika prava iz socijalne skrbi broj beskućnika “zanemariv”, te ovom problemu nije posvećena dovoljna pažnja od tog istog sustava. No, sve više jača mreža organizacija na lokalnim razinama koje pružaju pomoć i podršku beskućnicima, koje sudjeluju u zagovaranju prava ovih korisnika i senzibiliziranju stručne i ostale javnosti.

Beskućnicima je u Hrvatskoj, uz druga prava, omogućen privremeni smještaj u prenoćištu i prihvatilištu za beskućnike, kao i ostvarivanje prava na uslugu stručne potpore u obavljanju poslova i zapošljavanju kojom se potiče radna aktivacija i socijalno uključivanje ovih korisnika (Karačić, 2012.). Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 157/13, čl. 117, st. 4.) propisano je da su veliki gradovi i gradovi središta županija dužni u svom proračunu osigurati sredstva za uslugu prehrane u pučkim kuhinjama, kao i pružanje usluga prihvatilišta ili prenoćišta za beskućnike na način propisan ovim Zakonom. Nadalje, u članku 89. stavku 4. istog Zakona navodi se sljedeće: *Radi sprečavanja, ublažavanja i otklanjanja uzroka socijalnog isključivanja beskućnika, pružatelj usluga privremenog smještaja, centar za socijalnu skrb i jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave obvezni su surađivati i zajednički planirati aktivnosti za osiguranje njegovog ponovnog uključivanja u život zajednice.*

Na području Hrvatske danas postoji 14 prenoćišta odnosno prihvatilišta za beskućnike u 11 gradova: Zagrebu, Varaždinu, Karlovcu, Rijeci, Puli, Osijeku, Zadru, Splitu, Kaštel Gomilici, Šibeniku i Dubrovniku. Osnivači prenoćišta i prihvatilišta unutar navedenih gradova i mjesta su raznoliki, od lokalnih zajednica, vjerskih i humanitarnih organizacija pa do udruga civilnog društva. Kao što je u Zakonu o socijalnoj skrbi i navedeno, usluge pružanja smještaja beskućnicima su delegirane lokalnim sredinama, dok centar za socijalnu skrb predstavlja državnu ustanovu socijalne skrbi koja ima dužnost surađivati s osnivačima prenoćišta i prihvatilišta za beskućnike. Ako promatramo dostupnost prava i usluga za beskućnike u sustavu socijalne skrbi, možemo uočiti da su beskućnici u formalnom smislu ravnopravni korisnici unutar ovog sustava, no u praksi je prisutna otežana dostupnost prava i usluga. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 157/13) beskućnik na privremenom

smještaju u prihvatilištu nema pravo na zajamčenu minimalnu naknadu, doplatak za pomoć i njegu te osobnu invalidninu, ali ne gubi pravo na naknadu do zaposlenja. U Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o socijalnoj skrbi (NN 99/15) od 18. listopada 2015. članak 6. uvodi novu odredbu: *...nema pravo na zajamčenu minimalnu naknadu korisnik usluge smještaja ili organiziranog stanovanja sukladno odredbama ovog zakona ili posebnih propisa, osim beskućnika koji je korisnik usluge smještaja u prenoćištu.* Drugim riječima, beskućnici koji su smješteni u prihvatilištu nemaju pravo na zajamčenu minimalnu naknadu, dok oni u prenoćištu imaju. Pritom je od zakonodavca zanemarena činjenica da opseg usluga privremenog smještaja u prihvatilištu zadovoljava samo najnužnije potrebe korisnika. Također, kao korisnik zajamčene minimalne naknade beskućnik teško može ostvariti prava na druge novčane pomoći, pri čemu je iznimka jednokratna naknada (Karačić i Družić Ljubotina, 2016.). Najčešća socijalna usluga usmjerena ka rješavanju problema beskućništva je privremeni smještaj u kriznim situacijama. Može se priznati odrasloj osobi koja se zatekne izvan mjesta prebivališta ili boravišta odnosno nema prebivalište ili boravište i nije u stanju brinuti se o sebi, beskućniku i odraslim osobama kojima je ugrožen život, zdravlje i sigurnost uslijed bolesti, nemoći, ovisnosti ili socijalne isključenosti (Zakon o socijalnoj skrbi, NN 157/13).

Promatramo li opseg usluge privremenog smještaja iz istog Zakona, razvidno je da se tijekom privremenog smještaja korisnicima osigurava privremeno stanovanje, prehrana, briga o zdravlju i njega, organiziranje slobodnog vremena te druge usluge ovisno o utvrđenim potrebama korisnika. No, u praksi opseg usluge privremenog smještaja ovisi o vrsti ustanove. Problem je osiguravanje osnovnih usluga prilikom smještaja u prihvatilištima/prenoćištima. Naime, ovaj Zakon nije definirao vrstu ustanova u kojima se pružaju usluge privremenog smještaja u kriznim situacijama već samo govori o pružatelju usluge privremenog smještaja. S obzirom na trajanje privremenog smještaja Zakon propisuje da može trajati dok se ne ostvari povratak u vlastitu ili udomiteljsku obitelj ili se smještaj osigura na drugi način, a najdulje do 6 mjeseci. Iznimno može trajati do godinu dana ako se radi o: trudnici ili roditelju s djetetom do 1 godine života koji nema stan ili obiteljsku podršku, djetetu ili odrasloj osobi – žrtvama obiteljskog nasilja, djetetu ili odrasloj osobi – žrtvama trgovanja ljudima te beskućniku. Beskućnik kao i svaki drugi korisnik treba ispunjavati propisane uvjete te je u postupku dužan: dostaviti potrebnu dokumentaciju, omogućiti uvid u osobne i obiteljske prilike, dokazati status, aktivno sudjelovati u procjeni potreba i izboru ciljeva tretmana, preuzeti svoj dio odgovornosti u postupku promjene te izvijestiti o novim životnim okolnostima koje utječu na ostvarivanje prava (Karačić i Družić Ljubotina, 2016.). No, u svakodnevnoj praksi beskućnici često nemaju reguliran osobni status što direktno utječe na mogućnost ostvarivanja prava. Naime, iako je 2012. godine u Zakonu o prebivalištu (NN 144/12) donesena odredba prema

kojoj se rješava problem prijave prebivališta beskućnika,⁶ u praksi je prijava prebivališta na adrese ustanova ili drugih pružatelja usluga smještaja ponekad otežana. To znači da ako postoji problem prijave prebivališta, korisnici nisu u mogućnosti dobiti osobne dokumente i ostvariti pravo na zdravstveno osiguranje, prijavu na zavod za zapošljavanje i dr.

Rad državnih ustanova, prije svega centra za socijalnu skrb, svodi se uglavnom na interventnu reakciju sustava na potrebe beskućnika, odnosno na osiguranje nužne pomoći, bilo da se radi o novčanoj pomoći bilo smještaju u prenoćište ili prihvatilište. Kao prioritetna potreba beskućnika prepoznaje se uglavnom potreba stanovanja. No, ostale potrebe koje beskućništvo sa sobom nosi ostaju nedovoljno prepoznate na zakonodavnoj razini. Uglavnom različite organizacije izvan državnih ustanova unutar sustava socijalne skrbi pokušavaju odgovoriti na nezadovoljene potrebe ovih korisnika. Kao što je prije spomenuto, sve više jača mreža organizacija na lokalnim razinama koje pružaju pomoć i podršku beskućnicima. Tu je prije svega važno spomenuti djelovanje Hrvatske mreže za beskućnike,⁷ krovne nacionalne mreže koja okuplja gotovo sve organizacije iz Hrvatske koje se bave problematikom beskućništva. Ciljevi Hrvatske mreže za beskućnike su: 1) okupljanje i povezivanje svih pravnih i fizičkih osoba zainteresiranih za rad na unaprjeđenju skrbi o beskućnicima i sličnim socijalno isključenim skupinama građana, 2) promicanje prava beskućnika te 3) aktivno, kontinuirano i sustavno zajedničko djelovanje radi uspostave trajnog foruma za zagovaranje prava beskućnika i interesa pravnih osoba koje skrbe o njima. Hrvatska mreža za beskućnike provodi aktivnosti: zastupanja interesa članova, pravnih osoba koje skrbe o beskućnicima pred tijelima državne uprave i područne i lokalne samouprave u Republici Hrvatskoj; potiče razmjenu iskustava i dobre prakse među članovima; organiziranja i sudjelovanja u raspravama, davanja mišljenja i prijedloga o zakonima kojima se uređuje skrb o beskućnicima i sličnim socijalno isključenim skupinama građana; organiziranja savjetovanja, seminara i radionica o svim pitanjima važnim za beskućnike i slične socijalno isključene skupine građana; informiranja članova o planiranim, predloženim ili usvojenim izmjenama zakonodavstva i mnoge druge. Hrvatska mreža za beskućnike važan je akter u kontekstu unaprjeđenja prava beskućnika te je svojim dugogodišnjim zagovaranjem ove ranjive korisničke skupine doprinijela značajnim pomacima u osvjetavanju problema beskućništva, i unutar sustava socijalne skrbi i prema javnosti.

⁶ "Osobi koja nema mjesto i adresu stanovanja niti sredstva kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja (beskućnik) nadležno tijelo će rješenjem utvrditi prebivalište na adresi ustanove ili drugog pružatelja usluge smještaja. Ako beskućnik ne koristi usluge smještaja u ustanovi dužan je nadležnom tijelu prijaviti adresu za kontakt, koja može biti kod fizičke ili pravne osobe uz njihovu suglasnost." (čl. 6., Zakon o prebivalištu, NN 144/12)

⁷ <http://www.beskućnici.info/staticviews/mreza/susreti/>

Činjenica je da je osoba u statusu beskućnika specifičan korisnik, s višestrukim, kompleksnim potrebama koje zahtijevaju dugotrajan, interdisciplinarni stručni rad s ciljem jačanja njegovih osobnih resursa za ponovno uključivanje u društvo (Karačić i Družić Ljubotina, 2016.). U Hrvatskoj se događa proces kojim se stručnjaci sve više osvještavaju o kompleksnosti rada s ovom ranjivom skupinom, no još uvijek ne u onoj mjeri koja je potrebna za značajnije rezultate i pozitivne pomake.

1.3. Dosadašnje spoznaje o beskućništvu u svijetu i u Hrvatskoj

U svijetu su provedena brojna istraživanja o beskućništvu s obzirom da je to problem koji je u tzv. zapadnim društvima prisutan dugi niz godina (Wolch, Dear, Akita, 1988.; Lee, Jones, Lewis, 1990.; Shinn, 2010.; Gaetz, 2013.; Udvarhelyi, 2014.; Van Straaten i sur., 2016.). S druge strane, u Hrvatskoj beskućništvo kao socijalni problem nije bilo zastupljeno u značajnoj mjeri te vjerojatno i zbog toga nije bilo mnogo istraživanja o različitim aspektima ovog fenomena općenito. Različita međunarodna istraživanja pokazuju da su najčešći uzroci odnosno rizici za beskućništvo: dugotrajno siromaštvo, dugotrajna nezaposlenost, samohrano roditeljstvo, nizak stupanj obrazovanja, ovisnosti (alkohol, droga, kockanje), narušeno mentalno zdravlje, narušeno tjelesno zdravlje, slaba socijalna mreža, izdržavanje zatvorske kazne, gubitak mjesta za stanovanje, itd. (Hill i Stamey, 1990.; Koegel, Burnam i Baumohl, 1996.; Main, 1998.; Anderson i Christian, 2003.; Fitzpatrick, 2005.; Parsell i Parsell, 2012.; Somerville, 2013.; Kostiaainen, 2015.). Istraživanja o beskućništvu u Europi i SAD-u sve više ukazuju na značajnu prisutnost narušenog mentalnog zdravlja kod beskućnika (Draine i sur., 2002.; Fischer, 2008.). Tako Shinn (2010.) navodi kako su dvije grupe ljudi s najvišom zastupljenosti među beskućnicima u SAD-u i Velikoj Britaniji – osobe s teškoćama mentalnog zdravlja i pripadnici rasnih manjina (Hopper i Milburn, 1996.).

Istraživanja o beskućništvu u svijetu, s obzirom na prihvaćenost koncepta višedimenzionalnosti u razumijevanju beskućništva, sve su više usredotočena na tzv. puteve u beskućništvo (engl. *pathways into homelessness*). Primjerice, Anderson i Tulloch (2000.) navode da je svrha takvog pristupa otkriti kroz putanje koje su osobu dovele do statusa beskućnika, koje su to ključne karakteristike koje su povezane s ovim rizikom (dob, spol, rasa, tip kućanstva, životno iskustvo). Ako je moguće identificirati "tipične putove" u beskućništvo, prema pojedinim karakteristikama, to može omogućiti fokusiranje na pružanje učinkovitih usluga kako bi se zadovoljile potrebe različitih rizičnih skupina. Isti autori, pregledom brojnih istraživanja o beskućništvu, zaključuju da je dobna skupina jedna od ključnih karakteristika koja je povezana s različitim putovima u beskućništvo, dok spol ističu kao drugo najznačajnije obilježje. Pritom su identificirali tri vrste putova u beskućništvo koji se razlikuju ovisno o tome u kojoj dobi je započelo. To su: putovi u mladosti (15–24

godine), putovi u odrasloj dobi (20–50 godina) i putovi u kasnijoj dobi (iznad 50 godina). Svaka vrsta puta u beskućništvo bila je povezana s određenim rizičnim čimbenicima. Tako su putovi u mladosti povezani s rizičnim čimbenicima kao što su odrastanje u skrbi, izloženost nasilju i zlostavljanju, raspad obiteljske strukture, često napuštanje doma u dječjoj dobi, problemi u školi i isključenost. Putovi u odrasloj dobi povezani su s rizičnim čimbenicima kao što su razvod, kidanje veza i odnosa s bliskim osobama te ovrhe nad nekretninama pod hipotekom. U kasnijoj životnoj dobi putovi u beskućništvo su povezani s odlaskom u mirovinu, gubitkom roditelja o kojem je osoba ovisila, udovištvom, razvodom braka i problemima mentalnog zdravlja.

U *Izvješću o društvenom razvoju* iz 2006. godine (prema Luk, 2013.) navodi se kako je u Hrvatskoj, kao i u deset tadašnjih novih članica EU, ključni uzročnik beskućništva bio visoka stopa nezaposlenosti, kao i nemogućnost podmirivanja troškova stanovanja. Ukidanjem institucije stanarskog prava i privatizacijom većeg dijela stambenog fonda pojavila se potreba za novom stambenom politikom koja će omogućiti dostojan život onima koji zbog preniskih plaća i mirovina ili nezaposlenosti trenutno ne mogu održavati svoje vlasništvo niti mogu plaćati tržišnu cijenu najma stana. Ostali rizični čimbenici za beskućništvo, prema istom izvješću, su: promjena društvenog statusa, problemi s mentalnim zdravljem, ovisnosti, poremećaji u ponašanju, osobni dugovi, boravak u zatvoru, poremećeni obiteljski odnosi te prekid odnosa sa prijateljima i užim krugom socijalne podrške.

U Hrvatskoj je unazad nekoliko godina stručna javnost krenula artikuliranije progovarati o problemu beskućništva iz čega je proizašlo i nekoliko stručnih publikacija (Barbarić, 2010.; Družić Ljubotina, 2012.; Bunić, 2013.). S druge strane, do sada, nije provedeno niti jedno sustavno i obuhvatno istraživanje o beskućništvu. No, provedeno je nekoliko segmentiranih istraživanja koja daju određenu sliku o pojedinim aspektima života u beskućništvu i obilježjima osoba koje su se zatekle u statusu beskućnika. Jedno od prvih istraživanja provedeno je na području grada Zagreba 2002. godine od sadašnjeg Ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom Grada Zagreba (Bakula-Anđelić i Šostar, 2006.; Galić i Pavlina, 2012.). Ciljevi tog istraživanja bili su utvrditi stvarni broj beskućnika na području Grada Zagreba te određena sociodemografska obilježja beskućnika, kao što su dobna i spolna struktura, materijalni status, obrazovni i radni status, društveno neprihvatljive pojave u primarnoj i vlastitoj obitelji, obiteljski status i stambeni status (Galić i Pavlina, 2012.). Ovim istraživanjem bile su obuhvaćene odrasle osobe privremeno ili trajno smještene u ustanove socijalne skrbi i zdravstvene ustanove, osobe koje dulje vrijeme borave u psihijatrijskim bolnicama jer nemaju smještaj te osobe koje žive u improviziranim objektima koji se ne mogu smatrati domom ili žive «na cesti». Podaci su prikupljeni neposredno i posredno. Neposredno su prikupljeni u razgovoru s beskućnicima i to putem intervjuja i ankete. Posredno su prikupljeni u centrima

za socijalnu skrb i ustanovama socijalne skrbi, zdravstvenim ustanovama, vijećima gradskih četvrti, Policijskoj upravi Zagreb, zatvoru u Zagrebu te organizacijama civilnog društva. Istraživanjem je evidentirano 350 beskućnika na području Grada Zagreba od čega su 73% bili muškarci, a 27% žene. Prosječna dob bila je 57 godina, a 87% ispitanika imalo je prebivalište u Zagrebu. Pokazalo se da se neke od tzv. društveno neprihvatljivih pojava u njihovoj primarnoj obitelji, kao primjerice zloraba alkohola i opojnih droga, pojavljuju otprilike u istom postotku kao i kod samih ispitanika. Galić i Pavlina (2012.) navode kako navedeno ukazuje da su ispitanici neke oblike neprihvatljivog ponašanja preuzeli iz svojih primarnih obitelji. Analiza strukture i stupnja obrazovanja beskućnika na području Grada Zagreba pokazala je da je njihov obrazovni status nešto ispod stupnja obrazovanja prosječne populacije u Zagrebu. Završeno redovno obrazovanje imalo je 73% ispitanika pri čemu je najveći broj sa završenom srednjom školom (35%), zatim sa završenom osnovnom školom (23%), dok je onih s nepotpunom osnovnom školom ili bez škole bilo ukupno 24%. Podaci ujedno pokazuju da je iznad 20% ispitanika imalo više od 14 evidentiranih godina radnog staža. Polovica od ukupnog broja ispitanika dulje je vrijeme bila izvan radnog procesa, bilo da su napustili posao, nikada nisu radili bilo da su dobili otkaz. Podaci o bračnom statusu pokazali su da njih 43% nije nikada bilo u braku, 34% se razvelo, 8% ih je u braku, 8% živi u izvanbračnoj zajednici, 4% su bili udovice ili udovci, a 3% odnosilo se na kategoriju "ostalo". Ovi su podaci pokazali da je kod velikog broja beskućnika (67%) evidentirana prekomjerna konzumacija alkohola, da značajan postotak njih ima poteškoće mentalnog zdravlja (54%) te da je njih 18% počinilo neko kazneno djelo. Na pitanje o tome koja bi im bila najpoželjnija vrsta pomoći, njih gotovo 40% je navelo najpoželjnijom pomoći – dodjelu stana.

Drugo istraživanje istog gradskog ureda provedeno je 2008. godine sa svrhom analize postojećeg stanja beskućništva u Gradu Zagrebu (Galić i Pavlina, 2012.). U istraživanju su sudjelovali korisnici četiri prenoćišta: Prenocište Gradskog društva Crvenog križa, Grgura Ninskog b.b., Prenocište Heinzelova 78a, Prenocište Caritasa Zagrebačke nadbiskupije – Dislocirana jedinica za smještaj beskućnika Rakitje i Prenocište samostana "Misionarke ljubavi" Sestre Majke Terezije u Jukićevoj ulici. Istraživanjem su obuhvaćena ukupno 123 korisnika, 111 muškaraca i 12 žena. Podaci su prikupljeni neposredno, anketnim upitnikom koji je ispunio korisnik prenoćišta. Prosječna dob sudionika korisnika usluga prenoćišta bila je 54 godine, a ukupni raspon se kretao između 27 i 81 godine. Više od polovine sudionika su beskućnici sa srednjom stručnom spremom. Malen udio sudionika čine oni s višom i visokom naobrazbom. S obzirom na radnu sposobnost ustanovljeno je da je u prenoćištima smješten velik broj radno sposobnih osoba, njih 44,6%. S obzirom na bračni status, većinu sudionika činile su osobe koje nemaju partnera, bilo da su samci bilo razvedeni, odnosno udovci i udovice. Tek nešto više od 6% sudionika imalo je bračnog partnera ili je živjelo u izvanbračnoj zajednici. Više od polovine

sudionika istraživanja imalo je djecu (54,9%), pri čemu je najveći broj njih imalo jedno dijete (30,3%). Najveći broj ispitanika bio je smješten u prenoćištu dulje od godinu dana, pri čemu je prosječna duljina smještaja 4,9 godina, a najdulji smještaj trajao je čak 19 godina. Ovdje su prikazani samo neki, uglavnom sociodemografski, podaci o beskućništvu na području Grada Zagreba.

Jedno od prvih istraživanja na razini RH bilo je, prije spomenuto Izvješće o društvenom razvoju (UNDP, 2006.). Provedene su fokusne grupe s beskućnicima iz prihvatilišta/prenoćišta u Zagrebu i Splitu te se pokazalo da od 18 različito društveno ugroženih skupina, beskućnici najviše vjeruju sustavu socijalne skrbi. Pokazalo se da je većina beskućnika izgubila svoju socijalnu mrežu kojoj su pripadali prije nego su se našli u statusu beskućnika. Kao jedan od problema koje beskućnici koji imaju djecu ističu je što su im djeca smještena u ustanovama socijalne skrbi izvan županije, što im onemogućava održavanje kontakta s njima, jer nisu u mogućnosti podmiriti troškove putovanja do njih. Navode i kako su u prenoćištima međuljudski odnosi vrlo loši pri čemu vlada nesolidarnost i nepovjerenje, kao i snažan osjećaj beznađa i frustriranosti. Svi beskućnici koji su sudjelovali u ovom istraživanju navode da se osjećaju isključenima iz društva, drže da im društvo nameće osjećaj manje vrijednosti te da ih većina ljudi omalovažava i smatra odgovornima za vlastiti status. Također ističu problem pristupa informatičkoj i komunikacijskoj tehnologiji pri čemu većina beskućnika ne posjeduje informatička znanja niti vještine, a prihvatilišta nisu opremljena informatičko-komunikacijskom tehnologijom.

Jedino znanstveno istraživanje o beskućništvu u nas je 2009. godine proveo tim znanstvenika na *Institutu društvenih znanosti Ivo Pilar* gdje je vidljivo da se uzroci beskućništva u Hrvatskoj ne razlikuju u velikoj mjeri u odnosu na prije navedene uzroke iz međunarodnih istraživanja. Autorica i voditeljica ovog istraživanja Šikić-Mićanović (2012.) tako naglašava da ovo kvalitativno istraživanje nije osmišljeno da bi se ustanovio reprezentativan profil osoba koje jesu beskućnici, već da bi se povećalo razumijevanje beskućništva u Hrvatskoj. Naglasak je stavljen na socijalno podrijetlo i životne povijesti, trenutačne životne standarde, životne cikluse, iskustva i težnje beskućnika. Istraživanje je provedeno u sedam gradova tijekom 2009. godine u prihvatilištima/prenoćištima za beskućnike: Zagrebu, Varaždinu, Karlovcu, Osijeku, Rijeci, Splitu i Zadru. U istraživanju je sudjelovalo 85 beskućnika, od čega 20 žena i 65 muškaraca. Prosječna dob muškaraca je bila 52,4 godine, a žena 50,6 godina. Velika većina (72%) sudionika rođena je u Hrvatskoj, a nešto više od jedne četvrtine (26%) rođeno je u drugim nekadašnjim republikama bivše Jugoslavije. Gotovo svi sudionici imaju hrvatsko državljanstvo (95%) i hrvatske su nacionalnosti (88%). Većina muškaraca su razvedeni (57%) ili neoženjeni (32%). Što se tiče žena, većina je neudana (35%) ili razvedena (30%), a manji broj je u braku (20%). Oko dvije trećine sudionika istraživanja imaju djecu (70% žena, 57% muškaraca). Većina muškaraca, kao i većina žena završili su (djelomično) srednju školu (68% muškaraca;

55% žena) ili (djelomično) osnovnu školu (25% muškaraca; 35% žena). Prosječno trajanje beskućništva među ženama u ovom istraživanju je 3,8 godina, u odnosu na 6,7 godina za muškarce. Većina sudionika (69%) u ovom istraživanju nije formalno zaposlena, ali ovisi o socijalnoj skrbi (između 500 i 1000 kuna mjesečno) ili mirovini (invalidskoj, vojnoj ili starosnoj između 1000 i 3000 kuna mjesečno). Oko 45% njih se bavi sivom ekonomijom, što uključuje skupljanje boca za reciklažu, građevinske radove i dr. Na pitanje o “najtežem” problemu gotovo svi sudionici istraživanja ukazuju na nedostatak novca, koji često i neizbježno utječe na njihovo fizičko zdravlje i psihološku dobrobit. S obzirom na prethodne formalne zaposlenosti, gotovo svi sudionici istraživanja su bili zaposleni prije beskućništva (94% muškaraca i 95% žena). Alarmantno je visok broj godina koje su proveli radeći u formalnoj ekonomiji; većina (39%) ispitanika provela je između deset i dvadeset godina radeći, a 22% je radilo između dvadeset i trideset godina. Samo 35% sudionika ima bankovni račun, što navodi na zaključak da nemaju nikakvu ušteđevinu na koju se mogu osloniti. Autorica nadalje navodi da samo 60% sudionika ima zdravstveno osiguranje, što je nedovoljno s obzirom na to da beskućnici često pate od zdravstvenih problema tipičnih za siromaštvo, uključujući pothranjenost, zarazne bolesti i psihosocijalni stres prouzrokovan osamljenošću i nesigurnošću, zbog čega mogu postati ranjiviji od ostatka populacije na neke zdravstvene probleme (Svjetska zdravstvena organizacija, 2000: 24, prema Šikić-Mičanović, 2012.). Većina beskućnika obuhvaćenih ovim istraživanjem nisu željeli postati beskućnici; uglavnom to nije bio njihov izbor. Prema ovom istraživanju pokazalo se da su uzroci beskućništva raznovrsni. To su: nasilje i trauma (zlostavljanje i zanemarivanje) u djetinjstvu, nefunkcionalne obitelji, djetinjstvo u institucijama, nezaposlenost, financijski problemi i dugovi, loše zdravstveno stanje, prisilno izgnanstvo, raspad obitelji nakon razvoda, gubitak doma (uključujući progonstvo zbog rata), smrt bračnog druga, zatvor, životni izbor. Kao dodatni, otežavajući čimbenici pokazali su se: neodgovarajuća socijalna usluga, nezaposlenost i/ili nedostatak financijskih sredstava, osobna inertnost te nedostatak podrške od strane obitelji i prijatelja. Raspon prihvatilišta/prenočišta seže od osnovnog skloništa/hitne pomoći do cjelovite potpore koja uključuje rad na životnim vještinama, terapiju, smještaj, treninge za posao itd. Riječ je, dakle, o prihvatilištima koja nastoje pružiti rehabilitaciju, resocijalizaciju i reintegraciju. Većina prihvatilišta/prenočišta su osnovna skloništa/hitne pomoći koja pružaju “mjesto za spavanje i kupanje”, bez potpore, savjetodavnih usluga te sustavnih programa resocijalizacije. Povrh toga, standardi kvalitete ili pravila koja se odnose na osoblje u prihvatilištima za beskućnike u Hrvatskoj još nisu propisani nijednim zakonom.

Iz ovih rijetkih istraživanja o beskućništvu u Hrvatskoj, može se zaključiti o svojevrsnom profilu beskućnika u Hrvatskoj. To su uglavnom muškarci, prosječne dobi oko 52 godine, najčešće samci ili razvedeni, koji uglavnom imaju djecu te koji su doprinisili društvu svojim radom jer su bili zaposleni, ali su ostali bez posla zbog

različitih razloga (otkaz, zatvaranje poduzeća, obrta i dr.). Nerijetko je kod njih prisutan problem ovisnosti, bilo o alkoholu ili o kockanju. Ipak, generalizirati o profilu beskućnika je nemoguće s obzirom na složenost ove problematike i raznovrsnost razloga koji su ljude doveli u ovaj status. No, ono što najviše zabrinjava jest, što je i iz rezultata istraživanja, ali i iz prakse vidljivo, da je prisutna dugotrajnost zadržavanja osoba u statusu beskućnika.

1.4. Beskućnici kao ranjiva i socijalno isključena skupina

Kao što je vidljivo iz prije navedenog, beskućništvo ne podrazumijeva samo nedostatak vlastitog doma, zaklona ili prebivališta. Ono podrazumijeva depriviranost i u brojnim drugim dimenzijama: fiziološkoj (nedostatak tjelesne udobnosti i topline), emocionalnoj (nedostatak ljubavi ili radosti), "teritorijalnoj" (nedostatak privatnosti), ontološkoj (nedostatak ukorijenjenosti u svijetu, otuđenost), duhovnoj (nedostatak nade, nedostatak svrhe) i mnogim drugima (Somerville, 2013.).

Za beskućnike, kao ekstremno siromašne osobe možemo sa sigurnošću reći da se ubrajaju u ranjive i socijalno isključene osobe. Pritom pojmove ranjivosti i socijalne isključenosti gotovo možemo smatrati sinonimima. Tako Aday (2001.), primjerice, govori o tri razine ranjivosti: 1) između ljudi (prema dobi, spolu, rasi, etnicitetu), 2) unutar međuljudskih odnosa (prema obiteljskoj strukturi, bračnom statusu i socijalnim mrežama) te 3) prema dostupnosti društvenim resursima (škola, posao, prihod, stanovanje). Pojam ranjivosti neizbježno uključuje i problem siromaštva, koje za sobom nerijetko povlači stigmatu i diskriminaciju od strane društva. Osobe koje žive u uvjetima siromaštva često su ranjive zbog nesigurnih društvenih mreža i nedostatka socijalne podrške. Pritom socijalne mreže pružaju emocionalnu i praktičnu pomoć u rješavanju brojnih teškoća s kojima se pojedinci suočavaju (Mechanic i Tanner, 2007.). Kada govorimo o prvoj razini ranjivosti ili socijalne isključenosti koju Aday (2001.) navodi, tada možemo primjerice istaknuti osobe starije životne dobi. One su osobito ranjive, a time i u riziku od socijalne isključenosti. Niske mirovine, lošije zdravstveno stanje, ali i krhkija socijalna mreža česti su rizični čimbenici u starijoj dobi te zasigurno mogu doprinijeti većem intenzitetu ranjivosti i socijalne isključenosti kod ove dobne skupine. Beskućnici u Hrvatskoj uglavnom nisu osobe starije životne dobi (iznad 65 godina), jer država još uvijek nudi zaštitnu mrežu za osobe starije životne dobi lošeg materijalnog statusa na način da skrbi o njima unutar institucija (domovi za starije osobe, zdravstvene ustanove) ili u alternativnim oblicima skrbi, kao što je primjerice udomiteljstvo. S druge strane, ako promatramo ranjivost koja proizlazi iz narušenih međuljudskih odnosa, kao što su razvod braka, loši obiteljski odnosi ili nestabilne socijalne mreže, jasno je da su to neki od rizičnih čimbenika koji mogu doprinijeti tome da se osoba zatekne u statusu beskućnika i često se dovode u vezu s beskućništvom. Treća razina

ranjivosti, koja se odnosi na (ne)dostupnost osnovnim društvenim resursima, kao što su posao, prihod ili stanovanje, beskućnike definitivno stavlja u sam vrh ranjivih osoba, jer nezaposlenost, nedostatak sredstava za podmirenje osnovnih životnih potreba, kao i potrebe za stanovanjem, osnovne su značajke beskućništva. Također, ako govorimo o najznačajnijim aspektima socijalne isključenosti, onda su tu nezaobilazni čimbenici upravo oni koji se značajno dovode u vezu s beskućništvom. To su: dugotrajna isključenost iz svijeta plaćenog rada, dugotrajna ovisnost o naknadama socijalne pomoći, uskraćenost prava (osobito na stanovanje i zdravstvenu skrb), kumuliranje teškoća koje vode dugoročnoj neintegritiranosti, izolacija te kidanje socijalnih i obiteljskih veza (Choffe, 2001., prema Šućur, 2004.).

Dakle, beskućništvo podrazumijeva ekstremnu socijalnu isključenost i najčešće je posljedica akumuliranja isključenosti na različitim područjima; iz stambene politike, mreža zapošljavanja, obrazovanja, zdravstvene zaštite, ali i informacijskih tokova. Nedostatak ili nepostojanje socijalnih mreža koje mogu nadomjestiti nedovoljnu pristupačnost društvenim resursima jedna je od bitnijih odrednica beskućništva i ključan element socijalne isključenosti. No, beskućnici su često zbog problema s kojima se suočavaju (npr. narušeno zdravlje) i zbog nedostatka obiteljske podrške manje kapacitirani za suočavanje sa životnim izazovima. Češće se, u odnosu na opću populaciju, suočavaju s teškoćama mentalnog i tjelesnog zdravlja koje su uzročno i/ili posljedično povezane s njihovim načinom života (Razpotnik i Dekleva, 2012.). S obzirom na višedimenzionalnost fenomena beskućništva ono se može sagledati i s aspekta specifičnog psihološkog stanja ličnosti. Problemi mentalnog zdravlja u velikoj su mjeri zastupljeni kod osoba u statusu beskućnika u odnosu na opću populaciju, što ukazuje na visoku razinu ranjivosti ove marginalizirane skupine (Shinn, 2010.). Smatra se da su osnovni uzroci lošijeg zdravstvenog stanja beskućnika ograničen pristup zdravstvenoj zaštiti, loši higijenski uvjeti, podložnost nasilju, nekvalitetna i nedovoljna prehrana i izloženost klimatskim uvjetima bez adekvatne zaštite (Sarajlija, 2012.).

Tako je istraživanje Šikić-Mićanović (2012.) pokazalo da je velik broj beskućnika doživio dugoročne i višestruke teškoće, koje kod mnogih sežu još od djetinjstva. U razgovoru s beskućnicima u istom istraživanju pokazalo se da je, primjerice, utjecaj nasilja, u prošlosti i sadašnjosti u velikoj mjeri bio jednim od ključnih čimbenika putova u beskućništvo, osobito kod žena. U istoj se studiji pokazala značajna prisutnost osjećaja frustracije, napuštenosti, isključenosti, izolacije te potpuno nepovjerenje u institucije i sustav socijalne skrbi. Neki sudionici su prihvatilište doživljavali kao geto gdje su smješteni svi beznadni slučajevi. “... *ti su ljudi ostavljeni da propadaju. Mi smo jednostavno znate ostavljeni, gurnuti na marginu i moramo propast, ne*” (Ivanka, 56, prema Šikić-Mićanović, 2012.). No, s druge strane u istom se istraživanju pokazalo da se kod muškaraca uglavnom beskućništvo može pripisati prvenstveno nezaposlenosti i lošem pristupu različitim oblicima kapitala. Autorica

to potkrepljuje primjerom jednog beskućnika koji je ostao bez posla u vrijeme tranzicije u Hrvatskoj i koji godinama uporno traži posao da bi mogao napustiti prihvatilište u kojem je već osam godina. *Razlog nije nikakav u biti jer uzrok je bio u cijeloj zemlji...ne samo da sam ja...nego nas je tisuće i tisuće ostalo bez posla...* (Darko, 55, prema Šikić-Mičanović, 2012.).

Kada govorimo o beskućnicima kao posebno ranjivoj kategoriji osoba, potrebno je naglasiti i postojanje problema kroničnog beskućništva. Beskućnici su, kao što je vidljivo iz prethodno navedenog teksta, vrlo heterogena skupina kako s etiološkog tako i s fenomenološkog stajališta. Ali, kada promatramo dinamiku zadržavanja u statusu beskućnika, činjenica je da se neki od njih zadržavaju kraće, drugi duže, a treći su gotovo većinu svog života u statusu beskućnika, bilo u kontinuitetu ili ulazeći, izlazeći i ponovo se vraćajući u taj status. Tako se, primjerice, u vrlo često citiranoj definiciji američkog Odjela za stanovanje i urbani razvoj (engl. *Department of Housing and Urban Development*) navodi da je osoba u statusu kroničnog beskućništva ako je beskućnik godinu dana i dulje, ako je doživjela najmanje četiri epizode beskućništva u posljednje tri godine te ako ima invaliditet (Perl i Bagalman, 2015.). Drugim riječima, radi se o osobama koje su u neprestanom riziku od beskućništva i s teškoćama tjelesnog i mentalnog zdravlja koje im trajno narušavaju zdravlje. Odjel za stanovanje i urbani razvoj⁸ navodi da iako osobe koje žive u kroničnom beskućništvu čine mali udio u ukupnom stanovništvu, činjenica je da se mogu ubrojiti u najranjiviju populaciju nekog društva. To su osobe koje imaju visoku zastupljenost zdravstvenih problema, što se prije svega odnosi na narušeno psihičko zdravlje, ovisnosti, ozljede i traume. U hrvatskom kontekstu problem kroničnog beskućništva još nije dovoljno prepoznat, s obzirom da se u našem kontekstu beskućništvo u značajnijoj mjeri pojavljuje u posljednjih dvadesetak godina.

2. Svrha i cilj istraživanja

Na osnovi iznesenih činjenica o ranjivosti i društveno nepovoljnom položaju osoba u statusu beskućnika razvidno je da još uvijek ne postoji sustavna posvećenost društva ovom socijalnom problemu. To se očituje i u nedostatku sustavnih studija praćenja na nacionalnoj razini, ali i znanstvenih istraživanja koja bi ponudila empirijsku osnovu o obilježjima, uzrocima, potrebama i problemima ove skupine. Također, iako je posljednjih nekoliko godina primjetna povećana senzibilizacija stručne javnosti naspram problema beskućništva još uvijek izostaju jasne mjere i aktivnosti usmjerene na prevenciju i djelovanje ka smanjenju rizika kojima je ova skupina izložena.

⁸ http://www.endhomelessness.org/pages/chronic_homelessness_overview

Zbog premošćivanja nedostatnih empirijskih spoznaja i kreiranja modela podrške beskućnicima u okviru projekta “ReStart – podrška beskućnicima za ulazak na tržište rada”,⁹ čiji je nositelj Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom Grada Zagreba, Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu u svojstvu partnera na projektu proveo je prvo sveobuhvatno istraživanje o beskućništvu u Hrvatskoj.

Svrha ovog istraživanja je višestruka i očituje se kroz: stjecanje uvida u cjelovitu sliku o obilježjima i položaju osoba u statusu beskućnika, senzibilizaciju stručne i ostale javnosti za potrebe i probleme ove društvene skupine te stvaranje baze podataka koja može poslužiti kreatorima socijalnih politika i drugih relevantnih dionika u oblikovanju konkretnih mjera i usluga, namijenjenih beskućnicima s naglaskom na oblikovanje javnih politika temeljenih na dokazima.

U skladu sa svrhom istraživanja, **glavni cilj istraživanja** je utvrditi determinante položaja osoba u statusu beskućnika na području Republike Hrvatske te steći potpunije razumijevanje iskustva života u statusu beskućnika kroz osobni doživljaj uzroka, potreba i problema, podrške, zapošljivosti i činitelja koje percipiraju potrebnim za izlazak iz beskućništva.

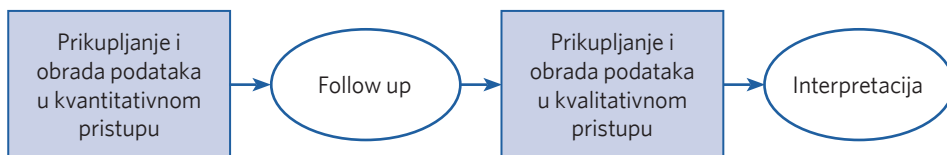
3. Metodologija istraživanja

U istraživanju se koristio kombinirani istraživački pristup (engl. *mixed methods research*) u okviru kojeg je primijenjen eksplanatorni sekvencijalni nacrt istraživanja (engl. *sequential exploratory design*) (Creswell, 2011.). Ovaj nacrt istraživanja (Slika 1.) u prvoj fazi obilježava prikupljanje i analizu podataka kvantitativnog dijela istraživanja koje ujedno čini i okosnicu cijelog istraživanja. Nakon provedbe kvantitativnog istraživanja slijedi prikupljanje i analiza podataka kvalitativnog dijela istraživanja, koje se zasniva na rezultatima kvantitativne studije. Drugim riječima, provedba kvalitativnog dijela istraživanja se primjenjuje u svrhu objašnjenja rezultata iz kvantitativnog istraživanja. Nakon provedbe ovog dijela istraživanja, interpretacija rezultata kvalitativne studije se odvija u okviru rezultata kvantitativnog istraživanja, nakon čega slijedi integracija rezultata oba istraživanja zbog odgovora na postavljene ciljeve istraživanja.

Primijenjeno na ovo istraživanje, kvantitativno istraživanje je provedeno u obliku anketnog istraživanja metodom “licem u lice” te je po njegovu završetku proveden kvalitativni dio istraživanja metodom polustrukturiranog intervjua. Potpuniji opis provedbe oba dijela istraživanja nalazi se u narednim dijelovima teksta.

⁹ Više informacija o projektu može se naći na mrežnoj stranici projekta: <http://projekt-restart-zagreb.com>

Slika 1. *Sekvencijalni ekplanatorni nacrt istraživanja*



Primjenom ovog istraživačkog pristupa težilo se potpunijem obuhvatu položaja osoba u statusu beskućnika tako da se obuhvate različite dimenzije istraživačkog problema upravo onom metodom koja je najprimjerenija za dublje razumijevanje te specifične dimenzije. Integracijom rezultata oba dijela istraživanja, kvantitativnim metodama utvrdila su se opća obilježja populacije beskućnika obuhvaćenih ovim istraživanjem dok su kvalitativne metode omogućile stjecanje uvida u specifičnosti života u statusu beskućnika i osobni doživljaj njihove životne situacije.

3.1. Kvantitativno istraživanje

U skladu s prethodno navedenom svrhom istraživanja, cilj kvantitativnog dijela istraživanja je bio utvrditi determinante položaja osoba u statusu beskućnika. Pri tome, odrednice njihova položaja mjerene u ovom istraživanju odnose se na: sociodemografska obilježja, obilježja života u beskućništvu, obilježja radnog statusa, subjektivnu procjenu kvalitete života, pojedine aspekte formalne i neformalne socijalne podrške, percipirane probleme i potrebe te percepciju izlaznih strategija iz statusa beskućnika.

Sudionici istraživanja

Populaciju istraživanja su predstavljale osobe u statusu beskućnika na području Republike Hrvatske. Na taj je način istraživanjem obuhvaćena populacija beskućnika koja koristi uslugu smještaja u svih 14 prihvatilišta/prenočišta, dva dnevna boravka i jednoj stambenoj zajednici, te onih koji žive u prostorima koji nisu adekvatni za stanovanje. U nedostatku konzistentnih i cjelovitih podataka o veličini ciljane populacije, u tijeku provedbe istraživanja se prikupljao podatak o brojnosti populacije korisnika smještenih u prenočišta i prihvatilišta u vrijeme provedbe istraživanja, odnosno u razdoblju od studenog do prosinca 2015. godine, i on se temeljio na analizi postojeće dokumentacije pojedinih pružatelja usluge smještaja za beskućnike obuhvaćenih istraživanjem. U Tablici 2. su prikazani podaci o veličini populacije u navedenom vremenskom razdoblju te realizirana veličina uzorka po pojedinim pružateljima usluga smještaja za beskućnike, pri čemu podaci ukazuju na **visoku stopu odaziva beskućnika za sudjelovanje u istraživanju (73.12%) na razini prenočišta i prihvatilišta.**

Sudionici su odabirani metodom prigodnog uzorka, te je **u istraživanju ukupno sudjelovalo 266 osoba u statusu beskućnika**, od kojih je **234 korisnika usluge smještaja prenoćišta, prihvatilišta i stambene zajednice**, te **32 beskućnika korisnika dnevnog boravka i onih koji žive u prostorima neadekvatnim za stanovanje**. Opis obilježja sudionika istraživanja predstavljen je kroz pojedine cjeline rezultata istraživanja.

Tablica 2. Stopa odaziva na istraživanje prema pojedinim pružateljima usluge smještaja za beskućnike

Pružatelji usluge smještaja za beskućnike	Broj korisnika u ustanovi	Realizirani uzorak	Odaziv (%)
Udruga sv. Jeronim (prenoćište), Kaštel Gomilica	6	6	100,00
Prihvatilište za beskućnike, Gradsko društvo Crvenog križa, Pula	11	11	100,00
Caritas Zadarske nadbiskupije (prenoćište), Zadar	11	7	63,64
Caritas Šibenske biskupije (prenoćište), Šibenik	10	10	100,00
Prihvatilište za beskućnike, Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Velika Kosnica	104	71	68,27
Udruga MoSt (prenoćište), Split	35	25	71,43
Prihvatilište za beskućnike Ruže sv. Franje, Franjevački svjetovni red, Mjesno bratstvo Trsat, Rijeka	10	9	90,00
Misionarke ljubavi, Prihvatilište sestara Majke Terezije, Zagreb (prenoćište/privremeno prihvatilište)	20	20	100,00
Caritasov centar za prihvat beskućnika (prihvatilište/prenoćište), Đakovačko-osječka nadbiskupija, Osijek	19	10	52,63
Caritasova kuća za beskućnike Rakitje (prihvatilište), Caritas Zagrebačke nadbiskupije	19	16	84,21
Privremeno prihvatilište za smještaj socijalno ugroženih osoba Vis 2, Grad Dubrovnik	35	22	62,86
Udruga Novi put (prenoćište), Varaždin	13	8	61,54
Udruga Milosrđe - Centar za beskućnike, Karlovac (prenoćište)	14	7	50,00
Udruga Oaza (prihvatilište), Rijeka	17	12	70,58
Ukupno	320	234	73,12

Mjerni instrument

Anketni upitnik kojim su prikupljeni podaci sastojao se od instrumenata koji su već primjenjivani u domaćim ili međunarodnim istraživanjima, ali i od novih pitanja i skala, konstruiranih za potrebe ovog istraživanja. S obzirom na predmet mjerenja, upitnik se sastojao od devet tematskih cjelina:

- opća obilježja
- iskustvo beskućništva
- položaj na tržištu rada
- zdravlje
- formalni oblici pomoći
- kvaliteta života
- percipirani problemi
- socijalna podrška
- strategije izlaska iz statusa beskućnika

Prvi dio upitnika koji se odnosio na *opća obilježja* obuhvaćao je pitanja faktualne naravi o sociodemografskim obilježjima sudionika (npr. spol, dob, stupanj obrazovanja, mjesto prebivališta, bračni status, broj djece).

Drugi dio upitnika sastojao se od pitanja usmjerenih na *obilježja života u beskućništvu* koja su podijeljena kroz nekoliko cjelina: a) trenutni status beskućnika koji je obuhvaćao pitanja o duljini boravka u statusu beskućnika, visini mjesečnih prihoda te načinima uzdržavanja u proteklih 12 mjeseci. Također, radi što potpunijeg zahvaćanja dinamike ulazaka i izlazaka iz statusa beskućnika za sudionike koji imaju iskustvo višestrukih statusa beskućnika koristila se metoda kalendara statusa beskućnika u okviru koje su sudionici navodili mjesta stanovanja kroz pojedine godine počevši od godine kada su prvi put postali beskućnici;¹⁰ b) uzroci beskućništva su provjeravani putem skale konstruirane za potrebe ovog istraživanja koja je obuhvaćala 22 čestice koje se odnose na individualne i strukturalne uzroke beskućništva. Za svaki od uzroka su sudionici na skali od 1 (uopće se ne odnosi) do 5 (u potpunosti se odnosi) procjenjivali u kojoj se mjeri pojedini uzrok odnosi na njih osobno; c) obilježja smještaja u kojem trenutno borave su se odnosila na pitanja o duljini boravka u prenoćištu/prihvatilištu, zadovoljstvu kvalitetom smještaja koju su sudionici ocjenjivali na skali od 1 (uopće nisam zadovoljan) do 5 (u potpunosti sam zadovoljan), prijedlozima o mogućnostima unapređenja kvalitete smještaja koji su sudionicima bili postavljeni u obliku otvorenog pitanja, te vrsti prava i usluga koje trenutno koriste; d) obilježja prijašnjeg stambenog statusa su obuhvaćala

¹⁰ Podaci o dinamici ulaska i izlaska iz statusa beskućništva će biti prikazani putem dihotomne varijable o statusu beskućnika, stoga podaci prikupljeni ovom metodom neće biti prikazani u ovoj publikaciji

pitanja o objektivnim pokazateljima njihova prijašnjeg stambenog statusa (pravni status stanovanja, broj soba, ukupna površina stambenog prostora, opremljenost stambenog prostora, broj članova kućanstva) te subjektivnu procjenu o tome koliko su prijašnji stambeni uvjeti ispunjavali njihove potrebe, pri čemu su sudionici odgovarali na skali odgovora od 1 (uopće nisu zadovoljavali) do 5 (u potpunosti su zadovoljavali).

Treći dio upitnika odnosio se na *obilježja radnog statusa* koja su bila grupirana na osnovi trenutačnog radnog statusa, te se dio pitanja odnosio na osobe koje su trenutačno nezaposlene, a dio se odnosio na osobe koje su trenutačno u radnom odnosu. Pitanja kojim su se ispitivali podaci o nezaposlenim osobama odnosila su se na duljinu nezaposlenosti, aktivnost traženja posla, prijavu na Hrvatski zavod za zapošljavanje (u daljnjem tekstu HZZ), načine uzdržavanja, pohađanje obrazovnih tečajeva, razloge nezaposlenosti te spremnost na prihvaćanje posla u mjestu izvan trenutnog boravišta odnosno u drugoj državi ako im se ukaže prilika za zaposlenje. Obilježja osoba koje su u vrijeme provedbe istraživanja bile zaposlene su ispitivana kroz pitanja o duljini zaposlenja, djelatnosti radne organizacije, vrsti ugovora, načinu pronalazjenja posla te intenciji ka promjeni posla. Uz navedena pitanja, ovaj dio upitnika sadrži i pitanja o zanimanju te o ukupnoj duljini radnog staža.

Četvrti dio upitnika se sastoji od pitanja koja se odnose na *zdravstveni status* osoba u statusu beskućnika i ona uključuju subjektivnu procjenu zdravstvenog stanja koju su sudionici iskazivali na skali odgovora od 1 (loše) do 5 (odlično) te dio pitanja objektivne naravi (iskustvo hospitalizacije u posljednjih 12 mjeseci, oboljenje od kronične fizičke bolesti ili psihičke poteškoće, posjedovanje zdravstvene iskaznice odnosno prijava kod liječnika obiteljske medicine). Također, u ovom dijelu upitnika nalaze se pitanja o rizičnim zdravstvenim ponašanjima za koja su sudionici iskazivali učestalost njihova činjenja u proteklih 6 mjeseci na skali odgovora od 1 (niti jednom) do 4 (vrlo često).

Peti dio upitnika sadrži pitanja o *formalnim oblicima pomoći* koja su se odnosila na procjenu potreba za ponuđenih 14 oblika pomoći i usluga koje su sudionici procjenjivali na skali odgovora od 1 (uopće mi nije potrebna) do 3 (izrazito mi je potrebna) te procjenu zadovoljstva suradnjom sa socijalnim radnikom koje se provjeravalo putem 6 aspekata (kvaliteta pruženih informacija o pravima, spremnost za pomoć i podršku, uključenost u rješavanje postojećih problema, dostupnost u potrebnim situacijama, razumijevanje te profesionalnost). Za svaki od mjenjenih aspekata sudionici su iskazivali stupanj zadovoljstva na skali odgovora od 1 (uopće nisam zadovoljan) do 5 (u potpunosti sam zadovoljan).

Šesti dio pitanja se odnosi na procjenu *kvalitete života* pri čemu je korištena standardizirana skala Manchester Short Assessment of Quality of Life (MANSA; Priebe i sur., 1999.). Skala se koristi za procjenu zadovoljstva cjelokupnim životom te njegovim specifičnim područjima. Sastoji se od 16 čestica od kojih se 12 odnosi

na subjektivnu kvalitetu života (vlastito zadovoljstvo sudionici procjenjuju na skali od 7 stupnjeva Likertovog tipa) dok su preostale 4 čestice pitanja objektivnog tipa na koja se odgovara s “da” ili “ne”. Ukupni rezultat varira unutar raspona od 1 (ne može biti gore) do 7 (ne može biti bolje). U istraživanjima se pokazalo da MANSA ima dobru pouzdanost tipa unutarnje konzistencije i negativno korelira sa psihopatologijom (Priebe i sur., 1999.) što je potvrđeno i na uzorku ovog istraživanja budući da Cronbachov α za ukupnu skalu iznosi 0.78.

Sedmi dio upitnika se odnosi na pitanja kojima se ispitivala *percepcija problema s kojima se beskućnici susreću*. Skala je konstruirana za potrebe ovog istraživanja, a sastoji se od 13 čestica na koje su sudionici odgovarali na skali odgovora od 1 (uopće se ne odnosi na mene) do 5 (u potpunosti se odnosi na mene).

Osma tematska cjelina upitnika obuhvaća pitanja o *različitim aspektima socijalne podrške*. Izvori socijalne podrške ispitivani su putem skale koja se sastojala od 14 čestica, pri čemu su za svaki od izvora sudionici iskazivali učestalost oslanjanja na svaki od njih na skali odgovora od 1 (nikada) do 4 (uvijek). Učestalost socijalnih interakcija se također provjeravala na skali koja se sastojala od 6 čestica za koje su na skali odgovora sudionici iskazivali učestalost provođenja slobodnog vremena s pojedinim osobama iz svoje uže i šire okoline.

Deveta, ujedno i posljednja cjelina upitnika se odnosila na *percepciju mogućnosti izlaska iz statusa beskućnika*. Skala kojom su se ispitivali mogući čimbenici izlaska iz statusa beskućnika sastojala se od ukupno 10 čimbenika za koje su sudionici iskazivali razinu važnosti na skali od 1 (uopće mi nije važan) do 4 (izrazito mi je važan).

Postupak provedbe istraživanja

Prikupljanje podataka je provedeno metodom ankete “lice u lice” te je cijeli postupak provedbe ovog dijela istraživanja organiziran i proveden u suradnji s agencijom za istraživanje tržišta Hental i imenovanim koordinatorima za provedbu istraživanja u prenoćištima, prihvatilištima i dnevnim boravcima. Ukupno je u istraživanju sudjelovalo 18 anketara i 15 koordinatorica/ica iz prihvatilišta/prenoćišta i dnevnih boravaka. Suradnja s agencijom Hental uključivala je trening i regrutaciju anketara, prikupljanje i unos podataka.

Uloga koordinatorica u prenoćištu/prihvatilištu ili dnevnom boravku tijekom provedbe istraživanja je uključivala :

- kontakt s beskućnicima u prenoćištu/prihvatilištu/dnevnom boravku te njihovo informiranje i motiviranje za sudjelovanje u istraživanju
- osiguranje prostora za provedbu ankete

- dogovaranje i formiranje rasporeda anketiranja za sve korisnike prenoćišta/prihvatišta/dnevnog boravka tijekom trajanja provedbe istraživanja

U anketnom istraživanju su sudjelovali i beskućnici koji nisu korisnici usluge smještaja. To su osobe koje žive u neadekvatnim stambenim uvjetima (napušteni objekti, tavanski ili podrumski prostori i sl.). Za uključivanje ovih sudionika korištena je metoda snježne grude. Podaci su se prikupljali u razdoblju od prosinca 2015. godine do ožujka 2016. godine. Prosječno trajanje ankete je iznosilo 40 minuta dok se raspon kretao od 25 do 75 minuta. Kao znak zahvalnosti za sudjelovanje u istraživanju, po završetku ankete svakom sudioniku je uručen simboličan poklon. Pokloni za sudionike su osigurani u okviru donacija tvrtki Podravka d.d. i Atlantic Grupe d.d.

U pogledu etičkih aspekata istraživanja, sudionici istraživanja su u usmenom obliku od koordinatora istraživanja u prenoćištu/prihvatištu/dnevnom boravku i anketara bili informirani o svrsi i cilju istraživanja, dobrovoljnosti sudjelovanja u istraživanju, anonimnosti te očuvanju povjerljivosti prikupljenih podataka kao i o mogućnosti odustajanja od sudjelovanja u istraživanju u bilo kojem trenutku. Također, uzimajući u obzir socijalnu osjetljivost istraživanog područja, zbog zaštite dobrobiti sudionika tijekom provedbe istraživanja osigurana je i profesionalna pomoć u obliku postupka rasterećivanja za situacije u kojima je sudionik iskazao potrebu za takvim oblikom podrške po završetku istraživanja.

Analiza podataka

Rezultati su obrađeni postupcima deskriptivne i inferencijalne statistike. Od mjera deskriptivne statistike korišteni su postoci, mjere centralne tendencije i mjere raspršenja dok su od postupaka inferencijalne statistike korišteni sljedeći statistički testovi: χ^2 - test i t-test.

Sve analize na kojima su provjeravane statističke razlike odnosile su se na tri varijable: spol, regija (operacionalizirana kao Zagreb i ostatak Hrvatske) i dinamika boravka u statusu beskućnika (operacionalizirana kao dihotomna varijabla – osobe koje su od prvog ulaska kontinuirano u statusu beskućnika i osobe koje su imale više ulazaka i izlazaka iz statusa beskućništva).

3.2. Kvalitativno istraživanje

U skladu s postavkama primijenjenog istraživačkog pristupa odnosno nacрта istraživanja, ovaj dio istraživanja ima za cilj cjelovitije razumijevanje životnih priča osoba s iskustvom života u beskućništvu i služi kao nadopuna kvantitativnih rezultata istraživanja.

Sudionici istraživanja

Populaciju istraživanja su činile osobe koje se trenutačno nalaze u statusu beskućnika, pri čemu se pri odabiru sudionika koristila metoda namjernog uzorkovanja čija vrijednost se očituje u odabiru informacijski bogatih slučajeva sudionika. Pri provedbi namjernog uzorkovanja koristila se strategija maksimalne varijacije (*engl. maximum variation sampling*) (Patton, 1990.) koja se zasniva na ideji odabira sudionika koji su po nekim obilježjima međusobno različiti, kako bi se tražilo ono što im je zajedničko. Obilježja kojim se rukovalo u ovom istraživanju su bila spol, dob, stupanj obrazovanja, duljina boravka u statusu beskućništva i oblik trenutnog smještaja. Ova strategija pruža mogućnost generiranja dvije vrste podataka: 1) iscrpne opise svakog pojedinog beskućnika što je korisno radi ocrtavanja specifičnosti ili jedinstvenosti svakog od njih i 2) zajednička obilježja koje je moguće prepoznati kod svih beskućnika koji su sudjelovali u ovom istraživanju i istaknuti (derivirati) njihovu važnost pojavljivanjem njihove heterogenosti.

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 28 osoba u statusu beskućnika koji trenutačno borave na području Grada Zagreba i Splita. Od toga je bilo 18 muških i 10 ženskih osoba. Prosječna dob sudionika je iznosila 51 godinu s rasponom od 24 do 73 godine. U skladu i s rezultatima kvantitativnog dijela istraživanja, većina sudionika ima završenu srednju stručnu spremu ($n=21$) i trenutačno je u statusu nezaposlene osobe ($n=24$). Prema bračnom statusu, većina sudionika su trenutačno samci ($n=10$) i razvedeni ($n=9$), dok polovina njih ima djecu ($n=14$). S obzirom na vrstu smještaja u vrijeme provedbe istraživanja, većina sudionika su bili korisnici prenoćišta/prihvatišta ($n=18$), dok je dio njih bio korisnik usluge dnevnog boravka ($n=4$), a dio sudionika je živio u prostoru neadekvatnom za stanovanje ($n=6$).

Prikupljanje podataka

U svrhu stjecanja uvida u osobno razumijevanje životne situacije sudionika istraživanja i kao odgovor na iskustvo za potrebe prikupljanja podataka, primijenjena je metoda polustrukturiranog intervjua s elementima metode životne priče (*engl. life story*) (Harrison, 2009.). Pri tome je naglasak bio na sudionikovoju percepciji vlastitog života i osobnog iskustva, odnosno na ulasku u beskućništvo u okviru specifičnih životnih okolnosti i socijalnog okruženja, usmjerenosti na "kritične" životne događaje, kao i doživljaj postojećih životnih prilika i budućih šansi. Sva tri su aspekta kroz protokol intervjua bila zastupljena na tri razine: institucionalnoj/strukturalnoj (npr. nedostatak adekvatnih oblika pomoći), interpersonalnoj (npr. izostanak obiteljske podrške, nerazumijevanje okoline) i individualnoj (npr. zdravstveni status).

Sve intervjue provele su članice istraživačkog tima (autorice ove publikacije). Intervjui su provedeni u razdoblju od prosinca 2015. do travnja 2016. godine. Jednako kao i pri provedbi anketnog dijela istraživanja, nakon završetka intervjua svaki je

sudionik u znak zahvale za sudjelovanje u istraživanju dobio simboličan poklon od istih prije navedenih donatora.

Etičnost istraživačkog postupka u provedbi ovog dijela istraživanja je bila osigurana kroz usmeni informirani pristanak budući da su svi sudionici prije intervjua biti detaljno informirani o svrsi i cilju istraživanja kao i o njegovim provoditeljima, te se tražio njihov usmeni pristanak za sudjelovanje u istraživanju. Svi sudionici su bili informirani o dobrovoljnosti njihova sudjelovanja u istraživanju kao i o mogućnosti odustajanja od sudjelovanja u bilo kojem trenutku provedbe. Sudionicima je zajamčena anonimizacija podataka budući da se uz intervjue nisu zadržavali nikakvi identifikacijski podaci, a prilikom prikaza rezultata istraživanja odnosno odgovora sudionika koristili su se pseudonimi. Uz sačuvane snimke i transkripte intervjua također se nisu vezali nikakvi identifikacijski podaci. Primjenom ovih postupaka, sudionicima se ujedno osigurala povjerljivost njihovih iskaza. Od svih sudionika je zatražena suglasnost za snimanje intervjua kao i njegov prijepis. U svrhu dodatnog očuvanja povjerljivosti podataka, osobe koje su vršile prijepis intervjua su prije nego su dobile pristup empirijskoj građi potpisale Ugovor o povjerljivosti podataka s provoditeljima istraživanja. Analogno proceduri provedbe kvantitativnog dijela istraživanja i prilikom provedbe intervjua, radi zaštite dobrobiti sudionika istraživanja, osigurana je i profesionalna pomoć u obliku postupka rasterećivanja za situacije u kojima je sudionik iskazao potrebu za takvim oblikom podrške po završetku intervjua.

Analiza podataka

Prilikom obrade podataka koristio se postupak kodiranja kojem se pristupilo kao induktivno-deduktivnom iterativnom procesu. U prvom stadiju kodiranja, kodiranju materijala intervjua se pristupilo bez unaprijed stvorenih kategorija, ali s očekivanjima temeljenim na postojećoj literaturi. Takav je pristup omogućio stvaranje tzv. otvorenih kodova, odnosno konkretnih i specifičnih kodova koji se mogu iščitati iz samog materijala umjesto da se nameću materijalu, ali s istovremenim usmjerenjem interpretacije prema dimenzijama koje su u najvećoj mjeri bile povezane s relevantnom literaturom i rezultatima kvantitativnog dijela istraživanja. Nakon toga, otvoreni kodovi su se apstrahirali u općenitije kategorije.

U drugom stadiju kodiranja, članice istraživačkog tima su usporedile stvorene kategorije, eksplicirale poveznice s literaturom i rezultatima kvantitativnog istraživanja te identificirale nove elemente koji su se iskristalizirali kroz intervjue. U skladu s tim saznanjima, dio općenitih kategorija se modificirao i integrirao u kodovnu shemu koju su istraživači koristili u svom drugom prolasku kroz intervjue, gdje je svaka članica istraživačkog tima kodirala onaj dio materijala koji nije kodirala u prvom stadiju.

4. Rezultati istraživanja

4.1. Sociodemografska obilježja sudionika

U ovom poglavlju bit će prikazana sociodemografska obilježja sudionika istraživanja (N=266), osoba u statusu beskućnika koje koriste uslugu smještaja u nekom od 14 hrvatskih prenoćišta ili prihvatilišta, stanuju u stambenoj zajednici, koriste uslugu dnevnog boravka za beskućnike ili žive u prostoru koji nije adekvatan za stanovanje (primjerice, stare i napuštene industrijske/ stambene zgrade, barake, željeznički vagoni i sl.). Prikaz ovog dijela rezultata ujedno služi i za stjecanje uvida u opća obilježja ove populacije na nacionalnoj razini budući da su prethodna istraživanja dominantno bila usmjerena na područje Grada Zagreba (Bakula-Andželić i Šostar, 2006.; Galić i Pavlina, 2012.).

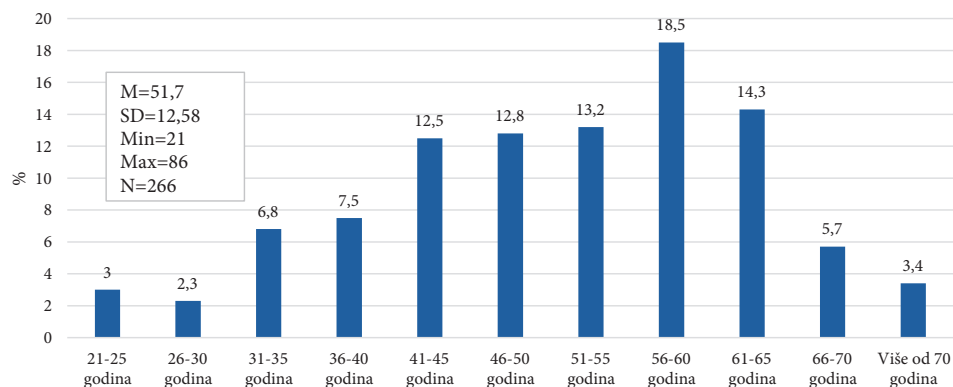
Očekivano, među obuhvaćenom populacijom osoba u statusu beskućnika **značajno je veći udio muškaraca (80,8%)** u odnosu na broj žena (19,2%). Istraživanja o obilježjima beskućnika, i u svijetu, i u Hrvatskoj, upućuju na to da je **beskućništvo pretežito problem muškaraca**. Udio muškaraca u populaciji beskućnika obuhvaćenih istraživanjima kreće se od 70–80%, a žena od 20–30% (KLIMAKA, 2006., Šikić-Mićanović, 2010., Galić i Pavlina, 2012., Van Straaten i sur., 2016.).

Ovdje treba skrenuti pozornost na činjenicu da je u prenoćištima/prihvatilištima broj kreveta za žene značajno manji. U tom smislu beskućništvo i pronalazak sigurnog smještaja, za ženu je mnogo rizičnija okolnost nego li za muškarca. Mali smještajni kapaciteti za žene mogu upućivati i na problem prikrivenog (latentnog) beskućništva žena. Ono se može manifestirati kroz neprekidno seljenje i privremeno nastanjivanje žena kod rodbine ili prijatelja, zarobljenosti i ovisnosti o nekom, izloženosti uznemiravanju ili nasilju i nemogućnosti žene da sebi osigura alternativni smještaj (Webb, 1994., prema Šikić-Mićanović, 2010.).

Rezultati ovog istraživanja ukazali su na to da je broj žena beskućnica značajno veći u Zagrebu (24%) u odnosu na ostatak Hrvatske (11%). Dobivena statistički značajna razlika prema spolu ($\chi^2 = 9,21$; $df=1$; $p<0,05$) zasigurno je povezana i s većim smještajnim kapacitetima za žene u Gradu Zagrebu, ali i obilježjima grada koji je urbaniziran, potencijalno nudi više mogućnosti za život i rad te je otvoreniji prema različitostima.

Raspon dobi sudionika ovog istraživanja je od 21 do 86 godina. Najveći postotak beskućnika ima između 41–65 godina (71,3%), dok je udio mladih beskućnika (do 25 godina) relativno mali (3%). **Prosječna dob obuhvaćene populacije beskućnika je 51,4 godina**, što se značajno ne razlikuje od podataka dobivenih u prijašnjim istraživanjima o obilježjima beskućnika u Hrvatskoj, gdje se prosječna dob sudionika beskućnika kretala između 52 i 57 godina (Šikić-Mićanović, 2010., Galić i Pavlina, 2012.).

Slika 2. Dobna struktura beskućnika



Riječ je o osobama u zreloj životnoj dobi (50 i više godina) koje se s obzirom na ulazak u beskućništvo najčešće povezuju s rizičnim čimbenicima kao što su: gubitak financijske sigurnosti, odlazak u mirovinu ili izostanak ostvarivanja mirovine, promjene u strukturi obitelji (udovištvo, gubitak roditelja o kojem je osoba ovisila), deložacija, problemi mentalnog i tjelesnog zdravlja (Anderson i Tulloch, 2000.). To je populacija koja je teško zapošljiva u okolnostima gospodarske krize i visoke stope nezaposlenosti, populacija koja je sve više opterećena zdravstvenim poteškoćama, često pokidanih obiteljskih i drugih socijalnih veza.

Saznanje o prosječnoj dobnoj strukturi beskućnika u nekoj zemlji važna je spoznaja iz perspektive kreiranja politika prema beskućnicima, definiranja konkretnih mjera pomoći i očekivanih ishoda s obzirom na to da se radi o osobama koje su u radno aktivnoj dobi, ali i osobe čije radne i životne sposobnosti nisu u naponu snage. Stoga pred kreatorima socijalne politike i pružateljima usluga stoji izazov kako se, akceptirajući pitanje radnih sposobnosti beskućnika starijih od 50 godina može osigurati posao i radno okruženje u kojem uz sve rizične čimbenike ti beskućnici mogu biti produktivni i sudjelovati na tržištu rada.

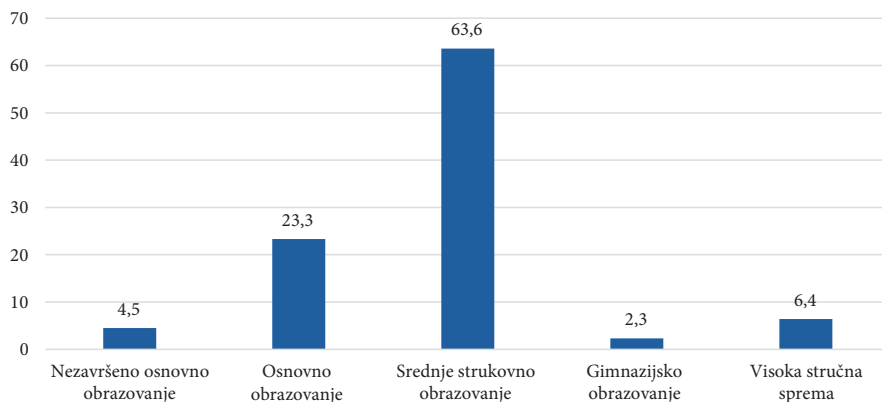
Većina sudionika ima prebivalište u Gradu Zagrebu (36,2%), zatim slijedi Split (9,9%) te Rijeka (8,8%) i Dubrovnik (8,7%) što je u skladu i s veličinom hrvatskih gradova, ali i realiziranim uzorkom s obzirom na obuhvat populacije u ovom istraživanju. Gotovo 17% sudionika je na pitanje o mjestu prebivališta odgovorilo "nešto drugo" što implicira na osobe koje nemaju regulirano prebivalište/boravište u Republici Hrvatskoj i koje nemaju riješeno statusno pitanje, a time i mogućnost korištenja usluga i zaštite kroz sustav socijalne i zdravstvene skrbi.

U tom smislu zakonodavac je po prvi put 2011. godine Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine 124/2011) definirao beskućnika i time otvorio prostor za drugačiju skrb o ovim korisnicima. Naime, praksa je do tada ukazivala na veliki

problem osiguravanja primjerene socijalne skrbi ovoj ranjivoj skupini korisnika s obzirom na njihova neriješena statusna pitanja. Čest problem beskućnika bio je (za neke još uvijek) neregulirano prebivalište/boravište i neposjedovanje osobnih dokumenata, što je preduvjet ostvarivanja prava u sustavu socijalne skrbi.

Da bi se premostila ova administrativna barijera i osigurala primjerena zaštita, zakonodavac je predvidio mogućnost prijave prebivališta za beskućnike na adresu centra za socijalnu skrb u mjestu gdje beskućnik boravi. Korištenje ove mogućnosti otvara prostor socijalnim radnicima, ne samo u pitanjima rješavanja zbrinjavanja beskućnika, već i za planiranje cjelovitog individualnog plana koji uključuje motiviranje i vođenje sa svrhom promjene životne situacije. Na taj način stručne intervencije centara za socijalnu skrb i socijalnih radnika mogu biti učinkovitije i usmjerene zaštitu prava i interesa ove ranjive skupine korisnika.

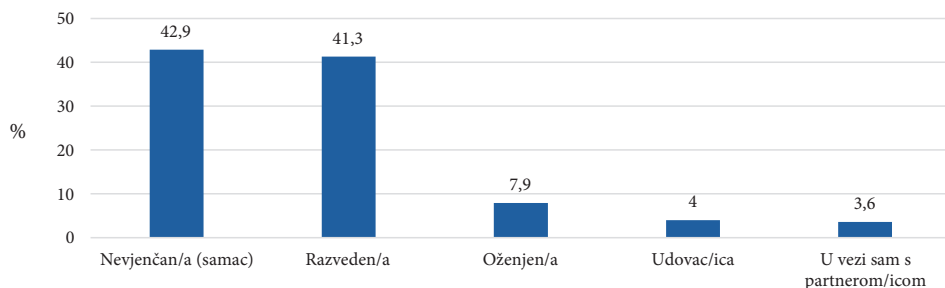
Slika 3. Stupanj obrazovanja



S obzirom na stupanj obrazovanja, **najveći udio sudionika ima srednje strukovno obrazovanje (63,6%)**. No podaci o strukturi zanimanja ukazuju da se radi o **zanatskim zanimanjima i zanimanjima nižeg obrazovanja**, što govori da su sudionici završili trogodišnje srednje škole. Gotovo $\frac{1}{4}$ **sudionika ima samo osnovno obrazovanje, odnosno bez zanimanja** su. Očekivano, **mali je broj onih koji imaju visoku stručnu spremu (6,4%)**.

Ovakvi rezultati u skladu su s obrazovnim obilježjima osoba u statusu beskućnika, koje je najčešće povezano s niskom razinom obrazovanja i postignute kvalifikacije (KLIMAKA, 2006., Šikić-Mičanović, 2010., Van Straaten i sur., 2016.), što je u vezi s njihovom financijskom nesigurnošću, (ne)mogućnosti pronalaska posla, siromaštvom i socijalnom isključenošću. Beskućništvo je oblik ekstremnog siromaštva jer je vrlo često povezano s niskom razinom obrazovanja i nezaposlenošću, što osobu stavlja u posebno ranjivu i rizičnu situaciju iz koje je vrlo teško izaći.

Slika 4. Bračni status



Vrlo često obilježje osoba koje su beskućnici jest da su samci, što predstavlja i jedan od rizičnih čimbenika za beskućništvo (Anderson i Christian, 2003.). Pokazalo se da **većina sudionika ovog istraživanja nije u braku** (84%), odnosno, **značajno je više nevjenčanih osoba** (42,9%) **i razvedenih** (41,3%) nego oženjenih (7,9%).

Oni razvedeni prosječno nisu u braku 16 godina, pri čemu se raspon godina kretao od 1 do 46 godina ($M=15,92$; $SD=10,74$; $N=98$). Zanimljiv je podatak da su **brakovi prosječno trajali 24 godine**, s rasponom od 1 do 36 godina ($M=24,17$; $SD=9,38$; $N=24$).

Razvod braka, narušeni i raskinuti obiteljski odnosi su rizični događaji koji uz određene druge okolnosti predstavljaju jedan od značajnijih uzroka beskućništva. U kvalitativnom dijelu istraživanja pokazalo se kako je dio muškaraca po razvodu braka ili raskidu veze, napustio obiteljski stan ili kuću, prepustivši djeci i bivšoj supruzi/partnerici mjesto za stanovanje, a sebe izložio nesigurnom stanovanju (podstanarstvu), a nakon toga i gubitku “krova nad glavom”. Upravo na ovaj rizični čimbenik ukazuju Anderson i Tulloch (2000.) razmatrajući povezanost uzroka beskućništva s odraslom (20–50 godina) i kasnijom (iznad 50 godina) životnom dobi pojedinca u trenutku “ulaska” u svijet beskućništva.

Analiza prema regionalnom području je pokazala da u Gradu Zagrebu ima značajno više ($\chi^2=7,69$; $df=4$; $p<0,05$) oženjenih beskućnika (11%) u odnosu na beskućnike u ostalim regijama Hrvatske (5%).

Predrasude i stereotipi često navode na mišljenje da su beskućnici osobe osebujnog stila života, nekonvencionalnih vrijednosti i ponašanja te da je “život na ulici” njihov izbor. Kako je već prethodno istaknuto, istraživanja uglavnom to ne potvrđuju, odnosno ukazuju na to da je značajan broj osoba prije ulaska u beskućništvo vodilo konvencionalan stil života. To često podrazumijeva da su imali posao, bili u braku i imali djecu, živjeli u primjerenim stambenim uvjetima (Šikić-Mičanović, 2012.; Galić i Pavlina, 2012.; Van Straaten i sur., 2016.).

Tako se pokazalo da **više od polovine sudionika ovog istraživanja ima djecu** (59,1%). Oni koji imaju djecu **u prosjeku ih imaju dvoje** s rasponom od 1 do 10 djece ($M=2,16$; $SD=1,28$; $N=138$) te je **većinom riječ o punoljetnoj djeci**. Prosječna

dob najstarijeg djeteta je 29 godina s rasponom dobi od 4 do 52 godine ($M=28,7$; $SD=12,16$; $N=135$). S obzirom na prosječnu starost djece, ne iznenađuje odgovor da gotovo 40% njih u ovom trenutku živi samostalno, s partnerom/partnericom ili u inozemstvu. Također, 40% sudionika koji imaju djecu navodi da ona trenutno žive kod drugog roditelja. Očekivano, muškarci češće od žena ukazuju na to da im djeca žive kod drugog roditelja ($\chi^2=7,21$, $df=4$, $p<0,05$).

Slični podaci dobiveni su u istraživanju beskućništva u Grčkoj, gdje se pokazalo da 42% sudionika beskućnika ima djecu, u prosjeku dvoje, s kojima nisu živjeli, ali ih 2/3 navodi da održavaju kontakt s njima (KLIMAKA, 2006.).

Sudionicima istraživanja koji su naveli da su u braku, vezi ili su razvedeni postavili smo pitanje o stupnju obrazovanja partnera/ice. Najveći udio sudionika navodi kako im (bivši) partner ima neki oblik srednje stručne spreme (64,7%). Također, ¼ partnera/ica je bez osnovne škole ili ima samo osnovno obrazovanje.

Niska obrazovna razina povezana je s niskom kvalifikacijom koja na tržištu rada nosi nisku i često nesigurnu plaću te povećani rizik siromaštva. Ovaj podatak upućuje na to da su prijašnja obiteljska kućanstva u kojima su živjeli beskućnici zasigurno bila u povećanom riziku od siromaštva i suočavala se s financijskom nesigurnošću i ekonomskim stresom. Na to upućuje i odgovor na pitanje o radnom statusu partnera/ice iz kojeg je vidljivo da ih je samo 1/3 zaposleno na puno radno vrijeme, 24% je nezaposleno, umirovljenik/ca ili nesposoban/a za rad. Čak 30% sudionika nema ili ne zna odgovor na to pitanje. Dobiven podatak sugerira da se radi o osobama koje su i same u povećanom riziku od siromaštva ili žive u nepovoljnim materijalnim uvjetima.

Obilježja prijašnjeg stambenog statusa

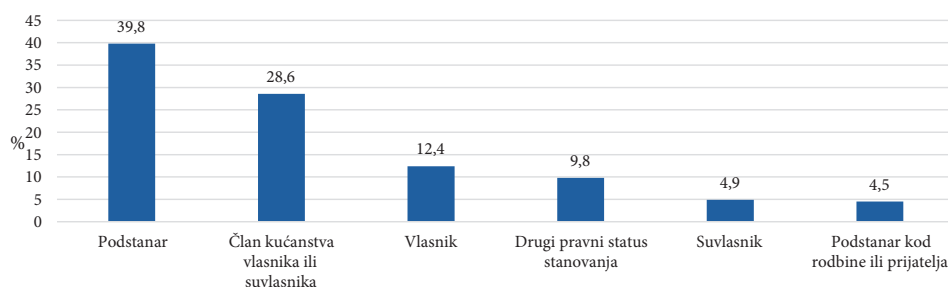
Imati krov nad glavom i stanovati u prikladnom stambenom prostoru jedna je od temeljnih ljudskih potreba. Polazeći od temeljnih egzistencijalnih potreba, stan predstavlja sklonište koje čovjeku služi za zaštitu njegove fizičke sigurnosti i pruža mu zaklon od svih vanjskih nepovoljnih utjecaja. No, stan predstavlja i vrijednost doma, toplinu, sigurnost, pripadnost nekome ili nečem. Sigurnim i primjerenim stanovanjem ljudi zadovoljavaju svoju potrebu za pripadanjem i osjećajem slobode. Stan je dio osobne legitimacije i imidža kojim osoba predstavlja sebe i u socijalnom prostoru.

S obzirom na značaj stanovanja za egzistencijalni i psihološki opstanak čovjeka, sasvim je razumljivo da je pravo na primjereno stanovanje jedno od temeljnih ljudskih prava sadržanih u konvencijama i dokumentima o ljudskim i socijalnim pravima. Iako je tomu tako, pravo na stambeno zbrinjavanje socijalno ugroženih skupina korisnika nije uređeno hrvatskim pravnim propisima (Bežovan, 2008.),

niti je pravo na stanovanje ili stambeno zbrinjavanje izričito navedeno u Ustavu RH (Narodne novine, 28/01).

Beskućnici su osobe koje nemaju zadovoljenu tu potrebu. Oni su ljudi bez mjesta stanovanja, bez krova nad glavom, bez sigurnosti koju pruža stan, osobe kojima je u tom smislu narušeno ljudsko pravo. Kako bismo dobili potpuniju sliku o trenutnom položaju osoba u statusu beskućnika zanimalo nas je kakvo su prethodno iskustvo stanovanja imali. Jesu li ikada živjeli u primjerenim stambenim uvjetima? Jesu li imali vlastiti stan/kuću? Kakvo je bilo njihovo stanovanje prije no što su se našli u statusu beskućnika?

Slika 5. Pravni status prijašnjeg stanovanja



Rezultati istraživanja pokazali su da je **većina sudionika prije statusa beskućnika živjela u podstanarstvu (39,8%)** kao jednom od nesigurnijih oblika stanovanja. Ipak, njih 28,6% je živjelo u kućanstvu s vlasnikom ili suvlasnikom stana/kuće, a **12,4% beskućnika imalo je svoj vlastiti stan/kuću.**

Analize su ukazale na statistički značajne razlike prema spolu u odnosu na stambeni status prije beskućništva. Naime, **među podstanarima značajno je bilo više žena nego muškaraca**, a **među članovima kućanstva vlasnika/suvlasnika značajno je više muškaraca** ($\chi^2=9,10$; $df=5$; $p<0,05$). Ovaj rezultat ukazuje na visoku ranjivost žena koje su samci, žive u nesigurnijim oblicima stanovanja, kao što je podstanarstvo i u riziku od gubitka financija ili s niskim dohotkom (bilo da se radi o mirovini ili socijalnoj pomoći).

Također, rezultati su ukazali i na regionalne razlike budući da se pokazalo da sudionici iz Grada Zagreba češće navode kako su prije bili članovi kućanstva vlasnika/suvlasnika (39%) u odnosu na ostatak Hrvatske (20%), dok u ostatku zemlje češće navode kako su živjeli kao podstanari kod rodbine ili prijatelja (9,1%) u odnosu na sudionike iz Grada Zagreba (2%) ($\chi^2=15,21$; $df=5$; $p<0,05$). To može upućivati i na solidarnost i tradiciju stambenog zbrinjavanja kod rodbine koja je češće prisutna u manjim i ruralnim mjestima.

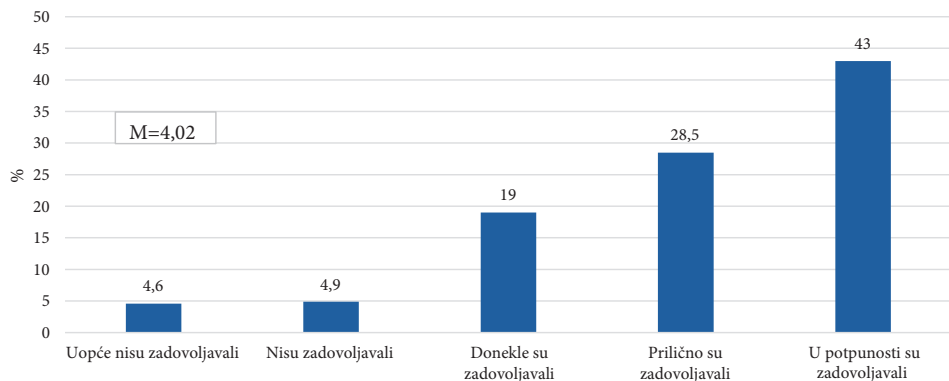
Stambeni prostor u kojem su prije živjele osobe u statusu beskućnika u prosjeku se sastojao od tri prostorije, dok je prosječna veličina prijašnjeg stambenog

prostora bila 63m² (M=62,61; SD=53,70). **Prosječan broj osoba koje su živjele u prijašnjem kućanstvu bio je tri**, pri čemu se raspon veličine kućanstva kretao od jednog do jedanaest članova (M=3,0; SD=1,82). No, čak 75% sudionika živjelo je u kućanstvima i s do četiri osobe.

Prema kvaliteti prijašnjeg stambenog prostora, većina sudionika u prijašnjim stanovima ili kućama imala je električnu energiju (94,4%), priključen vodovod (91,3%), kupaonicu (87,3%) i WC priključen na javnu kanalizaciju (90,1%) te kuhinju kao zasebnu prostoriju (77%). Polovina sudionika imala je i telefon (54%) te centralno ili neki drugi sustav grijanja (53,2%). Priključen plin imalo je 41,3% sudionika.

Očekivano, s obzirom na gradsku infrastrukturu, sudionici iz Grada Zagreba značajno češće od sudionika iz ostatka Hrvatske navode kako su u prijašnjem stambenom prostoru imali WC u stanu ($\chi^2=7,15$; $df=1$; $p<0,05$), struju ($\chi^2=9,21$; $df=1$; $p<0,05$), vodovod ($\chi^2=6,52$; $df=1$; $p<0,05$), kanalizaciju ($\chi^2=5,83$; $df=5$; $p<0,05$) te centralno grijanje ($\chi^2=6,42$; $df=5$; $p<0,05$).

Slika 6. Procjena podmirenja potreba prijašnjih stambenih uvjeta

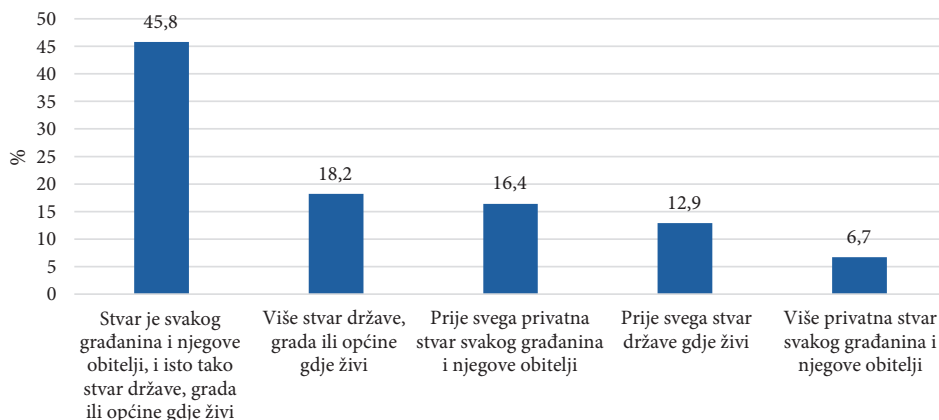


Na pitanje “Koliko su stambeni uvjeti u kojima ste prije živjeli zadovoljavali vaše potrebe?” 28,5% sudionika odgovorilo je da su prilično zadovoljavali njihove potrebe, a čak 43% ih je navelo da su u potpunosti zadovoljavali. **Samo 9,5% sudionika živjelo je u nezadovoljavajućim stambenim uvjetima.**

Žene beskućnice su izrazile značajno veću razinu zadovoljstva s prijašnjim stambenim uvjetima u odnosu na muškarce ($t=7,21$; $df=264$; $p<0,05$), kao i sudionici iz Grada Zagreba u odnosu na ostatak Hrvatske ($t=8,25$; $df=261$; $p<0,05$). Razumljivo je da sudionici iz Grada Zagreba koji su živjeli u infrastrukturno kvalitetnijim stambenim uvjetima i navode veću razinu zadovoljstva prijašnjim stanovanjem. Viša razina zadovoljstva prijašnjim stanovanjem kod žena može upućivati i na trenutne stambene uvjete i osjećaj nesigurnosti i nezadovoljstva u prenočištu/prihvatištu, kao i na okolnosti koje su utjecale na njihovo beskućništvo. Naime, žene su češće ušle u status beskućništva zbog smrti ili gubitka partnera, nasilja u obitelji,

deložacije te time izgubile stan i dom i postale beskućnice. Dakle, izgubile su stan zbog izvanjskih čimbenika na koje nisu mogle značajno utjecati. Poznato je da žene više energije i emocija ulažu u opremanje doma i stanovanje, što može značiti da su prije imale više kontrole i mogućnosti organizirati i opremiti stan stvarima i sitnicama koje su njima značile, a time su bile i značajno zadovoljnije uvjetima u kojima su živjele.

Slika 7. Procjena odgovornosti za stanovanje građana



S obzirom na trenutni status beskućnika i činjenice da je riječ o osobama koje nemaju mjesto za stanovanje, a da je to jedno od prioritarnijih njihovih potreba, pitali smo ih za mišljenje o tome tko je odgovoran za pitanje stanovanja građana.

Pokazalo se da **većina sudionika smatra kako je odgovornost za stanovanje građana u jednakoj mjeri stvar svakog građanina i njegove obitelji te države, grada ili općine u kojoj živi (45,8%)**. U pogledu regija, postoji statistički značajna razlika u stavovima između sudionika iz Zagreba i sudionika iz ostatka Hrvatske ($\chi^2 = 8,12$; $df=4$; $p<0,05$), pri čemu su, sudionici iz Grada Zagreba značajno češće navodili kako je odgovornost za stanovanje stvar države (16,8%) u odnosu na sudionike iz ostatka Hrvatske (6,5%). S druge strane, sudionici iz ostataka Hrvatske češće su navodili kako je to privatna stvar pojedinca i njegove obitelji (8,6%) za razliku od sudionika iz Grada Zagreba (0,9%).

Ovaj rezultat može upućivati na iskustvo i percepciju građana Grada Zagreba u odnosu na socijalnu politiku Grada koja je u značajnoj mjeri, u odnosu na ostatak države, okrenuta ka politici zbrinjavanja svojih građana kroz mjere i programe socijalnih i javno najamnih stanova (Socijalna slika Grada Zagreba, 2014.), kao i na izgradnju čitavih naselja u kojima se stanovi mogu kupiti ili unajmiti po programima poticane stanogradnje (POS).

Sumarno, analiza pokazatelja općih obilježja beskućnika na nacionalnoj razini ne odstupa od dosadašnjih domaćih i međunarodnih istraživanja. Rezultati upućuju da populaciju beskućnika najčešće čine muškarci, osobe srednjeg strukovnog obrazovanja, u zreloj životnoj dobi, prosječno stari 51 godinu, najčešće samci i razvedene osobe. Značajan broj osoba je prije ulaska u status beskućnika živio tzv. konvencionalnim životom što podrazumijeva da su dugi niz godina živjeli u braku (prosječno 24 godine), preko polovina njih ima iskustvo roditeljstva (u prosjeku roditelji dvoje djece) te su živjeli u adekvatnim stambenim uvjetima s kojima su bili zadovoljni i koji su podmirivali njihove potrebe.

4.2. Obilježja života u beskućništvu

U svrhu dobivanja podataka o osnovnim obilježjima života u beskućništvu, istraživanjem su prikupljeni i podaci o iskustvu i duljini boravka u statusu beskućnika, načinima uzdržavanja, percepciji uzroka beskućništva i obilježjima smještaja u kojem trenutačno borave.

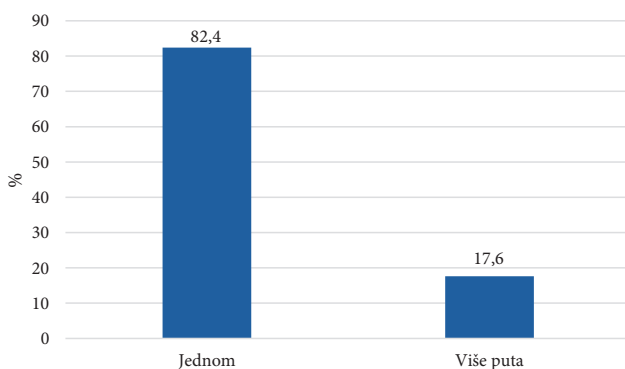
Beskućništvo je socijalni problem koji je povezan s rizikom dugotrajnog siromaštva, dugotrajnom nezaposlenošću, financijskom nesigurnošću, gubitkom mjesta za stanovanje, niskim stupnjem obrazovanja, pokidanim i/ili krhkim socijalnim vezama, narušenim tjelesnim i mentalnim zdravljem, ovisnošću, sukobom sa zakonom (Družić Ljubotina, 2012a.). Ono se može dogoditi svakome u slučaju interakcije različitih strukturalnih i individualnih nepovoljnih životnih okolnosti. Različiti oblici i intenzitet problema mogu stajati iza okolnosti da je netko izgubio mjesto stanovanja i postao beskućnik. Bez mjesta stanovanja može se biti nekoliko mjeseci i smjestiti se kod rodbine ili prijatelja, a može značiti i dugogodišnji život u za stanovanje neprimjerenim uvjetima (napuštene barake, industrijske zgrade, kolodvori i sl.) ili smještaj u prenočištu/prihvatalištu za beskućnike.

Razumijevanje uzroka i pozadine problema i poteškoća beskućnika s obzirom na spol, dob, obrazovnu razinu, životno iskustvo osobe omogućuje kreatorima socijalne politike, donositeljima strategija i stručnjacima koji neposredno rade s beskućnicima, ciljano planiranje i pružanje učinkovitih usluga za beskućnike kojima je svrha unaprjeđenje kvalitete života i izlaska iz tog statusa, uvažavajući individualne izazove i potrebe.

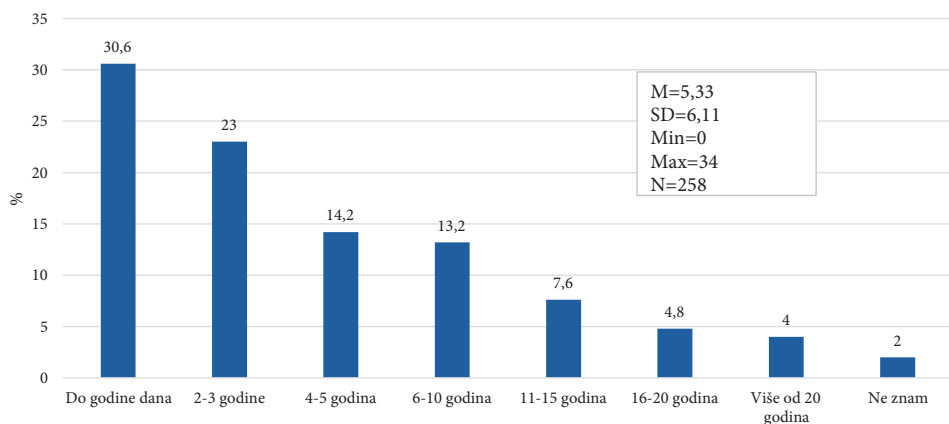
Stoga će u narednom tekstu biti prikazani dobiveni rezultati koji se odnose na osnovna obilježja života u beskućništvu.

Značajno najveći udio sudionika istraživanja je u statusu beskućnika bilo samo jednom (82,4%), što znači da su od trenutka od kada su postali beskućnici kontinuirano u tom statusu. Iskustvo višekratnog ulaska i izlaska iz statusa beskućnika imalo je njih 17,6%.

Slika 8. *Dinamika boravka u statusu beskućnika*



Slika 9. *Duljina boravka u statusu beskućnika*



Prosječna duljina boravka u statusu beskućnika na cijelom uzorku je 5 godina, no većina sudionika je u statusu do 3 godine. Ako detaljnije razmotrimo dobivene podatke, onda je vidljivo da je 30,6% osoba u statusu beskućnika do godine dana, a 23% do tri godine. Polovina sudionika se nalazi u beskućništvu više od tri godine. Status beskućnika između četiri i deset godina ima 27,4% sudionika, 11 i 20 godina 12,4%, a 4% sudionika više od 20 godina živi u beskućništvu.

Među onima koji su u statusu beskućnika bili više puta, prosječno trajanje trenutnog statusa je šest godina, pri čemu se raspon trajanja kretao od 1 do 18 godina ($M=6,4$; $SD=3,78$), što ukazuje na **problem dugotrajnog ili kroničnog beskućništva**. Ipak najveći udio sudionika je u trenutnom statusu ispod godine dana.

Dobiveni rezultati ukazuju na dvije velike skupine osoba u statusu beskućnika, one s **kratkotrajnim iskustvom beskućništva** i one u **dugotrajnom (kroničnom) beskućništvu**. Pružateljima socijalnih i drugih usluga ovaj podatak može biti važan u smislu kreiranja konkretnih mjera podrške i pomoći beskućnicima.

Naime, poznato je da dugotrajna nepovoljna životna stanja (dugotrajno siromaštvo, beskućništvo, narušeno zdravlje i dr.) smanjuju mogućnost i šanse za značajnije životne promjene i eventualno izlazak iz određenog nepovoljnog statusa. Tim više ako su popraćene s još nekim specifičnim okolnostima, kao što su, narušeno mentalno ili tjelesno zdravlje, intelektualne teškoće, visoka životna dob i drugo, što je čest slučaj u populaciji beskućnika. Stoga je važno strategije i akcijske planove suzbijanja problema beskućništva usmjeriti na prevenciju i smanjivanje, kako socijalnih tako i zdravstvenih rizika, za pojavu kroničnog beskućništva. Kronično beskućništvo povećava i tako velik rizik socijalne isključenosti za beskućnika i značajno udaljava osobu od, za društvo, uobičajenih društvenih tokova. Primjerice, u longitudinalnom istraživanju beskućništva u Nizozemskoj pokazalo se da je iskustvo beskućništva po prvi put imalo 63% osoba odrasle životne dobi (23 godine na više) i 56% mladih (18 do 22 godine), te da se u tom statusu duže zadržavaju osobe s intelektualnim i drugim teškoćama, one duže koriste usluge iz sustava socijalne i zdravstvene zaštite te češće ostaju u skloništimama za beskućnike (Van Straaten i sur., 2015., 2016.). Vrlo slično pokazuju i rezultati istraživanja u Grčkoj, gdje je u statusu beskućnika do godinu dana bilo 37,7%, a tri i više godina, 46,5% osoba (KLIMAKA, 2006.). Prosječno trajanje beskućništva među ženama u Hrvatskoj u istraživanju Šikić-Mićanović (2010., 2012.) bilo je 3,81 godina, a za muškarce 6,78 godina. Kako ista autorica navodi, dulja razdoblja beskućništva neprestano ograničavaju beskućnike u pristupu ekonomskom, kulturnom, društvenom i simboličnom kapitalu, što ih priječi u pronalaženju puteva izlaska iz beskućništva (Šikić-Mićanović, 2012.).

Rezultati kvalitativnog dijela istraživanja pružili su potpuniji uvid u iskustvo beskućništva ukazujući na **težinu života na ulici**. Analizom odgovora sudionika pokazala se raznolikost i nestalnost mjesta u kojima su sudionici pronalazili svoj smještaj odnosno koja su koristili za prenoćivanje:

“...prvu noć kad sam došao u tramvaju sam spavo i onda sam saznao gdje ima tih nekih ruševina i tako...i ovaj i našo sam jednu ruševinu, ispočetka me bio strah jer nisam nikoga poznavao, ne znam u šta ulazim pa sam našo jednu ruševinu u kojoj niko ne bi ni živ, bila je sva puna al' sam barem bio, bar sam bio, barem sam imo neke zidove oko sebe.” (Robert)

“To ima, ovde ne znam, ovde ja kad sam došo još su bila lijepa vremena, tako da, pa se moglo i na klupi spavat na rivi pa nitko te ne gleda. Imaš torbu, misle stranac pa te nitko ni ne dira, tako da. Dobro, Zagreb imaš te napuštene barake pa se uvučesh navečer u vreću za spavanje i spavaj, tako da, to je to.” (Karlo)

“Spavao sam po tramvajima, autobusima. Najgore je bilo tokom vikenda, petkom i subotom, u noćnim busovima. To bude pijano, ludo; ne možeš spavati. Prošao sam sito i rešeto.” (Vinko)

“Svašta čovjek doživi, spava smrznut, u smrznutom vlaku, gdje praktički od hladnoće ne možeš ni zaspat, na betonu, ovako samo pokriven najlonom, po svakakvim skvotovima gdje je prljavo, smrdljivo i šta ja znam, gdje ne bi, da izvinete na izrazu, ni pas spavao. Četiri godine tramvaji, Crveni križ tu u Zagrebu gdje si moraš 40 kuna platiti smještaj.” (Leonard)

Rezultati su očekivano ukazali i na [izloženost rizičnim okolnostima](#) za vrijeme boravka na ulici i [osjećaj straha i nesigurnosti](#):

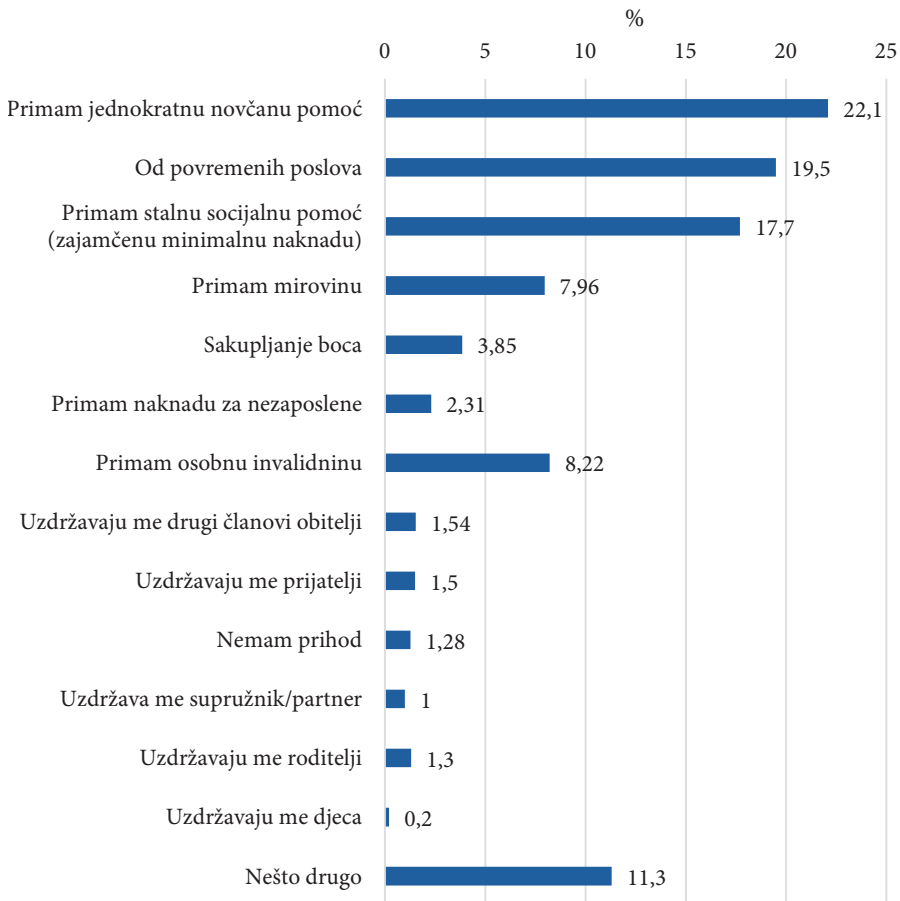
“Najgore to što kad navečer ulaziš u ruševinu strah jer ne znaš ko ti je već tu...dakle, uvijek ulaziš sa strahom jer ne znaš koja je budala tu...To je, to je najveći, najveći ovaj problem, sve ovo što je isto velki jer ima mnogo štakora pa moraš spavati u obući u kojoj hodaš. Dakle, znao sam po mjesecima da ne skidaš, u toj obući i spavaš, da te ne bi štakor ujeo ...” (Slaven)

“Tamo su dolazili mnogi pijani ljudi i neki prijatelji koje sam znao i od prije; i još si sada beskućnik i mučiš se s tim bocama, a neke budale ti u prijevodu tamo dolaze i onda te još izmaltretiraju – napiju se, nekom nešto fali i onda tebe okrive za to, a da ne kažem za druge; a ni kriv ni dužan. Znao sam dobiti tamo i batina i svega, i onda, kada mi je to više dojadilo, onda sam ja prešao na drugo mjesto.” (Vjeko)

Također, iskustvo sudionika je često bilo obilježeno s [razdobljima gladi](#):

“Znao sam po pet-šest dana ništa ne jest. Razmišljam šta ću? Bilo mi došlo da uzmem ciglu, da razbijem prozor, sačekam miliciju, policiju, da me odvede samo da se mogu najest al nešto me uvijek sprečavalo. Imo' sam sreće da sam pa, dobro ajde da kažem, dosta na dobre ljude naišo pa su me znali izvuć, pomoć, tako ali takva vremena idu da...šta ćemo.” (Karlo)

“Snalazio sam se tako što sam vidio da ljudi žicaju novce za alkohol, za svašta i bio sam prisiljen i ja, pito čovjeka dao mi 20 kuna, taj sendvič i litru mlijeka, to mi je bilo prvo što sam jeo u četiri dana doslovce...” (Leonard)

Slika 10. Načini uzdržavanja u proteklih 12 mjeseci

Osobe u statusu beskućništva jesu osobe koje najčešće žive u ekstremnom siromaštvu i ovise o pomoći sustava socijalne skrbi i/ili organizacija (gradskih, udruga civilnog društva, vjerskih) koje pružaju socijalne usluge na lokalnoj razini. Vrlo često, što su pokazali i rezultati ovog istraživanja, radi se o osobama koje se ne mogu osloniti na neformalne izvore podrške (obitelj, rodbinu, prijatelje) i koji su okrenuti institucijama, stručnjacima, odnosno na formalne izvore podrške, pa tako i u odnosu na uzdržavanje.

Najviše beskućnika uzdržava se primajući jednokratnu novčanu pomoć u centru za socijalnu skrb (22,1%), zatim od povremenih poslova (19,5%) i zajamčene minimalne naknade (17,7%). Najveći udio u uzdržavanju beskućnika čine socijalne pomoći (jednokratna novčana pomoć, zajamčena minimalna naknada,) i socijalne naknade (mirovina, osobna invalidnina, naknada za nezaposlene), što ukupno iznosi 58,3%. Značajno manji broj osoba je naveo da ih uzdržava neki od članova obitelji ili rodbine (4%).

Beskućnici iz Grada Zagreba češće navode kako se uzdržavaju jednokratnom novčanom pomoći (40,7%) u odnosu na beskućnike iz ostatka Hrvatske (25,2%), dok se u ostatku Hrvatske češće navodi primanje stalne socijalne pomoći/zajamčene minimalne naknade (35,3%) u odnosu na Grad Zagreb (14,2%). Ovaj podatak proizlazi jednim dijelom iz strukture realiziranog uzorka. Sudionici iz područja Grada Zagreba većinom su korisnici Prihvatilišta Crvenog križa koji zbog korištenja prava na uslugu smještaja u prihvatilištu prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 157/13) nemaju pravo na zajamčenu minimalnu naknadu. Međutim, kao što smo već navodili, korisnici prenoćišta imaju pravo na novčanu socijalnu pomoć predviđenu zakonom. Također, navedeni rezultat može implicirati da veliki gradovi privlače, kako sve one koji su u potrazi za životnim prilikama, tako i beskućnike, koji često u toj situaciji nemaju prijavljeno prebivalište/boravište u gradu, a time i ne mogu ostvariti pravo na stalne oblike pomoći, kao što je i pravo na zajamčenu minimalnu naknadu.

U Gradu Zagrebu osobe u statusu beskućnika, također u znatnijoj mjeri, navode kako skupljaju boce (10,6%) nego beskućnici iz ostatka Hrvatske (2,2%), čime doprinose svom uzdržavanju.

Iako dobiveni rezultati jasno pokazuju da su osobama u statusu beskućnika primarni izvor prihoda novčane naknade iz sustava socijalne skrbi, rezultati provedenih intervjua su ukazali na problem **nedostatnog iznosa postojećih novčanih naknada** koji im najčešće ne omogućuje podmirenje osnovnih egzistencijalnih potreba:

“Možda bi se riješio prije, ovaj, i zaposlenje i sve jer da mi je bilo kakav izvor jer s 800 kuna ne možeš ti, ovaj, mislim ja mogu naći sobu, a šta ću za 800 kuna dat za sobu i šta si? Dobro, možeš ići jest, a šta će večera, moraš imat nešto za kupit, tako da, da je ono ajd, da je čovjek 1500–2000 ta socijala pa bi se već ajde moglo nekako. Čovjek bi našo sobu neku i možeš s tim preživjet, ajd al’ s 800 kuna, to je ajme, tako da.” (Karlo)

“Ja ću se poslije lako i snać i sve, kad ja imam plaću, 4000–4500, ja ću lako sebi naći i stan i sve, a šta ću ja s 800 kuna...To mi je, eto, da imam za kavu, da uzmem cigare i uzmem, dobro za brijanje to mi ne treba jel to ima tu... a ja da idem u podstanarstvo, kako s 800 kuna...to ne bi uspio iskemijat, tako da.” (Marin)

Također, rezultati kvalitativnog dijela istraživanja su dodatno pokazali da je [financijska pomoć drugih osoba](#) i dalje važan izvor podmirivanja njihovih osnovnih potreba. Također, sudionici su naveli i [pretraživanje otpada](#) i drugih mjesta na kojima mogu pronaći hranu ili druge potrepštine nužne za svakodnevni život.

“Jučer sam imao sreće. Imao sam 40 boca. Nije puno. Zaradio sam 20 kuna. Kante sam pogledao, sve je prazno; nigdje ništa. Boce ne bi našao. Ljudi koji me znaju, daju mi ponekad nešto. Pa mi pomognu, pa si uzmem kaj mi treba. Miran. Ne moram žicati cigarete, ići po pepeljarama, tražiti čikove – to mi je već dojadilo. Rekao: “zakaj ja na večer ne bi imao neki sok, bilo šta da si nešto osiguram. Jučer sam, hvala bogu, i svijeću našao, našao i cipele i kapu. Ne, pa ne možeš ti toliko zaraditi, kad ne ide.” (Domagoj)

Radi potpunijeg razumijevanja trenutačnog položaja osoba u statusu beskućnika pod oblikom njihova socioekonomskog statusa, istraživanjem su prikupljeni i podaci o visini prihoda kojim mjesečno raspolažu osobe u statusu beskućnika. Raspon odgovora o visini prihoda varira od 0 do 5000 kn, dok je **prosječni mjesečni prihod sudionika ovog istraživanja 1021 kn** (SD=725,41; N=172). Ovdje treba naglasiti da je riječ o prosječnom prihodu populacije obuhvaćene istraživanjem i da značajan broj beskućnika ne ostvaruje nikakav prihod, te da se najčešće uzdržavaju putem socijalnih naknada koje financijski nisu izdašne. Primjerice, najčešći izvor prihoda beskućnika je jednokratna novčana pomoć čiji je maksimalan iznos u godini dana 2500 kn, zajamčena minimalna naknada mjesečno iznosi 800 kn, a visina osobne invalidnine je 1250 kn.

U istraživanju Šikić-Mićanović (2010., 2012.) pokazalo se da se prosjek mjesečnog dohotka beskućnika kreće od 500 do 1000 kn, a onih koji su korisnici mirovina od 1000 do 3000 kn.

Percepcija uzroka beskućništva

Kao što smo naveli u uvodnom dijelu publikacije interes u istraživanjima o beskućništvu često je usmjeren na izučavanje puteva ulaska i izlaska iz beskućništva, odnosno na definiranje okolnosti, uzroka koji povećavaju ili smanjuju rizike koji vode do ili su izlaz iz beskućništva. Stručnjacima koji se bave ovom problematikom, pristup poznavanja “tipičnih puteva” u beskućništvo pomaže u boljem razumijevanju problema te fokusiranju na planiranje i provođenje učinkovitijih usluga koje odgovaraju na stvarne potrebe korisnika (Anderson i Tulloch, 2000.). Danas je opće prihvaćeno stajalište da se beskućništvo razumijeva kao rezultat dinamičke interakcije između individualnih obilježja pojedinca i strukturalnih (okolinskih) čimbenika te promjena u društvu (Kostiainen, 2015.). Osobe koje su ranjivije i kod kojih su prisutniji individualni rizični čimbenici (spol, dob, bolest, invaliditet, intelektualno oštećenje, ovisnost, nisko samopoštovanje, niska razina samokontrole, nepodržavajuće obiteljsko okruženje i dr.) podložnije su rizicima koje donose nesigurno društvo, odnosno nepovoljni društveni i ekonomski trendovi (promjene na tržištu

rada, nezaposlenost, financijska nesigurnost, ekonomske krize i druge strukturalne promjene).

Literatura ukazuje na **četiri veće skupine čimbenika rizika koji povećavaju vjerojatnost za ulazak u beskućništvo** (Anderson i Tulloch, 2000., Shinn, 2010.; Edgar, 2009., Busch-Geertsema i sur., 2010.; prema Kostiainen, 2015.): (1) **strukturalni** (ekonomski procesi: siromaštvo, nezaposlenost, stambena politika, socijalna i zdravstvena skrb); (2) **institucionalni** (nedostatak odgovarajućih usluga, nedostatak koordinacije, neadekvatni mehanizmi raspodjele socijalnih pomoći, administrativne barijere, život u instituciji, zatvor); (3) **međuljudski odnosi** (obiteljski status, zlostavljajući roditelji/partner, razvod, raskidanje odnosa, smrt, odvajanje od obitelji); i (4) **individualna obilježja** (zdravstveni status, obrazovni status, ovisnosti o alkoholu, drogama, kocki). Također, određene krizne situacije mogu biti događaji koji izravno dovode do beskućništva, bilo da se radi o životnoj epizodi ili situaciji koja osobu stavlja u dugotrajno nepovoljan položaj beskućništva. To primjerice može biti, deložacija, osobna/obiteljska ekonomska kriza, gubitak odnosa (razvod, prekid veze) ili kriza koja je dovela do poteškoća mentalnog zdravlja. Ranjivost i krhkost svakog pojedinca za "ulazak u beskućništvo" ovisi i o širem društvenom kontekstu s naglaskom na javne politike zemlje, posebice onih usmjerenih na ovu društvenu skupinu.

S obzirom na značaj koncepta poznavanja uzroka beskućništva u planiranju politika i kreiranju učinkovitijih mjera, u ovom istraživanju posvetili smo pozornost putevima ulaska u beskućništvo iz perspektive samih korisnika. Sudionici istraživanja su na skali od 1 (uopće se ne odnosi na mene) do 5 (u potpunosti se odnosi na mene) procjenjivali koliko se svaki od ponuđenih uzroka odnosi na razlog njihovog beskućništva. Odgovori sudionika poredani prema visini aritmetičkih sredina nalaze se u Tablici 3.

Sudionici istraživanja **najčešće navode kao uzrok vlastitog beskućništva strukturalne uzroke**, što je obilježje gotovo svakog istraživanja beskućništva (KLIMAKA, 2006., Šikić-Mićanović, 2010., Kostiainen, 2015., Brown i sur., 2016., Van Straaten i sur., 2016.). Na prvom mjestu to je **gubitak posla**, kojeg slijede **dugotrajna nezaposlenost, nedovoljna pomoć i podrška od društva u životno nepovoljnim situacijama i financijski problemi**. Zatim slijedi uzrok koji se odnosi na **narušeno tjelesno zdravlje**, te skupina uzroka koji se odnose na obitelj: **narušeni obiteljski odnosi i nedovoljna obiteljska podrška u trenutku životnih problema**.

Iako su prosječne ocjene niže, sudionici navode i druge uzroke: gubitak stana/kuće zbog ovrhe ili deložacije, problemi mentalnog zdravlja, razvod braka, posljedice rata i odrastanje u uvjetima siromaštva.

Također, sudionici su imali mogućnost navesti i neke druge specifične situacije koje su dovele do njihovog beskućništva. Pokazalo se da su neriješeni pravni procesi (13,3%), iskustvo žrtve prevare (8,9%) ili požar (6,7%) također bili jedan od iskazanih putova za ulazak u beskućništvo.

Tablica 3. *Percipirani uzorci beskućništva*

	N	Min	Max	M	SD
Gubitak posla	263	1	5	3,00	1,85
Dugotrajna nezaposlenost	265	1	5	2,98	1,78
Nedovoljna pomoć i podrška od društva u nepovoljnim životnim situacijama	258	1	5	2,86	1,78
Financijski problemi	261	1	5	2,73	1,85
Narušeno tjelesno zdravlje	261	1	5	2,54	1,66
Narušeni obiteljski odnosi	262	1	5	2,40	1,69
Nedovoljna obiteljska podrška u trenucima životnih problema	262	1	5	2,39	1,69
Gubitak stana/kuće zbog ovrhe ili deložacije	264	1	5	1,84	1,70
Problemi s psihičkim zdravljem	253	1	5	1,82	1,41
Razvod braka	262	1	5	1,76	1,43
Posljedice rata	262	1	5	1,76	1,37
Odrastanje u uvjetima siromaštva	264	1	5	1,64	1,25
Nizak stupanj obrazovanja	263	1	5	1,53	1,1
Ovisnost o alkoholu	262	1	5	1,49	1,08
Boravak u zatvoru	262	1	5	1,45	1,17
Zlostavljanje i zanemarivanje u djetinjstvu unutar obitelji	263	1	5	1,43	1,09
Ovisnost o kockanju	265	1	5	1,31	0,89
Samohrano roditeljstvo	260	1	5	1,30	0,94
Odrastanje u ustanovama za djecu i mlade	265	1	5	1,26	0,88
Osobni životni izbor	260	1	5	1,25	0,78
Ovisnost o drogi	265	1	5	1,21	0,79
Smrt supružnika/ partnera	263	1	5	1,14	0,70

Dodatne analize kojima su se provjeravale razlike u percepciji uzroka beskućništva prema spolu, regiji i duljini statusa beskućnika ukazuju na specifičnosti pojedinih skupina.

Prema regiji, rezultati su pokazali da se financijski problemi, narušeno tjelesno zdravlje te osobni životni izbor značajno češće navode kao uzroci beskućništva u ostatku Hrvatske u odnosu na sudionike iz Grada Zagreba. S obzirom

na ekonomsku razvijenost Grada Zagreba, nižu stopu siromaštva i podataka da prosječno zagrebačko kućanstvo raspolaže s 11,8% višim mjesečnim dohotkom u odnosu na hrvatsko kućanstvo (Socijalna slika Grada Zagreba iz 2014. godine),¹¹ ne iznenađuje podatak koji upućuje na percepciju većih financijskih poteškoća u ostatku zemlje.

Analiza podataka ukazala je da postoji **razlika u percepciji uzroka beskućništva između osoba koje su samo jednom bile u statusu i onih koji su u tom statusu bili višekratno**, odnosno onih koji se nalaze u dugotrajnom beskućništvu. **Oni koji su samo jednom u tom statusu češće kao uzroke navode financijske probleme, smrt supružnika te ovisnost o drogama.** Ali, beskućnici koji su u statusu bili više puta ili **osobe koje su dugotrajno beskućnici**, navode kako je češće **uzrok** beskućništva narušeno **zdravlje, zlostavljanje te nedovoljna pomoć društva.** Dakle, češće navode uzroke koji se odnose na individualna obilježja vezana uz zdravstveni status i narušene odnose u kojima su doživjeli nasilje.

Rezultati istraživanja su ukazali i na razlike prema spolu u percepciji uzroka beskućništva. **Muškarci kao uzrok svog beskućništva češće percipiraju: gubitak posla** ($t=2,86$; $df=262$; $p<0,01$), **dugotrajnu nezaposlenost** ($t=2,13$; $df=263$; $p<0,05$), **posljedice rata** ($t=3,93$, $df=261$; $p<0,01$), **boravak u zatvoru** ($t=2,75$; $df=261$; $p<0,05$) **i ovisnost o kockanju** ($t=3,48$; $df=262$; $p<0,05$), a **žene: smrt supružnika/partnera** ($t=2,53$; $df=263$; $p<0,05$), **zlostavljanje i zanemarivanje u obitelji (u prošlosti i sadašnjosti)** ($t=2,89$; $df=263$; $p<0,05$) **i samohrano roditeljstvo** ($t=3,08$; $df=264$; $p<0,05$).

Kao i druga istraživanja o uzrocima i putevima u beskućništvo i u ovom istraživanju se pokazalo da ne postoji samo jedan uzrok ili samo jedan put ulaska, već da se radi o interakciji između skupine strukturalnih i individualnih nepovoljnih okolnosti (Šikić-Mićanović, 2010., 2012., Kostianen, 2015., Brown i sur., 2016.). Također, pokazalo se da su situacijske okolnosti, poput gubitka posla, nezaposlenosti, nedovoljne dostupnosti i neadekvatnosti usluga, češće percipirani uzroci beskućništva nego individualna obilježja osobe, a posebice da to nije osobni životni izbor. U kvalitativnom istraživanju koje je provela Šikić-Mićanović (2010.) također se pokazalo da beskućnici češće navode strukturalne čimbenike kao one koji su značajno utjecali na tijek njihovog života i ulaska u beskućništvo. Muškarci ponajprije pripisuju uzroke okolinskim, strukturalnim čimbenicima, poput nezaposlenosti i lošeg pristupa različitim oblicima kapitala. Utjecaj nasilja, u prošlosti i sadašnjosti u tom se istraživanju pokazao kao značajan čimbenik kod žena i njihovih putova u beskućništvo.

¹¹ Dostupno na mrežnoj stranici: http://www.ceraneo.hr/wp-content/uploads/2016/01/ceraneo_brosura_A4.pdf

Istraživanja uzroka beskućništva upozoravaju na **trend starenja populacije beskućnika** s trendom starenja populacije stanovništva (Brown i sur., 2016.). Pokazalo se, uostalom kao i u ovom istraživanju, da su **više od polovine beskućnika osobe starije od 50 godina i da se najčešće radi o samcima**. Isto tako, nalazi istraživanja pokazali su da osobe u dugotrajnom statusu beskućnika percipiraju narušeno zdravstveno stanje kao ono koje je bilo rizično za ulazak, pa tako i ostanak u statusu beskućnika. Ovakvi trendovi vezani uz dob, odnosno starenje populacije beskućnika, imat će implikacija na zdravstveni i socijalni sustav zemlje. Stoga bi bilo važno da se u kreiranju mjera pomoći i podrške beskućnicima te prevenciji ovog problema, uzmu u obzir navedene spoznaje.

I rezultati kvalitativnog dijela istraživanja potvrđuju **različitost životnih puteva** koji dovode osobe u status beskućnika. Analiza odgovora sudionika je ukazala na **različitost uzroka** kao što su: gubitak posla, narušeno zdravlje, bolest ili smrt bliskog člana obitelji, “prevara” pri kupnji ili prodaji stana, nemogućnost otplaćivanja dugova, deložacija, te obiteljsko nasilje koje je dominantno kao uzrok bilo prisutno kod sudionica istraživanja. Također, rezultati ovog dijela istraživanja su pokazali **kumulativnost događaja**, odnosno da je rijetko samo jedan događaj ili životna situacija kod sudionika predstavljala jedinstveni uzrok za ulazak u beskućništvo, već je češće riječ o tome da jedan događaj prethodi ili se nastavlja na druge životne događaje i situacije kao što i ilustriraju isječci iz odgovora dvaju sudionika istraživanja:

“Znači, najprije sam radio u ciglani 20 godina i onda sam dobio otkaz. Poslije tog otkaza majka mi je preminula od srčanog udara koji se dogodio nesretnim slučajem. Znači, kuhala u kotlu na dvorištu domaći paradajz... tu priču zna i y... i onda kad su otac i majka skidali kotao, sa vrelim paradajzom domaćim, ona se okliznula onu jednu stepenicu i ono sve po njoj, taj čitavi, iz kotla (paradajz) je sve po njoj. Bila je u bolnici dva dana i treći dan je umrla. Znači najprije otkaz pa poslije majčina smrt. Onda nakon mjesec i pol dana umrla baka. Tu mi se skupilo svega. Morali smo odraditi majčinu smrt – znači novčano nismo bili u mogućnosti platiti sve i onda smo uzeli na dug malo kao na kredit. I tako je sve krenulo jer nismo mogli otplaćivati kredit.” (Petar)

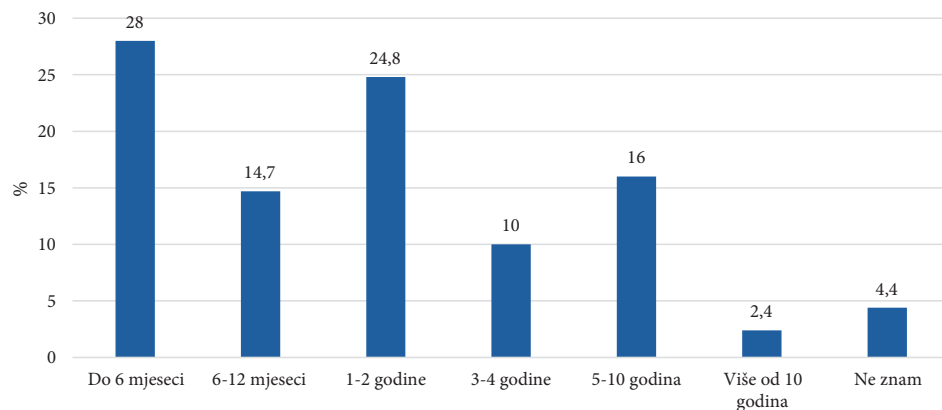
“Osobno meni je bilo prije svega podstanarstvo...imala sam mirovinu od pokojnog muža pa je to bilo u redu, međutim s bračnim, nevjenčanim mužem, bili su bračni problemi i tako dalje, alkohol i tako dalje, nasilje obiteljsko i bilo je dolazilo do razdvajanja i onda je Centar djecu uzeo. Onda sam jedno vrijeme bila kod prijateljice bez novčanih davanja, i onda sam tek saznala za prenočište znači, to je bilo 2012.” (Martina)

Obilježja kvalitete usluge smještaja za beskućnike

Najveći dio sudionika istraživanja činile su osobe smještene u nekom od 14 prenoćišta ili prihvatilišta i stambenoj zajednici za beskućnike. Kako su istraživanjem obuhvaćeni svi smještajni kapaciteti za beskućnike u Hrvatskoj, zanimalo nas je ispitati osnovna obilježja tog smještaja. Posebice jer je to važno pitanje i nužna potreba za osobe koje su trenutno bez smještaja i u riziku da život provode na ulici.

Rezultati su pokazali da je **prosječna duljina boravka u prenoćištu/prihvatilištu 2,6 godina** pri čemu se raspon godina kretao od jedne do 16 godina, no valja istaknuti da 61,4% sudionika boravi u takvom obliku smještaja manje od dvije godine.

Slika 11. Duljina boravka u trenutnom smještaju



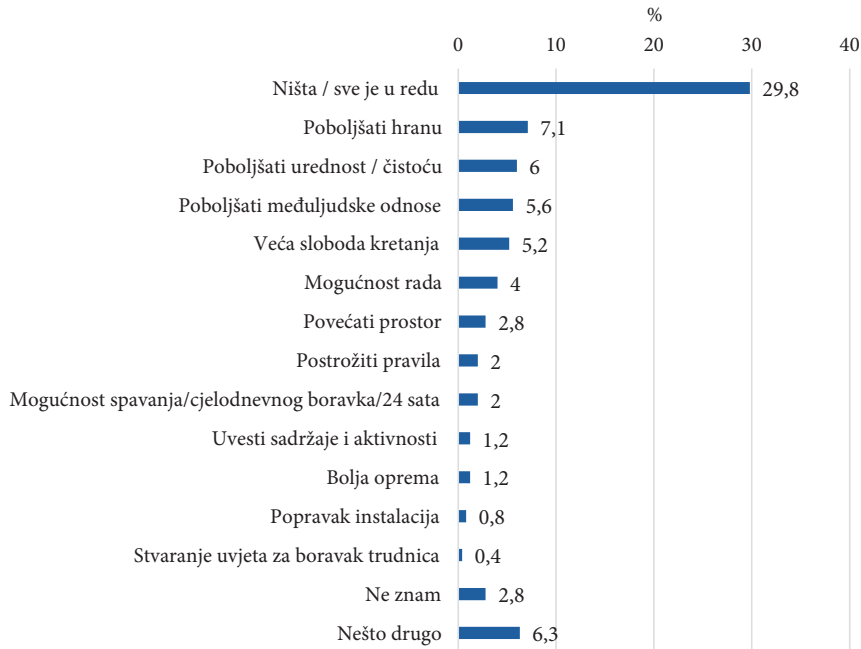
Rezultati su pokazali da su **korisnici smještaja u prenoćištu/prihvatilištu u prosjeku zadovoljni kvalitetom smještaja**, pri čemu se raspon njihovih procjena kretao od uopće nisam zadovoljan do u potpunosti sam zadovoljan ($M=4,13$; $SD=1,01$; $N=262$). Također, pokazalo se da su kvalitetom smještaja zadovoljniji beskućnici koji su jednom bili u tom statusu, za razliku od onih koji su u status beskućništva bili više puta ($t=6,19$; $df=264$; $p<0,01$).

I rezultati provedenih intervjua ukazuju na **zadovoljstvo kvalitetom usluge smještaja** kod sudionika istraživanja pri čemu je vidljivo iz njihovih odgovora da pri iznošenju iskustava o svom trenutnom smještaju najviše ističu da im on pruža mogućnost podmirjenja egzistencijalnih potreba kao što i ukazuju prikazani dijelovi odgovora sudionika. Za pretpostaviti je da se jedan od razloga ovakvih njihovih odgovora nalazi i u nekim prethodnim životnim iskustvima kada možda nisu bili u mogućnosti podmiriti svoje osnovne životne potrebe:

“...moja x, dobro si, tu si u prenoćištu ...imaš grijanje, imaš pranje, imaš spavanje, imaš doktora, imaš sve, imaš sve svoje.” (Diana)

“...dok nisam sazna za prenoćište, nisam se moglo ni okupat ni pošteno pojest ni ništa.” (Domagoj)

Slika 12. Mogućnosti unaprjeđenja kvalitete usluge smještaja



Radi potpunijeg utvrđivanja mogućih načina unaprjeđenja kvalitete smještaja iz perspektive samih korisnika, sudionicima je u anketnom upitniku postavljeno otvoreno pitanje o mogućim prijedlozima. Analizom njihovih odgovora, formirano je 12 kategorija pri čemu rezultati pokazuju da **najveći udio (29,8%) korisnika prenoćišta/prihvatišta smatra da ne treba ništa mijenjati**. Znatno manji broj je onih koji predlažu poboljšanje hrane (7,1%), urednosti/čistoće prostora (6%), međuljudskih odnosa (5,6%) i veću slobodu kretanja (5,2%). Zanimljivo je da beskućnici iz Grada Zagreba (7,1%) češće od sudionika iz ostatka Hrvatske (1,4%) navode kako im nedostaje mogućnost rada ($\chi^2=18,31$; $df=14$; $p<0,05$).

Iako rezultati kvantitativnog dijela istraživanja ukazuju da trećina sudionika ne predlaže neke od načina za unaprjeđenje kvalitete usluge smještaja u prenoćištu, rezultati dobiveni intervjuima su ukazali na jedan od problema s kojim se beskućnici susreću po pitanju usluge smještaja i koji se odnosi na “**prepuštenost ulici**” za vrijeme kada ne mogu boraviti u prenoćištu i što ih najčešće vodi na ulicu i nestrukturiranu provedbu vremena, budući da si zbog nedostatka financijskih sredstava nisu u mogućnosti priuštiti sadržaje kojima bi ispunili to vrijeme niti najčešće mogu kod nekoga boraviti.

“A di ću? Kud? Nemam di”. (Goran)

“Nemaš para za, ne možeš uz jednu kavu sidit čitav dan. Moguće je pola sata, sat, dva sata ajde i pet sati će me pustit”. (Vedran)

“Sidneš u kladionicu, gledaš utakmicu i prođe dan.” (Nikola)

Analiza odgovora je pokazala da sudionicima nemogućnost cjelodnevnog boravka u prostorima prihvatilišta posebno teško pada za [vrijeme vikenda i razdoblja u zimskim mjesecima](#):

“Ajde liti još, ali zima. Evo ti prošla zima, to je bila zima, led, kiša i šta je najgore, prepušteni ste ulici. Nemaš di. I sada dođi u kafić, normalno, konobar odma: “Izvolite?”, ako ti nemaš za onu kavu najobičniju izdvojiti devet kuna, a nemaš.” (Matej)

“Mi ovdje, dobro, to su pravila, jednostavno ustajemo u 6:45 ujutro, izlazimo u 8:15. Radnim danom imamo, ako su aktivnosti u tri, možemo doći; ali subotu i nedjelju smo po čitave dane vani i to je. Subota ok ali već nedjelja je problematično; onda ako je loše vrijeme onda morate imati za kavu.” (Davor)

Osobe u statusu beskućnika jesu osobe koje najčešće žive u ekstremnom siromaštvu i ovise o pomoći sustava socijalne skrbi i/ili organizacija (gradskih, udruga civilnog društva, vjerskih) koje pružaju socijalne usluge na lokalnoj razini. Vrlo često, što su pokazali i rezultati ovog istraživanja, riječ je o osobama koje se ne mogu osloniti na neformalne izvore podrške (obitelj, rodbinu, prijatelje) i koji su okrenuti institucijama, stručnjacima, odnosno formalnim izvorima podrške.

U skladu s metodologijom istraživanja i obuhvatom populacije beskućnika u hrvatskim prenočištima/prihvatilištima nije iznenađujuće što je **najveći broj sudionika** (78,7%) naveo **korištenje usluge smještaja** kao mogućnost koja proizlazi iz sustava socijalne skrbi, a radi podmirenja osnovne potrebe za skloništem i smještajem osobe koja je “bez krova nad glavom”.

Osim smještaja u prenočištu/prihvatilištu, **polovina sudionika koristila je i jednokratnu pomoć** (50,2%) te **uslugu savjetovanja i pomaganja** (47,3%) od centra za socijalnu skrb. Oko 1/3 sudionika koristilo je prvu socijalnu uslugu, zajamčenu minimalnu naknadu te psihosocijalnu podršku od strane centra za socijalnu skrb.

Kao što je već prije navedeno, sudionici iz ostatka Hrvatske (49,6%) češće od beskućnika iz Grada Zagreba (15,1%) navode kako koriste zajamčenu minimalnu naknadu. Isto tako, značajno češće beskućnici iz ostatka Hrvatske (94%) navode

kako koriste smještaj, odnosno boravak u prenoćištu u odnosu na beskućnike iz Grada Zagreba (59,4%) ($\chi^2 = 16,42$; $df=10$; $p<0,05$).

Slika 13. Korištenje prava i usluga



Osobe koje su u statusu beskućnika bile više puta češće koriste zajamčenu minimalnu naknadu (50%) u odnosu na one koji su u statusu samo jednom (30,7%). Također, ta skupina beskućnika češće navodi kako koriste i doplatka za pomoć i njegu (20%) u odnosu na beskućnike koji su jednom u statusu (7,2%). Dakle, radi se o osobama koje su narušenog zdravlja, kojima je potrebna tuđa njega i pomoć i koje se zasigurno nalaze u dugotrajnom, odnosno kroničnom beskućništvu.

Podaci o korištenim pravima i uslugama u skladu su s rezultatima prije provedenih istraživanja o beskućništvu u Hrvatskoj i u drugim državama, a koja proizlaze iz njihovih neposrednih i egzistencijalnih potreba. Svakom beskućniku najvažniji je smještaj, mjesto gdje će se moći skloniti i prespavati. Stoga, ne iznenađuje da velika većina beskućnika navodi da im je smještaj ili dodjela stana najpoželjnija pomoć (Galić i Pavlina, 2012.). Također, istraživanja o beskućnicima ukazuju na to da velika većina beskućnika traži i koristi uslugu smještaja bilo u organizaciji sustava socijalne skrbi na državnoj ili lokalnoj razini, civilnog društva ili vjerskih organizacija (KLIMAKA, 2006., Snieskienė i Dulinskienė, 2014., Kostainen, 2015., Van Straaten i sur., 2016.).

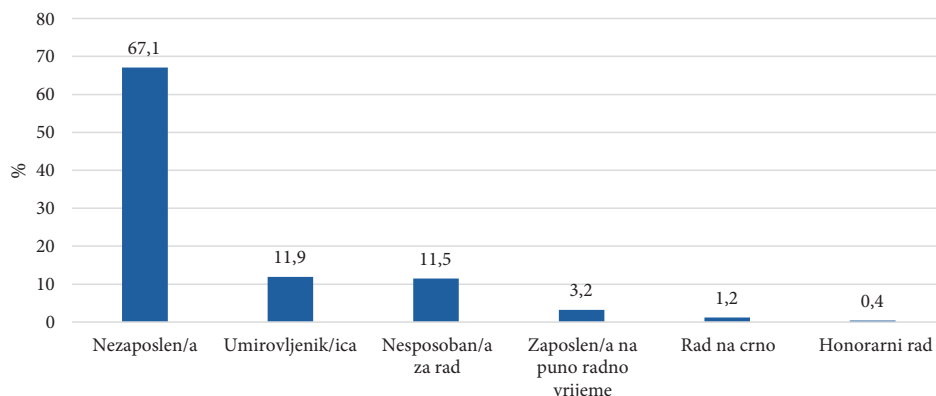
Stoga je važno osigurati uvjete, na nacionalnoj i lokalnoj razini za razvoj i unapređenje smještaja za beskućnike koji pored primarne usluge smještaja treba imati mogućnost pružanja šireg spektra usluga, poput psihosocijalne pomoći, socijalnog poduzetništva, medicinske skrbi, pravnog savjetovanja i drugih socijalnih usluga.

4.3. Položaj na tržištu rada

Radni status predstavlja jednu od važnijih odrednica položaja osoba u statusu beskućnika. To se prije svega odnosi na danas uvriježeno stajalište da pronalazak stabilnog radnog mjesta predstavlja jedno od rješenja za osiguranje stambene situacije (Mulroy i Lauber, 2004.). U ovom poglavlju će biti predstavljeni rezultati istraživanja o obilježjima položaja na tržištu rada osoba u statusu beskućnika tako da će se prvo prikazati opći podaci o radnom statusu, vrsti zanimanja i duljini radnog staža, a nakon toga će slijediti prikaz obilježja sudionika istraživanja koji su trenutno nezaposleni, odnosno onih koji su trenutačno u radnom odnosu.

Rezultati istraživanja su pokazali da između 20% do 50% osoba u statusu beskućnika sudjeluje u nekom obliku plaćenog rada (uključujući i neformalne oblike rada) (Shlay i Rossi, 1992.; Snow i Anderson, 1993.; Snow, Anderson, Quist i Cress, 1996.; Nunez i Fox, 1999; Williams, 2009.). Postoje brojne prepreke koje onemogućuju osobama u statusu beskućnika zapošljavanje, uključujući nedostatak vještina, nisku razinu obrazovanja, invaliditet, zdravstvene probleme i sl. (Acuña i Erlenbusch, 2009.; Nunez i Fox, 1999.).

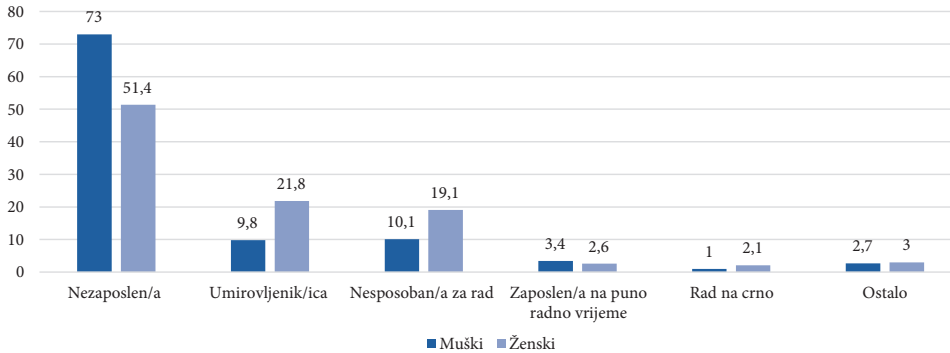
Slika 14. Radni status



Rezultati istraživanja jasno ukazuju da je većina sudionika ovog istraživanja **(69,2%) trenutačno nezaposlena**, dok je podjednak udio (12%) sudionika u statusu umirovljenika, odnosno nesposobno za rad. Kao najčešći razlog nesposobnosti za rad sudionici su naveli bolest. Tek je **3,2%** sudionika istraživanja **zaposleno na puno radno vrijeme**.

Dodatnim analizama utvrđene su statistički značajne razlike u radnom statusu i prema spolu i prema regiji. Među nezaposlenima je značajno više muškaraca u odnosu na žene, a među umirovljenima je značajno više žena ($\chi^2=5,28$; $df=5$; $p<0,05$).

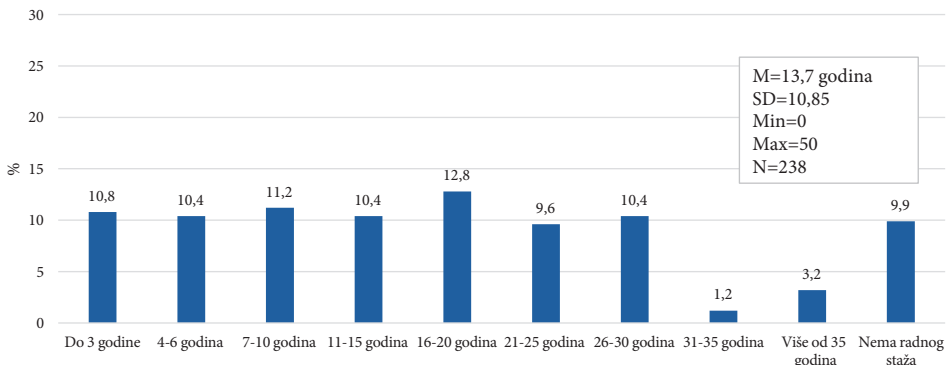
Slika 15. Radni status prema spolu beskućnika



Prema regionalnim razlikama, među zaposlenima na puno radno vrijeme, svi odgovori dani su od sudionika iz ostatka Hrvatske, dok u Gradu Zagrebu nitko nije naveo da je zaposlen na puno radno vrijeme.

Prema vrsti zanimanja rezultati istraživanja ukazuju na prisutnost **različitih vrsta zanimanja** (npr. zidar, obrtnik, strojar, ekonomist, varioc), s tim da je **najzastupljenija kategorija sudionika bez zanimanja (13,1%)**, koju slijede zanatska zanimanja ili zanimanja nižeg obrazovanja. Također, rezultati pokazuju da su zanimanja većine sudionika iz **područja industrijske ili obrtničke djelatnosti, što je u skladu s prevladavajućim obrazovnim statusom sudionika koji su najvećim dijelom završili srednje strukovno obrazovanje.**

Slika 16. Duljina radnog staža

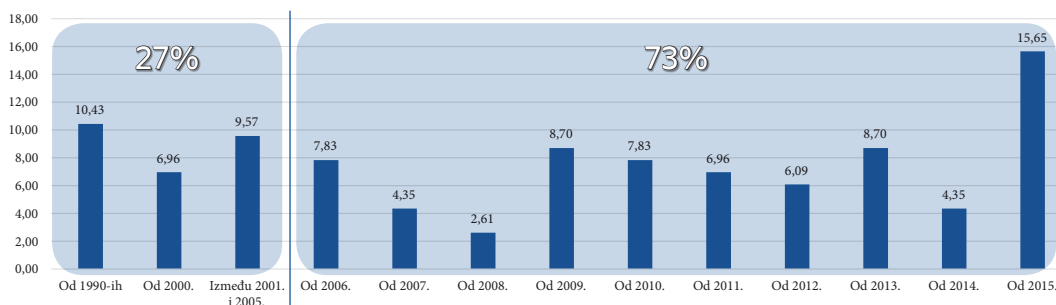


Prosječna duljina radnog staža iznosi 14 godina (SD=10,85) pri čemu se raspon kretao od 0 do 50 godina. Važno je i za istaknuti da **10% sudionika nema radnog staža**.

Obilježja nezaposlenosti

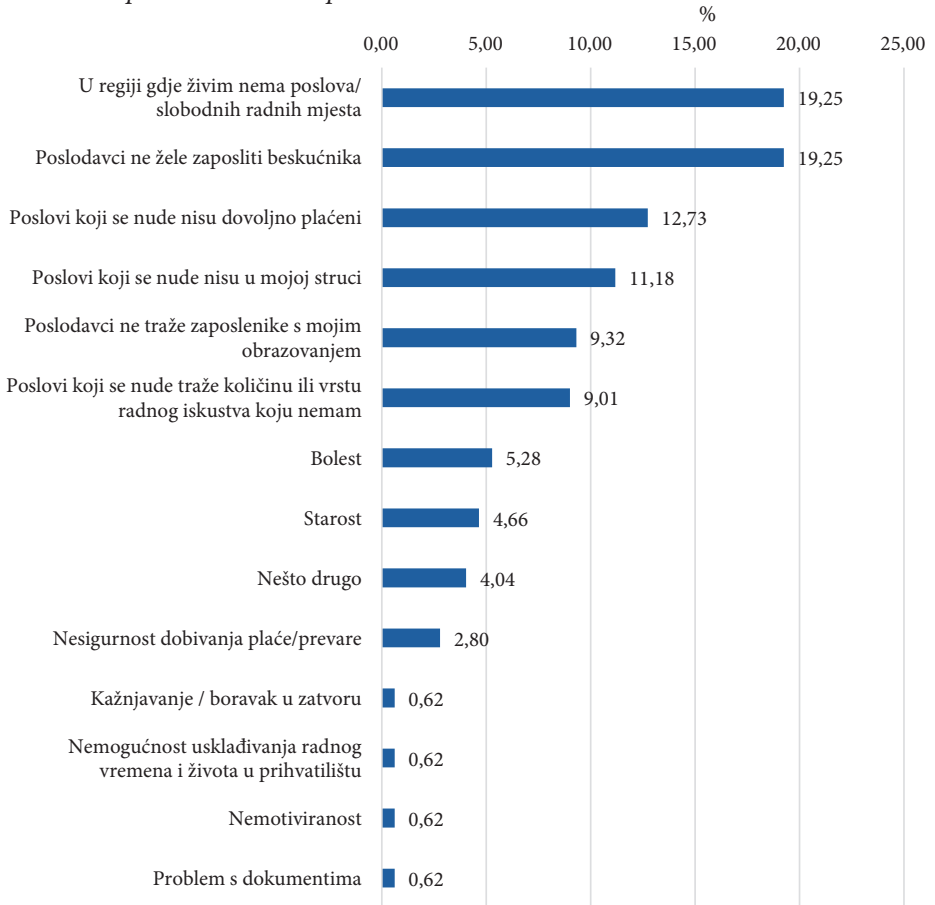
Odnos između beskućništva i nezaposlenosti predstavlja kompleksan fenomen pri čemu je empirijska pozornost podjednako usmjerena i na individualne i strukturalne uzroke beskućništva. Poznato je da se nezaposlenost smatra jednim od najvažnijih uzroka beskućništva (Shlay i Rossi, 1992.), odnosno da se nemogućnost pronalaska posla i nedostatak financijskih sredstava navode kao najčešće prepreke za izlazak iz statusa beskućnika (Burt i sur., 1999.). S druge strane, dosadašnje spoznaje pokazuju da beskućnici iskazuju želju za radom, no najčešće su suočeni s velikim brojem prepreka pri pronalasku sigurnog zaposlenja (Shaheen i Rio, 2007.).

Slika 17. Duljina nezaposlenosti



Na veličinu problema ukazuju i rezultati ovog istraživanja, ne samo zbog velikog udjela nezaposlenih osoba, već i podatka da je **73% sudionika nezaposleno unazad 10 godina**, dok je **27% nezaposleno dulje vrijeme**. Navedeni rezultat ujedno potvrđuje da osobe u statusu beskućnika imaju i svojevrsan rizik od dugotrajne nezaposlenosti.

Kao razlog vlastite nezaposlenosti, sudionici najčešće navode **nedostatak slobodnih radnih mjesta na području u kojem žive** (19,25%) te činjenicu da **poslodavci ne žele zaposliti beskućnika** (19,25%). Također, kao razloge još navode nedovoljnu plaćenost poslova, nemogućnost zapošljavanja u struci i/ili sukladno obrazovanju te nedostatak radnog iskustva. Rezultat o odnosu poslodavaca prema zapošljavanju beskućnika neupitno ukazuje na i dalje prisutnu nedostatnu senzibilizaciju poslodavaca za ovu skupinu korisnika kao potencijalnih zaposlenika, a to predstavlja i važnu praktičnu implikaciju u okviru kreiranja smjernica ili mjera za aktivnije uključivanje beskućnika na tržište rada.

Slika 18. Percipirani razlozi nezaposlenosti

Dio sudionika iz kvalitativnog dijela istraživanja je također ukazao na problem **negativne percepcije poslodavaca naspram zapošljavanja beskućnika:**

“Najbitnije mislim posao kad kažeš da si beskućnik, dođeš na razgovor, gledaju te ko da si građanin drugog reda, mislim, ne svi, ali većina imaju neki, ovaj, kako da kažem, ne da se boje nego ono svi misle da smo pijanice, drogeraši.” (Robert)

Rezultati provedenih intervjuja su ujedno i potpunije ocrtali problem **nemogućnosti pronalaska posla zbog neposjedovanja osobnih dokumenata:**

“Kada bih imao osobnu iskaznicu mogao bih imati neki posao, mogao bi se kod bilo koga prijaviti. Pitao sam jednog čovjeka: “Bi li mogao kod tebe

šljakati, baviti se bravarijom?”. Naučio bi to, nije problem, no on mi je rekao: “Nemaš osobnu kartu, na crno više nema”. Teta mi živi u Zadru, na Pašmanu. S njom sam razgovarao, ona me je htjela pobrati tamo. Kaže: “... ali tamo isto na crno se ne može šljakati; i trebao bi biti kod tog čovjeka prijavljen, ali nemaš osobnu kartu. Ti to nemaš”. (Vjeko)

“Tražio sam ja posao, tražio sam sve, ali te nitko neće bez osobne; nemaš se gdje prijaviti i to je problem.” (Nikola)

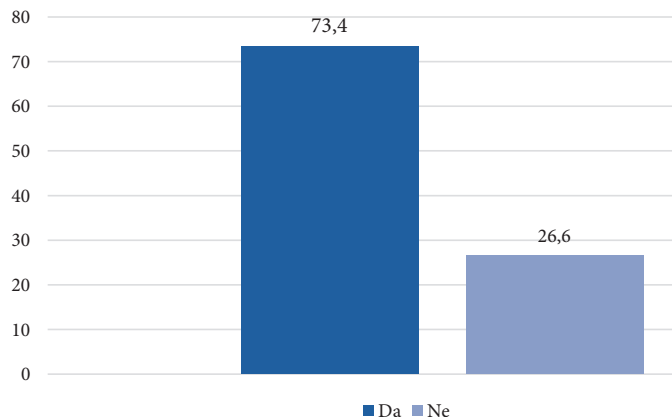
Analiza rezultata jasno upućuje da razlog svoje nezaposlenosti osobe u statusu beskućnika pripisuju puno češće strukturalnim čimbenicima nego individualnim obilježjima.

Rezultati ukazuju i na regionalne razlike u percipiranim razlozima nezaposlenosti budući da sudionici iz Grada Zagreba značajno češće od sudionika iz ostatka Hrvatske navode kako je razlog njihove nezaposlenosti to što poslodavci ne žele zaposliti beskućnika. S druge strane, sudionici iz ostatka Hrvatske češće nego sudionici iz Zagreba percipiraju kao razlog nezaposlenosti činjenicu da u regiji nema slobodnih radnih mjesta te kako poslovi koji se nude nisu u njihovoj struci što posredno može odgovarati strukturi ponude i potražnje u pojedinim regijama.

Rezultati postojećih istraživanja ipak ukazuju na nisku razinu obrazovanja kao jednog od glavnih razloga otežanog zapošljavanja osoba u statusu beskućnika (Acuña i Erlenbusch, 2009.). Slično ukazuju i rezultati Nunez i Fox (1999.) koji su pokazali da beskućnici s visokim stupnjem obrazovanja i njemu ekvivalentnom diplomom imaju puno veću stopu zapošljavanja (27%) u odnosu na osobe s nižim stupnjem obrazovanja (12%).

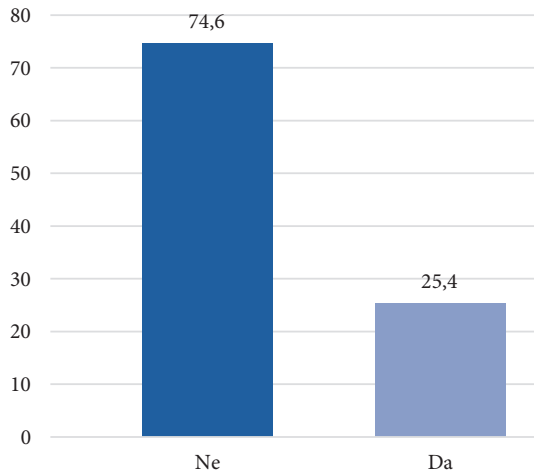
U nastavku slijedi prikaz obilježja koja neizravno ukazuju na aktivnost pri traženju posla odnosno njihov angažman na tržištu rada.

Slika 19. Prijava na Hrvatski zavod za zapošljavanje



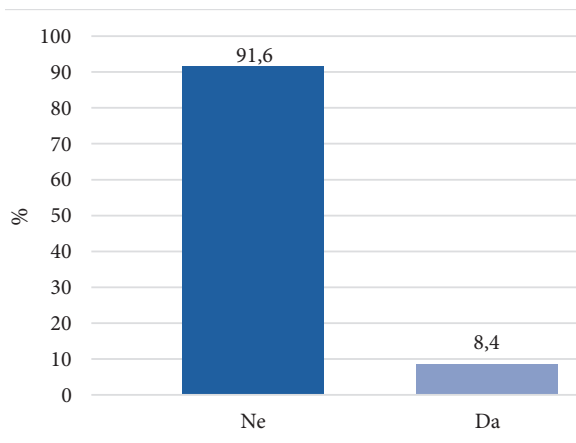
Rezultati pokazuju da su nezaposlene osobe **većinom prijavljene na Hrvatski zavod za zapošljavanje (73,4%)**, dok se s druge strane pokazuje da su nedostatno uključeni u postojeće oblike radnih aktivnosti.

Slika 20. *Uključenost u neki oblik dobrovoljnog i neplaćenog rada*



Tako je tek **8,4% beskućnika bilo uključeno u neki oblik javnih radova u proteklih 6 mjeseci**, a **25,4% u neki oblik neplaćenog ili dobrovoljnog rada**, što upućuje na nedostatnu participaciju ove društvene skupine u nekim oblicima neformalnog rada.

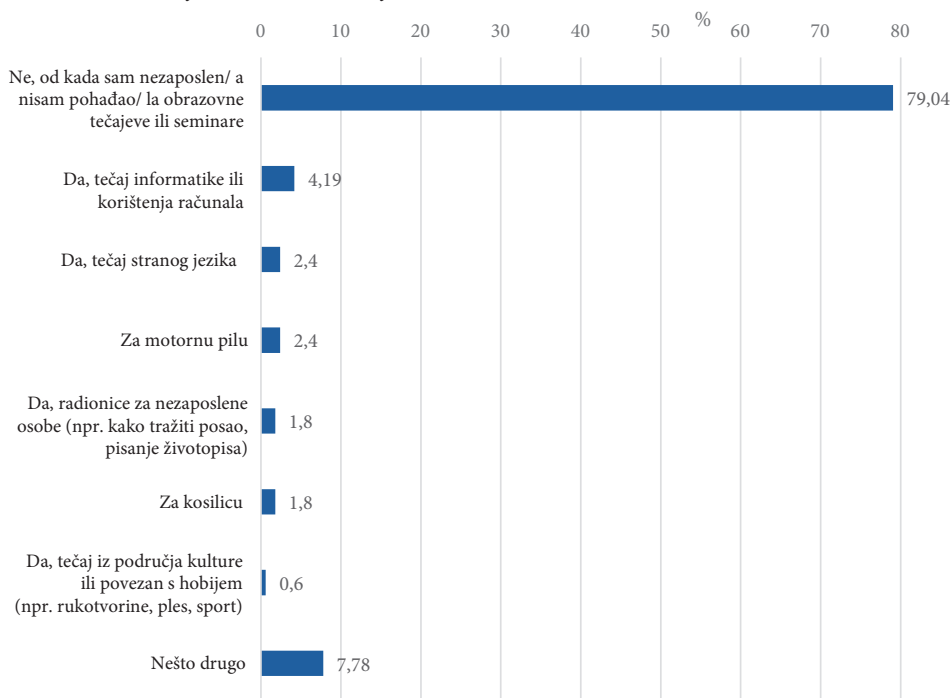
Slika 21. *Uključenost u neki oblik javnih radova*



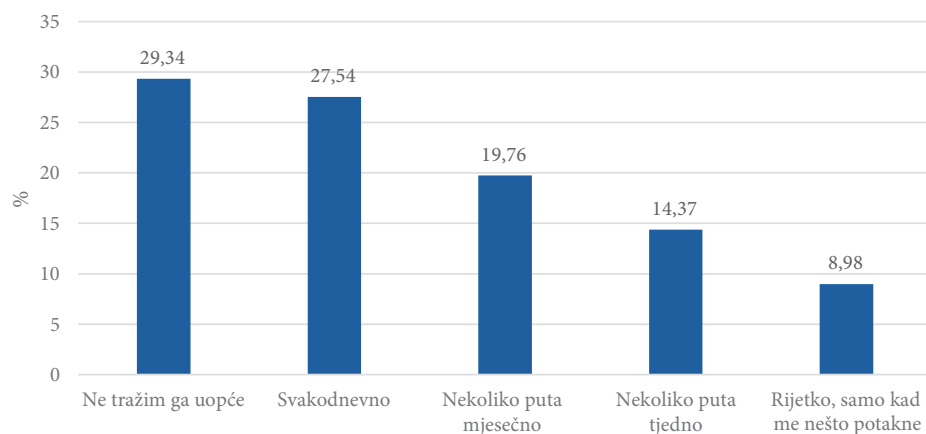
Izuzev nedostatne uključenosti u pojedine oblike neformalnog ili dobrovoljnog rada, rezultati ukazuju da **većina sudionika (79%) nije pohađala obrazovne tečajeve ili seminare** kao jedan od oblika profesionalnog usavršavanja i investiranja u razvoj osobnih znanja i vještina. Među sudionicima koji su pohađali neki od

obrazovnih tečajeva ili seminara, najviše ih je pohađalo **tečaj informatike ili korištenja računala (79,04%)**, te tečaj stranog jezika (4,19%).

Slika 22. Pohađanje obrazovnih tečajeva ili seminara



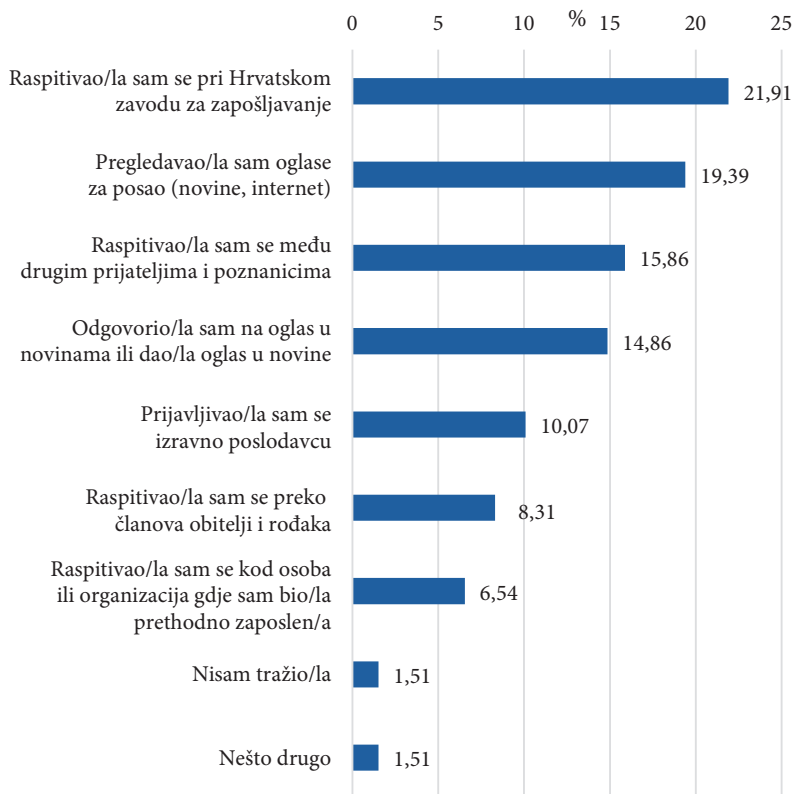
Slika 23. Intenzitet traženja posla



Intenzitet traženja posla predstavlja jedan od značajnih pokazatelja suočavanja sa nezaposlenošću, ali i motivacije za pronalaskom posla. Rezultati ukazuju da je

29% nezaposlenih sudionika navelo kako uopće ne traži posao, a 27% ga traži svakodnevno.

Slika 24. Načini traženja posla



Kao način traženja posla sudionici najčešće ističu **informiranje u HZZ-u (22%)** kao i **pregledavanje oglasa (19,4%)**. Očekivano, sudionici u nešto manjoj mjeri ističu informiranje preko članova uže i šire obitelji (8,3%), dok je u puno većoj mjeri zastupljeno kontaktiranje prijatelja i poznanika (15,8%). Oslanjanje na institucije (u ovom slučaju HZZ) dosljedno slijedi i ostale rezultate u ovom istraživanju koji upućuju na važnost formalnih izvora pomoći za beskućnike.

Rezultati kvalitativnog dijela istraživanja su pružili potpuniji uvid u odnos sudionika prema traženju posla kao i u prepreke koje ih sprječavaju u traženju posla i specifične su za osobe u statusu beskućnika. Dio sudionika je tako svoju neaktivnost u traženju posla objasnio **nedostatkom volje uslijed brojnih odbijenih zamolbi:**

“Izgubio sam volju za tražit posao jer toliko sam zamolbi posla...da jednostavno...izgubio sam volju.” (Vinko)

Sudionici s iskustvom aktivnog traženja posla ukazuju na **spremnost na prihvaćanje različitih vrsta poslova** te iskazuju da **posjeduju određena znanja i vještine za njihovo obavljanje** kao što je vidljivo i iz izdvojenih odgovora tri sudionika istraživanja:

“Radio bi bilo šta. Nisam izbirljiv i kad se uhvatim u ruke s nekim poslom koji prvi put radim naučim ga vrlo brzo i nije mi ništa problem. Radio sam i u pekari i na građevini i kao stolar nešto kratko i maler i svašta nešto.” (Vedran)

“Imam par prijatelja koji rade po picerijama pa sam im ostavio svoj broj: “bilo što da uleti, zovite me!”. Čim stane kiša, kažem, obilazit ću pizzerije i pitat je li treba šta raditi, ostaviti svoj broj jer posao mi stvarno treba.” (Toni)

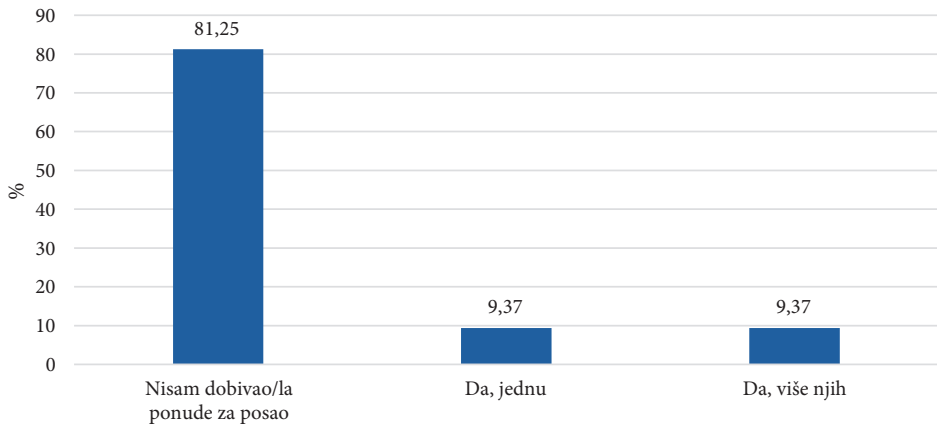
“Od prodaje sam prije živjela, ja sam imala i svoju trafiku i svoju firmu, isto vrt. Dobro, kad sam bila mlađa, onda sam bila u Italiji kao bejbisiter, jer sam rođena u Italiji, znači, jezik mi ide. Frizer mogu biti, govorim vam, po kućama, honorarno mogu, to je opet jedna zarada.” (Adrijana)

Nadalje, sudionici kvalitativnog dijela istraživanja su i ukazali na problem koliko im **nedostatak financijskih sredstava za osnovne potrebe** (npr. bon za mobitel) može predstavljati prepreku pri traženju posla:

“Sad se suočavam s nekim problemima s kojima ljudi, koji normalno žive, se ne suočavaju. Ne mogu shvatiti. Kaže “nazovi me”. Kako ću te nazvati kad nemam kune na mobitelu? Ja da bi nazvao za posao, ja moram ići barem jedno dva dana skupljati boce da bi si skupio nešto love tako da je, ono... moj nekakav dan teško je objasniti nekome tko nije bio u takvoj situaciji.” (Nikola)

“Jedino me brine šta nemam novaca. U takvoj sam situaciji kad razmišljam “nemam što izgubiti”. Ne znam kako bi se postavio s tim ljudima? Taj čovjek, koji će sa mnom doći na razgovor – da li da kažem da nemam love ili ne, jer ako mu ne kažem onda sam pod pritiskom. Što sad? Ako ništa drugo, trebat će mi za put; ako mu kažem onda sam pitanje što će misliti o meni.” (Martin)

Podatak o tome da **81,2% sudionika nije dobivalo ponudu za posao** također jednim dijelom ocrtava nedostatnu integraciju na tržište rada osoba koje su u statusu beskućnika. Povezano s prethodno navedenim rezultatima koji upućuju na nedostatnu aktivnost sudionika i u drugim oblicima dobrovoljnog ili neformalnog rada može se prepoznati svojevrsan rizik od ekonomske isključenosti, a posredno i socijalne isključenosti.

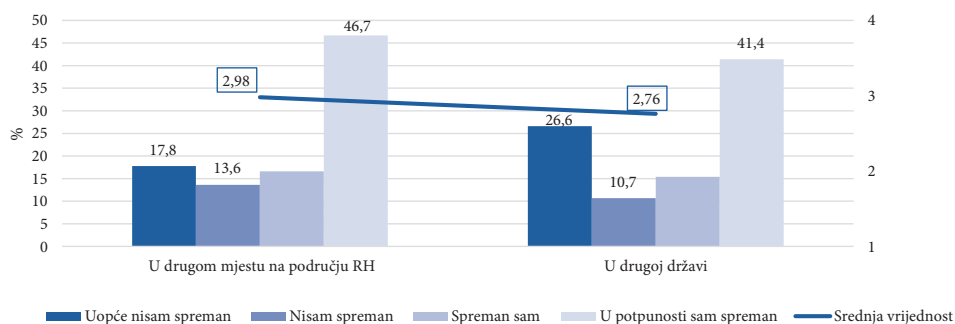
Slika 25. Odbijanje prilika ili ponuda za posao

Također, analiza razloga odbijanja ponuđenih ponuda za poslove (N=30) ukazuje na njihovu raznolikost u pogledu prisutnosti **s jedne strane individualnih razloga** (npr. zdravstveno stanje, nedostatna razina obrazovanja), te razloga koji se odnose na **obilježja radnog mjesta** koja im u tom pogledu nisu bila prihvatljiva (npr. uvjeti rada nisu bili zadovoljavajući, posao je bio slabo plaćen i sl.).

S ciljem stjecanja uvida u potrebe beskućnika u pogledu pojedinih obilježja radnog mjesta koja oni smatraju primjerenim ili dostatnim za podmirenje njihovih potreba, istraživanjem se provjerio i minimalni iznos neto mjesečne plaće za koju bi sudionici pristali raditi. **Prosječna minimalna visina plaće za koju bi pristali raditi iznosila je 3 733 kn** (SD=1179, 89) dok se raspon visine iznosa kretao između 1 500 do 8 000 kn. Također, rezultati su pokazali statistički značajne razlike prema spolu u visini iznosa neto mjesečne plaće za koju bi sudionici pristali raditi ($t=10,25$; $df=264$; $p<0,05$) budući da su **muškarci (M= 3 811 kn) u prosjeku iskazivali veći minimalni iznos neto mjesečne plaće za koju bi pristali raditi** u odnosu na ženske sudionice (3 071 kn). Rezultati ujedno upućuju na regionalne razlike u pogledu visine iznosa neto mjesečne plaće za koju bi sudionici pristali raditi ($t=12,51$; $df=263$; $p<0,05$), s obzirom na to da su **sudionici iz Grada Zagreba iskazivali veći iznos minimalne mjesečne plaće (M=4 100 kn)** u odnosu na sudionike iz ostatka Hrvatske (M=3 416 kn).

Također, kao jedan od pokazatelja motivacije za pronalaskom posla koristila se spremnost sudionika da prihvate posao ako im se za to ukaže prilika. Nezaposleni sudionici navode kako bi bili spremni otići u drugo mjesto na području RH ili u drugu državu kad bi im se ukazala prilika za zaposlenje. Pri tome su se pokazale statistički značajne razlike između muškaraca i žena ($t=8,25$; $df=263$; $p<0,05$) pri čemu su **muškarci u prosjeku iskazivali veću spremnost za rad u drugoj državi (M=2,85; SD=1,31)** u odnosu na žene (M=2,19; SD=1,31).

Slika 26. Spremnost prihvaćanja posla



Obilježja zaposlenosti

Iako međunarodna istraživanja ukazuju na puno veći udio osoba u statusu beskućnika koji su trenutno zaposleni, kao što je prethodno istaknuto dobivene nalaze neophodno je sagledati i u okviru obilježja tržišta rada, ali i aktivnih mjera zapošljavanja. Slično navode i drugi autori (Graham i sur., 2010.; Lee, 2006.; Matsuba i sur., 2008.) ističući da iako istraživanja upućuju na velik broj individualnih čimbenika koje treba adresirati u vulnerabilnim populacijama kod kojih je zabilježen problem u zadržavanju zaposlenja, postoje i različiti strukturalni čimbenici od kojih su neki povezani s obilježjima i strukturom tržišta rada.

Budući da je u ovom istraživanju sudjelovalo tek 3,2% zaposlenih osoba u nastavku slijedi narativni opis obilježja njihova radnog statusa i kvalitete poslova na kojima su zaposleni.

Među sudionicima koji su trenutno zaposleni, polovina ih radi manje od 6 mjeseci. Najveći udio trenutno zaposlenih ima sklopljen ugovor na određeno vrijeme te navodi kako ne bi htjeli mijenjati posao, ali bi voljeli imati dodatni posao, što neizravno može upućivati na poslove s niskim primanjima. Slično navode Snow i Anderson (1993.) ističući da se osobe u statusu beskućnika često zapošljavaju na niskokvalificiranim poslovima ili onim s niskim primanjima. Isti autori navode da neusklađenost između dostupnih poslova na tržištu rada i traženih vještina često nadilaze znanja i vještine osobe u statusu beskućnika što također predstavlja jedan od čimbenika njihove teže zapošljivosti. Kao načine pronalaska posla sudionici ovog istraživanja su naveli informiranje ili upućivanje od člana obitelji ili rođaka, ili preko Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

Sumarno, rezultati jasno upućuju na potrebu za aktivnijim i učestalijim uključivanjem u edukacije ili druge oblike profesionalnog usavršavanja kako bi se osobama u statusu beskućnika povećale šanse na tržištu rada što je u skladu i sa drugim autorima (npr. Lei Lei, 2013.). Dakle, jedan od načina povećanja njihove zapošljivosti je

i sudjelovanje u edukacijama o različitim komunikacijskim vještinama i načinima prezentiranja pri traženju posla. Izuzev konkretnih usluga usmjerenih na same korisnike nužno je u skladu s prije iznesenim i dodatno raditi na senzibilizaciji poslodavaca.

4.4. Subjektivna kvaliteta života beskućnika

Oko toga što se smatra pod pojmom kvalitete života postoje različita stajališta, jednako kao i kod definiranja siromaštva ili beskućništva. Naime, postoji niz teorija, pa posljedično i mjernih instrumenata koji mjere kvalitetu života. Jedna od najčešće citiranih definicija kvalitete života je ona Svjetske zdravstvene organizacije u kojoj se navodi da je kvaliteta života percepcija pozicije pojedinca u specifičnom kulturološkom, društvenom te okolinskom kontekstu (Svjetska zdravstvena organizacija, 1998.). Fahey i sur. (2004.) navode da se kvaliteta života vrlo često povezuje sa životnim standardom. Donedavno su glavni socijalni indikatori bile razne objektivne mjere, kao što su bruto nacionalni dohodak, razni brojevi pokazatelji zaposlenosti, i sl. Pokazalo se da objektivne mjere, kao što je socio-ekonomski status nisu dovoljne u objašnjenju kvalitete života te da je nužno uključiti i subjektivnu procjenu. Objektivne mjere su normativni pokazatelji stvarnosti dok se subjektivnim mjerama ukazuje na razlike pojedinaca u opažanju i doživljavanju stvarnih uvjeta života. Cummins (1997.; 2000.), autor koji je ostavio značajan trag u razumijevanju koncepta kvalitete života, definira kvalitetu života multidimenzionalno. Pritom razlikuje objektivnu i subjektivnu dimenziju. Subjektivna kvaliteta života uključuje sedam aspekata: 1. zdravlje, 2. emocionalnu dobrobit, 3. materijalno blagostanje, 4. bliske odnose s drugim ljudima (obitelj, prijatelji, partner, važne osobe), 5. produktivnost, 6. društvenu zajednicu i 7. sigurnost. Objektivna komponenta uključuje kulturalno relevantne mjere objektivnog blagostanja (Best i Cummins, 2000., prema Vuletić i Misajon, 2011.). On također navodi da se poboljšanjem loših socijalnih uvjeta povećava i subjektivna procjena kvalitete života, ali se na određenoj razini ta povezanost gubi. Dakle, značajna povezanost subjektivnih i objektivnih pokazatelja nalazi se u situacijama siromaštva i bijede, kada osnovne životne potrebe nisu zadovoljene, a poboljšanjem objektivnih životnih uvjeta, na određenoj razini, ta povezanost nestaje. S druge strane istraživanje Družić Ljubotina (2012b.) o subjektivnoj kvaliteti života siromašnih osoba i zaposlenih osoba različitog materijalnog statusa pokazuje kako postoji značajna linearna povezanost između materijalnog statusa i subjektivnog doživljaja kvalitete života. To znači da se zadovoljstvo životom povećava s rastom materijalnog statusa sudionika.

Istraživanja o kvaliteti života beskućnika u Hrvatskoj do sada nije bilo. U svjetskim razmjerima postoji značajan broj istraživanja i literature koja se fokusira na fizičko zdravlje, zloupotrebu droga i probleme mentalnog zdravlja kod beskućnika,

dok je relativno malo istraživanja usmjereno na subjektivnu kvalitetu života. No, upravo subjektivna procjena zadovoljstva u pojedinim aspektima života može biti od koristi istraživačima, pružateljima usluga i kreatorima socijalnih politika u evaluaciji učinkovitosti intervencija koje su usmjerene ka poboljšanju kvalitete života beskućnika (Hublej i sur., 2014.).

Stoga smo našim istraživanjem željeli utvrditi na koji način je povezana objektivna kvaliteta života beskućnika, koja podrazumijeva nemogućnost zadovoljenja osnovnih životnih potreba, sa subjektivnim doživljajem, odnosno zadovoljstvom pojedinim aspektima života ovih korisnika.

U nastavku će biti prikazani deskriptivni rezultati na Upitniku kvalitete života MANSA (Priebe i sur., 1999.) kojim je mjerena subjektivna kvaliteta života. Upitnik se sastoji od 16 pitanja od kojih se 12 procjenjuje na skali Likertovog tipa od 7 stupnjeva, pri čemu 1 znači "ne može biti gore", a 7 "ne može biti bolje", a na četiri pitanja su ponuđeni odgovori *da* i *ne*.

Tablica 4. *Stupanj zadovoljstva pojedinim aspektima kvalitete života*

Stupanj zadovoljstva	N	Min	Max	M	SD
Smještaj	264	1	7	4,81	1,67
Osobna sigurnost	265	1	7	4,76	1,60
Psihičko zdravlje	265	1	7	4,62	1,74
Ljudi s kojima živi/status samca	262	1	7	4,22	1,65
Tjelesno zdravlje	265	1	7	3,89	1,84
Kvaliteta i broj prijateljstava	263	1	7	3,70	1,85
Aktivnosti u slobodno vrijeme	262	1	7	3,66	1,73
Sadašnji život u cjelini	265	1	7	3,50	1,60
Ljubavni život	263	1	7	3,13	1,97
Odnosi s obitelji	262	1	7	3,06	1,89
Radni status	263	1	7	2,51	1,54
Financijska situacija	261	1	7	2,00	1,36

Promatramo li stupanj zadovoljstva pojedinim aspektima života kod beskućnika (Tablica 3.), možemo ga prema prosječnim ocjenama podijeliti u četiri bloka.

Prvi blok čine tri aspekta kvalitete života kojima su **beskućnici najzadovoljniji**, pri čemu je prevladavajuća prosječna ocjena bliža ocjeni 5 (pretežno zadovoljan). To su: **smještaj**, **osobna sigurnost** i **psihičko zdravlje**. S obzirom na to da se radi

o beskućnicima, može biti zanimljivo da su upravo najzadovoljniji smještajem. Radi se primarno o osobama korisnicima privremenog smještaja u prihvatilištima i prenoćištima, koja im nude krov nad glavom i osnovne infrastrukturne elemente potrebne za prihvatljiv smještaj. Mnogi beskućnici su prije odlaska na privremeni smještaj u prihvatilište ili prenoćište iskusili život kratkotrajne ili dugotrajne epizode života na ulici, u neadekvatnim uvjetima za stanovanje, ruševinama, napuštenim objektima. Njihova primarna potreba jest upravo potreba za krovom nad glavom, relativno primjerenim smještajem, što im današnja prihvatilišta i prenoćišta u Hrvatskoj pružaju. Stoga ne iznenađuje da su upravo ovim aspektom najzadovoljniji. Nakon toga slijedi zadovoljstvo sigurnošću. Naime, život u svojevrsnoj instituciji, kao što je prihvatilište ili prenoćište, podrazumijeva određenu sigurnost koja proizlazi iz standarda kvalitete ustanova koji trebaju biti zadovoljeni, a odnose se i na sigurnost. Život na ulici, bez krova nad glavom ili u nesigurnim uvjetima stanovanja (primjerice žrtve nasilja) donosili su često osjećaj nesigurnosti i izloženosti mnogim nepovoljnim uvjetima, o kojima su neki beskućnici svjedočili u intervjuima koje smo proveli s njima. Stoga je osjećaj sigurnosti nešto što ovi ljudi, upravo zbog svojih prethodnih iskustava života bez krova nad glavom, posebno visoko procjenjuju u odnosu na ostale aspekte života. Ako ova dva aspekta usporedimo s istraživanjem Družić Ljubotina (2012b.) kojeg je provela s korisnicima pomoći za uzdržavanje (današnje minimalne zajamčene naknade) i populacijom zaposlenih osoba različitog materijalnog statusa (niski, srednji i visoki) zanimljivo je uočiti kako su beskućnici zadovoljniji od korisnika pomoći za uzdržavanje i s obzirom na smještaj i sigurnost. Naime, korisnici pomoći za uzdržavanje su zadovoljstvo smještajem procijenili prosječnom ocjenom $M=3,49$, a sigurnost ocjenom $M=4,12$. Možda na prvi pogled ova činjenica može iznenaditi, no uspoređujući uvjete stanovanja između osoba koje nisu beskućnici, ali su značajno siromašni s obzirom na to da primaju pomoć za uzdržavanje te beskućnika, možemo zaključiti da mnogi korisnici pomoći za uzdržavanje žive u neadekvatnim stambenim uvjetima. Nerijetko se radi o podrumskim ili tavanskim stanovima, trošnim kućama ili podstanarskim sobicama koje velikim dijelom nemaju osnovnu infrastrukturu potrebnu za adekvatno stanovanje. Radi se često o vlažnim prostorima, bez kupaoalice, ponekad i grijanja. S druge strane, u današnje vrijeme, kao što smo već spomenuli, prihvatilišta i prenoćišta imaju solidan standard što se tiče kvalitete objekata i osnovne infrastrukture. Treći aspekt kojim su beskućnici uglavnom zadovoljni jest njihovo psihičko zdravlje. Zadovoljstvo psihičkim zdravljem procjenjuju prosječnom ocjenom $M=4,62$ što je u usporedbi s korisnicima pomoći za uzdržavanje, iz prije spomenutog istraživanja o kvaliteti života ponovo nešto više ($M=4,31$) (Družić Ljubotina, 2012b.). Naime, ne možemo tvrditi da je riječ o značajnoj razlici, no, promatramo li procjenu, iz istog prijašnjeg istraživanja, osoba koje su zaposlene i različitog su materijalnog statusa, možemo uočiti da

su korisnici pomoći za uzdržavanje značajno nezadovoljniji svojim mentalnim zdravljem u odnosu na sve ostale zaposlene sudionike, koji se međusobno ne razlikuju. Ovaj nalaz je u skladu s mnogim istraživanjima koja posebno ističu teškoće mentalnog zdravlja kod osoba koje žive u uvjetima siromaštva. Tako primjerice istraživanje Ross i Van Willigen (1997.) ukazuju da se osobe višeg obrazovnog statusa, koje su ujedno i višeg materijalnog statusa, suočavaju u manjoj mjeri s emocionalnim teškoćama, kao što su depresija, anksioznost i bijes. Na aspekte tjelesnog i psihičkog zdravlja više ćemo se osvrnuti u nastavku u dijelu koji će biti posvećen zdravstvenim aspektima.

Drugi blok čine aspekti kvalitete života kojima su **beskućnici relativno zadovoljni**, odnosno za koje su prosječno iskazivali da njima nisu niti zadovoljni niti nezadovoljni. Ti aspekti se odnose na zadovoljstvo: **ljudima s kojima žive/statusom samca, tjelesnim zdravljem, kvalitetom i brojem prijateljstava, aktivnostima u slobodno vrijeme te cjelokupnim životom danas**. Osvrnemo li se na najviše rangiranu tvrdnju u ovom bloku, možemo zaključiti da su relativno zadovoljni svojom socijalnom okolinom, što se prije svega odnosi na ostale beskućnike s kojima žive u prihvatilištima i prenoćištima. Također, aspekt koji se jednako tako odnosi na socijalnu okolinu, a to je zadovoljstvo kvalitetom i brojem prijateljstava, pokazuje relativno (ne)zadovoljstvo. Uspoređujući ponovo ove rezultate s procjenama osoba koje su korisnici pomoći za uzdržavanje iz istraživanja Družić Ljubotina (2012b.), vidljivo je da postoje određene razlike. Naime, beskućnici su manje zadovoljni aspektima koji se odnose na socijalnu okolinu. S druge strane, beskućnici procjenjuju nešto višim zadovoljstvo tjelesnim zdravljem i općenito zadovoljstvo životom, dok su podjednako (ne)zadovoljni slobodnim vremenom. U istraživanju Družić Ljubotina (2012b.) pokazalo se da korisnici socijalne pomoći procjenjuju svoje opće zadovoljstvo životom prosječnom ocjenom $M=2,84$, što bi značilo da su “pretežno nezadovoljni”. Zaposlene osobe niskog materijalnog statusa procjenjuju ovaj aspekt ocjenom $M=3,97$, što je za više od jedne cijele ocjene u odnosu na korisnike pomoći za uzdržavanje, a pola ocjene više od beskućnika, i što uglavnom znači da su većinom “i zadovoljni i nezadovoljni”. Osobe srednjeg materijalnog statusa procjenjuju svoje životno zadovoljstvo ocjenom $M=4,71$, što ukazuje da su “pretežno zadovoljni”. Na kraju, osobe visokog materijalnog statusa iskazuju najveće zadovoljstvo svojim sadašnjim životom i procjenjuju ga prosječnom ocjenom $M=5,25$, što bi značilo da su u prosjeku “pretežno zadovoljni” ili “vrlo zadovoljni”. Pokazalo se da su razlike na ovoj komponenti kvalitete života značajne između svih podskupina.

Ako se osvrnemo na zadovoljstvo i psihičkim i tjelesnim zdravljem možemo vidjeti da nije iskazano osobito nezadovoljstvo. Kao i u istraživanju Družić Ljubotina (2012b.) pokazalo se da su osobe koje žive u uvjetima siromaštva zadovoljnije psihičkim nego tjelesnim zdravljem. U spomenutom istraživanju, iako su korisnici pomoći za uzdržavanje bili zadovoljniji mentalnim nego tjelesnim zdravljem, pokazalo se

da su ljudi koji žive u siromaštvu značajno nezadovoljniji svojim mentalnim i tjelesnim zdravljem u odnosu na sve ostale sudionike različitog materijalnog statusa, koji se međusobno nisu razlikovali. Ovdje se nameće pitanje je li narušeno tjelesno ili mentalno zdravlje jednim od uzroka njihovog materijalnog statusa, s obzirom na nemogućnost rada ili se siromaštvo i uvjeti života u siromaštvu odrazilo i na njihovo tjelesno zdravlje? Istraživanje Galić, Maslić Seršić i Šverka (2006.) ukazuje na povezanost psihičkog i fizičkog zdravlja s objektivnom i subjektivnom financijskom deprivacijom, pri čemu zaključuju da postoje snažne indicije da niski prihodi i doživljena financijska deprivacija vode k lošem zdravlju. Adler i sur. (2000.) pronalaze da su fizički i psihološki aspekti zdravlja, kao što su određeni načini suočavanja sa stresom, razina stresa, fizičko zdravlje i pesimizam više u korelaciji sa subjektivnim doživljajem, tj. percepcijom vlastitog socioekonomskog statusa, nego sa objektivnim pokazateljima socioekonomskog statusa. Istraživanje Hrvatskog Caritasa i Centra za promicanje socijalnog nauka Crkve o siromaštvu u Hrvatskoj ipak pokazuje da čak u 43% siromašnih kućanstava kućedomaćin ili drugi članovi kućanstva imaju ozbiljnih zdravstvenih poteškoća (Šućur, 2006.).

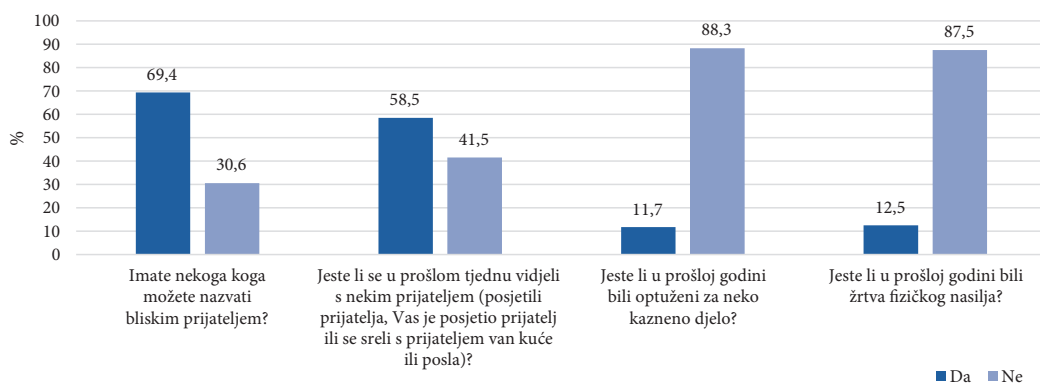
Treći blok čine aspekti života koji se odnose na: **ljubavni život, odnose s obitelji i zadovoljstvo radnim statusom**. Prosječne ocjene na ovim aspektima ukazuju na **pretežno nezadovoljstvo** kod beskućnika. Ovaj podatak o tome kako su beskućnici vrlo nezadovoljni odnosima s obitelji provlači se kao svojevrsni *lajtmotiv* ovog istraživanja. Ljubavni život i odnosi s obitelji su, kao što je poznato, aspekti koji predstavljaju "slabe karike" u životima beskućnika. Oni se odnose na neformalne oblike socijalne podrške, koji kod prosječne populacije predstavljaju uglavnom vrlo sigurnu zaštitnu mrežu. Primjerice, istraživanje koje je proveo Institut "Ivo Pilar" o subjektivnoj kvaliteti života u Hrvatskoj (Kaliterna Lipovčan i Prizmić-Larsen, 2006.) pokazalo je da su hrvatski građani najzadovoljniji odnosima s obitelji i prijateljima, zatim prihvaćenošću od društva i fizičkom sigurnosti, nakon toga zdravljem i životnim postignućem, te budućnošću. Najmanje zadovoljstvo također je izraženo vlastitim životnim standardom i materijalnim statusom. Analizirajući različite studije o kvaliteti života Evans i Huxley (2002.) zaključuju da su ljudi općenito najviše zadovoljni obiteljskim, a najmanje financijskim aspektom svog života. Fahey i suradnici (2004.) ovu činjenicu objašnjavaju time da ljudi imaju osjećaj veće kontrole unutar svojeg privatnog života u odnosu na tzv. javnu sferu života nad kojom je češće nemaju. Istraživanje Ross i Van Willigen (1997.) pokazuje da viša razina obrazovanja, koju u prosjeku prati i viši materijalni status, doprinosi većem zadovoljstvu poslom i materijalnim uvjetima života, ali ne doprinosi značajno zadovoljstvu brakom i socijalnoj podršci. Također, u istraživanju Družić Ljubotina (2012b.) pokazalo se da su svi sudionici, bez obzira na materijalni status najzadovoljniji upravo odnosima u obitelji. O tome će biti više riječi u poglavlju o socijalnoj podršci gdje će se obitelj ponovo pokazati jednom od najtanjih veza u životu beskućnika. Očito je da u

populaciji beskućnika primarne veze na koje se većina ljudi najviše oslanja i kojima je najzadovoljnija, nisu snažne i predstavljaju jedan od aspekata s kojim su najmanje zadovoljni u životu. Nadalje, očekivano, beskućnici nezadovoljstvo iskazuju svojim radnim statusom ($M=2,51$), pri čemu je u usporedbi s korisnicima pomoći za uzdržavanje razina nezadovoljstva nešto niža. Naime, korisnici pomoći za uzdržavanje su uglavnom navodili da su “vrlo nezadovoljni” svojim radnim statusom odnosno nezaposlenošću.

Na kraju, jednako tako očekivano, beskućnici iskazuju **najveće nezadovoljstvo** svojom **financijskom situacijom** ($M=2,00$). Nije potrebno obrazlagati zbog čega je tome tako, s obzirom na to da ih upravo nepovoljan financijski status definira kao kategoriju korisnika unutar sustava socijalne skrbi. Uspoređujući ovaj rezultat s nalazima iz istraživanja Družić Ljubotina (2012b.) vidljivo je da su od svih ponuđenih aspekata koji tvore koncept kvalitete života, korisnici socijalne pomoći ($M=2,09$), te zaposleni niskog ($M=3,17$) i srednjeg materijalnog statusa ($M=4,08$) najmanje zadovoljni svojom financijskom situacijom. Očekivano, razina nezadovoljstva je različita te je ono veće što je niži materijalni status. S druge strane, ljudi visokog materijalnog statusa najmanje su zadovoljni aktivnostima u slobodno vrijeme ($M=4,55$), što može ukazivati na činjenicu da ga zbog radnog života nemaju onoliko koliko bi željeli.

U okviru istog upitnika sudionicima su bila ponuđena četiri pitanja na koja su odgovarali s *da* ili *ne*, a autori skale nazivaju ih objektivnim aspektima kvalitete života jer daju odgovor na neke činjenice.

Slika 27. Objektivni aspekti kvalitete života



Rezultati odgovora na pitanje “**Imate li nekoga koga možete nazvati bliskim prijateljem?**” pokazuju da je **potvrдно odgovorilo 69,4% beskućnika**. U istraživanju Družić Ljubotina (2012b.) se pokazalo da je potvrдно odgovorilo 75% korisnika socijalne pomoći, 89,3% zaposlenih niskog materijalnog statusa, 95,3% zaposlenih srednjeg materijalnog statusa, te 97,9% ljudi visokog materijalnog statusa. Pritom

su utvrđene značajne razlike među ovim skupinama. Dakle, u odnosu na korisnike pomoći za uzdržavanje, beskućnici u nešto manjoj mjeri procjenjuju da imaju bliskog prijatelja. No, možemo li na osnovi toga zaključiti da su beskućnici, ali i korisnici pomoći za uzdržavanje, uskraćeni zbog svog materijalnog statusa i u socijalnim odnosima? Kao što je poznato, socijalna isključenost je jedan od popratnih čimbenika koji oblikuju siromaštvo, što podrazumijeva između ostalog slabiju socijalnu mrežu (Pringle i Walsh, 1999.; Dean, 1991.; Choffe, 2001., prema Šućur, 2004.). Na tragu toga možemo konstatirati da se taj nalaz pokazao i u ovom istraživanju, ali sa stanovitom zadržkom s obzirom na relativno visok postotak beskućnika koji procjenjuju da imaju bliskog prijatelja.

Nadalje, slijedi pitanje **“Jeste li se u prošlom tjednu vidjeli s nekim prijateljem (posjetili prijatelja, Vas je posjetio prijatelj ili se sreli s prijateljem van kuće ili posla)?”**. Na ovo pitanje **potvrдно je odgovorilo 58,5% beskućnika**. Ovaj podatak, ako ga uspoređujemo s drugim istraživanjima, može ukazivati na relativno velik broj onih koji nemaju redovite socijalne kontakte. Naime istraživanje Družić Ljubotina (2012b.) je pokazalo da je na ovo pitanje potvrдно odgovorilo 73,1% korisnika pomoći za uzdržavanje, 79,8% zaposlenih niskog materijalnog statusa, 85% zaposlenih srednjeg materijalnog statusa i 87,7% zaposlenih visokog materijalnog statusa. Dakle, i u ovom slučaju je vidljivo da postotak potvrđnih odgovora raste u skladu s visinom materijalnog statusa. Ovaj nalaz, kada govorimo o beskućnicima, može se povezati s prethodnom procjenom o (ne)zadovoljstvu aspektom prijateljstva, gdje se pokazalo da su beskućnici nezadovoljniji ovim aspektom u odnosu na korisnike pomoći za uzdržavanje. To je u skladu i s prethodnim pitanjima iz ovog upitnika gdje su iskazali relativno nezadovoljstvo svojom socijalnom okolinom (obitelj, partnerski odnosi, prijateljstvo) pri čemu iskazuju veće nezadovoljstvo ovim aspektima u odnosu na korisnike socijalne pomoći iz istraživanja Družić Ljubotina (2012b.). Ovim nalazima je potvrđena visoka razina krhkih primarnih socijalnih veza, koje se odražavaju na posebno nepovoljan položaj ovih ljudi.

Na pitanja “Jeste li u prošloj godini bili optuženi za neko kazneno djelo?” i “Jeste li u prošloj godini bili žrtva fizičkog nasilja?” rezultati su pokazali sljedeće. Na prvo od ova dva navedena pitanja potvrдно je odgovorilo **11,7% beskućnika**, a na drugo njih 12,5%. Kada se osvrnemo na prvo pitanje, koje se odnosi na **počinjenje kaznenog djela**, vidljivo je da je gotovo svaki 10 sudionik ovog istraživanja optužen za počinjenje nekog kaznenog djela. Ovaj podatak se može lako povezati sa strukturom beskućnika, pri čemu jedan zamjetan broj njih ima kriminalnu prošlost i probleme sa zakonom (O’Sullivan, 2012.; Bence i Udvarhelyi, 2013.; Gaetz, 2013.; Udvarhelyi, 2014.). Poznato je da je jedan od rizičnih čimbenika za beskućništvo povijest institucionalizacije, što se odnosi i na penalne ustanove. Tako je, u istraživanju s 200 beskućnika provedenim u Grčkoj 2006. godine, ustanovljeno da je čak 25% beskućnika bilo u zatvoru i to u prosjeku 29 mjeseci” (KLIMAKA, 2006.). Najčešća

kriminalna djela zbog kojih su bili smješteni u zatvor bila su vezana uz pljačku i krađe. Udio zatvorenika u populaciji beskućnika je značajno veći nego u odnosu na opću populaciju. Ako usporedimo beskućnike sa sudionicima iz istraživanja Družić Ljubotina (2012b.) jasno je da postoje zamjetne razlike. Naime, da su bili optuženi u protekloj godini za neko kazneno djelo, potvrdno je odgovorilo 3,6% korisnika socijalne pomoći, 0,8% osoba s niskim primanjima, 1,9% osoba sa srednjim primanjima, te niti jedna osoba visokog materijalnog statusa. S druge strane, na pitanje jesu li bili **žrtvama fizičkog zlostavljanja** u prošlih godinu dana potvrdno je odgovorilo **12,5% beskućnika**. Ovakav nalaz ne iznenađuje, jer mnoga istraživanja, ali i praksa, svjedoče o relativno značajnoj zastupljenosti žrtava nasilja među onima koji su u statusu beskućnika (Šikić Mićanović, 2012.; Meinbresse i sur., 2014.). Kao što je spomenuto u uvodnom poglavlju ove knjige, mnoge osobe, osobito žene, koje su se zatekle u statusu beskućnica bile su žrtvama nasilja (Tutty i sur., 2014.; Huey, 2016.; Meyer, 2016.). Ovaj postotak je dvostruko manji u odnosu na nalaze istraživanja Družić Ljubotina (2012b.). Naime, tamo se pokazalo da je žrtvom fizičkog zlostavljanja u prošlih godinu dana bilo 6% korisnika socijalne pomoći, 2,5% zaposlenih niskog materijalnog statusa, 1,9% srednjeg statusa i 2,7% visokog materijalnog statusa. Provjerili smo jesu li žene u našem istraživanju češće od muškaraca bile žrtve fizičkog nasilja i pokazalo se da nema statističkih značajnih razlika prema spolu ($\chi^2=3,22$; $df=1$; $p>0,05$).

Dodatnim analizama smo provjerili razlikuju li se beskućnici koji su u tom statusu samo jednom u odnosu na one koji su bili višekратно u statusu beskućnika. Pokazalo se da su oni koji su **u statusu beskućnika bili više puta značajno manje zadovoljni: prijateljstvima** ($t=4,15$; $df=263$; $p<0,01$), **smještajem** ($t=3,78$; $df=264$; $p<0,01$), **sigurnošću** ($t=2,30$; $df=262$; $p<0,01$), **tjelesnim** ($t=4,98$; $df=263$; $p<0,01$) i **psihičkim zdravljem** ($t=3,72$; $df=261$; $p<0,01$). Ako ovu kategoriju beskućnika koji su u nekoliko navrata ulazili i izlazili iz statusa beskućnika promatramo iz vizure tzv. kroničnog beskućništva, tada su ovakvi nalazi očekivani. Naime, pokazalo se u brojnim svjetskim istraživanjima da osobe koje žive u kroničnom beskućništvu imaju slabije socijalne veze, češće žive u neadekvatnom smještaju te su stoga i izložene nesigurnijim uvjetima života i imaju značajno narušeno zdravlje (Burt i Wilkins, 2012.; Tsai i sur., 2013.; Perl i Bagalman, 2015.).

Tablica 5. Opća procjena kvalitete života beskućnika

	N	M	SD	Min	Max
Opća procjena kvalitete života	263	3,75	1,34	1	7

Prosječna ocjena svih čestica na Upitniku kvalitete života MANSA, koja ukazuje na opću **procjenu kvalitete života beskućnika iznosi M=3,75**. S obzirom na

to da je minimalna ocjena u procjeni zadovoljstva 1, a maksimalna 7, možemo zaključiti da su beskućnici **nešto više nezadovoljni nego zadovoljni kvalitetom svog života**.

Uspoređujući ovaj rezultat opće procjene kvalitete života ponovo sa sudionicima istraživanja Družić Ljubotina (2012b.), možemo ustanoviti da su beskućnici gotovo jednako (ne)zadovoljni općenito kvalitetom života kao i korisnici pomoći za uzdržavanje ($M=3,73$). Dakle, iako su u nekim segmentima korisnici pomoći za uzdržavanje bili zadovoljniji u odnosu na beskućnike, ali i obrnuto, zbrojem svih aspekata kvalitete života, prosječno zadovoljstvo je jednako. No, situacija je drugačija kod zaposlenih osoba različitog materijalnog statusa. Tako je prosječna ocjena kvalitete života kod zaposlenih niskog materijalnog statusa $M=4,48$, osoba srednjeg materijalnog statusa $M=4,93$ te visokog materijalnog statusa $M=5,25$. Iz ovih nalaza je razvidno da subjektivno zadovoljstvo kvalitetom života prati visinu materijalnog statusa te je ustanovljeno da se radi o značajnim razlikama između sve četiri skupine. Prosječna ocjena zadovoljstva životom svih sudionika u istraživanju Družić Ljubotina (2012b.) je $M=4,62$, što ukazuje na pretežno zadovoljstvo. Ovaj rezultat je nešto niži od prosječnog rezultata iz istraživanja na općoj populaciji u Hrvatskoj ($M=4,96$) koje je provedeno unutar međunarodnog istraživačkog projekta STOP (Žigrović, 2007.) u sklopu kojeg se također kvaliteta života mjerila MANSA upitnikom. No, radilo se o drugačijoj vrsti uzroka s obzirom da je u istraživanju Družić Ljubotina (2012b.) bio značajno zastupljen udio siromašnih (značajnije nego u općoj populaciji) te i tome treba pripisati nešto niži rezultat.

Na kraju, iz prethodno prikazanih podataka vidljivo je da je materijalni status vrlo jasno povezan s različitim aspektima kvalitete života. Kod beskućnika je u nekim aspektima izraženije nezadovoljstvo, u odnosu na prije navedeno istraživanje s osobama koje žive u uvjetima siromaštva, tako da su manje zadovoljni aspektima vezanim za socijalnu mrežu i bliske odnose. To još potvrđuje posebnu ranjivost ove populacije glede socijalne isključenosti. Oni značajno manje pronalaze uporište unutar obitelji i prijatelja, u odnosu na ostale osobe koje žive u uvjetima siromaštva.

S obzirom na zdravstveni aspekt u odnosu na ostale aspekte kvalitete života, iskazali su relativno zadovoljstvo. S druge strane, beskućnici se ubrajaju u populaciju rizičnog tjelesnog i mentalnog zdravlja. Stoga smo posebnu pozornost posvetili zdravstvenom aspektu koji ćemo prikazati u nastavku.

Zdravstveni status beskućnika

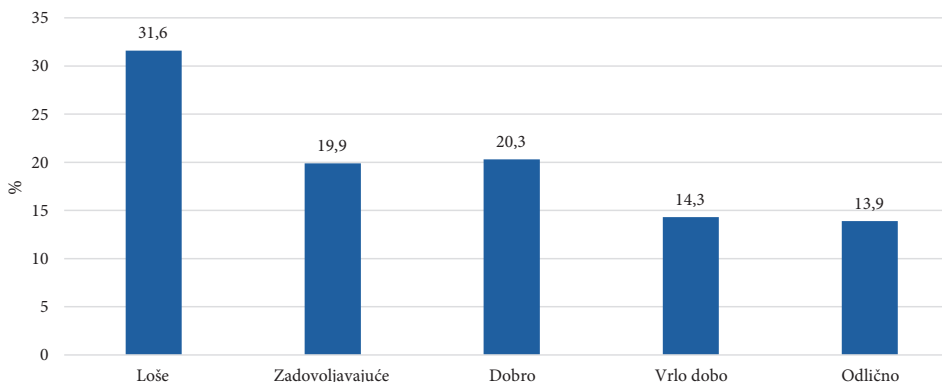
Poznato je da je siromaštvo povezano s lošijom kvalitetom tjelesnog i mentalnog zdravlja. To se osobito odnosi na život u ekstremnom siromaštvu, kao što je beskućništvo. Različita istraživanja (Benzeval, 1998.; Adler i sur., 2000.; McBride Murry i sur., 2002.; Santana, 2002.) ukazuju na povezanost psihičkog i fizičkog zdravlja

s objektivnom i subjektivnom financijskom deprivacijom odnosno siromaštvom. Osobe koje žive u uvjetima siromaštva izloženije su negativnim utjecajima kao što su: loši sanitarni uvjeti, nezdrava hrana ili veća pogodnost elementarnim nepogodama. Utjecaj siromaštva na zdravlje velikim je dijelom posredovan i prehranom, pri čemu oni koji žive u siromaštvu i pate od pothranjenosti razvijaju veću sklonost različitim bolestima, imaju manji kapacitet za učenje, izloženiji su rizicima iz okoline i osjetljiviji na njih (Kurjak, 2008.). Postoje različita mišljenja vezano uz uzročno posljedičnu vezu zdravlja i života u uvjetima siromaštva. Neki smatraju da ljudi imaju narušeno zdravlje uslijed loših materijalnih prilika, dok su drugi siromašni ili malo zarađuju zbog prijašnjih bolesti i narušenog zdravlja, te zato nisu u mogućnosti privređivati za život.

Beskućništvo je, kao ekstremna oblik siromaštva, dodatno podložno riziku narušenog tjelesnog i mentalnog zdravlja (Gray i sur., 2011.; Van Straaten i sur., 2016.). Različita istraživanja i podaci pokazuju da beskućnici imaju višu stopu akutnih i kroničnih bolesti, u odnosu na opću populaciju imaju višu stopu mortaliteta, češće pate od problema mentalnog zdravlja, te su češće izloženi nasilju i ovisnostima (Bagett i sur., 2010.; Teruya i sur., 2010.). Beskućnici su svakodnevno izloženi brojnim okolinjskim i psihosocijalnim stresorima u borbi za preživljavanje i zadovoljenje osnovnih životnih potreba. Takvi uvjeti života značajno utječu na tjelesno i psihičko zdravlje.

Stoga je beskućnicima bilo postavljeno nekoliko pitanja o njihovu zdravstvenom statusu, pri čemu su imali priliku općenito **procijeniti svoje zdravlje**, navesti **učestalost hospitalizacija u posljednjih godinu dana**, boluju li od **kroničnih tjelesnih ili psihičkih bolesti**, imaju li **osiguranu zdravstvenu skrb** te imaju li **iskustva s ovisnostima**.

Slika 28. Subjektivna procjena zdravlja



Iz Slike 28. je vidljivo da gotovo **trećina beskućnika procjenjuje svoje zdravlje lošim**, dok ih oko polovine zdravlje procjenjuje dobrim, vrlo dobrim ili odličnim.

Ovaj podatak je u skladu s, primjerice, procjenama unutar pojedinih prihvatilišta/prenoćišta, pri čemu se navodi da gotovo 50% beskućnika u prihvatilištu ima značajnije probleme sa zdravljem (Mlinar i Kozar, 2012.). U istraživanju UNICEF-a u kojem su sudjelovali roditelji predškolske djece koji žive u uvjetima siromaštva (Družić Ljubotina, 2015a.) pokazalo se da siromašni roditelji procjenjuju svoje zdravlje značajno lošijim od zaposlenih roditelja koji nisu u riziku od siromaštva. No, ako uspoređujemo udio odgovora između beskućnika i prethodno spomenutih siromašnih roditelja, korisnika pomoći za uzdržavanje, vidljiva je značajna razlika. Naime, beskućnici u značajno većoj mjeri svoje zdravlje procjenjuju lošijim u odnosu na roditelje predškolske djece koji žive u uvjetima siromaštva. Ujedno, u prethodno spomenutom istraživanju provedenom u Grčkoj (KLIMAKA, 2006.), beskućnici su imali priliku procijeniti različite aspekte svog života te se također pokazalo da ih preko polovine nije zadovoljno svojim zdravljem dok 46% njih navodi da ima zdravstvenih problema.

Sudionici u kvalitativnom dijelu istraživanja su također iskazali **promjene u zdravstvenom statusu** koje se većinom odnose na područje psihičkog zdravlja i koje se očituju u [promjenama ponašanja i raspoloženja](#):

“Kad sam sam u onoj prostoriji i... ne osjećam osjećaj sigurnosti, bojim se da mi netko ne bi unutra ušao; em nemam nikoga, em sam usamljen, em sam ponekad nervozan. I, koliko sam vidio, počelo me je pucati sve više i više na agresivu.” (Marin)

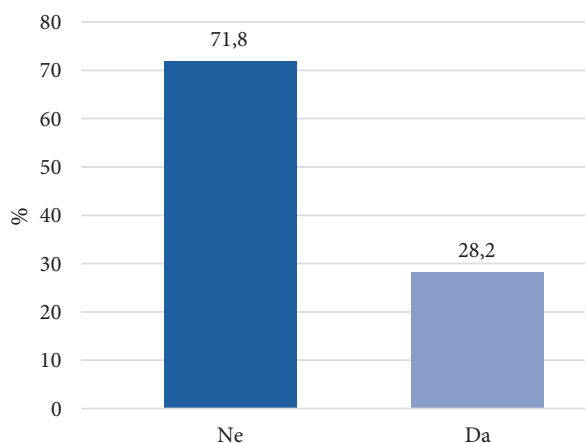
“Nesvjesno sam ja sebi stavio, vjerujem, bedem oko sebe. Tako da sam postao apsolutno tup na ljudske reakcije i na sve stvari koje su se događale. Ponekad sebe uhvatim kako se ponašam kao mali robot koji hoda i koji nema osjećaja..” (Slaven)

“Zatvorio sam se u ljušturu i bježim od loših misli.” (Stjepan)

“I tada i sada me...u neku ruku drži depresija...je da sam sad i pod krovom i sve to al’ nije to to. Ja ne mogu čitav dan sjedit mirne ruke i samo sjedit. Navikao sam radit, volim radit, nije mi ništa problem radit (duža pauza). Ne radim, depresivan sam. Čim sam, na primjer, u kuhinji u prenoćištu, odma sam bolje volje, pričam, razgovaram, smijem se i sve, a kad moraš lutat po gradu bez veze, nije to to.” (Vedran)

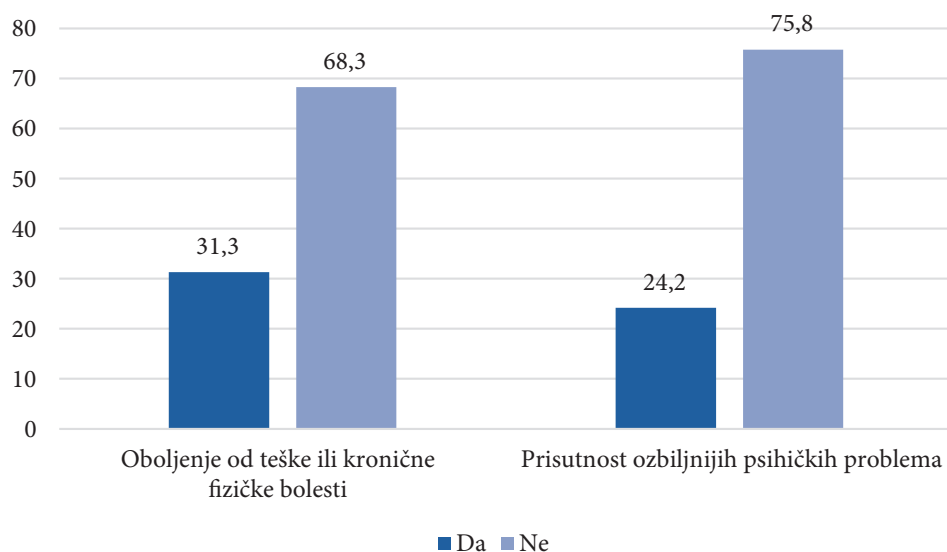
“A prije sam svakome prišao bez problema i predstavljao se i pričao s ljudima i sve, znao sam i ja pomoći i sve al’ otkako sam postao beskućnik jednostavno se bojim prići ljudima, razgovarat.” (Robert)

Slika 29. Boravak u bolnici u posljednjih 12 mjeseci



Preko četvrtine sudionika (28,2%) je tijekom posljednjih 12 mjeseci boravilo u bolnici zbog zdravstvenih problema. Najviše ih je boravilo samo jednom, no u prosjeku su boravili 2,7 puta u posljednjih godinu dana, pri tome se raspon kretao od jednog do 20 puta. Ovaj podatak ukazuje na visoku hospitalizaciju, pri čemu je svaki četvrti beskućnik u Hrvatskoj posljednjih godinu dana bio hospitaliziran. To je iznimno alarmantan podatak jer ukazuje na ozbiljnu ranjivost ove populacije glede zdravlja, što je djelomično i u skladu s prethodnom samoprocjenom zdravlja, gdje gotovo trećina beskućnika svoje zdravlje procjenjuje lošim.

Slika 30. Zastupljenost kroničnih tjelesnih i psihičkih oboljenja

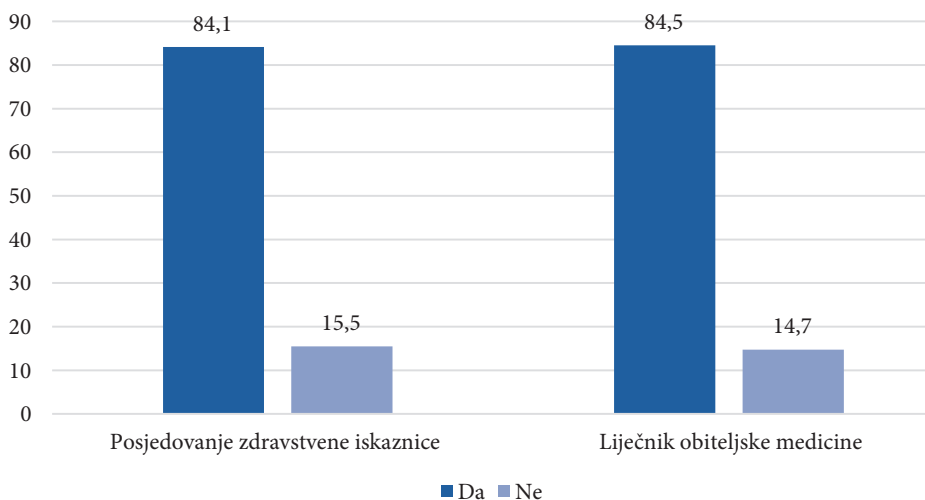


Iz Slike 30. je vidljivo da gotovo **trećina beskućnika boluje od kronične fizičke bolesti, a četvrtina ih ima ozbiljnijih psihičkih teškoća**. Ovaj nalaz je ponovo u skladu s prethodnom samoprocjenom zdravlja, pri čemu je trećina njih procijenila zdravlje lošim. Ujedno, ovaj je podatak na tragu podataka iz Prihvatilišta za beskućnike Crvenog križa u Zagrebu, gdje je od strane djelatnika procijenjeno da polovina korisnika ima značajne zdravstvene probleme zbog kojih bi trebali imati primjereniju skrb od one koju pruža prihvatilište. Također se navodi da je u istom prihvatilištu 2012. godine bilo preko 30% korisnika koji su imali ozbiljne psihičke teškoće te su bili zbog toga hospitalizirani (Mlinar i Kozar, 2012.). U prije spomenutom istraživanju provedenom s beskućnicima u Grčkoj 2006. godine, 32% beskućnika navodi da ima određene probleme mentalnog zdravlja, a najviše spominju simptome povezane s depresivnošću. Pritom je njih 20% bilo hospitalizirano zbog problema mentalnog zdravlja te zbog takvih tegoba njih 17% koristi lijekove (KLIMAKA, 2006.).

U našem se istraživanju ponovo izdvajaju osobe koje su u statusu beskućnika bile u više navrata s obzirom na to da u značajno većoj mjeri ($\chi^2 = 4,26$; $df=1$; $p<0,05$) navode da imaju psihičkih problema (38,1%) za razliku od onih koji su u tom statusu prvi put (20,9%). To je u skladu s različitim istraživanjima koja su se bavila kroničnim beskućništvom, gdje se kao jedan od osnovnih problema s kojima se suočavaju beskućnici izdvaja narušeno mentalno zdravlje i ozbiljni psihički problemi (Burt i Wilkins, 2012.; Tsai i sur., 2013.; Perl i Bagalman, 2015.).

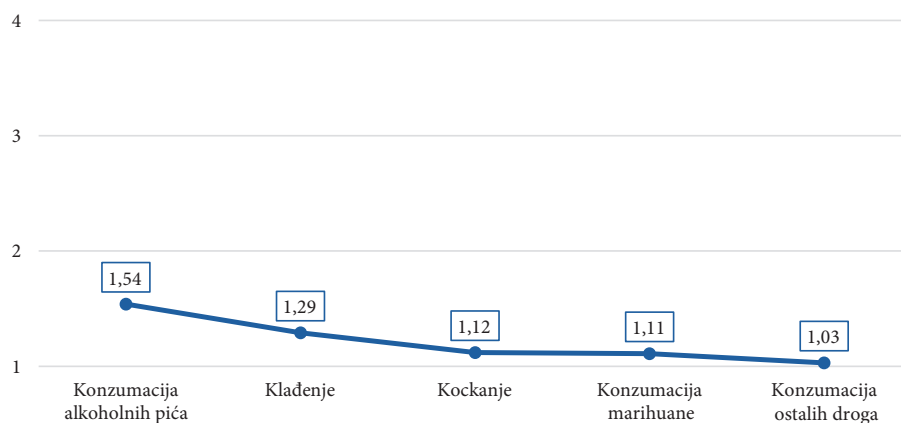
S obzirom na to da se često ističe kako beskućnici nemaju pristup zdravstvenoj skrbi te im to predstavlja značajan problem, željeli smo i to dodatno istražiti. Stoga smo postavili pitanje sudionicima posjeduju li zdravstvenu iskaznicu i imaju li liječnika obiteljske medicine.

Slika 31. *Pristup zdravstvenoj skrbi*



Pokazalo se da značajan broj beskućnika jest zdravstveno osiguran te **posjeduje zdravstvenu iskaznicu i ima svog liječnika, njih preko 84%**. Beskućnici koji su jednom u statusu češće navode kako posjeduju zdravstvenu iskaznicu ($\chi^2=7,36$; $df=1$; $p<0,05$) i imaju liječnika obiteljske medicine ($\chi^2=9,42$; $df=1$; $p<0,05$) u usporedbi s osobama koje su u statusu bile više puta. Ova kategorija beskućnika, koju dijelom možemo smatrati kroničnim beskućnicima, posebno se u različitim aspektima izdvaja, pa tako i s obzirom na pristup zdravstvenoj skrbi. Kao što smo vidjeli iz prethodnih nalaza, ali i u onima koji slijede, oni predstavljaju posebno ranjivu kategoriju unutar beskućničke populacije zbog niza rizičnih čimbenika koji im zasigurno znatno otežavaju izlazak iz ovog statusa.

Slika 32. Učestalost rizičnih ponašanja



Kako se beskućništvo često spominje u kontekstu ovisnosti, pri čemu se navodi da je ovisnost jedan od ključnih rizičnih čimbenika za beskućništvo, postavili smo pitanje koliko često su u proteklih šest mjeseci konzumirali alkoholna pića, marihuanu i droge, kladili se i kockali. Kao što je vidljivo iz Slike 32. **razina upuštanja u rizična ponašanja u posljednjih 6 mjeseci općenito je niska**. Sudionici navode povremenu konzumaciju alkoholnih pića dok ostale oblike rizičnih ponašanja u prosjeku nisu niti jednom naveli. **Muškarci u prosjeku češće navode da konzumiraju alkoholna pića** u odnosu na žene ($t=3,76$; $df=262$; $p<0,01$). S obzirom na čestu povezanost ovisnosti i beskućništva, ovi podaci mogu iznenaditi, jer beskućnici vrlo rijetko navode da su u posljednjih šest mjeseci iskazivali takve oblike ponašanja. S druge strane stručnjaci navode da je ovisnost o alkoholu, a sve više i o kocki, čest rizik unutar ove populacije. Primjerice, Mlinar i Kozar (2012.) navode kako je ovisnost o alkoholu bila jako izražena među korisnicima jednog prihvatilišta, od kojih je 21 beskućnik bio na liječenju od ovisnosti o alkoholu, dok ih je oko 10 povremeno konzumiralo veće količine alkohola. Također navode kako je jedan manji broj

ovisnika o drogi, te procjenjuju da je oko 15% ovisnika o kocki. Pretpostavljamo da je razlog ovako niske prisutnosti rizičnih ponašanja u našem istraživanju povezan sa socijalno poželjnim odgovorima, s obzirom na to da se radi o osjetljivim pitanjima, koja beskućnici mogu doživljavati ugrožavajućima s obzirom na to da se takvi oblici ponašanja u prihvatilištima/prenočištima ne podržavaju.

Na kraju poglavlja o zdravlju beskućnika, kao jednom od aspekata kvalitete života, možemo zaključiti da je, prema iskazima beskućnika, prisutna visoka razina nezadovoljstva vlastitim tjelesnim i mentalnim zdravljem. Ovi nalazi su u skladu s brojnim istraživanjima koja se odnose na ekstremno siromaštvo te iako nisu začuđujući, otvaraju neka ozbiljna pitanja. Jedno od njih je, primjerice, imaju li osiguranu adekvatnu zdravstvenu skrb s obzirom na izražene zdravstvene tegobe? Je li beskućnicima narušenog tjelesnog i mentalnog zdravlja mjesto u prihvatilištima i prenočištima ili im je potrebno osigurati drugačiji oblik skrbi koji će biti u skladu s njihovim zdravstvenim potrebama? Stoga je nužno ovako izražen problem zdravlja kod beskućnika posebno problematizirati i "staviti na svjetlo dana" te pronaći sustavna rješenja za njihovu skrb.

Također, pokazalo se gotovo na svim aspektima koji se tiču zdravlja i pristupa zdravstvenim uslugama, kako se posebno izdvajaju beskućnici koji su bili višekratno u tom statusu. Oni iskazuju značajno veću razinu nezadovoljstva svojim zdravstvenim stanjem, pri čemu ih je više od trećine narušenog psihičkog zdravlja. Ujedno, oni u manjoj mjeri imaju pristup zdravstvenoj skrbi, jer nisu zdravstveno osigurani. Njima je potrebno posvetiti posebnu pozornost, jer je riječ o osobama koje se dugoročno bore s beskućništvom, što je ostavilo značajnog traga na njihovom zdravlju. No, s druge strane, možda je upravo narušeno zdravlje, i to osobito mentalno zdravlje, dovelo do toga da nisu u mogućnosti sbrbiti o sebi te su upravo zbog toga postali beskućnicima.

4.5. Problemi i potrebe beskućnika

Poznato je da se beskućnici suočavaju s brojnim problemima iz kojih proistječu različite potrebe. To su problemi vezani uz osnovne egzistencijalne uvjete, probleme tjelesnog i mentalnog zdravlja, problemi vezani uz odnose s okolinom, dostupnosti različitih usluga itd. Različita svjetska istraživanja posvećena problemima i potrebama beskućnika vezana su uglavnom za pojedine segmente, pri čemu se najčešće ističu problemi mentalnog zdravlja, ovisnosti ili stanovanja. Jedno od rjeđih istraživanja kojim su obuhvaćeni različiti problemi i potrebe beskućnika proveli su Crawley i suradnici (2013.). Pokazalo se da se beskućnici suočavaju s različitim kombiniranim zdravstvenim teškoćama, što se prije svega odnosi na probleme mentalnog zdravlja, dentalnog zdravlja, respiratornih poteškoća i poremećaja spavanja. Također su bili izraženi problemi vezani uz adekvatnu prehranu, prijevoz i financije. Beskućnici

su istaknuli problem pristupa zdravstvenim i socijalnim uslugama, probleme s ovisnostima, ali i problem stigmatiziranosti u situacijama kada su tražili pomoć od zdravstvenih i socijalnih ustanova. Iako se radi o anglosaksonskom kontekstu, koji ima različit pristup uslugama i drugačije naslijeđe od hrvatskog, možemo zaključiti da se radi o sličnoj vrsti problema s kojima se beskućnici suočavaju i u našem kontekstu.

Iako su mnoge teškoće s kojima se beskućnici svakodnevno susreću dobro poznati stručnoj javnosti, do sada u Hrvatskoj nismo imali priliku dobiti sveobuhvatnu perspektivu beskućnika o problemima i potrebama s kojima se suočavaju. Šikić-Mičanović (2012.:32) naglašava da “budući da nitko ne zastupa beskućnike, njihove potrebe su nepoznate ili nisu ispunjene i, na kraju, nije jasno tko je izravno odgovoran za njihovu dobrobit”. Činjenica jest da trenutno postoje organizacije koje zastupaju potrebe beskućnika te ukazuju na njihove probleme, što se prije svega odnosi na Hrvatsku mrežu za beskućnike. No, ipak, sustavni uvid u različite probleme i potrebe beskućnika iz svih dijelova Hrvatske moguće je dobiti jedino sveobuhvatnim istraživanjem. Stoga je jedan od ključnih ciljeva ovog istraživanja bio utvrditi probleme i potrebe s kojima se suočavaju beskućnici, čemu je posebna pozornost posvećena kako u kvantitativnom tako i u kvalitativnom dijelu istraživanja.

S obzirom na probleme s kojima se suočavaju, beskućnicima je ponuđeno 13 mogućih problema koje su imali priliku procijeniti na skali od 1 do 5. Pritom je 1 značilo *uopće se ne odnosi na mene*, a 5 – *u potpunosti se odnosi na mene* (Tablica 6.).

Iz tablice, u kojoj su prikazani redom najzastupljeniji problemi s kojima se beskućnici susreću moguće je izdvojiti prvih šest problema s obzirom na to da ih sudionici prepoznaju kao one s kojima se najčešće suočavaju. Vidljivo je da je **najizraženiji problem nedostatak novca za osnovne životne potrebe**. Iako je prevladavajući broj beskućnika iz ovog istraživanja iz prihvatilišta i prenoćišta, u kojima imaju koliko-toliko podmirene osnovne životne potrebe, to očito još uvijek nije u dovoljnoj mjeri zadovoljeno. Zbog čega je tome tako, s obzirom na to da je ključna usmjerenost sustava prije svega na zadovoljenje osnovnih životnih potreba? Jedan od razloga je vjerojatno taj što beskućnici koji su korisnici prihvatilišta nemaju pravo na zajamčenu minimalnu naknadu, koja predstavlja osnovnu novčanu naknadu za osobe koje žive u uvjetima siromaštva. Ova odluka, kao što smo već navodili u uvodnom poglavlju, donesena je u tadašnjem novom Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 157/13) od prije nekoliko godina, pri čemu je logika zakonodavca bila da se radi o usluzi smještaja unutar kojeg sustav podmiruje usluge cjelodnevnog smještaja, prehrane (tri obroka) i stručnu podršku te na taj način podmiruje osnovne životne potrebe korisnika smještaja. Zbog toga su od tada mnogi beskućnici unutar prihvatilišta (ali i prenoćišta) ostali uskraćeni za ovaj novac, koji im je omogućavao nešto dostojanstveniji život. Naime, život bez ikakve novčane naknade, iako imaju krov nad glavom i osigurane redovite obroke, mnogima od njih i dalje onemogućava

podmirenje osnovnih životnih potreba kao što su adekvatna odjeća i obuća, lijekovi ili hrana. Zbog toga se sve veći broj beskućnika ne odlučuje za smještaj u prihvatilištima. S druge strane, beskućnici smješteni u prenoćištima, zbog nove izmjene Zakona o socijalnoj skrbi (NN 99/15) ponovo ostvaruju pravo na zajamčenu minimalnu naknadu s obzirom da ne ostvaruju uslugu cjelodnevnog smještaja. Njima je osigurano mjesto na kojem mogu prenočiti, imaju osiguran najčešće jedan obrok ili su korisnici pučkih kuhinja, no s obzirom da prenoćišta ne nude mogućnost cjelodnevnog smještaja, osuđeni su na lutanje ulicama, bez obzira na godišnje doba i vremenske prilike. Zajamčena minimalna naknada od 800 kn zasigurno nije dovoljna kako bi cijeli mjesec mogli njome podmirivati svoje osnovne životne potrebe. Stoga ne čudi da su ovaj problem visoko rangirali.

Tablica 6. *Percepcija postojećih problema beskućnika*

	N	Min	Max	M	SD
Nemam novca za osnove životne potrebe (hrana, odjeća, lijekovi i dr.)	263	1	5	3,61	1,47
Osjećam da mi je narušeno dostojanstvo	265	1	5	3,18	1,53
Ne nailazim na razumijevanje i podršku od društva	264	1	5	3,01	1,47
Narušeno mi je tjelesno zdravlje	264	1	5	2,84	1,56
Imam dojam da me nitko više ne primjećuje/ ne vidi kao čovjeka	265	1	5	2,67	1,53
Obitelj ne želi sa mnom komunicirati	262	1	5	2,56	1,51
Narušeno mi je psihičko zdravlje (depresija ili druge psihičke smetnje)	263	1	5	2,28	1,43
Ne mogu pronaći posao zato što sam beskućnik, iako ga aktivno tražim	266	1	5	2,38	1,48
Ljudi me promatraju s prezirom	265	1	5	2,07	1,37
Gladan sam	262	1	5	1,62	1,08
Ne mogu dobiti osobne dokumente jer nemam prijavljeno prebivalište/ boravište	261	1	5	1,63	1,15
Nemam svog liječnika jer nisam prijavljen na HZZO, zbog toga što nemam osobne dokumente	261	1	5	1,57	1,22
Ne mogu se prijaviti na Zavod za zapošljavanje zbog toga što nemam osobne dokumente	264	1	5	1,37	1,07

Analiza podataka provedenih intervjua je dodatno ukazala na veličinu ovog problema ponajprije kroz iznesena iskustva o tome koliko ih nedostatak financijskih

sredstava **onemogućuje u obavljanju svakodnevnih uobičajenih aktivnosti ili podmirivanju osnovnih životnih potreba:**

“... dan je takav, a ono znaš, nemaš para u džepu i onda šećeš gradom. Šta ćeš? Razmišljaš, šta ćeš, di ćeš, kako ćeš? Ajd dobro u Zagrebu je bilo, ima tih pučkih kuhinja pa nisi gladan, ne možeš biti gladan. A i znalo se žičat, dođeš na željezničku stanicu, nažicaš 50, 100 kuna. Imaš za cigare, kavu, sjedneš u lokal, čitaš novine, javljaš se na oglase ako imaš para na mobitelu, zoveš, ako nemaš, odeš na kiosk, snalaziš se, pitaš prodavača: “mogu malo oglase”, “ma nema problema”, sa strane, brojeve, ako imaš para zoveš, tako da, snalaziš se.” (Karlo)

“Sad ima dvi godine ne pamtim kad sam popila kavu u kafićima. Ni cigarete ne pamtim kad sam kupila u trafiki. Nema se! Odakle!?” (Martina)

Nadalje, osvrnemo li se na prvih najznačajnijih šest problema, vidljivo je da se **čak četiri problema odnose na nepovoljan odnos okoline prema njima**. Radi se o **osjećajima narušenog dostojanstva i nepostojanja razumijevanja i podrške od društva**. Također, u skladu s tim navode da imaju **osjećaj da ih nitko više ne primjećuje kao ljude te da obitelj s njima ne želi komunicirati**. To snažno pokazuje koliko su ovi ljudi socijalno isključeni, s vrlo prisutnim osjećajem narušenog dostojanstva. Kada se govori o beskućnicima, sustav i stručnjaci i dalje zanemaruju ovu dimenziju problema, koja proizlazi iz njihove “nevidljivosti” i stigmatiziranosti od društva. Stigma koju nose u društvu zasigurno je jedan od čimbenika koji djeluje na osobu u smislu obesnaženosti, osjećaja manje sposobnosti i vjere u uspjeh (Golden, 1992.; Gofman, 1963.). Različita svjetska istraživanja o stigmatizaciji i stavovima prema beskućnicima pokazuju da se radi o osobama koje su iznimno podložne diskriminaciji, koja počiva na stigmatizaciji (Johnstone i sur., 2015.). Naime, pokazalo se da je prisutna veća diskriminacija prema stigmatiziranim osobama čija je stigma “pod njihovom kontrolom”. To znači da će više biti diskriminirani oni koji su stigmatizirani zbog čimbenika koje mogu kontrolirati, kao što su nezaposlenost, ovisnost o drogama i sl., u odnosu na one čija stigma “nije pod njihovom kontrolom”, kao što su rasa ili spol. S obzirom na to da se stanovanje, osobito u anglosaksonskom kontekstu, smatra čimbenikom koji je pod kontrolom pojedinca, beskućnike se nerijetko smatra odgovornima za vlastiti status te su snažno zbog toga stigmatizirani (Parsell i Parsell, 2012.). Neki autori smatraju da su beskućnici stigmatizirani odnosno diskriminirani ne samo zbog stambenog statusa, već i zbog relativno velike zastupljenosti problema duševnih bolesti i/ili ovisnosti. Osobe koje imaju teškoće mentalnog zdravlja ili su ovisnici, također su izloženi značajnoj stigmatizaciji (Barry i sur., 2014.) te i to doprinosi značajnoj stigmatizaciji samih

beskućnika. Neka istraživanja su pokazala također da se beskućnici često percipiraju kao “najniži sloj društva”, što u ljudima izaziva jedan od najgorih oblika predrasuda – gađenje i prezir (Fiske i sur., 2002.; Harris i Fiske, 2006.). Koliko god šutjeli o tome, takav oblik stava, odnosno predrasuda prema beskućnicima vrlo je zastupljen u različitim društvima, pa tako i u našem. Nalazi u našem istraživanju, s obzirom na visoko rangiranje problema koji se odnose na socijalnu isključenost i stigmatiziranost, još jednom dokazuju da ovaj problem nije zanemariv, kao što se često u stručnoj javnosti percipira, te da mu je potrebno posvetiti posebnu pozornost. To se odnosi prije svega na nužnost senzibiliziranja javnosti, ali i stručnjaka o problemu beskućništva. Tako, primjerice, Karačić (2012.) problematizirajući na koji je način potrebno mijenjati praksu u odnosu na beskućnike, između ostalog, navodi kako je nužno promijeniti smjer djelovanja svih dionika prema socijalnom uključivanju, umjesto sustavnog isključivanja beskućnika iz zajednice. Također naglašava nužnost snažnijeg zalaganja stručnjaka, ali i sustava, za prava beskućnika, pri čemu je nužno senzibilizirati javnost, stručnjake i donositelje odluka za potrebe ljudi koji žive u krajnjem siromaštvu. Pritom navodi kako stručnjaci trebaju preispitati vlastite stavove i odnos prema problemu beskućništva. Sve ovo upućuje na nužnost veće fokusiranosti stručnjaka, koji su u kontaktu s beskućnicima, na osiguravanje psihosocijalne podrške i pomoći s ciljem osnaživanja ovih vrlo ranjivih korisnika. Na ovaj problem ćemo se posebno osvrnuti u dijelu koji se odnosi na socijalnu podršku, kada ćemo prikazati zadovoljstvo beskućnika kvalitetom odnosa sa svojim socijalnim radnikom. Dakle, i na ovom mjestu beskućnici ističu problem pokidanih veza sa svojom obitelji, o čemu će biti još riječi u nastavku.

Na četvrtom mjestu problema rangiranih prema prosječnim ocjenama (Tablica 5.) sudionici ističu **narušeno tjelesno zdravlje**. Kao što smo mogli vidjeti u prethodnom poglavlju gdje smo se bavili zdravljem, čak je oko trećine beskućnika procijenilo svoje zdravlje lošim. Pritom je čak četvrtina njih navela da su bili hospitalizirani posljednjih godinu dana. Ovo ponovo snažno ukazuje na značajan problem narušenog zdravlja koji je specifičan za ovu populaciju te općenito osobe koje žive u uvjetima ekstremnog siromaštva. S druge strane, jednako kao i u upitniku koji se odnosio na kvalitetu života, beskućnici su navodili da su zadovoljniji svojim psihičkim zdravljem nego tjelesnim.

Ostali problemi koje beskućnici procjenjuju kao **prisutne u osrednjoj mjeri** odnose se na **probleme psihičkog zdravlja, nemogućnosti pronalaska posla zbog statusa beskućnika, prezir od okoline** te **problem gladi**. Vratimo li se na najviše rangirani problem koji se odnosi na nedostatak novca za podmirenje osnovnih životnih potreba, u koje se ubraja i hrana, možemo zaključiti da se vjerojatno pritom ne radi o nedostatku novca za hranu s obzirom na to da je relativno nisko zastupljen problem gladi.

Najniže rangirani problemi su oni koji se odnose na neka statusna prava, kao što su **nedostatak osobnih dokumenata** zbog problema prijave prebivališta/boravišta, zbog kojih korisnici ne mogu ostvariti pravo na svog liječnika ili se prijaviti na zavod za zapošljavanje. Očito je da većina njih ima riješena osnovna statusna prava, što nije bio slučaj unazad nekoliko godina kada mnogi beskućnici zbog problema prijave prebivališta/boravišta nisu mogli ishoditi osobne dokumente. Kao što smo u uvodnom poglavlju spomenuli 2012. godine u Zakonu o prebivalištu (NN 144/2012) donesena je odredba prema kojoj se rješava problem prijave prebivališta beskućnika te im se time omogućava pribavljanje osobnih dokumenata. Također, svjesni toga da možda navedeni problemi ne pokrivaju svu lepezu teškoća s kojima se beskućnici susreću, imali su priliku sami navesti neke druge probleme s kojima se nose. No, unatoč tome, sudionici nisu naveli još neku problematiku koja im nije bila ponuđena u pitanjima u anketnom upitniku.

Usporedbom beskućnika iz Zagreba i ostalih dijelova Hrvatske pokazalo se da se sudionici iz Zagreba češće od ostalih susreću s problemima kao što su: *ne mogu pronaći posao zato što sam beskućnik, iako ga aktivno tražim* ($t=3,14$; $df=258$; $p<0,01$); *ne nailazim na razumijevanje i podršku od društva* ($t=2,32$; $df=262$; $p<0,01$); *ne mogu dobiti osobne dokumente jer nemam prijavljeno prebivalište/ boravište* ($t=3,07$; $df=261$; $p<0,01$); *ne mogu se prijaviti na HZZ zbog dokumenata* ($t=4,09$; $df=260$; $p<0,01$); *nemam novca za osnovne životne potrebe* ($t=3,54$; $df=262$; $p<0,01$); *osjećam da mi je narušeno dostojanstvo* ($t=2,07$; $df=261$; $p<0,01$), *te imam dojam da me nitko više ne primjećuje kao čovjeka* ($t=2,03$; $df=263$; $p<0,01$). Zanimljivo je da je kod beskućnika iz Zagreba češći problem upravo problem koji se tiče socijalne isključenosti (*ne mogu pronaći posao zato što sam beskućnik; osjećam da mi je narušeno dostojanstvo; imam dojam da me nitko više ne primjećuje kao čovjeka; ne nailazim na razumijevanje i podršku društva*). Jedan od razloga je možda u tome što u manjim sredinama još uvijek postoji viša razina solidarnosti i bliskosti u odnosu na veća urbana središta. Kasnije, u rezultatima o socijalnoj podršci, imat ćemo priliku vidjeti kako su beskućnici koji nisu iz Zagreba zadovoljniji svojom socijalnom mrežom te više, nego oni iz Zagreba, vide izvore podrške u bliskim osobama i drugim dionicima.

Na ovom mjestu je ponovo potrebno istaknuti beskućnike koji su u tom statusu bili više puta. Kao što smo više puta naglasili, riječ je o posebno ranjivoj skupini osoba, koje se dugotrajno bore s beskućništvom, ulazeći i izlazeći iz statusa beskućnika. Oni se razlikuju u odnosu na one koji su jednom ušli u status beskućnika jer češće navode da im je *narušeno psihičko zdravlje, nemaju dokumente, nitko ih ne primjećuje* te kako su *gladni*. S obzirom na definiciju kroničnog beskućništva, na koju smo se osvrnuli u uvodnom dijelu ove publikacije, možemo neke od njih smatrati osobama koje žive u tzv. kroničnom beskućništvu. Riječ je o posebno ranjivoj kategoriji

ljudi, često lošijeg zdravstvenog statusa, a to se pokazalo i u prethodno prikazanim rezultatima, gdje je upravo ova kategorija ljudi istaknula veće zdravstvene tegobe.

Također, sudionike smo pitali što procjenjuju da im je najpotrebnije u ovom trenutku. Pritom su im ponuđeni konkretni odgovori koji se odnose na različite vrste pomoći i usluga, a oni su imali priliku dati svoju procjenu od 1– *uopće mi nije potrebno* do 3 – *izrazito mi je potrebno*.

Tablica 7. Procjena potreba za oblicima pomoći i usluga

	N	Min	Max	M	SD
Pomoć u odjeći i obući	263	1	3	1,95	0,72
Usluge stomatologa	262	1	3	1,89	0,76
Zdravstvena skrb	261	1	3	1,84	0,74
Pomoć u traženju posla	261	1	3	1,83	0,86
Pravna pomoć	262	1	3	1,74	0,83
Usluga pučke kuhinje	261	1	3	1,59	0,68
Pristup internetu	265	1	3	1,54	0,75
Trening poslovnih vještina	264	1	3	1,44	0,68
Pomoć u izradi i dobivanju osobnih dokumenata	263	1	3	1,40	0,71
Bonovi za hranu	263	1	3	1,37	0,62
Porezne olakšice	263	1	3	1,37	0,70
Pomoć službi iz područja mentalnog zdravlja	263	1	3	1,25	0,55
Pomoć u rješavanju prekršajnih/ kaznenih prijava	263	1	3	1,22	0,56
Pomoć u skrbi za djecu	263	1	3	1,13	0,44

Promotrimo li Tablicu 6. možemo vidjeti da se **izdvaja prvih sedam oblika pomoći i usluga**, prema prosječnim ocjenama, te upravo **njih beskućnici izdvajaju kao potrebne**. To su: pomoć u odjeći i obući, zdravstvene usluge, pomoć u traženju posla, pravna pomoć, usluge pučke kuhinje i pristup internetu. Ostali oblici pomoći i usluga potrebni su im u manjoj mjeri.

Osvrnemo li se ponovo na ovih sedam izraženijih potreba možemo vidjeti da se podudaraju s prethodno navedenim problemima, što je u osnovi i logično. Naime, kao najizraženiji problem bio je istaknut nedostatak novca za osnovne životne potrebe (hrana, odjeća, lijekovi), a kao **najizraženija potreba je upravo potreba za pomoći u odjeći i obući**. Ovaj problem/potrebu smo prije komentirali s obzirom na nezadovoljene osnovne životne potrebe, što se ponekad iz perspektive stručnjaka

može izostaviti iz fokusa s obzirom da stručnjaci znaju navoditi kako beskućnici imaju dostupnu pomoć u odjeći i obući i ostalim osnovnim egzistencijalnim aspektima, jer je društvo najviše na to i orijentirano. Naime, iako postoje različite humanitarne i vjerske organizacije koje osiguravaju odjeću i obuću za ekstremno siromašne osobe, ova potreba očito nije zadovoljena u onoj mjeri u kojoj se može činiti na prvi pogled. Neka prenoćišta i prihvatilišta osiguravaju odjeću i obuću svojim korisnicima te se vrlo često ova potreba zna previdjeti, smatrajući da osobe koje su u sustavu imaju osiguranu jednu od osnovnih životnih potreba kao što su odjeća i obuća. Ovaj podatak stoga treba akceptirati radi adekvatnijeg osiguranja primjerene odjeće i obuće za beskućnike.

Također, pri vrhu hijerarhije potreba nalazi se potreba za uslugama vezanima za zdravstvenu skrb. Tu se posebno ističe **potreba za uslugom stomatologa**, što je i inače u svjetskim razmjerima značajno prisutna potreba kod beskućnika (Baggett i sur., 2010.; Crawley i sur., 2013.). Kao što smo već navodili i vidjeli iz prijašnjeg poglavlja u kojem smo se dotakli zdravstvenog statusa beskućnika, jasno je da mnogi od njih imaju ozbiljnih zdravstvenih teškoća, bilo tjelesnih ili psihičkih. No, iako mnogi od njih imaju zdravstveno osiguranje, **pristup uslugama zdravstvene skrbi** očito im je otežan s obzirom na to da pri vrhu hijerarhije potreba navode zdravstvenu skrb i usluge stomatologa. Ovo je podatak koji je također iznimno važan, s obzirom na to da je potreba za zdravstvenom skrbi jedna od ključnih, a koja se provlači kroz cijelo ovo istraživanje i zasigurno joj je neophodno posvetiti ozbiljniju pažnju. Beskućnici, kao jedna od najranjivijih populacija u društvu, očito imaju otežan pristup zdravstvenoj skrbi što ih dovodi u posebno nepovoljan položaj u odnosu na ostale članove društva (Baggett i sur., 2010.). Aspektu zdravlja posebnu smo pažnju posvetili u poglavlju o kvaliteti života te na ovom mjestu nije potrebno ponovo naglašavati nužnost fokusiranja društva na zdravstveni status beskućnika i njihov pristup uslugama zdravstvene skrbi.

Očekivano, jedna od izraženijih potreba za pomoći je ona koja se odnosi na **traženje posla**. Pronalaskom posla bi se zasigurno eliminirale mnoge od navedenih potreba. No, još uvijek u našem društvu nisu sustavno uspostavljeni mehanizmi potpore beskućnicima u pronalasku posla. Naime, u društvu u kojem je visoka stopa nezaposlenosti, beskućnici, kao ekstremno isključena skupina, nerijetko su prepušteni sebi u pronalaženju poslova pri čemu nemaju gotovo nikakve šanse učiniti značajan korak naprijed ka tržištu rada.

Pravna pomoć je također prepoznata kao istaknuta potreba. Naime, beskućnici se susreću s mnoštvom problema vezanima uz statusna pitanja, neriješene radne i/ili stambene probleme, probleme vezane uz različita imovinska pitanja, brakorazvodne parnice, i dr. Mnogima od njih je stoga potrebna pravna pomoć stručnjaka. Praksa pokazuje da veliki broj njih ne uspijeva dobiti pravnu pomoć, bilo da nemaju informacija kako do nje doći, bilo da nemaju sredstava kojima bi podmirili troškove

pravnih usluga. Stoga je neophodno posebnu pažnju posvetiti i ovom aspektu, jer zorno ukazuje na otežan pristup uslugama koje se odnose na pravna pitanja, a problemi takve naravi su vrlo prisutni u ovoj populaciji.

Pomalo iznenađuje podatak da je jedna od prepoznatijih potreba ona za **pučkom kuhinjom**. Naime, s obzirom na to da su sudionici većinom korisnici sustava socijalne skrbi, jedno od njihovih osnovnih prava je upravo pristup pučkim kuhinjama. Također, mnogima je i unutar prihvatilišta osigurana prehrana. Stoga smo provjerili je li potreba za pučkom kuhinjom izraženija u manjim sredinama te smo dobili potvrđan odgovor. Naime, pokazalo se da su beskućnici iz drugih krajeva iskazali izraženiju potrebu za uslugama pučke kuhinje ($M=2,23$; $SD=,75$) u odnosu na beskućnike iz Grada Zagreba ($M=1,43$; $SD=1,15$) i te su se razlike pokazale značajnima ($t=7,121$; $df=264$; $p<0,05$). Ovo zorno ukazuje na potrebu pristupa usluzi pučke kuhinje i u manjim sredinama, s obzirom na to da se broj beskućnika i prenoćišta/prihvatilišta iz godine u godinu povećava te ovaj problem više nije koncentriran samo u većim gradovima.

Pristup internetu jer također jedna od potreba koju sudionici ističu značajnom. Naime, kao što je poznato, osobe koje žive u uvjetima siromaštva nerijetko navode kako im nedostaje pristup informacijama. To pridonosi još većoj socijalnoj isključenosti, osobito u današnjim vremenima u kojima je pristup informacijama jedna od ključnih potreba pojedinaca i društva u cjelini pri čemu internet predstavlja glavni izvor informacija i time svojevrsni “prozor u svijet”. Osobe koje nemaju pristup internetu često mogu ostati uskraćene za brojne relevantne informacije, kaskajući u saznanjima za ostalom populacijom. Stoga i ne čudi da je jedna od istaknutijih potreba upravo potreba za internetom, odnosno informacijama. U današnje vrijeme pristup računalima i internetu više ne predstavlja luksuz, već, mogli bismo reći, jednu od osnovnih životnih potreba. No, činjenica je da osobama koje žive u uvjetima siromaštva, pristup internetu ipak predstavlja određenu prepreku, jer iziskuje neka novčana sredstva i upotrebu računala, koja beskućnicima uglavnom nisu dostupna. U nekim prenoćištima/prihvatilištima postoje računala koja beskućnici koriste i tečajevi kojima se informatički opismenjuju. No, u mnogima i dalje takvog standarda nema te ostaju uskraćenima za brojne informacije (primjerice o ponudi i potražnji radnih mjesta). Ovo je potreba koju je također iznimno važno akceptirati, jer se sve više pokazuje i u našem kontekstu kako je pristup informacijama osobama koje žive u uvjetima siromaštva vrlo otežan. To je pokazalo, primjerice, nedavno provedeno istraživanje “Indikatori dobrobiti i siromaštva djece u Hrvatskoj u doba krize: Kako prekinuti začarani krug siromaštva djece?”¹² U tom su istraživanju srednjoškolski koji žive u uvjetima siromaštva vrlo snažno naglašavali važnost dostupnosti

¹² Pravni fakultet u Zagrebu (2016). *Indikatori dobrobiti i siromaštva djece u Hrvatskoj u doba krize*. Projekt financiran od Zaklade Adris. http://www.pravo.unizg.hr/scsr/projekti/zaklada_adris?

interneta za pristup informacijama. Život bez dostupnosti interneta u današnjem životnom kontekstu dodatno doprinosi još snažnijoj socijalnoj isključenosti, kojoj su ionako podložne osobe koje žive u uvjetima siromaštva.

Dodatnim provjerama pokazalo se da beskućnici iz Zagreba u značajno većoj mjeri od onih iz ostatka Hrvatske navode kako im je potrebna: odjeća i obuća ($t=3,72$; $df=260$; $p<0,01$), pomoć u dobivanju dokumenata ($t=2,08$; $df=263$; $p<0,01$), pravna pomoć ($t=3,15$; $df=263$; $p<0,01$), pristup internetu ($t=2,67$; $df=263$; $p<0,01$), porezne olakšice ($t=4,98$; $df=263$; $p<0,01$) te usluge stomatologa ($t=4,62$; $df=263$; $p<0,01$). Zbog čega je tome tako ovo istraživanje nam ne može dati neki jasan odgovor. Naime, ovo istraživanje može nam dati odgovore na različita pitanja, ali jednako tako otvara i neka nova pitanja koja mogu biti predmetom nekih drugih studija.

Također se pokazalo da beskućnici koji su u statusu beskućnika bili više puta iskazuju izraženiju potrebu za: pomoći u odjeći ($t=5,22$; $df=262$; $p<0,01$), izradi i dobivanju osobnih dokumenata ($t=4,79$; $df=263$; $p<0,01$), pučkom kuhinjom ($t=3,15$; $df=263$; $p<0,01$), bonovima za hranu ($t=2,09$; $df=263$; $p<0,01$) te zdravstvenom skrbi ($t=4,25$; $df=263$; $p<0,01$). Ovdje se ponovo možemo vratiti na pitanje kroničnog beskućništva, kojem su zasigurno neki od ovih sudionika izloženi s obzirom na višekratnost bivanja u statusu beskućnika. Poznato je da osobe koje žive u kroničnom beskućništvu češće nemaju zadovoljene mnoge bazične potrebe, kao što su hrana, odjeća i obuća. Vidljivo je i u prethodnim rezultatima koji su se odnosili na probleme, kako je upravo ova kategorija beskućnika naglasila problem gladi. Kao što smo i prije naveli ovoj kategoriji ljudi potrebno je u nekim daljnjim istraživanjima posvetiti posebnu pažnju, jer se radi o podkategoriji beskućnika, koja očito ima izraženije neke probleme i potrebe u odnosu na one koji su jednom bili u ovom statusu. Njih nerijetko karakterizira i lošiji zdravstveni status (Tsai i sur., 2013.; Perl i Bagalman, 2015.), a vidljivo je i iz naših nalaza da više od ostalih naglašavaju potrebu za zdravstvenom skrbi. Ako se prisjetimo poglavlja o kvaliteti života, možemo vidjeti da beskućnici koji su u statusu beskućnika bili više puta navode da su značajno manje zadovoljni svojim tjelesnim i psihičkim zdravljem te češće od ostalih navode kako ne posjeduju zdravstvenu iskaznicu, nemaju liječnika obiteljske medicine te imaju značajno više psihičkih problema u odnosu na ostale. To je u skladu sa saznanjima svjetskih istraživanja (Burt i Wilkins, 2012.; Perl i Bagalman, 2015.), te je u daljnjim djelovanjima nužno posebnu pozornost posvetiti upravo ovoj kategoriji beskućnika.

4.6. Socijalna podrška beskućnicima

Socijalna podrška podrazumijeva dostupnost resursa u socijalnoj okolini koji pojedincu pružaju podršku u svakodnevnom životu te kriznim situacijama, i time

pridonose njegovoj dobrobiti. Najčešće dimenzije socijalne podrške su emocionalna, instrumentalna i savjetodavna podrška. Emocionalna podrška podrazumijeva moralnu podršku, razumijevanje osjećaja i promišljanja, empatiju te brigu pojedinca i okoline za drugoga. Instrumentalna ili materijalna podrška pruža osobi izravnu potporu u obliku usluga i materijalnih dobara, dok savjetodavna uključuje davanje savjeta, uputa, prijedloga ili povratnih informacija o djelovanju pojedinca (Dobrotić i Laklija, 2012.).

Ljudi su okruženi članovima šire obitelji, prijateljima, susjedima, različitim stručnjacima koji ih mogu podržati u nošenju s izazovima svakodnevnog života, ali i onima na koje se mogu osloniti u slučaju teškoća. Socijalna podrška pridonosi emocionalnoj dobrobiti, olakšava suočavanje sa stresom i obavljanje socijalnih uloga (Pećnik, 2003.). Poznato je, kao što je nekoliko puta naglašeno da osobe koje žive u uvjetima siromaštva imaju slabije razvijene socijalne veze, što u konačnici može rezultirati njihovom socijalnom isključenošću. Razlika između siromaštva i socijalne isključenosti je u tome što se siromaštvo najvećim dijelom odnosi na materijalnu dimenziju ili ekonomsku deprivaciju, a socijalna isključenost na socijalnu participaciju (Roosa i sur., 2005.), odnosno podrazumijeva trajnu višestranu prikraćenost pojedinca u sudjelovanju u ekonomskom, socijalnom, političkom i kulturnom životu društva u kojem živi (Barnes, 2002., prema Šverko, Galić i Maslić Seršić, 2006.). Isključenost iz okoline je više od nedostatka novca. Ljudi mogu biti isključeni iz različitih područja društvenog života: obrazovanja, zaposlenja, stanovanja, socijalnih veza, poštovanja (Šućur, 2004.), što dovodi do društvene izolacije, nepostojanja socijalnih veza (Dean, 1991.; Abela i Berlioz, 2007.) i do obesnaženosti (Room, 1995.).

Socijalna podrška se može sagledavati kao neformalna i formalna. Neformalnu podršku pruža najbližija okolina, kao što su obitelj, rodbina, prijatelji i susjedi. Formalna podrška se odnosi najčešće na institucionalnu vrstu pomoći, koja je pružana od strane državnih i lokalnih ustanova, udruga civilnog društva, humanitarnih i vjerskih organizacija.

S obzirom na to da su beskućnici jedna od socijalno najisključenijih skupina društva, željeli smo doznati i njihovu perspektivu socijalne podrške od različitih sudionika iz njihove okoline. Stoga su imali priliku navesti koji su im sve oblici podrške i pomoći potrebni, u kojoj mjeri su zadovoljni kvalitetom pružene podrške od svog socijalnog radnika te koji su im značajni izvori formalne i neformalne podrške.

U Tablici 8. su navedeni različiti izvori formalne i neformalne socijalne podrške, poredani prema aritmetičkim sredinama, od najviše prema najnižoj razini podrške. Pitanje je glasilo: *Koristeći se skalom odgovora od 1 do 4, procijenite u kojoj mjeri se možete osloniti na pomoć sljedećih ljudi/ službi/organizacija/institucija.* Pritom je odgovor 1 značio *nikad*, a 4 *uvijek*.

Tablica 8. *Izvori socijalne podrške*

	N	Min	Max	M	SD
Liječnik	248	1	4	2,76	1,17
Centar za socijalnu skrb	243	1	4	2,45	1,12
Prijatelji	258	1	4	2,26	1,05
Crveni križ ili neka druga humanitarna organizacija	233	1	4	2,22	1,24
Ostali beskućnici	257	1	4	2,02	1,08
Vjerska zajednica	246	1	4	1,89	1,12
Volonteri	248	1	4	1,87	1,09
Udruge koje pružaju podršku ranjivim skupinama	236	1	4	1,80	1,09
Obitelj	256	1	4	1,70	1,05
Policija	240	1	4	1,70	1,07
Hrvatski zavod za zapošljavanje	251	1	4	1,65	0,97
Službenici gradske uprave	235	1	4	1,63	0,99
Rodbina	255	1	4	1,53	0,92
Članovi klubova, udruga, društva	235	1	4	1,51	0,90

Pregledom rezultata iznesenih u Tablici 8. možemo uočiti kako **beskućnici najčešće procjenjuju da se mogu osloniti na formalne oblike pomoći**, pri čemu **najviše na liječnika**, centar za socijalnu skrb, ali i humanitarne organizacije. Ovaj odgovor je relativno očekivan s obzirom na to da je poznato, a i naši dosadašnji podaci su pokazali, da beskućnici uglavnom imaju nižu razinu neformalne podrške, koju karakterizira kidanje veza s obitelji, rodbinom i prijateljima. S druge strane, pripadnici tzv. prosječne populacije u najvećoj mjeri podršku vide u neformalnim izvorima, kao što su obitelj, rodbina i prijatelji (Kaliterna Lipovčan i Prizmić-Larsen, 2006.; Družić Ljubotina, 2015b.). Također, neki podaci u Hrvatskoj pokazuju vrlo nisko povjerenje osoba koje žive u uvjetima siromaštva u različite organizacije (Šučur, 2008.; Družić Ljubotina, 2015b.). Naime, u Hrvatskoj postoji velika razina nepovjerenja u socijalne sustave, pri čemu građani s visokim primanjima imaju značajno veće povjerenje od siromašnih građana. Nešto viša razina povjerenja postoji u odnosu na zdravstveni sustav (Šučur, 2008.), što je i u skladu s nalazima našeg istraživanja. Također, u nedavno provedenom istraživanju UNICEF-a (Družić Ljubotina, 2015b.), pokazalo se da roditelji korisnici pomoći za uzdržavanje iskazuju najveće povjerenje u podršku liječnika u odnosu na druge formalne oblike podrške.

Nakon liječnika slijedi kao **značajan izvor podrške centar za socijalnu skrb**. Beskućnici u ovoj ustanovi očito vide relevantan izvor podrške, s obzirom na to da je ona ključna i neizbježna u osiguravanju osnovnih egzistencijalnih uvjeta, kao što su krov nad glavom, hrana i novčane naknade za podmirenje osnovnih životnih potreba. Iako osobe koje žive u uvjetima siromaštva, kao što je prethodno navedeno, nemaju osobito visoko povjerenje u različite formalne oblike podrške, istraživanje UNICEF-a je pokazalo kako roditelji korisnici pomoći za uzdržavanje, uz liječnika, jedino iskazuju relativno povjerenje prema centru za socijalnu skrb. S druge strane, **beskućnici relativno visokom procjenjuju i podršku Crvenog križa i drugih humanitarnih organizacija**. Ovaj podatak može biti očekivan, s obzirom na to da su humanitarne organizacije jedne od ključnih u osiguranju podmirenja osnovnih životnih potreba ekstremno siromašnih osoba. Također, velik dio sudionika ovog istraživanja su korisnici prihvatilišta Crvenog križa koje im osigurava podmirenje osnovnih životnih potreba, kao što su krov nad glavom, prehrana, odjeća i obuća, adekvatni higijenski uvjeti, ali i stručna pomoć. No, ako se ponovo osvrnemo na podatke istraživanja UNICEF-a (Družić Ljubotina, 2015b.) u kojem su sudjelovali roditelji predškolske djece koji žive u uvjetima siromaštva, možemo vidjeti kako oni u humanitarnim organizacijama ne vide značajan izvor podrške i pomoći za svoju obitelj.

Iz Tablice 8. je vidljivo da **relativno visoku podršku beskućnici imaju u prijateljima i ostalim beskućnicima**, iako ne u onako visokoj mjeri kao kod, primjerice, liječnika ili centra za socijalnu skrb. No, ako promatramo prosječnu ocjenu, možemo vidjeti da najčešće navode ocjenu 2 pri procjeni koliko se mogu osloniti na prijatelje i druge beskućnike, što bi značilo *ponekad*.

Relativno nisku podršku beskućnici vide u vjerskim zajednicama, volonterima, službenicima gradske uprave i policiji. Sudionici navode da se najmanje mogu osloniti na pomoć članova klubova ili udruga, rodbine, gradske uprave, ali i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje. Jednako tako, **beskućnici u maloj mjeri navode da se mogu osloniti na podršku obitelji**.

I rezultati provedenih intervjua s beskućnicima dodatno ocrtavaju sliku socijalne podrške odnosno izostanak iste na način da je analiza odgovora sudionika pokazala **osjećaj usamljenosti** koji se javlja kod njih i svijest o tome da “nemaju nikog” kome se mogu obratiti:

“Teško...osamljeno...nikoga nemam, nisam u kontaktu s ovima, s nikim nemam kontakt. Ja dođem, večeram i idem odmah da spavam.” (Diana)

“Ja kontakata nemam s bliskim osobama. Imam to dijete koje živi s ocem pa se s njime čujem na telefon, ovako ništa, nemam ni s kim kontakta.” (Martina)

Rezultati kvalitativnog dijela istraživanja jasno ukazuju i na **krhkost socijalnih mreža unutar obiteljskog okruženja**. Kompleksnost narušenosti obiteljskih odnosa očituje se kroz [potpuni izostanak kontakata s obitelji](#), bilo da sami sudionici ne iskazuju želju za ostvarivanjem kontakata bilo da se njima nitko više od članova obitelji ne javlja, o čemu ukazuju i navedene izjave sudionika:

“A ja kada sam ostao bez stana, ja sam rodbinu tražio za pomoć, da mi pomognu da ne ostanem na cesti, da se mogu kod njih prijaviti da imam neku prijavu bar, neko prebivalište da mogu živjeti normalno, da si mogu naći još neki poslić da šljakam normalno – nitko ni da čuje. Blago rečeno otpisali su me.” (Stjepan)

“Obitelj...To je za mene završena priča, da, da, da, to je za mene završena priča.” (Matej)

“Ja sam blago rečeno odcjepljen od svih.” (Toni)

“Braća, sestre uopće ne računam kao obitelj, prema tome. Ne da ne postoje, postoje, fala bogu da postoje, ali ne računam ih za obitelj nego za nepoznate ljude koji su mi nanijeli štetu i ništa drugo.” (Karlo)

“Nitko više ni da pita za mene.” (Vjeko)

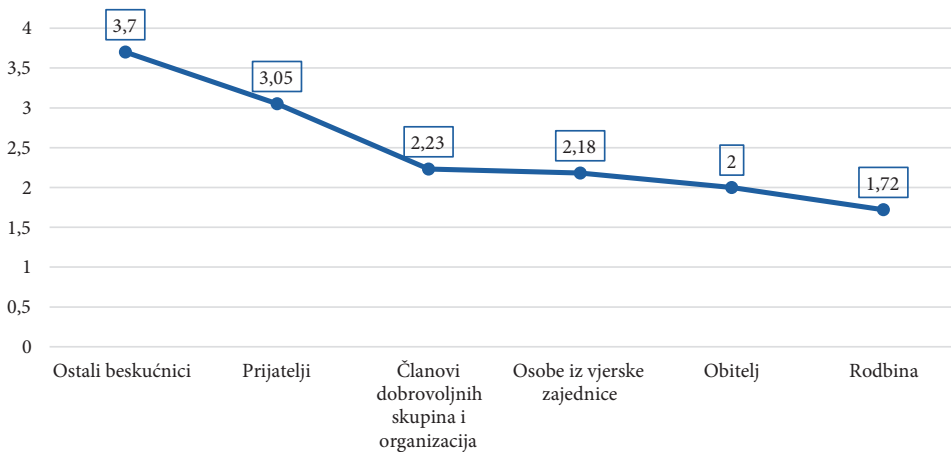
“Pisao sam im tekstove, ostavio brojeve mobitela, ali nisu htjeli stupiti u kontakt sa mnom.” (Davor)

Što je moguće iz ovih podataka o socijalnoj podršci beskućnika zaključiti? Vidljivo je da najsnažniji izvori neformalne podrške u općoj populaciji kod beskućnika predstavljaju gotovo najslabiju kariku. Kao što je već prije spomenuto, nepostojanje podrške obitelji i rodbine je svojevrsni *lajtmotiv* ovog istraživanja. Poznato je da je ključna karika koja je u konačnici, uz brojne druge aspekte, presudna za put u beskućništvo nedostatak obiteljske podrške. Zanimljivo je spomenuti da, primjerice, u UNICEF-ovom istraživanju roditelji koji žive u uvjetima siromaštva najveći izvor podrške vide prije svega unutar obitelji (Družić Ljubotina, 2015b.). Međutim, u usporedbi s roditeljima koji ne žive u uvjetima siromaštva, imaju značajno manji osjećaj da mogu računati na pomoć obitelji, rodbine, prijatelja, susjeda, kao i različitih organizacija i institucija. To ponovo ukazuje na problematičnost socijalnih veza osoba koje žive u uvjetima siromaštva i osjećaj nepostojanja podrške od različitih sudionika iz okoline. Također, to može dovesti do različitih negativnih posljedica za pojedince i obitelji koje žive u siromaštvu, kao što je osjećaj izoliranosti i socijalne

isključenosti. Posljedica takvog osjećaja nerijetko je narušeno mentalno zdravlje, koje se manifestira u osjećaju beznađa i depresivnosti (Leary, 1990.; Santini i sur., 2015.).

Također se pokazalo da beskućnici iz ostalih dijelova Hrvatske u značajno većoj mjeri nego sudionici iz Zagreba navode kako se mogu osloniti na: prijatelje, udruge, volontere i Hrvatski zavod za zapošljavanje. Ovaj nalaz može ukazivati na prednost manje sredine u odnosu na čvršću socijalnu mrežu, s obzirom na još uvijek postojanje veće razine solidarnosti i uzajamnosti u manjim sredinama.

Slika 33. Učestalost provođenja vremena s različitim dionicima iz okoline



Jedan od aspekata koji može ukazivati na (ne)postojanje socijalne podrške jest i učestalost provođenja slobodnog vremena s različitim dionicima iz okoline. Stoga su sudionici imali priliku procijeniti koliko često provode vrijeme s obitelji, prijateljima, rodbinom, ostalim beskućnicima (koji im nisu prijatelji), članovima dobrovoljnih skupina i organizacija i ljudima u vjerskoj zajednici. Raspon odgovora je bio od 1 do 5, pri čemu je 1 značilo *nikada*, 2 – *nekoliko puta godišnje*, 3 – *nekoliko puta mjesečno*, 4 – *nekoliko puta tjedno* te 5 – *svaki dan*.

Iz Slike 33. je vidljivo da **beskućnici najčešće provode vrijeme s ostalim beskućnicima**. Osim njih, navode i kako nekoliko puta mjesečno provode vrijeme s prijateljima. **Najmanje provode vrijeme s rodbinom i obitelji, pri čemu se polovina njih nikada ne viđa s obitelji, a preko 60% ih nikada ne viđa rodbinu**. Ovaj je podatak ponovo potvrda svih prethodnih iskaza beskućnika o iznimno slabim vezama s užom i širom obitelji. Najčešće svoje slobodno vrijeme provode s ostalim beskućnicima, što je i očekivano s obzirom na to da je najveći dio njih iz prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike. Iz ovog nalaza je vidljivo da njihovu ključnu referentnu skupinu čine također osobe koje se nalaze u istoj situaciji kao i oni, što čini jedan

začarani krug socijalne podrške, nepropusan prema drugim akterima iz okoline, što može dovesti do svojevrstne izolacije beskućnika. Naime, s obzirom na visoku razinu socijalne isključenosti ovih ljudi, očekivano je da će se najčešće družiti jedni s drugima. Ako se osvrnemo na izvore podrške, iz prethodnih podataka, možemo vidjeti da vide osrednji izvor podrške jedni u drugima. Neki od njih su znali u razgovorima navoditi da su jednostavno “osuđeni jedni na druge”. Ovdje možemo povući paralelu s istraživanjem UNICEF-a (Družić Ljubotina, 2015b.) u kojem su postavljena pitanja o učestalosti provođenja slobodnog vremena roditelja koji žive u uvjetima siromaštva. U tom se istraživanju, primjerice, pokazalo da roditelji romske nacionalne manjine češće od ostalih provode vrijeme s prijateljima i susjedima, dok s druge strane, u značajno manjoj mjeri od ostalih računaju na njihovu pomoć. Stoga je važno imati na umu da učestalost provođenja vremena s osobama iz socijalne okoline nije dovoljan parametar socijalne podrške, već percepcija koliko je moguće računati na pomoć određenih osoba ili institucija iz socijalnog okruženja. Drugim riječima, kvantiteta, odnosno učestalost provođenja vremena s okolinom ne mora biti uvjetom kvalitete odnosa s istima niti ukazivati na postojanje socijalne podrške. No, s druge strane, razlog zbog kojeg manje računaju na pomoć prijatelja i susjeda može biti u činjenici da su i njihovi susjedi i prijatelji u sličnoj situaciji kao i oni, te da im, barem u materijalnom smislu, ne mogu pružiti podršku.

Ponovo se pokazalo da beskućnici koji nisu iz Zagreba u većoj mjeri provode vrijeme s rodbinom ($t=4,25$; $df=262$; $p<0,01$), prijateljima ($t=3,71$; $df=263$; $p<0,01$) i članovima dobrovoljnih skupina i organizacija ($t=3,28$; $df=262$; $p<0,01$). Ovdje se također možemo prikloniti mišljenju da manje sredine karakterizira veća razina uzajamnosti te veća prepoznatljivost potreba onih kojima je pomoć potrebna.

Socijalni radnici kao izvor podrške beskućnicima

S obzirom na to da su socijalni radnici u najčešćem doticaju s beskućnicima u odnosu na ostale profesije, zanimalo nas je dobiti uvid o kvaliteti odnosa sa socijalnim radnikom iz korisničke perspektive. Također, imali smo priliku iz prethodnih rezultata vidjeti da beskućnici pri samom vrhu rangiraju upravo socijalne radnike kao značajan izvor podrške i pomoći. Stoga smo dodatno istražili kolika je razina zadovoljstva beskućnika odnosom i pruženom pomoći od strane socijalnih radnika.

Na pitanje imaju li svog socijalnog radnika u centru za socijalnu skrb, njih 75,8% je odgovorilo potvrdno, dok je jedna četvrtina njih (24,2%) navela da nema svog socijalnog radnika. S obzirom na to da je 86% beskućnika iz ovog istraživanja korisnika prihvatilišta/prenočišta, bilo bi očekivano da gotovo svi oni imaju svog socijalnog radnika u centru za socijalnu skrb, jer se privremeni smještaj uglavnom ostvaruje preko centra za socijalnu skrb. No, ovo je također podatak koji će trebati

dotatno istražiti kako bi se dobio uvid u to zbog čega čak četvrtina beskućnika navodi da nema svog socijalnog radnika.

Oni koji su naveli da imaju svoj socijalnog radnika u centru za socijalnu skrb imali su priliku procijeniti u kojoj mjeri su zadovoljni različitim aspektima suradnje sa svojim socijalnim radnikom. Pritom su kvalitetu odnosa procjenjivali ocjenama od 1 do 5, pri čemu je 1 – *uopće nisam zadovoljan*, a 5 – *u potpunosti sam zadovoljan*.

Tablica 9. *Zadovoljstvo kvalitetom odnosa sa socijalnim radnikom*

Stupanj zadovoljstva	N	Min	Max	M	SD
Profesionalni pristup u radu	208	1	5	3,72	1,37
Dostupnost u potrebnim situacijama	210	1	5	3,67	1,32
Aktivna uključenost u rješavanje problema	207	1	5	3,65	1,38
Razumijevanje	209	1	5	3,65	1,41
Pružene informacije o pravima	210	1	5	3,61	1,42
Spremnost za pomoć i podršku	209	1	5	3,54	1,37

Iz Tablice 9. je vidljivo da su **beskućnici u jednakoj mjeri zadovoljni svim navedenim aspektima odnosa sa socijalnim radnikom**. Prosječna ocjena se kreće nešto više od $M=3,5$ što ukazuje da su zadovoljni. Pritom **malo više ističu zadovoljstvo profesionalnim pristupom u radu socijalnog radnika**, dok su nešto manje procijenili zadovoljstvo spremnošću socijalnog radnika za pomoći i podrškom. Ovi rezultati pokazuju da unatoč tome što se unutar sustava socijalne skrbi relativno malo sustavne pozornosti posvećuje beskućnicima, oni iskazuju zadovoljstvo kvalitetom rada i odnosa sa svojim socijalnim radnikom. To su iskazali i u prethodnim nalazima gdje su prepoznali centar za socijalnu skrb kao jednu od ključnih ustanova u kojoj vide izvor podrške i pomoći.

No, unatoč relativnom zadovoljstvu beskućnika kvalitetom suradnje i odnosa sa svojim socijalnim radnikom, činjenica je da su unutar sustava socijalne skrbi beskućnici, jednako kao i ostale osobe koje žive u uvjetima siromaštva, relativno “nevidljive”. Naime, iako su osobe koje žive u uvjetima siromaštva najčešći korisnici s kojima se socijalni radnici susreću, oni su relativno malo posvećeni konkretnom radu na različitim aspektima njihova života, jer je u fokusu uglavnom osiguranje materijalnih uvjeta za podmirenje osnovnih životnih potreba, pri čemu nerijetko izostaju mjere, pomoć i podrška usmjerene ka osnaživanju ekstremno siromašnih ljudi. S obzirom na značajnu orijentiranost beskućnika prema centru za socijalnu skrb, bilo bi važno da se unutar ove ustanove predvidi model rada sa siromašnim obiteljima koji nije fokusiran uglavnom na priznavanje prava i dodjelu novčane pomoći te dodjelu uputnica za smještaj za prenoćišta ili prihvatilišta. Potrebno je

osvijestiti sustav socijalne skrbi o nužnosti korištenja pristupa koji su orijentirani na individualno i socijalno osnaživanje ekstremno siromašnih osoba. Karačić (2012.) tako navodi neke aspekte kojima bi se unutar sustava socijalne skrbi mogao unaprijediti profesionalni pristup prema beskućnicima. Ona navodi da je nakon rješavanja prioritarnih potreba važno zadržati korisnika u tretmanu centra za socijalnu skrb. Pritom je nužno izraditi cjeloviti individualni plan rada s korisnikom, odnosno provesti sveobuhvatnu procjenu rizika i resursa korisnika, odrediti zajedničke ciljeve i utvrditi plan daljnjeg rada s korisnikom u svrhu njegove socijalne integracije, a kada je to potrebno, osigurati mu adekvatnu zaštitu u ustanovi. Također navodi da je iznimno važno cjelovito informirati korisnike o pravima te im osigurati psihosocijalnu pomoć i podršku. S obzirom na nužnost osnaživanja ovih korisnika navodi kako je unutar sustava socijalne skrbi potrebno raditi na motiviranju korisnika, jačanju samopouzdanja, stjecanju i usvajanju socijalnih vještina i vještina samozastupanja, kako bi se osnažili za radnu aktivaciju i socijalnu uključenost. Posebnu pozornost važno je usmjeriti na rad s beskućnicima mlađe životne dobi, kao i novim beskućnicima koji prvi put ulaze u sustav socijalne skrbi. Karačić (2012.) naglašava da je za ove korisnike potrebno osmisliti posebne programe podrške koji se mogu realizirati u suradnji s organizacijama civilnog društva, volonterskim udrugama ili vjerskim organizacijama. Nužno je stvarati mrežu socijalne podrške te što više uključivati volontere, koji svojim zalaganjem, kreativnošću, vještinama i znanjem te neposrednim odnosom lakše stječu povjerenje korisnika. S obzirom na relativnu zapostavljenost sustavnog rada s ekstremno siromašnim korisnicima, autorica naglašava da je potrebno dodatnom edukacijom i supervizijom jačati osobne i profesionalne resurse pomagača za rad s ovom vrlo zahtjevnom skupinom korisnika.

Na kraju, možemo zaključiti kako beskućnici, za razliku od opće populacije, u znatno manjoj mjeri izvore socijalne podrške vide u primarnim mrežama, što se prije svega odnosi na obitelj i rodbinu. Oni se više oslanjaju na pomoć i podršku unutar sustava i to prije svega zdravstvenog i sustava socijalne skrbi. S obzirom na to da su velikim dijelom "ovisni" o mjerama i uslugama tih sustava, ovaj podatak potrebno je posebno akceptirati. Time se otvara potreba promišljanja unaprjeđenja mjera i usluga unutar ovih sustava s obzirom na relativno visoko iskazano povjerenje prema liječnicima i socijalnim radnicima, kao i zadovoljstvo beskućnika odnosom sa svojim socijalnim radnikom. To može predstavljati dobru bazu za nadgradnju i unaprjeđenje pristupa stručnjaka prema ovoj iznimno ranjivoj skupini korisnika.

4.7. Izlazne strategije iz beskućništva

Izlazne strategije ili putevi izlaska iz beskućništva predstavljaju jednu od značajnih odrednica položaja osoba u statusu beskućnika. Ipak, za razliku od pitanja vezanih za uzroke beskućništva kao i putove u beskućništvo ovo područje je još uvijek empirijski nedostatno istraženo. Pri tome se danas sve veća pažnja stručnjaka i istraživača usmjerava k utvrđivanju održivih strategija izlaska iz beskućništva koje predstavljaju dugoročno i stabilno rješenje za pojedinca i smanjuju rizik od potencijalnog povratka u status beskućnika. Uzimajući u obzir specifičnosti životnih puteva beskućnika, ali i složenosti njihovih životnih situacija ostvarivanje održivog izlaska je prilično kompleksno i može uključivati odgovor na višestruke potrebe pojedinca što može varirati od dodjeljivanja prikladnog, opremljenog i dostupnog stambenog prostora ili pomoći u podmirivanju troškova stanovanja pa sve do “punog” paketa usluga usmjerenih na pružanje psihosocijalne podrške i drugih socijalnih usluga. Ipak, kako bi se moglo i započeti s prijedlozima konkretnijih mjera ili usluga koje bi olakšale ili poduprle izlazak iz beskućništva neophodno je steći uvid u percepciju izgleda i šansi za izlazak iz beskućništva iz perspektive samih beskućnika kao i podatke o tome koje čimbenike oni prepoznaju kao one koji bi im mogli pritom biti od koristi.

Stoga smo u ovom istraživanju ispitivali procjenu važnosti pojedinih čimbenika koji dijelom predstavljaju i njihove percipirane izlazne strategije iz statusa beskućnika. Sudionicima je ponuđeno 10 čimbenika i za svakog od njih su procjenjivali stupanj važnosti za izlazak iz beskućništva na skali odgovora od 1 – uopće mi nije važan do 4 – izrazito mi je važan.

Rezultati istraživanja pokazuju da sudionici očekivano **najveću važnost pridaju rješavanju svoje stambene situacije kao načinu izlaza iz statusa beskućnika** što je u skladu i s rezultatima dosadašnjih istraživanja (Morrell-Bellai i sur., 2000.; Piat i sur., 2015.). Rezultati navedenih istraživanja su pokazali da većina sudionika navodi da im nedostatak adekvatnog stambenog prostora predstavlja glavnu prepreku za izlazak iz beskućništva, što je sasvim logično. Također, u istraživanju Partis (2003.) se pokazalo da su svi sudionici izrazili želju za vlastitim domom koji bi im ujedno i pružio osjećaj povratka kontrole nad vlastitim životom. Ovaj rezultat je ujedno povezan i s prethodno prikazanim nalazima ovog istraživanja u pogledu iskazanih potreba i problema s kojima se beskućnici suočavaju.

Izuzev rješavanja stambenog prostora, kao važne čimbenike u izlazu iz trenutne situacije sudionici navode strukturalne čimbenike odnosno **veću senzibiliziranost društva za probleme beskućnika**, ali i **potrebu za većom brigom države** za ovu društvenu skupinu. U skladu i s dijelom rezultata ovog istraživanja o kvaliteti obiteljskih odnosa, ali i socijalne podrške obitelji, i ovaj rezultat ukazuje da sudionici istraživanja pomoć i **podršku obitelji ne smatraju važnim čimbenikom u**

rješavanju postojeće životne situacije, odnosno kao resurs za izlaz iz beskućništva već se primarno oslanjaju na formalne izvore podrške. Zanimljiv podatak je i da **čimbenike vezane za pronalazak posla procjenjuju** u prosjeku srednjom ocjenom odnosno kao **niti važne niti nevažne** za izlazak iz statusa beskućnika. To također neizravno može ukazivati na činjenicu da su u odnosu naspram svoje budućnosti primarno usmjereni na pronalazak i osiguranje adekvatnog mjesta za stanovanje.

Tablica 10. Procjena izlaznih strategija iz beskućništva

	N	Min	Max	M	SD
Stan	260	4	5	4,75	0,50
Veća briga države za beskućnike	258	1	5	3,69	0,98
Kada bi društvo bilo osjetljivije za probleme beskućnika	258	1	5	3,65	1,00
Bolje zdravstveno stanje	260	1	5	3,21	1,25
Podrška i pomoć djelatnika centra za socijalnu skrb	261	1	5	3,18	1,13
Pronalazak sigurnog posla	262	1	5	3,17	1,49
Pomoć i podrška grada/ mjesta u kojem se trenutno nalazite	260	1	5	3,07	1,16
Pronalazak bilo kakvog posla (na određeno, na crno)	263	1	5	2,73	1,44
Podrška i pomoć prijatelja	261	1	5	2,73	1,19
Podrška i pomoć obitelji	260	1	5	2,29	1,30
Kada bi imali osobne dokumente	262	1	5	2,12	1,45

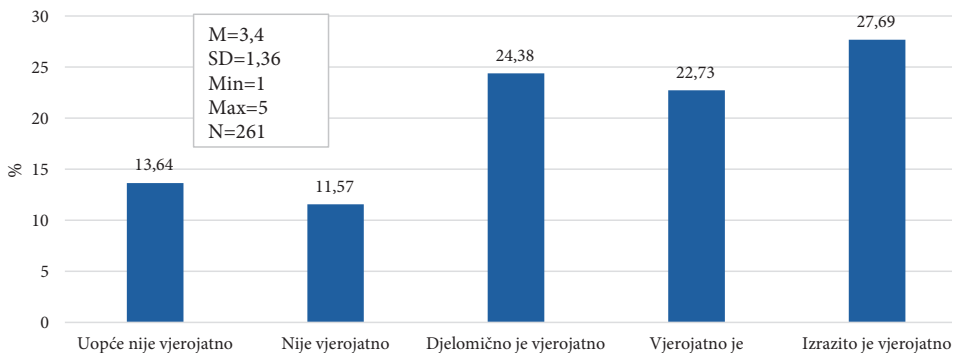
Rezultati su također pokazali i regionalne razlike u percepciji važnosti pojedinih čimbenika koji mogu doprinijeti izlasku iz beskućništva budući da su sudionici iz ostatka Hrvatske češće od sudionika iz Grada Zagreba važnijim procjenjivali podršku i pomoć prijatelja ($t=5,17$; $df=263$; $p<0,01$), dok su sudionici iz Grada Zagreba važnijim procjenjivali podršku djelatnika centra za socijalnu skrb ($t=9,28$; $df=262$; $p<0,01$), pomoć i podršku grada ($t=11,28$; $df=263$; $p<0,01$), posjedovanje osobnih dokumenata ($t=8,23$; $df=264$; $p<0,01$) te stan ($t=6,24$; $df=261$; $p<0,01$). Ovi rezultati su u skladu s prethodno prikazanim podacima koji ukazuju na postojanje veće percipirane neformalne podrške beskućnicima u ostalim dijelovima Hrvatske u odnosu na Grad Zagreb, dok s druge strane sudionici iz Grada Zagreba percipiraju važnijom podršku i pomoć grada odnosno lokalnih vlasti u odnosu na sudionike iz drugih krajeva Hrvatske, što je dijelom i očekivano uzme li se u obzir veći obim i bolja dostupnost socijalnih usluga i razvijenijih mjera socijalne politike na području Grada Zagreba.

S aspekta praktičnih implikacija, dobiveni nalaz upućuje na potrebu kreiranja socijalnih inovacija u pogledu stambenog zbrinjavanja koje bi se oblikovale u skladu s potrebama ciljane populacije ili njenih podgrupa jer, kao što su i prethodni nalazi ovog istraživanja ukazali, na različitost oblika beskućništva oni kao takvi najčešće i definiraju i različite stambene i druge egzistencijalne potrebe.

Uz prepoznavanje onih čimbenika koje beskućnici sami adresiraju kao potencijalne načine izlaska iz beskućništva, istraživanjem smo također željeli ispitati i njihovu opću procjenu vjerojatnosti da će riješiti svoj trenutni status što nam je poslužilo kao jedan od neizravnih pokazatelja njihovih očekivanja ili nadanja naspram budućnosti. Naime poznato je da percepcija budućnosti ima vrlo važnu ulogu u očuvanju kapaciteta suočavanja s različitim nepovoljnim životnim okolnostima (npr. Fine, 1991.), dok je u literaturi jasno zabilježena važnost pozitivne slike osobnog života i njenih učinaka na psihosocijalnu dobrobit pojedinca (npr. Carver, Scheier i Segerstrom, 2010.; Carver i Scheier, 2014.; Gison i sur., 2014; Carver i Scheier, 2014.). Također, sve veći broj istraživanja u području očuvanja psihološke dobrobiti je danas usmjeren ka provjeravanju zaštitnih i pozitivnih čimbenika među kojima primjerice nada i optimizam predstavljaju važne psihološke snage pojedinca. U kontekstu populacije beskućnika, još uvijek je nedostavno istraženo područje o načinima njihova suočavanja sa životnim situacijama kao i njihovim zaštitnim čimbenicima. Ipak, izloženost učestalim stresnim situacijama i višestrukim rizicima pojačava ranjivost beskućnika koja se često manifestira kao nemogućnost suočavanja s novim izazovima i onemogućava ih da održe pozitivnu sliku naspram budućnosti. Stoga se njihov fokus vrlo često odmiče od budućnosti i usmjerava na svakodnevno preživljavanje što ih često udaljava ili usporava u definiraju ciljeva ili strategija za izlazak iz beskućništva.

S ciljem stjecanja uvida u sliku budućnosti kroz prizmu izlaska iz statusa beskućnika tijekom sljedećih 12 mjeseci, sudionike se pitalo da iskažu koliko je prema njihovoj procjeni vjerojatno da će u sljedećih godinu dana izaći iz statusa beskućnika.

Slika 34. Procjena vjerojatnosti izlaska iz beskućništva u sljedećih 12 mjeseci



Podaci upućuju na relativni optimizam kod sudionika budući da u prosjeku procjenjuju da je djelomično vjerojatno da će u idućih 12 mjeseci izaći iz statusa beskućnika. Ovaj rezultat može implicitno ukazivati na važnost da stručnjaci, ali i članovi šire zajednice, promiču i potiču one situacije koje kod osoba u statusu beskućnika mogu potaknuti nadu u promjenu, što može posredno predstavljati osnovu za kreiranje individualnih planova po pitanju mogućnosti promjene postojeće životne situacije. I rezultati istraživanja Schier i suradnika (2010.) su pokazali da je za dio sudionika važnost očuvanja nade i vjere u rješenje stambene situacije bilo od iznimne važnosti za ustrajanje u osobnom cilju pronalaženja izlaska iz statusa beskućnika. Također, u jednom od rijetkih istraživanja provedenih na populaciji beskućnika, rezultati Fitzpatricka i suradnika (2016.) su potvrdili ulogu socijalne podrške i optimizma kao važnih resursa koji mogu imati pozitivne učinke na smanjenje simptoma depresivnosti i anksioznosti.

Rezultati provedenih intervjua su također donijeli nove uvide u doživljaj budućnosti osoba u statusu beskućnika s naglaskom na mogućnosti izlaska iz beskućništva. Analiza odgovora sudionika je prije svega ukazala na **neizvjesnu budućnost** koja se ponajprije očituje kroz [različitost izlaznih strategija](#) (npr. smještaj u dom za starije i nemoćne, pronalazak posla, rješenje postojećih pravnih sporova, podstanarstvo i dr.) koje su sudionici navodili, no za koje još uvijek nemaju potrebne resurse kako ih i ostvariti:

“Ja znači planiram kupiti jedan mali stančić do 35 kvadrata.” (Vinko)

“Moji koraci ka budućnosti su znači prvo pronalazak posla i zaposlenje, a onda s vremenom i riješit stambeno pitanje i pronalazak cure, žene i ... osnivat obitelj i ...živjet tako...Ne treba meni ni bogatstvo ni ništa, samo da imam nekog kraj sebe, da nisam više sam i to je to. Posao i ...Pa ja idem dalje, poso, podstanarstvo i vidjet ću šta mi nosi dalje... nemam što drugo.” (Petar)

S druge strane, dio sudionika je naveo da [nema jasnu sliku budućnosti](#) te se pre-pustio [svakodnevnom preživljavanju](#) dok dio sudionika ističe [važnost nade](#):

“ Međutim nema radosti, nema nekog veselja nečemu nego: “idemo dan za danom pa što bude”. I ono navečer prije spavanja: “Aha. Kako ćemo sutra ispuniti, pogotovo ako je čitav dan vani, kako ćemo sutra ispuniti dan?” (Davor)

“Nek bude kako bude danas, pa ćemo radit da bude bolje sutra, a za preksutra više ne znam, ne znam ništa.” (Vedran)

“Ne treba planirat, ne treba planirat. Kažu da se, čovjek planira, a sudbina mu se cereka iza leđa.” (Slaven)

“Zato što ono, ne znam šta sad me čeka kad izađem van, a kamoli da planiram. Bolje ono, pustim da ide onako kako planiram, mislim, da pustim da ide kako sad ide, lagano na bolje, ali ono, bez puno planova.” (Matej)

“Vrijeme nosi svoje, nikada ne treba gubiti nadu. Ja sam baš u priči to isto napiso, naveo. Ne smiješ gubiti nadu. Život se mijenja. Vrijeme jednostavno nosi svoje.” (Leonard)

Rezultati o percipiranim izlaznim strategijama iz beskućništva ali i odnosu prema budućnosti ukazuju na nužnost sustavnog pristupa u definiranju mjera koje bi potpomogle izlazak iz beskućništva. Dok s jedne strane percipirani čimbenici za izlazak iz beskućništva upućuju na potrebu definiranja specifičnijih mjera stambene politike, rezultati kvalitativnog dijela istraživanja i općeg očekivanja da će osoba izaći iz beskućništva ističu važnost kreiranja intervencija i modela individualnog rada s pojedincem radi njegova osnaživanja. Kao što je prethodno spomenuto prisutnost psiholoških i socijalnih resursa značajno doprinosi očuvanju psihosocijalne dobrobiti pojedinca, dok s druge strane očuvanje nade i optimizma može pomoći u poticanju konstruktivnijih akcija (npr. osjećaja kontrole) što može biti važno za prepoznavanje i rad na mogućim strategijama za izlazak iz beskućništva. Također, iskazano prepuštanje svakodnevnom življenju kod dijela sudionika svakako da ukazuje na potrebu razvoja specifičnih programa ili usluga namijenjenih skupinama u visokoj potrebi radi osnaživanja prije svega njihovih individualnih resursa.

5. Preporuke proizašle iz istraživačkih nalaza

Suzbijanje siromaštva i socijalne isključenosti strateški je cilj definiran u ključnim međunarodnim dokumentima: Milenijskim ciljevima razvoja¹³, Europskoj strategiji za pametan, održiv i uključiv rast – Europa 2020.¹⁴, te Europskoj platformi za suzbijanje siromaštva i socijalne isključenosti¹⁵ na kojima se temelje i nacionalna Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti (2014.–2020.) i Strategija razvoja društvenog poduzetništva (2015.–2020.). Svi ovi dokumenti definiraju prioritetna područja koja se odnose na suzbijanje i ublažavanje siromaštva, posebice ranjivih

¹³ <http://www.un.org/millennium/declaration/ares552e.htm>

¹⁴ http://www.esf.hr/wordpress/wp-content/uploads/2015/02/eu_hr.pdf

¹⁵ <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=961&langId=en>

skupina, sprečavanje nastanka novih kategorija siromašnih, aktivno uključivanje ranjivih skupina u društvo i tržište rada, osiguravanje prikladnog stanovanja za sve, sprječavanje i uklanjanje uzroka diskriminacije ranjivih skupina, sprječavanje financijske isključenosti i prezaduženosti te druge specifične ciljeve.

Mjere i aktivnosti suzbijanja siromaštva i socijalne isključenosti posebno su usmjerene na najranjivije skupine u društvu, kao što su beskućnici. Istaknut cilj je i uspostavljanje sveobuhvatnog i koordiniranog sustava podrške ranjivim skupinama, tako i beskućnicima, te sustava praćenja i evaluacije.

Polazeći od činjenice da još uvijek ne postoji sveobuhvatan i koordinirani sustav podrške beskućnicima, zatim od definiranih ciljeva u nacionalnim strateškim dokumentima vezanim uz borbu protiv siromaštva i socijalne isključenosti koji se odnose na ranjive skupine te uzimajući u obzir nalaze ove istraživačke studije i izvještaja o mapiranju socijalnih usluga za beskućnike, predlažu se sljedeće grupe mjera i preporuka za ublažavanje i suzbijanje beskućništva te kreiranje cjelovitih politika prema beskućnicima.

1. Osiguravanje smještaja, adekvatnih stambenih uvjeta i novih oblika stanovanja za beskućnike

- Jedna od ključnih potreba osoba koje nemaju krov nad glavom je sklonište, stoga je usluga smještaja jedna od najvažnijih za beskućnike. Unazad desetak godina dogodili su se značajniji pomaci u osiguravanju smještaja beskućnicima kroz osnivanje prenoćišta ili prihvatilišta u hrvatskim gradovima i podizanje razine kvalitete smještaja. Unatoč tomu, potrebno je sukladno praćenju broja beskućnika i procjeni potreba i nadalje osiguravati smještajne kapacitete na teritoriju cijele zemlje, posebice uzimajući u obzir potrebu osiguranja kreveta i stambenog prostora za žene beskućnice.
- Potrebno je podizati standarde kvalitete stanovanja, odnosno osigurati adekvatne stambene uvjete u prenoćištima/prihvatilištima koji omogućuju dostojanstveno stanovanje i zadovoljavanje životnih potreba beskućnika.
- Potrebno je razvijati nove oblike stanovanja za beskućnike: stambene zajednice kao model podrške pri izlasku iz prenoćišta i prvog koraka ka osamostaljivanju i izlasku iz statusa beskućnika. Stanovanje u stambenim zajednicama treba biti upotpunjeno pružanjem sveobuhvatne, stručne psihosocijalne podrške i podrškom za uključivanje na tržište rada kroz osposobljavanje za rad (dodatno obrazovanje, prekvalifikacija) i zapošljavanje.

- Potrebno je razvijati praksu stambenih zajednica kao oblika smještaja i podrške samostalnom životu, kao jednog od preduvjeta za ulazak i ostanak na tržištu rada.

2. Aktivno uključivanje beskućnika u tržište rada

- Mjere i aktivnosti trebaju biti usmjerene na sustavnu podršku beskućnicima za ulazak na tržište rada što podrazumijeva koordiniranost sustava i značajniji angažman Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, posebice u obrazovanju odraslih i osposobljavanju za zanimanja tražena na tržištu rada. Beskućnici su većinom osobe bez kvalifikacije ili obrtničkih zanimanja za koja ne postoji potražnja na tržištu rada. Također, radi se o osobama koje su dugotrajno nezaposlene i koje su izgubile dio vještina koje su nekada posjedovali. Stoga je potrebno radi uključivanja na tržište rada (zapošljavanje) razviti i osigurati usluge i aktivnosti usmjerene na osnaživanje radnih sposobnosti beskućnika. Potrebno je razvijati programe usmjerene ka unapređenju osobnih i radnih vještina beskućnika kroz koje se oni osposobljavaju i osnažuju za primjerice, pretraživanje ponude i potražnje radnih mjesta, pisanje životopisa i javljanje na natječaj za posao, unaprjeđenje ili usvajanje samoprezentacijskih vještina i slično. Također, podizanje razine radnih vještina beskućnika kroz rehabilitaciju postojećih vještina i kvalifikacija, osposobljavanje za konkretne poslove za kojima postoji potražnja na tržištu rada, prekvalifikaciju ili druge vrste obrazovanja za odrasle.
- Beskućnicima koji aktivno rade na pronalasku zaposlenja potrebno je pomoći u osiguranju konkretnih čimbenika vezanih uz samoprezentacijski aspekt, kao što je primjerice, osiguravanje adekvatne odjeće i obuče za razgovor s potencijalnim poslodavcem odnosno za radno okruženje.
- Potrebno je razvijati socijalno poduzetništvo koje ima za svrhu integraciju i uključivanje u tržište rada društveno ranjivih skupina, odnosno beskućnika. Senzibiliziranjem šire društvene javnosti i poduzetnika o problemu beskućništva i ranjivosti koja proizlazi iz nezaposlenosti, potrebno je potaknuti djelovanje poduzetnika koji prepoznaju društveni problem i na profesionalan, inovativan i održiv način organiziraju područje rada u kojem će svoj uspjeh valorizirati i kroz ostvareni profit, i kroz utjecaj na društvene promjene, odnosno životnu situaciju beskućnika.

- Socijalno poduzetništvo treba promovirati, poticati i potpomagati kroz financijsku podršku pružateljima usluga skrbi za beskućnike (udrugama civilnog društva, vjerskim ili humanitarnim organizacijama, javnim ustanovama) u inicijalnom pokretanju konkretnih poduzetničkih aktivnosti. Također, potrebno je poticati osnivanje socijalnih zadruga i projekata socijalnog poduzetništva kod malih i velikih gospodarskih subjekata s naglaskom na uključivanje i radno aktiviranje beskućnika.
- Poticati pružatelje usluga skrbi za beskućnike, odnosno prenoćišta/prihvatilišta na razvijanje novih oblika socijalnih usluga za beskućnike koji su usmjereni na njihovo zapošljavanje. To se posebno odnosi na razvijanje programa socijalnog poduzetništva kojima se može ostvariti profit za reinvestiranje i osiguravanje novčane naknade (plaće) za beskućnike.

3. Osiguravanje sveobuhvatne psihosocijalne podrške i pomoći beskućnicima

- Beskućnici su često osobe narušenog tjelesnog i mentalnog zdravlja, uglavnom bez podrške obitelji, prepušteni sami sebi, žrtve nasilja ili zanemarivani, ponekad skloni ovisnostima, izloženi siromaštvu i socijalnoj isključenosti. Zbog navedenih individualnih i strukturalnih rizičnih obilježja, nužan preduvjet za ublažavanje posljedica života u beskućništvu, stvaranje pretpostavki za izlazak iz beskućništva, posebice kroz zapošljavanje je osiguravanje sveobuhvatne psihosocijalne podrške i individualnog osnaživanja radi razvoja osobnih kapaciteta i resursa.
- Potrebno je u prenoćištima/prihvatilištima, stambenim zajednicama i dnevnim boravcima osigurati profesionalne stručnjake koji mogu pružati kvalitetnu psihosocijalnu pomoć – socijalne radnike i psihologe te zajedno s korisnikom izraditi individualni plan promjene.
- Individualni pristup, tzv. pristup usmjeren na osobu nužan je u radu s beskućnicima kao specifičnom skupinom korisnika koja živi u ekstremnom siromaštvu, izložena je riziku socijalne isključenosti i stigmatiziranosti u društvu.

4. Razvoj inovativnih socijalnih usluga za beskućnike

- Rad s ranjivim skupinama u sve zahtjevnijim društvenim okolnostima s ciljem ublažavanja, sprječavanja i rješavanja problema podrazumijeva razvijanje novih usluga za beskućnike. Jedna od

važnijih socijalnih usluga za podršku osobama koje se nalaze u višestruko nepovoljnim okolnostima, kao što je beskućništvo, je i socijalno mentorstvo. Socijalno mentorstvo u hrvatskom kontekstu poznato je na razini jednog od pristupa u radu. U djelovanju prema beskućnicima potrebno je uvesti institut socijalnog mentorstva kao univerzalne usluge za populaciju.

- Također je potrebno poticati tzv. “peer” socijalno mentorstvo (socijalno mentorstvo “na istoj razini”) koje podrazumijeva mentora – bivšeg beskućnika koji je izašao iz tog statusa i koji svojim primjerom i iskustvom potvrđuje da su promjene moguće. Svojim pozitivnim iskustvom osnažuje i potiče vođenu osobu (beskućnika) na proces oporavka i djelovanja za izlaz iz statusa beskućnika, čime predstavlja pozitivan model te na taj način potencijalno otvara put ka izlasku iz beskućništva. Socijalni mentor pomaže stručnom timu kroz korisničku perspektivu ukazati na sve aspekte beskućništva i razumijevanje mogućih puteva kroz beskućništvo koji mogu, ali i ne moraju imati perspektivu za izlazak iz tog statusa.
- Uključivanje beskućnika u aktivnosti lokalne zajednice kroz inkluzivno volontiranje. Time se osnažuje beskućnik za uključivanje u društvo, na sudjelovanje i širenje socijalne mreže i kontakata koji mogu utjecati i na promjene u njegovu životu.
- Unaprijediti sustav informiranja o pravima beskućnika u sustavu socijalne skrbi.
- Osigurati besplatnu pravnu pomoć kroz ugovore o suradnji između pružatelja usluga skrbi o beskućnicima i odvjetničkih ureda, Pravne klinike i slično.
- Definirati zakonsko rješenje kojim beskućnik koji koristi bilo koji oblik smještaja, a nema izvor prihoda, ima pravo na novčanu pomoć iz sustava socijalne skrbi kojom može doprinositi svojoj kvaliteti života i financijskoj situaciji.

5. Osiguravanje boljeg pristupa zdravstvenim uslugama i podizanje razine zdravstvene zaštite

- Veliki problem beskućnika je narušeno tjelesno i mentalno zdravlje. Beskućništvo je oblik ekstremnog siromaštva koji podrazumijeva nemogućnost osiguravanja osnovnih životnih potreba. To znači da su beskućnici često izloženi gladi, prehrani niskih energetske vrijednosti koja karakterizira manjak vitamina, što uzrokuje pothranjenost, utječe na kognitivne i tjelesne sposobnosti. Narušeno zdravlje

i bolest utječu na radnu sposobnost osobe, stoga bi bilo izuzetno važno u programima skrbi za beskućnike osigurati vitaminske pripravke kako bi se utjecalo na razinu zdravlja beskućnika.

- Unutar svih pružatelja usluga smještaja za beskućnike osigurati primarnu zdravstvenu njegu, a za one koji nisu zdravstveno osigurani, odnosno za one koji nemaju svog liječnika ovlastiti jednu zdravstvenu ustanovu (ambulantu) unutar lokalne zajednice za trajnu besplatnu zdravstvenu zaštitu beskućnika.
- Povećati razinu dentalne skrbi i omogućiti besplatan popravak zubi kroz dodatne programe zdravstvene zaštite ranjivih skupina.

6. Senzibilizacija stručne i opće javnosti

- Senzibilizacija i edukacija stručnjaka koji rade sa siromašnima i beskućnicima o problemima beskućništva i pristupu u radu s ranjivim skupinama korisnika.
- Osvještavanje problema ekstremnog siromaštva i beskućništva i posljedice koje ono ostavlja na pojedinca i društvo stručnjacima koji neposredno ili posredno sudjeluju u zaštiti i skrbi o beskućnicima. To su socijalni radnici, psiholozi, liječnici, zaposlenici zavoda za zapošljavanje, volonteri odnosno osobe koje na bilo koji način čine timove u socijalnim ili zdravstvenim institucijama, organizacijama civilnog društva, agencijama za zapošljavanje koje se bave skrbi ili nekim drugim aspektom brige za beskućnike.
- Poticati stručnjake i druge zaposlene u programima skrbi za beskućnike na kreiranje i provođenje inovativnih, beskućnicima prilagođenih usluga i mjera, posebice onih usmjerenih na osnaživanje radnih sposobnosti i uključivanje na tržište rada.
- Educiranje stručnjaka za socijalno mentorstvo.
- Poticati razvoj politika (od lokalnih do nacionalnih) koje uzimaju u obzir holistički pristup i osiguravaju koordinirano djelovanje svih relevantnih sustava (socijalni, zdravstveni, radni, civilno društvo) koji u svojem djelokrugu rada imaju zaštitu i skrb o beskućnicima.

6. Literatura

1. Abela, A. & Berlioz, G. (2007). Support for parenting of children at risk of social exclusion. In: M. Daly (ed.) *Parenting in contemporary Europe: a positive approach*. Strasbourg: Council of Europe Publishing, 87–101.
2. Acuña, J., & Erlenbusch, B. (2009). *Homeless employment report: findings and recommendations*. Washington (DC): National Coalition for the Homeless.
3. Aday, L. A., (2001). *At Risk in America: The Health and Health Care Needs of Vulnerable Populations in the United States*. San Francisco: Jossey-Bass.
4. Adler, N. E., Epel, E. S., Castelazzo, G. & Ickovics, J. (2000). Relationship of subjective and objective status with psychological and physiological functioning: preliminary data in healthy white women. *Health psychology*, 19 (6), 586–592.
5. Anderson, I. & Christian, J. (2003). Causes of homelessness in the UK: A dynamic analysis. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 13 (2), 105–118.
6. Anderson, I. & Tulloch, D. (2000). *Pathways Through Homelessness: A Review of the Research Evidence*. Edinburgh: Scottish Homes.
7. Baggett, T. P., O'Connell, J. J., Singer, D. E., & Rigotti, N. A. (2010). The Unmet Health Care Needs of Homeless Adults: A National Study. *American Journal of Public Health*, 100 (7), 1326–1333.
8. Bakula-Andelić, M & Šostar, Z. (2006). Beskućnici Grada Zagreba. *Revija za socijalnu politiku*, 13 (34), 399–412.
9. Barbarić, Đ. (2010). *Ljudi koji žive, ali ne postoje*. Split: Udruga MoSt.
10. Barry, C. L., McGinty, E. E., Pescosolido, B. A. & Goldman, H. H. (2014). Stigma, discrimination, treatment effectiveness and policy: public views about drug addiction and mental illness. *Psychiatric Services*, 65 (10), 1269–1272.
11. Bence, R. & Udvarhelyi, E.T. (2013). The Growing Criminalization of Homelessness in Hungary – A Brief Overview. *European Journal of Homelessness*, 7 (2), 133–143.
12. Benzeval, M. (1998). The self-reported health status of the lone parents. *Social Science and Medicine*, 46 (10), 1337–1353.
13. Bežovan, G. (2008). Stanovanje i stambena politika u Hrvatskoj. U: V. Puljiz, G. Bežovan, T. Matković, Z. Šučur, S. Zrinščak. *Socijalna politika Hrvatske*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
14. Brown T. R., Goodman L., Guzman D., Tieu, L., Ponath C., Kushel B.M. (2016). *Pathways to Homelessness among Older Homeless Adults: Results from the HOPE HOME Study*, PLOS ONE, DOI:10.1371/journal.pone.0155065
15. Bunić, S. (2013). *Druga prilika: izazovi i perspektive u radu s beskućnicima*. Zagreb: Knjižnice Grada Zagreba.
16. Burt, M. R. (1999). *Homelessness: Programs and the people they serve* (Vol. 1). Diane Publishing.
17. Burt, M. R. & Wilkins, C. (2012). *Health, housing, and service supports for three groups of people experiencing chronic homelessness*. Washington, DC: Assistant Secretary for Planning and Evaluation. Department of Health and Human Services.

18. Crawley, J., Kane, D., Atkinson-Plato, L., Hamilton, M., Dobson, K. & Watson, J. (2013). Needs of the hidden homeless – no longer hidden: a pilot study. *Public Health*, 127 (7), 674–680.
19. Creswell, J. W. (2011). Controversies in mixed methods research. *The Sage handbook of qualitative research*, 4, 269–84.
20. Cummins, R. A. (1997). "Assessing quality of life". In: R. I. Brown (ed.) *Quality of life for people with disabilities. Second edition: Models, research and practice*. Cheltenham: Stanley Thomas, 116–150.
21. Cummins, R. A. (2000). Personal income and subjective well-being: a review. *Journal of Happiness Studies*, 1, 133–158.
22. Dean, M. (1991). *Towards a theory of liberal governance*. London: Routledge.
23. Dobrotić, I. & Laklija, M. (2012). Obrasci društvenosti i percepcija izvora neformalne socijalne podrške u Hrvatskoj. *Društvena istraživanja*, 21(1), 39–58.
24. Draine, J., Salzer, M. S., Culhane, D. P. & Hadley, T. R. (2002). Role of Social Disadvantage in Crime, Joblessness, and Homelessness among Persons with Serious Mental Illness, *Psychiatric Services* 53(3), 565–573.
25. Družić Ljubotina, O. (2012a). Koliko (ne)znamo o beskućništvu? U: O. Družić Ljubotina (ur.) *Beskućništvo: Pogled iz različitih perspektiva*. Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 15–28.
26. Družić Ljubotina, O. (2012b). Subjektivna kvaliteta života ljudi koji žive u siromaštvu i zaposlenih osoba različitog materijalnog statusa. *Ljetopis socijalnog rada*, 19 (1), 5–27.
27. Družić Ljubotina, O. & Knežević, M. (2012). Izazovi u pristupanju problemu beskućništva u Hrvatskoj. *Socijalna misao*, 4 (12), 75–89.
28. Družić Ljubotina, O. (2015a). Zdravlje roditelja i djece. U: Šućur Z., Kletečki Radović, M., Družić Ljubotina, O. & Babić, Z. *Siromaštvo i dobrobit djece predškolske dobi u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 99–110.
29. Družić Ljubotina, O., (2015b). Socijalna podrška djeci i obiteljima, U: Šućur Z., Kletečki Radović, M., Družić Ljubotina, O. & Babić, Z. *Siromaštvo i dobrobit djece predškolske dobi u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 125–137.
30. Popis stanovništva, kućanstava i stanova u Republici Hrvatskoj 2011. godine. *Privatna kućanstva prema broju članova i osnovi korištenja stambene jedinice, popis 2011*. Državni zavod za statistiku. http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/h02_01_10/H02_01_10.html
31. Evans, S. & Huxley, P. (2002). Studies of quality of life in the general population. *International Review of Psychiatry*, 14, 203–211.
32. Fahey, T., Anderson, R., Domanski, H., Ostrowska, A., Olagnero, M. & Saraceno, C. (2004). *Quality of life in Europe*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
33. Fischer, S. N., Shinn, M., Shrout, P. & Tsemberis, S. (2008). Homelessness, Mental Illness, and Criminal Activity: Examining Patterns over Time. *American Journal of Community Psychology* 42 (3-4), 251–65.

34. Fiske, S. T., Cuddy, A. J. C., Glick, P. & Xu, J. (2002). A model of (often mixed) stereotype content: competence and warmth respectively follow from perceived status and competition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82 (6), 878–902.
35. Fitzpatrick, S. (2005). Explaining Homelessness: a Critical Realist Perspective. *Housing, Theory and Society*, 22 (1), 1–17.
36. Gaetz, S. (2013.) The Criminalization of Homelessness: A Canadian Perspective. *European Journal of Homelessness*, 7 (2), 357–362.
37. Galić, Z., Maslić Seršić, D. & Šverko, B. (2006). Financijske prilike i zdravlje nezaposlenih u Hrvatskoj: Vodi li financijska deprivacija do lošijeg zdravlja? *Revija za socijalnu politiku*, 13 (3-4), 257–269.
38. Galić, R. & Pavlina, J. (2012). Beskućništvo u Gradu Zagrebu: prikaz istraživanja. U: O. Družić Ljubotina (ur.) *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva*. Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 44–63.
39. Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. New York: Simon and Schuster, Inc.
40. Gray, D., Chau, S. Huerta, T. & Frankish, J. (2011). Urban-Rural Migration and Health and Quality of Life in Homeless People. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 20 (1-2), 75–93.
41. Harris, L. T. & Fiske, S. T. (2006). Dehumanizing the lowest of the low: neuro-imaging responses to extreme outgroups. *Psychological Science*, 17, 847–853.
42. Harrison, B. (2009). *Life story research*. London: Sage publications.
43. Hill, R.P. & Stamey, M. (1990). The homeless in America: An examination of possessions and consumption behaviors. *Journal of Consumer Research*, 17 (3), 303–321.
44. Hopper, K. & Milburn, N. (1996). Homelessness among African Americans: A Historical and Contemporary Perspective. In: J. Baumohl (ed.) *Homelessness in America*. Phoenix: Oryx Press, 123–131.
45. Hubley, A. M., Russell, L. B., Palepu, A. & Hwang, S.W. (2014). Subjective Quality of Life Among Individuals who are Homeless: A Review of Current Knowledge. *Social Indicators Research Journal*, 115, 509–524.
46. Huey, L. (2016). There Is No Strength in Emotions: The Role of Street Enculturation in Influencing How Victimized Homeless Women Speak About Violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 31, 1817–1841.
47. Kaliterna Lipovčan, B. & Prizmić-Larsen, Z. (2006). Quality of life, life satisfaction and happiness in Croatia in comparison to European countries. In: Ott, K. (ed.) *Croatia's accession to the European Union*. Zagreb: Institute for Public Finances.
48. Karačić, Š. (2012). Uloga centra za socijalnu skrb u zbrinjavanju beskućnika. U: O. Družić Ljubotina (ur.) *Beskućništvo: Pogled iz različitih perspektiva*. Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 67–76.
49. Karačić, Š. & Družić Ljubotina, O. (2016). *Integrativni model pružanja podrške beskućnicima* (radni materijal edukacije za socijalne radnike). Zagreb: Hrvatska udruga socijalnih radnika.

50. KLIMAKA (2006). Homelessness in Greece. Socio-psychological profile and living conditions in the streets of Athens, Thessalonica and Larissa. Dostupno na: www.klimaka.org.gr
51. Koegel, P., Burnam, M.A. & Baumohl, J. (1996). The causes of homelessness. In: J. Baumohl (ed.) *Homelessness in America*. Phoenix: Oryx Press, 109–122.
52. Kostiainen, E. (2015). Pathways through Homelessness in Helsinki. *European Journal of Homelessness*, 9 (2), 63–86.
53. Kurjak, A. (2008). Siromaštvo kao čimbenik pogoršanja perinatalnog zdravlja, *Gynaecologia et Perinatologia*, 17(2), 63–67.
54. Leary, M.R. (1990). Responses to social exclusion: social anxiety, jealousy, loneliness, depression, and low self-esteem. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9 (2), 221–229.
55. Lee, B.A., Jones, S.H. & Lewis, D.W. (1990). Public beliefs about the causes of homelessness. *Social Forces*, 69 (1), 253–265.
56. Lei, L. (2013). Employment, Day Labor, and Shadow Work Among Homeless Assistance Clients in the United States. *Journal of Poverty*, 17(3), 253–272.
57. Luk, I. (2013). *Predrasude prema beskućnicima kao faktor socijalne isključenosti*. Filozofski fakultet u Rijeci, Odsjek za pedagogiju, Sveučilište u Rijeci.
58. Main, T. (1998). How to think about homelessness: Balancing structural and individual causes. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 7(1), 41–54.
59. Matsuba, M. K., Elder, G. J., Petrucci, F., & Marleau, T. (2008). Employment training for at-risk youth: A program evaluation focusing on changes in psychological well-being. In *Child & Youth Care Forum* (Vol. 37, No. 1, pp. 15–26). Springer US.
60. McBride Murry, V., Brody, G. H., Brown, A., Wisenbaker, J., Cutrona, C.E. & Simons, R.L. (2002). Linking employment status, maternal psychological well-being, parenting, and children's attribution about poverty in families receiving government assistance. *Family relations*, 51, 112–120.
61. Mechanic, D. & Tanner, J. (2007). Vulnerable people, groups, and populations: societal view. *Health Affairs* 26 (5), 1220–1230.
62. Meimbresse, M., Brinkley-Rubinstein, L., Grassetto, A., Benson, J., Hall, C., Hamilton, R., Malott, M. & Jenkins, D. (2014). Exploring the Experiences of Violence Among Individuals Who Are Homeless Using a Consumer-Led Approach. *Violence and Victims*, 29 (1), 122–136.
63. Meyer, S. (2016). Examining women's agency in managing intimate partner violence and the related risk of homelessness: The role of harm minimisation. *Global Public Health*, 11(1-2), 198–210.
64. Ministarstvo rada i mirovinskog sustava (2015). *Strategija razvoja društvenog poduzetništva (2015-2020)*.
65. Ministarstvo socijalne politike i mladih (2014). *Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti (2014-2020)*.
66. Mlinar, Z. & Kozar, A. (2012). Prihvatilište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb. U: O. Družić Ljubotina. (ur.) *Beskućništvo: Pogled iz različitih perspektiva*. Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 99–114.

67. Morrell-Bellai, T., Goering, P.N. & Boydell K. M. (2000). Becoming and remaining homeless: qualitative investigation. *Issues in Mental Health Nursing*, 21, 581–604.
68. Nunez, R., & Fox, C. (1999). A snapshot of family homelessness across America. *Political Science Quarterly*, 114(2), 289–307.
69. O’Sullivan, E. (2012.) Varieties of Punitiveness in Europe: Homelessness and Urban Marginality. *European Journal of Homelessness*, 6 (2), 69–97.
70. Parsell, C. & Parsell, M. (2012). Homelessness as a choice. *Housing theory and society*, 29, 420–434.
71. Partis, M. (2003). Hope in homeless people: a phenomenological study. *Primary Health Care Research and Development*, 4(01), 9–19.
72. Pečnik, N. (2003). Izvori socijalne podrške i zadovoljstvo podrškom. U: Z. Raboteg-Šarić, N. Pečnik & V. Josipović (ur.): *Jednoroditeljske obitelji: osobni doživljaj i stavovi okoline*. Zagreb: Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži, 170–189.
73. Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. SAGE Publications, inc.
74. Perl, L. & Bagalman, E. (2015). *Chronic Homelessness: Background, Research, and Outcomes*. Congressional Research Service. Dostupno na: <https://www.fas.org/sgp/crs/misc/R44302.pdf>
75. Piat, M., Polvere, L., Kirst, M., Voronka, J., Zabkiewicz, D., Plante, M. C., ... & Goering, P. (2015). Pathways into homelessness: Understanding how both individual and structural factors contribute to and sustain homelessness in Canada. *Urban Studies*, 52(13), 2366–2382
76. Priebe, S., Huxley, P., Knight, S. & Evans, S. (1999). Application and results of the Manchester Short Assessment of Quality of Life (MANSA). *International Journal of Social Psychiatry*, 45, 7–12.
77. Pringle, D. & Walsh, J. (1999). Poor people, poor places: An introduction. In: D. Pringle, J. Walsh & M. Hennessy (eds.) *Poor people, poor places. A geography of poverty and deprivation in Ireland*. Dublin: Oak Tree Press, 3.
78. Projekt PFZ i Zaklade Adris: *Indikatori dobrobiti i siromaštva djece u Hrvatskoj u doba krize* (2016). Dostupno na: http://www.pravo.unizg.hr/scsr/projekti/zaklada_adris
79. Razpotnik, Š. & Dekleva, B. (2012). Beskućnici u Sloveniji. Kraljevi ulice – od lokalnog akcionog projekta do ideje nacionalne politike. *Socijalna misao*, 4 (12), 29–39.
80. Room, G. (1995). Poverty and social exclusion: the new European agenda for policy and research. In: G. Room (ed.). *Beyond the threshold: The measurement and analysis of social exclusion*. Bristol: The Policy Press, 1–9.
81. Ross, C. E. & Van Willigen, M. (1997). Education and the subjective quality of life. *Journal of health and social behavior*, 38 (3), 275–297.
82. Roosa, M. W., Deng, S., Nair, R. L. & Lockhart Burrell, G. (2005). Measures for studying poverty in family and child research. *Journal of Marriage and Family*, 67 (4), 971–988.
83. Santana, P. (2002). Poverty, social exclusion and health in Portugal. *Social Science and Medicine*, 55 (1), 33–45.
84. Santini, Z.I., Koyanagi, A., Tyrovolas, S., Mason, C. & Haro, J.M. (2015). The association between social relationships and depression: A systematic review. *Journal of Affective Disorder*, 175, 53–65.

85. Sarajlija, M. (2012). Psihijatrijski poremećaji u populaciji beskućnika. *Socijalna misao*, 4 (12), 117–125.
86. Shlay, A. B., & Rossi, P. H. (1992). Social science research and contemporary studies of homelessness. *Annual Review of Sociology*, 129–160.
87. Shaheen, G., & Rio, J. (2007). Recognizing work as a priority in preventing or ending homelessness. *The journal of primary prevention*, 28 (3-4), 341–358.
88. Shier, M. L., Jones, M. E., & Graham, J. R. (2010). Perspectives of Employed People Experiencing Homeless of Self and Being Homeless: Challenging Socially Constructed Perceptions and Stereotypes. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 37, 13.
89. Shinn, M. (2010). Homelessness, Poverty and Social Exclusion in the United States and Europe. *European Journal of Homelessness*, 4, 19–44.
90. Snieškienė, D. & Dulinskienė I. (2014). Homelessness in Lithuania: Policy and Research. *European Journal of Homelessness*. 8 (2), 211–230.
91. Socijalna slika Grada Zagreba za 2014. godinu (2015). Dobra vladavina i socijalne inovacije kao odgovor na nove socijalne rizike. CERANEO i Socijalno vijeće Grada Zagreba. Dostupno na mrežnoj stranici: http://www.ceraneo.hr/wp-content/uploads/2016/01/ceraneo_brosura_A4.pdf
92. Somerville, P. (2013). Understanding Homelessness. *Housing, Theory and Society*, 30 (4), 384–415.
93. Snow, D. A., & Anderson, L. (1993). *Down on their luck: A study of homeless street people*. University of California Press.
94. Snow, D. A., Anderson, L., Quist, T., & Cress, D. (1996). Material survival strategies on the street: Homeless people as bricoleurs. *Homelessness in America*, 86–96.
95. Šikić-Mičanović, L. (2010). Homelessness and social exclusion in Croatia. *European Journal of Homelessness*, 4, 45–64.
96. Šikić-Mičanović, L. (2012). Beskućništvo u Hrvatskoj: Pregled rezultata kvalitativnog istraživanja. U: O. Družić Ljubotina (ur.) *Beskućništvo: Pogled iz različitih perspektiva*. Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 29–41.
97. Šućur, Z. (2004). Socijalna isključenost: pojam, pristupi i operacionalizacija. *Revija za sociologiju*, 11 (1-2), 45–60.
98. Šućur, Z. (2006). Objektivno i subjektivno siromaštvo u Hrvatskoj. *Revija za socijalnu politiku*, 13 (3-4), 237–255.
99. Šućur, Z. (2008). Ljudski i sociokulturni kapital siromašnih u Hrvatskoj. U: J. Kregar, G. Flego & S. Ravlić (ur.) *Hrvatska: kako sada dalje*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu i Centar za demokraciju i pravo Miko Tripalo, 183–214.
100. Šverko, B., Galić, Z. i Maslić Seršić, D. (2006). Nezaposlenost i socijalna isključenost: longitudinalna studija. *Revija za socijalnu politiku*, 13 (1), 1-14.
101. Teruya, C., Longshore, D., Andersen, R. M., Arangua, L., Nyamathi, A., Leake, B. & Gelberg, L. (2010). Health and Health Care Disparities Among Homeless Women. *Women & Health*, 50 (8), 719–736.
102. Timotijević, M. (2012). Beskućništvo u transformaciji: Prilog integralnom razumevanju beskućništva u Srbiji. *Socijalna misao*, 4 (12), 41–53.

103. Tsai, J., Rosenheck, R. A., Culhane, D. P. & Artiga, S. (2013). Medicaid expansion: Chronically homeless adults will need targeted enrollment and access to a broad range of services. *Health Affairs*, 32 (9), 1552–1559.
104. Tutty, L.M., Ogden, C., Giurgiu, B & Weaver-Dunlop, G. (2014). I Built My House of Hope: Abused Women and Pathways Into Homelessness. *Violence against Women*, 19, 1498–1517.
105. Udvarhelyi, E. T. (2014). “If we don’t push homeless people out, we will end up being pushed out by them”: The Criminalization of Homelessness as State Strategy in Hungary. *Antipode*, 46 (3), 816–834.
106. UNDP (2006). *Neumreženi: Lica socijalne isključenosti u Hrvatskoj*. Izvješće o društvenom razvoju. Zagreb: UNDP.
107. Ustav Republike Hrvatske (2001). Narodne novine 28/01.
108. Van Straaten, B., Rodenburg, G., Van der Laan, J., Boersma, S. N., Wolf, J.R.L.M. & Van de Mheen, D. (2015). Self-reported Care Needs of Dutch Homeless People With and Without a Suspected Intellectual Disability: A 1.5-year Follow-up Study. *Health & Social Care in the Community*. Dostupno na: doi: 10.1111/hsc.12287.
109. Van Straaten, B., Van de Mheen, D., Van der Laan, J., Rodenburg, G., Boersma, S.N. & Wolf, J. (2016). Homeless People in the Netherlands: CODA-G4, a 2.5-year Follow-up Study. *European Journal of Homelessness*, 10 (1), 101–116.
110. Vuletić, G. & Misajon, R. A. (2011). Subjektivna kvaliteta života. U: G. Vuletić (ur.) *Kvaliteta života i zdravlje*, 9–16.
111. Williams, D. T. (2009). Grounding the Regime of Precarious Employment Homeless Day Laborers’ Negotiation of the Job Queue. *Work and Occupations*, 36(3), 209–246.
112. Wolch, J. R., Dear, M., & Akita, A. (1988). Explaining homelessness. *Journal of the American Planning Association*, 54 (4), 443–453.
113. World Health Organization (1998). Development of the World Health Organization WHO-QOLBREF quality of life assessment. The WHOQOL Group. *Psychological Medicine*, 28, 551-8.
114. Zakon o prebivalištu (2012). Narodne novine 144/12.
115. Zakon o socijalnoj skrbi (2011). Narodne novine 124/11.
116. Zakon o socijalnoj skrbi (2012). Narodne novine 33/12.
117. Zakon o socijalnoj skrbi (2013). Narodne novine 157/13.
118. Zakon o socijalnoj skrbi (2015). Narodne novine 99/15.
119. Žigrović, L. (2007). *Psihometrijska validacija Upitnika kvalitete života MANSA*. Zagreb: Filozofski fakultet, Odsjek za psihologiju.

Prilog

Pregled mapiranja pružatelja usluga

Pripremila:

Lana Načinović

Institut za razvoj tržišta rada



Pregled mapiranja pružatelja usluga

**Pripremila
Lana Načinović
Institut za razvoj tržišta rada**

1. Uvod

Mapiranje usluga za beskućnike u Republici Hrvatskoj provedeno je u okviru projekta “ReStart – podrška beskućnicima za ulazak na tržište rada” od 28. listopada do 17. prosinca 2015. godine. Taj istraživački proces identificiranja lokaliteta pružanja pojedinih usluga je u kontekstu ovog projekta trebao prikazati koje su sve usluge za beskućnike dostupne na području Republike Hrvatske.

U mapiranju su sudjelovali:

- Pružatelji usluga za beskućnike (n=14)
- Jedinice lokalne i područne samouprave (dalje u tekstu JLPRS) (n=27, 16 gradova i 11 županija)
- Centri za socijalnu skrb (n=34)

Mapiranje je provedeno kroz *online* upitnike na koje su sudionici odgovarali prema svojim iskustvima iz prakse, a postojala su tri *online* upitnika, za svakog od navedenih sudionika poseban. Odabrana je metoda *online* upitnika jer omogućava brzinu, dostupnost i jednostavnost popunjavanja za krajnjeg korisnika i financijski je isplativiji.

Kod pružatelja usluga je stavljen naglasak na opis pružene usluge i korisnika usluge; kod centara za socijalnu skrb je stavljen naglasak na način prepoznavanja i osiguravanja novčanih prava i prava na usluge za beskućnike, a kod jedinica lokalne i područne samouprave je stavljen naglasak na način praćenja beskućništva, financiranje i suradnju sa sudionicima na lokalnoj razini u ovoj temi.

Osim *online* upitnika, s pružateljima usluga za beskućnike (prihvatištima i prenočištima) je proveden i dodatni polustrukturirani intervju. Svrha mu je bila provjera podataka iz upitnika uz dopunu s podacima o suradnji s lokalnim sudionicima: Centrima za socijalnu skrb, JLPRS i područnim uredima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

2. Sustav socijalne skrbi i beskućnici

Pojam siromaštva je jasan, međutim teško ga je kategorizirati, a beskućnici svako spadaju u kategoriju siromašnih i socijalno isključenih osoba. Za beskućništvo još uvijek ne postoji jedinstvena definicija. Ujedinjeni narodi koriste dvije vrste definiranja beskućništva. Kao i kod definiranja siromaštva, beskućništvo dijele na apsolutno i relativno. Apsolutno beskućništvo podrazumijeva uvjete u kojima ljudi nemaju “krov nad glavom” (nemaju tzv. fizički zaklon), spavaju na otvorenom, u vozilima, napuštenim zgradama ili na drugim mjestima koja nisu namijenjena za fizičko stanovanje. Kod relativnog beskućništva osobe imaju “krov nad glavom” (fizički zaklon), ali im nisu osigurani osnovni standardi zdravlja i sigurnosti kao što su adekvatna zaštita od elementarnih nepogoda, pristup pitkoj vodi i sanitarnom čvoru, osobna sigurnost, pravo vlasništva, mogućnost privređivanja i dr. (Družić Ljubotina, 2012.). Nezaposlenost je prepoznata kao jedan od rizičnih faktora za beskućništvo. Ekonomski faktori su važni (posao), ali i institucionalni (zatvor, mladi iz sustava socijalne skrbi), faktori vezani uz odnose (razvod braka, nasilje u obitelji i sl.), osobni faktori (mentalno zdravlje) i dr.

Beskućnici su jedna od ciljanih skupina Zakona o socijalnoj skrbi¹. Oni su relativno mala i nevidljiva skupina u odnosu na ostale skupine u socijalnoj potrebi. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (dalje u tekstu: ZSS) veliki gradovi i gradovi sjedišta županija dužni su u svom proračunu osigurati sredstva za uslugu prehrane u pučkim kuhinjama, kao i pružanje privremenog smještaja u prenoćištima ili prihvatilištima za beskućnike, plaćanje pojedinih socijalnih usluga, poticati rad udruge i druge oblike socijalne skrbi u svojem području. (čl. 122. ZSS). Sukladno istom Zakonu “beskućnik je osoba koja nema gdje stanovati, boravi na javnom ili drugom mjestu koje nije namijenjeno za stanovanje i nema sredstava kojima bi mogla podmiriti potrebe stanovanja.”

Usluge za beskućnike se pružaju u prihvatilištima i prenoćištima sukladno ZSS, odnosno Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga² dok su pružatelji usluga obavezni se licencirati za pružanje usluge. Licenciranje se provodi sukladno navedenom pravilniku iz kojega su ključni članci navedeni niže:

Članak 234.

(1) Djelatnost pružatelja usluga za beskućnike i odrasle osobe koje se zateknu izvan mjesta prebivališta ili boravišta, odnosno koje nemaju prebivališta ili

¹ Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine 157/13, 152/14, 99/15, 52/16

² Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga, Narodne novine 40/14, 66/15

boravišta i nisu u stanju brinuti se o sebi (u daljnjem tekstu: odrasle osobe) ostvaruje se pružanjem sljedećih vrsta usluga:

- 1. usluga smještaja u prihvatilištu*
- 2. usluga smještaja u prenoćištu*
- 3. usluga poludnevnog boravka.*

Članak 238.

*(1) Usluga iz članka 234. stavka 1. točka 1. ovoga Pravilnika pruža se tijekom **24 sata dnevno (prihvatilište op.a.)**, a usluga iz članka 234. stavka 1. točka 2. ovoga Pravilnika pruža se **12 sati dnevno u ljetnom razdoblju te 15 sati dnevno u zimskom razdoblju (prenoćište op.a.)**.*

(2) Usluga iz članka 234. stavka 1. točka 3. ovoga Pravilnika pruža se kao poludnevni boravak u trajanju od četiri do šest sati dnevno.

Članak 239.

(1) Usluge smještaja pružaju se u prihvatilištu i prenoćištu za najviše 150 korisnika.

(2) Usluge boravka pružaju se u prenoćištu i dnevnom centru za beskućnike za najviše 30 korisnika.

Članak 240.

Usluga boravka za beskućnike i odrasle osobe podrazumijeva uključivanje osoba u aktivnosti koje se unutar usluge boravka organiziraju, sukladno njihovim mogućnostima i interesima, radi uključivanja u svakodnevni život zajednice.

Članak 241.

Usluge za beskućnike i odrasle osobe mogu obuhvatiti sljedeće aktivnosti: socijalni rad, pomoć pri socijalnom uključivanju, te brigu o zdravlju i njegu.

Članak 242.

*(1) **Socijalni rad uključuje:** prijem korisnika – upoznavanje s novom sredinom, stručnim osobljem, kućnim redom, obvezama i pravima korisnika; pomoć pri zadovoljavanju svakodnevnih potreba; podršku u radno-okupacijskim aktivnostima; pomoć pri ishođenju osobnih dokumenata i ostvarivanja zdravstvene zaštite; pružanje stručne potpore za socijalno uključivanje ili reintegraciju – pomoć pri ostvarivanju prava iz sustava socijalne skrbi, **pomoć pri zapošljavanju**, stručni i savjetodavni rad, suradnju s obitelji korisnika, suradnju s nadležnim centrima za socijalnu skrb i ostalim nadležnim tijelima, izradu individualnog programa rada te davanje prijedloga za primjenu*

drugih oblika skrbi; individualni i grupni rad, pripremu korisnika za izlazak te otklanjanje poteškoća u prilagodbi za druge oblike skrbi; vođenje evidencije i dokumentacije.

(2) Socijalni rad iz stavka 1. ovoga članka provodi socijalni radnik.

Članak 243.

*(1) **Pomoć pri socijalnom uključivanju uključuje:** pružanje podrške i savjetovanje; prevenciju rizičnih oblika ponašanja; podršku u razvijanju pozitivnih interesa i navika – higijenskih i radnih, poticanje razvijanja primjerenih oblika ponašanja; strukturiranje dnevnih aktivnosti, organiziranje radionica životnih vještina – psiholoških i socijalnih vještina te poticanje na usvajanje istih, organiziranje i provođenje kreativnih radionica te radno-okupacijskih aktivnosti; motiviranje za sudjelovanje u različitim aktivnostima, provođenje sportskih i rekreacijskih, edukacijskih, kulturnih, zabavnih i drugih aktivnosti u svrhu poboljšanja funkcionalnih sposobnosti korisnika; pomoć u zadovoljavanju svakodnevnih potreba i obavljanja svakodnevnih aktivnosti; pomoć pri rješavanju konfliktnih i drugih kriznih situacija, uspostava i održavanje socijalnih odnosa; **pomoć pri zapošljavanju.***

(2) Pomoć pri socijalnom uključivanju iz stavka 1. ovoga članka provodi stručni suradnik.

Članak 244.

(1) Briga o zdravlju i njega uključuje: praćenje općeg zdravstvenog stanja, edukaciju korisnika, osiguranje hitne medicinske pomoći, pružanje prve pomoći u okviru osposobljenosti medicinske sestre, pomoć pri nabavci lijekova, pomoć pri održavanju osobne higijene i druge usluge u cilju zaštite zdravlja korisnika.

(2) Brigu o zdravlju i njegu iz stavka 1. ovoga članka provodi medicinska sestra.

Članak 245.

(1) U sklopu usluga iz članka 234. stavka 1. točke 1. i 2. ovoga Pravilnika korisniku se osigurava smještaj u sobama odvojenim za žene i muškarce, pomoć oko čišćenja sobe i održavanja osobne higijene, pranje i glačanje posteljnog rublja te pomoć u pranju i glačanju osobne odjeće.

(2) Odjevni predmeti, obuća te higijenske potrepštine korisniku se osiguravaju iz donacija. Odjeću i obuću te higijenske potrepštine koje nije moguće nabaviti iz donacija osigurava prihvatilište u skladu sa svojim mogućnostima.

Tablica 1. Minimalni uvjeti vezani za broj stručnih djelatnika u odnosu na teme i rad s korisnicima

BESKUĆNICI I ODRASLE OSOBE KOJE SE ZATEKNU IZVAN MJESTA PREBIVALIŠTA I BORAVIŠTA		
Usluga smještaja i boravka	Usluge koje se pružaju unutar smještaja i boravka	Broj izvršitelja prema broju korisnika
Smještaj u prihvatilištu	Socijalni rad, socijalno uključivanje i psihosocijalna pomoć, briga o zdravlju i njega	2 izvršitelja na 150 korisnika 1 izvršitelj na 150 korisnika 1 izvršitelj na 150 korisnika
Smještaj u prenoćištu	Socijalni rad, socijalno uključivanje i psihosocijalna pomoć	1 izvršitelj na 150 korisnika 0,5 izvršitelja na 150 korisnika
Poludnevni boravak	Socijalni rad, socijalno uključivanje i psihosocijalna pomoć	1 izvršitelj na 30 korisnika

Osim Pravilnika koji propisuje minimalne uvjete, kroz dokument Mreže socijalnih usluga³ koju donosi Ministarstvo socijalne politike i mladih (dalje u tekstu: MSPM), navedene su potrebe populacije beskućnika u RH, za beskućnike kao posebnu skupinu te prikazane na razini svake županije u Republici Hrvatskoj. Mreža socijalnih usluga (MSPM) poznaje skupinu beskućnika što je vidljivo jer su prikazane potrebe za uslugama beskućnika u Mreži socijalnih usluga (donesena 2014. godine). No, usluge na terenu nisu financirane kroz mrežu socijalnog ugovaranja, jer se usluga smještaja (kao najistaknutija usluga) financira kroz sredstva jedinica lokalne i područne samouprave. S obzirom na to da ne postoje jednoznačne upute za centre za socijalnu skrb prilikom ispunjavanja podataka potrebnih za definiranje potrebnih usluga za socijalne usluge koje se prikazuju u Mreži socijalnih usluga, usluge za beskućnike su raznoliko prikazane. Primjerice, usluga smještaja postoji na razini pojedinih županija: Zagrebačka – 197 osoba, Sisačko-moslavačka – 3 osobe, Karlovačka – 20 osoba, Varaždinska – 16 osoba, Koprivničko-križevačka – 16 osoba, Primorsko-goranska – 26 osoba, Virovitičko-podravska – 20 osoba, Brodsko-posavska – 2 osobe, Zadarska – 16 osoba, Osječko-baranjska – 28 osoba, Šibensko-kninska – 4 osobe, Vukovarsko-srijemska – 1 osoba, Splitsko-dalmatinska – 66 osoba, Istarska – 20 osoba, Dubrovačka – 20 osoba, Međimurska – 10 osoba, Grad Zagreb – 63 osobe – odnosno na razini Republike Hrvatske 528 usluga smještaja od čega 44 u udomiteljskim obiteljima.

Za korisničku skupinu beskućnika, osim usluga smještaja prikazana je i potreba za uslugom savjetovanja i pomaganja pojedincu – na razini Republike Hrvatske za 83 osobe te savjetovanje i pomaganje obitelji – 5 usluga. S druge strane, proaktivnije udruge, prihvatilišta/prenoćišta financiraju ostale usluge (osim uslugu smještaja koju je obavezna financirati jedinica lokalne samouprave) kroz natječaje za programe i projekte za koje sredstva osigurava MSPM.

³ Ministarstvo socijalne politike i mladih, dostupno na: <http://www.mspm.hr/userdocsimages/arhiva/files/92054/Mre%C5%BEa%20socijalnih%20usluga.pdf>

3. Sažetak dostupnih usluga za beskućnike

U nastavku je prikazan osnovni pregled prikupljenih podataka u sklopu provedenog mapiranja. Ova raspodjela je napravljena sukladno izjavama predstavnika pružatelja usluga i razini pruženih usluga korisnicima sukladno ZSS, a ne prema uvidu u službene dokumente organizacija. Navedeni status pružatelja nije sukladan ishodovanim licencijama, jer je većina u postupku ishodavanja licencije.

Zemljopisni pregled dostupnih usluga je prikazan na sljedećoj slici prema pojedinim uslugama, dok je u Tablici 2. prikazano postojanje usluge po prihvatilištima/prenoćištima, a sam opis usluga je prikazan u nastavku dokumenta.

Slika 1. Dostupne usluge za beskućnike na razini RH



Tablica 2. Usluge prema prihvatilištima i prenočištima

Pružatelj usluge	Usluga smještaja	Usluga boravka	Druge usluge/aktivnosti ⁴
Gradsko društvo Crvenog križa Pula, prihvatilište	Da	Da	Da
Udruga Milosrđe - Centar za beskućnike Karlovac, prenočište	Da	Da	Da
Đakovačko-osječka nadbiskupija, Caritas Osijek, 6 mjeseci godišnje prenočište/6 mjeseci godišnje prihvatilište	Da		Da - 6 mjeseci godišnje - uglavnom u zimskim mjesecima djeluju kao prihvatilište s dodatnim aktivnostima
Caritas Zagrebačke nadbiskupije (Rakitje), prihvatilište	Da		Da
Prihvatilište sestara Majke Terezije (Zagreb), prenočište i privremeno prihvatilište	Da		
Caritas Zadarske nadbiskupije (Zadar), prenočište	Da		Da
Grad Dubrovnik (privremeno prihvatilište Vis 2)	Da	Ne, ali postoji mogućnost ostanka tijekom dana u prostorima	Da
Caritas biskupije Šibenik, prenočište ⁵	Da	Ne, ali postoji mogućnost ostanka tijekom dana	Ne
Udruga MoSt (Split), prenočište	Da	Da	Da
Franjevački svjetovni red - Mjesno bratstvo Trsat, Prihvatilište za beskućnike "Ruže Sv. Franje" (Rijeka), prihvatilište	Da	Da (vikendom)	Da
Udruga Oaza (Rijeka), prihvatilište	Da + stambena zajednica za 4 žene beskućnice		Da
Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Prihvatilište za beskućnike (Velika Kosnica), prihvatilište	Da + stambena zajednica za 5 korisnika (muškaraca)		Da
Udruga Novi put (Prenočište za beskućnike), Varaždin, prenočište	Da	Ne, ali postoji mogućnost ostanka tijekom dana	Da
Udruga sv. Jeronim, Kaštel Gomilica, prenočište	Da	Ne, ali postoji mogućnost ostanka tijekom dana	Da

⁴ Druge usluge uključuju aktivnosti i usluge kao npr.: psihosocijalna podrška, odjeća i higijena, aktivnosti povećanja zapošljivosti, izrada osobnih dokumenata, volontiranje i sl.

⁵ Sve što se odvija osim same usluge smještaja, odvija se kroz redovnu djelatnost tzv. Socijalni ured Caritasa

4. Dostupne usluge i pružatelji usluga za beskućnike

U narednim je poglavljima detaljno opisano stanje pružanja usluga za beskućnike u trenutku provedbe mapiranja, kao i osnovni pregled procesa razvoja pojedinih usluga. Pri tome su detaljno opisane sljedeće usluge:

- usluga smještaja,
- usluga boravka,
- ostale dostupne usluge za beskućnike vezane za njihovu aktivaciju na tržištu rada.

4.1. Usluga smještaja

Usluga smještaja je, uz novčana prava, osigurana kroz centre za socijalnu skrb, trenutno najvažnija i najrazvijenija usluga za beskućnike. U nekim organizacijama, kao npr. Crveni križ, Caritas i sl. takva usluga (ili usluga vrlo sličnog tipa) se provodi jako dugo (organizacije same imaju tradiciju u pružanju usluga najranjivijim i najsiromašnijim osobama). No, većina organizacija posvećenih usluzi smještaja za beskućnike razvija/otvara/osniva se nakon 2000. godine (iako beskućnici ulaze kao kategorija korisnika u Zakon o socijalnoj skrbi 2011. godine).

Danas se u Hrvatskoj usluga smještaja pruža u 14 prihvatilišta/prenoćišta: 1.) Gradsko društvo Crvenog križa Pula, 2.) Udruga Milosrđe – Centar za beskućnike Karlovac, 3.) Đakovačko-osječka nadbiskupija, Caritas Osijek, 4.) Caritas Zagrebačke nadbiskupije (Rakitje), 5.) Prihvatilište sestara Majke Terezije (Zagreb), 6.) Grad Dubrovnik, 7.) Caritas Zadarske nadbiskupije, 8.) Caritas biskupije Šibenik, 9.) Udruga MoSt (Split), 10.) Franjevački svjetovni red – Mjesno bratstvo Trsat, Prihvatilište za beskućnike "Ruže Sv. Franje", 11.) Udruga Oaza, 12.) Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Prihvatilište za beskućnike, 13.) Udruga Novi put (Prenoćište za beskućnike), 14.) Udruga sv. Jeronim.

Među navedenim prihvatilištima/prenoćištima, dio ih nema konkretne aktivnosti tijekom dana, dok ostali imaju. U slučaju registracije u formi prihvatilišta, Pravilnikom o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga – čl. 27 ZSS definirano je da *"u okviru usluge smještaja za beskućnike u prihvatilištu osigurava se dva obroka dnevno (doručak i večera), a iznimno tri obroka dnevno (doručak, ručak i večera) u slučaju kada ručak nije moguće osigurati u pučkoj kuhinji, dok se u okviru usluge smještaja u prenoćištu osigurava jedan obrok dnevno (doručak ili večera)"*.

Od 14 pružatelja smještaja, njih 7 je registrirano kao prihvatilišta, a 9 kao prenoćišta. Pritom je potrebno napomenuti da dva pružatelja usluge smještaja imaju dvostruku funkciju. Tako Caritas Osijek šest mjeseci u godini djeluje kao prenoćište, a drugih šest mjeseci kao prihvatilište, a Prihvatilište sestara Majke Terezije iz

Zagreba djeluje kao prenoćište i privremeno prihvatilište. Važno je napomenuti da su tri prihvatilišta/prenoćišta (u Zagrebu i okolici) po svojim smještajnim kapacitetima značajno iznad prosjeka RH. Trenutno kapacitet prijema na smještaj beskućnika u prihvatilištima i prenoćištima iznosi 441, a dodatnih 9 korisnika je smješteno u stambenim zajednicama. Kapacitet prihvatilišta (u kojima je omogućen smještaj 24 sata i prehrana) je 233 osobe, a ostalo se odnosi na smještaj u prenoćištima⁶. Važno je napomenuti kako je samo na području Grada Zagreba i okolice kapacitet 230 (od čega GDCK Zagreb, tj. prihvatilište u Kosnici ima kapacitet 150). S obzirom na trenutni broj, **prosječan broj osoba u prihvatilištu je 32,2 osobe**, međutim čim se izuzme Prihvatilište Gradskog društva Crvenog križa prosjek RH se spusti na 22 osobe.

Prema podacima provedenog *online* upitnika, **do sredine studenog 2015. je oko 4.460 osoba koristilo smještaj u postojećim prihvatilištima/prenoćištima**. Ovo nije nužno broj pojedinačnih korisnika, jer je moguće da su neki korisnici bili na smještaju u više organizacija kao i takav prikaz činjeničnog stanja da se dio korisnika vraća na smještaj nakon što neko vrijeme provedu izvan smještaja. U trenutku provođenja mapiranja, sredinom studenog 2015., **na smještaju su se nalazile 354 osobe**.

Postupak ulaska u prihvatilište/prenoćište funkcionira na različite načine u Republici Hrvatskoj. Kod nekih je pružatelja usluga nužna Uputnica ili Rješenje Centra za socijalnu skrb (dalje u tekstu: CZSS) dok kod nekih to nije uvjet za prihvaćanje korisnika. **U ovim je organizacijama rješenje i/ili uputnica CZSS uvjet za prihvatanje na smještaj:** Đakovačko-osječka nadbiskupija – Caritas Osijek, Caritas zagrebačke nadbiskupije, MoSt (Split), Oaza (Rijeka), Novi put (Varaždin), Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Franjevački svjetovni red – mjesno bratstvo Trsat – Prihvatilište za beskućnike "Ruže Sv. Franje", Udruga Milosrđe – Centar za beskućnike Karlovac. Pružatelji usluga u velikom broju slučajeva prime korisnika čak i kad u trenutku dolaska nema Uputnicu (u budućnosti i rješenje CZSS). Svjesni su da je taj dokument moguće ishodovati i nakon prijema (organizacije imaju pravo i same prosuditi u slučaju nužde i potrebe da će korisnika prihvatiti na smještaj). **Kod ostalih pružatelja usluga smještaja, rješenje i/ili uputnica CZSS nije uvjet za prihvatanje na smještaj:** Caritas zadarske nadbiskupije, udruga sv. Jeronim (Kaštel Gomilica), Caritas Šibenske nadbiskupije, Gradsko društvo Crvenog križa Pula, Prihvatilište sestara Majke Terezije (Zagreb), Privremeno prihvatilište Vis 2 – Dubrovnik. Kod nekih pružatelja usluga dovoljna je preporuka CZSS. No, sukladno izmjenama Zakona o socijalnoj skrbi, kod većeg broja prihvatilišta/prenoćišta postoji namjera da

⁶ Moguće su različite interpretacije ove brojke s obzirom na to da neki pružatelji kroz 12 mjeseci godišnje osiguravaju različite usluge.

se korisnici primaju u većoj suradnji s CZSS (putem Rješenja, a uvjet za rješenja su i licencije koje same organizacije sada realiziraju).

Vidljivo je da čak i unutar istih ili sličnih organizacija (npr. Crveni križ, Caritas i sl.) postoji lokalni model djelovanja/funkcioniranja za koji same organizacije procjenjuju da je efikasan.

Kako su naveli pružatelji usluga, broj korisnika po godinama, koje su primili putem rješenja i/ili uputnica centra za socijalnu skrb iznosi⁷:

- 209 rješenja/uputnica u 2010.
- 362 rješenja/uputnica u 2011.
- 369 rješenja/uputnica u 2012.
- 400 rješenja/uputnica u 2013.
- 356 rješenja/uputnica u 2014.
- 360 rješenja/uputnica u 2015. (razdoblje siječanj – rujan)

No, na smještaju je tijekom godina bio i određeni broj korisnika bez rješenja/uputnica Centara za socijalnu skrb:

- 335 osoba bez rješenja/uputnice u 2010.
- 341 osoba bez rješenja/uputnice u 2011.
- 381 osoba bez rješenja/uputnice u 2012.
- 353 osoba bez rješenja/uputnice u 2013.
- 397 osoba bez rješenja/uputnice u 2014.
- 201 osoba bez rješenja/uputnice u 2015. (razdoblje siječanj – rujan)

No, kako ne primaju sva prihvatilišta isključivo putem Rješenja ili Uputnice CZSS (a i ona koja primaju putem uputnica CZSS imaju iskustvo primanja i korisnika bez rješenja/uputnica zbog iznimnih situacija), ovo nam ne daje potpun uvid u broj korisnika prema godinama.

Privremeni smještaj za beskućnike sukladno ZSS može trajati do 12 mjeseci. **Većina prihvatilišta je i izjavila da je to prosjek (12 mjeseci) koliko korisnici ostaju na smještaju**, no u nekim organizacijama duljina ostanka na privremenom smještaju nije ograničena ili je iznad planiranog vremenskog perioda (npr. 28 mjeseci u GDCK Zagreb u Kosnici; 24 mjeseca u Centru za beskućnike u Karlovcu i MoSTu u Splitu, 15 mjeseci u Caritasu Zagrebačke nadbiskupije). S druge strane, neka prihvatilišta (npr. Prihvatilište sestara Majke Terezije, Udruga Oaza i Udruga sv. Jeronim) imaju korisnike koji su prosječno kraće od 12 mjeseci na smještaju. U većini prihvatilišta/prenočišta ovaj prosjek uključuje i one koji su po nekoliko mjeseci smješteni, kao i one koji se nalaze godinama na privremenom smještaju, odnosno dok ne

⁷ Podaci o broju rješenja i/ili uputnica CZSS prikazani su bez podataka udruge Sv. Jeronim, Kaštel Gomilica, a oni pružaju uslugu smještaja i dan danas za 6 korisnika bez rješenja i/ili uputnice Centara za socijalnu skrb

pronađu adekvatno kvalitetno rješenje. Isto tako, unatoč duljem zadržavanju nekih korisnika, dio korisnika koji izađu se također kasnije vraća.

JLPRS, CZSS i pružatelji usluga dužni su surađivati u odgovaranju na potrebe beskućnika, a što je istaknuto u čl. 89. Zakona o socijalnoj skrbi: “Radi sprečavanja, otklanjanja i ublažavanja uzroka beskućništva, pružatelj usluga smještaja, centar za socijalnu skrb i jedinica lokalne područne samouprave obavezni su surađivati i zajednički planirati aktivnosti za osiguranje njegovog ponovnog uključivanja u život zajednice”. Sve organizacije koje pružaju usluge za beskućnike iskazale su zadovoljstvo što ih JLPRS prati u radu, financijski i kroz druge oblike podrške.

Centri za socijalnu skrb su kod većine pružatelja prepoznati kao vrijedan sugovornik i suradnik u odgovaranju na potrebe beskućnika. Upravo ona prihvatilišta/prenoćišta koja i primaju korisnike putem rješenja i/ili uputnica centra ih doživljavaju kao relevantne i stručne suradnike, kojima vjeruju. S druge strane, postoje neki elementi na kojima se još može raditi na razvoju i poboljšanju usluga i suradnje:

- Dežurstva vikendom od strane CZSS nisu uvijek izvediva rješenja, odnosno najčešće vikendom i nisu dostupni. Vjerojatno ova praksa varira od centra do centra, no ukoliko postoji dežurstvo, ne bi trebalo biti variranja. Također, neki pružatelji usluga su otvoreni za primanje korisnika i bez uputnice CZSS u takvim slučajevima, a neka nisu.
- Individualni planovi su također dokument koji su CZSS dužni pripremiti, a opet zavisi od samog centra koliko su detaljno osmišljeni, koliko se prate tj. koliko prate korisnika i sl. Ovo je vrlo važan dokument, jer je prema ZSS smještaj u prihvatilištu/prenoćištu privremene naravi i važno je raditi na planu izlaska iz sustava socijalne skrbi.
- Također, što se tiče CZSS u većini RH postoji relativno nedovoljno poznavanje usluga koje pružaju organizacije civilnog društva (dalje u tekstu: OCD), odnosno manjkavo je umrežavanje u zajednici kako bi oni znali preporučiti korisniku najbolju socijalnu uslugu koja tom korisniku odgovara.
- Prihvatilišta/prenoćišta financiraju uslugu smještaja iz sredstava koja im dodjeljuju JLPRS (svi osim prihvatilišta i Prihvatilišta sestara Majke Terezije u Zagrebu). Sva prihvatilišta/prenoćišta su izrazila zadovoljstvo što ih JLPRS prate, financiraju i podržavaju u radu. No, osim JLPRS, većina se također prijavljuje na dodatne natječaje kako bi osigurali dodatna sredstva i projekte za svoje korisnike/beskućnike (npr. usluga boravka, usluga psihosocijalne podrške/resocijalizacije i sl.).

*Usluga smještaja je kod svih pružatelja dostupna svaki dan.
Prosječna dob korisnika je 48-49 godina starosti.*

Od 14 pružatelja usluga smještaja, njih 13 financira uslugu smještaja iz sredstava JLPRS, a nekad se jedan dio dodatno financira i iz sredstava MSPM i vlastitih sredstava udruge (dodatna sredstva se odnose na programe i projekte koji se provode i eventualno neki minimalni segmenti prehrane). Jedino prenoćište/prihvatište koje i uslugu smještaja financira iz vlastitih sredstava je Prihvatište sestara Majke Terezije iz Zagreba. Tako tri prenoćišta/prihvatišta financiraju usluge isključivo iz sredstava JLPRS (Dubrovnik koji sam i vodi privremeno prihvatilište, Caritas biskupije Šibenik, Caritas Zadarske nadbiskupije), odnosno oni nemaju projekata financiranih iz drugih izvora. Važno je naglasiti da su sredstva vjerskih organizacija važan dio financiranja usluga za beskućnike (posebno Caritas a i sličnih vjerskih organizacija), a neke se usluge u prihvatilištima financiraju i iz privatnih sredstava nositelja aktivnosti. Također, Prihvatište sestara Majke Terezije u Zagrebu se financira isključivo iz vlastitih sredstava (vjerske organizacije).

U pet prihvatilišta su korisnici usluge smještaja isključivo osobe s područja županije u kojoj se nalaze (GDCK Pula, Centar za beskućnike Karlovac, Privremeno prihvatilište Vis 2 – Dubrovnik, Caritas Zadarske nadbiskupije, Novi put (Varaždin), dok kod ostalih postoje i korisnici koji nisu isključivo s “njihovog” područja. U situaciji kada korisnici nisu s područja gdje se nalaze prihvatilišta, oni često dolaze s područja gdje i nema usluge smještaja za beskućnike (npr. Krapinsko-zagorska županija, Bjelovarsko-bilogorska i dr.), ali ima situacija kada dolaze i iz županija u kojima postoji prihvatilište/prenoćište. Ove županije su se pojavile na popisu korisnika koji nisu iz područja gdje je smješteno prihvatilište/prenoćište: Vukovarsko-srijemska, Brodsko-posavska, Zagrebačka, Osječko-baranjska, Splitsko-dalmatinska, Međimurska, Dubrovačka, Šibensko-kninska, Virovitička, Krapinsko-zagorska, Bjelovarsko-bilogorska županija.

Prostori u kojima se pruža usluga su u najvećem broju slučajeva gradski prostori, iznimke su situacije kada su pružatelji usluga vjerske organizacije (koje su onda ujedno i vlasnici prostora) te Centar za beskućnike u Karlovcu kod kojeg je vlasnik prostora država (DUUDI), a montažni objekti na teritoriju su vlasništvo udruge. Od 14 prihvatilišta 12 ih je smješteno u urbanoj sredini, dok su samo dva smještena izvan grada (Prihvatište Crvenog križa u Kosnici i Caritas Zagrebačke nadbiskupije u Rakitju).

Prihvatišta uglavnom imaju i onih korisnika koji se povremeno vraćaju na smještaj. Nakon što u nekom trenutku izađu jer je istekao mogući rok za njihovo zadržavanje ili su pronašli posao ili nešto treće, ti isti korisnici se znaju i vratiti na privremeni smještaj (ako ima slobodnih mjesta u trenutku kad oni imaju potrebu),

jer se ne uspijevaju održati izvan sustava socijalne skrbi (uglavnom je nedostatak financijskih sredstava razlog povratka).

Pružatelji usluge smještaja u sklopu ovog mapiranja su procijenili da je vidljivost iste usluge u zajednici prilično visoka, odnosno prosječno iznosi 4,1 bod (na skali od 1–5). Specifično je Prihvatište sestara Majke Terezije, koje djeluje u Zagrebu u Jukićevoj ulici, nije registrirano kao pružatelj socijalnih usluga, već je cijela vjerska zajednica registrirana za pomaganje najsiromašnijima. Pružaju usluge smještaja, prenoćište i prihvatilište. Kapacitet prenoćišta je 23 mjesta, jednako toliko mjesta ima i prihvatilište te je 11 mjesta namijenjeno ženama. Iako je broj kreveta i veći, ovoliki broj osoba omogućava optimalno funkcioniranje. Primaju korisnike sukladno njihovoj procjeni i potrebi (ne oslanjanju se na rješenja centara za socijalnu skrb). Prenoćište je namijenjeno mlađim korisnicima, do 50 godina, koji u periodu od 3–6 mjeseci trebaju napustiti prenoćište, dok je prihvatilište namijenjeno starijim korisnicima koji čekaju smještaj u Domu za starije osobe. Osim usluge smještaja nema konkretnih aktivnosti i usluga tijekom dana vezanih za zapošljavanje korisnika. U prihvatilištu korisnici pomažu u obavljanju dnevnih obaveza i aktivnosti Doma, primaju tri obroka dnevno, dok oni u prenoćištu imaju obavezu štedjeti dok su u prenoćištu, uštedjeti novce kako bi što prije mogli izaći i osamostaliti se.

4.2. Usluga boravka⁸

Usluga boravka za beskućnike, koja uključuje strukturirano dnevno provođenje vremena, kao posebna usluga postoji u sljedećim mjestima/organizacijama: Gradsko društvo Crvenog križa Pula, Centar za beskućnike Karlovac, Rijeka (FR Trsat) – subotom i nedjeljom, MoST Split.

Usluga boravka nije niti potrebna kod onih organizacija koje imaju uslugu prihvatilišta jer oni sukladno Pravilniku već imaju u svom osnovnom planu predviđeno da korisnici ostaju i tijekom dana (smještaj 24 sata).

S druge strane, većina prenoćišta ne zatvara nužno vrata preko dana korisnicima (iako neki i to čine), no nemaju za njih strukturirane aktivnosti tijekom dana. Neke organizacije kroz dodatne programe i projekte koji nisu osmišljeni kao usluga boravka već ciklusi radionica i sl. osiguravaju da korisnici imaju gdje biti i u popodnevnim satima.

Aktivnosti i usluge uključene u uslugu boravka su: rekreacija, informatička radionica, kreativne i likovne radionice, održavanje osobne higijene, radno-okupacijska terapija, korištenje gradske knjižnice, psihosocijalna podrška, zdravstveno

⁸ Usluga boravka nije potrebna onim pružateljima koji su organizirani kao prihvatilišta jer oni imaju osmišljen 24-satni boravak za korisnika.

preventivna predavanja, izleti i odlasci u kina, kazališta, društvene igre, boravak u prostorima organizatora boravka, prehrana, zamjena odjeće i obučne, aktivnosti socijalnog uključivanja, organizirano provođenje slobodnog vremena, programi resocijalizacije, korištenje TV-a, kompjutera i interneta, vlastiti vrt, korištenje perilice rublja i dr.

U dva prenoćišta (Centar za beskućnike Karlovac i Sv. Jeronim gdje se ne provodi usluga boravka već se provodi trogodišnji projekt financiran od MSPM kojemu je u fokusu rad na integraciji korisnika u lokalnu zajednicu i tržište rada) usluga boravka za beskućnike nije izdvojena od ostalih skupina za koje se provodi usluga boravka (npr. uključeni su branitelji, uključeni su građani lokalne zajednice i sl.). Njihova iskustva oko integracije različitih ciljanih skupina su pozitivna.

Kapacitet boravka za beskućnike na razini Republike Hrvatske je 104 osobe.⁹

- 2010. – 54 korisnika boravka (FR Trsat Rijeka)
- 2011. – 45 korisnika boravka (FR Trsat Rijeka)
- 2012. – 66 korisnika boravak (FR Trsat Rijeka i Udruga milosrđe Karlovac)
- 2013. – 70 korisnika boravka (FR Trsat, Udruga Milosrđe Karlovac i Sv. Jeronim u Kaštel Gomilici)
- 2014. – 104 korisnika boravka (FR Trsat, Udruga Milosrđe Karlovac, MoST i Sv. Jeronim u Kaštel Gomilici)
- 2015. – 60 korisnika (FR Trsat, Udruga Milosrđe Karlovac, Sv. Jeronim u Kaštel Gomilici i GDCK Pula)

Od početaka rada do danas je 386 osoba prošlo kroz postojeće boravke, a trenutno su u ovu uslugu uključene 52 osobe.

Prosječna dob korisnika je 48 godina.

Usluge boravka su u potpunosti dostupne svaki dan.

Sve usluge boravka su financirane kroz programe i projekte MSPM, uz dodatna sredstva JLS i vlastita sredstva (donacije i sl.). Korisnici usluge nisu samo s područja županije u kojoj se prihvatilište/prenoćište nalazi (jednako kao i kod usluge smještaja, gdje ovisi o situaciji jesu li uopće na smještaju samo osobe iz županija gdje je prihvatilište smješteno). Boravak je uvijek u gradskoj sredini. Vrlo često su usluge u boravku namijenjene korisnicima usluge smještaja, ali to nije nužno pravilo. U Osijeku su korisnici cjelodnevnog boravka isključivo beskućnici uključeni u uslugu smještaja, dok se primjerice u Rijeci u FR Trsat, Puli, Kaštel Gomilici uključuju i bivši beskućnici i/ili i ostale osobe u zajednici koje odgovaraju definiciji beskućnika.

⁹ Ovo je kapacitet za uslugu boravka koji su organizacije koje pružaju tu uslugu navele kao svoj kapacitet za boravak.

Pružatelji usluga su vidljivost usluge boravka procijenili prosječnom ocjenom 4 (na skali od 1–5) što je prilično visoko, s obzirom na to da se usluge boravka uglavnom pružaju od 2012. godine. Pritom je najranije krenuo Franjevački red Rijeka (2009.), Karlovac od 2012., Split od 2014. godine, Pula 2015. godine i itd.

4.3. Dodatne usluge

U nastavku su opisane dodatne usluge za beskućnike (fokus je na uslugama vezanim za aktivaciju korisnika na tržištu rada) koje pružaju mapirani pružatelji usluga.

Tablica 3. *Dodatne usluge za beskućnike*

<p>Gradsko društvo Crvenog križa Pula</p>	<p>U prihvatilištu je veliki broj aktivnosti. Dvije glavne aktivnosti su: 1.) volontiranje u zajednici, tj. radno-okupacijska terapija u kojoj korisnici sudjeluju kao ispomoć u zajednici. Boje prostorije, kose travu, sve što je jednoj udruzi, instituciji ili organizaciji potrebno; 2.) kreativna tj. likovna radionica pomoću koje korisnici izrađuju prigodne proizvode i kasnije donacijski prodaju na štandu u gradu.</p> <p>Kroz projekt "Podrška u zajednici - TRIP B" osigurana je psihosocijalna podrška, programi obrazovanja odraslih i individualna podrška za zapošljivanje korisnika/beskućnika.</p>
<p>Udruga Milosrđe - Centar za beskućnike Karlovac</p>	<p>Psihosocijalna podrška.</p> <p>Podrška za zapošljavanje i školovanje pri čemu u udruzi djeluje Referalni centar za obrazovanje beskućnika za zanimanja koja su prepoznata kao zanimanja jednostavnijeg tipa u kojem je i njihova uspješnost na radnom mjestu veća (certifikat za rad s lančanom pilom, motornom kosilicom i trimmerom). Certifikate je dobilo dvanaest beskućnika, a osim karlovačkih, među njima su bili i beskućnici iz Splita, Rijeke, Varaždina i Zagreba.</p> <p>Za beskućnike iz drugih gradova osigurali su hranu i smještaj. Uz ovih dvanaest beskućnika, tijekom godine osposobit će još 50 beskućnika i to za suhu gradnju, izradu interijera, voćarstvo, pčelarstvo i ratarstvo.</p> <p>Projekt je financiran od MSPM.</p> <p>U travnju 2015. školovali su 12 beskućnika, a po osobi cijena sva tri osposobljavanja iznosi 3500 kuna.</p> <p>Volontiranje beskućnika u zajednici je također aktivnost koja se provodi u udruzi i zajednici.</p> <p>Briga o zdravlju, izrada osobnih dokumenata i sl. su uobičajene aktivnosti.</p>
<p>Đakovačko-osječka nadbiskupija, Caritas Osijek</p>	<p>Beskućnicima je osigurano pranje odjeće i higijenske potrepštine. Resocijalizacija beskućnika se odvija kroz uslugu cjelodnevnog boravka koja je dostupna 6 mjeseci godišnje (najčešće studeni - travanj kada je i hladnije vrijeme - odnosno 6 mjeseci funkcioniraju kao prihvatilište, a 6 mjeseci kao prenočište).</p> <p>Resocijalizacija beskućnika uključuje psihologa/inju koji radi grupno i individualno s korisnicima, radionice socijalnog radnika, radionice predstavnika Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i sl.</p>

Caritas Zagrebačke nadbiskupije - Rakitje	<p>Osigurane su sljedeće usluge:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ psihosocijalna podrška ▪ podrška za zapošljavanje <ul style="list-style-type: none"> - stručno osposobljavanje - informatičke radionice - zapošljavanje kroz javne radove ▪ društveno koristan rad ili volontiranje u zajednici ▪ besplatna pravna pomoć
Grad Dubrovnik - Vis 2	<p>Psihosocijalna podrška koju pruža Gradsko društvo Crvenog križa</p>
Udruga MoSt - Split	<p>Socijalno uključivanje beskućnica/ka i siromašnih osoba kroz ciljano financiran projekt od strane MSPM, koji je fokusiran na integraciju korisnika na tržište rada, a uključuje sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ psihosocijalna podrška ▪ informiranje, uključivanje u volonterski i društveno koristan rad ▪ posredovanje u kontaktu s institucijama, podrška pri zapošljavanju ▪ izrada osobne dokumentacije ▪ humanitarne aktivnosti
Franjevački svjetovni red - Mjesno bratstvo Trsat, Prihvatilište za beskućnike "Ruže Sv. Franje" - Rijeka	<p>Psihosocijalna podrška, rješavanje osobne dokumentacije, podrška za zapošljavanje, likovne radionice, društveno koristan rad, volontiranje u zajednici. Korisnik u roku tri mjeseca mora prihvatiti uključivanje u program resocijalizacije.</p> <p>Usluga boravka se odnosi na rad prihvatilišta vikendom.</p> <p>Korisnike se prati i nakon izlaska iz usluge smještaja.</p>
Udruga sv. Jeronim - Kaštel Gomilica	<p>Kroz trogodišnji projekt financiran od strane MSPM provodi se niz aktivnosti: psihosocijalna podrška, kreativne radionice, informatičke radionice i dr., koje imaju za cilj povećati šanse za integraciju korisnika u zajednicu.</p> <p>Aktivnosti se održavaju u popodnevnim satima, stoga funkcioniraju kao model boravka sa strukturiranim aktivnostima za integraciju u zajednicu (iako to nije fokus projekta).</p> <p>Imaju (kao organizacija) vrlo uspješnu suradnju s trgovačkim centrom Pevec u Kaštelima s kojim od samog otvaranja surađuju. U nekoliko mjeseci su zaposlili nekoliko beskućnika.</p> <p>Briga o zdravlju te izrada osobne dokumentacije dio su redovnog rada s beskućnicima.</p>
Udruga Oaza - Rijeka	<p>Održavanje osobne higijene i pranje odjeće, dnevni boravak, psiho-socijalna podrška, podrška u zapošljavanju, prijava prebivališta i izrada dokumenata, razne radionice, društveno koristan rad, volontiranje dio su aktivnosti koje provode s korisnicima.</p> <p>Od 2015. imaju i stambene zajednice za žene beskućnice (4 osobe).</p>
Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Prihvatilište za beskućnike - Velika Kosnica	<p>Stambena zajednica za pet korisnika (muškarci mlađe dobi).</p> <p>Informatička radionica kao i osiguravanje drugih potrebnih kvalifikacija za zapošljavanje.</p> <p>Postoji i podrška korisnicima u kontekstu integracije na tržištu rada. Ona se u velikoj mjeri provodi temeljem direktnih kontakata između organizacije i poslodavaca, pa i posredovanjem na tržištu rada za korisnika (prema poslodavcu). Naglašavaju vrlo važnu ulogu obrazovanja za korisnike, podrška su im u stjecanju praktičnog iskustva u određenim zanimanjima.</p>

Caritas Zadarske nadbiskupije

Projekt financiran od strane MSPM - "Novi izazovi za nove mogućnosti"; radionice s psihologom radi osobnog osnaživanja (psihosocijalna podrška); poljoprivredna proizvodnja kao oblik radne aktivacije. Zemlju su dobili na korištenje. Proizvodnja je namijenjena za vlastite potrebe i prodaju.

Sumarno, najčešće usluge uključene uz uslugu smještaja, koje su ponekad osigurane kao dio usluge boravka, a ponekad kao aktivnosti u prihvatilištu/prenoćištu kroz dodatne programe i projekte, su:

- psihosocijalna podrška,
- uključivanje korisnika u radno-okupacijske aktivnosti, kreativne radionice te u lokalnu zajednicu kroz programe volontiranja i sl.,
- podrška za zapošljavanje koja se odnosi na pisanje životopisa, molbe za posao, upisivanje i podršku u programu obrazovanja odraslih i sl.,
- održavanje osobne higijene i odjeće,
- pravna podrška (pomoć pri izradi osobnih dokumenata i sl.),
- socio – zdravstveno savjetovanje.

5. Komentari i preporuke

Prema iskustvima pružatelja usluga, najkorisnije usluge u funkciji povećanja zapošljivosti i primjeri dobre prakse koji se mogu razmatrati u daljnjem razvoju i podržavanju usluga za beskućnike uključuju i usluge vezane za smještaj kao i konkretne usluge podrške pojedincu.

Tijekom pružanja usluge smještaja bilo bi potrebno osigurati i sljedeće:

- **Psihosocijalna podrška/resocijalizacija** je izuzetno važan preduvjet osnaživanja ličnosti prije konkretnog razgovora o njihovoj integraciji na tržište rada.
- **Individualni pristup** je nužan u radu s beskućnicima. Osim toga, važno je procijeniti i pridati pažnju i „sitnim“ detaljima vezanim uz njihove kompetencije.
- **Programi obrazovanja odraslih/osposobljavanja s naglašenim praktičnim dijelom** – vrlo su važni jednostavni prilagođeni programi, suradnja između prihvatilišta odnosno s Referalnim centrom za edukaciju beskućnika Karlovac. Općenito obrazovni programi imaju vrlo veliku važnost, jer je dio korisnika iz skupine dugotrajno nezaposlenih osoba, što govori i o činjenici da su izgubili dio vještina koje su nekad posjedovali. Dio vještina je izgubljen jer je protekao dulji vremenski period od kada su bili zaposleni, a dio zato jer su se u

međuvremenu zanimanja značajno izmijenila. Upravo iz tih razloga su programi obrazovanja korisnika važni.

- **Volontiranje u zajednici** koje širi mrežu socijalnih kontakata beskućnika pa i u kontekstu tržišta rada je važan korak za njihovo osnaživanje i stjecanje kontakata u lokalnoj zajednici. U praksi se pokazalo da takvi kontakti i iskustva mogu dovesti do zapošljavanja korisnika.
- Direktni kontakt s predstavnicima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje za vrijeme boravka korisnika u prihvatilištima/prenoćištu.
- Vrlo je važan segment kada prihvatilište/prenoćište/**organizacija “stane iza korisnika”** i npr. pomogne mu u pripremi preporuke za budućeg poslodavca. Pružatelji usluga mogu realno sagledati korisnike s obzirom na to da imaju iskustvo zapošljavanja i preko javnih radova i biti im podrška u pronalaženju sljedećeg radnog mjesta. U tom smislu je važna i fleksibilnost pružatelja usluga smještaja da se korisnika koji se zaposli ne izbacuje odmah iz prihvatilišta/prenoćišta, kako bi bio motiviran uopće preuzeti posao, a zatim i da mu se pruži podrška u prvim mjesecima novog zaposlenja.

Uz uslugu smještaja potrebno je uzeti u obzir i sljedeće usluge:

- **Stambene zajednice** kao model podrške nakon izlaska iz prihvatilišta, a prije potpunog osamostaljivanja (npr. u slučaju zapošljavanja). Potrebno je osigurati mogućnost smještaja prije prepuštanja korisnika snalaženju na tržištu rada. One bi mogle biti prijelazni model podrške, do potpunog osamostaljivanja korisnika.
- **Praćenje korisnika nakon izlaska** je posebno važno kod korisnika kod kojih postoji mogućnost povratka u ovisnost i sl., te općenito radi smanjivanja povratka korisnika ponovo na smještaj, što je realna mogućnost jer se kod svih pružatelja usluga pokazalo da ima povrata (bivših) beskućnika.
- **Suradnja s CZSS i HZZ kako bi bili što osjetljiviji na potrebe beskućnika**, kako bi im znali savjetovati adekvatna radna mjesta, upućivati ih kod različitih pružatelja usluga koji im mogu biti podrška u socijalnim segmentu, kao i u integraciji na tržište rada. Važno je umrežavanje dionika u lokalnoj zajednici.
- Razvoj odnosa među korisnicima, odnosno pronalazak načina da uz podršku korisnici npr. zajedno pronađu stan nakon izlaska iz prihvatilišta/prenoćišta. Aktivnosti jačanja njihovih pozitivnih međusobnih odnosa su također važan aspekt integracije u zajednicu i pomažu kod zapošljavanja korisnika.

6. Sažetak mapiranja među predstavnicima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave

Tijekom mapiranja su posebno kontaktirane jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave diljem Hrvatske kako bi se dobio uvid u njihovu ulogu u pružanju usluga prema populaciji beskućnika. JLPRS uz planiranje mreže socijalnih usluga, odgovorne su i za osiguravanje usluga smještaja i prehrane za beskućnike (sukladno važećem Zakonu o socijalnoj skrbi). Većina JLPRS prati stanje i potrebe beskućnika, pa i konkretno njihov broj, većinom na temelju informacija koje im dostavljaju prihvatilišta/prenočišta, koja s beskućnicima rade i koje JLPRS financiraju. Dio JLPRS podatke dobiva i od CZSS, a dio uopće nema u evidenciji beskućnika.¹⁰ Evidencija o beskućnicima se vodi kroz podatke koje dobivaju od CZSS i pružatelja usluga smještaja. Ponekad i sami gradovi vode evidenciju (u obliku popisa i sl.), ali to je rijetkost. Iznimka je Grad Dubrovnik koji je i sam nositelj usluge smještaja za beskućnike (privremeno prihvatilište Vis 2). JLPRS se u procjeni o broju beskućnika uglavnom referiraju na evidencije i podatke koje su im dane putem pružatelja usluga smještaja, a manji dio JLPRS je naveo i procjenu o broju beskućnika koji nisu na smještaju (koji se nalaze u zajednici). Ovaj nam podatak govori da realno postoji dio beskućnika koji nije smješten i za koji zajednica “zna”.

Za potrebe beskućnika, bilo za uslugu smještaja ili za neke druge usluge, uvijek se izdvaja do 1 % proračuna. JLPRS najčešće financiraju smještaj i prehranu, što je i zakonska obaveza. Uz to, u onim sredinama gdje postoje prihvatilišta. JLPRS financiraju njihov rad koji uglavnom obuhvaća više aktivnosti i tijekom dana koje se odnose i na savjetovanje, obrazovanje i sl.

JLPRS su tijekom mapiranja bili upitani o najčešćim suradnicima u odgovaranju na potrebe beskućnika. Najčešće se spominju Crveni križ, Caritas i CZSS. Osim njih, JLPRS su naglasile da su otvorene za suradnju s organizacijama civilnog društva koje pružaju neke usluge za beskućnik. Pritom su negdje upravo organizacije civilnog društva te koje jedine pružaju usluge za beskućnike. Prema odgovorima je vidljivo da ne postoji velika širina dionika u zajednici koji se bave ovom korisničkom skupinom.

Na razini RH dio JLPRS smatra i navodi kako nemaju u svojoj zajednici beskućnika i potreba za uslugama za ovu populaciju. Oni imaju osigurane usluge prehrane za beskućnike te u slučaju potrebe smjestili bi beskućnike u gradske stanove i sl.¹¹

¹⁰ U mapiranju su sudjelovali samo gradovi sjedišta županija i veliki gradovi koji imaju obavezu brige o beskućnicima.

¹¹ Dio JLS je naglasio i potrebu zbrinjavanja šire skupine marginaliziranih i siromašnih članova zajednice, međutim u odgovorima smo se koncentrirali na usluge vezane za ciljanu skupinu beskućnika.

Raznolik je stupanj ulaganja u usluge za beskućnike. Na velike gradove postoji veći pritisak sredina koje nemaju adekvatne resurse za skrb o njima. Ti korisnici onda dolaze u centre koji imaju takve usluge što i njima stvara pritisak. Stoga je navedena potreba stvaranja jedinstvene strategije beskućništva i protokola o postupanju.

7. Sažetak mapiranja među centrima za socijalnu skrb

Osim JLPRS direktno su kontaktirani i centri za socijalnu skrb diljem Hrvatske u sklopu mapiranja.

U 2014. godini 344 korisnika/beskućnika našlo se u evidenciji CZSS, dok su pružatelji dali podatak o 1534 osobe koje su prošle kroz njihove usluge smještaja u 2014. godini. Osnovni način utvrđivanja statusa beskućnika kod CZSS se odnosi na samoodređivanje korisnika nakon kojega ide provjera podataka prema MUP-u i sl. Osim samoodređivanja, česta su i javljanja o beskućnicima od strane MUP-a.

Centri navode mogućnost smještaja korisnika u prihvatilišta i prenoćišta, kao i u udomiteljske obitelji, no isto tako, kad nema drugih mogućnosti smještavaju ih i u domove za starije osobe, domove za odrasle osobe, eventualno u nekretnine u vlasništvu CZSS i sl.

Neki centri su prijavili izdavanje rješenja i uputnica za smještaj korisnika, dok drugi nisu imali takvih iskustava i potreba dosad. Centri su prikazali 1230 rješenja/uputnica koje su izdane u petogodišnjem periodu. Sva izdana rješenja/uputnice se odnose isključivo na uslugu smještaja.

Kod pitanja koje su usluge dostupne za populaciju beskućnika prema informacijama CZSS, velika većina odgovora se odnosi na: smještaj, prehranu, pomoć u odjeći i obući, novčana davanja, npr. jednokratna naknada ili zajamčena minimalna naknada. Kod CZSS, kao i kod JLPRS, prevladava fokus u osiguravanju tih primarnih usluga/uvjeta dok pružatelji, uz uslugu smještaja prikazuju i druge usluge važne za reintegraciju u zajednicu, npr. psihosocijalnu podršku.

Beskućnici ostvaruju sva prava za koja na temelju Zakona o socijalnoj skrbi ispunjavaju uvjete, kao i drugi građani Republike Hrvatske. No, većinom ostvaruju: jednokratnu naknadu, doplatu za pomoć i njegu, zajamčenu minimalnu naknadu (ako su u prenoćištu), prvu socijalnu uslugu, uslugu savjetovanja i pomaganja te smještaj. U trenutku mapiranja, navedeno je da su 53 beskućnika korisnici zajamčene minimalne naknade. No, kako je tek dio CZSS sudjelovao u mapiranju, ovaj broj ne predstavlja cjelovit podatak za Republiku Hrvatsku.

Kao suradnici CZSS-u najčešće se pojavljuju prihvatilišta/prenoćišta, Caritas, udruge koje se bave ovom skupinom, JLPRS, domovi za starije osobe, itd.

8. Završna razmišljanja

S obzirom na to da je skrb o beskućnicima svojevrsno lokalno pitanje, tj. prepušteno upravljanju i financiranju jedinica lokalne samouprave, na terenu se može vidjeti niz lokalnih modela skrbi za beskućnike. Oni su rezultat različitih okolnosti na terenu, interakcije različitih organizacija/dionika, kao i različitih osobnih viđenja osoba i organizacija.

Organizacije koje pružaju podršku beskućnicima naglasile su važnost međusobnog umrežavanja kako bi usklađenije i kvalitetnije pružale podršku te kako bi dijelile najbolja iskustva. Isto tako smatraju važnom suradnju s lokalnom samoupravom s obzirom na to da ona financira osnovni rad – uslugu smještaja za beskućnike. Kod svih sudionika (JLPRS, CZSS, pružatelja usluga) je prepoznata i naglašena potreba umrežavanja na razini svake pojedine lokalne zajednice i pronalazak modela funkcioniranja koji je lokalno efikasan. Iz perspektive pružatelja usluga, svaki od postojećih modela je opravdan jer je lokalno primjenjiv (npr. postoji razlika provodi li se usluga u većem gradu s većim brojem dionika, ili u manjem gradu gdje se većina aktivnosti dogovara individualno i vrlo brzo s manjim brojem dionika).

JLPRS podržavaju rad prihvatilišta te financiraju njihov rad, prate ih u radu i izvještavaju prema MSPM o provedenim aktivnostima. Oni su u svom radu uglavnom fokusirani na osnovne usluge za beskućnike: smještaj i prehranu. One sredine koje nemaju značajnih iskustava u radu s beskućnicima imaju spremna rješenja za slučaj da se oni pojave u njihovoj evidenciji (npr. smještaj u gradskim stanovima i sl.). Velik dio JLPRS nema iskustva s beskućnicima i smatraju da ih na njihovom području nema u značajnom broju, te bi kroz vlastite lokalne resurse pružili podršku u slučaju potrebe.

Kod **centara za socijalnu skrb** je raznolika situacija na terenu. S jedne strane oni su prepoznati Zakonom o socijalnoj skrbi kao značajan sudionik, prvenstveno u utvrđivanju statusa beskućnika. No, ne surađuju svi pružatelji usluga s njima na jednak način. U nekim prihvatilištima/prenočištima njihova rješenja ili uputnice jesu uvjet za smještaj, a negdje se beskućnici smještavaju izvan sustava i upućivanja od strane CZSS. Kod većine pružatelja postoji svijest da je taj dio izvan Zakona o socijalnoj skrbi, ali još uvijek smatraju da takav model kakav primjenjuju dobro funkcionira u praksi. U svakom slučaju, korisnici se nakon smještaja upućuju u CZSS radi ostvarivanja raznih prava i usluga.

Za razliku od pružatelja usluga koji imaju fokus na ukupnoj podršci u socijalnom uključivanju beskućnika (primjer za to su projekti koje prijavljuju i provode, usluge boravka koje se razvijaju i sl.), CZSS imaju fokus prema osiguravanju usluge smještaja, hrane i odjeće. Pružatelji usluga im vjeruju, vjeruju u njihovu stručnost i prihvaćaju njihove smjernice i rješenja vezano uz korisnike. No, ne postoji ujednačen model suradnje na području cijele RH.

Pružatelji usluga provode i aktivnosti radi povećanja zapošljivosti korisnika, što je uglavnom financirano kroz projekte MSPM. Iako je vrlo naglašeno i to da nisu svi korisnici u prihvatilištima/prenočištima spremni za integraciju na tržište rada, s onima koji jesu zainteresirani radi se na njihovom zapošljavanju. Te se aktivnosti provode s mlađom populacijom beskućnika, kod kojih je i procijenjena šansa uspješnog zapošljavanja veća.

Aktivnosti vezane za podizanje zapošljivosti beskućnika nemaju standardni obrazac. U aktivnosti pripreme za zapošljavanje svakako je potrebno uključiti psihosocijalnu podršku. Uz nju, prihvatilišta naglašavaju potrebu obnavljanja obrazovanja/edukacije, s naglaskom na praktični dio vještina za tržište rada. Nažalost, kako je dio beskućnika došao iz sustava socijalne skrbi, posebno mladi beskućnici, događa se da se oni i uspiju zaposliti (najčešće u sezonskim poslovima), međutim ti im poslovi i zarađeni novac nisu dovoljni da prežive cijelu godinu te se u zimskim mjesecima vraćaju u prihvatilišta/prenočišta.

Žene beskućnice postaju sve veći izazov za prihvatilišta/prenočišta. Trenutno ima 65–70 mjesta za žene u prihvatilištima/prenočištima i stambenim zajednicama. U nekim smještajnim kapacitetima nije bilo mogućnosti prihvata žena pa su osnovali stambene zajednice. Iako su u našim preporukama stambene zajednice poželjan iskorak u pružanju usluga beskućnicima, važno je da se korisnici za njih pripreme. Naša je preporuka da se one koriste kroz programe obrazovanja i u slučajevima kada se korisnici pripremaju za zapošljavanje ili se zaposle.

9. Literatura

1. Družić Ljubotina, O. (2012). (ur). *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva*. Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.

Prilozi – pitanja iz *online* upitnika

Prilog 1.

Upitnik za pružatelje usluga

Online upitnik – za pružatelje usluga za beskućnike:

- Naziv organizacije
- Grad/lokacija
- Kontakt osoba
- Kontakt telefon
- Radno mjesto/pozicija
- Kontakt mail
- Web stranica

Pružanje konkretnih usluga korisnicima:

1. Usluga smještaja

1.1. Oblik smještaja:

- Isključivo usluga prenoćišta
- Isključivo usluga prihvatilišta
- Prenosište/prihvatilište uz mogućnost ostanka i tijekom dana (ali bez konkretnih aktivnosti)
- Prenosište/prihvatilište uz mogućnost ostanka i tijekom dana (s konkretnim aktivnostima tokom dana)
- Nešto drugo, što:

1.2. Koji je kapacitet smještaja u Vašoj organizaciji (broj):

1.3. Od kada Vaša organizacija djeluje?

1.4. Koliko ste korisnika imali od početka svog rada do danas?

1.5. Koliko imate trenutno korisnika:

1.6. Da li je uvjet za smještaj korisnika (beskućnika) Rješenje ili Uputnica Centra za socijalnu skrb? (da/ne)

1.7. Koliko ste imali korisnika po godinama:

2010. – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb

2010. – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb

2011. – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb

2011. – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb

2012. – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb

2012. – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb

2013. – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb

2013. – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb

2014. – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb

2014. – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb

2015. (siječanj – rujan) – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb
2015. (siječanj – rujan) – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb
- 1.8. Prosječno zadržavanje korisnika na smještaju (broj u mjesecima):
- 1.9. Od koje godine se provodi usluga smještaja u Vašoj organizaciji (godina):
- 1.10. Prosječna dob korisnika je:
- 1.11. Usluga je dostupna (odaberite):
- Svaki dan
 - Više puta tjedno
 - Jedanput tjedno
 - Više puta mjesečno
 - Jednom mjesečno
 - Povremeno, više puta godišnje
- 1.12. Iz kojih se izvora financira usluga (moguće odabrati više odgovora):
- Jedinice lokalne i područne samouprave
 - Ministarstvo socijalne politike i mladih – projekti i programi
 - MSPM Mreža socijalnih usluga (socijalno ugovaranje)
 - Vlastita sredstva ili donacije trećih osoba
 - EU fondovi
 - Sredstva vjerskih organizacija (Caritas i sl.)
 - Drugo, molimo navedite
- 1.13. Jesu li korisnici usluge smještaja isključivo s područja Vaše županije/ grada (odaberite):
- Da
 - Ne
- Ako je odgovor NE, molimo navedite iz kojih su županija najčešće:
- 1.14. Molimo navedite mjesečni trošak usluge po korisniku, u ovom trenutku (Napomena: uključuje sve moguće troškove koje imate od ljudskih resursa, hladnog pogona, režija, pruženih usluga i sl., iznos u kn)
- 1.15. U čijem vlasništvu su prostori u kojima se provodi usluga:
- 1.16. Lokacija usluge je:
- U gradu
 - Izvan grada
- 1.17. Molimo procijenite kolika je vidljivost ove usluge u vašoj lokalnoj zajednici na skali od 1 do 5 gdje je 1 *uopće nije vidljiva*, a 5 *vrlo je vidljiva*:
- 1 2 3 4 5
- 1.18. Molimo navedite ako imate još nešto za dodati za ovu uslugu:

2. Usluga boravka:

- 2.1. Molimo navedite koje usluge/aktivnosti osiguravate kroz uslugu boravka (od čega se sastoji usluga boravka):
- 2.2. Koji je kapacitet boravka (broj)
- 2.3. Koliko je korisnika trenutno uključeno u uslugu boravka:
- 2.4. Molimo navedite koliko je korisnika imalo Rješenje Centra za socijalnu skrb za ovu uslugu po godinama:
 2010. – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb
 2010. – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb
 2011. – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb
 2011. – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb
 2012. – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb
 2012. – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb
 2013. – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb
 2013. – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb
 2014. – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb
 2014. – bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb
 2015. (siječanj – rujan) – s Rješenjem/Uputnicom Centra za socijalnu skrb
 2015. (siječanj – rujan) - bez Rješenja/Uputnice Centra za socijalnu skrb
- 2.5. Radno vrijeme boravka je:
- 2.6. Prosječno zadržavanje korisnika u boravku je (broj u mjesecima):
- 2.7. Od koje godine se provodi usluga (godina)?
- 2.8. Prosječna dob korisnika:
- 2.9. Usluga je dostupna:
 - Svaki dan
 - Više puta tjedno
 - Jedanput tjedno
 - Više puta mjesečno
 - Povremeno, više puta godišnje
- 2.10. Usluga se financira iz sredstava:
 - Jedinica lokalne i područne samouprave
 - Ministarstva socijalne politike i mladih – programi i projekti
 - Ministarstva socijalne politike i mladih – socijalno ugovaranje
 - Vlastita sredstva i donacije
 - EU fondovi
 - Sredstava vjerskih organizacija (Caritas i sl.)
 - Drugo, molimo navedite

- 2.11. Korisnici usluge su isključivo s područja Vaše županije/grada:
- Da
 - Ne
- Ako je odgovor NE, molimo da navedete iz kojih su županija najčešće
- 2.12. U čijem vlasništvu su prostori u kojima se provodi usluga?
- 2.13. Molimo navedite trošak usluge po korisniku mjesečno (napomena: uključuje sve moguće troškove koje imate od ljudskih resursa, hladnog pogona, režija, pruženih usluga i sl., navesti u kunama, prema trenutnom stanju)
- 2.14. Lokacija usluge je:
- U gradu
 - Izvan grada
- 2.15. Molimo procijenite kolika je vidljivost ove usluge u vašoj lokalnoj zajednici na skali od 1 do 5 gdje je *1 uopće nije vidljiva*, a *5 vrlo je vidljiva*:
- 1 2 3 4 5
- 2.16. Jesu li korisnici dnevnog boravka osobe koje su ranije bile uključene u uslugu smještaja?
- Da
 - Ne
 - Djelomično
- Komentar:
- 2.17. Molimo navedite ako imate još nešto za dodati za ovu uslugu:
3. Druga usluga (molimo navedite dodatne usluge koje provodite za korisnike, ne moraju biti socijalne usluge u užem smislu Zakona, npr. psihosocijalna podrška, podrška za zapošljavanje, likovne radionice, društveno koristan rad ili volontiranje u zajednici i sl.). Moguće je navesti više dodatnih usluga (maksimalno 4):
- 3.1. Molimo navedite koje usluge/aktivnosti osiguravate kroz navedenu uslugu:
- 3.2. Molimo opišite tko je konkretan pružatelj usluga koje se provode (jesu li uključene i neke vanjske organizacije, pojedinci i sl.):
- 3.3. Koji je kapacitet usluge (broj)?
- 3.4. Koliko je trenutno korisnika?
- 3.5. Imaju li korisnici usluge Rješenje Centra za socijalnu skrb za navedenu uslugu: da/ne
- 3.6. Molimo navedite koliko je korisnika imalo Rješenje Centra po godinama:
2010. – s Rješenjem Centra za socijalnu skrb
2010. – bez Rješenja Centra za socijalnu skrb

- 2011. – s Rješenjem Centra za socijalnu skrb
 - 2011. – bez Rješenja Centra za socijalnu skrb
 - 2012. – s Rješenjem Centra za socijalnu skrb
 - 2012. – bez Rješenja Centra za socijalnu skrb
 - 2013. – s Rješenjem Centra za socijalnu skrb
 - 2013. – bez Rješenja Centra za socijalnu skrb
 - 2014. – s Rješenjem Centra za socijalnu skrb
 - 2014. – bez Rješenja Centra za socijalnu skrb
 - 2015. (siječanj – rujan) – s Rješenjem Centra za socijalnu skrb
 - 2015. (siječanj – rujan) – bez Rješenja Centra za socijalnu skrb
- 3.7. Prosječna duljina korištenja usluge od strane korisnika (broj u mjesecima):
- 3.8. Od koje godine se provodi usluga (godina)?
- 3.9. Prosječna dob korisnika usluge:
- 3.10. Usluga je dostupna:
- Svaki dan
 - Više puta tjedno
 - Jedanput tjedno
 - Više puta mjesečno
 - Povremeno, više puta mjesečno
- 3.11. Usluga se financira iz sredstava:
- Jedinica lokalne i područne samouprave
 - Ministarstva socijalne politike i mladih – programi i projekti
 - Ministarstva socijalne politike i mladih – socijalno ugovaranje
 - Vlastita sredstva i donacije
 - EU fondovi
 - Sredstva vjerskih organizacija (Caritas i sl.)
 - Drugo, molimo navedite
- 3.12. Korisnici usluge su isključivo s područja Vaše županije/grada:
- Da
 - Ne
- 3.13. Ako je odgovor NE, molimo da navedete iz kojih su županija najčešće:
- 3.14. U čijem su vlasništvu prostori u kojima se provodi usluga?
- 3.15. Možete li navesti trošak usluge po korisniku na razini mjeseca (uključuje sve moguće troškove koje imate od ljudskih resursa, hladnog pogona, režija, pruženih usluga i sl., prema trenutnom stanju)? Navesti iznos u kunama.
- 3.16. Lokacija usluge je:
- U gradu
 - Izvan grada

3.17. Molimo procijenite kolika je vidljivost ove usluge u vašoj lokalnoj zajednici na skali od 1 do 5 gdje je 1 *uopće nije vidljiva*, a 5 *vrlo je vidljiva*:

1 2 3 4 5

3.18. Jesu li korisnici ove usluge ujedno korisnici:

- Smještaja
- Dnevnog boravka
- Nisu korisnici niti jedne druge naše usluge
- Nešto drugo:

3.19. Molimo navedite ako imate još nešto za dodati za ovu uslugu:

Zahvaljujemo na sudjelovanju. Na prvoj stranici ste naveli Vaše kontakte. Te kontakte ćemo koristiti u daljnjoj komunikaciji s Vama, telefonski intervju te dijeljenje informacija o rezultatima mapiranja. Molimo da navedete ako želite da Vas za potrebe projekta kontaktiramo na neke druge kontakte u odnosu na one prethodno navedene. Unaprijed zahvaljujemo.

Prilog 2.

Pitanja iz *online* upitnika za jedinice lokalne i područne samouprave

1. Imate li evidenciju o korisnicima/beskućnicima u Vašem gradu/županiji?
2. Na koji način vodite evidenciju o korisnicima/beskućnicima u Vašem gradu/županiji?
3. Koliko je beskućnika u Vašem gradu/županiji (prema evidenciji, ili prema Vašoj procjeni ako ne postoji evidencija)?
4. Koliko novaca se izdvaja iz proračuna JLP(R)S za potrebe beskućnika (u kunama) u:
 - 2010.
 - 2011.
 - 2012.
 - 2013.
 - 2014.
 - 2015. (siječanj – rujanj):
5. Koliki je to dio proračuna JLPRS (u %, u 2014.)?
 - Do 1%
 - Do 3%
 - Do 5%
 - Više od 5%

6. Koje usluge financirate u svrhu skrbi o beskućnicima (smještaj, prehrana, boravak, resocijalizacija, obrazovne aktivnosti, psihosocijalna podrška i sl.)?
7. S kojim organizacijama najčešće surađujete u odgovaranju na potrebe beskućnika?
8. Koje su usluge za beskućnike dostupne na Vašem području:
 - Prihvatište, prenočište – usluga smještaja
 - Dnevni boravak
 - Prehrana
 - Edukacije
 - Podrška za zapošljavanje
 - Socio-zdravstveno savjetovanje
 - Nešto drugo; što?
9. Imate li nešto za dodati o uslugama za beskućnike, osim do sada navedenoga?
 - Jedinica lokane područne samouprave:
 - Kontakt osoba:
 - Kontakt telefon:
 - Radno mjesto/pozicija:
 - Kontakt *e-mail*:

Hvala na Vašem vremenu!

Prilog 3.

Pitanja za centre za socijalnu skrb, *online* upitnik

1. Koliko ste imali beskućnika u Vašoj evidenciji u 2014.?
2. Na koji način evidentirate beskućnike (samoodređivanje korisnika, prijave MUP-a, određena dokumentacija i sl.)?
3. Na koji način se na Vašem području realizira usluga smještaja za beskućnike:
 - Prenocište
 - Prihvatište
 - Udomiteljske obitelji
 - Stambene zajednice
 - Nešto drugo, što (npr. domovi, koji):
4. Molimo navedite koliko ste rješenja odnosno uputnica za smještaj beskućnika izdali u:
 - 2010.
 - 2011.
 - 2012.

- 2013.
 - 2014.
 - 2015. (siječanj – rujan)
5. Molimo navedite koliko ste rješenja za uključivanje beskućnika u boravak izdali u:
- 2010.
 - 2011.
 - 2012.
 - 2013.
 - 2014.
 - 2015. (siječanj – rujan)
6. Koje su usluge za beskućnike dostupne na Vašem području:
- Smještaj (privremeni)
 - Prehrana
 - Boravak
 - Edukacije
 - Podrška za zapošljavanje
 - Socio-zdravstveno savjetovanje
 - Pomoć u odjeći i obući
 - Nešto drugo; što?
7. Koja prava (novčana i usluge) trenutno ostvaruju beskućnici prema Vašoj evidenciji?
8. Koliko imate evidentirano korisnika beskućnika zajamčene minimalne naknade?
9. Koliko korisnika smještaja u prihvatilištu ostvaruje pravo na naknadu za osobne potrebe korisnika smještaja?
10. S kojim organizacijama surađujete u svrhu odgovaranja na potrebe beskućnika?
11. Imate li nešto za dodati o uslugama za beskućnike, osim do sada navedenoga?
- Grad:
 - Naziv Centra za socijalnu skrb:
 - Kontakt osoba:
 - Kontakt telefon:
 - Radno mjesto/pozicija:
 - Kontakt *e-mail*:

Hvala na Vašem vremenu!

