

UDK 364.65-058.51:364-782.4

303.62:364.65-058.51

(047.31)

<https://doi.org/10.53745/bs.92.4.4>

Primljeno: 16. 11. 2022.

Prihvaćeno: 15. 3. 2023.

Izvorni znanstveni rad

KVALITETA USLUGA ZA BESKUĆNIKE IZ PERSPEKTIVE KORISNIKA PRIHVATILIŠTA I PRENOĆIŠTA

Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA

Studijski centar socijalnog rada
Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
Nazorova 51, 10 000 Zagreb
olja.druzic.ljubotina@pravo.hr

Marijana KLETEČKI RADOVIĆ

Studijski centar socijalnog rada
Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
Nazorova 51, 10 000 Zagreb
marijana.kletecki.radovic@pravo.hr

Jelena OGRESTA

Studijski centar socijalnog rada
Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
Nazorova 51, 10 000 Zagreb
jogresta@pravo.hr

Sažetak

Beskućnici su jedna od najranjivijih i najdepriviranijih skupina hrvatskoga društva, a ono o njima skrbi putem pružanja različitih oblika pomoći i podrške. Jedan od dostupnih oblika pomoći ovoj ranjivoj skupini su socijalne usluge kojima se nastoje ublažiti posljedice koje život u beskućništvu donosi, omogućiti podmirenje osnovnih životnih potreba te integraciju u društvo. Dosadašnja istraživanja o kvaliteti socijalnih usluga za beskućnike su malobrojna te ne postoji sustavno praćenje niti vrednovanje postojećih usluga. Najznačajnija socijalna usluga za beskućnike je usluga smještaja koja se primarno odnosi na smještaj u prihvatilištima i prenoćištim. Da bi kvaliteta usluge bila adekvatna, potrebno je istražiti zadovoljstvo kvalitetom pružene usluge od strane onih kojima je ona namijenjena. Stoga smo proveli istraživanje kojemu je cilj bio dobiti uvid u kvalitetu usluga za beskućnike u prihvatilištima i prenoćištim iz perspektive korisnika usluge smještaja. U istraživanju su sudjelovala 24 korisnika prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike na području Grada Zagreba, Rijeke i Splita. Podaci su prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjua, dok se za analizu podataka koristila metoda tematske analize. Rezultati ukazuju na opće zadovoljstvo korisnika uslugom smještaja s nagla-

skom na potrebu veće dostupnosti određenih usluga, kao što su osnovne zdravstvene ili psihosocijalne usluge u okviru prihvatilišta i prenoćišta. Korisnici usluge smještaja su ukazali na izostanak kontinuiteta u pružanju usluga unutar prihvatilišta i prenoćišta što se može pripisati projektnim financiranjima koja su svojstvena pružateljima usluga koji su velikim dijelom izloženi takvoj vrsti financiranja. Sudionici istraživanja su različito percipirali osobne mogućnosti izlaska iz statusa beskućnika pri čemu neki smatraju da se neće dugo zadržati u tom statusu, dok drugi ne vide mogućnost izlaska iz takve vrste smještaja s obzirom na nemogućnost rješavanja stambenog pitanja. Rezultati istraživanja su potvrdili i problem začaranog kruga beskućništva. Dobiveni rezultati ukazuju na važnost uključivanja perspektive korisnika s ciljem unapređenja socijalnih usluga za beskućnike, primarno onih koji koriste uslugu smještaja.

Ključne riječi: beskućništvo, kvaliteta usluga, socijalne usluge, smještaj za beskućnike, perspektiva korisnika

Uvod

Beskućnici su jedna od najranjivijih skupina društva, a beskućništvo po svojoj težini i složenosti u brojnim aspektima možemo ubrojiti u sam vrh socijalnih problema, iako se ponekad u javnom prostoru može čuti da »ih nema mnogo« pa da onda »to nije tako značajan problem«. Ne zna se točka brojka beskućnika u Hrvatskoj jer mnogi od njih nisu evidentirani u tom statusu, niti postoje sustavna praćenja broja beskućnika. Hrvatska mreža za beskućnike, koja okuplja različite vjerske, humanitarne i organizacije civilnog društva, procjenjuje da je tzv. apsolutnih beskućnika koji borave na javnim površinama i napuštenim prostorima oko 2000, dok se za njih oko 10 000 procjenjuje da žive u relativnom beskućništvu, što znači da žive u neadekvatnim stambenim uvjetima (primjere podrumi ili garaže bez osnovne infrastrukture).¹

Prema Zakonu o socijalnoj skrbi beskućnik je »osoba koja nema mjesto stanovanja niti sredstva kojima bi mogla podmiriti troškove stanovanja, a smještena je ili koristi uslugu organiziranog stanovanja u prihvatilištu ili prenoćištu ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje«². Iz navedene definicije je vidljivo da zakonodavac prepoznaje beskućnike kao one koji se koriste uslugom smještaja za beskućnike ili borave na nekim drugim prostorima neadekvatnim za stanovanje. Ono što je specifičnost fenomena beskućništva jest nemogućnost egzaktnog određenja broja beskućnika s obzirom na nemogućnost evidentiranja svih onih koji žive u neprijavljenim

¹ Usp. Hrvatska mreža za beskućnike, u: <https://beskucnici.info/> (17. VIII. 2022.).

² Zakon o socijalnoj skrbi, u: *Narodne novine*, 18/2022., čl. 15, u: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_02_18_181.html (13. III. 2023.).

i neadekvatnim uvjetima s obzirom na to da mnogi nisu prijavljeni ni na koju adresu, odnosno nemaju prebivalište.

Iako Zakon o socijalnoj skrbi implicira beskućništvo kao problem privremenog karaktera,³ istraživanja su pokazala da mnogi beskućnici ostaju u tom statusu dulji niz godina. Tako je prvo sveobuhvatno istraživanje o beskućništvu provedeno u Hrvatskoj pokazalo da beskućništvo u prosjeku traje pet godina, pri čemu se većina njih zadržava u tom statusu oko tri godine, a neki i više od dvadeset godina.⁴ Kad je riječ o sociodemografskom profilu beskućnika, pokazalo se da je 80% njih muškaraca, prosječne dobi oko 51 godine, koji su većinom završili srednju strukovnu školu, imali dugotrajno iskustvo braka, pri čemu većina njih ima po dvoje, uglavnom punoljetne, djece te s prosječnom duljinom radnog staža od oko četrnaest godina. Većina njih je prije zapadanja u beskućništvo živjela u podstanarstvu, a pokazalo se da iskustvo podstanarstva predstavlja i jedan od rizičnih čimbenika koji pridonose beskućništvu. Kad je riječ o ostalim rizičnim čimbenicima, odnosno uzrocima beskućništva, isto istraživanje je pokazalo da je najčešće riječ o gubitku posla i dugotrajnoj nezaposlenosti.

Beskućnici predstavljaju vulnerabilnu društvenu skupinu sa specifičnim problemima koji se teško mogu prevladati bez sustavne, individualizirane i dugotrajne stručne pomoći i podrške, no sustav socijalne skrbi na potrebe beskućnika uglavnom odgovara intervencijama u obliku novčane pomoći ili osiguranja privremenog smještaja.⁵ Ipak, različite vjerske⁶ i humanitarne organizacije, kao i organizacije civilnog društva pružaju određene socijalne usluge koje odgovaraju na specifične potrebe beskućnika. One se odnose na pružanje različitih vrsta smještaja poput prihvatilišta, prenoćišta, stambenih zajednica ili dnevnih boravaka pa sve do zdravstvene skrbi ili podrške u zapošljavanju.⁷

1. Socijalne usluge za beskućnike

Socijalne usluge ubrajaju se u javne usluge koje pridonose kvaliteti života i uključenosti u zajednicu onih skupina građana koji su u potrebi. One nisu usko

³ Usp. *Isto*.

⁴ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, Zagreb, 2016., 40.

⁵ Usp. Štefica KARAČIĆ, Uloga Centra za socijalnu skrb u zbrinjavanju beskućnika, u: Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA (ur.) *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva*, Zagreb, 2012., 69.

⁶ Usp. Nedjeljko MARKOVIĆ, Beskućništvo i djelovanje Katoličke crkve, u: Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA (ur.) *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva*, 139.

⁷ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA (ur.) *Beskućništvo: Pogled iz različitih perspektiva*, 2012., 11.

vezane samo za sustav socijalne skrbi, već mogu biti i zdravstvene, odgojne, kulturne i obrazovne pri čemu je važno da su ciljano usmjerene sprečavanju socijalne isključenosti socijalno osjetljivih društvenih skupina.⁸ Riječ je o uslugama koje osigurava država bilo kroz javni sektor (primjerice, sustav socijalne skrbi) bilo kroz zakonodavstvo i financijsko poticanje pružanja usluga jedinica lokalne samouprave, organizacija civilnog društva, vjerskih ili humanitarnih organizacija.⁹ Prema Zakonu o socijalnoj skrbi socijalne usluge obuhvaćaju aktivnosti, mjere i programe namijenjene sprečavanju, prepoznavanju, rješavanju problema i poteškoća pojedinaca i obitelji u riziku te poboljšanju kvalitete njihovog života u zajednici.¹⁰ Beskućnici su jedna od korisničkih skupina kojoj se unutar sustava socijalne skrbi i kroz zakonodavnu obvezu jedinica lokalne samouprave omogućuje ostvarivanje određenih prava, prije svega novčanih naknada te socijalnih usluga.¹¹ U naknade se ubrajaju: zajamčena minimalna naknada, naknada za troškove stanovanja, naknada za ugroženog kupca energenata, naknada za osobne potrebe, jednokratna naknada, naknada za pogrebne troškove, osobna invalidnina i dr. Zakonom je propisano petnaest socijalnih usluga, a neke od njih kojima se beskućnici mogu koristiti su: smještaj, boravak, pučka kuhinja, savjetovanje, socijalno mentorstvo i dr. Iskorak u razvoju socijalnih usluga za beskućnike je nova usluga socijalnog mentorstva. To je usluga u sustavu socijalne skrbi koja je ciljano usmjerena na osobe u riziku od siromaštva i one koji žive u siromaštvu radi osiguravanja uvjeta za socijalno uključivanje uz podršku stručne osobe – socijalnog mentora. Posljednje mapiranje o socijalnim uslugama za beskućnike u Hrvatskoj¹² pokazuje da je najzastupljenija usluga smještaja i boravka. Naime, Zakonom o socijalnoj skrbi je propisano da su veliki gradovi i gradovi središta županija dužni u svom proračunu osigurati sredstva za pružanje usluge smještaja u vidu prihvatilišta ili prenočišta za beskućnike te uslugu prehrane u pučkim kuhinjama.¹³ Najčešće se unutar usluga boravka i

⁸ Usp. Dragana KNEZIĆ – Ana OPAČIĆ, *Dostupnost socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj: Prva nacionalna studija o dostupnosti socijalnih usluga*, Zagreb, 2021., 6. u: <https://rctzg.hr/publikacije/> (14. VII. 2022.).

⁹ Usp. Ana OPAČIĆ, *Socijalne usluge u praksi u zajednici*. Nastavni materijal na kolegiju Socijalni rad u organiziranju zajednice, u: https://www.pravo.unizg.hr/_download/repository/9_Predavanje_2018_19.pdf (14. VII. 2022.).

¹⁰ Usp. Zakon o socijalnoj skrbi, u: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_02_18_181.html (13. VI. 2022.).

¹¹ Usp. *Isto*.

¹² Usp. Lana NAČINOVIĆ, *Pregled mapiranja pružatelja usluga*, u: Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 115-148.

¹³ Usp. Zakon o socijalnoj skrbi, u: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_02_18_181.html (13. III. 2023.).

smještaja za beskućnike pružaju i druge socijalne usluge koje su osigurane kroz dodatne programe i/ili projekte kao što su: psihosocijalna podrška, uključivanje korisnika u radno okupacijske aktivnosti i kreativne radionice te u lokalnu zajednicu kroz programe volontiranja, podrška pri zapošljavanju (npr. podrška u programu obrazovanja odraslih), održavanje osobne higijene i odjeće, pravna podrška (npr. izrada osobnih dokumenata), sociozdravstveno savjetovanje i dr. U istom izvještaju o mapiranju socijalnih usluga za beskućnike razvidno je da ne postoji ujednačenost u pružanju usluga unutar različitih jedinica lokalne samouprave s obzirom na to da je »skrb o beskućnicima svojevrsno lokalno pitanje, tj. prepušteno upravljanju i financiraju jedinica lokalne samouprave«¹⁴ te je prisutan niz različitih lokalnih modela skrbi i pružanja socijalnih usluga za beskućnike. Pokazalo se da jedinice lokalne samouprave podržavaju rad prihvatilišta/prenočišta, financiraju njihov rad te ih prate u radu i izvještavaju prema resornom ministarstvu za socijalnu skrb. No, kao što je spomenuto, oni su u svom radu uglavnom fokusirani na osnovne usluge za beskućnike kao što su smještaj i prehrana. Mapiranje je pokazalo da 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.). Naime, one jedinice lokalne samouprave koje nemaju razvijene usluge za beskućnike smatraju da je razlog tomu zanemariv broj beskućnika u njihovim zajednicama, ali napominju da bi kroz vlastite lokalne resurse pružili podršku u slučaju potrebe.¹⁵ To je u skladu s rezultatima recentnog istraživanja o dostupnosti socijalnih usluga u Hrvatskoj koje pokazuje da je usluga smještaja za beskućnike dostupna u samo 17% jedinica lokalne samouprave te da svega nešto više od četvrtine stručnjaka smatra da u njihovim lokalnim zajednicama postoji potreba za pružanjem usluge smještaja za tu skupinu korisnika.¹⁶

Preduvjet socijalnog uključivanja za beskućnike je zadovoljenje osnovne potrebe za sigurnim stanovanjem. U Hrvatskoj se socijalna usluga smještaja za beskućnike osigurava primarno kroz smještaj u prihvatilištu ili prenočištu te sve više kroz model organiziranog stanovanja u vidu stambenih zajednica¹⁷ koje

¹⁴ Isto.

¹⁵ Usp. Lana NAČINOVIĆ, Pregled mapiranja pružatelja usluga, 115-148.

¹⁶ Usp. Dragana KNEZIĆ – Ana OPAČIĆ, *Dostupnost socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj: Prva nacionalna studija o dostupnosti socijalnih usluga*, 16.

¹⁷ Stambene zajednice predstavljaju socijalnu uslugu organiziranog stanovanja kojom se koriste različite korisničke skupine. Organizirano stanovanje je socijalna usluga kojom se osigurava stanovanje u stambenoj jedinici uz stalnu ili povremenu stručnu i drugu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih životnih potreba te socijalnih, radnih, kulturnih, obrazovnih, rekreacijskih i drugih potreba radi uspostavljanja i održavanja nji-

su namijenjene uglavnom mlađim beskućnicima, pri čemu ih je za sada svega nekoliko: dvije u Zagrebu i jedna u Puli. No, kao jedan od sve češćih modela stanovanja za beskućnike koji je zaživio u različitim europskim zemljama je model *housing first* (stanovanje prvo). *Housing first* ili *stanovanje prvo* usluga je smještaja koja se smatra jednom od najrazvijenijih socijalnih inovacija u području borbe protiv beskućništva. Temelji se na vrijednosti da je stanovanje osnovno ljudsko pravo i ključan čimbenik socijalne uključenosti. Takav model smještaja prije svega podrazumijeva »krov nad glavom«, odnosno osiguranje sigurnog smještaja (stana), a potom potrebni tretman, odnosno pružanje bilo koje druge socijalne usluge. Nakon što su sigurno smješteni, bez svakodnevnog straha i nesigurnosti gdje će živjeti, beskućnici se mogu početi fokusirati na ostala područja života.¹⁸ U Hrvatskoj takva socijalna usluga, odnosno model stanovanja, još uvijek nije razvijena unatoč nastojanjima stručnjaka koji se bave područjem beskućništva da se kao socijalna inovacija uvede u sustav podrške beskućnicima. U planu je prvo uvođenje takvog modela smještaja za beskućnike u Hrvatskoj.¹⁹

1.1. Usluga smještaja za beskućnike

Usluga smještaja je, uz novčane naknade, najvažnija i najrazvijenija usluga za beskućnike u Hrvatskoj.²⁰ Imati krov nad glavom i stanovati u prikladnom stambenom prostoru jedna je od temeljnih ljudskih potreba, stoga osiguran smještaj za beskućnika predstavlja neprocjenjivo sklonište i nužnu potrebu. Osiguran smještaj beskućniku služi za zaštitu fizičke sigurnosti i pruža zaklon od vanjskih nepovoljnih utjecaja. No, smještaj u prihvatilištu/prenočištu predstavlja i mnogo širu intervenciju i socijalnu uslugu za beskućnika. Usluga smještaja pored fizičkog skloništa, kao što je prethodno navedeno, uključuje i zadovoljavanje drugih potreba, kao što su prehrana, održavanje higijene, psihosocijalna podrška od strane zaposlenika i stručnjaka.

hovah socijalnih uloga, izjednačavanja njihovih mogućnosti, poboljšanja kvalitete života, poticanja aktivnog i samostalnog življenja te socijalnog uključivanja, ovisno o potrebama korisnika. Usp. <https://gov.hr/hr/organizirano-stanovanje/742> (10. VIII. 2022.).

¹⁸ Usp. CERANEO, Stanovanje prvo / Housing First – Hrvatska, u: https://ceraneo.hr/cs_cause/stanovanje-prvo-housing-first-hrvatska/ (9. VIII. 2022.).

¹⁹ Prvi pružatelj te socijalne usluge bit će Gradsko društvo Crvenog križa Pula, koje će prvi u Hrvatskoj uvesti model *stanovanje prvo*. Usp. GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA PULA, u: https://www.crvenikrizpula.hr/index.php?id=85&tx_ttnews%5Btt_news%5D=736&cHash=3446ac5da0bad74bfd2136087311840d (15. VII. 2022.).

²⁰ Usp. Lana NAČINOVIĆ, Pregled mapiranja pružatelja usluga, 115-148.

Na području Republike Hrvatske trenutačno postoji četrnaest prenoćišta,²¹ odnosno prihvatilišta za beskućnike u dvanaest gradova, a osnivači su uz lokalne zajednice, vjerske i humanitarne organizacije te organizacije civilnog društva. Usluge pružanja smještaja beskućnicima u nadležnosti su lokalne samouprave, dok Hrvatski zavod za socijalni rad (nekadašnji centri za socijalnu skrb)²² predstavlja državnu ustanovu socijalne skrbi kojoj je dužnost surađivati s osnivačima prenoćišta i prihvatilišta za beskućnike. Ukupan broj beskućnika koji se mogu koristiti uslugama smještaja u svim prihvatilištima i prenoćištima je oko 450.²³ Dosad je taj kapacitet zadovoljavao potrebe onih kojima je takav oblik smještaja prihvatljiv u zajednicama u kojima takvi oblici smještaja postoje, dok su se, primjerice, u vrijeme zimskih mjeseci kada je potreba za smještajem bila veća, otvarali dodatni kapaciteti u pojedinim prihvatilištima/prenoćištima.

Kao što je ranije navedeno, u Hrvatskoj se usluga smještaja za beskućnike pruža u prihvatilištima/prenoćištima sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi,²⁴ odnosno Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga²⁵ dok su pružatelji usluga obvezni licencirati se za pružanje socijalnih usluga. Od četrnaest pružatelja usluga smještaja, njih sedam je registrirano kao prihvatilište, a sedam kao prenoćište. Prema posljednjim, ranije spomenutim, dostupnim podacima pregleda mapiranja socijalnih usluga za beskućnike²⁶ oko 4460 osoba koristilo se smještajem u postojećim prihvatilištima/prenoćištima, no treba istaknuti da to nije broj pojedinačnih korisnika jer je moguće da su neki korisnici bili na smještaju u više organizacija kao i da se dio korisnika vraćao na smještaj nakon što su neko vrijeme proveli na nekom drugom mjestu.

Neke organizacije, poput Caritasa i Crvenog križa, imaju dugu tradiciju u pružanju socijalnih usluga najranjivijim i najsiriromašnijim osobama, pa tako i usluge smještaja za beskućnike. Prema Pregledu mapiranja pružatelja usluga za beskućnike²⁷ od četrnaest pružatelja usluge smještaja u prihvatilištu/prenoćištu u Republici Hrvatskoj, šest ih je iz redova vjerskih organizacija. Velik broj pružatelja usluga iz redova vjerskih organizacija temelji se na povijesnim

²¹ U planu je otvaranje novog prenoćišta za beskućnike u Puli.

²² Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22 i 119/22) dosadašnji centri za socijalnu skrb u Republici Hrvatskoj prestaju s radom 31. prosinca 2022. godine, a njihove poslove od 1. siječnja 2023. godine, preuzima Hrvatski zavod za socijalni rad. Usp. u: <https://www.zagreb.hr/hrvatski-zavod-za-socijalni-rad/1809>. (13. VI. 2022.).

²³ Usp. Hrvatska mreža za beskućnike. u: <https://beskucnici.info/> (13. VI. 2022.).

²⁴ Usp. Zakon o socijalnoj skrbi, čl. 111., čl. 112.

²⁵ Usp. Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga, u: *Narodne novine*, 40/14, 66/15.

²⁶ Usp. Lana NAČINOVIĆ, Pregled mapiranja pružatelja usluga, 115-148.

²⁷ Usp. *Isto*.

ishodištima socijalne politike Crkve prema siromašnima i osnovnim načelima socijalnog učenja kao što su dostojanstvo ljudske osobe, ljudska prava, opće dobro, supsidijarnost, sudjelovanje i povlaštena briga za siromašne.²⁸ Značajan doprinos u skrbi za beskućnike ima Caritas, koji kroz dokumente i socijalnu politiku krovne mreže nacionalnih Caritasa u Europi uređuje pitanje beskućništva kao problem usko povezan sa stanovanjem, stambenom politikom i praksama prema migrantima i azilantima unutar zemalja članica Caritasa.²⁹ Vjerske organizacije, kao pružatelji usluge smještaja, najčešće nemaju uvjet za prihvata na smještaj beskućnika izdano rješenje ili uputnicu Hrvatskog zavoda za socijalni rad, što je pravilo za većinu drugih pružatelja usluga.³⁰ U tom smislu u Hrvatskoj su vjerske organizacije, uz druge humanitarne organizacije poput Crvenog križa i pojedinih organizacija civilnog društva, aktivno uključene u organiziranje i pružanje usluge smještaja za beskućnike u prihvatilištima/prenočištima.

Najnovija europska komparativna studija o beskućništvu pokazala je da postoji nedosljednost u području reguliranja i upravljanja uslugama za beskućnike u većini zemalja Europske unije, kao i razlike među zemljama.³¹ Ističe se da zemlje sjeverozapadne Europe s relativno visokim BDP-om ulažu više financijskih sredstava u usluge za beskućnike pa su standardi kvalitete, primjerice smještaj u jednokrevetnoj sobi, u prihvatilištima i prenočištima uobičajena praksa u tim zemljama. Istraživanje provedeno u svim prihvatilištima i prenočištima u Hrvatskoj pokazalo je da su uobičajene zajedničke sobe pri čemu beskućnici uglavnom izražavaju zadovoljstvo kvalitetom usluge smještaja dok gotovo trećina njih smatra da nema potrebe za njezinim unapređenjem.³² Rezultati te studije pokazuju da u Hrvatskoj ne postoji uvriježena, odnosno sustavna praksa evaluacije usluga i mjerenja zadovoljstva korisnika (beskućnika) uslugama smještaja i drugih usluga za beskućnike. No, to nije samo specifičnost Hrvatske jer redovito praćenje zadovoljstva korisnika uslugama za beskućnike nije uvriježena praksa ni u mnogim državama Europske unije. Pokazalo se da

²⁸ Usp. Nedjeljko MARKOVIĆ, *Beskućništvo i djelovanje Katoličke crkve*, 139.

²⁹ Usp. CARITAS EUROPA, *Common home: Migration and Development in Europe and Beyond*, 2019., u: <https://www.caritas.eu/wordpress/wp-content/uploads/2019/11/European-Common-Home-full-publication-one-page.pdf> (15. VII. 2022.).

³⁰ Usp. Lana NAČINOVIĆ, *Pregled mapiranja pružatelja usluga*, 115-148.

³¹ Usp. Nicholas PLEACE – Isabel BAPTISTA – Lars BENJAMINSEN – Volker BUSCHGEERTSEMA, *The Regulation and Quality of Homelessness Services: EOH Comparative Studies on Homelessness 9. Research Report*. FEANTSA, Brussels, 2019. u: <https://www.feantsaresearch.org/en/comparative-studies/2020/02/25/comparative-studies-on-homelessness-number-9-2019?bcParent=763> (14. VII. 2022.).

³² Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 51.

se zadovoljstvo korisnika najmanje bilježi kod hitnog smještaja, tj. u skloništima za hitne situacije. Nešto je drukčija situacija kod praćenja zadovoljstva uslugom iz perspektive korisnika kod privremenog smještaja. U svega četiri od šesnaest zemalja uključenih u to istraživanje postoje podatci o zadovoljstvu korisnika koji se redovito prikupljaju, a odnose se na uslugu privremenog smještaja (Velika Britanija, Irska, Nizozemska i Slovenija). Također, ne postoji jedinstvena praksa mjerenja zadovoljstva korisnika kod usluge usmjerene na stambeno zbrinjavanje, odnosno ranije spomenute *housing first* usluge.³³ Irska, Nizozemska i Velika Britanija zemlje su koje uobičajeno prikupljaju podatke o zadovoljstvu korisnika, dok ih ostale zemlje prikupljaju povremeno. To se potvrdilo i u istraživanju Šikić-Mićanović i suradnica u hrvatskom kontekstu.³⁴ Prihvatilišta i prenoćišta uključuju korisnike u evaluaciju zadovoljstva uslugama, no razlikuju se načini i dinamika prikupljanja takvih podataka. Mjerenje zadovoljstva često je povezano uz pojedine projektne aktivnosti same organizacije. Marković također navodi da »o direktnom utjecaju, obliku, uspješnosti i praksi vjerskih zajednica i organizacija u skrbi za beskućnike u Hrvatskoj nema relevantnih istraživanja«³⁵.

Rezultati jednog od malobrojnih ranije navedenih istraživanja s korisnicima smještaja koje je obuhvaćalo i aspekt samoprocjene kvalitete života pokazali su da su beskućnici najzadovoljniji aspektom koji se odnosi na smještaj i na osobnu sigurnost.³⁶ Taj nalaz potvrđuje značaj usluge smještaja, koja sa sobom donosi i osjećaj sigurnosti, ali i podmirenje njihovih osnovnih životnih potreba.

Kao što je prikazano, značajan doprinos osnaživanju za izlazak iz beskućništva je razvijenost, dostupnost i kvaliteta socijalnih usluga za beskućnike, a posebno usluga smještaja. Uvid u kvalitetu postojećih socijalnih usluga treba biti sveobuhvatan i uključivati percepciju izravnih korisnika tih usluga, odnosno osoba s iskustvom beskućništva.³⁷ Stoga je svrha ovog istraživanja upotpuniti navedenu empirijsku prazninu te staviti u fokus perspektivu beskućnika u prenoćištu/prihvatilištu o iskustvu s korištenim uslugama te mogućnostima poboljšanja njihova kvalitete.

³³ Usp. CERANEO, Stanovanje prvo / Housing First – Hrvatska, u: https://ceraneo.hr/cs_cause/stanovanje-prvo-housing-first-hrvatska/ (9. VIII. 2022.).

³⁴ Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ – Suzana SAKIĆ – Stephanie STELKO, Kvaliteta usluga za beskućnike: prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj, u: *Revija za socijalnu politiku*, 27 (2020.) 3, 233-248.

³⁵ Usp. Nedjeljko MARKOVIĆ, Beskućništvo i djelovanje Katoličke crkve, 148.

³⁶ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 66.

³⁷ Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ – Suzana SAKIĆ – Stephanie STELKO, Kvaliteta usluga za beskućnike: prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj, 247.

2. Cilj istraživanja i istraživačka pitanja

Cilj ovog istraživanja je dobiti uvid u iskustvo boravka u prenoćištu/prihvatilištu iz perspektive korisnika usluge smještaja. Istraživačka pitanja su bila: Kako korisnici usluge smještaja percipiraju kvalitetu smještaja u prihvatilištima/prenoćištima? Kakva su iskustva korisnika smještaja s korištenjem socijalnih usluga? Kako korisnici usluge smještaja percipiraju mogućnosti izlaska iz prenoćišta/prihvatilišta?

3. Metoda

3.1. Sudionici istraživanja

Ciljana populacija istraživanja su bili korisnici usluge smještaja u prihvatilištu/prenoćištu. U istraživanju su sudjelovali korisnici prihvatilišta/prenoćišta na području Grada Zagreba, Rijeke i Splita. Istraživanjem su na taj način obuhvaćeni korisnici jednog prihvatilišta s područja Grada Zagreba s kapacitetom za sto pedeset korisnika, dva prihvatilišta u Rijeci s kapacitetom za petnaest, odnosno deset korisnika i jednog prihvatilišta u Splitu s kapacitetom za trideset i pet korisnika. Metoda odabira sudionika istraživanja je namjerni uzorak tipičnih slučajeva.³⁸ U cilju realizacije odabrane metode uzorka, odnosno kako bi se prikupili podatci o tipičnim korisnicima usluge smještaja, voditeljima i stručnim suradnicama prihvatilišta te prenoćišta, upućeni su upiti o sociodemografskim obilježjima korisnika prihvatilišta/prenoćišta. Konačan kriteriji odabira sudionika u uzorak formirani su na temelju: 1) podataka prikupljenih od stručnih suradnika koji pružaju socijalne usluge u prihvatilištu/prenoćištu, 2) analize korisnika smještaja svih članica Hrvatske mreže za beskućnike³⁹ te 3) rezultata ranije spomenutog istraživanja iz 2016. godine provedenog na uzorku korisnika prihvatilišta/prenoćišta na području Republike Hrvatske⁴⁰ na način da se prate opća struktura korisnika usluge smještaja s obzirom na spol, dob, stupanj obrazovanja, bračni status, broj djece, radni status, duljinu korištenja usluge smještaja te prethodna iskustva korištenja usluge smještaja.

³⁸ Usp. Michael Quinn PATTON, *Qualitative evaluation and research methods*, New York, 1990., 173.

³⁹ Usp. HRVATSKA MREŽA ZA BESKUĆNIKE, *Analiza skrbi za beskućnike*, Zagreb, 2021., u: <https://beskucnici.info/o-nama/> (13. VII. 2022.).

⁴⁰ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 23.

S obzirom na spolnu strukturu u populaciji beskućnika, pri čemu rezultati istraživanja ukazuju na značajno veći udio muškaraca (oko 80%) u odnosu na žene (oko 20%), a u nekim analizama se govori o omjeru 5:1, taj omjer je bio i kriterij odabira sudionika ovog istraživanja prema spolu. Rezultati analize korisnika usluge smještaja pokazali su da se najčešće riječ o osobama srednje životne dobi (38%), između 45 i 55 navršenih godina, što se primijenilo kao kriterij za odabir dobne skupine.

Uz prethodno navedene, podatci prikupljeni od djelatnika prenoćišta/prihvatilišta pokazali su da su korisnici organiziranog stanovanja uglavnom samci, no da su prethodno bili u braku te u prosjeku imaju jedno ili dvoje djece, srednjoškolskog obrazovanja s većim udjelom osoba s nezavršenom srednjom ili osnovnom školom u odnosu na opću populaciju, da su većinom nezaposleni ili nesposobni za rad uslijed kroničnih tjelesnih oboljenja, s nedovoljno radnog iskustva kako bi stekli uvjete za stjecanje mirovine i da se koriste uslugom smještaja oko tri godine. Navedeni nalazi u kontekstu strukture korisnika prenoćišta/prihvatilišta slijede rezultate istraživanja provedenog 2016. godine.

Uzimajući u obzir navedene kriterije i slijedeći strukturu korisnika prema navedenim izvorima podataka, u istraživanju su ukupno sudjelovala dvadeset i četiri korisnika usluge smještaja u prihvatilištu/prenoćištu. Što se spolne strukture sudionika tiče, u istraživanju je sudjelovalo devetnaest muškaraca i pet žena, dok je prosječna dob sudionika bila 56 godina. Polovica sudionika (n=12) u prihvatilištu/prenoćištu je smještena više od godinu dana, četvero između šest mjeseci i godinu, četvero ih je bilo smješteno između tri i šest mjeseci dok se dvoje sudionika koristilo uslugom smještaja manje od mjesec dana. Većina sudionika (n=17) se uslugom smještaja koristila prvi put, dok ih je sedam već imalo prethodno iskustvo korištenja usluge smještaja. U strukturi sudionika s obzirom na stupanj obrazovanja prevladavali su korisnici sa završenom srednjom školom (n=15), sedam sudionika imalo je završenu osnovnu školu dok jedan sudionik nije imao završenu osnovnu školu. Većina sudionika je nezaposlena (n=21), dok ih je troje u mirovini. S obzirom na bračni status, trinaest sudionika je bilo neoženjeno/neudano, devet ih je bilo razvedeno dok su dvoje bili udovci/udovice. Oko polovice sudionika (n=13) je imalo djecu.

3.2. Metoda prikupljanja podataka

Podatci su se prikupili metodom polustrukturiranog intervjua, koji omogućuje produbljivanje dosadašnjih spoznaja o iskustvima i potrebama korisnika usluge

smještaja te generiranje objašnjenja kroz strukturiranje odgovora sudionika unaprijed definiranim temama i pitanjima. Protokolom intervjua obuhvaćeno je više različitih tema: kvaliteta usluge smještaja, socijalne usluge usmjerene beskućnicima, zapošljavanje, zdravlje, pravni status beskućnika te prevencija beskućništva. Pitanja vezana za kvalitetu usluge smještaja odnosila su se na različite aspekte smještaja kao što su: prehrana, prostor, dodatne usluge u prihvatilištu/prenočištu, međusobni odnosi korisnika, odnos djelatnika prema korisnicima te o aktivnostima slobodnog vremena. U svrhu prikupljanja podataka o sociodemografskim obilježjima sudionika kao i onim vezanim za iskustvo korištenja usluge smještaja, primijenjen je i kraći upitnik kojim su se ispitala opća obilježja korisnika (spol, dob, stupanj obrazovanja, bračni status, broj djece, duljina korištenja usluge smještaja, prethodna iskustva korištenja usluge smještaja, posjedovanje osobnih dokumenata).

3.3. Provedba istraživanja

Istraživanje je provedeno u okviru projekta pod nazivom Nova perspektiva za beskućništvo, koji provodi Hrvatska mreža za beskućništvo u okviru poziva Tematske mreže za društveno-ekonomski razvoj te promicanje socijalnog dijaloga uz financijsku podršku Europskog socijalnog fonda (ESF). Istraživanje je proveo istraživački tim Studijskog centra socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu kao jedna od partnerskih organizacija na tom projektu. Prikupljanje podataka provedeno je tijekom studenoga 2021. godine, dok su intervjui trajali između 45 i 90 minuta (65 minuta u prosjeku). Intervjui su provedeni metodom lice u lice i održavali su se u prostorima pružatelja socijalne usluge organiziranog stanovanja.

Prilikom provedbe istraživanja poštovalo se načelo dobrovoljnosti sudjelovanja te su sudionici bili informirani o svrsi, cilju i načinu provedbe istraživanja. Sudionici istraživanja dali su i svoj pisani pristanak za sudjelovanje u istraživanju. Od sudionika je zatražena suglasnost i za snimanje intervjua kao i njegov prijepis te im je pružena mogućnost da dobiju uvid u prijepise intervjua ukoliko to budu željeli. Sudionici su bili informirani i o mogućnosti odustajanja od sudjelovanja u bilo kojem trenutku provedbe istraživanja. Sudionicima je osigurana povjerljivost i anonimizacija podataka te su informirani o korištenju rezultata istraživanja u znanstvene svrhe kao i u svrhu realizacije projektnih aktivnosti (izradu smjernica za unapređenje politika prema beskućnicima temeljenih na znanstvenim istraživanjima). Ujedno su bili upoznati i s načinom objave rezultata istraživanja.

3.4. Analiza podataka

Prilikom obrade podataka koristilo se postupkom tematske analize.⁴¹ Analitički okvir napravljen je u kombinaciji s prethodnim teorijskim spoznajama, odnosno temama koje su obrađene strukturom protokola, a koji slijedi istraživačka pitanja. Analiza podataka temeljila se na induktivno-deduktivnom pristupu i sastojala se od šest koraka. Prvi korak bio je upoznavanje s dobivenim podacima kroz izradu transkripta, višekratno čitanje transkripata i bilježenje početnih izjava. Sljedeći korak sastojao se u prepoznavanju ključnih izjava koje se odnose na iskustvo boravaka u prenoćištu/prihvatištu te iskustva s korištenjem socijalnih usluga i generiranju inicijalnih kodova za te usluge, čemu je uslijedilo grupiranje tih kodova u uže, a potom i u šire teme u okviru unaprijed određenih (istraživačkim pitanjima) analitičkih cjelina. Četvrti korak sastojao se u analizi kongruentnosti kodova unutar dobivenih tema i dobivenih tema u odnosu na istraživačka pitanja. Nakon završne sistematizacije uslijedilo je definiranje i imenovanje tema, prilikom čega se nastojalo da naziv teme što preciznije ilustrira značenje unutar dobivenih podataka, te je u konačnici na temelju analize izrađena interpretacija dobivenih rezultata.

4. Rezultati istraživanja

Prikaz rezultata prati unaprijed definirane analitičke cjeline podijeljene u tri skupine. Prva skupina odnosi se na iskustvo korištenja usluge smještaja, uključujući osvrt na pojedine aspekte smještaja kao što su: prehrana, prostor, dostupne usluge unutar prenoćišta/prihvatišta, odnos s djelatnicima prenoćišta/prihvatišta, međusobni odnosi korisnika te aktivnostima slobodnog vremena. Druga skupina tema obrađuje iskustva korisnika s korištenjem ostalih socijalnih usluga tijekom boravka u prenoćištu/prihvatištu. Prikaz rezultata za prve dvije skupine tema uz osobne doživljaje i iskustva korisnika sadrži i rezultate koji se odnose na prijedloge sudionika za unapređenje pojedinih usluga ili kvalitete skrbi za korisnike smještaja. U trećoj skupini izloženi su rezultati o percepciji korisnika o mogućim načinima prestanka korištenja usluge smještaja kao i percepciji prihvatišta kao mjesta boravka. U analizi rezultata opisno su obrazložene šire teme te su neke od podtema ilustrirane šifriranim isječcima iz intervjua.

⁴¹ Usp. Virginia BRAUN – Victoria CLARKE, *Thematic Analysis: A Practical Guide*, London, 2021., 105-108.

4.1. Percepcija kvalitete smještaja iz perspektive korisnika prihvatilišta i prenoćišta

Rezultati su pokazali da je, kada je riječ o percepciji boravka u prihvatilištu/prenoćištu, dio sudionika iskazao opće zadovoljstvo smještajem u prihvatilištu/prenoćištu. Iskazano zadovoljstvo je vrlo često bilo navedeno u usporedbi s ranijim životnim uvjetima sudionika pri čemu je veći dio njih boravio u nesigurnim i neadekvatnim uvjetima stanovanja ili nije imao gdje stanovati. Sudionici su u tom kontekstu i iskazali zahvalnost prema postojećim uvjetima boravka u prihvatilištu/prenoćištu i tome da kroz smještaj u prihvatilištu/prenoćištu imaju podmirene osnovne životne potrebe. *»Ja kažem da je meni neugodno to reć', ali meni je predobro. Znaite zašto? Jer svakome, ja to kažem svima koji ovako se žale, pa vidi ovo, pa nemam ovog, pa nemam onog, ja kažem samo jednu stvar: 'Imaš krevet i imaš krov nad glavom i to ti je dosta.' I s time smo sve rekli. Ako ćemo pošteno gledat', niti trošiš struju, niti trošiš vodu, imaš toplu vodu, imaš čistu robu. Imaš!« (1)*

Dio sudionika je istaknuo da im je u početku bilo teško prilagoditi se na život u prenoćištu/prihvatilištu no da su se s vremenom naviknuli. Prilagodba na boravak u prihvatilištu/prenoćištu je većim dijelom ovisila o razlozima i okolnostima zbog kojih su sudionici koristili uslugu smještaja. *»Bilo je na početku, mislim i sad mi je teško, ali na početku je bilo jako teško. Pa zbunjena, ovaj, na početku je to sve, ne znam ni gdje sam došla, pa noćima plačeš i tako. Pa, prva komunikacija s ljudima, dosta su teški, mislim teški. To je davno bilo, sad je ok.« (21)*

U pogledu kvalitete prehrane u prihvatilištu/prenoćištu dio sudionika je iskazao zadovoljstvo kvalitetom prehrane, pri čemu su iskazali zadovoljstvo količinom obroka kao i mogućnošću da imaju osigurane besplatne obroke. Ipak, dio sudionika je iznio i nezadovoljstvo prehranom, ističući da je hrana prilično »teška« i nutritivno oskudna. Neki od prijedloga koje su sudionici naveli za unapređenje kvalitete prehrane su bili: povećanje raznovrsnosti obroka (što se u prvom redu odnosilo na doručak i večeru s obzirom na to da su sudionici naveli da su učestalo bili isti), uvođenje posebnih oblika prehrane prilagođenih zdravstvenom stanju korisnika te uvođenje više zdravijih obroka, što je posebno izdvojeno u odnosu na korisnike s različitim zdravstvenim problemima.

U osvrtu na veličinu prostora prihvatilišta/prenoćišta dio sudionika je istaknuo potrebu za većim prostorom: *»Ovaj prostor je dobar za maksimalno petero ljudi. Jer je uzak prostor, tijesan je prostor, a tu ima trinaest ljudi, dvanaest-trinaest ljudi, nisam točno siguran – tako da je poprilično, poprilično stisnuto.« (11)*. Također je u odnosu na smještaj u sobama dio sudionika ukazao na skučenost prostorija, odnosno soba. Što se opremljenosti soba tiče, istaknula se potreba za udobnijim krevetima i povećanim sigurnosnim mjerama (npr. na ormarima zbog mogućih

krađa). Kao jedan od nedostataka usluge smještaja sudionici su naveli i izostanak privatnosti uslijed toga da sobu najčešće dijele s jednim ili više korisnika kao i da unutar prihvatilišta/prenoćišta ne postoji zasebna prostorija koja bi se mogla koristiti u situacijama kada korisnici iskažu potrebu za privatnošću.

Jedan od prijedloga za unapređenje smještaja odnosio se i na potrebu da se prilikom smještaja u sobe ne miješaju različite kategorije korisnika, gdje su sudionici posebno izdvojili problem boravka u sobama s korisnicima koji imaju psihičkih poteškoća. Pod vidom opremljenosti prostora dio sudionika iskazao je i potrebu da sve sobe budu opremljene televizorom. Također, što se tiče smještaja sudionici pojedinih prihvatilišta istaknuli su i potrebu za grijanjem prostorija, odnosno soba i tijekom noći za vrijeme zimskih mjeseci jer u nekim prihvatilištima/prenoćištima to nije bio slučaj.

Analiza odgovora sudionika pokazala je da je dio njih iskazao zadovoljstvo higijenskim uvjetima u prenoćištu/prihvatilištu jer ih većina dobiva potrebne higijenske potrepštine (npr. šampone, sapune, pribor za brijanje i sl.). Korisnice su ipak istaknule potrebu za većom senzibilizacijom za specifične potrebe žena u pogledu higijenskih potrepština (npr. higijenski ulošci, šamponi).

Iznoseći iskustva s drugim uslugama u prenoćištu/prihvatilištu, dio sudionika je iskazao i zadovoljstvo dostupnošću odjeće i obuće, kao i mogućnošću pranja odjeće. Sudionici su pritom istaknuli i kontinuirane donacije odjeće i obuće. Ipak, pojedini sudionici naveli su da je povremeno teško naći prikladnu odjeću te da dostupna odjeća i obuća zna biti polovna i neuporabljiva. *»Većinom je to starinska roba, većinom. Neke stvari se mogu naći, neke ne možeš naći, nekad nađeš, brojeva nema, tenisice ili šta ja znam, ili jednu nađeš tenisicu, druge nema.«* (13)

Tek je nešto manji broj sudionika odgovorio da se ne koristi dostupnom odjećom i obućom jer posjeduju vlastitu te nemaju potrebu za tom uslugom.

U pogledu odnosa s djelatnicima prihvatilišta/prenoćišta, dio sudionika je iskazao zadovoljstvo odnosom djelatnika prihvatilišta/prenoćišta prema korisnicima. Pritom su istaknuli dostupnost stručnih djelatnika u slučaju potrebe, ističući najčešće dostupnost psihologa i socijalnih radnika te dostupnost psihološke pomoći u pojedinim prihvatilištima/prenoćištima. *»Djelatnici su fenomenalni. Stvarno baš žele pomoć, nije to, pomoći ću ti jer radim tu pa znaš ono, preko ruke, nego baš im je stalo da se trgneš. Svi mi kad-tad padnemo u nekakvu mini depresiju, znaš, ovo mi propalo pa ne znam šta ću i onda te zovu i onda porazgovaraju s tobom jer im je stalo da opet staneš na noge i da opet kreneš, i to sve. I tako da, da ono, zahvaljujući njima, ne znam kako bi bilo, bilo bi vjerojatno drugačije, a sva sreća da nije jer ima njih.«* (11)

Ipak, unatoč prepoznatoj dostupnosti stručnih djelatnika, dio sudionika je naveo da im se najčešće ne obraćaju za pomoć u slučaju potrebe. Kao jedan

od razloga sudionici su naveli nedostatak povjerenja u stručne djelatnike (npr. zbog mogućih posljedica za smještaj u prenoćištu/prihvatilištu). Ti su sudionici ujedno i većim dijelom iskazali da sami rješavaju sve ono što im treba. Dio sudionika iskazao je potrebu za djelatnikom s većom razinom empatije koji bi pružao oblike psihosocijalne podrške u prenoćištu/prihvatilištu, dok je dio sudionika naveo prijedlog učestalijih posjeta stručnjaka koji bi povremeno dolazili u prenoćište/prihvatilište i razgovarali s korisnicima. Pritom su istaknuli da su takvi oblici podrške potrebni pojednim skupinama kao što su primjerice mladi. Korisnici prihvatilišta/prenoćišta koje nema stalno zaposlenog psihologa ukazali su na potrebu za njegovim zapošljavanjem.

Sudionici su se osvrnuli i na pravila kućnog reda i međusobne odnose s drugim korisnicima u prenoćištu/prihvatilištu. Što se tiče pojedinih pravila kućnog reda, dok jedan dio sudionika pozitivnim percipira postojeći »demokratski stil«, drugi dio iskazuje potrebu za određivanjem jasnijih pravila ponašanja i strukturiranijim kućnim redom. Pritom dio sudionika ističe potrebu i za postojanjem konkretnijeg prijedloga različitih oblika sankcioniranja pojedinih ponašanja ili kršenja pravila kućnog reda.

U pogledu odnosa s drugim korisnicima, dio sudionika osvrnuo se i na različitost korisnika prihvatilišta/prenoćišta s obzirom na njihova individualna obilježja, što im osobno ponekad otežava boravak u prihvatilištu/prenoćištu. Jedan dio sudionika istaknuo je potrebu za unapređenjem međuljudskih odnosa u prihvatilištu/prenoćištu. Dio sudionika naveo je da ne održavaju prijateljske odnose s drugim korisnicima prihvatilišta/prenoćišta. Kao najčešći razlog tomu naveli su nepovjerenje prema drugim korisnicima. S druge strane, neki sudionici upravo su pojedine korisnike izdvojili kao svoje osobe od povjerenja i značajne izvore podrške.

Odgovori sudionika o načinima provedbe vremena i organiziranim oblicima provođenja aktivnosti slobodnog vremena ukazali su na različita iskustva sudionika pri čemu se izdvojilo postojanje razlika u organiziranim aktivnostima s obzirom na prenoćište/prihvatilište u kojem korisnici borave. Sudionici navode povremeno održavanje pojedinih radionica (npr. informatičke radionice, izrađivanje ukrasa, šivanje, kulinarske radionice) kao i povremene posjete pojedinih udruga u cilju održavanja nekih zabavnih sadržaja. Sudionici su ujedno istaknuli da su se organizirani oblici provedbe slobodnog vremena smanjili u odnosu na prethodna razdoblja. Ipak, dio sudionika iskazao je nezadovoljstvo zbog nedostatka organiziranih aktivnosti provedbe slobodnog vremena, navodeći da se često korisnici tijekom boravka u prenoćištu/prihvatilištu »zapuste«. Kao jedan od prijedloga koji su naveli je bilo otvaranje ili osiguranje

prostorije za vježbanje ili bavljenje sportskim aktivnostima, što su posebno istaknuli korisnim za muške korisnike. Dio sudionika predložio je i uvođenje više radnih obveza i zaduženja za korisnike u prihvatilištu/prenoćištu te učestalije sudjelovanje u javnim ili sličnim radovima i potrebu da se osjećaju društveno korisnim. *»U stilu da tu dođe ne znam, svaki tjedan dođe jedan šleper nečeg i to da se nešto tu montira i tako dalje pa da si ljudi zarade, da imaju za, ne znam, za nekakav džeparac, da se osjećaju ko ljudi, da imaju nešto da si mogu priuštiti, šta ja znam šta hoće nekakve čarape, šta ja znam, čokoladice, nešto šta ih veseli. Da se osjećaju ovdje, kako se kaže više k'o ljudi, a ne kao nekakve stvari.« (24)*

Od preostalih prijedloga za unapređenje usluge smještaja, korisnici prenoćišta su istaknuli potrebu za pružanjem mogućnosti cjelodnevnog boravka u prenoćištu, dok je dio sudionika naveo poželjnim uvođenje ograničenog vremena mogućnosti boravka korištenja usluge smještaja u prihvatilištu/prenoćištu prije svega zbog velikog broja korisnika koji smještaj u prihvatilištu/prenoćištu percipiraju kao dugoročno rješenje svoje stambene situacije. *»Tako je, ja ne znam, ja bi' to, to sad ružno zvuči i onda bi mog'o da ne budem više ovdje, ali po meni tako jedino po meni možeš natjerat' čovjeka da se trgne ono da se trgne.« (5)*

Korisnici su se osvrnuli i na neke prijedloge za unapređenje zdravlja ili zdravstvenih usluga u prihvatilištu/prenoćištu te su naveli da bi trebalo uvesti redovite sistematske preglede u prihvatilištu/prenoćištu kao neophodan oblik prevencije zdravstvenih problema. Nastavno na taj prijedlog, već postojeća tjedna mjerenja šećera i krvnog tlaka unutar jednog od prihvatilišta su pozitivno percipirana od strane korisnika. Također, sudionici su kao prijedlog za osobe koje nemaju zdravstvenu iskaznicu istaknuli potrebu za organiziranim posjetima stomatologa. *»Radi se o tome da bi trebalo napraviti' sistematski pregled. Znači obavili bismo medicinske preglede svakih šest mjeseci. Kad biste vi nakon tih svakih šest minimalno mjeseci, vi biste dobili znači sliku krvi i tako dalje i vide o čemu se radi i onda bi točno mogli vidjet' koliko nam treba masnoća, koliko nam treba ugljikohidrata, čak i kakve imamo navike, nešto tko koliko jede kruha i šta ja znam i tako dalje ovaj i tako da onda bi se tek moglo govoriti o tome da se optimizira prehrana.« (24)*

4.2. Iskustva korisnika prihvatilišta i prenoćišta s drugim socijalnim uslugama

U okviru korištenja drugih socijalnih usluga za vrijeme boravka u prihvatilištu/prenoćištu većina sudionika je navela primanje novčanih naknada (npr. jednokratna novčana pomoć, osobna invalidnina, pomoć za doplatak i njegu). Dio sudionika visinu novčane pomoći smatra dostatnom i percipira ju kao džeparac. Pritom sudionici navode i da su dosad prilagodili svoje potrebe s novčanim izno-

sima kojima raspolažu pa se u skladu s tim i ponašaju pri upravljanja osobnim financijama. Ipak, dio sudionika naveo je potrebu za povećanjem minimalne zajamčene novčane naknade te su sudionici općenito naveli da pojedine novčane naknade nisu dovoljne za podmirenje njihovih osnovnih životnih potreba. »Šta ti možeš sa tisuću kuna? Dobro, imaš neke potpore, plaćanja struje, plina ne znam takvih nekih stvari. To sam ja koristila, pa znam i to je velika stvar. A kako s tisuću kuna cijeli mjesec... U krajnjoj liniji ja pola svoje mirovine na lijekove potrošim.« (1)

Dio sudionika koristi se i uslugom prehrane u pučkoj kuhinji ili u Caritasu, kojom su zadovoljni, kao i uslugom besplatnog gradskog prijevoza. S obzirom na to da usluga besplatnog gradskog prijevoza nije dostupna u svim gradovima, dio sudionika naveo je potrebu za osiguravanjem besplatnog prijevoza jer tu uslugu smatraju vrlo korisnom. »Opet velim, znači ovako, nema nas ovdje puno. Evo, ovdje ih ima nas trideset, znači to je trideset karata, ne znam sad koliko u Zagrebu ima beskućnika, koliko ima obitelji, ali mislim da to nije veći iznos od petstotinjak, sveukupno petstotinjak ljudi, znači to je petstotinjak karata. Kad mogu, na primjer, umirovoljenicima dati, oni imaju one besplatne, mogli bi i nama.« (5)

Sudionici su istaknuli i učestale kontakte s centrima za socijalnu skrb (CZSS), pri čemu su naveli dostupnu pomoć socijalnih radnika. Dio sudionika iznio je i pojedina osobna negativna iskustva s CZSS (npr. uskraćivanje jednokratne pomoći) tijekom razdoblja korištenja usluge smještaja dok se veći dio njihovih negativnih iskustava s centrima za socijalnu skrb odnosio na njihova ranija životna razdoblja. Dio sudionika iskazao je i negativna iskustva s traženjem pravne pomoći od strane centra za socijalnu skrb dok je dio njih naveo da se zbog osobnog nepovjerenja u institucije u pogledu traženja nekih oblika pravne pomoći češće obraćaju organizacijama civilnog društva s kojim imaju pozitivna iskustva vezana za pružanje pravne pomoći.

U pogledu informiranja o pravima i uslugama, dio sudionika iskazao je zadovoljstvo razinom informiranja socijalnih radnika u prenočištu/prihvatilištu te u nadležnom Centru za socijalnu skrb. Većina korisnika istaknula je da i u prihvatilištu/prenočištu mogu dobiti potrebne informacije i pomoć oko rješavanja pitanja vezanih za osobne dokumente. Pritom su izdvojili i važnost voditelja prenočišta/prihvatilišta, koji im pomažu u ostvarivanju pravne pomoći kao i stručnih djelatnika s naglaskom na socijalne radnike i pravnike.

S obzirom na učestale potrebe za pravnom pomoći, sudionici su ukazali i na potrebu za zapošljavanjem pravnika u prenočišta/prihvatilišta. U prihvatilištu/prenočištu gdje pravna pomoć nije dostupna sudionici su iskazali potrebu za njom. Zbog učestalih neriješenih imovinsko ili obiteljsko pravnih problema koji su sudionici imali od ranije ili još uvijek imaju, ukazali su i na potrebu za

pravnom pomoći u vidu informiranja ili pomoći s tim pravnim predmetima. Od ostalih prijedloga za unapređenje pravne pomoći ili pomoći u rješavanju problema s osobnim dokumentima, sudionici su iznijeli nekoliko prijedloga koji se odnose na uvođenje nekog oblika mentorstva ili osobnog asistenta, uvođenje nekog oblika privremenog identifikacijskog dokumenta za osobe koje nemaju osobnu iskaznicu, uvođenje besplatne pravne pomoći za osobe u statusu beskućnika, te uvođenje usluge prevoditelja zbog sve većeg broja korisnika iz drugih zemalja kojima bi takva usluga olakšala rješavanje njihova statusa, posebno u pogledu korištenja nekih zdravstvenih usluga. Korisnici su istaknuli i potrebu za pronalaskom rješenja za korištenje usluga u prihvatilištu/prenoćištu za osobe koje ne posjeduju osobne dokumente te se stoga ne mogu koristiti postojećim uslugama.

4.3. Percepcija mogućnosti izlaska iz prihvatilišta i prenoćišta

Analiza odgovora sudionika o njihovoj percepciji boravka u prihvatilištu/prenoćištu ukazala je na razlike u poimanju boravka između korisnika. Dio sudionika percipira boravak u prihvatilištu/prenoćištu kao privremeno rješenje svojega smještaja i kao takvog percipiraju ga pozitivnim. *»Pa ne mogu se, ja sam ovdje već šest mjeseci, ja se ne mogu naviknut' na ovo, nit' se ne želim naviknut', nit' ne želim se na ovo naviknut, razumijete, ovo stalno sam si u glavi zacrtala da je to prolazno.« (9)* *»Kažem trenutno ovaj smještaj, onako najiskrenije i naj, ovo je samo da nisi na ulici. I samo, tu je jedina trenutno dobrobit ovog smještaja, nikakva druga. Znači samo, eto, nisi na ulici.« (18)*

Pritom dio sudionika ističe problem »začaranog kruga« boravka u prihvatilištu/prenoćištu, navodeći da taj oblik smještaja predstavlja siguran i primjeren oblik stanovanja, ali nije dugoročno rješenje za osobu te ne pruža željenu kvalitetu života. *»Pogledajte recimo, meni je pitanje zašto se angažirat'. Ja sam u godinama, nisam uspio do kad je bilo vrijeme i kad sam moga' sebi ostvarit' neki, ostvarit' neki kvalitetan život. Zašto sad? Recimo, kad bi ja, recimo, radio, zaradio'o neku sumu, recimo, prosječnu plaću, recimo, pet tisuća kuna, je l', kad bi' platio stan, kad bi' se obukao, kad bi' jeo dobro, zapalio cigaretu, popio piće, kavu svako jutro, razumijete, meni bi ostalo isto sredstava koliko i ovdje imam. Razumijete, ostalo bi mi na kraju i pitanje bi li mi ostalo tisuću i po kuna, razumijete! Recimo, ima bi' svoju privatnost, svoj život i to je, recimo, to je taj kvalitet... Kvalitet koji bi imao za razliku od ovdje.« (6)*

»Začaranost kruga« očituje se i kroz opetovane povratke u prihvatilište/prenoćište. Iz tog razloga i sudionici navode da su potrebni dodatni poticaji korisnicima za izlazak iz prihvatilišta/prenoćišta. *»Ja uvijek kažem, imam ruke*

koje hoće raditi, nije problem, samo mi treba nešto, ne netko da me pogura, ne treba me nitko pogurat' za neke poslove, to ću ja sebi sam nać' samo da mi netko možda, kada, da mi uskoči kad mi je potrebno» (24) »I vidim po ljudima koji su bili ovdje, pošto sam ja već duže vrijeme ovdje, ljudi se vraćaju nazad. Ode, nema ga dva-tri mjeseca, al' za tri-četiri mjeseca evo ga nazad – nema kud. Pa isto tak', ne dobi plaću, nemre platit' stan. Svašta. Uglavnom, ljudi se znaju vraćat'.« (13)

Ipak, dio sudionika boravak u prihvatilištu/prenoćištu percipira kao dugoročno rješenje za vlastitu životnu situaciju jer nemaju alternativne strategije stanovanja u slučaju izlaska iz prihvatilišta/prenoćišta, odnosno nemaju kamo otići: *»Da ja sad otiđem, nemam gdje.« (21)*. Stoga boravak u prihvatilištu/prenoćištu pruža sudionicima sigurnost u odnosu na druge moguće alternative koje percipiraju nesigurnim (npr. mogućnost gubitka posla): *»Ovdje je, ipak, siguran si tu. A ovak' nemam di: ak' izaðem odavde, nemam kud.« (13)*.

Analiza odgovora sudionika o njihovim mogućnostima izlaska iz prenoćišta/prihvatilišta pokazala je da se korisnici razlikuju u percepciji mogućnosti izlaska iz prihvatilišta/prenoćišta te su iskazali različite planove u pogledu boravka u prihvatilištu/prenoćištu. Važno je pritom navesti da su planovi korisnika visoko kontekstualizirani s njihovim osobnim situacijama i razlozima boravka u prihvatilištu/prenoćištu. Sudionici koji su iskazali namjeru odlaska iz prenoćišta/prihvatilišta iznijeli su različite planove koji se tiču mogućnosti izlaska. Dio sudionika naveo je da planira pitanje svog smještaja riješiti smještajem u domu za starije i nemoćne, iako su svjesni problema nedostatka slobodnih mjesta u domovima za starije i nemoćne. Pojedini sudionici planiraju uputiti zahtjev za dodjelu gradskog stana, dok se neki od planova sudionika odnose na obnovu napuštene kuće kao alternativu pronalaska novog smještaja. Dio sudionika namjerava pronaći posao koji bi im mogao osigurati primanja koja bi im omogućila podmirenje troškova smještaja: *»A nema mi druge nego prezimit' ovu zimu i probat' neki poso nać' i šta ću, neku sobu iznajmit'. Jedino tak vidim izlaz odavde.« (13)*, dok ih dio planira uz pronalazak posla naći smještaj u stambenoj zajednici. Ipak, što se tiče mogućnosti i načina pronalaska posla, dio sudionika ima konkretne ideje o načinu njegova pronalaska dok dio nema jasnu ideju. Također, sudionici ukazuju svijest da i potencijalna zaposlenost ne jamči mogućnost podmirenja troškova smještaja, primjerice u slučaju podstanarstva, zbog visokih cijena najamnina stanova: *»Meni nisu potrebni novci da meni netko daje, to je za mene, ja to ne bi ni uzo, meni to nije to. Za mene je to ka' da me netko sažalio, meni to ne treba. Ti meni reci to, to, to il' mi daj neki poso, to radi to, to, to ti je pomoć. Sam što kažem, šta je problem, problem je što su stanovi u Splitu jako skupi u odnosu na Zagreb, Rijeku, tri puta i onda je ovdje malo teže to nać' možda s ovim mojim primanjem.« (5)*

Pojedini sudionici naveli su da mogućnost osiguravanja smještaja po izlasku iz prihvatilišta/prenoćišta vide u rješavanju postojećih imovinskih problema. Također, dio sudionika oslanja se na pomoć i podršku članova obitelji ili bliskih osoba pa su neki sudionici tako istaknuli plan odlaska u drugu državu (npr. Njemačka), gdje imaju kontakte ili poznate im osobe i gdje bi mogli imati osiguran smještaj i tražiti posao.

Dio sudionika koji nema planove za izlazak iz prihvatilišta/prenoćišta iskazao je svijest o vlastitoj odgovornosti o tome da od kada borave u prenoćištu/prihvatilištu pa dosad nisu poduzeli konkretne korake o mogućim načinima izlaska iz prenoćišta/prihvatilišta. *»E, to može svako sebi pomoć jer svako, svako je sam sebe doveo u ovu situaciju, čak i ja sam dovela, kad malo vrtim film unatrag, ja sam dovela sama sebe u ovu situaciju. Čovjek treba radit' za sebe, za nikog drugog, voljet' sebe. Nema tu uzdržavat', nit' roditelje, nit' sestre, nit' braću. Tokom cijelog života, mora za sebe i živjet svoj život, ali je prvenstveno svojim radom. I gledat svoja posla. Jer svako je doveo sam sebe u ovu situaciju, 'oćeš, evo, s alkoholom, 'oćeš s drogom, 'oćeš sa, ne znam, sa svime. Drugi problem, ja mislim, rijetko kad se dešava da je stvarno netko bolestan, da baš ne može. Ja mislim da sami sebe dovodimo u ovu situaciju.« (9)*

5. Kvaliteta usluga za beskućnike iz perspektive korisnika prihvatilišta/prenoćišta: rasprava istraživačkih rezultata

Rezultati ovog istraživanja o iskustvu korisnika uslugom smještaja pokazali su opće zadovoljstvo u odnosu na očekivanja i potrebe beskućnika u prihvatilištu/prenoćištu. Na procjenu zadovoljstva korisnika utječu različiti subjektivni i objektivni čimbenici, kao što su primjerice uvjeti stanovanja iz kojih je osoba ušla u beskućništvo ili perspektiva za izlazak iz beskućništva.⁴² U skladu s tim nalazima, sudionici ovog istraživanja iskazano zadovoljstvo također su vrlo često isticali u usporedbi s ranijim životnim uvjetima, pri čemu je veći dio njih imao iskustvo života na ulici ili boravka u nesigurnim i neadekvatnim stambenim uvjetima uz iskustvo uskraćenosti osnovnih egzistencijalnih potreba. Čimbenici koji također mogu imati učinak na izraženo zadovoljstvo uslugom smještaja jesu starija dob beskućnika i vrijeme provedeno u prihvatilištu/prenoćištu. Prosječna dob sudionika našeg istraživanja je pedeset i šest godina, što je sukladno ranijim pokazateljima o dobnoj strukturi beskućnika u Hrvatskoj

⁴² Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ – Suzana SAKIĆ – Stephanie STELKO, Kvaliteta usluga za beskućnike: prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj, 245.

(između pedeset i jedne i pedeset i sedme godine).⁴³ Riječ je o korisnicima kojima je s dobi i specifičnim životnim okolnostima češće narušeno zdravlje, sve više im je otežan pristup tržištu rada, što smanjuje mogućnosti izlaska iz statusa beskućnika, a time se povećava potreba za sigurnosti koje proizlaze iz usluge smještaja u prihvatilištu/prenočištu. Moguće je da ti čimbenici imaju učinak na subjektivne kriterije pri procjeni kvalitete usluge smještaja te korisnici prvenstveno ističu sigurnost smještaja i izražavaju zadovoljstvo s tim smještajem.

Izraženo opće zadovoljstvo korisnika uslugom smještaja u ovom istraživanju u skladu je i s nalazima kvantitativnog istraživanja u kojem je sudjelovalo 266 korisnika različitih oblika smještaja (prihvatilišta/prenočišta, dnevnih centara i stambene zajednice).⁴⁴ Rezultati tog istraživanja pokazali su da su korisnici u prosjeku bili vrlo zadovoljni kvalitetom smještaja, a zadovoljniji su bili oni beskućnici koji su samo jednom bili u tom statusu. Trećina sudionika smatrala je da nisu potrebna poboljšanja usluge smještaja te su izrazili i zadovoljstvo svim drugim uslugama unutar prihvatilišta/prenočišta. Samo manji postotak sudionika smatrao je da su potrebna poboljšanja što se tiče hrane (7,1%), urednosti i čistoće prostora (6%), poboljšanja međuljudskih odnosa (5,6%) i veće slobode kretanja (5,2%). Djelatnici prenočišta i prihvatilišta u Hrvatskoj istaknuli su da korisnici koji u prihvatilištu/prenočištu borave kraće nerijetko pokazuju veći stupanj zadovoljstva uslugama od onih koji u njima borave duže, pa i više godina.⁴⁵

Sudionici ovog istraživanja također su ukazali na mogućnosti poboljšanja kvalitete prehrane u prihvatilištu/prenočištu. Istaknuli su važnost raznovrsnijih i nutritivno bogatijih obroka te potrebu za specifičnom vrstom hrane uslijed različitih zdravstvenih stanja ili starije životne dobi. Beskućnici su često izloženi gladi, prehrani niskih energetske svojstava koju karakterizira manjak nutrijenata, što uzrokuje pothranjenost, utječe na kognitivne i tjelesne sposobnosti, a u konačnici i na sveukupno zdravstveno stanje.⁴⁶ Narušeno zdravstveno stanje utječe na radnu sposobnost i socijalno uključivanje, stoga je važno u programima skrbi za beskućnike, pa tako i unutar usluge smještaja, osigurati raznovrsniju

⁴³ Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ, Homelessness and social exclusion in Croatia, u: *European Journal of Homelessness*, 4 (2010.), 4, 45-64; Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 31; Romana GALIĆ – Jasminka PAVLINA, Beskućništvo u Gradu Zagrebu: prikaz istraživanja, 43.

⁴⁴ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 50.

⁴⁵ Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ – Suzana SAKIĆ - Stephanie STELKO, *Kvaliteta usluga za beskućnike: prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj*, 244.

⁴⁶ Usp. Barrett LEE – Meredith GREIF, Homelessness and Hunger, u: *Journal of Health and Social Behavior*, 49 (2008.)1, 3-19, u: <https://doi.org/10.1177/002214650804900102> (22. VII. 2022.).

prehranu koja se može upotpuniti vitaminskim pripravcima kako bi se utjecalo na njihovo bolje psihofizičko stanje.⁴⁷

Sudionici su istaknuli i problem skućenih i višekrevetnih soba koje ne omogućuju dovoljnu razinu privatnosti. Istraživanje kvalitete usluga za beskućnike iz perspektive djelatnika također je pokazalo da u hrvatskom kontekstu organiziranog smještaja za beskućnike velik broj osoba dijeli spavaonicu. Djelatnici su istaknuli da se broj osoba koje dijele sobu kreće od dvije do pet, a u jednom prenoćištu spavaonicu dijeli šesnaest korisnika. Pritom sva prihvatilišta/prenoćišta koja primaju osobe oba spola osiguravaju odvojene spavaonice te sanitarne čvorove za muškarce i žene. Na jedan sanitarni čvor, odnosno WC i tuš dolazi od četiri do sedam korisnika, iako ih u nekim slučajevima koriste i osobe u potrebi koje nisu korisnici (npr. osobe koje žive na ulici ili drugim neadekvatnim uvjetima stanovanja).⁴⁸

Što se tiče dostupnosti i kvalitete usluge pružanja psihosocijalne podrške, iako veći dio sudionika iskazuje zadovoljstvo pruženom psihološkom podrškom, dio onih kojima takva vrsta usluge nije osigurana naglašavaju važnost osiguranja te usluge unutar prihvatilišta/prenoćišta u kojem borave. Taj nalaz je konzistentan i s rezultatima drugih istraživanja provedenih u Hrvatskoj na temu beskućništva u kojima su beskućnici iskazali potrebu sustavne i učinkovitije potpore i osnaživanja mentalnog zdravlja beskućnika,⁴⁹ a na isto ukazuju i stručni djelatnici koji rade u prihvatilištima/prenoćištima.⁵⁰ Djelatnici/pružatelji usluga smještaja posebno naglašavaju diskontinuitet u pružanju psihosocijalnih usluga beskućnicima. Pritom poteškoću vide u neosiguravanju sredstava za zapošljavanje profila stručnjaka koji se bave psihosocijalnim radom od strane svih županija, iako je to Pravilnikom o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga jasno propisano, ovisno o broju korisnika u ustanovi.⁵¹ Postojeća praksa je takva da je vrlo često prisutan projektni oblik zapošljavanja djelatnika u prihvatilištima/prenoćištima koji kratkoročno pružaju, primjerice, uslugu koja se odnosi na reintegraciju beskućnika na tržište rada ili pružanje psihološke pomoći, no završetkom projekta takva usluga se gasi. Djelatnicima

⁴⁷ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 106.

⁴⁸ Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIČANOVIĆ – Suzana SAKIĆ – Stephanie STELKO, *Kvaliteta usluga za beskućnike: prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj*, 240.

⁴⁹ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 85.

⁵⁰ Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIČANOVIĆ – Suzana SAKIĆ – Stephanie STELKO, *Kvaliteta usluga za beskućnike: prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj*, 243.

⁵¹ Usp. Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga, u: *Narodne novine* 40/14, 66/15. u: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_03_40_712.html

koji su radili u okviru određenog projekta ponekad se ne produljuje ugovor, a potreba za takvom uslugom i dalje postoji. Stoga je projektni oblik zapošljavanja djelatnika u okviru aktivnosti pružatelja usluga smještaja za beskućnike iznimno nepovoljan ako se želi postići dugoročni pozitivni učinak u socijalnoj aktivaciji i uključivanju korisnika. S obzirom na to da je riječ kratkoročnim ugovorima o radu, djelatnici se zadržavaju relativno kratko u organizaciji zbog isteka ugovornih obveza, ali i ranijeg napuštanja radnog odnosa jer većina preferira ugovore o radu koji omogućuju dugotrajnije zaposlenje. Istraživanje Šikić Mićanović i suradnica također je ukazalo da je dodatan problem to što za prenoćišta manjeg kapaciteta nije predviđen rad stručne osobe na puno radno vrijeme, što može značiti svega osam radnih sati tjedno pa je prenoćištima teško pronaći osobu kojoj bi takvi radni uvjeti odgovarali.⁵² Ovo istraživanje pokazao je i nestabilnost u organiziranim aktivnostima slobodnog vremena unutar prihvatilišta/prenoćišta. Sudionici, beskućnici koji se koriste uslugom smještaja, ističu povremenost održavanja određenih radionica, odnosno aktivnosti organiziranog provođenja slobodnog vremena. Dobiveni rezultati u skladu su s nalazima istraživanja provedenog s pružateljima usluga za beskućnike u Hrvatskoj, gdje je utvrđeno da značajan broj prihvatilišta/prenoćišta svojim korisnicima ne nudi dovoljno radno-okupacijskih aktivnosti zbog nedostatka ili neadekvatnosti djelatnika koji takvu vrstu usluge mogu pružiti te zbog nedovoljnih sredstava, što utječe na kvalitetu usluge u cjelini i otežava socijalnu integraciju beskućnika.⁵³ Isto istraživanje ukazuje i kako hrvatska prihvatilišta/prenoćišta vrlo rijetko imaju razrađene programe i aktivnosti namijenjene nekoj specifičnoj skupini korisnika beskućnika, primjerice, ženama, mladima, osobama treće životne dobi, osobama s psihičkim ili intelektualnim teškoćama i slično.

Rezultati ovog istraživanja ukazali su i na važnost unapređenja zdravstvenih usluga unutar prihvatilišta/prenoćišta. Sudionici navode potrebu za uvođenjem redovitih sistematskih pregleda kao oblika prevencije zdravstvenih problema te pristup nekim osnovnim zdravstvenim uslugama, kao što su organizirane posjete stomatolozima. Općenito narušeno zdravlje kod beskućnika prisutno je u značajnoj mjeri s obzirom na to da u ranijim istraživanjima njih gotovo trećina iskazuje ozbiljne probleme s tjelesnim zdravljem, dok četvrtina beskućnika na smještaju svoje mentalno zdravlje procjenjuje kronično narušenim.⁵⁴ No, prihva-

⁵² Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ – Suzana SAKIĆ – Stephanie STELKO, *Kvaliteta usluga za beskućnike: prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj*, 241.

⁵³ Usp. *Isto*.

⁵⁴ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 74.

tilišta, a posebno prenoćišta, nemaju zdravstvene djelatnike koji bi bili sastavni dio usluge smještaja. Neki pružatelji usluga kroz volonterski angažman liječnika i medicinskih sestara omogućuju preglede svojim korisnicima.⁵⁵

Rezultati istraživanja ukazali su i na različita iskustva korisnika usluge smještaja s drugim socijalnim uslugama. Sudionici su istaknuli problem niskih iznosa novčanih naknada. Iako je riječ o socijalnim naknadama, a ne uslugama, one su izuzetno važan aspekt kvalitete života i potreba beskućnika s obzirom na to da predstavljaju najčešći izvor prihoda beskućnika. Iako jedan dio beskućnika smatra da im novčana naknada, kao što je zajamčena minimalna naknada (koja je u vrijeme istraživanja iznosila 800 kuna/106 eura mjesečno, a stupanjem novog Zakona o socijalnoj skrbi⁵⁶ od veljače 2022. iznosi 1000 kuna/132 eura) dovoljna za njihove potrebe, jedan dio njih smatra da je to iznimno nizak iznos za podmirivanje osnovnih životnih potreba. Pritom je važno spomenuti da je do relativno nedavnog donošenja novog Zakona o socijalnoj skrbi postojala razlika u pravu na novčane naknade između korisnika prihvatilišta i prenoćišta jer korisnici prihvatilišta nisu imali pravo na zajamčenu minimalnu naknadu⁵⁷ budući da je zakonodavac smatrao da beskućnik smješten u prihvatilištu ima zadovoljene sve osnovne životne potrebe te mu nije potrebna novčana pomoć. Novčana naknada na koju su ti korisnici imali pravo bila je jednokratna pomoć koja se mogla ostvariti u maksimalnom iznosu od 2500 kuna/330 eura u jednoj godini. S druge strane, Zakonom o socijalnoj skrbi omogućeno je korisnicima prenoćišta pravo na zajamčenu minimalnu naknadu s obzirom na to da oni ne ostvaruju pravo na »stalni« smještaj jer se koriste samo uslugom noćenja te nemaju osigurane druge uvjete kao korisnici prihvatilišta. Novim Zakonom o socijalnoj skrbi ipak je ponovno omogućeno pravo na zajamčenu minimalnu naknadu i korisnicima prihvatilišta, ali 50% osnovice, što iznosi 500 kuna/66 eura.

Vezano za pitanja kvalitete odnosa sa svojim socijalnim radnikom u CZSS (područnim jedinicama)⁵⁸ te razinom informiranosti o svojim pravima, sudionici ovog istraživanja uglavnom su iskazali zadovoljstvo. Taj je nalaz u skladu s ranijim istraživanjem,⁵⁹ gdje se pokazalo da najveći broj beskućnika smatra odnos sa svojim socijalnim radnikom vrlo dobrim. S druge strane, većina njih

⁵⁵ Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ – Suzana SAKIĆ – Stephanie STELKO, Kvaliteta usluga za beskućnike: prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj, 241.

⁵⁶ Usp. Zakon o socijalnoj skrbi, u: *Narodne novine*, čl. 22.

⁵⁷ Usp. *Isto*.

⁵⁸ Usp. Zakon o socijalnoj skrbi, u: *Narodne novine*, čl. 179.

⁵⁹ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 94.

iskazuje potrebu za pravnom pomoći koju neki ostvaruju u Pravnoj klinici,⁶⁰ no većini njih koji ne borave na području Grada Zagreba takva vrsta pomoći uglavnom je nedostupna. Također, sudionici ukazuju na potrebu za određenom vrstom vođenja, odnosno aktivnijom podrškom od strane stručnjaka. Pritom se takva potreba može adresirati na novu socijalnu uslugu u sustavu socijalne skrbi kao što je socijalno mentorstvo. To je »usluga kojom se dugotrajno nezaposlenoj osobi koja je korisnik zajamčene minimalne naknade, djetetu korisniku zajamčene minimalne naknade, osobi s invaliditetom, korisniku kojem prestaje pravo na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja, korisniku koji je žrtva trgovanja ljudima te korisniku nakon izvršenja kazne zatvora pruža stručna pomoć usmjerena jačanju njegovih snaga i sposobnosti za uspješnije rješavanje nepovoljnih životnih prilika i bolju integraciju u zajednicu u kojoj živi«⁶¹. Iz navedenog je razvidno da je u Zakon o socijalnoj skrbi uvedena usluga koja je izravno u vezi s pružanjem podrške i pomoći beskućnicima kako bi dobili priliku za svojevrsno profesionalno vođenje s ciljem socijalnog uključivanja u zajednicu. To je nova socijalna usluga koja zasigurno predstavlja važan pozitivan iskorak u osiguravanju učinkovitije podrške i pomoći beskućnicima i osobama koje se nalaze ili su u riziku od siromaštva i ostalih nepovoljnih životnih okolnosti.

Percepcija kao i iskustva s korištenjem usluge smještaja dijelom ovise i o mogućnostima izlaska korisnika iz smještaja u prenoćištu/prihvatilištu i osiguranja drugih oblika stanovanja. Rezultati ovog istraživanja pokazuju različite pristupe, odnosno percepciju o mogućnostima izlaska iz prihvatilišta/prenoćišta. Jedan dio sudionika korištenje usluge smještaja smatra privremenim te vjeruje da će uskoro biti u prilici napustiti prihvatilište/prenoćište i uspjeti izaći iz statusa beskućnika. Dio sudionika ne vidi mogućnost izlaska jer nema mogućnost rješavanja stambenog pitanja, dok dio sudionika smatra da se nalazi u »začaranom krugu« beskućništva koji se očituje kroz opetovane povratke u prihvatilište/prenoćište. Iako usluga smještaja u prihvatilištu/prenoćištu svojim sadržajem i zakonskim određenjem predstavlja privremenu uslugu smještaja, rezultati istraživanja i evidencije pružatelja usluga o korisnicima govore u prilog tomu da je riječ o usluzi koja ima karakter dugotrajnog oblika skrbi. Dostupni podatci ukazuju da se pojedini beskućnici zadržavaju u tom obliku smještaja u rasponu od jedne do šesnaest godina, pri čemu je prosječna duljina boravka 2,6 godina.⁶² Sva ta obilježja predstavljaju rizik za perspektivu izlaska iz beskuć-

⁶⁰ Usp. Pravna klinika Pravnog fakulteta u Zagrebu, u: <https://klinika.pravo.hr/> (14. VII. 2022.).

⁶¹ Usp. Zakon o socijalnoj skrbi, u: *Narodne novine*, čl. 85.

⁶² Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 31.

ništva, a time pridonose oslanjanju na usluge prihvatilišta/prenočišta u kojem beskućnik boravi, odnosno rješava pitanje dugoročnog smještaja.

Dugotrajno zadržavanje u sustavu podrške kroz uslugu smještaja u prihvatilištu/prenočištu posljedica je izostanka i strateškog okvira te nacionalnog programa stambene politike za zbrinjavanje ranjivih skupina kao što su beskućnici. U Republici Hrvatskoj ne postoji program subvencioniranja najamnina i troškova stanovanja, kao ni program socijalnih mjera koje se dodjeljuju pojedincima ili obiteljima s nižim prihodima radi omogućavanja primjerenog stanovanja.⁶³ Također su nedovoljno razvijene i usluge socijalne aktivacije beskućnika za što je preduvjet stabilno i sigurno stanovanje, primjerice u stanu s povlaštenom najamninom. Ranije je navedena i opisana važna i učinkovita socijalna inovacija u području stambene skrbi o beskućnicima, a to je *housing first* ili stanovanje prvo,⁶⁴ koje se temelji na vrijednosti da je stanovanje osnovno ljudsko pravo koje treba biti svakome dostupno.

Kada je riječ o »začaranom krugu« beskućništva, koje se u rezultatima ovog istraživanja očituje kroz iskazivanje povremenih i opetovanih izlazaka i ulazaka u status beskućnika, odnosno korištenjem usluga smještaja, ono se razumijeva kao kronično beskućništvo. Pojedine osobe se zadržavaju kraće, pojedine duže, a neke su značajan dio svog života u statusu beskućnika, bilo da su kontinuirano u tom statusu ili opetovano iz njega ulaze i izlaze.⁶⁵ Smatra se da je osoba u statusu kroničnog beskućništva ako je beskućnik više od godinu dana, odnosno ako je doživjela najmanje četiri epizode beskućništva u posljednje tri godine te ako pritom ima i invaliditet.⁶⁶ Istraživanje u Hrvatskoj pokazuje da je prosjek duljine boravka u statusu beskućnika pet godina, no većina beskućnika je u tom statusu tri godine (preko 50%).⁶⁷ Ipak, kada se razmatra udio beskućnika ovisno o godinama zadržavanja u tom statusu, pokazalo se da je najveći dio u tom statusu do godine dana (30,6%). Status beskućnika između četiri i deset godina je imalo 27,4% sudionika, jedanaest i dvadeset godina 12,4%, a 4% sudionika više od dvadeset godina živi u beskućništvu. Među onima koji su iz statusa

⁶³ Usp. Gojko BEŽOVAN, Stanovanje i stambena politika, u: Gojko BEŽOVAN (ur), *Socijalna politika Hrvatske*, Zagreb, 2019., 337-389.

⁶⁴ Usp. CERANEO, Stanovanje prvo / Housing First – Hrvatska, u: https://ceraneo.hr/cs_cause/stanovanje-prvo-housing-first-hrvatska/ (9. VIII. 2022.).

⁶⁵ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 39.

⁶⁶ Usp. Libby PERL – Erin BAGALMAN, Chronic Homelessness: Background, Research and Outcomes. Congressional Research Service, 2015., u: <https://www.fas.org/sgp/crs/misc/R44302.pdf> (25. VII. 2022.).

⁶⁷ Usp. Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA – Marijana KLETEČKI RADOVIĆ – Jelena OGRESTA, *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*, 40.

beskućnika ulazili i izlazili više puta, prosječno je trajanje beskućništva bilo šest godina, a raspon se kretao između jedne do osamnaest godina. Iz navedenog je razvidan problem prisutnosti dugotrajnog, odnosno kroničnog beskućništva u Hrvatskoj, što se može nazvati i ranije spomenutim »začaranim krugom« beskućništva. Istraživanja Šikić-Mićanović dodatno ukazuje i na spolne razlike u prosječnom trajanju beskućništva, pri čemu se žene u tom statusu zadržavaju oko 3,81 godine, a muškarci 6,78 godina.⁶⁸ Rezultati ovog istraživanja dodatno potvrđuju prisutnost i složenost problema kroničnog beskućništva u Hrvatskoj.

Zaključak

Pružanjem socijalne usluge smještaja za beskućnike u Hrvatskoj najvećim se dijelom bave organizacije civilnog društva te vjerske i humanitarne organizacije koje u koordinaciji s jedinicama lokalne samouprave na sebe preuzimaju obvezu skrbi za beskućnike. Dosadašnja malobrojna nacionalna istraživanja koja su se jednim dijelom bavila i pitanjem kvalitete usluga smještaja za beskućnike ukazala su na relativno visoko zadovoljstvo korisnika smještaja tom uslugom. Iako je sam pojam kvalitete usluga za beskućnike teško definirati jer među različitim pružateljima usluga postoje različiti kriteriji i prioriteti,⁶⁹ tako je i teško uspo-ređivati dobivene nalaze. Zadovoljstvo korisnika uslugom smještaja najčešće se odnosi na kvalitetu prostora i mogućnost boravaka u prostoru koji im osigurava »krov nad glavom« i podmiruje neke od osnovnih životnih potreba. Iako su unazad desetak godina učinjeni pomaci u osiguravanju smještajnih kapaciteta i podizanju razine kvalitete usluge smještaja za beskućnike, još uvijek ta socijalna usluga nije dostupna potencijalnim korisnicima na teritoriju cijele zemlje. Kao što je ranije navedeno, podaci o dostupnosti socijalnih usluga u Hrvatskoj ukazuju da je ta usluga dostupna tek u 17% jedinica lokalne samouprave, a samo 27% stručnjaka, predstavnika jedinica lokalne samouprave, koji rade na poslovima socijalne skrbi i stručnjaka koji rade u području pružanja socijalnih usluga smatra uslugu prenočišta/prihvatilišta potrebnom u zajednici.⁷⁰ Nadalje, izazovi su i u području standardizacije kvalitete pružanja usluge smještaja. Neki pružatelji usluga zbog skućenog prostora u kojem se nalazi prenočište/prihvatili-

⁶⁸ Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ, Homelessness and social exclusion in Croatia, 49-68; Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ, Beskućništvo u Hrvatskoj: Pregled rezultata kvalitativnog istraživanja, 29-41.

⁶⁹ Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ – Suzana SAKIĆ – Stephanie STELKO, Kvaliteta usluga za beskućnike, 246.

⁷⁰ Usp. Dragana KNEZIĆ – Ana OPAČIĆ, *Dostupnost socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj: Prva nacionalna studija o dostupnosti socijalnih usluga*, 16.

lište, ograničenih sredstava te zakonske nereguliranosti minimalnog standarda usluga za beskućnike, nisu u mogućnosti osigurati korisnicima dostojanstveno stanovanje (primjerice, sobe s manjim brojem kreveta) ili aktivnosti socijalnog uključivanja. Pritom ističu da usluga smještaja nije usluga »uklanjanja beskućnika s vidljivih prostora u gradovima«, već socijalno uključivanje, što podrazumijeva visoku kvalitetu usluga.⁷¹ Pod tim vidom nužno je standardizirati uslugu smještaja za beskućnike kako bi se podigla i ujednačila razina kvalitete stanovanja. Kvalitetna usluga trebala bi biti ona koja omogućuje dostojanstveno stanovanje, uvažavajući individualne potrebe korisnika (primjerice zdravstveno stanje ili dob), zadovoljavanje osnovnih životnih potreba beskućnika s naglaskom na dostupnost aktivnosti i usluge usmjerenih osnaživanju i poticanju socijalnog uključivanja.

Dobiveni nalazi o kvaliteti usluga prenoćišta/prihvatišta iz perspektive korisnika u ovom istraživanju popunili su prazninu u dijelu praćenja kvalitete usluga za beskućnike⁷² i omogućili uvid u ona područja koja se mogu unaprijediti, primjerice u području zdravstvene skrbi i organiziranju programa i aktivnosti usmjerenih jačanju vještina za socijalno uključivanje beskućnika (radno-okupacijske aktivnosti, aktivnosti slobodnog vremena i slično). Uslugu smještaja treba upotpuniti pružanjem sveobuhvatne stručne psihosocijalne podrške, podrške za radnu aktivaciju i organiziranja aktivnosti slobodnog vremena. Značajan aspekt unapređenja kvalitete usluga za beskućnike je i osiguravanje zdravstvene skrbi. U tom smislu bilo bi važno osigurati dostupnost besplatnih pregleda liječnika u lokalnoj zajednici beskućnicima koji nemaju zdravstveno osiguranje niti svog liječnika obiteljske medicine. Također, beskućnicima bi bilo važno omogućiti besplatne preventivne liječničke preglede i vitaminske pripravke kojima bi se utjecalo na razinu zdravlja i očuvanje psihofizičkih sposobnosti.

Uključivanje korisničke perspektive⁷³ omogućava pružateljima usluga usmjeriti se prema konkretnim i ciljanim potrebama korisnika. U tom kontekstu potrebna su i daljnja istraživanja na temu kvalitete skrbi za beskućnike koja bi obuhvatila i korisnike smještaja drugih oblika organiziranog stanovanja i s

⁷¹ Usp. Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ – Suzana SAKIĆ –Stephanie STELKO, Kvaliteta usluga za beskućnike, 233.

⁷² Usp. Nicholas PLEACE – Isabel BAPTISTA – Lars BENJAMINSEN – Volker BUSCH-GEERTSEMA, The Regulation and Quality of Homelessness Services: EOH Comparative Studies on Homelessness 9. Research Report, u: <https://www.feantsaresearch.org/en/comparative-studies/2020/02/25/comparative-studies-on-homelessness-number-9-2019?bcParent=763> (14. VII. 2022.).

⁷³ Usp. Darja ZAVIRŠEK – Petra VIDEMŠEK, Uključivanje korisnika usluga u istraživanje i poučavanje: ima li tome mjesta u istočnoeuropskom socijalnom radu, u: *Ljetopis socijalnog rada*, 16 (2009.) 2, 189-205.

drugih geografskih područja kako bi se dobio uvid u cjelovitiju sliku kvalitete pružanja usluge smještaja. Također, u cilju sustavnog praćenja kvalitete pružanja usluga potrebna je provedba i studija praćenja. Rezultati ovog istraživanja mogu biti poticaj ne samo pružateljima usluga smještaja nego i u širem kontekstu unapređenja pristupa i kreiranja učinkovitih politika prema problemu beskućništva. Budući da su fiskalni kapaciteti i prioriteti jedinica lokalnih samouprava u Hrvatskoj različiti, prenočišta/prihvatilišta i pučke kuhinje za beskućnike djeluju u svega dvanaest gradskih središta, iako postoje značajno veće potrebe. Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga trebao bi služiti kao osnova na kojoj se temelji kvaliteta smještaja, no važno je uzeti u obzir financijske mogućnosti pružatelja usluga. U tom smislu, kada je riječ o iznimno ranjivoj populaciji, nužna je značajno veća uključenost države u rješavanje problema beskućništva kako bi im bila pružena pravovremena, adekvatna i sustavna podrška. Kako bi se problem beskućništva regulirao na sustavnoj razini, jedan od prijedloga je donošenje nacionalne strategije za borbu protiv beskućništva resornog ministarstva koje se bavi područjem socijalne skrbi. Ono što ohrabruje je donošenje Lisabonske deklaracije za borbu protiv beskućništva, koju je u lipnju 2021. godine Hrvatska potpisala, a kojom su dogovoreni sljedeći ciljevi: 1) nitko ne smije spavati na ulici jer nema pristupačnog, sigurnog i primjerenog hitnog smještaja; 2) nitko ne smije živjeti u hitnom ili privremenom smještaju dulje nego što je potrebno da prijeđe u trajni smještaj; 3) nitko ne smije biti otpušten iz bilo koje ustanove (zatvora, bolnice, ustanove za skrb itd.), a da se toj osobi ne ponudi odgovarajući smještaj; 4) deložacije treba izbjegavati kad god je moguće, pri čemu nitko ne smije biti deložiran, a da se toj osobi ne ponudi odgovarajući smještaj u slučaju potrebe; 5) nitko ne smije biti diskriminiran jer je beskućnik.⁷⁴

Rezultati istraživanja kvalitete usluga za beskućnike iz korisničke perspektive pokazali su da je nužno ulagati u kvalitetu usluga smještaja i unapređivati postojeće, kao i ostale socijalne usluge, te pronalaziti mehanizme pomoći i podrške koji će spriječiti »začaran krug« beskućništva i isključivo oslanjanje korisnika na usluge smještaja u prihvatilištu/prenočištu. Pritom je problem stanovanja beskućnika nužno ugraditi u širi kontekst socijalne stambene politike i mjera kojima se povećava šansa za učinkovitu socijalnu integraciju.

⁷⁴ Na konferenciji pod nazivom Borba protiv beskućništva – prioritet naše socijalne Europe, koja se održala 21. lipnja 2021. godine u Lisabonu pokrenuta je Europska platforma za borbu protiv beskućništva prilikom čega je potpisana Lisabonska deklaracija o borbi protiv beskućništva. Hrvatska je jedna od potpisinica tog dokumenta. Usp. CERANEO, u: <http://ceraneo.hr/sudjelovanje-na-konferenciji-borba-protiv-beskućništva-prioritet-nase-socijalne-europe-lisabon-portugal/> (2. VII. 2022.).

Summary

QUALITY OF SERVICES FOR THE HOMELESS FROM THE PERSPECTIVE OF USERS OF SHELTERS AND OVER-NIGHT LODGINGS

Olja DRUŽIĆ LJUBOTINA

Social Work Study Centre
Faculty of Law, University of Zagreb
Nazorova 51, HR – 10 000 Zagreb
olja.druzic.ljubotina@pravo.hr

Marijana KLETEČKI RADOVIĆ

Social Work Study Centre
Faculty of Law, University of Zagreb
Nazorova 51, HR – 10 000 Zagreb
marijana.kletecki.radovic@pravo.hr

Jelena OGRESTA

Social Work Study Centre
Faculty of Law, University of Zagreb
Nazorova 51, HR – 10 000 Zagreb
jogresta@pravo.hr

The homeless are one of the most vulnerable and deprived groups in the Croatian society, which takes care of them through various forms of help and support. One of the more available forms of help to this vulnerable group are social services that aim at mitigating the consequences of living without a home, at satisfying the most basic needs of life, and at the integration of the homeless into the society. The past studies of quality of social services for the homeless are few and there is no systematic monitoring or evaluation of existing services. The most important social service for the homeless is the service of accommodation, which primarily refers to accommodation in shelters and over-night lodgings. In order to ensure the quality of service, there is a need to study how satisfied its users are with the service. Thus, the authors of this article carried out a study whose aim was to gain insight into the quality of services for the homeless in shelters and over-night lodgings from the perspective of users of these services. 24 users of shelters and over-night lodgings in the area of the City of Zagreb, Rijeka, and Split took part in this study. The data has been gathered by using the method of semi-structured interview, while the method of thematic analysis was used to analyse the data. The results suggest the general satisfaction with the service of accommodation among the homeless, although they point out the need for greater availability of certain services, such as basic health or psycho-social services within the frame of shelters and over-night lodgings. The users of the service of accommodation also pointed out the lack of continuity

in providing services within shelters and over-night lodgings, which is due to project financing difficulties. Namely, such services are often financed through projects and are, therefore, largely financially dependent on official approval of such projects. The participants in the study have voiced different opinions on the possibility of exiting the status of being a homeless person, whereby some believe that they will not stay long in that status, while others do not see a possibility of leaving behind shelters and over-night lodgings, due to the impossibility of finding accommodation on their own. The results of the study, therefore, also confirmed the existence of the problem of the vicious circle of homelessness. The results point out the importance of including the perspective of users – primarily of those who use the service of accommodation – in order to improve the social services for the homeless.

Keywords: *homelessness, quality of services, social services, accommodation for the homeless, perspective of users*