

**Izvešće o mapiranju pružatelja usluga za beskućnike  
za projekt**

**Projekt ReStart  
podrška beskućnicima za integraciju na tržište rada**

**Pripremio**

**ljudi.rad:razvoj:**  
Institut za razvoj tržišta rada

**Pripremio:**

Institut za razvoj tržišta rada.

Hondlova 2/11  
10 000 Zagreb  
Hrvatska

Kontakt osoba:

**Antonio Matković**

Glavni tajnik Instituta za razvoj tržišta rada

Tel: 01 6065 261

Faks: 01 6065 256

E-mail: [antonio.matkovic@irtr.hr](mailto:antonio.matkovic@irtr.hr)

Projekt ReStart – podrška beskućnicima za integraciju na tržište rada

Grad Zagreb:

Zorana Uzelac, Voditeljica Odsjeka za socijalnu zaštitu i planiranje Grad Zagreb,

Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom

Trg Stjepana Radića 1, Zagreb

## **Sadržaj**

<b>Pripremio:</b> .....	2
Sadržaj .....	3
Uvod .....	4
Sustav socijalne skrbi i beskućnici: .....	5
Sažetak dostupnih usluga za beskućnike:.....	9
Pružanje konkretnih usluga korisnicima:.....	11
USLUGA SMJEŠTAJA.....	11
USLUGA BORAVKA.....	15
Dodatne usluge:.....	16
Komentari, preporuke... ..	19
Sažetak mapiranja među predstavnicima jedinica lokalne i područne samouprave .....	21
Sažetak mapiranja među centrima za socijalnu skrb .....	22
Završna razmišljanja .....	23
PRILOG 1 - Upitnik za pružatelje usluga .....	25
PRILOG 2 - Pitanja iz online upitnika za jedinice lokalne i područne samouprave:.....	29
PRILOG 3 – Pitanja za centre za socijalnu skrb, online upitnik .....	30

## Uvod

Mapiranje usluga za beskućnike u RH je provedeno u sklopu projekta „ReStart – podrška beskućnicima u integraciji na tržište rada“ periodu 28.listopada do 17. prosinca 2015. godine.

U mapiranju je sudjelovalo:

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

Upitnik tj. poziv za sudjelovanje u mapiranju za Centre za socijalnu skrb je upućen dva puta kako bi se osigurala veće sudjelovanje dionika/centara za socijalnu skrb.

Mapiranje je provedeno kroz online upitnike na koje su dionici odgovarali prema svojim iskustvima iz prakse.

Cilj mapiranja je prikazati koje sve usluge su dostupne na području RH za beskućnike.

Postojala su tri online upitnika, za svakog od navedenih dionika poseban.

Odabrana je metoda online upitnika jer osigurava brzinu, dostupnost i jednostavnost ispunjavanja za krajnjeg korisnika te je financijski 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 s dionicima na lokalnoj razini u ovoj temi.

Osim online upitnika, s pružateljima usluga za beskućnike (prihvatištima i prenočištima) je proveden i dodatni polu-strukturiran intervju. Cilj intervjua je bilo provjera podatka iz upitnika uz dopunu s podacima o suradnji s lokalnim dionicima: centrima za socijalnu skrb, jedinicama JLPRS i područnim uredima zavoda za zapošljavanje.

## **Sustav socijalne skrbi i beskućnici:**

Pojam siromaštva je jasan, međutim teško ga je kategorizirati, a beskućnici svakako 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 koje 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, 2013.).

Nezaposlenost je prepoznata kao jedan od rizičnih faktora za beskućništvo (jedan od, ne jedini faktor). Ekonomski faktori su važni (posao), institucionalni (zatvor, mladi iz sustava soc.skrbi), faktori vezane uz odnose (propali brak, nasilje u obitelji i sl.), osobni faktori (mentalno zdravlje) i sl.

Beskućnici su dio Zakona o socijalnoj skrbi od 2011. godine. Oni su relativno mala i nevidljiva skupina u odnosu na ostale skupine u socijalnoj potrebi.

Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 157/13; 152/14; 99/15) 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 udruga i druge oblike socijalne skrbi u svojem području. (čl. 122 ZSS).

Sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi „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 Zakonu o socijalnoj skrbi, odnosno Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga.

Pružatelji usluga su se dužni licencirati za pružanje usluge – sukladno Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga, 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 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; podrška 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, suradnja s obitelji korisnika, suradnja s nadležnim centrima za socijalnu skrb i ostalim nadležnim tijelima, izrada individualnog programa rada te davanje prijedloga za primjenu drugih oblika skrbi; individualni i grupni rad, priprema 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; prevencija rizičnih oblika ponašanja; podrška 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 njega 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 koju nije moguće nabaviti iz donacija osigurava prihvatilište u skladu sa svojim mogućnostima.

Minimalni uvjeti vezani za broj stručnih djelatnika vezano uz teme i rad s korisnicima:

Beskućnici i odrasle osobe koje se zateknu izvan mjesta prebivališta i boravišta		
Usluga	Usluge koje se pružaju unutar usluge	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 psihosocijalne pomoć	1 izvršitelj na 150 korisnika 0,5 izvršitelja na 150 korisnika
Poludnevni boravak	Socijalni rad, socijalno uključivanje i psihosocijalne pomoć	1 izvršitelj na 30 korisnika

Osim Pravilnika koji propisuje minimalne uvjete, kroz dokument Mreže socijalnih usluga koju donosi Ministarstvo, zapisane su potrebe populacije beskućnika u RH, za beskućnike kao posebnu skupinu te prikazane na razini svake županije u RH.

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 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 (npr. usluga smještaja postoji na razini Zagrebačke županije za 197 korisnika, SMŽ 3 osobe, Karlovačke županije 20; Varaždinske 16, Koprivničko križevačka 16, Primorsko goranska 26; Virovitičko podravske 20, Brodsko posavske 2, Zadarska 16, Osječko baranjska 28; Šibensko kninska 4 osobe, Vukovarsko srijemska 1, Splitsko dalmatinska 66, Istarska 20, Dubrovačka 20, Međimurska 10, Grad Zagreb 63 – odnosno na razini RH 528 usluga smještaja od čega 44 u udomiteljskim obiteljima.

Za korisničku skupinu beskućnika, osim usluga smještaja je prikazana i potreba za uslugom savjetovanja i pomaganja pojedincu - na razini RH za 83 osobe te savjetovanje i pomaganje obitelji – 5 usluga.

S druge strane, proaktivnije udruge, prihvatilišta/prenoćišta financiraju druge usluge (osim usluge smještaja koja je obaveza financiranja jedinica lokalne samouprave) kroz natječaje za programe i projekte za koje osigurava sredstva MSPM.



## Sažetak dostupnih usluga za beskućnike

Ova raspodjela je napravljena sukladno izjavama predstavnika pružatelja usluga i razini pruženih usluga korisnicima sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi, a ne prema uvidu u službene dokumente organizacija. Navedeni status pružatelja nije sukladan ishodovanim licencijama jer je većina u postupku ishodavanja licencije.

U tablici niže je prikazano postojanje usluge po prihvatilištima/prenočištima, a sam opis usluga je prikazan kasnije u dokumentu.

Pružatelj	Usluga smještaja	Usluga boravka	Druge usluge/aktivnosti <sup>1</sup>
Gradsko društvo Crvenog križa Pula, prihvatilište	Da	Da	Da
UDRUGA MILOSRĐE-CENTAR ZA BESKUĆNIKE KARLOVAC prenočište	Da	Da	Da
Đakovačko-osječka nadbiskupija, Caritas Osijek Đakovačko-osječka nadbiskupija, Caritas Osijek, 6 mjeseci godišnje prenočište/6mj. 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

<sup>1</sup> Druge usluge uključuju aktivnosti i usluge kao npr: psihosocijalna podrška, odjeća i higijena, aktivnosti povećanja zapošljivosti, izrada osobnih dokumenata, volontiranje i sl.

Caritas biskupije Šibenik, prenoćište <sup>2</sup>	Da	Ne, ali postoji mogućnost ostanka tijekom dana	Ne
Udruga MoSt (Split), prenoćište	Da	Da	Da
FRANJEVAČKI SVJETOVNI RED - MJESNO BRATSTVO TRSAT, Prihvatište 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, Prihvatište za beskućnike (Kosnica), prihvatilište	Da + stambena zajednica za 5 korisnika (muškaraca)		Da
Udruga Novi put (Prenoćište za beskućnike), Varaždin, prenoćište	Da	Ne, ali postoji mogućnost ostanka tijekom dana	Da
Udruga Sv. Jeronim, Kaštel Gomilica, prenoćište	Da	Ne, ali postoji mogućnost ostanka tijekom dana	Da

---

<sup>2</sup> Odnosno, sve što se odvija osim same usluge smještaja, se odvija kroz redovnu djelatnost tzv. Socijalni ured Caritasa

## Detaljniji opis dostupnih usluga i pružatelja usluga za beskućnike

U narednim je poglavljima detaljno opisana usluga smještaja, usluga boravka te pregled ostalih dostupnih usluga za beskućnike.

### **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 najsiriromašnijim osobama). No, većina organizacija posvećenih usluzi smještaj za beskućnike se razvija/otvara/osniva nakon 2000.godine (iako beskućnici ulaze kao kategorija korisnika u Zakon o socijalnoj skrbi 2011.g.).

**Danas se u Hrvatskoj usluga smještaja pruža u 14 prihvatilišta/prenočišta:** Gradsko društvo Crvenog križa Pula, UDRUGA MILOSRĐE-CENTAR ZA BESKUĆNIKE KARLOVAC, Đakovačko-osječka nadbiskupija, Caritas Osijek, Caritas Zagrebačke nadbiskupije (Rakitje), PRIHVATILIŠTE SESTARA MAJKE TEREZIJE (ZG), Grad Dubrovnik, CARITAS ZADARSKE NADBISKUPIJE, Caritas biskupije Šibenik, Udruga MoSt, FRANJEVAČKI SVJETOVNI RED - MJESNO BRATSTVO TRSAT, Prihvatilište za beskućnike "Ruže Sv. Franje", Udruga Oaza, Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Prihvatilište za beskućnike, Udruga Novi put (Prenočište za beskućnike), Udruga Sv. Jeronim.

Među navedenim prihvatilištima/prenočištima, 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 prenočištu osigurava jedan obrok dnevno (doručak ili večera)“.

Od 14 pružatelja smještaja, njih 7 je registrirano kao prihvatilišta; a 9 kao prenočišta. Važno je napomenuti da su tri prihvatilišta/prenočišta (smještena u Zagrebu i okolici) po svojim smještajnim kapaciteta značajno iznad prosjeka RH.

**Trenutno kapacitet prijema na smještaj beskućnika u prihvatilištima i prenočištima 441, a dodatnih 9 korisnika je smješteno u stambene zajednice. Kapacitet prihvatilišta (u kojima je omogućen smještaj 24h i prehrana) je 233 osobe, a ostalo se odnosi na smještaj u prenočištima<sup>3</sup>.** Važno je napomenuti kako je samo na području Grada Zagreba i okolice je kapacitet 240 (50%, 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 bilo korisnika smještaja u postojećim prihvatilištima/prenočištima.** Ovo nije nužno broj pojedinačnih korisnika jer je moguće da su neki korisnici bili na smještaju u više organizacija kao i prikaz činjeničnog stanja da se dio korisnika vraća na smještaj nakon što neko vrijeme provedu izvan smještaja. U trenutku provođenja mapiranja, sredina studenog 2015., **na smještaju su se nalazile 354 osobe.**

---

<sup>3</sup> moguće su različite interpretacije ove brojke s obzirom da neki pružatelji kroz 12 mjeseci godišnje osiguravaju različite usluge.

Dolazak i ulazak u prihvatilište/prenočište funkcionira na različite načine u RH. Kod nekih je pružatelj usluga nužna Uputnica ili Rješenje centra za socijalnu skrb dok kod nekih to nije uvjet za prihvaćanje korisnika.

**U ovim je organizacijama rješenje i/ili uputnica Centra uvjet za prihvata 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 Trst - Prihvatilište za beskućnike "Ruže Sv. Franje", Udruga Milosrđe – Centar za beskućnike Karlovac.

Pružatelji usluga su vođenim humanim vrijednostima te čak i kod onih organizacija koje primaju korisnike prema Uputnicama (u budućnosti i rješenjima centra za socijalnu skrb) taj dokument je moguće ishodovati i nakon prihvata (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 prihvata 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 Centra za socijalnu skrb. No, sukladno izmjenama Zakon o socijalnoj skrbi, kod većeg broja prihvatilišta/prenočišta postoji namjera da se korisnici primaju u većoj suradnji s centrima za socijalnu skrb (putem Rješenja, a uvjet za rješenja su i licencije koje same organizacije su sada u fazi realiziranja).

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 iznosi<sup>4</sup>:

- 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. (period siječanj – rujanj)

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. (period siječanj – rujanj)

---

<sup>4</sup> Podaci o broju rješenja/uputnica CZSS su prikazani bez podataka udruge Sv. Jeronim Kaštel Gomilica, a oni pružaju uslugu smještaja i dan danas za 6 korisnika bez rješenja/uputnice Centara za socijalnu skrb.

No, kako ne primaju sva prihvatilišta isključivo putem Rješenja ili uputnice Centra za socijalnu skrb (a i onda koja primaju putem uputnica CZSS imaju iskustvo primanja i korisnika bez Rješenja/uputnica zbog ekstremnih uvjeta), ovo nam ne daje potpun uvid u broj korisnika po godinama.

Privremeni smještaj za beskućnike sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi 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 Centru za beskućnike u Karlovcu i MoSTu u Splitu, 15 mjeseci u Caritasu Zagrebačke nadbiskupije). S druge strane, neka prihvatilišta (npr. Jukićeva, Oaza i sv. Jeronim) imaju korisnike i prosječno kraće na smještaju – kraće od 12 mjeseci. u Većini prihvatilišta/prenoćišta ovaj prosjek uključuje i one koji su po nekoliko mjeseci smješteni, kao i one koji se nalaze godinama na privremenom smještaju – odnosno dok ne pronađu adekvatno kvalitetno rješenje. Isto tako, unatoč duljem zadržavanju nekih korisnika, dio korisnika koji izađu se također kasnije vraćaju.

Č. 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*“.

Jedinice lokalne samouprave, Centri za socijalnu skrb i pružatelji usluga dužni su surađivati u odgovaranju na potrebe beskućnika. Sve organizacije koje pružaju usluge za beskućnike iskazale su zadovoljstvo što ih JLS 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 centara za socijalnu skrb nisu uvijek najrealnije rješenje, odnosno najčešće vikendom i nisu dostupni. Vjerojatno ova praksa varira od centra do centra, no ukoliko postoji dežurstvo, ne bi trebao 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 centri 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 zakonu smještaj u prihvatilištu/prenoćištu privremene naravi i važno je raditi na planu izlaska iz sustava socijalne skrbi.
- Također, od strane centara u većini RH postoji relativno nedovoljno poznavanje usluge koje pružaju OCDi, odnosno manjkavo je umrežavanje u zajednici kako bi u biti oni znali preporučiti korisniku najbolju socijalnu uslugu koja korisniku odgovara.

Prihvatilišta/prenoćišta se financiraju tj. financiraju uslugu smještaja iz sredstava koje im dodjeljuju JLPRS (svi osim prihvatilišta i prenoćišta Sestara Majke Terezije u Zagrebu). Sva prihvatilišta/prenoćišta su izrazila zadovoljstvo što ih JLS prati, financira i podržava u radu. No, osim JLS, 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 JLS – a nekad se nešto 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 – Zagreb.

3 prenoćišta/prihvatišta financiraju usluge isključivo iz sredstava JLS (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 Caritasa i sl. vjerskih organizacija),** a neke se usluge u prihvatilištima financiraju i iz privatnih sredstava nositelja aktivnosti. Također, npr. Prihvatište Majke Terezije u Zagrebu se financira isključivo iz vlastitih sredstava (vjerske organizacije).

U 5 prihvatilišta su korisnici usluge smještaj 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... 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 usluga pruža 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 kojih je vlasnik prostora država (DUUDI), a montažni objekti na teritoriju su vlasništvo udruge. 12 od 14 prihvatilišta je smješteno u urbanoj sredini („u gradu“), dok su samo 2 smještena izvan grada (odnosi se na prihvatilište Crvenog križa u Kosnici i Caritasa zagrebačke nadbiskupije u Rakitju).

Prihvatišta uglavnom imaju i onih korisnika beskućnika 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 (ukoliko ima naravno slobodnih mjesta u trenutku kad oni imaju potrebu) jer se ne uspijevaju održati izvan sustava socijalne skrbi (uglavnom je nedostatak financija razlog povratka).

Pružatelji usluge smještaja procjenjuju da je vidljivost iste usluge u zajednici prilično visoka, odnosno prosječno iznosi 4,1 bod (na skali od 1-5).

Specifično je prihvatilište i prenoćište Sestara Majke Terezije, koje djeluje u Zagrebu, u Jukićevoj ulici, koji nisu registrirani kao pružatelji socijalnih usluga, već je cijela vjerska zajednica registrirana za pomaganje najsiromašnijima. Pružaju usluge smještaja: prenoćište i prihvatilište: 23 prenoćište + 23 prihvatilište + 11 ženskih mjesta. Iako je broj kreveta i veći, ovaj broj osoba omogućava optimalno za funkcioniranje.

Primaju korisnike sukladno njihovoj procjeni i potrebi (ne oslanjaju se na rješenja centara za socijalnu skrb). Osim usluge smještaja (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 Dom za starije) nema konkretnih aktivnosti i usluga tijekom dana vezanih za zapošljavanje korisnika. U prihvatilištu korisnici pomažu u obavljanju dnevnih obaveza i aktivnosti Doma, primaju 3 obroka dnevno, dok oni u prenoćištu imaju obavezu štedjeti dok su u prenoćištu, uštedjeti novce kako bi čim prije mogli izaći i osamostaliti se.

## **USLUGA BORAVKA<sup>5</sup>**

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

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

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.

Slijedi popis aktivnosti i usluga uključenih u uslugu „boravka“: rekreacija, informatička radionica, kreativne i likovne radionice, održavanje osobne higijene, radno-okupacijska terapija, korištenje gradske knjižnice, psihosocijalna podrška, zdravstveno preventivna predavanja, izleti i odlasci u kina, kazališta, društvene igre, boravak u prostorima organizatora boravka, prehrana, zamjene odjeće i obučne, aktivnosti socijalnog uključivanja, organizirano provođenje slobodnog vremena, programi resocijalizacije, TV, kompjutori, Internet, vlastiti vrt, perilica rublja,

U 2 prenoćišta (Centar za beskućnike Karlovac i sv. Jeronim gdje se ne provodi usluga boravka već se provodi 3 godišnji projekt financiran od MSPM koji za fokus 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 RH je 104 osoba<sup>6</sup>.

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 Milodrdže Karlovac i sv. Jeronim u Kaštel Gomilici)

2014 – 104 korisnika boravka (FR Trsat, Udruga Milodrdže Karlovac, MoST, sv. Jeronim u Kaštel Gomilici)

2015 – 60 korisnika (FR Trsat, Udruga Milodrdže Karlovac i sv. Jeronim u Kaštel gomilici, 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**

---

<sup>5</sup> usluga boravka nije potrebna onim pružateljima koji su organizirani kao prihvatilišta jer oni osmišljen imaju 24h boravak za korisnika

<sup>6</sup> Odnosno ovo je kapacitet za uslugu boravka koji su organizacije koje pružaju tu uslugu navele kao svoj kapacitet za boravak

**Usluge boravka su u potpunosti dostupne svaki dan.**

**Sve usluge boravak 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/prenočište 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, negdje u gradu.**

Vrlo često su usluge u boravku su namijenjene korisnicima usluge smještaja, ali to nije nužno pravilo. U Osijeku su korisnici cjelodnevnog boravka isključivo beskućnici uključeni u uslugu smještaja, dok npr. u Rijeci u FR Trsat, Puli, Kaštel Gomilici se uključuju i bivši beskućnici i/ili i ostale osobe u zajednici koje odgovaraju definiciji beskućništva.

Procjena je pružatelja usluga da je vidljivost usluge boravak prosječna vrijednost 4 (na skali od 1-5) što je prilično visoko, s obzirom da se usluge boravka uglavnom otvaraju od 2012 na ovamo (najranije je krenuo Franjevački red Rijeka - 2009.), Karlovac od 2012; Split od 2014.g.; Pula 2015. i itd.

**Dodatne usluge:**

Gradsko društvo Crvenog križa Pula	<p>U prihvatilištu je veliki broj aktivnosti. Možemo navesti dvije glavne a to je volontiranje u zajednici tj. radno okupacijska terapija u kojoj korisnici sudjeluju kao ispomoć u zajednici. Boje prostorije, kose travu, sve što je jednom udruzi, instituciji ili organizaciji potrebno. I druga je 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 podrška u obliku psihosocijalne podrške, programi obrazovanja odraslih i individualna podrška za zapošljivanje korisnika/beskućnika.</p>
Karlovac- Centar za beskućnike	<p>Psihosocijalna podrška,</p> <p>Podrška za zapošljavanje – školovanje tj. u udruzi djeluje Referalni centar za obrazovanje beskućnika (za zanimanjima 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 trimerom.</p> <p>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 pedeset beskućnika i to za suhu gradnju, izradu interijera, voćarstvo, pčelarstvo i ratarstvo.</p> <p>Projekt je financiralo MSPM.</p> <p>U travnju 2015. školovali su dvanaest beskućnika, a po osobi cijena sva tri osposobljavanja iznosi tri tisuće i petsto 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>
Đakovačko-osječka nadbiskupija, Caritas Osijek	<p>Beskućnicima je omogućeno pranje odjeće, higijenske potrepštine, resocijalizacija beskućnika VII. ciklus - koja se odvija kroz uslugu cjelodnevnog boravka koja je dostupna 6 mjeseci godišnje (najčešće studeni – travanj kada su i veće zime – odnosno 6 mjeseci funkcioniraju kao prihvatilište, a 6 mjeseci kao prenočište).</p> <p>Resocijalizacija beskućnika uključuje psihologa/inju koja radi i grupno i individualno s korisnicima, radionice socijalnog radnika, radionice predstavnika zavoda za zapošljavanje i sl.</p>
Caritas Zagrebačke nadbiskupije	<p>Osigurane su i sljedeće usluge:</p> <p>psihosocijalna podrška;</p> <p>podrška za zapošljavanje</p> <p style="padding-left: 40px;">a) stručno osposobljavanje b) informatičke radionice c) zapošljavanje kroz Javne radove</p> <p>društveno koristan rad ili volontiranje u zajednici</p> <p>besplatna pravna pomoć</p>
Grad Dubrovnik	<p>Psihosocijalna podrška koju pruža Gradsko društvo Crvenog križa</p>
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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• psihosocijalna podrška,</li> <li>• informiranje, uključivanje u volonterski i društveno koristan rad,</li> <li>• posredovanje u kontaktu sa institucijama, podrška pri zapošljavanju,</li> <li>• izrada osobne dokumentacije,</li> <li>• humanitarne aktivnosti</li> </ul>
Rijeka: FRANJEVAČKI SVJETOVNI RED - MJESNO BRATSTVO TRSAT, Prihvatilište za beskućnike "Ruže Sv. Franje"	<p>Psihosocijalna podrška, rješavanje osobne dokumentacije, podrška za zapošljavanje, likovne radionice, društveno koristan rad, volontiranje u zajednici.</p> <p>Korisnik u roku 3 mjeseca mora prihvatiti uključivanje u program resocijalizacije.</p> <p>Usluga boravka se odnosi na rad prihvatilišta vikendom.</p>

	Korisnike se prati i nakon izlaska iz usluge smještaja.
Udruga sv. Jeronim (Kaštel Gomilica)	<p>Kroz 3godišnji projekt financiran od strane MSPM provodi se niz aktivnosti: psihosocijalna podrška, kreativne radionice, informatičke radionice i itd. koje imaju za cilj povećati šanse za integraciju korisnika u zajednicu.</p> <p>Aktivnosti se održavaju u popodnevnim satima stoga i 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, psihosocijalna 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	<p>Stambene zajednica za 5 korisnika (M, mlađe dobi)</p> <p>Informatička radionica kao i druga potrebne kvalifikacije 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 posredovanje 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 vid radne aktivnosti, aktivacije. Zemlju su dobili na korištenje. Proizvodnja je namijenjena za vlastite potrebe i prodaju.

Ukratko, najčešće usluge uključene uz uslugu smještaja (nekad su osigurane kao dio usluge boravka, a nekad su osigurane kao aktivnosti u prihvatilištu/prenočištu kroz dodatne programe i projekte):

- 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 CV-a, molbe, upisivanje i podrška u programu obrazovanja odraslih i sl.

- održavanje osobne higijene i odjeće
- pravna podrška (osobni dokumenti i sl.)
- socio - zdravstveno savjetovanje.

### **Komentari, preporuke...**

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

Za vrijeme smještaja bilo bi potrebno:

- **psihosocijalna podrška/resocijalizacija** je izuzetno važan preduvjet osnaživanja ličnosti prije konkretnog razgovora o njihovoj integraciji na tržište rada
- promatranje individualnog korisnika – **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 centar za edukaciju beskućnika Karlovac. Općenito obrazovni program 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 je izgubljen 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. Pokazalo se u praksi da i takvi kontakti i iskustva mogu dovesti do zapošljavanja korisnika.
- **direktan kontakt s predstavnicima Zavoda za zapošljavanje** za vrijeme boravka korisnika u prihvatilištima/prenočištu
- vrlo je važan segment je kada prihvatilište/prenočište/**organizacija „stane iza korisnika“** i priprema mu npr. preporuku za budućeg poslodavca. Pružatelji usluga imaju i u realnom segmentu vidjeti korisnike s obzirom da imaju iskustvo zapošljavanja i preko javnih radova i biti mu podrška u pronalaženju sljedećeg radnog mjesta – u tom smislu je važna i fleksibilnost pružatelja usluga smještaja da se korisnika koji se zaposli ne izvještava isti tren iz prihvatilišta/prenočišta – kako bi bio motiviran uopće preuzeti posao a zatim i da mu se bude 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. One bi mogle biti prijelazni model podrške, do potpunog osamostaljivanja korisnika.
- **praćenje korisnika nakon izlaska**, posebno važno kod korisnika kod kojih postoji mogućnost povratka u ovisnost i sl., te općenito radi smanjivanja povratna korisnika ponovo na smještaj – što je realnost jer se kod svih pružatelja usluga pokazalo da ima povratka (bivših) beskućnika.
- **suradnja s CZSS i HZZ kako bi bili čim osjetljiviji na beskućnike**, kako bi im znali savjetovati adekvatna radna mjesta, kako bi znali korisnike upućivati kod svih mogućih 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 i kod zapošljavanja korisnika
- žene beskućnice, visina stanarina

## Sažetak mapiranja među predstavnicima jedinica lokalne i područne samouprave

Jedinice lokalne i područne samouprave, uz planiranje mreže socijalnih usluga, su i odgovorni za osiguravanje usluga smještaja i prehrane za beskućnike (sukladno važećem Zakonu o socijalnoj skrbi)

Većina JLS i županija 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 JLS i JLPRS financiraju.

Dio JLS podatke dobiva i od centara za socijalnu skrb, a dio uopće nema u evidenciju beskućnika.<sup>7</sup>

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).

JLS su u davanju procjene o broju beskućnika uglavnom bazirani na evidencije i podatke koje su im dane putem pružatelja usluga smještaja, a manji dio JLS je naveo i procjenu o broju beskućnika koji nisu na smještaju (koji s 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 smještaj ili za neke druge usluge, se uvijek izdvaja do 1 % proračuna.

JLS najčešće financiraju smještaj i prehranu, što je i zakonska obaveza. Uz to, u onim sredinama gdje postoje prihvatilišta i JLPRS financiraju njihov rad koji uglavnom obuhvaća više aktivnosti i tijekom dana koje se odnose i na savjetovanje, obrazovanje i sl. Više konkretnih info u dijelu "pružatelji" koji su prikazali koje usluge pružaju.

JLS su bili upitani o najčešćim suradnicima u odgovaranju na potrebe beskućnika. Najčešće se spominju Crveni križ, Caritas i centri za socijalnu skrb. Osim njih, JLS su naglasili da su otvoreni za suradnju s organizacijama civilnog društva koje pružaju neke usluge za beskućnike (negdje su upravo organizacije civilnog društva te koje jedine i pružaju usluge za beskućnike). Prema odgovorima se vidi da ne postoji velika širina dionika u zajednici koji se bave ovom korisničkom skupinom.

Na razini RH dio JLS 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.<sup>8</sup>

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. Utoliko je navedena potreba stvaranja jedinstvene strategije beskućništva i protokola o postupanju.

---

<sup>7</sup> U mapiranju su sudjelovali samo gradovi sjedišta županija i veliki gradovi koji imaju obavezu brige o beskućnicima.

<sup>8</sup> 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 beskućnici

## Sažetak mapiranja među centrima za socijalnu skrb

U 2014. godini 344 korisnika/beskućnika našlo u evidenciji Centara za socijalnu skrb (a pružatelji su dali podatak od 1534 osobe koje su prošle kroz njihove usluge smještaja u 2014.).

Osnovni način utvrđivanja statusa beskućnika kod centara za socijalnu skrb 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 ih smještavaju i u Dometove za stare osobe, Dometove za odrasle osobe, eventualno u nekretnine u vlasništvu Centara i sl.

Neki centri su prijavili izdavanje Rješenja i uputnica za smještaj korisnika, dok drugi nisu imali takvih iskustava i potreba dosada. 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 centara za socijalnu skrb, velika većina odgovora se odnosi na: smještaj + prehrana + pomoć u odjeći i obući (uz novčana davanja, npr. jednokratna naknada ili zajamčena minimalna naknada). Kod centara za socijalnu skrb, kao i kod JLS, prevladava fokus u osiguravanju tih primarnih usluga/uvjeta (dok pružatelji, uz uslugu smještaja prikazuju i druge usluge važne za reintegraciju u zajednicu, npr. psihosocijalna podrška).

Beskućnici ostvaruju sva prava za koja temeljem Zakona o socijalnoj skrbi ispunjavaju uvjete (kao i drugi građani RH). No većinom ostvaruju: jednokratnu naknadu, doplatak za pomoć i njegu, zajamčenu minimalnu naknadu (ukoliko su u prenoćištu), prvu socijalna usluga, savjetovanje i pomaganje, te smještaj.

U trenutku mapiranja, navedeno je su 53 beskućnika korisnici Zajamčene minimalne naknade (no kako je tek dio CZSS sudjelovao u mapiranju, ovaj broj ne prikazuje cjelovit podatak za cijelu RH).

Kao suradnici CZSS se najčešće pojavljuju prihvatilišta/prenoćišta, Caritas, udruge koje se bave ovom skupinom, jedinice lokalne i područne samouprave, zatim čak i domovi za stare i sl.

## Završna razmišljanja

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

Organizacije koje pružaju podršku beskućnicima su naglasile važnost međusobnog umrežavanja kako bi unificiranije i kvalitetnije pružali podršku, kako bi dijelili najbolja iskustva. Isto tako smatraju važnom suradnju s lokalnom samoupravom s obzirom da ona financira osnovni rad – uslugu smještaja za beskućnike.

Od svih dionika (i JLS, CZSS, pružatelja) 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. razlika je da li se usluga provodi u većem gradu s većim brojem dionika, ili u manjem gradu gdje se većina aktivnosti dogovora individualno i vrlo brzo među manjim brojem dionika).

JLS podržavaju rad prihvatilišta. Njihov rad financiraju, prate ih u radu, izvještavaju prema Ministarstvu o provedenom. Oni su u svom radu uglavnom fokusirani na osnovne usluge za beskućnike: smještaj, prehrana.

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.). Značaj dio JLS i nema iskustva s beskućnicima, smatra 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 i prepoznati Zakonom o socijalnoj skrbi kao značajan dionik, 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 Zakon o socijalnoj skrbi, ali još uvijek smatraju da takav model kakav primjenjuju djeluju dobro funkcionira u praksi. U svakom slučaju, korisnici se nakon smještaja upućuju u CZSS radi ostvarivanja raznih prava i usluga.

Za razliku o pružatelja usluga koji imaju fokus na ukupnoj podršci u socijalnom uključivanju beskućnika (primjer za to su projekti koji prijavljuju i provode, usluge boravak koje se razvijaju i sl.), CZSS imaju fokus na osiguravanje 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 provode i aktivnosti radi povećanja zapošljivosti korisnika – što uglavnom financiraju 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 se radi na njihovom zapošljavanju. Te se aktivnosti provode s mlađom populacijom beskućnika, kod kojih je i procijenjena šansa uspješnog zapošljavanja veća.

aktivnosti vezane za 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 mlađih beskućnika, dešava se da se oni i uspiju zaposliti – najčešće u sezonskim poslovima – međutim ti im poslovi i zarađeni novac nisu dovoljni da prežive cijelu godinu stoga se u zimskim mjesecima vraćaju u prihvatilišta/prenoćišta.

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



## **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
- 1x tjedno
- više puta mjesečno
- 1x 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 1-5 gdje je 1 uopće nije vidljiva do 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/uputnicom a Centra za socijalnu skrb

2011. - s Rješenjem/uputnicom Centra za socijalnu skrb

2011. – bez Rješenja/uputnicom Centra za socijalnu skrb

2012. - s Rješenjem/uputnicom Centra za socijalnu skrb

2012. - bez Rješenja/uputnicom Centra za socijalnu skrb

2013. - s Rješenjem/uputnicom Centra za socijalnu skrb

2013. - bez Rješenja/uputnicom Centra za socijalnu skrb

2014. - s Rješenjem/uputnicom Centra za socijalnu skrb

2014. - bez Rješenja/uputnicom Centra za socijalnu skrb

2015 (siječanj – rujn) - s Rješenjem/uputnicom Centra za socijalnu skrb

2015. (siječanj – rujn)- bez Rješenja/uputnice Centra za socijalnu skrb

2.5. Radno vrijeme boravka je:

2.6. Prosječno zadržavanje korisnika u boravku je (brojka, 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
- 1x 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 navedite 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., u kn, 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 1-5 gdje je 1 uopće nije vidljiva do 5 vrlo je vidljiva:

1 2 3 4 5

2.16. Da li su 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 (max 4) dodatnih usluga):**

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. Da li korisnici usluge imaju Rješenje Centra za socijalnu skrb za navedenu uslugu: da/ne

3.6. Molimo navedite koliko 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 (brojka, 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

- 1x 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 navedite 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)? iznos u kn
- 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 1-5 gdje je 1 uopće nije vidljiva do 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 ukoliko ne postoji evidencija)?
- 4) Koliko novaca se izdvaja iz proračuna JLP(R)S za potrebe beskućnika (u kn) u:  
2010  
2011  
2012:  
2013:  
2014:  
2015 (siječanj – rujan):
- 5) Koliki je to dio proračuna JLPRS (u %, u 2014.g.)?  
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, prenoćište – 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 lokalne područne samouprave; Kontakt osoba (u slučaju da trebamo dodatnih informacija, kome se možemo obratiti); Kontakt telefon; Radno mjesto/pozicija; Kontakt 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.g.?**
- 2) **Na koji način evidentirate beskućnike (samo-određivanje korisnika, prijave MUP-a, određena dokumentacija i sl.)?**
- 3) **Na koji način se na Vašem području realizira usluga smještaja za beskućnike:**
  - Prenočište
  - Prihvatište
  - Udomiteljske obitelji
  - Stambene zajednice
  - Nešto drugo, što (npr. Domovi, koji):
- 4) **Molimo navedite koliko ste Rješenja, uputnica za smještaj beskućnika izdali u:**
  - 2010
  - 2011
  - 2012
  - 2013
  - 2014
  - 2015 (siječanj – rujanj)
- 5) **Molimo navedite koliko ste Rješenja za uključivanje beskućnika u boravak izdali u:**
  - 2010
  - 2011
  - 2012
  - 2013
  - 2014
  - 2015 (siječanj – rujanj)
- 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 mail

**Hvala na Vašem vremenu!**