

Knjiga je kao i istraživanje pomno i pažljivo osmišljena. Vrijedan je doprinos istraživanju beskućništva u domaćoj znanosti jer dok vješto korespondira sa svjetskom produkcijom recentnih radova o beskućništvu u društveno-humanističkoj perspektivi, nenametljivo sugerira usporedno oslušivanje glasova »odozdo« koji se kroz cijeli tekst sučeljavaju s postojećim okvirima nesavršenih, neujednačenih i nejasnih socijalnih politika. Kvalitativan pristup i etnografsko istraživanje omogućilo je dubinske uvide u problematiku beskućništva, a angažirano primjenjiv pristup konstruktivnu studiju kakvih nedostaje u okviru društvenih i humanističkih znanosti u Hrvatskoj.

Dr. sc. **Melanija Belaj**
Institut za etnologiju i folkloristiku, Zagreb

Djelo otvara nekoliko novih i aktualizira postojeće znanstvene principe. Prvi princip koji knjiga obilato prati jest princip djelovanja utemeljenog na dokazima (engl. *evidence-based*), odnosno, povezano s time je pitanje primjenjivosti nalaza društvenih istraživanja. Dakle, autori knjige ne samo da istražuju, oni i na temelju istraživanja predlažu neka rješenja. Nadalje, u knjizi na beskućnike gledaju kao na eksperte – što i oni jesu – stručnjake u preživljavanju u nemogućim uvjetima, te im se tako daje glas. Time je i istraživanje zagovorno, ali i vraća dostojanstvo i ne osuđuje ovu skupinu koja je inače dosta stigmatizirana. Dakle, na neki način znanstveni diskurs koji se inače smatra superiornim (u mnogim modernim društvima znanstvenici imaju značajnu simboličku moć) povezuju s jednom marginalnom skupinom, te ih tako ojačavaju i njihovu temu »guraju« u javno polje s drugim društveno relevantnim temama.

Dr. sc. **Marica Marinović Golubić**
Fakultet hrvatskih studija, Odsjek za sociologiju

ISBN 978-953-8404-37-5
CIJENA: 22 €



Lynette Šikić-Mićanović, Paula Greiner, Matija Krizmanić:
KVALITATIVNI PRISTUP BESKUĆNIŠTVU

STUDIJE

STUDIJE

INSTITUT
DRUŠTVENIH ZNANOSTI
IVO PILAR

Lynette ŠIKIĆ-MIĆANOVIĆ
Paula GREINER
Matija KRIZMANIĆ

KVALITATIVNI PRISTUP BESKUĆNIŠTVU

Prema inkluzivnijim politikama
u Hrvatskoj



Obrok na Glavnom
željezničkom kolodvoru,
Zagreb

Autorica: Stephanie Stelko
(snimljeno 5. srpnja 2019.)



INSTITUT DRUŠTVENIH ZNANOSTI
IVO PILAR

INSTITUT DRUŠTVENIH ZNANOSTI IVO PILAR

Biblioteka **Studije**
— Knjiga 51 —

Lynette Šikić-Mičanović, Paula Greiner, Matija Krizmanić

KVALITATIVNI PRISTUP BESKUĆNIŠTVU
Prema inkluzivnijim politikama u Hrvatskoj

Biblioteka **Studije**
Knjiga 51

Lynette Šikić-Mićanović, Paula Greiner, Matija Krizmanić

KVALITATIVNI PRISTUP BESKUĆNIŠTVU
Prema inkluzivnijim politikama u Hrvatskoj

Nakladnik

Institut društvenih znanosti Ivo Pilar
Marulićev trg 19, Zagreb
www.pilar.hr

Za nakladnika

Prof. dr. sc. Željko Holjevac

Recenzentice

Dr. sc. Melanija Belaj
Dr. sc. Marica Marinović Golubić

Izvršna urednica

Mirjana Paić-Jurinić

Lektura

Jasenka Ružić

Korektura

Sandra Glavočić

Grafički urednik

Zlatko Rebernjak

Tisak

Tiskara Želina dd, prosinac 2025.

ISBN 978-953-8404-37-5

CIP zapis dostupan je u nacionalnom skupnom katalogu
knjižničnog sustava Bukinet
pod brojem 991005925958809366.

Knjiga je objavljena uz novčanu potporu
Ministarstva znanosti, obrazovanja i mladih Republike Hrvatske.

Copyright © Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, 2025.

Lynette Šikić-Mićanović
Paula Greiner
Matija Krizmanić

KVALITATIVNI PRISTUP BESKUĆNIŠTVU

Prema inkluzivnijim politikama
u Hrvatskoj

INSTITUT DRUŠTVENIH ZNANOSTI IVO PILAR
Zagreb, 2025.

Sadržaj

Predgovor

Zauzeto i inovativno istraživanje kao podloga za učinkovit i djelotvoran stambeni program (Gojko Bežovan) 7

UVOD 13

METODA 31

REGULACIJA, KRIMINALIZACIJA I PENALIZACIJA

BESKUĆNIŠTVA U HRVATSKOJ 45

Administracija i dokumenti – regulacija beskućništva u Hrvatskoj 49

Kriminalizacija beskućništva – skitnja i remećenje javnog reda i mira 55

Penalizacija i susreti s policijom 57

SOCIJALNA SKRB I USLUGE U BESKUĆNIŠTVU U HRVATSKOJ 65

Definiranje, brojenje i intersekcionalnost beskućništva 69

Evidencija i dokumentacija 72

Obavljanje i granice djelatnosti socijalne skrbi 73

Financiranje 76

Susreti sa socijalnim radnicima i drugim javnim službenicima 80

Izazovi zaposlenika u socijalnom sustavu i iskustva osoba u beskućništvu ... 83

Socijalne usluge – izazovi i kvaliteta 91

Kompleksne potrebe osoba u beskućništvu 113

BESKUĆNIŠTVO U PERSPEKTIVI ZDRAVLJA I PREŽIVLJAVANJA 125

Zdravstveno osiguranje i pristup zdravstvenim uslugama 129

Diskriminacija pri pristupu zdravstvenim uslugama 134

Problemi s fizičkim i mentalnim zdravljem kao put prema beskućništvu 135

Fizičko i mentalno zdravlje u beskućništvu 137

IZLAZI IZ BESKUĆNIŠTVA	157
Stanovanje	163
Institucionalizacija	174
Zaposlenje	183
ZAKLJUČNE NAPOMENE	187
PREPORUKE POLITIKAMA I PRAKSAMA U RADU S OSOBAMA U BESKUĆNIŠTVU	197
Literatura	215
Zahvale	231
Sažetak	233
Summary	237
O autorima	241

Zauzeto i inovativno istraživanje kao podloga za učinkovit i djelotvoran stambeni program

Društvene znanosti u Hrvatskoj, s iskustvom ideologizacije i izoliranosti od razvijenog svijeta u doba socijalizma, još uvijek teško stječu svoju relevantnost i legitimnost kao dionici koji imaju neupitan predmet istraživanja, koji tom predmetu pristupaju korištenjem odgovarajućeg teorijskog i metodološkog okvira, prikupljajući, analizirajući i interpretirajući relevantne društvene činjenice, proizvode nova znanja te zauzetim istraživačkim pristupom nude provediva rješenja socijalnih problema i time jačaju socijalnu koheziju i konkurentnosti gospodarstva.

Ova knjiga bavi se, naoko u našem društvu, sporednim problemom beskućništva koji je različito rasprostranjen i kasnije nego u drugim europskim zemljama prepoznat kao socijalni problem pa je time i interes istraživača za ovo područje manji. Međutim, stanovanje, u najširem smislu, opak (*wicked*) je problem, otporan na rješenja, tiče se gotovo svih naših društvenih slojeva, a istraživanja u tom kompleksnom području su rijetka.

Provedenom istraživanju glavni cilj bio je razumjeti emsku perspektivu beskućništva s nakanom uključivanja, podržavanja i pomoći ljudima s iskustvom beskućništva. U ostvarivanju ovog ambicioznog cilja autori analiziraju odnose među strukturama koje sačinjavaju društveni, politički i kulturni okvir beskućništva s djelovanjem te istražuju mogućnosti intervencija unutar sustava koji su proizvele dane strukture.

Primjereno rasprostranjenosti problema beskućništva i njegovoj kompleksnoj prirodi autori provode kvalitativno istraživanje njegujući etnografski pristup kao pogodan za rad s ranjivim populacijama. Etnografski pristup uključuje vrijeme za razvoj odnosa povjerenja i time olakšava pristup teško dostupnim, isključenim društvenim skupinama. Terenski rad, uz izvjesnu dinamiku, te aktivna uključenost relevantnih dionika pomažu u razumijevanju rizika, nastanka, dubine problema beskućnika kao i mogućih rješenja.

Problemom beskućništva država se već duže vrijeme »bavi« proizvođači nesvrhovito i neodgovorno zakonodavstvo, a pribjegavanje kriminalizaciji i penalizaciji beskućnika, bez preventivnih i socijalnih mjera, ocrtava bešćut-

nost državnog aparata. Nesvrhovita sustavna regulacija beskućništva javlja se kao ključno ograničene mogućnosti djelovanja (*agency*).

Centralizirani i uvelike deprofesionalizirani sustav socijalne skrbi, kao temeljni sustav socijalne države, još uvijek je rezidualnog karaktera, na njega se gleda kao na puki trošak i ne vide se razlozi potrebnih socijalnih ulaganja kako bi se dio korisnika usluga i naknada u tom sustavu mogao ponovo integrirati u društvo. Stručnim zaposlenicima u sustavu oduzima se pravo da javno govore o problemima s kojim su suočeni korisnici njihovih usluga! Sustav kasno prepoznaje beskućništvo i kompleksne rizike koji vode u beskućništvo. Nebriga države za mlade koji izlaze iz alternativnog sustava skrbi i rizici da postanu beskućnici dio su grijeha struktura. Različite organizacije civilnog društva javnosti otkrivaju probleme beskućništva i kroz, uglavnom, kratkotrajno financirane projekte ustrajno rade na socijalnoj integraciji tih skupina. Dio poduzetnijih organizacija civilnog društva prionuo je učenju, prilagodio je globalnu inovaciju *stanovanje prvo* našim socio-kulturnim i *policy* okolnostima te pokazao kako se predanim, aktivnim i stručnim pristupom korisnicima, osiguravajući im na početku intervencije pristojno stanovanje, beskućnici mogu uključiti u društvo. Ova intervencija podrazumijeva osnaživanje, osposobljavanje, obrazovanje i zapošljavanje beskućnika te time njihovo uključivanje u društvo. Time su na dobitku pojedinci, obitelji, zajednice i društvo u cjelini. Fragmentirani sustav socijalne skrbi, podijeljen između središnjih i gradskih vlasti, uglavnom ne prepoznaje ove primjere dobre prakse, ne izlazi im u susret i rijetko im nudi partnerstvo. Hrvatskim organizacijama civilnog društva onemogućeno je sudjelovanje u programiranju fondova EU-a pa tako ni ovi inovativni primjeri dobre prakse nemaju održivo financiranje. Razvoj prakse dobre lokalne socijalne vladavine (*governance*), kroz mrežu, suradnju i dijalog zauzetih lokalnih dionika, kao protuteža centraliziranom, nemarnom i fragmentiranom sustavu, izazov je kognitivne europeizacije naše socijalne politike.

Važno je istaknuti da je na kognitivnoj razini europski socijalni model utemeljen na priznavanju da socijalna pravednost može doprinijeti gospodarskoj učinkovitosti i napretku. U tom smislu, europske se elite slažu da je socijalna politika bitan čimbenik u promicanju gospodarskog prilagođavanja i nema suprotnosti između ekonomske kompetitivnosti i socijalne kohezije.

Istraživanje, uz bogatu kvalitativnu i inovativno prikupljenu evidenciju, ukazuje na važnost zdravstva i potrebnu suradnju sa zdravstvenim ustanovama, koja se teško ostvaruje. Više socijalnih problema, gdje je podijeljena odgovornost socijalnog i zdravstvenog sustava, pati od razvoja učinkovitih i djelotvornih intervencija zbog dominacije i nevoljkosti suradnje zdravstvenog sustava koji na ostale redovito gleda »svisoka«.

Vrijedan dio ovog istraživanja preporuke su različitim institucijama kako bi se bolje nosile s problemom beskućništva, od prevencije do mjera učinkovite socijalne integracije kroz razvoj socijalnog poduzetništva. Autori zagovaraju individualiziran i stručno kvalitetan pristup stručnjaka u socijalnim i zdravstvenim ustanovama te organizacijama civilnog društva. Predlažu se i mjere kojima bi se modernizirala stambena politika te pomoglo podstanarima, kao prototipu socijalno isključenih kućanstava, subvencijama najamnina i troškova stanovanja. Sve veći dio mladih i mladih obitelji s manjim приходima, koji ne mogu računati na obiteljsku pomoć, izložen je riziku dugotrajnog ili cjeloživotnog podstanarstva. Pogubni su učinci ovog, od politike neosvijestjenog i ignoriranog, rizika za društvo!

Hrvatska pripada krugu posttranzicijskih zemalja s najnižim ulaganjima države u stanovanje i stambene programe. Država je podupirala stjecanje stanova u vlasništvo putem POS programa te subvencioniranjem stambenih kredita. U ovim programima stanovi su kupovani i kako bi se uložio višak štednje, a ne primarno radi podmirivanja stambenih potreba. Time je stambeno tržište dodatno financijalizirano, a ovi programi, koji nikada nisu evaluirani, pridonijeli su rastu cijena stanova.

Zaduživanje stambenim kreditima postalo je novi socijalni rizik relativno nepoznat u iskustvima naših ranijih generacija. Zaduživanje kreditima u švicarskim francima, uz nezakonitu valutnu klauzulu i netransparentnu promjenu kamatnih stopa, proizvelo je jednu od najdramatičnijih socijalnih i gospodarskih kriza u Hrvatskoj u kojoj su stradali pripadnici mlađih srednjih slojeva. Time je narušen javni poredak Republike Hrvatske kao temeljna vrijednost suvremenih demokratskih sustava.¹ Mnoge su obitelji zbog nemogućnosti otplate stambenih kredita deložirane, postale su novi tip beskućnika, a potražnju prema njima banke u stranom vlasništvu prodale su agencijama za utjerivanje dugova. Sebična i neprosvijećena vlast – država nije, kao u drugim zemljama, kupila od kolonijalnih banaka potraživanja i stanove kućanstava koja nisu mogla otplaćivati stambene kredite i pretvorila ih u javno najamne stanove.

U Hrvatskoj su zanemariva ulaganja u socijalne i javno najamne stanove, a primjeri dobre prakse koji su došli i od filantropskih organizacija ne zaokupljaju pozornost medija pa tako nisu poznati u javnosti.

¹ Sudac Radovan Dobronić, koji je još 2013. donio presudu protiv osam hrvatskih banaka, zaključuje da su banke, vezano uz švicarske kredite, narušile javni poredak Republike Hrvatske, temeljnu vrijednost suvremenih demokratskih sustava. Usp. Dragan Đurić, *RADOVAN DOBRONIĆ: Presuda Ustavnog suda u korist hrvatskih građana zbog „švicarca“, vraća nadu u hrvatsko pravosuđe* (12. 2. 2021.), na: <https://www.nacional.hr/radovan-dobronic-presuda-ustavnog-suda-u-korist-hrvatskih-gradana-zbog-svicarca-vraca-nadu-u-hrvatsko-pravosuđe/> (22. 8. 2025.)

Kao partneri vladi koja stambenu politiku izrađuje »po skrivečki« javljaju se Svjetska banka i brojni inozemni konzulati koji nam prodaju uličnu razinu ekspertize (*street level*). Oni nam »istražuju« probleme stanovanja studenata, socijalno stanovanje, stambenu krizu u velikim gradovima i modele obrtnog stambenog fonda i prodaju nam neprovedive preporuke. Trebamo se pridružiti međunarodnim raspravama i glasno se zalagati za dekolonizaciju stambenih i urbanih istraživanja², kao i »ekspertiza« u drugim područjima razvoja. Vlada se boji eksperata narodne krvi i njihove promocije u javnosti kao protuteže nesposobnoj i nepoduzetnoj državnoj birokraciji.

Pod pritiskom javnosti i sve većih problema nepriustivosti stanovanja vlada se latila izrade i donijela Nacionalni plan stambene politike Republike Hrvatske do 2030. i Akcijski plan za njegovu provedbu za razdoblje 2025–2027. godine. Izrada je došla odozgo, bez stručnih i znanstvenih rasprava, i nije utemeljena na pokazateljima stambene krize. Zbrinjavanje ranjivih skupina ističe se kao jedan od prioriteta, a tek usput spominju se beskućnici. Akcijski plan ne spominje ove pojmove. U Nacionalnom planu vlada se neprofesionalno poziva na dokumente koje je financirala javnim novcem, koji nisu javno dostupni, a podloga su za reformu. O negativnim učincima stambene krize i mogućim rješenjima ne raspravljaju predstavnička tijela u gradovima, kao ni Sabor. Ne vide se ni civilne inicijative koje ovu temu stavljaju na dnevni red javnih rasprava. Nitko ne pita niti sluša one kojima su stanovi potrebni!

Ovakva knjiga može poslužiti kao udžbenik za izradu politike temeljene na dokazima (*evidence based policy*) koja ima nacionalnu i lokalnu dimenziju, a osim ciljane skupine beskućnika relevantna je za izradu i provedbu politika stambenog zbrinjavanja ostalih ranjivih skupina. Ovim je, kroz oblikovanje i preoblikovanje percepcija i stavova prema socijalnim problemima te načina kako se s njima uhvatiti u koštac, dan opipljiv doprinos kognitivnoj europeizaciji stambene i socijalne politike u Hrvatskoj.

Za našu akademsku zajednicu ovo je jako vrijedan primjer korištenja kvalitativne metodologije u istraživanju relevantnog socijalnog problema koji ima obilježja akcijskog istraživanja. Zasiurno će ovo biti važna literatura studentima u društvenim znanostima.

Knjiga je nastala kao rezultat međunarodnog znanstvenoistraživačkog projekta i nudi novu dimenziju poslanja javnim istraživačkim institutima u Hrvatskoj. Europska komisija drži da imamo prevelik broj javnih istraživačkih instituta, da bi ih trebalo objediniti te tako imati veći istraživački poten-

² TU Delft, International research seminar “Decolonizing Housing and Urban Research: Exploring North and Southern Perspectives”, 22. svibnja 2025.
<https://www.tudelft.nl/en/events/2025/bk/seminar-decolonizing-housing-and-urban-research-exploring-northern-and-southern-perspectives>. (13. 10. 2025.)

cija³. U vremenu sklapanja programskih ugovora s resornim ministarstvom pitanje je zašto našim institutima u sklopu tih ugovora ne bi bila definirana područja istraživanja s mjerljivim ishodima. Integracijom nekoliko javnih instituta imali bismo interdisciplinarne istraživačke skupine, primjerice za urbani razvoj i stanovanje, ruralni razvoj i poljoprivrednu politiku, mirovine i mirovinski sustav, konkurentno gospodarstvo, održivi razvoj, zdravstvo i zdravstvenu politiku itd. Ovakvim pristupom mogli bismo svrgnuti kolonijalni sustav istraživanja i »ekspertiza« koji su nam nametnuli vlada, Svjetska banka i drugi inozemni dionici.

Ovo je svjedočanstvo kako deideologizirane i u svijet uključene društvene znanosti, kao legitimni dionici, jačaju naše civilizacijske kompetencije da se uhvatimo u koštac s razvojnim izazovima.

Prof. dr. sc. Gojko Bežovan

³ https://commission.europa.eu/publications/2025-european-semester-country-specific-recommendations-commission-recommendations_en (11. 10. 2025.)

UVOD





Smještaj iza napuštene zgrade, Split

Autorica: Paula Greiner (snimljeno 10. veljače 2020.)

Ova je fotografija snimljena tijekom »walk along« intervjua projektnog tima s mladim ocem koji je posljednjih pet godina povremeno živio na ulici. Doveo nas je ovamo kako bi nam pokazao gdje povremeno spava ili dovodi svoju djevojku. Objasnio je da su neki od njegovih prijatelja, koji redovito koriste ovu vanjsku lokaciju za spavanje, ovdje čak uspjeli gledati televiziju jer su vješto proveli struju iz napuštene zgrade.

Ova knjiga temelji se na rezultatima međunarodnog projekta »Exploring Homelessness and Pathways to Social Inclusion: A Comparative Study of Contexts and Challenges in Swiss and Croatian Cities« (Istraživanje beskućništva i puteva do socijalne inkluzije: Komparativna studija konteksta i izazova u hrvatskim i švicarskim gradovima). Ovaj zajednički projekt financirale su Švicarska nacionalna zaklada za znanost i Hrvatska zaklada za znanost.¹ Opći cilj istraživanja bio je steći uvid u životne priče, iskustva i svakodnevne prakse osoba u beskućništvu te na temelju tog znanja pridonijeti formiranju učinkovitijih rješenja za njihove individualne izazove i društvene zapreke koji otežavaju izlazak iz beskućništva. Osim osoba s iskustvom beskućništva, ovaj je projekt uključivao stručnjake/inje i profesionalce iz različitih institucija i organizacija u Švicarskoj i Hrvatskoj.

Budući da smo provodili kvalitativno istraživanje, naša namjera bila je steći nove uvide unutar društvenih istraživanja o beskućništvu, i to boljim razumijevanjem utjecaja društvene isključenosti i njenih dimenzija na osobe koje proživljavaju beskućništvo u hrvatskim i švicarskim gradovima. Da bismo istražili višestruke društvene i kulturne kontekste, studija je osmišljena kao etnografsko istraživanje temeljeno na izravnom promatranju tijekom terenskog rada i utemeljeno na empirijskom istraživanju koje uključuje izravan kontakt s relevantnim ljudima i prostorima u četiri grada: Zagrebu, Splitu, Baselu i Bernu. U projektu je primijenjen komparativan pristup, koji beskućništvo shvaća kao društveni fenomen, odnosno kao manifestaciju siromaštva i isključenosti, koja poprima različite oblike ovisno o ekonomskim, političkim, legislativnim i društvenim faktorima u određenom društvenom sustavu i kontekstu.

Ova knjiga rezultat je projekta i kvalitativnog istraživanja, a usredotočuje se na preporuke politikama i praksama povezanim s beskućništvom u Hrvatskoj. Naši pristupi razvijeni su na temelju postojećih znanstvenih spoz-

¹ Projekt se vodio pod šifrom (No. IZHRZO_180631/1) i provodio se u razdoblju od 1. svibnja 2019. do 31. prosinca 2023. godine.

naja i promišljanja o beskućništvu te u okvirima lokalnog i nacionalnog konteksta. Za svoju srž ova knjiga, kao i istraživanje na kojem se temelji, uzima suvremeno razumijevanje društvene isključenosti kao paradigme i okvira na temelju kojeg interpretiramo istraživačke materijale te pomoću kojeg razumijevamo kompleksnost beskućništva u široj analitičkoj i društvenoj perspektivi.

BESKUĆNIŠTVO I DRUŠTVENA ISKLJUČENOST

Beskućništvo se danas umnogome shvaća kao dio socijalne isključenosti u Europi i često je povezano s individualnim potrebama za podrškom i negativnim životnim iskustvima te sa širim strukturnim čimbenicima, kao što su priroda sustava socijalne skrbi u državama članicama Europske unije, varijacije na tržištima rada i dostupnost priuštivog stanovanja (nav. u Busch-Geertsema i sur., 2010). Znanstvenici su ustvrdili da je društvena isključenost rezultat neuspjeha određenih sustava koji promiču građansko, ekonomsko, društveno i međuljudsko sudjelovanje u »mainstream« društvu, što dovodi do marginalizacije (Hodge i sur., 2002: 459). Stoga, umjesto da se sužava na devijantnost ili materijalno i financijsko siromaštvo, beskućništvo se sve više promatra kao komponenta, izraz ili manifestacija društvene isključenosti (Pleace, 1998; Edgar i sur., 2000; Edgar i Doherty, 2001; Kennedy i Fitzpatrick, 2001), kao proces kojim se pojedinci i grupe izoliraju od glavnih društvenih mehanizama koji osiguravaju društvene resurse (Room, 1992).

Primjena konceptualnog okvira društvene isključenosti daje nam mogućnost da se pomaknemo izvan materijalnih predodžbi o niskim prihodima do mnogo sofisticiranijeg pogleda koji uključuje nevidljivu, ali sveobuhvatnu mrežu nepovoljnog položaja i nedostatka mogućnosti koja šteti ljudima i zajednicama te vodi u vrlo koncentrirane i prečesto generacijske obrasce isključivanja (Council to Homeless Persons, 2010). Tako možemo analitički pristupiti različitim čimbenicima socijalne isključenosti uz beskućništvo i u njemu. Ti čimbenici mogu biti istodobni te presijecati se kod osoba koje doživljavaju beskućništvo i tada to iskustvo nazivamo »beskućništvom višestruke isključenosti«. Prema Manthorpeu i suradnicima (2015), rizici »beskućništva višestruke isključenosti« odražavaju moguće istodobne kombinacije čimbenika socijalne isključenosti osoba u beskućništvu, poput ovisnosti o drogama i/ili alkoholu; ozbiljne probleme s mentalnim zdravljem; iskustva obiteljskog nasilja; iskustvo prethodne »zbrinutosti« od lokalnih vlasti zbog nedostatka odgovarajuće roditeljske skrbi; iskustvo i povijest služenja zatvorske kazne; te sudjelovanje u »uličnoj kulturi« i »aktivnostima preživljavanja« kao što su seksualni rad, prosjačenje, ulično opijanje i ulično

dilanje droge. Također, primijećeno je kako posjedovanje krova nad glavom predstavlja »vrata kroz koja se povezujemo s našom neposrednom okolinom i društvom u cjelini«. Ono odražava društveni status, pripadnost zajednici, središte je okupljanja s prijateljima i obitelji te izravno utječe na opseg u kojem doživljavamo društvenu uključenost ili isključenost (Chisholm, 2001: 3). Prema Tosi (1996), važnost koju ima dom, kao simbolična i opipljiva reprezentacija »pripadanja« neizbježno čini beskućništvo najekstremnijim oblikom društvene isključenosti.

Društvena isključenost konceptualizira se kao višedimenzionalna, dinamična i relacijska (Atkinson, 1998; Room, 1999; Shucksmith i Chapman, 1999). Višedimenzionalna je zato što se pojedinac može isključiti iz različitih institucija, društvenih skupina, specifičnih pogodnosti ili čak određenih događaja. Štoviše, višedimenzionalni aspekt »socijalne isključenosti« ne odnosi se samo na promatranje niza dimenzija pojedinačno, nego i na poveznice među njima (Clert, 1999). Stoga je socijalna isključenost višedimenzionalan fenomen koji nije ograničen na materijalnu uskraćenost, iako je siromaštvo važna dimenzija isključenosti, nego također obuhvaća uskraćenost u društvenoj, ekonomskoj i političkoj sferi života. Društvena isključenost je dinamična jer je to proces koji je vrlo uvjetovan vremenom, mjestom i okolnostima. Ljudi su isključeni ne samo zato što su trenutačno bez posla ili prihoda, nego i jer je malo vjerojatno da se to promijeni u budućnosti. Društvena isključenost može se promatrati kao proces ili skup procesa, a ne kao statično stanje i, štoviše, kao skup procesa koji su uglavnom izvan kontrole pojedinca (Percy-Smith, 2000). Odražavajući međugeneracijsku prirodu, društvena isključenost može se odnositi i na generacije, tako da se odnosi i na budućnost isključenih osoba i na budućnost njihove djece (Atkinson, 1998: 14). Konačno, društvenu isključenost treba promatrati u kontekstu i smislu odnosa. To nije stanje pojedinaca u izolaciji, nego temeljni dio odnosa u koje su ugrađeni. Kao što Atkinson (1998: 13-14) tvrdi: »Isključivanje može doista biti svojstvo skupina pojedinaca, a ne pojedinca«. Grupe i pojedinci društveno su isključeni iz drugih grupa, odvojeni od drugih pojedinaca te isključeni iz društva u cjelini (Percy-Smith, 2000). Jednostavno, ne možemo prosuditi je li neka osoba društveno isključena promatrajući samo njezine pojedinačne okolnosti i uvjete u kojima živi. Stoga su fokus našeg istraživanja i ove knjige bili načini na koje ljudi pogođeni beskućništvom doživljavaju isključenost, tj. kroz neadekvatno sudjelovanje u društvu, nedostatak društvene integracije i nemoć (Room, 1995).

Očito, društvena isključenost odnosi se na lomljenje ili neispravno funkcioniranje temeljnih društvenih sustava koji bi trebali jamčiti društvenu integraciju pojedinca ili kućanstva. Slijedom toga, to implicira usredotočenost ne samo na »žrtve«, nego i na neuspjehe sustava (Shucksmith i Chapman,

1999: 230). Isključenost ljudi koji doživljavaju beskućništvo nije samo društvena; njoj se daje pravna snaga putem reguliranja, kriminalizacije i penalizacije njihovih aktivnosti u svakodnevnom preživljavanju kroz gradske, općinske i županijske pristupe upravljanju beskućništvom (nav. u Paradis, 2016). Također, važno je istražiti iskustva prostorne isključenosti jer neograničen pristup javnim mjestima važan je za one koji doživljavaju beskućništvo – to im omogućuje »bivanje, iskustvo pripadanja i mogućnost izlaska iz rubnih prostora« (Hodgetts i sur., 2008: 934). Drugim riječima, ljudi koji doživljavaju beskućništvo ne samo da *borave* u javnom prostoru poput ostatka »javnosti«, nego *žive* u tome prostoru, a po definiciji nemaju privatne prostore domova ni alternativu, nego biti i živjeti svoje živote u javnosti (Bergamaschi i sur., 2014: 2). Urbani prostori često se doživljavaju kao sve više podijeljeni i sve isključiviji (Hodgetts i sur., 2008: 932); uskratiti osobama u beskućništvu pristup takvim mjestima znači uskratiti im građanstvo i pozicionirati ih kao nečlanove javnosti (usp. Mitchell, 2003). Pojedine studije otkrile su sve veću kontrolu nad urbanim javnim prostorom, što dovodi do prostorne isključenosti u europskim gradovima (Doherty i sur., 2008; Busch-Geertsema, 2006). Prakse koje isključuju osobe u situaciji beskućništva s javnih mjesta u konačnici povećavaju materijalne poteškoće, nepovjerenje, nepoštovanje, stigmatu i rizik od bolesti (Hodgetts i sur., 2007).

Ukratko, koncept društvene isključenosti omogućio nam je da istražimo fenomen beskućništva primjenom višedimenzionalnog pristupa. Takav je pristup prvenstveno usmjeren na promatrani društveni okvir i društvene promjene, a manje na pojedinačne čimbenike zasebno, jer se društvena isključenost događa kroz specifičnosti lokalnih okolnosti, okvira politike i sustava socijalne skrbi te utječe na njih (Percy-Smith, 2000). Uz perspektivu društvene isključenosti i višedimenzionalnosti toga koncepta, a u skladu s kvalitativnim pristupom istraživanja koje smo proveli, bitno je kritički razmotriti kako beskućništvo situiramo i definiramo u iskustvu i okolnostima u kojima se nalaze sudionici/e našeg istraživanja, prvenstveno osobe u beskućništvu.

BESKUĆNIŠTVO I *ETHOS* TIPOLOGIJA

Gradovi su različito smješteni u europskoj gospodarskoj i društvenoj sferi; specifični obrasci lokalne uprave i socijalne države utječu na lokalne obrasce društvene isključenosti (Madanipour i sur., 1998: 9). U skladu s time, beskućništvo kao društveni fenomen i kao manifestacija društvene isključenosti poprima različite oblike, ovisno o ekonomskim, političkim, zakonodavnim i društvenim čimbenicima u određenom društvenom sustavu i kontekstu. Tako postojeća istraživanja pokazuju da bi opseg, priroda i uzroci

beskućništva u određenom nacionalnom kontekstu mogli biti pod znatnim utjecajem prevladavajuće definicije i konceptualizacije beskućništva, koja se obično primjenjuje u tom kontekstu (Busch-Geertsema i sur., 2010). Drugim riječima, definiranje beskućništva u određenom kontekstu odražava niz čimbenika koji oblikuju iskustvo beskućništva i društvene isključenosti te društvene odgovore na njih. Govoreći administrativnim jezikom i uzimajući u obzir službene evidencije osoba u beskućništvu, vrlo uska definicija koja se fokusira samo na najekstremnije oblike beskućništva i najsiromašnije osobe (osobe bez krova nad glavom i osobe u hitnom smještaju) gotovo će automatski dovesti do manje populacije beskućnika s većim udjelom osoba s ozbiljnim potrebama za podršku i s teškim životnim povijestima. Jasno, broj osoba u situaciji beskućništva ili percipiranih kao takve povećava se ako se koristi šira definicija, koja uključuje osobe bez kuće/stana i različite tipove kućanstava (uključujući obitelji) u privremenom smještaju. Istraživači zaključuju da je ograničena definicija beskućništva češća u zemljama s manje razvijenim strukturnim uvjetima, a šire definicije više se primjenjuju u zemljama s povoljnim strukturnim uvjetima (Busch-Geertsema i sur., 2010: 48). Način na koji razumijevamo i definiramo beskućništvo ključan je za postavljanje administrativne i socijalne infrastrukture kojom bi se kreirala kvalitetna socijalna politika i adekvatno osmislilo kako adresirati, odnosno odrediti beskućništvo.

U Europi se time bavila Europska federacija nacionalnih organizacija u radu s beskućnicima (FEANTSA), koja uključuje velik broj organizacija, stručnjaka/inja i znanstvenika/ica koji rade u području beskućništva kako bi osigurala djelovanje temeljeno na dokazima. ETHOS je europska tipologija beskućništva i stambene isključenosti koju je razvila FEANTSA (n. d.) kao način postizanja napretka u razumijevanju i mjerenju beskućništva u Europi te za pružanje zajedničkog »jezika« za transnacionalne rasprave o beskućništvu (v. Edgar, 2012). ETHOS klasificira životne situacije koje čine beskućništvo ili stambeno isključenje identificirajući četiri glavne konceptualne kategorije životnih situacija: 1) bez krova (bez zaklona bilo koje vrste, spavanje na ulici); 2) bez kuće/stana (s mjestom za spavanje, ali privremeno u ustanovama ili prihvatilištima); 3) nesigurno stanovanje (situacija u kojoj je moguća ozbiljna isključenost zbog nesigurnog najma, deložacije, nasilja u obitelji) i 4) neadekvatno stanovanje (u kamperima, ilegalnim kampovima, neprikladnim stanovima, u ekstremnoj prenapučenosti). U istraživanju smo se koristili ovom tipologijom da bismo poboljšali razumijevanje beskućništva u objema zemljama koje obuhvaća istraživanje i osigurali zajednički referentni okvir kompatibilan s europskom klasifikacijom beskućništva. U ovoj studiji uzimamo u obzir kontekste beskućništva i izazove te situacije isključivanja i uključivanja primjenjujući ETHOS definiciju

beskućništva i navedenu tipologiju, koja ima raspon od situacije bez krova nad glavom do neadekvatnih stambenih situacija (Edgar i sur., 2007; Edgar, 2012). Važno je napomenuti da službeni broj osoba u beskućništvu u Republici Hrvatskoj nije moguće precizno odrediti iz više razloga, npr.: potpun izostanak sustavne metodologije brojenja osoba u beskućništvu,² zapreke u pristupu socijalnim pravima, dinamične životne putanje osoba s iskustvom beskućništva itd.

HRVATSKI KONTEKST BESKUĆNIŠTVA

Posttranzicijske zemlje doživjele su značajne društveno-ekonomske i političke promjene tijekom kojih su ekonomske reforme i politička liberalizacija do neprepoznatljivosti transformirale institucijske strukture, uključujući socijalne usluge. Socijalna politika bila je dio ideologije socijalističkih zemalja; bila je integrirana u političke sustave i dio političke retorike. Unatoč tome, istraživači potvrđuju da je beskućništvo postojalo i u socijalističkom razdoblju, ali osobe bez krova nad glavom, bez posla ili skloništa tretirane su kao kriminalci pa se pokušavalo sakriti uvjete u kojima žive (bježeći, ako ništa drugo, u radničke domove ili bolnice) (Tosics i sur., 2002).

Mnoge prednosti (ili u nekim slučajevima »neostvarivi ideali«) koje smo uživali u socijalizmu (npr. puna zaposlenost, socijalna sigurnost, subvencije za hranu/stanove, besplatno zdravstvo, besplatno obrazovanje, jednakost spolova) izgubljene su ili transformirane nakon tranzicije. Kao što je vidljivo u svim tranzicijskim zemljama brzo su i izrazito porasle društvene nejednakosti (Bićanić i Franičević, 2005), što je povećalo društvene ranjivosti. Mnogi građani nisu bili spremni na te promjene koje su ugrozile njihovu sigurnost »od kolijevke pa do groba« i ozbiljno utjecale na njihovu dobrobit u posttranzicijskom razdoblju. Ukidanje sigurnosti zaposlenja i sigurnosti posjeda, eksplozija cijena komunalnih usluga, ukidanje radničkih domova i smanjenje broja bolničkih kreveta, između ostalog, potaknuli su rast broja osoba u situaciji beskućništva u većim gradovima Istočne i Srednje Europe (FEANTSA, 1999 nav. u UNCHS/Habitat, 2000: 5).

Prijelaznu fazu iz socijalističkog u tržišno gospodarstvo dodatno je zakomplicirao rat u Hrvatskoj (1991.–1995.), koji je imao razoran učinak na gospodarsko i društveno tkivo Hrvatske, a karakterizirali su ga hiperinflacija

² Svaka institucija, Hrvatski zavod za socijalni rad, Državni zavod za statistiku ili druge, ima svoje metodologije zbog čega je konačan i točan broj teško odrediti i temeljen isključivo prema registriranim osobama u beskućništvu. To je iznimno problematično jer i u našem istraživanju često susrećemo osobe koje izbjegavaju biti registrirane kao »beskućnik«, odnosno ne ostvaruju socijalne usluge predviđene za osobe u beskućništvu.

i pad proizvodnje, posebice industrijske, deprecijacija domaće valute, rastuće stope nezaposlenosti, više razine siromaštva i rast neformalne ekonomije (UNDP, 1997). Također, 1990-e su obilježene: padom bruto domaćeg proizvoda (BDP), porastom nezaposlenosti i nejednakosti, raširenom pojavom ranijeg umirovljenja i smanjenjem socijalne potrošnje (Puljiz, 2001). Time je »proizvedena« golema populacija siromašnih nezaposlenih osoba, raseljenih osoba i izbjeglica, koji su ovisili o rodbini, prijateljima, humanitarnim organizacijama i državi. Početkom 1990-ih u Hrvatskoj je bio izražen i nedostatak nevladinih organizacija koje bi mogle ublažiti te probleme.

Dostupno je vrlo malo podataka o društvenim nejednakostima koje su se pogoršavale te o siromaštvu i isključenosti, koji su se pojavili i prije i kao posljedica ovih promjena. Društvena statistika temeljena na anketama nije bila razvijena u Hrvatskoj u predtranzicijskom razdoblju jer se prikupljanje podataka o nejednakostima u socijalizmu smatralo nepotrebnim i kreatori politika uglavnom su tu statistiku ignorirali. U skladu s time, temi beskućništva gotovo da se nije pridavala medijska pozornost, a tijekom socijalizma svaki pokušaj dokumentiranja nejednakosti bio je skriven od javnosti (Šikić-Mićanović, 2013). Štoviše, nakon raspada socijalizma zemlje poput Hrvatske bile su doslovno nespremne za situaciju kakva je beskućništvo jer im je nedostajalo resursa i razumijevanja problematike. Sve u svemu, mnoge ranjive skupine, poput osoba u beskućništvu, ili nisu bile dovoljno obuhvaćene istraživanjem ili su bile premalene ili skrivene da bi bile uključene u velika istraživanja. Konkretno, znanje o prevalenciji i opsegu socijalne isključenosti među osobama u beskućništvu u Hrvatskoj vrlo je ograničeno i gotovo nijedno akademsko istraživanje nije se bavilo ovom temom prije 2010. Nadalje, do danas je dostupno vrlo malo podataka o dinamici beskućništva i isključenosti u Hrvatskoj, tj. o tome koliko dugo ljudi ostaju u beskućništvu/društveno isključeni i o rasponu njihovih iskustava tijekom epizoda beskućništva i procesa isključenosti. Među čimbenicima koji utječu na takvu situaciju, svakako je i taj da je isključenost noviji teorijski koncept te kao takva tek dolazi u središte pozornosti u hrvatskoj znanosti.

U uvjetima gospodarske tranzicije/recesije i visoke nezaposlenosti, političke agende koje su uglavnom usmjerene na financijske uštede često se pretvaraju u smanjenja socijalnih usluga za najugroženije. Reforme socijalne skrbi (Zakon o socijalnoj skrbi, NN 124/11, 152/14, 18/22, 71/23, 156/23, 61/25) znatno su otežale dileme pojedinaca i članova obitelji, koji ionako žive stresnim životom s nedostatnim sredstvima (Šikić-Mićanović, 2015) te nisu pružile odgovarajuću zaštitu većini ranjivih skupina. Istraživači su primijetili da reforme u sustavu socijalne pomoći i skrbi u Hrvatskoj nemaju jasnu agendu i češće odražavaju konfuziju politike i politizaciju (Dobrotić, 2016).

Suočena sa širokim spektrom društvenih problema i ograničenim državnim kapacitetom za njihovo rješavanje, sfera socijalne politike postala je visoko podijeljena posebnim interesima pa su se neke društvene skupine mogle mobilizirati i utjecati na javnu agendu i preraspodjelu društvenih resursa (npr. ratni veterani, umirovljenici), a problemi drugih (npr. nezaposleni i građani u riziku od siromaštva) jedva su ulazili u političku agendu i ostajali su uglavnom zanemareni (Dobrotić, 2016). To se može izjednačiti sa sve više stigmatizirajućim, diskriminirajućim i kaznenim pristupima pružanju socijalne skrbi, koji su sve češći u suvremenim neoliberalnim društvima (Bauman, 2005; Bourdieu, 1998).

Studije pokazuju da je beskućništvo u porastu u cijeloj Europi, s iznimkom Finske, te da je doseglo rekordne brojke gotovo u svim državama članicama Europske unije (Serme-Morin, 2017). Slično tome, kao novija članica EU-a, Hrvatska bilježi kontinuiran rast broja osoba u beskućništvu od svojeg priključenja 2013. godine, prema evidenciji prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike. Štoviše, osnivanje sve većeg broja prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike, posebice u posljednjem desetljeću svjedoči o njihovoj sve većoj brojnosti i ugroženosti (Družić Ljubotina i sur., 2016; Šikić-Mićanović, 2010); a ta praksa nastavila se i u ovom desetljeću. Prema procjenama Hrvatske mreže za beskućnike, u zemlji trenutačno ima više od 2000 beskućnika. Ukupan smještajni kapacitet je 450, a 14 prihvatilišta gotovo je uvijek popunjeno. Mreža procjenjuje da oko 500 ljudi živi na javnim površinama u velikim gradovima i u gradovima u kojima nema prenoćišta. Također, primjećuju da se taj broj znatno povećava ako se primjenjuje ETHOS tipologija. Naime, Mreža tada procjenjuje da u Hrvatskoj ima oko 10.000 ljudi u beskućništvu. Poteškoće u postizanju dogovora o tome kako kvantificirati njihov broj djelomično se mogu pripisati problemu o tome kako se beskućništvo definira, tj. koga smatramo »beskućnikom«.

Postoji i nekoliko strukturnih uzroka ranjivosti koji pridonose povećanju beskućništva u Hrvatskoj:

— Pravo na stanovanje nije izričito navedeno u Ustavu (NN 05/14), iako je to osnovno ljudsko pravo. Umjesto toga, Ustav propisuje da država mora osigurati pravo na pomoć nemoćnim, bespomoćnim i drugim osobama koje zbog nezaposlenosti ili nesposobnosti za rad ne mogu podmirivati svoje osnovne životne potrebe (čl. 57). Članci 35. i 62. odnose se na dostojanstven život i promicanje prava na dostojan život, ali ne spominju specifično stanovanje.

— Do 2011. godine osobe u situaciji beskućništva nisu imale pravni status niti je postojao zakon koji im je jamčio socijalnu uključenost. Relativno uska definicija od tada se pojavljuje u Zakonu o socijalnoj skrbi (ZSS), članak 15., stavak 14. (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25).

Zakonom o socijalnoj skrbi beskućnik je definiran kao 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. Uvođenje ove definicije iniciralo je nekoliko nevladinih, dobrotvornih i crkvenih organizacija koje pružaju usluge osobama u beskućništvu u različitim gradovima diljem Hrvatske. Prve su uvidjele da su te osobe u Republici Hrvatskoj često neprepoznate, a zatim i uskraćene za pravna, socijalna i zdravstvena prava. Svojim radom i aktivizmom rješavale su potencijalne probleme prije 2011. godine kao i nedostatak organizacijskih i kadrovskih kapaciteta za osobe koje doživljavaju beskućništvo.

— Ne postoje nacionalni programi stambenog zbrinjavanja za ranjive skupine poput osoba u beskućništvu.

— Ne postoje nacionalni preventivni programi, primjerice za one koji su bili pod državnom skrbi kao djeca, a koji su se našli u situaciji beskućništva kao odrasli ili nakon otpuštanja iz institucija, npr. iz bolnica ili zatvora.

CILJEVI (PRIMIENJENOG) ISTRAŽIVANJA

Jedan od glavnih ciljeva u ovom istraživanju bio je stvoriti novu i emsku perspektivu beskućništva. Točnije, željeli smo generirati teoriju utemeljenu na svakodnevicama sudionika i sudionica ovog istraživanja te na »glasovima« ljudi s iskustvom beskućništva, koji su predugo bili odsutni iz istraživanja. Glavni razlog za ovu knjigu jest objavljivanje prikupljenog vrijednog znanja o tome kako uključiti, podržati i pomoći ljudima koji se suočavaju s beskućništvom u svakodnevnom životu. Također, željeli smo proširiti opće razumijevanje o tome u kojoj su mjeri oni ranjivi na isključenost (npr. isključenost s tržišta rada, iz poslova, osposobljavanja i mogućnosti obrazovanja, iz socijalnih i zdravstvenih usluga, odgovarajuće prehrane, prijevoza, političkog sudjelovanja, građanskog sudjelovanja u društvenim i kulturnim organizacijama, iz društvenih kontakata, rekreacije i slobodnog vremena, prostora za potrošnju, javnih prostora itd.) te istražiti njihove strategije/taktike u tim izazovnim situacijama. Što se tiče ciljeva primijenjenog istraživanja mapirali smo različite vrste usluga za osobe koje doživljavaju beskućništvo (financijska/materijalna pomoć, hrana, obrazovanje/prekvalifikacija, izgledi za zapošljavanje, duhovno vodstvo) i tko te usluge pruža (država, lokalne vlasti, nevladine organizacije, socijalne usluge vjerskih organizacija, zajednice) kako bi se ustanovilo jesu li politike i usluge usmjerene na dubinu i širinu socijalne isključenosti koju doživljavaju ljudi u beskućništvu. Također, težili smo podizanju svijesti o različitim podskupinama osoba s iskustvom beskućništva (ETHOS definicija) kao potencijalno stigmatiziranoj,

marginaliziranoj populaciji. Drugi primijenjeni cilj bio je razraditi diferenciran krajolik strategija za društveno uključivanje osoba u situaciji beskućništva namijenjenih stručnjacima/kinjama u uslugama za osobe u beskućništvu, kao i za lokalne vlasti, nevladine organizacije, vjerske socijalne usluge, zajednice i državu. Naposljetku, cilj je dati preporuke za politike i znanje relevantno za nacionalne politike, strategije i preventivne programe kojima se nastoji adresirati ranjivost isključenih osoba koje doživljavaju beskućništvo, a posljedica svega navedenog je ova knjiga.

BESKUĆNIŠTVO KAO SITUACIJA, A NE KAO IDENTITET

Beskućništvo u ovome istraživanju razumijevamo kao razdoblje ili razdoblja u životu pojedinca (situacija), a ne kao definirajuću karakteristiku pojedinca (identitet). Iz tog razloga radije upotrebljavamo izraze kao što su osobe s iskustvom beskućništva jer to pomaže da se izbjegne stvaranje subjekta poput »beskućnice« ili »beskućnici«. Isto tako, izbjegavamo dehumanizirajuću zajedničku imenicu »beskućnik« jer ona pojedince određuje isključivo njihovim beskućništvom i učvršćuje negativne, ali i štetne stereotipe. Osim toga, ljude koji doživljavaju beskućništvo ne vidimo kao pasivne žrtve sila izvan njihove kontrole, nego kao ljude koji djeluju, koji akumuliraju ljudski, društveni, materijalni i financijski kapital, koji im omogućuje da prevladaju negativne učinke strukturnih čimbenika (Cloke i sur., 2010; McNaughton, 2008). Ova studija pokušava objasniti njihov osjećaj osobne slobode i otpora (Parker i Fopp, 2004) sugerirajući da ljudi koji doživljavaju beskućništvo nisu potpuno ograničeni strukturnim i institucijskim preprekama. Doista, djelovanje ljudi koji spavaju na ulici ograničeno je zbog pojačanog nadzora i regulacije javnog prostora u mnogim zemljama (vidi npr. Johnsen i sur., 2018), uključujući i Hrvatsku. Ukratko, osobe pogođene beskućništvom nisu samo pasivne žrtve »objektivnih« sila na djelu, nego često moraju birati između vrlo ograničenih opcija u teškim okolnostima, što znatno ograničava njihovu slobodu djelovanja. Ovo uokviruje pitanje beskućništva u terminima »agensa koji se bori sa skupom društvenih problema, a ne kao pojedinca zarobljenog u povijesti... [i s razumijevanjem ljudi] kao aktivnih sudionika i sudionica u iskustvu, pregovaranju i (re)kreaciji njihove osobne i društvene povijesti« (Tomas i Dittmar, 1995: 497).

Povezani s našim razumijevanjem iskustva beskućništva jesu također odnos i stvaranje značenja koje osobe s tim iskustvom ostvaruju sa svojom okolinom i prostorima u kojima žive, preživljavaju i osjećaju, osobito u kontekstu njihova shvaćanja doma. Dom se može definirati pomoću triju primarnih elemenata: kontrola prostora (Douglas, 2012), sigurnost/zaštita (Watson i Austerberry, 1986) i privatnost (Kusenbach, 2013). Kontrola nad

vlastitim prostorom, autonomija da činite ono što želite te osjećaj sigurnosti i zaštićenosti važni su psihosocijalni markeri koje ljudi koriste za uspostavljanje »doma« (Hiscock i sur., 2001; Kearns i sur., 2000). U nedostatku »doma«, pojedinci koji doživljavaju beskućništvo, osobito oni bez krova nad glavom, suočavaju se s različitim izazovima jer često nemaju kontrolu nad prostorom, sigurnost/zaštitu ni privatnost. Somerville (1992) prikladno tvrdi da beskućništvo »nije samo pitanje nedostatka skloništa ili mjesta bivanja, nedostatka krova nad glavom«, nego je to višedimenzionalan fenomen koji uključuje uskraćenost u nekoliko različitih dimenzija. Ono uključuje: fiziološke aspekte (nedostatak tjelesne ugone ili topline), emocionalne aspekte (nedostatak ljubavi ili radosti), teritorijalne aspekte (nedostatak privatnosti), ontološke aspekte (nedostatak ukorijenjenosti u svijet, anemiju) i duhovne (nedostatak nade, nedostatak svrhe). Važno je prepoznati ovaj višedimenzionalni karakter jer rješenja za beskućništvo ne mogu se realizirati samo pružanjem fizičkih struktura, nego je potrebno pozabaviti se i svim drugim krucijalnim dimenzijama.

Dosadašnja istraživanja pokazuju da su ljudi koji doživljavaju beskućništvo heterogena skupina s jedinstvenim iskustvima i različitim putovima do beskućništva i tijekom njega (Hecht i Coyle, 2001; Murphy i Tobin, 2011; Murphy i Eghaneyan, 2018; Novac i sur., 2002). Populacije bez smještaja jednako su raznolike kao i opća populacija te uključuju mnoge pojedince koji imaju vrlo specifične, složene potrebe – zbog razlika povezanih s njihovim spolom i dobi, (mentalnim) zdravljem, životnom poviješću, etničkom pripadnosti itd. Naše je istraživanje pokazalo da svaka osoba ima drugačiju priču i suočava se s drugačijim izazovima (koji su ukorijenjeni u osobnim problemima, traumama, nasilju i marginalizaciji), koje treba prevladati. Iako ljudi koji doživljavaju beskućništvo ne čine homogenu skupinu, neka zajednička obilježja često se mogu prepoznati. To su ponajprije: siromaštvo, nezaposlenost, problemi s fizičkim i mentalnim zdravljem, zloupotreba supstancija, nepovoljna iskustva u djetinjstvu, raspad obitelji i/ili stigmatizacija/diskriminacija.

KVALITATIVNA STUDIJA BESKUĆNIŠTVA

Naše istraživanje zamišljeno je holistički, i s obzirom na to da nas zanimaju sustavi odnosa, podrazumijevalo se ispitivanje ukupnog konteksta. Teorija prakse »drži zajedno sve tri strane (teorijskog) trokuta: da je društvo sustav, da je sustav snažno ograničavajući, a ipak da se sustav stvara i mijenja ljudskim djelovanjem i interakcijom« (Dirks i sur., 1994: 15). U okviru teorija prakse nalazimo pokušaj spajanja (društvene) strukture s djelovanjem te se pozornost u istraživanju usmjerava na odnose moći koji djeluju unutar druš-

tvenih sustava. Zbog toga smo se usmjerili na odnose među strukturama koje sačinjavaju društveni, politički i kulturni okvir beskućništva s djelovanjem i mogućnosti djelovanja unutar sustava sačinjenog od tih struktura. Taj sustav veza uključuje proširene odnose osoba u beskućništvu s drugim članovima društva, npr. proučavanje međuodnosa osoba u beskućništvu s ekonomijom, politikom, društvenošću, rodbinskim vezama, ritualima i aspektima roda i mobilnosti. U holističkoj tradiciji ništa nije isključeno, ni unaprijed ni tijekom istraživanja. Primjerice, postoji otvorenost za razumijevanje povijesti, globalnih utjecaja, za promatranje lokalnih dokumenata, medijskih prikaza i za pristupanje svim osobama koje su se tijekom terenskog rada susrele zato što se osobe s iskustvom beskućništva ne mogu proučavati izolirano.

Kvalitativno istraživanje utemeljeno na interpretativnoj paradigmi eksploratorne je naravi i potpuno odgovara općem cilju ovog istraživanja, tj. razumijevanju beskućništva. Takva istraživanja koriste se detaljnim informacijama iz relativno malih uzoraka kako bi se razumjeli ljudski životi i svjetovi (Miles i Huberman, 1994) otkrivajući značenja ljudskih iskustava o njihovu društvenom svijetu (Neuman, 2000). Kvalitativne metode istraživanja posebno su prikladne za ispitivanje nedovoljno istraženih dimenzija složenih fenomena (Patton, 2002) kao što je beskućništvo. Štoviše, posebno su prikladne za istraživanje osjetljivih tema (vidi Bowling, 2002; Carter i Henderson, 2005; Dickson-Swift i sur., 2009; Elam i Fenton, 2003) kao što je istraživanje beskućništva koje je inherentno nepredvidivo. Kvalitativne metode potiču pojedince da artikuliraju osobna iskustva, izbore, uvide i brige unutar šireg društvenog konteksta. Važno je da kvalitativno istraživanje nastoji shvatiti značenja koja pojedinci pridaju svom ponašanju, kao i društvene ili strukturalne procese kojima se takva značenja stvaraju, pojačavaju i reproduciraju (Rhodes i Coomber, 2010). U skladu s rečenim, Hoffman i Coffey (2008: 207) zaključuju da je kvalitativno istraživanje važan alat u razvoju socijalno pravednih politika i programa koji služe potrebima.

U ovoj studiji odabrali smo etnografski pristup jer su istraživanja pokazala da je ova vrsta pristupa posebno pogodna za rad s ranjivim populacijama. Etnografski pristup uključuje vrijeme za razvoj odnosa povjerenja (Cloke i sur., 2010) i može olakšati pristup teško dostupnim grupama (Hammersley i Atkinson, 2007). Etnografija nudi i veću dubinu razumijevanja; otkriva značenja koja ljudi pripisuju svojim životnim događajima, što smatraju važnim i kako shvaćaju svoj svijet. Također, bilježi kako se ljudi osjećaju u svojim situacijama te omogućuje istraživačima da iz prve ruke svjedoče kako se ti konteksti donose i pregovaraju u svakodnevnoj praksi. Etnografija je vrijedan alat jer ima sposobnost zabilježiti procese; povezati

ono što ljudi govore s onime što čine; i istražiti svakodnevna proživljena iskustva (Hoolachan, 2016). Ova studija stavlja značenja i iskustva sudionika/ca istraživanja u središte analize. Prema sudionicima/ama istraživanja postupa se kao sa stručnjacima/kinjama punim znanja koji/e aktivno izgrađuju vlastite identitete i društveni svijet. Usko se oslanjamo na ova iskustva iz prve ruke jer »bez glasova onih na koje utječe beskućništvo postoji rizik da će važna razumijevanja, ključna za razvoj učinkovitih rješenja za beskućništvo ostati zamagljena« (Norman i Pauly, 2013: 136). Shvaćamo da je detaljno ispitivanje proživljenih iskustava beskućništva ključno za veće razumijevanje i informiranje o učinkovitijim odgovorima na problem. Na sličan je način nekoliko studija ispitivalo iskustva beskućništva (na primjer, vidi Borchard, 2010; Glasser i Bridgman, 1999; Hodgetts i sur., 2008; Hodgetts i sur., 2012; Lancione, 2013; Liebow, 1993; Snow i Anderson, 1987; 1993; Williams, 2003). Glasser i Bridgman (1999) primjećuju da opisivanje iskustava beskućništva doprinosi našem razumijevanju problema i koristan je alat za zagovaranje rješenja.

S elementima kontrasta i usporedbe, ovo istraživanje uključuje terenski rad na više mjesta kako ga je definirao Marcus (1995): slijedite ljude, pratite »stvar«, metaforu, pratite zaplet, priču ili alegoriju, život ili biografiju ili pratite sukob. U našem terenskom radu sudjelovalo je nekoliko članova tima, a istraživanje se provodilo u dva hrvatska grada od svibnja 2019. do prosinca 2023. godine. To je podrazumijevalo dubinske susrete tijekom duljeg razdoblja na određenim lokacijama (kao što su dnevni centri/prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike ili »na ulici«) i ponovne posjete (Wulff, 2002). Zajedno s biografskim podacima, to je omogućilo dinamičnije razumijevanje beskućništva te pokazalo da ljudi koji su ga iskusili ulaze u beskućništvo i izlaze iz njega, u nekim slučajevima više puta.

Mnogo je pozornosti i razmišljanja pridano i utjecaju identiteta istraživača na terenskom radu i istraživačkim materijalima jer »sebstvo« etnografa utječe na svaki aspekt istraživačkog procesa, a osobito na rodni aspekt sebstva (Coffey, 1999: 6). Važno je, podsjeća nas Chacko (2004: 61), da priznati pozicioniranje kao kritični element u formuliranju, provedbi i izvješćivanju o terenskom radu može istraživača učiniti opreznijim prema odnosima moći i njihovu utjecaju na razmjenu i proizvodnju informacija i znanja.

Ova studija koristi interseksionalnu leću (Crenshaw, 1989) da bi istražila kako su iskustva socioekonomskog statusa, spola, dobi, etničke pripadnosti, pravnog statusa, religije/duhovnosti itd. te njihova sjecišta povezana s ranjivostima. Interseksionalnost je opisana kao interakcija među različitim kategorijama razlika u individualnim životima, društvenim praksama, institucionalnim aranžmanima i kulturnim ideologijama te ishodima tih interakcija u smislu moći (Davis, 2008). Budući da osobe u beskućništvu nisu

homogena kategorija (tj. potlačenost se ne doživljava na isti način), intersekcionalnost je prikladan koncept za suočavanje s »višestrukim« i »složenim« nejednakostima (Kocze i Popa, 2009). Objektiv intersekcionalnosti može razotkriti stvarnost u kojoj su životi i iskustva pojedinaca koji dolaze s različitih razina nepovoljnosti oblikovani ne samo jednom kategorijom razlika, npr. socioekonomskim statusom, nego i drugim društvenim kategorijama. Kada pojedinci pripadaju marginaliziranim skupinama, njihove prepreke i izazovi često su složeniji, a intersekcionalnost ne obuhvaća samo složenost njihovih života, nego i potencijalna rješenja njihovih višestrukih i važnih potreba (McCall, 2005). Relevantno je da se intersekcionalni projekt usredotočuje na iskustva subjekata čiji su glasovi ignorirani (Nash, 2008), a i skriveni. Intersekcionalna analiza također nudi mogućnost rješavanja višestrukih ranjivosti bez esencijalizacije ili podržavanja stigmatizacije skupina u višestruko nepovoljnom položaju.

○ KNJIZI

Nakon kratkog opisa metodološkog i analitičkog okvira ovoga istraživanja, ostatak ove knjige podijeljen je na četiri tematska poglavlja, koja razmatraju glavna područja javnih politika na području beskućništva, te na zaključak. Na kraju knjige su *Preporuke* namijenjene prvenstveno izrađivačima politika i pojedincima koji neposredno rade s osobama u beskućništvu, ali nadamo se i vjerujemo da će te preporuke biti od koristi i interesa široj javnosti. Prva tri poglavlja tematiziraju žarišta javnih politika u kojima su sudionici/e našeg istraživanja vidjeli/e mogućnost poboljšanja trenutnog stanja, a to su: *Regulacija, kriminalizacija i penalizacija, Socijalna skrb i usluge u beskućništvu* te *Beskućništvo u perspektivi zdravlja i preživljavanja*. Svako od tih poglavlja bavi se i regulativnim mehanizmima koji unutar svojih područja upravljaju životima osoba u beskućništvu i ograničavaju ih. Slijedi poglavlje *Izlazi iz beskućništva* u kojem donosimo prijedloge o kojima smo razgovarali sa sudionicima/ama istraživanja, kao održive i dugoročne strategije izlazaka iz beskućništva. Sva četiri poglavlja pisana su s puno žara i nadom da će biti zanimljiva ne samo znanstvenoj i stručnoj publici, nego i široj javnosti. U tome vidimo zagovarački potencijal javne znanosti i primijenjenih istraživanja. *Zaključak* ove knjige rezultate našeg istraživanja smješta u intelektualni obzor suvremenih studija beskućništva i društvene isključenosti te naznačuje mogućnosti i smjerove budućih istraživanja o ovoj temi. Ovom knjigom želimo znanstveno doprinijeti širem akademskom zanimanju za beskućništvo kao rastući sociokulturni fenomen u Hrvatskoj. Također, stručnim i angažirano-primijenjenim pristupom želimo doprinijeti razvoju odgovornih socijalnih politika, temeljenih na dokazima i koje su u skladu s gla-

sovima »odozdo« – prvenstveno ekspertnim glasovima osoba u beskućništvu na koje se socijalne politike odnose, te glasovima osoba u neposrednom i svakodnevnom radu s osobama u beskućništvu.

METODA





Ostaci nastambe u zagrebačkoj šikari, Zagreb

Autor: Filip Trbojević (snimljeno 9. lipnja 2021.)

Fotografija je snimljena tijekom »walk-along« intervjua s muškarcem u srednjim četrdesetima, koji je na ovom mjestu živio u šatoru devet mjeseci, prije otprilike deset godina. Ispričao je da je takav život bio težak, ali da nikada nije bio toliko psihički odmoran kao tada – bio je u prirodi, nije bilo buke, nije bilo gradske vreve i ptice su stalno cvrkutale. Čak je imao »kućne ljubimce« – zeca i ježa koji su ga »posjećivali« svaku večer, vrapca o kojem se brinuo nakon što je pao i bio ošamućen, te jednog štakora kojeg je znao hraniti.

Studija primjenjuje kombinaciju metoda unutar društveno konstruktivističke paradigme³ s naglaskom na etnografiji. Te metode uključuju: promatranje sa sudjelovanjem, bilješke, refleksivnost, biografske intervjuje i »walk-along« intervjuje, tj. intervjuje u hodu. Terenski rad u kojem je sudjelovalo nekoliko istraživača/ica i koji je trajao četiri i pol godine omogućio je prikupljanje mnogo kvalitativnih istraživačkih materijala. Kao rezultat toga istraživanja pojavio se širok raspon važnih pitanja, koja smo pokušali uobličiti u preporuke politika predstavljene u sljedećim poglavljima.

Terenski rad proveden je u dva grada: Zagrebu i Splitu (npr. u dnevnim centrima, tijekom rada s korisnicima na terenu, na željezničkim i autobusnim postajama, na tržnici, na trgovima, u napuštenim zgradama (buksama), parkovima, kafićima, prenočištima i prihvatilištima za beskućnike itd.).⁴ Tijekom promatranja sa sudjelovanjem istraživači promatraju što se događa, slušaju što se govori, promatraju reakcije i interakcije, postavljaju pitanja i općenito prikupljaju sve podatke koji bi mogli rasvijetliti istraživano pitanje (Hammersley i Atkinson, 2007). Drugim riječima, promatranje sa sudjelovanjem omogućuje istraživaču sudjelovati u svakodnevnom životu članova/ica

³ Društveni konstruktivizam tvrdi da značenje »konstruiraju« oni koji su uključeni u interakciju – značenje koje je oblikovano okvirima koje sudionici/e donose u svoje susrete (Goffman, 1959). Kao sociolog sredine 20. stoljeća Erving Goffman razvija pristup unutar društvenog konstruktivizma temeljen na analizi upravljanja i izvedbe socijalnih identiteta u različitim interakcijama. Kao i druge sociologe toga doba zanimalo ga je kako se održava društveni poredak kroz svakodnevne interakcije te kako istraživati svakodnevicu u odnosu prema društvenoj strukturi. Pod utjecajem simboličkog interakcionizma Goffmanov »dramaturški« pristup promatra društvene interakcije i djelovanja kroz nizove izvedbi u kojima pojedinci konstruiraju i predstavljaju sebe na temelju situacijskih očekivanja, slično glumcima na pozornici.

⁴ Iako je istraživanje provedeno sa sudionicima/ama koji/e su se nalazili u Zagrebu i Splitu, naši sugovornici/e često su imali relevantna iskustva i u drugim (manjim) gradovima Hrvatske, a ponekad su spominjali i neke gradove u inozemstvu. Te situacije naznačene su u tekstu, ali radi čuvanja anonimnosti, imena tih mjesta se ne iznose.

grupe i promatrati njihove akcije, ponašanje i jezik u njihovom prirodnom okruženju. Kroz socijalizaciju i spontane razgovore prikupljeno je bogatstvo informacija samo provođenjem vremena s ljudima koji doživljavaju beskućništvo. Mogli smo doznati kako razmišljaju i osjećaju, kako interpretiraju svoj svijet i, najvažnije, što im je važno. Ova razina angažmana – koja je trajala pedeset pet mjeseci i dalje – imala je za cilj zabilježiti svakodnevna iskustva ljudi koji doživljavaju beskućništvo kroz »bivanje ondje« i doživljavanje »njihovih svjetova« iz prve ruke (Agar, 1997; Gubrium i Holstein, 1997).

Volontiranje na mjestima koja pružaju usluge za beskućnike također je prakticiralo nekoliko istraživača/ica u ovoj studiji, što je na mnogo načina jamčilo redovit kontakt i uključivanje u svakodnevicu sudionika/ca istraživanja; također, bio je to dobar način razvijanja odnosa i povjerenja s našim sudionicima/ama istraživanja (kao i s pružateljima usluga). Osim toga, sudjelovanje u svakodnevici sudionika/ca istraživanja omogućilo je praćenje razvoja situacija u njihovim životima izvan provedenih intervjua, koji kao metoda bilježe samo trenutačne prilike do toga trenutka i u njemu. Studije su pokazale da koristi od značajnog i redovitog kontakta sa sudionicima/ama istraživanja tijekom obavljanja »običnih« volonterskih zadataka omogućuju istraživačima provoditi promatranja na način koji bi, da ih provodi »statičan« promatrač, bio neugodan i nametljiv (Watts, 2011: 310). Neke aktivnosti koje su nadilazile volontiranje uključivale su: posredništvo s policijom, zdravstvenim i pravnim službama; pružanje kontakata za profesionalnu pomoć; kao pisci iz sjene (engl. *ghost writers*); pristup piscima; pomoć pri pronalaženju poslova, stanovanja, odjeće, torbi, ručnika itd.

Kao dio terenskog rada, vođenje bilješki i refleksivnost važni su jer omogućavaju istraživačima da razmišljaju o svojim osjećajima i vrijednostima te potiču kritičko razmišljanje (Cowles, 1988; Drew, 1989; Lamb i Huttlinger, 1989; Yong, 2001). U etnografskom projektu ove vrste to je važna praksa za pružanje dodatnog konteksta i dubine pri prikupljanju podataka (Baxter i Eyles, 1997). Osim bilježaka o mjestima, praksama, ponašanju i razgovorima s terena (Mills i sur., 2010), naša emocionalna iskustva, kao i misli, pitanja i zabrinutosti također su zabilježeni u terenskim bilješkama (Emerson i sur., 2011). Bilješke su, u pravilu, uvijek vođene odmah nakon svakog terenskog susreta kada je iskustvo još bilo »svježe«.

Jedan od načina prikupljanja podataka kojima se rasvjetljuje i produbljuje razumijevanje iskustava sudionika/ca istraživanja bili su biografski polustrukturirani intervjui. Takvi su intervjui odabrani jer pružaju najbolji mogući pristup istraživanju značenja i perspektiva o temama koje su podzastupljene. Oni također omogućavaju prikupljanje perspektiva i iskustava ljudi njihovim vlastitim riječima, što potiče pojavljivanje neočekivanih tema te zadržava usredotočenost na pitanja od teorijskog i praktičnog interesa

(Miles i Huberman, 1994; van Manen, 1977). Opisan kao idealan instrument za eksploratorno i deskriptivno istraživanje osjetljivih ili složenih problematika (Alston i Bowles, 2003: 106) polustrukturirani intervju ima i tu prednost da dopušta spontanost i fleksibilnost, a istovremeno omogućava sustavno prikupljanje podataka te određenu razinu standardizacije.

Metoda biografskih intervjua (životne priče) nije imala namjeru nametati previše unaprijed stvorenih ideja u intervju. Svi intervjui započeli su pozivom sudionicima/ama istraživanja da ispričaju svoju životnu priču i odgovore na pitanja o tome kako ili što ih je dovelo do njihovih trenutačnih situacija (beskućništva). To je omogućilo da slobodno govore o svom životu bez prekida i previše nametnutih činjenica. Drugim riječima, naše prvo uvodno pitanje poticalo je ljude da ispričaju svoju priču; mogli su govoriti o trenutačnom stanju, ali također o svojoj prošlosti i budućnosti. Za Maya (1993), to je način istraživanja istine otkrivanjem onoga što su ljudi zapravo radili i što se dogodilo, umjesto onoga što stručnjaci misle da su radili ili što misle da im se dogodilo. Chamberlayne i suradnici (2000) tvrde da su biografski intervjui bogat izvor informacija iz povijesne, suvremene, socijalne, političke i individualne (djelatne) perspektive. Biografski stil istraživanja također je koristan kada se pokušava povezati osobno s društvenim i strukturnim (Giddens, 1984). Kao istraživačka metoda omogućuje uvid u iskustva ljudi s beskućništvom (okidači i okolnosti) i načine na koje osobe koje su preživjele ili doživljavaju beskućništvo same vide svoj život i kako ga narativno slažu. Njihova objašnjenja i interpretacije događaja i procesa pružaju vitalne informacije o tome kako percipiraju svoju situaciju i ono što im se događa. Životne priče korisne su i za razumijevanje izbora koje ljudi donose s obzirom na ograničenja i pretpostavke postavljene na njihove živote (Chamberlayne i sur., 2000).

Za ostatak intervjua korišteni su protokoli (vodiči) kako bi se ispunila svrha istraživanja te dopustilo da kazivači/ce govore o problemima koji su im važni (Rubin i Rubin, 1995). Nadalje, svaki istraživač/ica produbljavao/la je odgovore kazivača/ica i poticao/la ih na slobodno kazivanje te dijeljenje iskustva s beskućništvom svojim riječima. U svakom slučaju, zamišljen je otvoren pristup kako bi se omogućilo i potaknulo pojavljivanje pitanja tijekom čitavog intervjua (Okely, 1998). Važno je napomenuti da su dubinski biografski intervjui korišteni da se stvori perspektiva o životnom iskustvu u beskućništvu na način na koji to neka strukturiranija metoda ne bi mogla zahvatiti. Drugim riječima, ova knjiga ne generalizira iskustva šire populacije, nego dubinski istražuje problematiku u nadi da će se unaprijediti promišljanja o životu u beskućništvu te o njegovu ukupnom utjecaju na druge dijelove života (npr. korištenje usluga, mogućnosti zaposlenja, pravni status, društveni odnosi, zdravstveno stanje i dobrobit).

Također, proveli smo drugi krug intervjua s nekoliko istih sudionika/ca istraživanja koji su bili dostupni i voljni sudjelovati i nakon razdoblja od najmanje šest mjeseci.⁵ To je bilo vrlo vrijedno jer longitudinalno biografsko istraživanje omogućuje višestruke konstrukcije biografija istovremenim mapiranjem promjena u drugim važnim domenama iskustva (uključujući npr. osobne, socijalne, radne, zdravstvene, stambene, pravne i obiteljske okolnosti). Četrdeset četiri osobe sudjelovale su u prvom krugu intervjua, a sedamnaest osoba u drugome krugu. Važno je napomenuti da veličina uzorka (44) ne teži reprezentativnosti, nego tome da se čuju marginalizirani glasovi (Creswell, 2009) i odražava naglasak studije na dubini prije negoli širini, te na dokumentiranju raspona iskustava radije nego na njihovoj distribuciji (Bernard, 1994; Geertz, 1973). Tematske cjeline u prvome krugu intervjua uključivale su: njihovu priču, trenutačnu situaciju, život prije i pogled u budućnost; tipičan dan; zabrinutost; teškoće, prijetnje, prepreke; pozitivna iskustva; pomoć/podršku; brigu o sebi; društvene kontakte/reakcije; i planove za budućnost. Teme u drugome krugu uključivale su: važne promjene povezane s njihovom životnom situacijom od posljednjeg intervjua, stambenu situaciju, svakodnevni život i bolest COVID-19; otvorena pitanja; osjećaj pripadanja/nepripadanja; socijalnu uključenost i puteve iz beskućništva. Proveden je i treći krug intervjua s dva sudionika istraživanja, koji su bili nestrukturiranog tipa i pratili su daljnje promjene i razvoj događaja u njihovim životima. Intervjui su snimani i doslovno transkribirani da bi se povećala vjerodostojnost i pouzdanost rezultata te kako bi citati bili autentični.

Nakon prvog intervjua svakog sudionika slijedio je pripremljeni upitnik koji je sadržavao pitanja o demografskim podacima sudionika/ca, informacije o obitelji, radnom iskustvu i druge opće podatke. Istraživanje je koristilo spomenute upitnike i terenske bilješke svakog istraživača/ice da bi se dobio osnovni profil svakog sudionika i svake sudionice za potrebe konzultiranja istraživača/ice o sudioniku/ci unutar tima, tijekom intervjua, analize podataka i pisanja rezultata.

»Walk-along« intervjui (intervjui u hodu) također su provedeni s pet osoba u Zagrebu. Fleksibilna priroda takvih intervjua omogućuje istraživačima da prenesu dio moći ili utjecaja na sudionike/ce u terenskom radu, pozivajući ih da izaberu rutu hodanja ili postave tempo (Gulin Zrnić i Škrbić Alempijević 2019; Hall i sur. 2009; Ross i sur. 2009). Neka istraživanja su

⁵ Također, treba spomenuti da nije uvijek bilo moguće provesti intervjue drugog kruga jer su ljudi u situaciji beskućništva mobilna skupina. Oni se često kreću u različitim kategorijama beskućništva (npr. institucije kao zatvori, bolnice, komune itd., nesiguran/neadekvatan smještaj) na različitim lokacijama ili traže bolje životne prilike negdje drugdje. Osim gubitka kontakta/mobitela, (moguća) smrt bila je još jedan razlog neprovođenja intervjua u drugom krugu.

pokazala da istraživači/ce ne trebaju previše kontrolirati intervjuje i da trebaju davati što manje smjernica (Kusenbach, 2003: 465). Nastojali smo provesti »walk-along« intervjuje vođene od strane sudionika i sudionica, u kojima su oni mogli slobodno birati rute i tempo te odlučiti žele li putem razgovarati s drugima, kao i imati mogućnost povlačenja i/ili odmora. Poticali smo sudionike/ce istraživanja da nam pokažu svoje svakodnevne rutine i iskustva ili važna mjesta i poznate kontekste. Naša istraživačka pitanja odnosila su se na značenja mjesta u njihovu svakodnevnom životnom iskustvu, rutinske prakse i iskustva, osjećaje pripadnosti/nepripadnosti, sigurna i opasna mjesta, tipične dane, najljepši/najteži dio svakog dana i sezonske razlike. Ti intervjui snimljeni su i transkribirani riječ po riječ kako bi se zajamčila autentičnost. Karte putovanja također su dokumentirane, kao i bilješke s terena.

Mape životnih događaja (engl. *route maps*) pružile su dodatan izvor informacija o svakom sudioniku/ici istraživanja pokazujući njihovo kretanje u različitim razdobljima njihovih života, obično počevši od rođenja i prateći njihov životni put u odrasloj dobi. Te mape također su dokumentirale ključna obilježja njihovih putanja u različite tipove beskućništva, kroz i iz njih, kao i glavne događaje i promjene u njihovim životima. Na primjer, ključna obilježja uključivala su: obiteljske situacije/raspad, obrazovanje/osposobljavanje, zaposlenje (u inozemstvu), gubitak posla, korištenje supstancija, odnose, roditeljstvo, smrt bliske osobe, (mentalne) zdravstvene probleme, institucionalizaciju itd. Kako bismo stekli uvid u »subjektivno iskustvo osobne promjene« (Thomson i sur., 2002: 337), dokumentirani su i kritični trenuci ili prekretnice. Za analitičke svrhe mape životnih događaja bile su korisne i pružale su sveobuhvatan pregled njihovih života i putanja. Budući da ljudi rijetko prepričavaju događaje iz svojeg života kronološkim redom, već često skaču iz jednog razdoblja na drugo, to je bio vrlo praktičan način mapiranja njihovih biografskih podataka. Nakon svakog kruga intervjuja ili ako bismo doznali dodatne informacije na terenu, mape životnih događaja su ažurirane.

Na holistički način također smo bili zainteresirani za razgovore sa stručnjacima/kinjama i praktičarima/kama s područja usluga za beskućnike. Iako su protokoli za intervjuje bili individualno prilagođeni, ovisno o području stručnosti sudionika/ca, postojale su neke zajedničke teme, npr. njihove definicije i razumijevanje beskućništva i socijalne uključenosti u Hrvatskoj, kao i njihove preporuke za poboljšanje usluga za osobe s iskustvom beskućništva. Intervjui sa stručnjacima/kinjama (22) uključivali su: socijalne radnike/ce (CZSS, prihvatilišta, udruge, bolnice), policiju, volontere/ke, predstavnike/ce udruga, medicinske stručnjake/kinje, predstavnike/ce religijske zajednice, Ured pučke pravobraniteljice, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (MROSP, nekadašnje Ministarstvo za demo-

grafiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku). Ukupno su provedena 22 takva intervjua sa stručnjacima/kinjama.

Prednost korištenja višestrukih metoda i izvora podataka (od promatranja sa sudjelovanjem, terenskih bilješki, refleksivnosti, longitudinalnih biografskih intervjua, mapa životnih događaja, intervjua u hodu i intervjua sa stručnjacima/kinjama) ili triangulacije jest u mogućnosti sveobuhvatnog razumijevanja fenomena (Patton, 1999). Na primjer, informacije prikupljene u interakcijama na terenu tijekom vremena i tijekom promatranja sa sudjelovanjem često su se izravno podudarale sa sadržajem polustrukturiranih intervjua. S druge strane, triangulacija može korisno identificirati anomalije ili potencijalne nedostatke u prikupljanju i analizi podataka.

ETIČKA RAZMATRANJA

Cilj istraživanja bio je provesti dostojanstveno istraživanje s osobama koje doživljavaju beskućništvo, koje nije eksploatacijsko, uzimajući u obzir etičke složenosti i dileme u svim fazama istraživačkog procesa (Cassell i Jacobs, 1987; Cloke i sur., 2000). Suočavanje s unaprijed stvorenim stereotipima i predrasudama, kao i mogućnost donošenja moralnih sudova, rješavali su se u timu tijekom provedbe cijelog projekta. Kako bi se riješila mnoga pitanja vezana uz povjerenje, privatnost i povjerljivost korištene su odgovarajuće i pažljivo dizajnirane metode kako bi se smanjili rizični učinci za sudionike/ce. Budući da je ovo pretežno bio rad s marginaliziranim populacijama, neka relevantna pitanja uključivala su: informirani pristanak, minimalni rizik, korištenje poticaja, balansiranje poštovanja privatnosti s dobrobiti sudionika/ca, korištenje i zloupotrebu podataka (vidi Koller i sur., 2012). Svakom sudioniku/ici istraživanja dana su jasna, jednostavna objašnjenja o predviđenom istraživanju koja su sažimala svrhu i prirodu projekta (informacijski list s kontaktnim podacima) i njihova prava kao sudionika/ca istraživanja (na anonimnost/povjerljivost, postavljanje pitanja itd.). Njima je također osiguran darovni bon u skromnom iznosu, kao naknada za utrošeno vrijeme i sudjelovanje u istraživanju.

Svi sudionici/e su prije svakog intervjua dobili/e letak s informacijama o naravi te sadržaju istraživanja te etičke smjernice o privatnosti, anonimnosti i povjerljivosti. Na letku su bile sljedeće informacije: *Opće informacije o projektu* (ciljevi, partneri i financijeri); *Tko će provoditi istraživanje?* (zajednički istraživački projekt sa švicarskim istraživačkim timom, glavni istraživači); *Svrha istraživanja* (razumjeti svakodnevne živote ljudi koji doživljavaju beskućništvo i socijalnu isključenost iz njihove perspektive); *Što je uključeno?* (promatranje sa sudjelovanjem, terenske bilješke, »walk-along« intervjui, upitnici, intervjui (snimanje intervjua); *Pitanja* (teme vezane za

iskustva poput puta prema, kroz i (ako postoji) izvan beskućništva, životne povijesti, dnevne rutine, socijalni odnosi, poteškoće, izvori podrške, planovi itd.); *Što će se dogoditi s prikupljenim podacima?* (oni su za članove/ice istraživačkog tima za znanstvene svrhe); *Tko će imati pristup tim podacima?* (samo članovi/ice istraživačkog tima); *Pravo na sudjelovanje tijekom istraživanja* (ovo je opcionalno, uključujući autorizaciju transkripata i interpretaciju/širenje rezultata istraživanja); *Pitanja privatnosti* (imena i bilo koji drugi identifikatori u istraživačkim materijalima bit će uklonjeni/anonimizirani); *Što ako promijenim mišljenje?* (dobrovoljno sudjelovanje bez ikakvih negativnih posljedica ili potrebe za objašnjenjem); *Naknada* (darovni bonovi); *Objavljivanje rezultata istraživanja* (u znanstvenim časopisima i knjigama te za donositelje odluka u javnim politikama); *Rizici* (dijeljenje osobnih ili povjerljivih informacija slučajno ili nelagoda tijekom istraživanja); *Etičko odobrenje*; *Kontakt*; i *Što ako nešto ode po zlu?* (kontakt).

Nakon što su ispitanici/e letak pažljivo pročitali/e i pojasnio im se, nadali smo se da su u potpunosti svjesni/e svojih prava u vezi s pristankom i privatnošću. Iako treba napomenuti da smo, zbog etnografskog i nepredvidivog karaktera ovog istraživanja, bili svjesni potrebe za kontinuiranim pristankom tijekom cijelog projekta. Kao jedan način za umirivanje sudionika/ca i upravljanje ovim osjetljivim pitanjima sudionici/e su mogli zatražiti kopiju transkripta na pregled radi provjere točnosti, ispravljanja pogrešaka ili netočnosti ili ako su željeli izostaviti određene dijelove intervjua. To je vrijedilo i za znanstvene članke koji su napisani kao dio širenja rezultata ovog projekta. Na primjer, ako su članci opsežno navodili izjave određenog sudionika/ca istraživanja tražili smo autorizaciju od te osobe kad god je to bilo moguće.

Zabrinutost u vezi s anonimnosti, privatnosti i povjerljivosti također je ključna u istraživanju s ljudima koji doživljavaju beskućništvo, jer pripadnike skrivenih i marginaliziranih populacija često obilježavaju stigmatizacija ili nezakonito ponašanje. Liamputtong (2007) smatra da je prikrivanje identiteta sudionika/ca posebno važno ako se istražuju pojedinci iz ranjivih skupina jer se sprječava da ih se nastavlja marginalizirati ili stigmatizirati. Umjesto pravih imena upotrijebljeni su pseudonimi, a u nekim osjetljivim slučajevima i po dva pseudonima za istu osobu. Međutim, to nije uvijek prikrilo identitet pojedinaca ako dodatno nisu uklonjene ili izmijenjene identifikacijske informacije, a to su npr. nazivi bolesti, mjesta, imena ulica/lokacija, vjersko/kulturno podrijetlo, zanimanje, imena rođaka, važni životni događaji itd. Obveza da se osigura povjerljivost provedena je tako da se bilo koji istraživački materijali (npr. snimke, transkripti, terenske bilješke, mape životnih događaja itd.) ne dijele izvan istraživačkih timova bez dopuštenja.

Sloboda izbora lokacija (koje nisu bile neprijateljske ili pod nadzorom) i vremena za održavanje intervjua samo su neki primjeri slobodnog i informiranog pristanka koji su primijenjeni u ovoj studiji. Sudionici/e su mogli/e preskočiti neka pitanja u intervjuu ili ga prekinuti ako se nisu osjećali/e ugodno. Da bi se uravnotežili odnosi moći, razmatrani su i problemi pozicionalnosti (npr. status istraživača/ice i privilegirane pozicije) te priznavanje sudionika/ca kao stvaratelja znanja. Kako bi se smanjio jaz između istraživača/ica i sudionika/ca, studija je osobe koje doživljavaju beskućništvo uključivala u različite faze istraživanja, kao što su prikupljanje podataka, analiza i diseminacija.

Osim anonimnih ocjenjivača/ica iz Švicarske nacionalne zaklade za znanost te Hrvatske zaklade za znanost, ovo je istraživanje odobrilo Etičko povjerenstvo Instituta društvenih znanosti Ivo Pilar.

ANALIZA

Transkripti intervjua analizirani su primjenom tematske analize, koja je prikladna za istraživački problem zbog svog potencijala u isticanju sličnosti i razlika unutar podataka, u generiranju neočekivanih uvida, u uvažavanju društvenih interpretacija podataka i zbog sklonosti za informiranje razvojne politike (Braun i Clarke, 2006: 97). Tematska analiza također je korištena za usmjeravanje istraživanja, zato što se subjektivno usredotočuje na ljudsko iskustvo i jer točnije te sveobuhvatnije predstavlja priče i iskustva koja su iznijeli sudionici/e istraživanja (Guest i sur., 2012: 16). Zbog toga je analiza bila tematska i induktivna, uključujući pomno čitanje transkripata intervjua, bilježenje središnjih koncepata, ključnih novonastalih tema, obrazaca i varijacija. Takav induktivni pristup omogućio je da teme proizađu iz podataka, umjesto nametanja pristupa «odozgo prema dolje» u kojem su teme prethodno određene i tražene iz podataka.

Slijedeći Braunovu i Clarkeovu (2006) analizu u šest faza, da bismo identificirali teme i predstavili naše rezultate u prvoj fazi smo se upoznali s materijalima istraživanja čitajući svaki intervju nekoliko puta i bilježeći originalne ideje. U drugoj fazi, generirali smo početne kodove, sustavno kodirajući zanimljiva obilježja u cijelom skupu podataka, prikupljajući relevantne podatke za svaki kod. Treća faza sastojala se od pretraživanja i grupiranja kodova u potencijalne teme. U četvrtoj fazi, teme su pregledane tako da se provjeravao njihov međudodnos u relaciji s kodovima (razina 1) i cijelim skupom podataka (razina 2), generirajući tako tematsku »kartu« analize. U petoj fazi definirali smo i imenovali teme da bismo precizirali specifičnosti svake od njih. U šestoj fazi, izradili smo izvještaj koji je uključivao konačnu analizu izabranih ulomaka podataka (v. Braun i Clarke, 2006: 87). Ova ana-

litička metoda omogućila je izdvajanje obrazaca, novonastalih tema, međusobno povezanih tema i značenja, te je uključivala odabir citata iz izvornih podataka koji potvrđuju analizu (Braun i Clarke, 2006; Creswell, 2009). Ukratko, ova je analiza uključivala pažljivo iščitavanje i evaluaciju materijala istraživanja da bi se izdvojile zajedničke teme i razlikovale priče sudionika/ca u nastojanju da se omogući razumijevanje fenomena iz njihove pozicije.

Za predstavljanje rezultata koriste se naše interpretacije istraživačkog materijala zajedno s doslovnim citatima sudionika/ca. Preporuke politika koje su proizašle iz ovog istraživanja prezentirane su na radionici u Zagrebu za stručnjake/inje i praktičare/ke u rujnu 2023. godine. Pozivi su poslani stručnjacima/kinjama i praktičarima/kama koji/e su prethodno sudjelovali/e u intervjuima za ovo istraživanje, kao i drugima uključenima u pružanje usluga za osobe s iskustvom beskućništva. Radionica je bila nezamjenjiva prilika za konzultacije i suradnju sa stručnjacima/kinjama i praktičarima/kama o važnoj temi koja je dosljedno zanemarivana u javnim politikama. Nakon radionice poslali smo naše preporuke politika sudionicima/ama radionice i drugima koji su bili pozvani, ali nisu mogli prisustvovati. Nakon pregleda korisno su revidirali i poboljšali neke od ovih preporuka kako bi poboljšali njihovu primjenjivost i izvedivost. Konačna verzija ovih preporuka za promjene politika i praksi uvrštena je u ovu knjigu.

OGRANIČENJA

U ovom eksploratorom istraživanju naši su nalazi nužno ograničeni te našem uzorku ne možemo pripisati reprezentativnost, kao što ne možemo generalizirati naše nalaze. Međutim, ova životna iskustva pružaju izniman (detaljne) uvide i povećavaju naše razumijevanje života ljudi koji doživljavaju beskućništvo. Ovo istraživanje također postavlja nova pitanja i započinje nove perspektive za potencijalno vrijedno istraživanje o važnim društvenim pitanjima koja su neizbježno povezana s beskućništvom. Stoga, smatramo da su naš pristup i metodologija omogućili novi prostor za detaljnija i rigoroznija istraživanja, ali unatoč tome prepoznamo i važna ograničenja našeg uzorkovanja.

Drugo ograničenje vezano je za longitudinalnu prirodu istraživanja. Budući da su populacije osoba s iskustvom beskućništva uglavnom mobilna skupina bez stalnih adresa, praćenje nekih sudionika/ca istraživanja bilo je prilično izazovno. To je posebno bio slučaj u Splitu, u kojem je bilo teže pratiti njihovu lokaciju (jer ne živimo ondje), čak i kada smo tražili pomoć lokalnih pružatelja/ica usluga. Općenito, osobe s iskustvom beskućništva obično ne ostaju na jednoj lokaciji dulje vrijeme. Često brojevi njihovih mo-

bilnih telefona više nisu bili u upotrebi ili, na primjer, ako bi se preselili u komune, nisu ih više mogli koristiti. U nekim slučajevima, znali smo da sudionici/e planiraju otići u inozemstvo zbog posla i više nisu bili dostupni/e za drugi krug intervjua.

UZORAK

Biografski intervjui provedeni su u Zagrebu i Splitu i obuhvatili su ukupno 44 osobe. Ukupno je provedeno 44 intervjua u prvom krugu i 17 u drugom. Dvije osobe sudjelovale su u trećem krugu intervjua. Također, proveli smo pet «walk-along» intervjua u Zagrebu; jedan od tih sudionika nije sudjelovao ni u jednom od gore navedenih intervjua, nego samo u »walk-along« intervjuu. Ukupno je zabilježeno 4.547 minuta (75,78 sati) intervjua (iz svih krugova intervjua i »walk-along« intervjua). Ove digitalne snimke naknadno su transkribirane riječ po riječ, što je ekvivalent za otprilike 577.000 riječi. U etnografskom projektu ove vrste mnogo je više ljudi bilo uključeno u naš terenski rad i postali su dio naših terenskih bilješki, ali nisu ovdje navedeni. Osim toga, povremeno su i druge osobe (npr. partneri, prijatelji, braća i sestre) bile prisutne tijekom biografskih intervjua, ali ti pojedinci nisu ovdje ubrojani iako su pridonijeli istraživačkom materijalu. Rekrutiranje sudionika/ca istraživanja u početku je bilo dogovoreno preko prenoćišta/prihvatišta za beskućnike u kojima su oni bili smješteni, ali kako je projekt napredovao susretali smo više osoba bez krova nad glavom (koje žive na ulici), koje su postale veći dio našeg uzorka. Osobito u Zagrebu, rekrutiranje je ponekad ostvareno preko nevladinih organizacija, poput dnevnih centara koji nude usluge osobama koje doživljavaju beskućništvo, ili preko organizacija koje rade na terenu.

Reflektirajući procjene omjera muškaraca i žena (75:25)⁶ koji doživljavaju beskućništvo, za ovu studiju intervjuirali smo 35 muškaraca i 9 žena. Žene su bile u dobi između 26 i 65 godina (u vrijeme prvog intervjua) i njihova prosječna dob bila je 48,6 godina. Muškarci su bili u dobi između 25 i 78 godina (u vrijeme prvog intervjua) i njihova prosječna dob bila je 49,6 godina. Većina žena (5) su samice, tri su razvedene, a jedna je udovica. Pritom je bitno napomenuti da žene u beskućništvu, čak i kada su samice (neudane), mogu biti i često jesu u nekom obliku intimnog odnosa. Slično, većina muškaraca su samci (25), osam je razvedenih, a dvojica su udovci. Pet žena imalo je između jednog djeteta i šestero djece, a trinaest muškaraca imalo je između jednog djeteta i četvero djece. Tri žene završile su osnovnu

⁶ Prema podacima Hrvatske mreže za beskućništvo (HMB), procjenjuje se da je omjer muškaraca i žena s iskustvom beskućništva u Hrvatskoj 75 : 25. <https://beskucnici.info/usluge-beskucnicima-u-rh/> (Pristup 9. 10. 2024.)

školu, a šest srednju školu (jedna od tih žena nije završila svoje tercijarno obrazovanje). U usporedbi s njima, jedan muškarac nije završio osnovno-školsko obrazovanje, dvojica su završila osnovnu školu, a većina (31) ih je završila srednju školu (trojica od tih muškaraca nisu uspjela završiti svoje tercijarno obrazovanje). Jedan od naših istraživačkih sudionika uspješno je završio svoje tercijarno obrazovanje i stekao dvije diplome. Četiri muškarca nisu imala osobne iskaznice (OI), dok jedanaest osoba nije imalo zdravstveno osiguranje (jedna žena i deset muškaraca). Većina (36) je rođena u Hrvatskoj, ali osmero je rođeno u inozemstvu (šest u BiH, a ostalo dvoje u Makedoniji i Njemačkoj). Većina sudionika/ca istraživanja su Hrvati/ce (39), dva sudionika izjavila su da su Bošnjaci, dva su se izjasnila kao Srbi, a jedan sudionik je rekao kako nema nacionalnost jer nema državljanstvo nijedne države. Što se tiče religije, sve žene su rekle da su katolkinje (8), osim jedne koja se izjašnjava kao kršćanka bez religijske afilijacije. Većina muškaraca također je izjavila da su katolici (20). Ostatak se kategorizirao kao nereligiozni (8), ateisti (3), pravoslavci (2) i ostali (2). Kada smo pitali o radnom iskustvu, žene su navodile razdoblja rada manje od jedne godine do trideset godina s prosjekom 11,2 godine. U usporedbi s njima, 34 muškarca prijavila su radno iskustvo između manje od jedne godine i 21 godine (jedan je izjavio da nema radno iskustvo). Osam muškaraca imalo je do jedne godine radnog iskustva, četiri su imala između 2 i 5 godina, devet između 6 i 10 godina, pet između 11 i 15 godina te sedam između 17 i 21 godine radnog iskustva. Jedan sudionik navodi radno iskustvo, ali nije precizno kazao koliko je godina bio zaposlen. Treba napomenuti kako s terena znamo da su neki od tih ljudi radili znatan period, ali taj rad nije kategoriziran kao formalno radno iskustvo, posebno ako su radili u inozemstvu.⁷ Što se tiče izvora prihoda, četiri žene su izjavile da ih nemaju, tri su kazale da se oslanjaju na socijalne naknade, a jedna žena prima starosnu mirovinu. Tri žene su rekle da su uključene u neki oblik rada u sivoj ekonomiji. Osamnaest muškaraca u ovom uzorku primatelji su socijalnih naknada, a jedan prima mirovinu. Četiri su spomenula da nemaju izvore prihoda, dok su četiri muškarca rekla da se oslanjaju na pomoć obitelji i prijatelja. Devet osoba

⁷ Zanimljivo, u uzorku sudionika našeg istraživanja ta je pojava češća kod muškaraca nego kod žena. Najdojmljiviji primjer toga jest muškarac koji formalno ima 6–7 mjeseci radnoga staža, ali 33 godine radnog iskustva u inozemstvu, koje mu se ne priznaje jer nije uplaćivao mirovinsko osiguranje. Jedan sudionik je naveo da ima 10 godina radnog iskustva, a poslije kako u taj period ubraja i dijelove radnog iskustva koje nije dio njegova radnog staža, što otežava procjenu perioda formalnog zaposlenja u odnosu prema cjelokupnom radnom iskustvu. Različite kombinacije formalnog i neformalnog rada sveukupno otežavaju određivanje radnoga iskustva naspram radnoga staža, te je u pojedinim slučajevima potrebno triangulacijom različitih izvora podataka doći do toga koliko je tko i što radio.

posebno je spomenulo da su radili u sivoj ekonomiji, a njih osam spomenulo je izvore prihoda od rada bez specifikacije je li taj rad u formalnoj ili neformalnoj ekonomiji. Iskustvo beskućništva i neimaštine nije statično te je bitno spomenuti kako su se izvori prihoda mijenjali tijekom našeg longitudinalnog istraživanja. Ovo je prikaz informacija u prvome krugu intervjua, no te su se situacije često mijenjale.

Karakteristike	Ukupno (N=44)	Muško (N=35)	Žensko (N=9)
Dob (u godinama)			
Prosjek		50	49
Raspon		(25-78)	(26-65)
Mjesto rođenja			
Hrvatska	36	28	8
Bivša Jugoslavija ⁸	7	7	-
Drugdje	1	-	1
Bračno stanje			
Oženjen/udana	-	-	-
Izvanbračni život	-	-	-
Rastavljen/a	11	8	3
Udovac/ica	3	2	1
Samac/ica	30	25	5
Stupanj obrazovanja			
Osnovna škola (cijela ili dio)	6	3	3
Srednja škola	37	31	6
Završen fakultet	1	1	-
Dokumenti			
Osobna iskaznica	40	31	9
Zdravstveno	33	25	8
Religija			
Katoličanstvo	28	20	8
Pravoslavlstvo	2	2	-
Nereligioznost	8	8	-
Ateizam	3	3	-
Drugo	3	2	1

Tablica 1 — Glavne demografske karakteristike uzorka istraživanja

⁸ Pod kategorijom »bivša Jugoslavija« misli se na sudionike koji su se rodili izvan samostalne Republike Hrvatske.

REGULACIJA, KRIMINALIZACIJA
I PENALIZACIJA
BESKUĆNIŠTVA U HRVATSKOJ





Osoba na klupi na glavnom željezničkom kolodvoru, Zagreb

Autorica: Paula Greiner (snimljeno 31. kolovoza 2020.)

Ova fotografija ilustrira kako su aktivnosti poput odmora ili spavanja, koje obično obavljamo u privatnosti vlastitog doma, nemoguće za ljude koji su na ulici. U Hrvatskoj se takve aktivnosti u javnom prostoru kažnjavaju, što nerazmjerno pogađa osobe bez smještaja, koje nemaju alternative. Umjesto da rješavaju krizu beskućništva, kaznene mjere samo produbljuju siromaštvo i otežavaju izlazak iz situacije beskućništva.

Osobe koje doživljavaju sve oblike beskućništva izrazito su ranjiva skupina te često doživljavaju brojna kršenja različitih temeljnih ljudskih prava – od prava na stanovanje, preko prava na rad do prava na zdravlje i život bez nasilja, da navedemo samo neka. Ta su prava propisana brojnim međunarodnim dokumentima koje je, između ostalih, potpisala i ratificirala Republika Hrvatska, kao što su: UN-ova Opća deklaracija o ljudskim pravima (Ujedinjeni narodi, 1948), Povelja Europske unije o temeljnim pravima (2016/C 202/2) i Lisabonska deklaracija o europskoj platformi za borbu protiv beskućništva (2021).⁹ Tim dokumentima možemo dodati i Povelju o pravima osoba u beskućništvu. Izradile su je nevladine organizacije, a opisuju ljudska prava koja se odnose specifično na prava osoba u situaciji beskućništva.¹⁰ Beskućništvo u Hrvatskoj nije protuzakonito jer ne postoji izrijekom propisana zabrana života u beskućništvu, međutim, preživljavanje osoba koje doživljavaju beskućništvo u javnome prostoru jest. Iako beskućništvo, kao ekstreman oblik siromaštva i socijalne isključenosti, nije kriminalizirano, nego prepoznato kao socijalni problem (Družić Ljubotina i sur., 2016), načini na koje osobe u beskućništvu mogu preživjeti, pogotovo u javnom prostoru, promatraju se kao društvena devijacija te je ono penalizirano, odnosno kriminalizirano (Jones, 2013; O’Grady i sur., 2011). Ipak, iskustvo beskućništva i preživljavanje, pogotovo na ulici, iziskuje svakodnevno i cjelodnevno boravljenje i korištenje javnog prostora te uzrokuje niz izazova i problema koji su vezani za različite zakonske okvire i penalizacijske mjere čime se neposredno krše temeljna ljudska prava. Zbog razumijevanja konteksta i specifičnih situacija, ovo poglavlje donosi pregled hrvatskog konteksta regulacije beskućništva, analizu kriminalizacije, problema s doku-

⁹ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/hr/ip_21_3044/IP_21_3044_HR.pdf (pristup 1. 10. 2024.)

¹⁰ <https://www.feantsa.org/en/campaign/2022/12/01/homeless-bill-of-rights?bcParent=419> (pristup 1. 10. 2024.)

mentacijom te problema s administracijom i penalizaciju kroz susrete s policijom.

Kriminalizacija i penalizacija beskućništva rijetko su prepoznati izazovi osoba u beskućništvu, stoga se o njima i rijetko pisalo u hrvatskom kontekstu. Iako se povremeno spominju i naziru u provedenim istraživanjima (Družić Ljubotina i sur., 2016, Šikić-Mićanović i Greiner, 2024) ili su indirektno tematizirani kroz prizmu praksi prisilnih mobilnosti (Marinović Golubić i sur., 2023), ne postoji sustavna analiza iskustva beskućništva u sprezi s regulacijom javnih prostora i kroz prizmu problema kriminalizacije te penalizacije, kao primjerice u stranoj literaturi (Evangelista, 2019; Jones, 2013; Kiely i Swirak, 2022; O'Grady i sur., 2011). Pritom, regulacija, kriminalizacija i penalizacija beskućništva u ovom poglavlju definiraju se uz osvrt na lokalni postsocijalistički i posttranzicijski kontekst Hrvatske. Ovo poglavlje analitički razdvaja ta tri srodna i isprepletena procesa tako što u prvome dijelu poglavlja donosi pregled systemske regulacije beskućništva. Nakon toga analiziraju se iskustvo i okvir kriminalizacije beskućništva, a poglavlje završava presijecanjem regulacije i kriminalizacije kroz penalizaciju iz perspektive osoba u beskućništvu te njihovim iskustvom s policijom kao glavnim akterom ovih triju procesa.

Regulacija beskućništva u ovome poglavlju označava načine na koje se osobe koje ga doživljavaju razumiju, odnosno kako se postavljaju prema pravosudnom sustavu i policijskoj praksi, ili drugim riječima – prema društvenoj kontroli (Johnsen i sur., 2018). U regulaciju beskućništva tako spada način na koji osoba ulazi u beskućništvo i ostaje u njemu, prvenstveno u nedostatku adrese stanovanja (prebivališta), bez mogućnosti dobivanja osobnih dokumenata, pristupa administraciji i pravnoj pomoći. To je systemska dimenzija regulacije u kojoj osobe u beskućništvu kroz pravni i administrativni okvir doživljavaju socijalnu isključenost te nemaju pristup građanskim pravima. Systemska dimenzija regulacije beskućništva glavna je odrednica ograničenih mogućnosti djelovanja (engl. *constrained agency*) jer brisanjem građanskih prava i sloboda, onemogućavanjem pristupa upravnim i administrativnim procesima te pravnoj pomoći sužava njihov djelokrug. Druga dimenzija regulacije beskućništva jest ona na terenu te na kraju poglavlja – susreti s policijom, najbolje i neposredno pokazuju iskustvo regulacije penalizacije i kriminalizacije beskućništva iz njihove perspektive. Ta iskustva, nažalost, nisu samo ograničena na policiju, no prenose ono što se dogodi kada se zakoni prenesu u praksu na terenu.

Kriminalizacija beskućništva odnosi se na provedbu zakona i praksi radi ograničavanja djelovanja, aktivnosti i kretanja osoba koje doživljavaju beskućništvo uz prijetnju novčanom kaznom ili kaznom zatvora (Jones, 2013). Kriminalizacija beskućništva tako se nadograđuje na koncept regulacije be-

skućništva te diskurzivno obuhvaća i odnosi se na zakone kojima se propisuju kazne za aktivnosti koje osobe u beskućništvu rade da bi preživjele – u prvom redu za provođenje dana u javnom prostoru i prosjačenje te, u nedostatku dokumenata, za skitnju.

»Penalizirati znači nametnuti sankciju ili kaznu kao rezultat povrede legalnog pravila« (Evangelista, 2013: 54). Penalizacija (engl. *penalisation*) u ovome poglavlju shvaćena je kao proces kažnjavanja isključivo na temelju zakona, odnosno nametanja sankcija ili kao doslovna provedba zakona. U ovome kontekstu, provođenje zakonskih akata kojima se osobe koje doživljavaju beskućništvo kažnjava, odražava regulaciju beskućništva u praksi te uz socijalne politike, predstavlja drugi dio općenitih javnih politika (Kiely i Swirak, 2022). Penalizacija kao koncept opisuje različite načine kažnjavanja osoba u beskućništvu kroz kriminalizaciju njihovih svakodnevnih aktivnosti u javnome prostoru te prepreke temeljnim ljudskim pravima i osnovnim životnim potrebama putem administrativnih te legalnih izazova.

ADMINISTRACIJA I DOKUMENTI – REGULACIJA BESKUĆNIŠTVA U HRVATSKOJ

Osobe koje doživljavaju beskućništvo često imaju poteškoća s osobnom dokumentacijom zbog administrativnih prepreka na koje nailaze kada su suočene sa sustavom. Tim izazovima pridonose i svakodnevne poteškoće te nasilje koje njihova životna iskustva donose. Problemi s dokumentacijom proizlaze iz pravnih izazova i nejasnoća te različitih praksi na terenu, jednako kao što vode propadanju osoba koje doživljavaju beskućništvo te stvaraju spiralu toga propadanja kroz zakonske okvire. Jasan primjer jest prijava prebivališta (i boravišta) u svrhu izrade osobne iskaznice, što je preduvjet kako osoba zbog skitnje ne bi plaćala kaznu, odnosno završila u zatvoru i upala u beskućništvo. Međutim, jedan od najvećih problema s kojim započinjemo analizu regulacije beskućništva u Hrvatskoj jest neposjedovanje osobne iskaznice.

Osobna iskaznica

Osobna iskaznica je uz putovnicu temeljni osobni dokument za dokazivanje identiteta, ali i jedan od najvećih administrativnih problema osobi u beskućništvu, koja nema adresu prebivališta niti boravišta, što znači da ne može izraditi osobnu iskaznicu. Odnosno, osoba formalno može imati adresu prebivališta, ali najčešće je tu adresu osigurala jedino i isključivo za potrebe izrade osobne iskaznice. Dodatni problem nastaje kada osobe koje dođu u situaciju beskućništva dolaze iz drugoga grada, odnosno druge županije jer njima se (ponekad), zbog takve prakse, ne priznaje pravo da pri-

jave prebivalište u područnom uredu Zavoda za socijalni rad grada u koji su stigli, na što imaju pravo. Osobe u statusu beskućništva s valjanom osobnom iskaznicom zaštićene su od optužbi za skitnju jer ipak imaju identifikacijski dokument, no u susretu s policijom ili utvrđivanjem stanja može se dogoditi da se osobu odjavi s adrese te da se osobna iskaznica proglašene nevaljanom, a da osoba u beskućništvu toga uopće nije svjesna. Domagoj je nakon smrti roditelja i brata privremeno prijavio prebivalište kod bratića, no ubrzo nakon toga morao se odseliti u napuštenu zgradu u kojoj živi gotovo cijelo desetljeće:

Domagoj: (...) *iako sam trebao produžiti osobnu, istekla mi je još 2015. I taj dan sretnem ja bratića, kaže on meni »čuj, policija je bila kod mene i rekla da te odjavila.«*

Osobnu iskaznicu kao osnovni problem vidi i socijalna radnica iz jedne od udruga za pružanje usluga osobama u beskućništvu. Ona ističe kako izostanak prijave prebivališta, a time i nemogućnost izrade osobne iskaznice otvaraju niz problema te ostavljaju osobe koje doživljavaju beskućništvo ranjivima i prepuštenima penalizacijskim praksama:

Socijalna radnica NVO-a: *Dosta često se to dogodi, a najčešće se desi da ne može ostvariti pravo na osobnu iskaznicu, da ne može dobiti prebivalište. Mi u Hrvatskoj imamo taj zakon da osoba bez prebivališta ne može imati osobne dokumente i to je jako teško. Teško je dokazivo gdje on pripada, kroz koji sustav može dobiti osobnu iskaznicu i često ih samo ta osobna iskaznica koči da išta naprave. Mnogi bi i radili ili rade na crno, pa ih i ne plate i svašta se desi i evo, znam nekoliko slučajeva gdje je samo bilo potrebno da mi njima pomognemo napraviti osobnu iskaznicu. Nakon toga se na 100% situacija promijenila. Sami nađu posao, sami se... pa i stvore obitelj, neki su i otišli iz Hrvatske i sad su ok u nekim drugim zemljama, al kažem nekad je samo ta jedna osobna iskaznica najteži korak koji oni mogu ostvariti. Nekad to krene od osobne, pa središ osobnu, pa nema zdravstvenu, pa središ zdravstvenu, pa ne može ovo, ne može ono... jako puno nekih osnovnih stvari.*

Voditelj jedne dobrotvorne organizacije u intervjuu opisuje »kočenje« i nelogičan slijed zakona o skitnji, točnije njegovu cirkularnost koja uzrokuje nemogućnost rješavanja problema:

Voditelj organizacije: *Što želim zapravo reći – to je njima velika kočnica kad nemaju osobni dokumenat. Ako ćeš za posao – ne možeš, ako ćeš za neku prijavu, za smještaj ili hranu – ne možeš. A ta ista zakonska procedura im je to oduzela.*

Ured pučke pravobraniteljice nekoliko puta upozorava na problem prijave prebivališta te kriminalizacije osoba koje doživljavaju beskućništvo

zbog nedostatka osobnih iskaznica (Ured pučke pravobraniteljice 2022, 2023). Djelatnik Ureda pravobraniteljice u našem je istraživanju iznio sljedeće:

Zaposlenik Ureda pučke pravobraniteljice: *Mi smo imali situacije kada su našim ljudima koji su u inozemstvu, isto tako oduzimana prebivališta, nisu prijavili da su otišli u inozemstvo i onda su se javili da im nije jasno, da on recimo radi u Austriji, ima dozvolu boravka u Austriji, gdje nema nikakve adrese, a isto tako, samu iskaznicu za austrijskog državljanina ima i njegova supruga koja isto nema nikakvu adresu. Dakle, doista, u Europskoj uniji postoje države, Austrija je sigurno jedna od tih, njihova osobna ne zahtijeva adresu i ja ne znam koje bi bilo obrazloženje Ministarstva unutarnjih poslova zašto i mi nemamo takav sustav, odnosno, šta se dobiva time da adresa prebivališta je toliko na osobnoj iskaznici bitna u tom njihovom kontekstu postupanja. Ja osobno mislim da je osobna iskaznica dokument kojim netko dokazuje svoj identitet i da bi stvarno trebalo vidjeti zakonodavni okvir i praksu tih drugih država u kojima nije navedena adresa prebivališta na osobnoj iskaznici i na koji način oni ostvaruju sve ono što naše Ministarstvo unutarnjih poslova misli da se mora ostvarivati time što je adresa navedena na osobnoj iskaznici. Možemo proširiti priču, gubitak osobne iskaznice ljudima stvara strahovite probleme, između ostalog da se učinkovito pritužuju, koriste pravne lijekove protiv rješenja kojima im je odjavljeno prebivalište po službenoj dužnosti. Recimo, kako će taj čovjek bez osobne otić na poštu preuzeti preporučenu poštu, kako će on do Upravnog suda, žaliti će se na rješenje o oduzimanju osobne, kako će pristupiti sudu i reći ja sam taj i taj i imam ročište? Za MUP je to vrlo jednostavno – ima drugu identifikacijsku dozvolu, putovnicu. Šta ako mu je istekla putovnica ili je jednostavno nema? Na kraju krajeva, 80% građana ako najviše putuje u zemlje Europske unije, ne želi imati putovnicu. Ali, u onom trenutku kad on ostane bez osobne iskaznice, kako će on dokazivati svoj identitet.*

Prebivalište i boravište

Adresa prebivališta preduvjet je da pojedinac može izraditi svoju osobnu iskaznicu, no ujedno i problem za one koji doživljavaju beskućništvo. Prebivalište je adresa na kojoj osoba trajno živi, prebiva, a boravište je privremeno obitavalište do jedne ili maksimalno do tri godine, kada je potrebno prijaviti prebivalište. Osobit problem čini nedostatak tih adresa koji određuje nečije beskućništvo. Zbog toga neki, poput Olivera ili Tine, koji dolaze iz drugog mjesta u Hrvatskoj u veći grad ili koji su odjavljeni, prijavljuju »fiktivna« prebivališta, iako to može predstavljati problem za druge usluge i prava koja trebaju ostvariti – primjerice, za zdravstveno osiguranje. Me-

đutim, takvo rješenje znači izbjegavanje »problema s policijom«, što ujedno znači i neprimjenjivost Zakona o prekršajima protiv javnog reda i mira (NN 47/23) u članku o zabrani »skitnje«:

Oliver: Al' je problem što se ja moram sam vadit radi specifičnosti hrvatskih zakona. Ja nemam prebivalište u Zagrebu, ja imam prijavljeno boravište zahvaljujući nekim prijateljima i sve. Da bi izbjegao probleme s policijom, moraš imat uredne papire.

Tina je sa svojim partnerom prijavila prebivalište na adresi partnerova brata samo kako bi mogli izvaditi osobnu iskaznicu te ostvariti pristup socijalnim uslugama. Ipak, kako kaže, iako su prijavljeni na tu adresu, žive u vagonima:

Tina: Odjavili su me sa adrese pa sam sad prijavljena na adresi od njegovog brata. I ja i on. Ali smo u vagonima.

Prebivalište se prema Zakonu o prebivalištu (NN 114/22) može prijaviti na lokalni zavod za socijalni rad,¹¹ odnosno prihvatilište ili prenoćište. Ipak, iskustva sudionika/ica istraživanja svjedoče o odbijanju tadašnjih centara, danas područnih ureda Zavoda za socijalni rad, da prijavljuju osobe koje doživljavaju beskućništvo na adresi centra. Tako nam je primjerice Damijan, koji je zbog svoje situacije tijekom života često morao mijenjati lokacije u potrazi za poslom, a dugo vremena je živio i preživljavao u Zagrebu, opisao svoje izazove s prijavom adrese prebivališta:

Damijan: [Prijatelj] me prihvatio tamo, tamo sam bio prijavljen na njihovoj adresi i odjedanput se dešava da sam ja skinut s te adrese, znači da nemam prebivalište (...) Tražio sam od centra socijalne skrbi da me prijavi tamo što ona nije htjela. Odbijali su non stop da me prijave. Pa sam ja došo vamo u Zagreb pošto je bila zadnja adresa [u gradu] gdje sam živio i stanovo.

Isti problem uočavaju i zaposlenici nevladinih organizacija u neposrednom radu s osobama u beskućništvu, a koji pokušavaju pomoći u tim situacijama. Primjerice, prihvatilišta u praksi nisu predviđena kao rješenja za problem pri prijavi prebivališta ili boravišta, iako zakonski jesu:

Socijalna radnica NVO-a: Svega je možda par korisnika koji su prijavljeni na adresu prihvatilišta, ali uglavnom nisu, uglavnom onaj tko ima pro-

¹¹ Napominjemo da naizmjenice govorimo o centru za socijalnu skrb i zavodu za socijalnu skrb, odnosno, njegovim područnim uredima. Novim ZSS-om iz 2023. godine, promijenjen je naziv institucije te su se u vrijeme provedbe ovog istraživanja svi sudionici/e referirali na centre, iako bi u trenutku pisanja ove knjige bilo pravilnije koristiti naziv Zavod za socijalni rad ili područni ured Zavoda.

blema s adresom se prijavi na adresu centra za socijalnu skrb. Iako ponekad imamo problema i s tim gdje centri ne žele prijaviti osobu iz raznoraznih razloga. Centrima je često problem iz raznih tehničkih razloga, zbog pismena koja stižu kod njih i tako dalje.

Kompliciranost administracije

Osim temeljnih birokratskih problema u vezi s prijavom boravišta i prebivališta te izradom osobne iskaznice, jedan od sudionika istraživanja koji je imao iskustvo beskućništva, a danas je osnivač nevladine organizacije, naglašava i nejasnu administraciju koju osobe koje doživljavaju beskućništvo ne mogu same svladavati, odnosno ističu da im je pri tome potrebna pomoć:

Osnivač NVO-a: Ljudi samo dobiju: »Moraš ić i tu i tu, i zvati to i to.« Ni'ko ga ne uputi kako, šta, gdje, tamo – vamo. Meni se milijon puta dogodilo da bilo šta da mi treba, da dobim neki formular i moram ga ispuniti, emmm... Ti formulari su kao prvo nepotrebni, tol'ko su nekada komplikovani. Ali ni'ko da te uputi, ni'ko da ti kaže: »Ne, to se piše ovako, a to se piše vako, to trebaš i, i ovo...«. Ni'ko, ni'ko, znači ti moraš sam sto puta negdje pokucat' pa će ti se ne'ko, nekako ćeš naletiti tamo gdje trebaš.

Povezano s time, potreban je transparentniji, sustavniji, brži i pravovremen pristup pružanja pravne pomoći osobama koje doživljavaju beskućništvo, pogotovo kad je riječ o njihovu upoznavanju s pravima koja imaju te o pružanju pravne podrške, i to zato što dugotrajno čekanje za te osobe može biti pogubno zbog nehumanih uvjeta u kojima žive. Katica, koja od djetinjstva doživljava nedostatak socijalnog kapitala, prepuštena je samoj sebi da pronade posao, a istovremeno nema prebivalište, niti osobnu iskaznicu:

Katica: (...) nemaš prava na ništa. Sve je vezano za to. (...) I ipak bi ja imala nekakav sadržaj stambene imovine na temelju stanovanja, prava na higijenu, i ne bi bila beskućnica, već bi imala kroz prava zaposlenosti platiti si ili negdje sobu ili smještaje i tako... I kod svih tih situacija tužnih i socijalnih, kak' da ti to objasnim... Nemam prava na takva prava i dovelo me do toga da sam u takvoj situaciji, da sam beskućnica.

Sličan prijedlog dao je zaposlenik NVO-a o osnutku posebnog ureda koji bi se bavio jedino i isključivo administrativnim i pravnim problemima osoba koje doživljavaju beskućništvo. Iako on predlaže poseban ured s obzirom na lokalni kontekst, zapravo je riječ o potrebi za ulogom medijatora ili socijalnog mentora kao osobe koja može omogućiti jasnije razumijevanje administracije i voditi svaku osobu koja doživljava beskućništvo prema ostvarenju njezinih prava:

Zaposlenik NVO-a: *Dakle, zašto ne postoji negdje, bilo koji, jedan mali ured gdje će biti dva samo zaposlena čovjeka, kad ti dođe čovjek sa svojim problemom da on ostavi sve svoje što ima, podatke, da mu oni to sredivaju i da mu oni kažu: »Dođi ovdje...«, svakih pet dana, »Evo, sad smo uspjeli ovo, sad smo uspjeli ovo...«. Znači, ne: »Otiđi tamo, otiđi 'vamo, otiđi...« ...i oni to nazivaju pomoć.*

Bez adrese prebivališta i često bez suradnje područnog ureda zavoda za socijalni rad, osobe ne mogu izvaditi osobne iskaznice u gradovima u kojima žive, odnosno preživljavaju. Bez adrese i posljedično bez osobne iskaznice osobe koje doživljavaju beskućništvo kažnjavaju se za skitnju, često završavaju u zatvoru iz kojeg ponovno izlaze na ulicu, opet bez adrese i osobne iskaznice. Pritom, takve se osobe teže zapošljavaju, njihovi se problemi produbljuju te se stvara začarani krug iz kojeg ti pojedinci izlaze to teže što više vremena prođe.

• Prva preporuka je **dosljednija provedba Zakona o prebivalištu (NN 114/22)** u situacijama kada se prebivalište prijavljuje na zavod za socijalni rad, odnosno prihvatilišta ili prenoćišta te u svrhu transparentnosti radi prevencije kriminalizacije. Druga preporuka **jest pojednostavniti administrativnu proceduru prijave boravišta i/ili prebivališta te pojednostavniti (i ubrzati) izradu osobnih iskaznica**, jer su to temeljni dokumenti bez kojih osoba ne može ostvariti svoja prava pa može biti kriminalizirana i viktimizirana. Pojednostavljenje bi moralo ići prema smanjenju birokratske procedure te obuhvatiti obvezu socijalnih radnika da vode osobe u beskućništvu kroz cijeli proces. Alternativna opcija je uvođenje **radnog mjesta medijatora** ili osnaživanje kapaciteta za radno mjesto socijalnog mentora koje je predviđeno novim Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 156/23). Također, potrebno je uspostaviti **sustav izrade osobnih iskaznica koji nije temeljen na adresi prebivališta po uzoru na druge europske države te umjesto toga temeljiti osobnu iskaznicu, npr. na osobnom identifikacijskom broju (OIB)**. Treća preporuka jest **transparentnije, sustavnije i dostupnije pružanje pravne podrške i pomoći osobama u beskućništvu osnutkom posebnog ureda za pružanje administrativno-pravne pomoći**. Četvrta preporuka jest uspostaviti **službu za socijalno-pravnu pomoć u policijskim postajama**, koja bi osobe koje prolaze kroz institucionalizaciju uputila u njihova prava i mogućnosti. Preporuka je i **izrada jasnih obrazovno-savjetodavnih materijala kao što su letci ili mobilne aplikacije**, kojima bi osobe koje doživljavaju beskućništvo jednostavno samostalno mogle pronaći traženu informaciju.

KRIMINALIZACIJA BESKUĆNIŠTVA – SKITNJA I REMEĆENJE JAVNOG REDA I MIRA

Osobe koje doživljavaju beskućništvo u svojoj svakodnevici najčešće nemaju izbora, nego dane provode na javnim mjestima. To je ujedno i njihov način, odnosno strategija preživljavanja. Osnovni pravni problem osoba u situaciji beskućništva, a povezan s boravkom na javnim mjestima, definiran je u Zakonu o prekršajima protiv javnog reda i mira (NN 114/22, 47/23), u članku 11. o skitnji, koja je kriminalizirana aktivnost zajedno s prosjačenjem:

Tko se odaje skitnji ili prosjačenju kaznit će se za prekršaj novčanom kaznom u iznosu od 20,00 do 100,00 eura ili kaznom zatvora do 30 dana.

Skitnja je u većini slučajeva shvaćena kao boravljenje na javnim prostorima ili na području na kojem osoba nema prijavljeno prebivalište, odnosno boravište. Osobe koje žive na ulici ili bez krova nad glavom često nemaju adrese prebivališta, odnosno boravišta jer odlaze u veće gradove zbog više mogućnosti za izlazak iz beskućništva – zaposlenje, socijalne usluge i podrška koje se ondje nude. Pokojni Niko je primjerice iz svojeg rodnoga grada, u kojem je prvi put doživio beskućništvo, stigao u Zagreb biciklom 2019. kada je imao trideset tri godine. Dogovorivši rad u Zagrebu, ipak nije ostvario zaposlenje, ali ostao je u glavnome gradu kako bi mogao preživjeti, sve do svoje tragične smrti u trideset sedmoj godini života:

Niko: (...) gazda kod kojeg sam se trebao zaposlit on me je, kak bi rekao, nije prihvatio jel, za posao. Pošto nisam imao novaca tu sam zaglibio na kolodvoru. Ja sam čuo da na kolodvoru ljudi s ulice spavaju. Tak sam se ja tu našao pošto sam bio bez novaca. I tak je priča krenula normalno, počeo sam upoznavat druge ljude s ulice. I normalno time sam se i zadržo, pokušao sam nać dalje posao, al u takvoj financijskoj situaciji u kojoj sam bio, nisam mogo, ovaj, doć do posla.

Leonardo je sa svojim bratom stigao u Zagreb iz manjega grada u istočnoj Slavoniji jer u tome gradu nisu uspjeli naći posao te im istovremeno nisu omogućene nikakve socijalne usluge poput prehrane, financijske pomoći ili stanovanja. Potragu za zaposlenjem i mogućnosti preživljavanja te svoje iskustvo života na zagrebačkim ulicama opisuje Leonardo:

Leonardo: Grad Zagreb mi je bar pomogao, imao sam ovaj i te udruge su nam pomagale na kolodvorima, imali smo bar pučku kuhinju gdje smo mogli ić jest, to je to glavni grad Hrvatske pa veća mogućnost nać posao i nešto tako...

Tijekom našeg istraživanja uočena je potreba za širom i jasnijom definicijom i određenjem skitnje, ako se to prekršajno djelo ne bi moglo u pot-

punosti ukinuti. Odnosno, ako je prekršaj skitnje iz nekog razloga nužan, potrebno je regulirati tumačenje što je skitnja i na koga se odnosi te je potrebno uvesti sustav kontrole unutar provedbe toga Zakona (NN 47/23) kako bi se izbjegla njegova selektivna primjena i penalizacija beskućništva. Primjerice, Tina i Siniša su par te već dulje vrijeme žive na ulici, a u intervjuu su kazivali kako su dobili kazne zbog skitnje iako su samo bili na tramvajskoj postaji:

Siniša: A ovdje kod nas ti ne smiješ doslovce bit... Evo na primjer ja sam, mi smo bili u parku i kažu oni nama kao, mislim ja sam samo njih pitao: 'Radi čega vi nama pišete kazne?' 'Oni meni kažu: 'Oćeš ti malo u Oranicu da se odmoriš?' (...) Znači samo što smo sjedili na klupi i čekali tramvaj. Znači to je odmah tamo iza tramvajske stanice.

Tina: I kažu nek idemo čekat tramvaj u naš kvart hahaha... Mislim nebu-loze totalne.

Osim toga, osobe u situaciji beskućništva žive u teškim uvjetima i okruženju te su često izložene viktimizaciji, nasilju te krađi pa mogu zagubiti osobne isprave i tada su ponovno podložne penalizaciji zbog skitnje. Janko, koji je u vrijeme intervjua živio u vagonima i aktivno tražio posao, primjerice, izgubio je identifikacijski dokument (putovnicu) 2020., odnosno bila mu je ukradena. Uz to, njegova je osobna iskaznica poništena jer je objavljena s prethodne adrese na kojoj je bio prijavljen:

Janko: Neko mi je popalio torbicu di mi je bila putovnica. Osobna mi je objavljena s adrese di sam bio (...) Ali putovnica se ne može odjaviti, putovnica je međunarodni dokument i to ti ne smiju uzimat.

Osobe u beskućništvu zbog nedostatka dokumenata doživljavaju različite, često neugodne situacije s djelatnicima policije jer krše Zakon (NN 47/23) zato što drugačije ne mogu preživjeti. Posljedično, njihov se problem produbljuje. Naime, u ekstremnoj neimaštini ne mogu plaćati kaznu za skitnju, a odlazeći u zatvor smanjuju se mogućnosti njihova ponovnog zapošljavanja i produbljuje im se ionako teška krizna situacija. Damijana je policija više puta privodila zbog prekršaja skitnje, iako zapravo nije imao drugog izbora nego prenoćiti na postaji – upravo na mjestu gdje je i dobivao kazne. Kruno, s druge strane, ističe kako su ga više puta legitimirali ne znajući da je osoba u situaciji beskućništva, zbog čega je završavao u zatvoru. Bitno je napomenuti kako obojica sugovornika imaju teške zdravstvene tegobe – od fizičke bolesti do psihijatrijskih dijagnoza, pa je boravak u zatvoru zbog skitnje najvjerojatnije dodatno pogoršao njihovo stanje:

Damijan: Znači, konkretno snimili jeste to što me policija vatala zbog prekršaja i to su mali prekršaji kao što spavaš na stanici znači ovaj, mislim, nisam iz obijesti došo tamo spavat.

Kruno: Imo sam dosta problema s policijom zbog skitnje. »Kaj radite iz [manjeg grada] ovdje?« Dva dana sam prespavao u zatvoru zbog skitnje. Onda u Karlovcu jedno pet stotina puta legitimisanje je bilo. Neki novi policajci pa valjda ne znaju – jel imate osobnu...

Osobe koje doživljavaju beskućništvo moraju preživjeti boravljenjem na javnim mjestima, pa iako beskućništvo nije eksplicitno kriminalizirano, nemaju izbora nego da u tim javnim prostorima rade i obavljaju sve svoje svakodnevne potrebe – higijenu, prehranu, rekreaciju, odmor, spavanje, socijalizaciju i zarađivanje (sakupljaju boce, prose, prodaju robu i slično). Zbog toga su izloženi sumnji i legitimiranju, a nakon što se ustanovi da nemaju osobne dokumente ili prebivalište, odnosno boravište na tome području, penalizirani su zbog »odavanja skitnji«. Takva procedura ne rješava probleme pojedinaca u situaciji beskućništva, ne pridonosi očuvanju javnoga morala niti ostvaruje bilo kakav cilj, osim da se osoba udalji s nekog područja na određeno vrijeme. Usto, problem se produbljuje jer su takve osobe ekstremno siromašne i ne mogu platiti kazne, nego se zadužuju i još više produbljuju svoju patnju, društvenu isključenost i svoje siromaštvo.

Umjesto toga potrebno je dugoročno rješenje problema u kojem sustav pravosuđa prepoznaje problematiku nedostatka prostora na kojima osobe koje doživljavaju beskućništvo mogu boraviti te prepoznaje nemogućnost tih osoba da se suočavaju s kaznama. Također, potrebno je da se pri susretu s pravosuđem situacija beskućništva uzme kao olakotna okolnost te da se ispita je li eventualno kršenje zakona bilo u svrhu preživljavanja.

• **Prva preporuka jest ukloniti skitnju i prosjačenje iz Zakona o prekršajima protiv javnog reda i mira (NN 47/23).** Ako se taj zakon ne može ukinuti, onda ga nije potrebno provoditi nad osobama koje nemaju adresu prebivališta ili boravišta, odnosno nad osobama u situaciji beskućništva jer one nemaju drugog izbora dok god izdavanje osobne iskaznice ovisi o adresi prebivališta. **Druga preporuka jest na individualnoj razini prosuditi je li situacija beskućništva i neimaštine pridonijela kršenju zakona u svrhu preživljavanja te ako se ustanovi takva okolnost, treba ublažiti kaznu, odnosno ocijeniti takvu situaciju kao olakotnu okolnost.**

PENALIZACIJA I SUSRETI S POLICIJOM

Često smo nailazili na različita i raznolika, češće negativna, iskustva s djelatnicima policije koja su sudionici/e našeg istraživanja doživjeli/e tijekom epizoda beskućništva. Podijelili smo susrete na: (ne)razumijevanje, nasilje, diskriminaciju i primjere pozitivne prakse. U skladu s time, za svaki od tih problema predlažemo posebne preporuke i smjernice. Među glavnim problemima, tvrdi Oliver, jesu nepovjerenje, nepoštovanje i strah, uzrokovani

lošim iskustvima prijašnjih susreta s policijom, kojima se nikada nisu rješavali problemi zbog kojih je policija uključena:

Oliver: Ali policija je užasna. Užasna. Recimo, imaš ljude koji su propisni beskućnici, koji su prijavljeni na centar za socijalni rad. »A gdje ti živiš?« Odmah si »ti«, prestaneš bit »Vi«. Odmah ti se 20-godišnji ormar počne unositi u lice, tvoj prostor. Pazi, kažem ti, uopće ne padam na to »Vi« inače, ali mogu ti otac bit, ja tebe oslovljavam sa »gospodine« i »Vi« pa zahtijevam bar taj minimum nekog poštovanja. Policija kod nas nije nikakav servis građanima, što bi trebala. »Sigurnost i povjerenje« im piše. Ne znam je l' se osjećam sigurnije ili im više vjerujem. I ne, mislim, oni te samo tjeraju. Poanta je da te maknu, da nisi više u njegovom, predi u nečiji tuđi.

(Ne)razumijevanje

Unutar našeg istraživanja osobe u situaciji beskućništva često navode da je problem koji doživljavaju pri susretu s policijom komunikacijske i empatičke prirode. Točnije, u analizi intervjua uočili smo dvije vrste problema u radu policijskih službenika/ca iz perspektive osoba u beskućništvu. To su najprije načini na koje policijski službenici/e pristupaju osobama u situaciji beskućništva i komuniciraju s njima, a kao drugo načini kako se ti/e službenici/e odnose i postupaju prema njima, što je često percipirano kao manjak empatije ili »ljudskosti«. Ponekad, osobe koje doživljavaju beskućništvo kažu da djelatnici/e policije iskazuju razumijevanje. Ako je problem u tome da osobe u beskućništvu borave na određenom području, a drugih problema nema, zamoljene su da odu. Takav primjer u svome narativu kazuje Jakov, kojeg su roditelji izbacili iz kuće, nakon čega je često spavao u praznim brodovima:

Jakov: A ništa onda vam dođu ako ne pravite probleme i ako samo tu spavate i ono držite uredno oko sebe, reći će vam, nemoj više tu dolaziti, i to je to.

Špiro je u Zagreb došao sa svojim bratom iz istočne Slavonije, zbog čega kaže da nema pravo prijaviti prebivalište u Zavodu za socijalni rad u Zagrebu. Tijekom našeg intervjua ispričao nam je kako je došao u situaciju u kojoj je pretpostavljeno da »radi probleme«, a zapravo je samo želio prespavati na zaštićenom mjestu kako bi se sklonio od lošeg vremena:

Špiro: [policija] ovakve ljude ni krive ni dužne, ajde da netko napravi neki problem, ali ni onda nije u redu, nego da ga privede i da ga, odnosno, ne znam sad, kako to ide kod njih, ali onaj čovjek koji ne pravi probleme, poput mene i brata i ljudi koji bi samo prespavali u vagonu, da ne budu vani na toj zimi, da se ne smrznju, da ne umru, da jednostavno se ne smrznju, oni dođu i daju batine iz čistog mira.

Damijan već dugo živi u Zagrebu, gdje je radio prije negoli je dobio otkaz. U intervjuu je ispričao da je policijski službenik za njega tražio najstrožu kaznu koju je mogao dobiti za prekršaj skitnje, a da nije znao razlog zbog kojeg je tako kažnjen:

Damijan: Kad me je privodio u Remetinac na spavanje i sutradan sutkinji da me sprovede jer reko je da će on lično tražit najstrožu kaznu što je moguća da se da. Ja sam tad dobio godinu dana izgon iz Zagreba.

Ovdje je bitno uočiti i praksu upisanu u Zakon o prekršajima javnog reda i mira (NN 47/23) u kojoj je temeljem »članka 2.« omogućena »zaštitna mjera« udaljevanja osoba s područja općine, što pojedini sudovi u nekim slučajevima donose za područje čitavoga grada. Ova praksa nije samo protuustavna, nego i neljudska, odnosno nehumana. Ta »zaštitna mjera«, kolokvijalno poznata i kao izgon, ograničava slobodu kretanja osobama koje doživljavaju beskućništvo te nije jasno o čijoj je tu »zaštiti« riječ. Praksa »udaljevanja« na temelju skitnje prečesta je da bi bila zanemarena,¹² a njome se izravno krše temeljna ljudska prava te u konačnici Kazneni zakon Republike Hrvatske (NN 36/24), u kojem se u članku 90. točki 4. zločin protiv čovječnosti promatra ovako:

(1) Tko kršeći pravila međunarodnog prava u sklopu šireg ili sustavnog napada usmjerenog protiv civilnog stanovništva, uz znanje o tom napadu:

(...) 4. protjeruje ili prisilno premješta druge osobe putem izгона ili drugih prisilnih mjera s područja na kome zakonito borave, a bez osnova predviđenih međunarodnim pravom, (...)

Oliver, koji ima iskustvo rada u obrazovanju, predlaže uvođenje obrazovnog treninga kako bi se podignula svijest o važnosti empatije u obavljanju policijskog posla, ali i razina osjetljivosti na iskustvo i probleme ranjivih skupina:

Oliver: Imas̃ dobrih situacija, imas̃ loših situacija. Kažem ti, činjenica kako se policija odnosi, to mi je najgore. Sensitivity training bi im trebao, nekakav training bi im trebao, visoki tečaj, pretjerujem malo, ali nema škole, nema odgoja, kao što državni činovnici, ne postojim ja radi njih, nego oni radi mene ili tebe ili bilo koga.

Primjer dobre prakse za razumijevanje potreba i iskustva osoba u situaciji beskućništva dolazi iz Splita, grada u kojem je razina anonimnosti ma-

¹² <https://www.tportal.hr/vijesti/clanak/muskarac-iz-splita-dobio-izgon-iz-varazdina-zato-sto-je-lutao-gradom-bez-plana-i-cilja-20190515> (pristup 1. 10. 2024.), <https://www.osijekexpress.com/2022/06/30/zbog-skitnje-44-godisnjakinja-udaljena-iz-slavonskog-града-na-4-mjeseca> (pristup 1. 10. 2024.)

nja te su češći kontakti policije s određenim uslugama pa je i pristup osobama koje doživljavaju beskućništvo naizgled više holistički. Od policijskog službenika doznali smo da postoji profesionalna svijest o tome da je osoba u situaciji beskućništva potrebija stručna medicinska pomoć nego penalizacija:

Policajac: Po meni je, dosta slučajeva imate di je potreba liječit ljude, znate. Bez obzira šta mi mislili o njemu, ja sam ima slučaj gdje je čovjek doša kod mene, jako ugodan razgovor, inače fakultet ima, ali vi kad pričate on sve idealno razumije, ali vi kad mu taknete nešto di je on ranjiv ili... tek onda vidite da je on, da ima zdravstvenih problema, znate. (...) Nema povišenih tonova, ali kad vi njemu taknete neku temu, tek vidiš da su to fantazije, da su to proizvodi ne baš zdravoga stanja.

• **Prva preporuka jest da u suradnji s osobama koje doživljavaju beskućništvo treba osmisliti i provesti senzibilizacijski trening za policijske službenike/ce** temeljen na poštovanju i komunikacijskom modelu procjene situacije. Druga je preporuka **uspostaviti sustav pomoći unutar policije kako bi se potrebitima omogućila adekvatna i pravovremena zdravstvena pomoć, ponajprije na području mentalnog zdravlja**. Takav sustav podrazumijevao bi dodatno zapošljavanje visokoobrazovanog stručnog osoblja sposobnog procijeniti potrebe pojedinaca i dalje ih uputiti na adekvatan oblik pomoći.

Nasilje

Tijekom istraživanja mnogi/e sudionici/e govorili/e su o nedopustivom policijskom nasilju koje su doživjeli/e u susretima s policijom. Riječ je o verbalnom, fizičkom i emocionalnom nasilju koje se očitovalo u nedostojanstvenom i nepristojnom ophođenju s osobama koje doživljavaju beskućništvo. Iskustva *verbalnog nasilja* sudionika/ca u našem istraživanju često nisu eksplicitno izražavana, no na temelju terenskog rada i uvida u situaciju epizode verbalnog nasilja, primjerice vrijeđanje, vikanja i slično, česte su u životima osoba koje doživljavaju beskućništvo. Natalija, koja od dolaska iz inozemstva u Hrvatsku spava na ulici, opisuje situaciju u kojoj je policijski službenik na nju bez razloga vikao, što je protumačila kao izraz njegove frustracije:

Natalija: Mmm, pa oni mene znaju, znaju moju facu, znaju to da ja nosim taj ruksak, da sam ja ja. Šta je bilo nešto negativno... Bilo je da je viko na mene, tu dole kad sam bila na WC-u... Bio jedan ono nadrkan da tako kažem (...)

Špiro, Leonardov brat s kojim je spavao u vagonima nakon dolaska u Zagreb, govori o *neopravdanom fizičkom nasilju* policijskih službenika/ca nad ženama i muškarcima kada su bili istjerivani iz vagona:

Špiro: (...) *istjeraju nas napolje. To je prvo što bi napomenio, istjeraju nas napolje, ali dobiju batina ni krivi ni dužni. Mislim, dobiju batina svi – i oni koji naprave problem, a i oni koje ne naprave, poput mene i brata i još nekih ljudi, čast izuzecima. Ljudi budu po bolnicama. Istraskaju ih pendrekom, tuku šakama, znači, to nije u redu prema ljudima koji stvarno ne prave probleme. To je nasilje nad muškarcima koje kao i nasilje prema ženama ja stvarno ne podnosim. Znači, to nije u redu od strane naše policije.*

Jasminka, koja se identificira kao Romkinja i lezbijka, navodi da je tijekom života na ulici doživjela teško fizičko nasilje. Ističe da nema povijest kažnjavanja, no u tom razdoblju nije imala prijavljeno boravište. Smatra da je nasilje koje je doživjela moglo proizlaziti iz frustracije policijskih službenika:

Jasminka: *Mene su išutali i našamarali (...) zato što nemam boravište, to ti je odmah skitnja i njima je valjda loš dan bio, njih trojca se skupe i odmah te išutaju ili te odvedu u auto ili te maknu u policijsku postaju, išamaraju te vide da ti ne mogu ništa i puste te jer ja hvala mogu doć na Sveti Duh i uzet papir o nekažnjavanju i ja nemam ništa, to njih prca, jedino što je problem što nemam boravište trebam se prijaviti sad se, nemam još dok se sad ne prijavim na ovaj stan.*

Valja napomenuti kako iz prethodnih dviju vrsta nasilja često proizlazi posebna, treća vrsta – *emocionalno nasilje*. Ono nastaje kada osoba dubinski proživljava negativne emocije u očekivanju verbalnog i osobito fizičkog nasilja, a posljedice toga emocionalnog nasilja mogu biti ograničavanje kontakata s policijskim službenicima/icama, nepovjerenje i perpetuiranje ostalih oblika nasilja. Antun, koji zbog svojeg lošeg iskustva izbjegava spavati na kolodvoru i u drugim javnim prostorima, opisuje situaciju kada je zbog fizičkog nasilja policijskih službenika bio u prevelikom strahu tražiti da se taj slučaj istraži. Inače se, u strahu od daljnjeg progona, nasilje najčešće ne prijavljuje niti adresira, a to omogućuje njegovo ponavljanje:

Antun: *Gle, to je bio stariji čovjek, bojao se ako to veli, ako ideš tužit tako neku instituciju ovoga, oni to vraćaju tri puta... A ti sad kaži... a kome će se prije vjerovat, tebi ili meni? Čovjek ovoga, pošto je beskućnik, puno toga je uskraćen. Kolko god bi ljudi ono, pa buni se.. Možeš se ti buniti, i ako ti se nešto takoga desi, samo možeš zaraditi onda još probleme. Bez da ih riješiš. Dakle, ti ako ti hoćeš riješiti nekakav problem, ti moraš bit na neki način ovoga osiguran, da više nisi na tom mjestu. Ti takav problem ako misliš rješavat, ne možeš biti na tom mjestu... jel to ti se automatski vrati.*

• Prva preporuka jest **uspostaviti sustav utvrđivanja kvalitete rada policijskih službenika** s posebnim naglaskom na edukaciju o poštovanju i

empatiji te o ophođenju s poštovanjem policijskih službenika. To bi ujedno trebalo obuhvaćati i **stroži sustav kontrole ophođenja policijskih službenika u svrhu prevencije svih oblika nasilja**. Druga preporuka jest **uspostavljanje programa suradnje policije i osoba u ranjivim skupinama** kako bi se izgradilo međusobno poštovanje i povjerenje te poboljšala suradnja u skladu s temeljnim ljudskim pravima.

Diskriminacija

Nastavljajući se na iskustva nasilja koja osobe u situaciji beskućništva i sudionici/e našeg istraživanja doživljavaju, iskustvo diskriminacije također je velik dio priča osoba koje doživljavaju beskućništvo koje smo u našem istraživanju zabilježili. Jasminka, koja pripada višestrukim manjinskim skupinama, govori o empatiji koju prema njoj pokazuju ljudi iz okoline, ali ističe da takav odnos izostaje kod policijskih službenika. Prema njezinim riječima, oni osobe koje »predugo« borave na javnome mjestu često stereotipno doživljavaju i tretiraju kao »klošare«:

Jasminka: Pa ne, ne osuđuju te svi, neki ti stvarno i daju, ali većinom policija i svi ostali što se tiče što više borave na Glavnom, mi smo za njih klošari, i to je to, bili i ostali.

Profiliranje beskućništva na taj način djeluje kao neformalan represivni mehanizam kojim se osobe, pod implicitnom prijetnjom nasiljem i/ili penalizacijom, tjeraju s javnih prostora koji su im nužni za život. Danijel, koji doživljava beskućništvo više od deset godina, govori kako su ga tjerali iz javnog prostora iako nije radio nikakve probleme. Kada je protjeran, morao je, pod implicitnom prijetnjom, provesti taj zimski dan na velikoj hladnoći:

Danijel: Problema s policijom kol'ko, pa ništa ovaj, stojiš u miru u to je bilo kod caffe aparata, ovaj na glavnom kolodvoru, zima, ciča zima, griješ se pokraj nekog radijatora koji jedva da grije i dođe ti policija i samo ti kaže ti da nestaneš

Kao posljedica kriminalizacije, koja, u slučaju ekstremne neimaštine, poput beskućništva, može dodatno potaknuti uključivanje u druge oblike kriminalne aktivnosti, osobe koje se jednom nađu u policijskoj evidenciji često postaju izložene nepotrebnim i ponižavajućim postupcima i provjerama, kojima se krše njihova temeljna ljudska prava. Dino, koji je ranije imao policijske susrete vezane uz posjedovanje droge, navodi da je, zbog ranije evidentiranog prekršaja, jednom prilikom bio svučen i pretražen u javnosti:

Dino: Kad je on mene provjerija na motorolu (...) On je mene gologa, tu gologa me skinuo. (...) Ne znam šta je tražio, ne znam, možda kako imam tu prošlosti, je li ti razbojništava možda imam neko oružje, tko će ga znati,

mislim ja ih razumim u jednu ruku, ali iz druge ruke ih ne razumim, ako misli da sam ja sumnjiv ili nešto idemo u stanicu pa ćemo lijepo tamo ima prostorije gdje se to obavlja i, a ne možeš me tu nasred parka mogo je tu naletit bilo tko, je li ono mislim, i sad će on mene skidat ono, a Bože moj, nije u redu po meni, a druga policijska postaja ima ono e...

Profiliranje i diskriminacija osoba koje doživljavaju beskućništvo zbog stvari koje nose sa sobom ili načina na koji izgledaju, može voditi u svakodnevno nasilje nad tim pojedincima te ih dalje poticati na snalaženje koje može biti ilegalno te ih još više penalizirati, odnosno učiniti njihovu situaciju još težom. Oliver, primjerice, svjedoči o nepravednom i pretjeranom postupanju policijskih službenika, koje prema njemu pokazuje nepoštovanje i predrasudno profiliranje :

Oliver: Naposljedku sam krajnja sirotinja, ali nisam kriminalac. Usprkos tome što su policajci grozni postali, poštujem državu koju on predstavlja. Ja sam rekao mladom policajcu koji me nije uopće razumio. Kaže on: »Šta se uzmičete?« Kažem ja: »Pa ulazite mi u moj prostor, uz svoje dužno poštovanje, ja poštujem uniformu, ali čovjeka u njoj ja ne poznam.« Nije me razumio, mislim što mu hoću reć. Imaš pravo na sve, a on demonstrira silu i tjera me da ispraznim ruksak na mokri pod. Mislim, oprostite?! Ne. Bi li tebi to uradio? Ne bi. Procjenjuje te, što je glupost.

• Prva preporuka jest **razviti smjernice djelovanja policijskih službenika utemeljene na toleranciji i uvažavanju ljudskih prava**, a koje neće predviđati nehumane tretmane, npr. ekstremne provjere osoba u kriminalnoj evidenciji ili potjerivanje s javnih površina. U tome programu potrebno je osvijestiti policijske službenike o njihovoj pristranosti i taktikama profiliranja pojedinaca kao osoba u situaciji beskućništva te graditi toleranciju. Druga preporuka jest **preusmjeravanje politika zakonodavstva i policije prema suradnji, toleranciji i poštovanju**, pa se u tome smislu savjetuje osnovati međuresornu radnu skupinu koja će, između ostaloga, s osobama koje doživljavaju beskućništvo razmatrati njihova iskustva i probleme. Te promjene u politikama i djelovanju trebaju imati u fokusu očuvanje ljudskog dostojanstva, jednakopravnosti i ravnopravnosti, kao i komunikacijski pristup s eventualnim kršiteljima zakona.

Pozitivne situacije

Tijekom našeg istraživanja uočene su, ali u puno manjem broju, i situacije koje su svjedočile o pozitivnim praksama policijskih i pravnih službenika. Takvi pozitivni primjeri potvrđuju korist edukacije policijskih službenika te potencijal za pomoć ranjivim skupinama poput ove promatrane. Takav je bio primjer kada je Nevena, nakon što je završio na ulici, upravo policija

uputila gdje se treba prijaviti kako bi ostvario pristup uslugama i pomoći kao osoba u situaciji beskućništva. Kada je upitan je li mu bilo teško pronaći nevladinu organizaciju koja pruža prijeko potrebne usluge osobama u beskućništvu, odgovara:

Neven: *Ne, ne, policija mi je rekla, oni su me našli u parku i oni su mi rekli da idem tamo.*

• Preporuka je **implementirati politiku da se u prvom prijestupu skitnje, prosjačenja ili drugih kriminalnih radnji nastalih zbog ekstremne neimaštine, osobama prvenstveno pruže informacije o uslugama i pomoći kojima mogu pristupiti, umjesto da doživljavaju penalizaciju i daljnju kriminalizaciju.**

SOCIJALNA SKRB I USLUGE U BESKUĆNIŠTVU U HRVATSKOJ





Podjela sendviča na glavnom željezničkom kolodvoru u Zagrebu

Autorica: Stephanie Stelko (snimljeno 5. srpnja 2019.)

Fotografija je nastala tijekom terenskog rada i volonterskog rada s Udrugom Savao i njihovom mobilnom pučkom kuhinjom. Svakog utorka i petka u 20 sati na Glavnom zagrebačkom željezničkom kolodvoru Udruga Savao dijeli humanitarne pakete i razgovara s korisnicima upoznavajući se s njima i osluškujući njihove potrebe.

Ovo poglavlje analizira narative svih sudionika/ca našeg istraživanja – osoba koje doživljavaju beskućništvo te osoba koje su u neposrednom radu s njima, u kontekstu socijalne politike. Ovim poglavljem analiziramo prakse i okvire socijalne skrbi u Zagrebu i Splitu. Vodeći se antropološkim pristupom socijalnom sustavu (Okongwu i Mencher, 2000; Lyon-Callo, 2008; Tate, 2020) u ovome poglavlju socijalnu skrb kritički promatramo i analiziramo kao dio šire socijalne politike. Pritom socijalnu politiku općenito promatramo obuhvatnije od samog socijalnog sustava, što je razvidno i iz naših preporuka zdravstvu, pravosuđu i slično. Drugim riječima, naše holističko istraživanje omogućuje da istovremeno sagledamo izazove u različitim domenama te progovara o sjecištima različitih potreba i iskustva koji tradicionalno ne pripadaju socijalnom sustavu. Imajući to na umu ističemo kako je socijalni sustav, u kontekstu beskućništva, u praksi nerazdvojiv od ostalih sustava. Prepoznajući kompleksnost beskućništva iz perspektive osoba koje ga doživljavaju, odnosno prilazeći analizi prvenstveno iz emske perspektive, jasno je kako beskućništvo nije samo socijalni problem, nego također zdravstveni, zakonodavni, ekonomski, urbani i gospodarski, koji je jednako individualan i kolektivan¹³ u nacionalnome kontekstu. Budući da se u ovome poglavlju usredotočujemo na socijalnu skrb, u prvome planu cilj nam je analizirati socijalne usluge i naknade kao okvir nacionalne socijalne skrbi i socijalne politike. U ovome smo poglavlju analizirali Zakon o socijalnoj skrbi (ZSS) (NN 8/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25) te ga stavili u juks-

¹³ Individualnost beskućništva vidljiva je iz više kutova – definicijom beskućnika kao individualne osobe prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 156/23), procesima individualizacije beskućništva u percepciji javnosti (Stonehouse 2022; v. Ured pučke pravobraniteljice, 2023: 76; Pučka pravobraniteljica 2022: 20) i konačno u iskustvima osoba u beskućništvu koje često osjećaju krivnju, sram i stigmatu zbog svoje situacije, a usmjeravaju ih na sebe. Kolektivnost beskućništva jednako je višedimenzionalna – od rastuće stope rizika od siromaštva i socijalne isključenosti (Državni zavod za statistiku 2023), a time i sve većim realnim brojem osoba u beskućništvu, preko socijalnih usluga i naknada koje se financiraju državnim proračunom do troškova u drugim sustavima koji nastaju posredstvom ili zbog iskustva beskućništva (zdravstveni sustav, pravosudni i upravni sustav itd.).

tapozicijski dijalog s narativima i iskustvima osoba koje doživljavaju beskućništvo te stručnjacima/kinjama u području rada s osobama u situaciji beskućništva.¹⁴ Angažirana etnografija ističe kritički osvrt na postojeće okvire i iskustva beskućništva u Hrvatskoj, na primjeru Zagreba i Splita. Zato ovo poglavlje kreće iz analize okvira prema iskustvu sustava, a zatim ide prema pogledu odozdo. Iako smo analitički usredotočeni na »pogled odozdo«, usporedno postavljamo perspektive osoba koje doživljavaju beskućništvo s osobama u neposrednom radu s njima te u odnosu prema okviru socijalne skrbi ZSS-a, potičući paralelno čitanje okvira odozgo i iskustva odozdo.

Socijalnu skrb, kao dio socijalne politike usredotočen na problematiku siromaštva i socijalne isključenosti, propisuje Zakon o socijalnoj skrbi, koji već u svojem članku 15. stavak 15. (NN 156/23) propisuje razumijevanje osnovnih životnih potreba. To su »prehrana, smještaj, odjeća i druge stvari za osobne potrebe; osnovne životne potrebe djece i mladeži obuhvaćaju i potrebe koje proizlaze iz njihova razvoja i odrastanja te odgoja i obrazovanja(...)«. Vodeći se time, ali i mnogo širim humanističkim razumijevanjem životnih potreba, strukturirali smo ovo poglavlje o socijalnim uslugama kao djelatnostima socijalne skrbi u sklopu socijalnih politika, prema mogućnostima koje osobe koje doživljavaju beskućništvo, primarno iz njihove perspektive, (ne) mogu ostvariti.

Socijalne usluge u Hrvatskoj propisuje Zakon o socijalnoj skrbi (NN 71/23, 156/23). On definira »beskućnika« prvi put 2011. godine, što je prilično kasno u usporedbi s većinom europskih država, no nije neobično s obzirom na trend definiranja beskućništva kao problematike socijalne skrbi u postsocijalističkim državama nakon tranzicije (Družić Ljubotina i sur., 2016; Højdestrand, 2009). Od 2011. do danas ZSS jedanput je uveo definiciju »beskućnika« i jedanput ju je proširio (usp. Bežovan i sur., 2023: 62) u skladu s preporukama i radom nevladinih organizacija. Zajedno s time, mijenjale su se i mogućnosti te dostupnosti usluga koje osobe u statusu beskućništva, bilo da se nalaze u prihvatilištu/prenočištu ili na ulici, mogu ostvariti. Ostvarivanje socijalnih prava u Republici Hrvatskoj ipak ovisi o primjenjivosti definicija u ZSS-u na situacije u kojima se osobe u potrebi za socijalnim uslugama nalaze, ali također o praksi te individualnim situacijama.

¹⁴ Tijekom našeg istraživanja i pisanja ove knjige, Zakon o socijalnoj skrbi mijenjao se više puta (NN 119/22, 71/23, 156/23, 61/25). Svakom izmjenom Zakona, naša je analiza maksimalno prilagođena promjenama koje su se događale, od kojih je svakako najradikalnija promjena ustroja i naziva centara za socijalnu skrb u Hrvatski zavod za socijalni rad i njegove područne urede. Svako verziji ZSS-a pristupali smo kritički i dokumentirali promjene u odnosu na kasnije verzije, a svaka je promjena imala direktan odraz na iskustva sudionika istraživanja što smo mogli pratiti kontinuiranim terenskim radom.

DEFINIRANJE, BROJENJE I INTERSEKCIONALNOST BESKUĆNIŠTVA

Trenutačni ZSS »beskućnika«, neovisno o spolu, definira kao osobu »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« te kao takva ima pravo koristiti se socijalnim uslugama. U istraživanjima te praksi rada s osobama u beskućništvu u Europi, ipak se upotrebljava definicija nastala u sklopu FEANTSA-e. Ta se definicija naziva Europskom tipologijom beskućništva i stambene isključenosti (Edgar, 2012; FEANTSA, n. d) a podrazumijeva četiri kategorije – »bez krova nad glavom« (engl. *rooflessness*), »bez kuće, stana« (engl. *houselessness*), »nesigurno stanovanje« (engl. *insecure housing*) i »neadekvatno stanovanje« (engl. *inadequate housing*).¹⁵ Kategorija »bez krova nad glavom« obuhvaća osobe koje prebivaju u javnom prostoru, npr. u prenoćištu, ili na otvorenom. U kategoriju »bez kuće, stana«, za razliku od sadašnjeg Zakona, spadaju osobe koje žive u bilo kakvim institucijama – kao što su: prihvatilišta ili privremeni smještaj, skloništa za žene, privremeni i prijelazni smještaji (npr. krizni smještaji prema ZSS-u), domovi za djecu, zdravstvene i kaznene ustanove, stambena skrb za starije beskućnike i potpomognuti smještaj za bivše beskućnike. U kategoriju »nesigurno stanovanje« spadaju osobe koje privremeno borave kod rodbine ili prijatelja, podstanari bez ugovora o najmu te oni koji nezakonito zauzimaju zemljište – odnosno žive u opasnosti od deložacije ili uz prijetnju nasiljem. U kategoriji »neadekvatno stanovanje« su osobe koje žive u pokretnim kućama, nekonvencionalnim građevinama, privremenim nastambama, odnosno nastambama neprimjerenim za stanovanje, a obuhvaća i osobe koje žive u ekstremno prenaseljenim stanovima. Posljednje dvije kategorije ujedno se shvaćaju kao stambena isključenost, a neki autori se na te oblike beskućništva usko referiraju kao na prakse i oblike »skrivenog beskućništva« (Busch-Geertsema i sur., 2010: 16). Hrvatski ZSS, u odnosu prema ETHOS tipologiji, »beskućnika« definira administrativno zbog čega nije moguće jasno odrediti koji su sve tipovi prema ETHOS-u u njemu obuhvaćeni. Zbog toga smatramo kako bi najprikladnije bilo uvođenje definicije beskućništva putem opisa i definicije situacije beskućništva. Situacija beskućništva jest i mora biti privremena, a istovremeno je i iznimno dinamična. Shvaćanje beskućništva kao situacije unutar ZSS-a otvorilo bi vrata prepoznavanju svih oblika beskućništva, ali i posebnih

¹⁵ https://www.feantsa.org/download/ethos_croatia_final_6778215038276634024.pdf (pristup 1. 10. 2024.)

grupa u beskućništvu, prema uzoru na druge zemlje, npr. beskućništvo obitelji.¹⁶

Iz trenutačne definicije beskućništva u ZSS-u proizlazi i pravno te praktično razumijevanje beskućništva u sustavu socijalne skrbi, koji svoje usluge i socijalne politike formulira prema potrebama i broju osoba u statusu beskućništva. Problem s ovom definicijom »beskućnika« jest što je individualizirajuća – beskućništvo je shvaćeno kao karakteristika osobe, poput dijela identiteta, što doprinosi razumijevanju beskućništva kao individualizirajućeg problema u skladu s neoliberalnim diskursima osobne odgovornosti za društvene probleme (Lyon-Callo, 2008; Stonehouse i sur., 2022). Iako je člankom 7. ZSS-a (NN 156/23) utvrđeno tzv. »načelo individualizacije«, kojim su socijalna prava neprenosiva i ostvarena u skladu s individualnim potrebama, definiranje »socijalnog problema« beskućništva (Družić Ljubotina i sur., 2016: 5) u Zakonu kao situacije umjesto osobnosti, otvorilo bi prostor tumačenju individualnih situacija, a ne socijalne identifikacije kao procesa svrstavanja osobe unutar kategorije. Definicija beskućništva u ZSS-u trebala bi definirati i identificirati situaciju, a ne korisnika, pri čemu bi korištenje socijalnih usluga bilo omogućeno s obzirom na promjenjiva iskustva i situacije u kojima se nađu osobe u teškoj neimaštini. Također, takvo određenje moglo bi obuhvatiti i situacije obiteljskog beskućništva, koje se u Hrvatskoj danas ne adresira dovoljno, nego se promatra odvojeno – punoljetni građani su u statusu beskućništva, djeca su nezbrinuta, što automatski poništava mogućnost pružanja usluga u području obiteljskog beskućništva.

Kao razlog da se ne definiraju posebne grupe unutar socijalnog problema beskućništva često se navodi mali broj osoba u statusu beskućništva u državi. Ipak, naše terensko iskustvo svjedoči drugačije – beskućništvo je rašireno iskustvo s vrlo heterogenim potrebama i grupama, a posljednjih godina je u porastu s obzirom na rast broja korisnika socijalnih usluga u NVO-ima (usp. Bežovan i sur., 2023). No, kako ističe i pučka pravobraniteljica u svojim izvještajima (npr. Ured pučke pravobraniteljice, 2023: 76) u vezi s problematikom beskućništva, potrebno je usustaviti način i metodologiju prebrojavanja, odnosno utvrđivanja stvarnog broja osoba koje doživljavaju beskućništvo. Zaposlenica nevladine organizacije za pružanje usluga osobama u situaciji beskućništva navodi:

¹⁶ Beskućništvo obitelji odnosi se na situacije u kojima se cijela obitelj (poglavito roditelj/i s djecom) nađe u situaciji beskućništva. U Hrvatskoj nema dovoljne prepoznatljivosti toga problema te se u tim slučajevima obično postupa na način da se djecu udalji od roditelja te prema tome, postupa odvojeno – djeca se smještaju u alternativnu skrb, a prema roditeljima kao osobama u beskućništvu sukladno ZSS-u.

Zaposlenica NVO-a¹⁷: *Mislim, trebalo bi promijeniti način kako mi prebrojavamo, mi (...) planiramo naći neki novi način kako nekako adekvatnije prebrojati osobe. (...) Razne države rade različito, nema neki...sustav koji je jednak u različitim državama i svi imaju nekako drugačiji sistem kako to rade... (...) Dakle, osobe koje npr. poslije razvoda braka, žena sama, s djetetom nema kuda, koja živi možda, koja se vrati svojoj obitelji ili negdje, tipa u skloništimama za žene žrtve nasilja također su isto tako jedna skupina beskućnika, isto tako nemaju svoj krov nad glavom i mi smatramo da bi to isto tako trebalo biti evidentirano putem te definicije.*

Osoba u statusu beskućništva može u istome trenutku doživljavati i druge teške situacije, odnosno iskustva kada joj je potrebno da ostvaruje socijalne usluge, primjerice žena koja doživljava nasilje u obitelji. Takva multidimenzionalnost izazova i iskustava česta je za osobe koje doživljavaju beskućništvo, osobito za žene, stoga u ovome radu osobitu pozornost pridajemo intersekcionalnosti tih iskustava (Phipps i sur., 2019; Somerville, 2013). U tim slučajevima, naša predložena preporuka je postupati prema željama i mogućnostima osobe kojoj se pružaju socijalne usluge, odnosno poštujući osobnu autonomiju korisnika/ce socijalne skrbi. Sudionici/e našeg istraživanja koji neposredno rade s osobama u situaciji beskućništva napominju međupovezanost različitih faktora i teških iskustava kao i intersekcionalnost dobi, roda, nasilja, etniciteta, nacionalnosti i beskućništva, a razumno je tim poteškoćama dodati i nedostatak socijalnog kapitala i siromaštvo. Tako socijalna radnica iz nevladine udruge za pomoć osobama koje doživljavaju beskućništvo na temelju iskustva iz svojeg rada navodi različite slojeve socijalnih potreba:

Zaposlenica NVO-a: (...) što se tiče žena, često slučajevi razvoda braka pa onda one jednostavno odu iz kuće da bi djeci ostavile nekakvo stambeno pitanje riješeno. (...) Međutim, one su rjede baš dugo u situaciji da su bez krova nad glavom jer se, ono, snađu kod rodbine, prijatelja ili tako nekako. (...) Često se zna desiti da ulijeću u neke sumnjive veze, čisto iz nekakve sigurnosti. A onda u toj vezi pati pa bude i zlostavljana. Tako da se ta problematika jednostavno komplicira, ako ne i multiplicira. Ovaj... imamo recimo još i posebnu skupinu mladih beskućnika koji su ili bili u nekakvoj skrbi do tada. Pa su onda izašli iz nekakvih oblika stanovanja, pa se ne snalaze dobro. I onda isto tako završe na ulici. Ili mladi ljudi koji

¹⁷ U ovome radu anonimizirali smo sve sudionike istraživanja, pa tako i osobe koje rade u neposrednom kontaktu s osobama u beskućništvu. Budući da su te osobe lako prepoznatljive zbog malog broja nevladinih organizacija u ovome sektoru, odlučili smo ih jednolično anonimizirati kako pojedini radnici/e ne bi bili prepoznati.

su živjeli s roditeljima pa dođe do nekakvog neslaganja i onda ih jednostavno roditelji izbace iz kuće.

Općenito, neovisno o teškoćama koje korisnici socijalnih usluga doživljavaju, ostvarivanje socijalnih usluga nužno bi se trebalo ostvarivati u skladu s autonomijom osoba u potrebi socijalnih usluga. To bi značilo da te osobe imaju različite mogućnosti izbora i biraju usluge koje žele ostvariti u skladu s vlastitim uvjerenjima i vizijama željene budućnosti.

• Prema osobama u situaciji beskućništva s kompleksnim potrebama, npr. korisnici/e sustava socijalne skrbi koji su preživjeli nasilje i trenutačno doživljavaju neku od situacija beskućništva; osobama s ovisnostima; osobama u institucijama (zatvori, popravni domovi, domovi za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, bolnice za duševne i mentalne bolesti) i sl. Zavod za socijalni rad bi trebao postupati u skladu s njihovim potrebama i njihovom osobnom autonomijom – ako ne žele prijaviti svoje partnere, ne bi trebao postojati mehanizam kojima im se uskraćuju druge usluge. Preporuka je **promijeniti definiciju beskućništva u Zakonu o socijalnoj skrbi** tako da se definira kao situacija, a ne kao kategorija. Na taj način, definicija situacije beskućništva obuhvaćala bi sve kategorije u Europskoj tipologiji beskućništva i stambene isključenosti. Potrebno je organizirati i kampanju osvješćivanja različitih oblika beskućništva i njegove premreženosti s drugim životnim teškoćama te o različitim iskustvima osoba u riziku od beskućništva, siromaštva i socijalne isključenosti. To proširenje moglo bi se ostvariti zakonskim definiranjem beskućništva na temelju situacije, a ne prema opisu osobe, kao što je sada.

EVIDENCIJA I DOKUMENTACIJA

Zakonom o socijalnoj skrbi u Republici Hrvatskoj propisana je evidencija korisnika usluga s podacima o korisnicima i naknadama te priznatim pravima iz sustava socijalne skrbi. Ta se evidencija generira na razini jedinice lokalne samouprave, koja je dužna podnijeti godišnje izvješće jedinici područne (regionalne) samouprave, a te su jedinice onda dužne podnijeti godišnje izvješće nadležnom Ministarstvu (čl. 118.). Pružatelji usluga, neovisno o osnivaču, a izuzevši udomiteljske obitelji, dužni su voditi evidenciju korisnika socijalnih usluga (čl. 168.). Temeljem tih evidencija kreira se godišnja statistika i broj korisnika socijalnih usluga, među kojima su i osobe u statusu beskućništva. No, kako zamjećuje i pučka pravobraniteljica u pojedinim izvješćima upućenim Hrvatskom saboru (Ured pučke pravobraniteljice, 2022: 67, 2023: 75), to nije dostatan način praćenja broja osoba u situaciji beskućništva. Također, takva evidencija ne odražava ni način evidencije osoba koje doživljavaju beskućništvo prema trenutačnoj definiciji »be-

skućnika« u ZSS-u, da osobe koje žive u uvjetima koji nisu primjereni ljudskom stanovanju, ako nisu korisnici socijalnih usluga, nisu uključeni u statistiku o broju osoba u beskućništvu. Neki/e sudionici/e našeg istraživanja, primjerice, nisu mogli ostvariti socijalne usluge jer dolaze iz gradova izvan svojih prebivališta, često s nevaljanim osobnim iskaznicama zbog čega nemaju pravo koristiti socijalne usluge, nekima je ograničen pristup, a pojedinci odbijaju koristiti socijalne usluge iz različitih razloga.

• Preporuka je u suradnji Zavoda za socijalni rad i nevladinih te dobrovoljnih organizacija, **provesti prebrojavanje osoba u beskućništvu**, umjesto da se koriste parcijalne evidencije tog zavoda u svrhu kreiranja socijalne politike i socijalnih usluga. Pri osmišljavanju metodologije brojenja, mogu se primijeniti postojeće metodologije drugih gradova, primjerice Budimpešte (Daróczy, 2014), čija se metodologija proširila na mnoge druge lokalne jedinice.

OBAVLJANJE I GRANICE DJELATNOSTI SOCIJALNE SKRBI

Djelatnosti socijalne skrbi prema Zakonu o socijalnoj skrbi (čl. 162. ZSS-a, NN 156/23) obavljaju:

1. Ustanove socijalne skrbi:
 - Zavod
 - Obiteljski centar
 - Dom socijalne skrbi i
 - Centar za pomoć u kući
2. Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb
3. Udruga, vjerska zajednica i druga pravna osoba
4. Fizička osoba kao obrtnik
5. Udomiteljska obitelj

Analitički je korisno i nužno razdijeliti dva sustava socijalne skrbi koji postoje, s obzirom na način financiranja i oblike usluga koje se pružaju. Iako ta podjela *de facto* postoji, ona u Zakonu nije eksplicitna. Prvi takav sustav u ovome izvještaju nazivamo centralni ili primarni socijalni sustav, koji obuhvaća ustanove socijalne skrbi koje su financirane iz državnog proračuna te su pod direktnom upravom Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (MROSP). U taj sustav spadaju svi lokalni centri, odnosno područni uredi Zavoda za socijalni rad te usluge neposredno financirane iz državnog proračuna – npr. zajamčena minimalna naknada. Ostali dionici djelatnosti socijalne skrbi, u ovoj analizi spadaju u pomoćni ili sekundarni socijalni sustav, koji nije pod direktnom upravom Ministarstva te

koji svoja financiranja za pružanje usluga osigurava na različite načine, odnosno kroz jedinice lokalne (ili regionalne) samouprave (JLS), projekte (različitih) Ministarstava, ili europske projekte, to jest donacijama i sponzorstvima. Takvo razdjeljivanje socijalnog sustava omogućava nam kritičko sagledavanje obaju podsustava unutar njihovih organizacijskih okvira. Pomoćni socijalni sustav tako ima veću fleksibilnost pri zapošljavanju stručnoga kadra, ali i izraženije financijske nestabilnosti i nesigurnost. Osim toga, u njemu je zamjetna izraženija mogućnost direktnog djelovanja i pružanja usluga u zajednici. Centralni socijalni sustav, pak, odlikuje opetovana administrativna pretrpanost, prema izvještajima pučke pravobraniteljice i kazivanja sudionika/ca našeg istraživanja, ali i financijska sigurnost i stabilnost toga podsustava unutar sustava socijalne skrbi. Najprije ćemo analizirati iskustva i mogućnosti unutar centralnog socijalnog sustava, a zatim ćemo iz perspektive osoba koje doživljavaju beskućništvo predstaviti rezultate istraživanja i kritički analizirati socijalni sustav u praksi.

Osobe koje nisu obuhvaćene definicijom beskućnika, odnosno nekim terminom u Zakonu o socijalnoj skrbi, nemaju pravo koristiti se socijalnim uslugama. Socijalne usluge ne mogu koristiti osobe koje pri zavodima za socijalni rad nisu dobile rješenje o svojem socijalnom statusu. Zbog toga, dio sudionika/ca našeg istraživanja nije u mogućnosti koristiti socijalne usluge centralnog socijalnog sustava te su u potpunosti ovisne o pomoćnom ili sekundarnom socijalnom sustavu, npr. nevladinim i vjerskim organizacijama. Socijalne usluge koje mogu koristiti osobe u statusu beskućništva, a koje su predviđene Zakonom o socijalnoj skrbi jesu:

- **Zajamčena minimalna naknada** (u daljnjem tekstu: ZMN) (NN 156/23, 61/25, čl. 23., 24. i 28.), odnosno 100% ZMN-a ako je osoba u statusu beskućništva smještena u prihvatilištu, prenoćištu ili organiziranom stanovanju.
- **Naknada za troškove stanovanja** (čl. 41.), osim ako osoba u statusu beskućništva, korisnik/ca ZMN-a, nije smješten/a u prihvatilištu, prenoćištu ili ako mu/joj nije priznata usluga smještaja u organiziranom stanovanju.
- Prema čl. 45. osobe u statusu beskućništva (koje su ujedno i korisnici ZMN-a) imaju pravo na korištenje **jednokratne naknade**.
- Zatim, osobama u statusu beskućništva, kojima je to pravo priznato te koje nisu smještene u prihvatilištu, omogućena je **socijalna usluga boravka** zakonski definirana kao »usluga kojom se osiguravaju organizirane aktivnosti tijekom dana uz stručnu i drugu pomoć i podršku,

radi podmirivanja osnovnih i dodatnih životnih potreba korisnika/ca koje ne mogu biti podmirene u obitelji.«¹⁸ (čl. 104.)

- Nadalje, osobama u statusu beskućništva zakonski je predviđena socijalna usluga **organiziranog stanovanja** (čl. 106. i 107.), 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 njihovih socijalnih uloga, izjednačavanja njihovih mogućnosti, poboljšanja kvalitete života, poticanja aktivnog i samostalnog življenja te socijalnog uključivanja, ovisno o potrebama korisnika.« Tu uslugu, kao i ostale djelatnosti socijalne skrbi obavljaju, prema Zakonu (čl. 162.), dom socijalne skrbi i udruge, vjerske zajednice i druge pravne osobe.
- Osobama u statusu beskućništva priznaje se i pravo na uslugu smještaja u kriznim situacijama (krizni smještaj) dok se ne osiguraju uvjeti povratka u neku drugu uslugu smještaja, najdulje do šest mjeseci (čl. 112.-113.).
- Djetetu i odrasloj osobi kojoj je priznata usluga smještaja u domu socijalne skrbi (primjerice, osobi u beskućništvu) ili drugog pružatelja usluga, može biti pružena usluga smještaja u drugim slučajevima (čl. 116.) radi iskustva obiteljskog okruženja tijekom blagdana ili školskih praznika u udomiteljskoj obitelji.

Iako su te usluge predviđene Zakonom, one nisu isključivo u domeni centralnog sustava socijalne skrbi, nego se te usluge mogu ostvarivati kroz civilni sektor, odnosno u domeni nevladinih i dobrotvornih organizacija čije financiranje Zakonom nije točno, jasno ni redovito utvrđeno. Ipak, civilni sektor je prepoznat kao partner države u pružanju socijalnih usluga, kao i humanitarne, vjerske i dobrotvorne organizacije s obzirom na načelo kombinirane socijalne politike koja »zagovara pluralizam kao okvir socijalne politike« u kojem Vlada Republike Hrvatske i lokalne vlasti prepoznaju organizacije civilnog društva, strukovne komore i udruge, trgovačka društva, obitelji i druge dionike kao partnere u pripremi, donošenju i provedbi socijalnih programa (ZSS, čl. 13.).

¹⁸ Ovdje je bitno napomenuti kako se u praksi ovo odnosi samo na dnevne boravke unutar centralnog socijalnog sustava koji su organizirani samo u prihvatilištima. Ovaj članak Zakona trebao bi omogućavati otvaranje posebnih dnevnih centara u okviru i organizaciji centralnog socijalnog sustava u centralnim urbanim lokacijama, a to ne čini. Usto, razgraničava prihvatilište i dnevni boravak, koji zadovoljavaju različite usluge i potrebe, zbog čega dnevni boravci unutar prihvatilišta nisu adekvatni za tumačenja po ovome članku.

FINANCIRANJE

Financiranje socijalnih usluga predviđenih Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 156/23) ovisi o godišnjim odlukama Vlade Republike Hrvatske (npr. o visini osnovice ZMN-a), izvoditelju pojedinih socijalnih usluga te jedinicama lokalne i regionalne samouprave, jer su one odgovorne za financiranje i pružanje usluga, kao što su pučke kuhinje, prihvatilišta, odnosno prenoćišta. Socijalne usluge poput ZMN-a, naknade za troškove stanovanja (za koje su direktno odgovorne jedinice lokalne samouprave, a za što se osiguravaju sredstva iz državnog proračuna na temelju njihovih indeksa razvijenosti) i slično, isplaćuju se iz državnoga proračuna, a ostale se usluge (poput pučkih kuhinja, prihvatilišta, prenoćišta i ostalih usluga koje ne pruža centralni socijalni sustav, nego pružatelji socijalnih usluga u pomoćnom socijalnom sustavu) financiraju najčešće projektno iz više izvora.

Prema čl. 289. st. 6. ZSS-a: »Veliki gradovi i gradovi sjedišta županija dužni su u svom proračunu osigurati sredstva za uslugu prehrane u pučkim kuhinjama, kao i pružanje usluge smještaja u prihvatilišta ili prenoćišta za beskućnike na način propisan ovim Zakonom.« Također, prema čl. 291. st. 1.: »Veliki gradovi i gradovi sjedišta županija dužni su poticati i osigurati građanima na svojem području druge oblike materijalne pomoći i potpora kao što je prehrana u pučkim kuhinjama, smještaj beskućnika u prihvatilište ili prenoćište, zbrinjavanje osoba koje primaju zajamčenu minimalnu naknadu u socijalne stanove, subvencije u plaćanju pojedinih socijalnih i drugih usluga sukladno svojim općim aktima i ovome Zakonu, poticati rad udruga i volonterski rad u socijalnoj skrbi te razvijati druge oblike socijalne skrbi na svojem području.« U st. 2. istoga članka navodi se: »Ako veliki gradovi i gradovi sjedišta županija nisu u mogućnosti osigurati sredstva za prehranu u pučkim kuhinjama, smještaj beskućnika u prihvatilište ili prenoćište ili zbrinjavanje osoba koje primaju zajamčenu minimalnu naknadu u socijalne stanove, u financiranju navedenih pomoći i usluga sudjelovat će i jedinice područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb, u skladu sa svojim financijskim mogućnostima.«

Prema izvještaju pučke pravobraniteljice za 2022. godinu (Ured pučke pravobraniteljice, 2023: 76), većina županija te pojedini veliki gradovi nemaju prihvatilišta ni prenoćišta. Naše istraživanje pokazuje da deset hrvatskih županija, osim što nema usluge smještaja, nema ni osnovne, odnosno temeljne usluge za preživljavanje, kao što su pučke kuhinje, usluge za higijenu ili odjeću (Šikić-Mičanović i sur., 2020: 237-238). Time, uz to što se ne poštuje ZSS, ne pokriva se smještajna potreba, a ni prostorna raspoređenost osoba koje doživljavaju beskućništvo. Drugim riječima, pojedini gradovi, veliki gradovi, sjedišta županija ili pojedine regionalne samouprave ne provode nijednu od navedenih socijalnih usluga za osobe koje doživljavaju beskućništvo, a koje su prema Zakonu dužne osigurati.

Udruge koje djeluju na području gradova Zagreba i Splita, u kojima smo provodili naše istraživanje, navode probleme u konzistenciji financiranja te ističu kako je period financiranja projekata od jedne do tri godine prekratak, nestabilan i neravnomjeran zbog čega se događaju situacije ukidanja usluga, koje za osobe koje doživljavaju beskućništvo znače preživljavanje. Također, zbog vrlo specifičnog, neoliberalnog oblika financiranja (Lyon-Callo, 2008), odnosno kriterija koji pokazuju koje se usluge i što točno financira, pojedine udruge i organizacije u pomoćnom socijalnom sustavu iznalaze drugačije načine pokrivanja potreba osoba koje doživljavaju beskućništvo. Ninoslav navodi kako prenočište osigurava hranu donacijama uz pomoć druge udruge, ali i da ima dojam kako zbog financiranja moraju paziti kako ih percipira javnost:

Ninoslav: Ovdje je krasno sve, jer se [udruga s prenočištem] stvarno trudi po nekim restoranima i tako za večeru donijeti eto šta se tiče toga, uvijek se može dobiti čisto, svježe, ja osobno uvijek kupujem sebi robu, ne uzimam nigdje ovdje, prošle godine ja sam imao pravi pakao, ja sam htio sebe zaštititi kao i cijela država Hrvatska, samo je dva puta bilo na dnevniku, mene su žive stjenice izjele i par ljudi još ovdje, nisu uopće htjeli dat u javnost zbog toga, zbog novca i to je strašno.

Osobe koje neposredno rade s osobama koje doživljavaju beskućništvo često uočavaju da se zbog nedostatka financiranja pojedine usluge ukidaju. Volonter koji je uključen u rad udruge za pružanje takvih usluga kaže kako zna za projekt u sklopu kojeg se pružala usluga poludnevnog boravka u udruzi, no zbog nedostatka financiranja, taj je boravak zatvoren. Zato predlaže da se nužno izdvajaju minimalna sredstva iz gradskog proračuna kako bi se kontinuirano ostvarivale takve usluge, koje su nužne za svakodnevno preživljavanje u beskućništvu:

Volonter NVO-a: Da, dnevni boravak, upravo je propao zbog toga jer se u tom periodu nije mogao naći način da se premosti i financira do sljedećeg projekta. Po meni, tu bi država morala naći na nacionalnom nivou, ali i lokalna zajednica, način kako da to premosti. Znači, ne samo projektno financiranje, nego naći neki minimum hladnog pogona, ono što bi nazvao bazalni metabolizam da preživiš, šalim se, više nego da preživiš. Gledajte, može vam se desit, projekt završi, vi ste bili jako uspješni, nešto ste polučili, a do sljedećeg projekta može bit godinu, dve godine može bit, a bilo bi šteta da sad uspješan projekt zato što vi nemate novaca da preživite tih godinu, dve, sve propadne, sve znanje, svi ljudi koje ste obrazovali, možda ste neku infrastrukturu napravili, a vi kažete, nemam kako dalje.

Zaposlenica udruge koja organizira radionice i usluge poludnevnog boravka s podrškom i savjetovanjem stručnih djelatnika navodi dva velika problema u financiranju pomoćnog socijalnog sustava. Prvi je višestruko financiranje jer financiranje iz jednog projekta nije dostatno kako bi se pokrili svi troškovi usluga, a drugi je nestalno financiranje koje proizvodi rupe u sustavu unutar kojih se događa prekid pružanja usluga. Drugim riječima, s jedne strane, zbog višestrukih izvora financiranja prijeti opasnost od dvostrukog financiranja, a s druge opasnost od razdoblja bez financiranja zbog kojeg se gubi kontinuitet rada:

Zaposlenica NVO-a: To nam malo stvara probleme zato što moramo paziti na to dvostruko financiranje da ne bi bilo da dva puta trošimo sredstva za, iz dva izvora kako se to kaže, to je nedopustivo. Tako da, moramo tu paziti s korisnicima koje uključujemo u što. Jedno smo dobili sredstva od ministarstva, drugo od Grada tako da evo (...) I za nas na neki način mi mislimo da to uopće ne bi trebalo biti upitno da mi nismo sigurni hoćemo li to moći ili nećemo moći uslugu pružiti. Jer praktički sama ta usluga, sama po sebi, mjesečno uopće nije nekakva, ne radi se o nekakvoj ne znam kako velikoj sumi. Samo kad bi to bilo recimo ugrađeno u proračune kao stalna nekakva financijska ta nekakva injekcija, dok se ne provode projekti. Mi ne težimo tome da budemo na proračunu i sad ništa ne radimo i da sad, ono, da smo tako osigurani. Nego radili bi i dalje na projektima, ali je bitno... bilo bi bitno da se ti periodi kad nismo na projektima, da se to isfinancira onako da imamo to stalno, da ne budemo stalno u tom nekakvom... hoćemo li se moći održati ili se nećemo moći održati. Isto tako, ovaj sad iz stambene zajednice za beskućnike, to je isto bio trogodišnji projekt ministarstva, to je isto sad prestalo. Tako da te neke stvari... fali nam podrška, podrška i lokalne zajednice i sa višeg nivoa jer jako se dobro vidi i, i zna tko što radi od nas i koliko je to potrebno ustvari za tu, za tu skupinu. I onda je, jednostavno, te organizacije koje su pokazale rezultatima i to bi trebalo, kažem, država i Grad poduprijeti na takav način da budu sigurni.

Ministarstvo zaduženo za socijalnu politiku (MROSP) u našem je istraživanju istaknulo kako kontinuirano raspisuju natječaje za financiranje projekata za udruge civilnog društva koje »odrađuju« taj dio socijalnih prava. Međutim, čini se kako postoji svijest o problemu kontinuiteta te da u nekoliko mjeseci u kojima izlazi natječaj za financiranje, od kada je proteklo razdoblje završeno, udruge u nedostatku financiranja moraju prestati pružati svoje usluge. Drugi važan aspekt, istaknut u narativu stručnjakinje iz Ministarstva, jest nedostatak evaluacije i metodologije za utvrđivanje uspješnosti financiranja, odnosno nedostatak financiranja projekata na temelju dokaza o uspješnosti (engl. *evidence based approach*), kao i nedostatak pre-

ventivnih programa – financiraju se jedino usluge u kontekstu (krizne) intervencije:

Zaposlenica Ministarstva: U principu mi kao ministarstvo svake godine financiramo projekte usmjerene beskućnicima, to nam odraduju udruge civilnog društva, kroz dnevne boravke, pa onda kroz direktni rad s beskućnicima na njihovoj psihosocijalnoj podršci, na svemu onome što im može pomoći da osvijeste svoj položaj, da im se pomogne da iznađu rješenje izlaska iz takvoga stanja. A mogu vam reći o tim projektima, kako je to išlo kroz godine. Na godišnjoj razini se financira negdje između 10 i 14 projekata udruga (...) nažalost, ne radi se evaluacija kako bi trebalo pa onda je pitanje... Ne rade se evaluacije provedbe financiranih projekata u smislu konkretnih rezultata dobivenih provedbom nekog projekta. Nema podataka o tome koliko je osoba zahvaljujući pruženim uslugama kroz projekt reintegrirano u društvo. Nemamo takve podatke.

Ipak, djelatnica stambene zajednice koja se također financirala projektom tvrdi kako je društvo dovoljno senzibilizirano da prihvati nacionalnu strategiju rješavanja problema beskućništva. Dodaje kako projekti traju prekratko (jedna i tri godine) te da takav pristup nije održiv.

Zaposlenica NVO-a: Tako da, mislim da se neke stvari mijenjaju i mislim da društvo, da je sve više osviješteno koliko beskućnika ima, i u medijima su često zastupljeni i mislim da je sve veća osviještenost o njihovim pravima i stanju i sve više je projekata koji su usmjereni na poboljšanje njihovog položaja. Međutim, nažalost, vrlo često sve ostaje na nekakvim kratkoročnim projektima koji u biti vrlo često nisu održivi.

Čitajući paralelno Zakon o socijalnoj skrbi (NN 156/23, 61/25), izvještaje Ureda pučke pravobraniteljice (2023) te etnografske intervjuue, zajedno s iskustvom etnografskog terena, promišljanje problema vezanog za financiranje socijalnih usluga vidimo u dvije dimenzije. Prva je dimenzija nedovoljno socijalno ulaganje u socijalnu infrastrukturu na području cijele države, što dovodi do centralizacije socijalnih usluga u gradove koji financiraju i omogućuju socijalnu infrastrukturu. Druga dimenzija jest problem kontinuiteta financiranja jer se socijalne usluge prekratko i premalo financiraju, bez obzira na to spadaju li u centralni ili pomoćni socijalni sustav.

• Tijekom našeg istraživanja, i radom na terenu i u intervjuima, često smo nailazili na probleme financiranja pomoćnog socijalnog sustava, koji ovisi o donacijama te kratkoročnim projektima. Neredovito raspisivanje projekata uzrokuje prekid pružanja usluga te odražava nedostatnost programa prevencije beskućništva, ali i prekratko financiranje putem projekata. Zbog toga, ističe se problem kontinuiteta pružanja usluga i nedostatak nacionalne strategije o stambenoj politici i problemu beskućništva. Preporuka Minis-

tarstvu zaduženom za socijalnu politiku (MROSP) jest **produljiti razdoblje financiranja projekata minimalno na pet godina uz obvezu podnošenja izvještaja jedanput na godinu**. Preporuka je zatim istom Ministarstvu (MROSP) te jedinicama lokalne i regionalne samouprave, koji financiraju pomoćni socijalni sustav, **izrada analize korisnosti i najboljih primjera praksi te strategije i smjernica za financiranje aktivnosti u projektu**. Preporuka Ministarstvu (MROSP) jest provesti **evidenciju socijalnih partnera u sektoru socijalne skrbi te s obzirom na godine aktivnosti i rezultate osigurati financiranje tih partnera u razdobljima između projektnih ciklusa**.

SUSRETI SA SOCIJALNIM RADNICIMA I DRUGIM JAVNIM SLUŽBENICIMA

Socijalni radnici/e u sadašnjim područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad (u vrijeme našeg istraživanja još su bili centri) kao i svi drugi javni i državni službenici/e, svaki dan se susreću s osobama koje doživljavaju beskućništvo. Budući da želimo kritički analizirati ZSS i naracije te iskustva s terena stavljajući ih u dijalog kroz jukstapoziciju, u ovome dijelu knjige analiziramo iskustva i susrete osoba u situaciji beskućništva sa socijalnim radnicima i drugim javnim službenicima/cama.

Pozitivna iskustva

Mali broj sudionika/ca istraživanja iznio nam je pozitivna iskustva iz susreta sa socijalnim radnicima/cama i drugim javnim službenicima/cama. Jakov, primjerice, živi u naslijeđenom stanu koji mu je u nasljedstvo ostavila članica obitelji. Prema dogovoru Jakova i centra za socijalnu skrb, nakon Jakovljeve smrti, njegov će stan postati vlasništvo centra, ali zato je zavod zadužen za održavanje stana u kojem Jakov stanuje sve dok je on živ. Zbog zdravstvenog stanja, Jakov ne može zarađivati pa kaže kako mu je njegov zavod za socijalni rad omogućio pokrivanje životnih troškova te da mu je puno pomogao da podmiri svakodnevne potrebe, što sam ne bi mogao:

Jakov: E komunalne, samo to plaćam, tako da mi centar što se toga tiče stvarno dosta pomogo i kad mi treba nešto popraviti doma isto odem u centar i oni mi dadu novac, oni mi dadu predračun i ako će mi nešto raditi, ako ćemo nešto kupiti aparat evo zadnji šta sam tražila pokvarila mi se mašina za pranje ovaj tako sam uza mašinu novu i oni su mi dosta pomogli tako da se ja ne mogu puno žaliti, nisam od velikih prohtjeva i mislim da bi svaki, svaki koji je u mojoj situaciji mogao bi preko centra ostvariti neka svoja prava i s time da imaju nekakav kako bi vam reka respekt prema tim (...)

Danijel, rođen u Zagrebu, doživio je prvu epizodu beskućništva u kasnim tridesetima. Ipak, ističe jednu djelatnicu iz centra za socijalnu skrb koja mu je pomogla ostvariti sva prava i mogućnosti unutar socijalnog sustava:

Danijel: (...) ovdje kad sam došao, bio sam prijavljen zadnja adresa na kojoj sam bio prijavljen bila je Maksimirska i onda sam otišao u centar za socijalnu skrb i imao sam sreću, šta je zbilja sreća što sam naišao na jednu zlatnu ženu koja je socijalni radnik tamo i ona mi je sredila preko policije, znači prvo sam otišao preko policije i rekao da vam spavam na Tomislavcu, u Tomislavovom parku adresa mi je istekla i onda ta kohezija policije i socijalnog dovela je do toga da su me prijavili u centar za socijalnu skrb i tako sam dobio prvu osobnu nakon povratka ovaj i bio sam dvije, tri godine prijavljen u centru za socijalnu skrb eto tak.

Na našem etnografskom terenu puno češće slušamo i pratimo drugačija iskustva. Naime, prijava osoba na adresu zavoda jest nužnost prema Zakonu o prebivalištu, čime se detaljnije bavimo u poglavlju *Penalizacije i kriminalizacije beskućništva*. Ovdje valja napomenuti kako su iskustva susreta osoba u beskućništvu i stručnih radnika vrlo različita, a u sljedećem dijelu knjige analiziramo neka negativna iskustva.

Negativna iskustva

Budući da brojni sudionici/e našeg istraživanja nisu prijavljeni u područnim uredima Zavoda za socijalni rad, ne možemo generalizirati o kvaliteti usluga pojedinih područnih ureda. Ipak, možemo reći da pojedini/e sudionici/e imaju negativnija iskustva od drugih. Antun je, primjerice, ostao bez posla u dvadesetim godinama te je, suočen s nemogućnosti plaćanja stanarine, došao u nadležni centar za socijalnu skrb (danas zavod) u svome rodnom mjestu, u nadi da će prevenirati beskućništvo. Međutim, zbog svoje dobi, često je odbacivan te je više puta morao odlaziti u rodni kraj da ostvari pravo na jednokratnu novčanu naknadu:

Antun: (...) svi su mi recimo, kad sam u 24-oj godini došao tu u Zagreb, nakon što sam ostao bez posla svi su mi u biti govorili pa imaš pravo na socijalnu pomoć, kao na jednokratnu... aaa za nekakve bonove su mi govorili za kuhinje. Sad, sad uglavnom znam za koje kuhinje, onda nisam znao, i da imam za sve to pravo. Ovoga, kad bi odlazio, ne znam po tri, četiri puta na mjesec doma svojima da si to pravo ostvarim. Obično bi mi znali reć, kaj, imaš Antun, imaš ruke i noge, radi... ako mogu svi radit, možeš i ti...

Zamjetno je, pak, kako se negativna iskustva osoba koje doživljavaju beskućništvo često ne mogu izbjeći ni ako njihov slučaj prati službenik/ca

u neposrednom radu sa situacijama beskućništva. Primjerice, zaposlenik nevladine organizacije ispričao nam je kako je istjeran iz centra za socijalnu skrb zajedno s muškarcem koji je doživljavao beskućništvo, a čiju je situaciju pratio kako bi mu pomogao ostvariti socijalna prava:

Zaposlenik NVO-a: (...) ja sam bio na par susreta osobno s par beskućnika, jedan iz Crikvenice itd., ne znam otkud sve jesu... u Centru za socijalni rad gdje su me istjerali van skup s njim. Onda sam pravio prigovor, pa su mi se ispričali, zvali na razgovor itd. Jako ružno... Samo zato što je on beskućnik i zato što je on već napravio tamo nekakvu galamu... A ja sam došao s njim, ja sam se predstavio.

Diskriminacija i negativni osjećaji

Osobito problematična bila su iskustva diskriminacije, vrijeđanja i negativnih osjećaja koja su osobe u našem istraživanju iznosile tijekom intervjua. Dino je u svojim tridesetima završio na ulici nakon svađe s ocem kod kojeg je živio. Njegov otac ima zdravstvenih problema, odnosno ovisan je o alkoholu te ima psihičke tegobe, a Dino nije želio ići u centar za socijalnu skrb jer se bojao stigmatizacije i diskriminacije zbog svoje dobi:

Dino: Nisam tražio, neugodno mi je tamo, da me netko vidi, tamo su sve starkelje, babe i dide. Ja imam 34 godine i sad da ja dođem tamo ma...

Katica nam je ispričala kako je završila na ulici jer je u prihvatilištu za beskućnike zamoljena da ode. U vrijeme intervjua živjela je u improviziranom smještaju u blizini prihvatilišta bez sanitarnih uvjeta. Kazala nam je kako je imala veoma neugodno iskustvo sa savjetnicom za zapošljavanje kada je prvi put završila na ulici jer ju je javna službenica vrijeđala da smrdi:

Katica: Pa vi ste zmazani, pa vi ste smrdljivi, nije pitala da ja nemam kupaonu da se nemam gdje okupat i oprat, glavno da je vrijedo, kak zmazani ste. Čekam u redu u Zavodu za zapošljavanje posao, ona meni kaže: »Vi smrdite, niste se prali mjesec dana ovo-ono«, a ja sam tek bez posla ostala, nemam otkud stan platit, nemam se di okupat. I onda mi je rekla: »Joj pa poslodavac zahtijeva, morate bit strašno uredni, čisti, pristojni, obučeni...«

Pokojni Niko, koji je završio na ulici u manjem hrvatskom gradu zbog svađe s majkom, rekao je kako je više puta dolazio u lokalni centar za socijalnu skrb i ondje potraživao različita prava, no svako pravo mu je bilo uskraćeno pa je izjavio da su njegova iskustva negativna.

Niko: Pa negativno je najviše iz razloga što sam odbijen, znači moj pristup je bio sasvim normalan, bio sam na ulici, tražio sam najosnovnije stvari čak i za pučku kuhinju sam tražio jedanput (ne čuje se) karticu, odbili su

me. Rekli su da nemam pravo (...), kao da se nek si nađem poso, tražio sam adresu, ista stvar rekli su mi da mi ne mogu pomoć. Pravio sam zahtjev za jednokratnu, u nekoliko navrata sam ispunjavao i svaki put bi mi rekli bi mi odgovor bio da mi je odbijen zahtjev i takve stvari, znači.

• Zbog negativnih iskustava u ponašanju, diskriminaciji, stigmatizaciji i odbijanju usluga, a ta su iskustva u pričama sudionika/ca našeg istraživanja česta, preporuka područnim uredima zavoda za socijalni rad jest da treba **uspostaviti djelotvorniji sustav procjene postupanja uz mogućnost supervizije rada djelatnika/ca zavoda**. To bi se moglo ostvariti **osnutkom tijela, zapravo komisije** koju bi sačinjavali radnici/e zavoda i vanjski sudionici/e, odnosno stručnjaci/kinje iz civilnog sektora, koji bi razmatrali žalbe i rad djelatnika/ca u zavodima. Također, preporuka je **osmisлити program edukacije kroz Akademiju socijalne skrbi djelatnika/ca Zavoda za socijalnu skrb, unutar kojeg bi se analizirale dobre prakse u radu s osobama koje doživljavaju beskućništvo**, a koja bi bila obavezna svake godine ili svake dvije godine za sve zaposlene u zavodu.

IZAZOVI ZAPOSLENIKA U SOCIJALNOM SUSTAVU I ISKUSTVA OSOBA U BESKUĆNIŠTVU

Tijekom našeg istraživanja brojni sudionici/e, kako osobe s iskustvom beskućništva tako i osobe u neposrednom radu s njima, govorili su o problemima s kojima se susreću zaposlenici u socijalnom sustavu, najčešće socijalni radnici, odnosno o posljedicama koje te problematike imaju za osobe koje doživljavaju beskućništvo. Primjerice, socijalna radnica u nevladinoj organizaciji za pomoć osobama koje doživljavaju beskućništvo navodi nedostatak radnika te neefikasnu raspoređenost radne snage u centrima za socijalnu skrb, poznajući obje strane problema – profesionalnu, ali i korisničku. Ističe nedostatak zaposlenih u radu s administrativnim opterećenjem socijalnog sustava zbog čega socijalni radnici ne mogu obavljati terenske uvide:

Zaposlenica NVO-a: Primjedbe na centar za socijalnu skrb, što evo ja sam isto socijalna radnica po struci pa znam često reći, to je istina, da su moji kolege u centrima jako preopterećeni, da su im kojekakve zadaće stavljene u zadatak koje uopće praktički ne spadaju da su, um, velikim dijelom administratori. Ono što je najbitnije, a to je izlazak na teren, to njima pati u odnosu na ovo što rade ostalo. I da jednostavno niti, niti ne mogu se toliko svakome posvetiti. A njima je, velim, to jako bitno.

Posljedice problema koji opisuje djelatnica nevladine organizacije vidimo u iskustvu korisnika socijalnog sustava. Danijel boluje od shizofrenije

zbog koje dobiva zajamčenu minimalnu naknadu i invalidninu, no nije upoznat s pozadinskim problemom neefikasnog rasporeda radne snage u centrima za socijalnu skrb; stoga je, kao i većina korisnika socijalnog sustava u našem istraživanju, nezadovoljan:

Danijel: *Tako da, ovaj, tako da, što se tiče socijalnoga, Centra za socijalnu skrb Zagreb, nemaju veze s mozgom. Totalno nezainteresirani, totalno dezorijentirani, nikada me nisu obišli, nikada me nisu, naprosto te šutnu, a kako živiš i gdje živiš, to je neki drugi problem...*

Uz nedjelotvoran raspored rada u centrima za socijalnu skrb, postoji problem preopterećenosti socijalnih radnika/ca koji su zaduženi za sve oblike rada i sve korisnike socijalnog sustava. Kako navodi zaposlenica koja radi s osobama koje doživljavaju beskućništvo, na jednog socijalnog radnika dolazi »jedan manji kvart«, što utječe na kvalitetu usluge koju mogu pružiti svakome korisniku:

Zaposlenica NVO-a: *Ali, zapravo a, ono a da postoji, prvenstveno tu ti neki a pre, a preopterećenost ne znam da sad imamo socijalnog radnika u centru koji ima jedan manji kvart, kako bi, bi on stvarno ima više angažirat za tu osobu, pa nekako pratit, pa pokušaj riješit ovo, malo više da on može, upravljat aaa koordinirat nekim stvarima, jer ovako on jednostavno ne može, evo di nisu ispunjeni uvjeti za pomoć i njegu u kući, al on ne može nekoga ni često obić (...)*

Zbog toga se brojni sudionici/e našeg istraživanja osjećaju dodatno nevidljivo trpeći preopterećenost i nedostatak socijalnih radnika, što se negativno odražava na kvalitetu usluge i kontakte koje imaju. Ninoslav, primjerice, koji je već dulji niz godina smješten u prenoćištu, kaže kako nedostaje stručna osoba koja može fleksibilno uspostaviti interakciju utemeljenu na empatiji:

Ninoslav: *(...) da dođe neka stručna osoba koja je fleksibilna, koja zna uspostaviti interakciju, jednu dobru empatiju s ljudima, znači dobar razgovor koji bi ga naveo na jednu dobru savjest i razgovori o dobrim međuljudskim odnosima i vezi krađa i ne krađa i poštovanja drugog, da je to roba od nekog drugog (...)*

Potrebe socijalnih radnika/ca

Uz probleme socijalnog sustava koji se neposredno ogledaju u iskustvima osoba koje doživljavaju beskućništvo sa socijalnim radnicima/cama, postoje i drugi problemi, poput psihološkog opterećenja, odnosno emocionalnog zasićenja. Taj problem preopterećenosti socijalnih radnika/ca izdvaja zaposlenik centra za socijalnu skrb s dugogodišnjim iskustvom rada, ne samo s osobama koje doživljavaju beskućništvo:

Socijalni radnik: *Čujte, možemo mi za njih mnogo više napraviti. Reče se nema se novaca pa se onda stane. Treba nam više ljudi. Normativi su previsoki, ljudi su preopterećeni. Eto, to je glavna poruka. Mi moramo imat superviziju. Mi jedan s drugim razgovaramo, jedan drugome dajemo podršku. Pa ne može čovjek te puste slučajeve vodit sam. Pa ne možeš ti, ti se psihološki opteretitš time. Dakle, formalna supervizija, da se vidi koje stvari su nam teške, kako se nosimo s time.*

Odgovornost za stanovanje i beskućništvo

Važno je napomenuti kako su se tijekom našeg istraživanja centralni socijalni sustav, kao i pomoćni socijalni sustav pojavili kao izravna pomoć osobama koje doživljavaju beskućništvo, no jedino kada je situacija beskućništva već nastupila. Međutim, takav oblik pomoći nije usmjeren na prevenciju beskućništva niti može adekvatno adresirati sve probleme s kojima se osobe koje doživljavaju beskućništvo susreću, a to je ishod raspršene, odnosno raznoliko distribuirane odgovornosti te nesustavnosti obveza čitavoga sustava. Zaposlenice ministarstva zaduženog za socijalnu politiku (MROSP) ističu neodrživost nadležnosti jedinica lokalne samouprave te predlažu jasnije određenje o tome koje je tijelo odgovorno za probleme stanovanja, a time i beskućništva u Republici Hrvatskoj:

Zaposlenica ministarstva: *Rekla sam vam da će biti malo pomaka sve dok ne bude jasno definirano koje je tijelo odgovorno za stanovanje u ovoj državi. Kad se riješi taj problem, sustavnije će se rješavati i problem beskućništva. Sadašnje stanje, gdje su za stanovanje nadležne JLS, bojim se da je samo formalno, a ne i stvarno riješen problem.*

- Preporuke ministarstvu zaduženom za socijalnu politiku (MROSP) jesu **povećati kapacitete područnih ureda zavoda za socijalni rad, odnosno zaposliti više socijalnih radnika, ali i administratora koji će preuzeti taj dio radnog opterećenja.** Druga preporuka jest **financijska potpora zapošljavanju stručnih radnika/ca u nevladinim organizacijama** koje se bave pružanjem socijalnih usluga. Treća je preporuka **rasteretiti socijalne radnike/ce u područnim uredima zavoda za socijalni rad organizacijom međuresnog odjela za stambene politike i beskućništvo,** ali i **postavljanjem posebnog odjela u većim zavodima za socijalni rad osnutkom posebnog ureda,** koji bi se bavio samo osobama u statusu beskućništva.

Birokratizacija socijalnih usluga

Brojni sudionici/e našeg istraživanja tijekom intervjua, ali i u terenskom radu govore o problemu prekomjerne birokratske kontrole i »papirologije«

koju trebaju osigurati i rješavati kako bi ostvarili svoja prava. Iako je to svojevrsna prepreka ostvarenju socijalnih prava zbog koje neki radije odlučuju ne ostvarivati ta prava, većina nalazi način kako zaobići birokratizaciju te podmiriti osnovne ljudske potrebe. To upućuje na svojevrsnu beskorisnost tako strogog sustava pravila i kontrole u pružanju usluga. Antonijo, kojeg su roditelji izbacili iz stana koji je nakon njihove smrti naslijedio, tijekom razdoblja beskućništva koristio je usluge pučke kuhinje, iako nije imao socijalnu iskaznicu jer se nije prijavljivao u centar za socijalnu skrb:

Antonijo: A bila je u gradu doli [pučka kuhinja], ta više ne postoji. Kasnije se otvorila vamo poviše mene. Kad bi treba, otiša bi i ne'ko bi mi da [socijalnu karticu]. Čak sam mislim bija rješija, ne'ko mi je da onaj kartončić, nisam se ja prijavljiva, nego smo to između sebe dijelili (...) E, onda na tuđi. Ono kad si gladan, onda ne biraš pravila ni kako ćeš ni šta ćeš, ali je, pomogla je kužina. Odmah se bolje osjećaš kad nešto kvalitetno pojedеш, odmah ti je dan lakši, bolje funkcioniraš.

Brojni sudionici/e u Zagrebu i Splitu imali su dojam kako je potrebna velika količina dokumenata da se ostvari pravo na ZMN ili na koju drugu socijalnu uslugu tako da ostvare prijavu, npr. pri područnim uredima zavoda za socijalni rad kao osobe u statusu beskućništva. Andrej, koji je prebivalište morao prijaviti kod prijatelja da bi mogao ostvarivati socijalna prava u gradu iz kojeg dolazi, kaže kako se jako namučio dok je prikupio sve dokumente da ostvari pomoć koja mu uz to nije dostatna. On govori o 15 – 17 dokumenata kojima mora dokazati svoju situaciju beskućništva kako bi mogao dobiti status osobe u beskućništvu, odnosno kako bi mogao »izvaditi potvrdu da je tog statusa«:

Andrej: (...) to je strašna zapetljancija kad ti trebaš izvaditi potvrdu da si ti tog statusa. Da si ti socijalni slučaj. (...) To je jedno 15 ili 17 različitih dokumenata od kojih ti ulaze od od.. ne da je njima kurikulum nedostatan, u kojem si opisao vrlo detaljno svoj čitav život, nego tvoje kvalifikacije, tvoje imovinsko stanje. I to je nešto i to je nešto, ja mislim da je to sve skupa napravljeno da se prati jedan trag novca. Da li si ti zaista bez novca ili ti to fingiraš.

Janko, kojem su ukrali dokumente dok je spavao u vagonima, što se vrlo često događa osobama koje spavaju na ulici, navodi kako je preduga procedura izrade dokumenata kojima se prijavljuje adresa prebivališta na centar za socijalnu skrb:

Janko: Najviše otežava što je komplikacija kod nas za napraviti. Ti moraš preko socijalnog ureda, raditi dokumente. Četiri mjeseca traje procedura. (...) da, već sam predo, al prije ću vjerojatno umrijet nego to bude gotovo. Tu u [ime ulice], (...) tu ti prvo moraju dat papir, pa te papire odneseš u

socijalni ured, pa ti socijalni ured da svoj papir, pa onda ideš na gruntovnicu, na katastar ovo da nemaš ništa na sebe što se tiče nekretnina, pa moraš izvaditi da nemaš nikakvo vozilo na sebe. Znači to sve skupiš, ti to sve skupiš i kad skupiš sve, tamo i e ne, fali tamo kod nas, fali ti jedan papir. Opet odi u [policijsku stanicu], da ti [policajska stanica] izda da si to ti.

Pojedinci koji rade neposredno s osobama koje doživljavaju beskućništvo navode kako je proces ostvarivanja socijalnih prava (kao i općenito administracija) nepotrebno ekstenzivan i kompliciran, prvenstveno zbog potrebe da se prikupljaju dokumenti iz različitih izvora i s različitih strana. Osoba koja je izašla iz situacije beskućništva i koja sada radi s osobama koje doživljavaju beskućništvo, napominje da je takav pristup ostvarivanja prava u beskućništvu neodrživ jer se svugdje mora čekati, a brojne osobe s iskustvom beskućništva imaju zdravstvenih problema koji im otežavaju prikupljanje svih potrebnih dokumenata:

Osnivač NVO-a: Onaj zbog kojeg postoji taj čitav sustav, on jedino može da dođe i da mu neko tamo kaže: »Čekaj!« I to je to. To je, to je sva pomoć koju ti ne'ko dakle... Ima ljudi koji su u depresijama, ima ljudi koji su u retardacijama, ima ljudi...

• S obzirom na to da stroga pravila i sustavi kontrole često dovode do isključivanja pojedinaca iz korištenja usluga i pokazuju se kao neučinkoviti, **preporuka pružateljima/icama socijalnih usluga jest ukinuti birokratska ograničenja na direktne ili uslužne socijalne usluge, poput pučkih kuhinja, odnosno omogućiti korištenje tih usluga bez prijave.** To bi se, primjerice, moglo ostvariti tako što bi pučke kuhinje držale svoju evidenciju pridruženu postojećim evidencijama ministarstava o svojim korisnicima. Druga preporuka ministarstvu zaduženom za socijalnu politiku (MROSP) jest **pojednostavniti proces ostvarivanja socijalnih prava tako da se smanji količina potrebne dokumentacije i ubrza procedura za njihovo ostvarivanje te da se ta procedura objasni na jednostavan način.** To bi se moglo postići, primjerice, putem jedinstvene centralne platforme s bazama podataka, u kojima je vidljiva evidencija korisnika/ca pojedinih prava pa bi socijalni/a radnik/ca na temelju OIB-a imao/la uvid i mogućnost izdavanja svih potrebnih dokumenata za korisnike u nekoliko klikova. Budući da su osobe koje doživljavaju beskućništvo osobito ranjive s obzirom na kriminalizaciju, procedura izrade osobnih dokumenata mora biti puno brža od onoga čemu svjedočimo u našem istraživanju kako se ne bi dodatno otežavala njihova situacija.

Prepreke pristupu

Svaka osoba u Republici Hrvatskoj ima pravo na dobro upravljanje člankom 41. Povelje Europske unije o temeljnim pravima,¹⁹ što između ostaloga znači i neometan pristup ostvarivanju svojih prava. Međutim, u našem istraživanju, pojedinci koji su u nekom obliku beskućništva ne samo prema ETHOS-ovoj tipologiji, nego i prema zakonskoj definiciji, ne mogu ostvariti ni pravni status beskućništva ni pravo na zajamčenu minimalnu naknadu. Iako ima mnogo primjera birokratskih prepreka pristupu, u ovome dijelu ističemo najčešće – neostvarivanje prava zbog imovinsko-pravnih odnosa, neprilagođenost individualnim situacijama i mogućnostima, neobrazloženo odbijanje zahtjeva i strategije ophođenja prema »birokratskim barikadama«.

Jedan od najčešćih izazova koje smo u terenskom radu čuli u ovome istraživanju jesu narušeni odnosi između osoba koje doživljavaju beskućništvo kao korisnika/ca socijalnih usluga i njihovih socijalnih radnika/ca. Često, uzrok tim sukobima, prema izjavama osoba koje doživljavaju beskućništvo, jest nejednak i nepravedan pristup socijalnih radnika/ca različitim korisnicima/icama. Iako nismo tome osobno svjedočili, zaposlenica jedne humanitarne organizacije navodi taj problem u susretu osoba u statusu beskućništva i zaposlenika sustava socijalne skrbi zbog čega, kaže, neki iskazuju ljutnju:

Zaposlenica humanitarne organizacije: Najveći problem je što po tom pitanju centri ne postupaju jednako prema svim korisnicima. Tako se zna dogoditi da korisnici istog centra za socijalnu skrb su različito tretirani pa neki primaju i ZMN i doplatak za tuđu pomoć i njegu, a neki ništa, pa oni koji su zakinuti osjećaju ljutnju i revolt zbog nepravde (...)

Robi, koji je nakon našeg istraživanja umro u svojim četrdesetima, posjedovao je kafić koji je kupio naslijeđenim novcem, prije svog prvog iskustva beskućništva. U intervjuu navodi kako ne može ostvariti pravo na zajamčenu minimalnu naknadu zato što posjeduje i zemlju koju odbija prodati u bescjenje:

Robi: Ne mogu, ne mogu, ne mogu jer znaš zašto imam još neke to sam naslijedio imam neka zemljišta, gradilišta na sebi i onda ne mogu dobiti ništa znaš (...) A sad da idem to prodat pošto-poto za neke jeftine pare ne dam, ne dam, jednostavno ne dam.

Ankica, koja zbog zdravstvenih tegoba ne može zadržati stabilan i stalan posao, tvrdi kako je centar za socijalnu skrb (danas područni ured zavoda za socijalni rad), zbog činjenice da je kratkotrajno bila u radnome od-

¹⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=RO> (pristup 1. 10. 2024.)

nosu, tereti s dugom, unatoč vještačenjem potvrđenoj invalidnosti. Smatra da takav pristup demotivira osobe u statusu beskućništva da traže posao, ako imaju socijalna primanja i invaliditet:

Ankica: A ovi mi uzeli – Centar za socijalnu skrb na [ime naselja] jer sam ja imala 100 kuna pomoć grada i imala sam 420 kuna na invalidnost, zbog 10-15 vrsti dijagnoza. Mene su vještaci pregledali pa nije to izmišljeno. I sad Centar tvrdi da ja mogu radit zato kaj sam malo radila. Ja njima velim: 'Radila sam 10-15 dana i više ne mogu, majko mila!' I sad mene (...) glavni centar mene traži povratak 2800 kuna invalidnine. Zamislite koje apsurdnosti.

Nataša, koja je uz iskustvo beskućništva preživjela i obiteljsko nasilje, kaže kako njoj nije priznato pravo na jednokratnu novčanu pomoć. Iako nije navela zašto joj je odbijeno ostvarivanje toga prava, u potpunosti odbacuje centar za socijalnu skrb kao instituciju koja bi joj trebala pomoći:

Nataša: A ja koja sam građanin grada Zagreba, živim u Zagrebu 30 i nešto godina, koja sam u takvoj situaciji kakvoj jesam, koja sam prošla apsolutno sve u životu, i žrtva obiteljskog nasilja i neimaština i glad i nema apsolutno što sve nisam prošla, ja kao njihov građanin, ja ne mogu dobit ništa. Ne mogu dobit na primjer jednokratnu 200-300 kuna da mi daju ono za higijenu, eto za moje osobne potrebe. To nije u redu, to nije ljudski, to nije humano za mene.

Oliver, koji je šest godina proživljavao iskustvo beskućništva, u razgovoru o dnevnom boravku ističe kako je važno imati pomoć u suočavanju s »birokratskim barikadama«. Pritom ističe rad socijalnih radnika/ca iz nevladinih organizacija koji obavljaju posao u sklopu dnevnih boravaka:

Oliver: Uz to, možeš se ugrijat, možeš čak i pitat za savjet ako ti nešto treba, vrlo su, susretljivi su, ali ne mogu ti, mislim, neke stvari ti oni ne mogu riješiti, a i ne može se pomoći nekome na silu. Meni te birokratske barikade koje svugdje padaju, vrlo te frustriraju, ali treba se nekad domislit kako ih zaobić.

• Preporuka Ministarstvu zaduženom za socijalnu politiku (MROSP) i područnim uredima Zavoda za socijalni rad jest **omogućiti korištenje zajamčene minimalne naknade i ostalih socijalnih usluga na temelju individualnog slučaja**. Primjerice, ako osoba koja doživljava beskućništvo posjeduje zemljište u inozemstvu kojim ne može upravljati niti ga prodati, jasno je da od toga ne može preživjeti. Drugim riječima, potrebno je prema procjenama vrijednosti pojedinih vlasništava, određivati kvalifikacije za ostvarivanje usluga, a ne odbaciti zahtjeve za pomoć na temelju univerzalno

postavljenog uvjeta koji kontekstualno nije primjenjiv. Druga preporuka jest da se **socijalne usluge ne ukidaju s danom pronalaska posla, niti nakon jednakog perioda za sve osobe u statusu beskućništva**, nego da se nastavljaju ostvarivati prema potrebama i mogućnostima, a na temelju procjene individualnog slučaja, koju daje socijalni radnik. Invaliditet koji je ustanovio stručnjak ne mora biti prepreka za zaposlenje te osobe i ne bi trebao biti otegotan faktor u ostvarivanju njezinih socijalnih prava. Treća preporuka jest **osigurati individualan i kvalitetan pristup socijalnih radnika/ca osobama koje doživljavaju beskućništvo**, primjerice organiziranjem dnevnih boravaka sa stručnim radnicima unutar zavoda za socijalni rad ili povećanjem broja stručnih radnika/ca u civilnom sektoru, za što bi trebalo osigurati posebno financiranje iz državnog proračuna.²⁰

Problem pristupanju i dostupnosti uslugama centralnog socijalnog sustava

Nedostatnost zbog (ne)dostupnosti socijalnih usluga pokazuje Antunovo iskustvo. Antun je tijekom rada u inozemstvu zadobio ozljedu zbog koje se vratio u domovinu i privremeno nije mogao raditi. Taj period, međutim, obilježilo je nerazumijevanje centralnog sustava socijalne skrbi, koji je otežavao isplatu jednokratne pomoći te nije priznavao pravo na zajamčenu minimalnu naknadu:

Antun: (...) U tih dvije i po godine, čak mogu reć, ajde do 3 godine. I u te 3 godine oni su meni samo dali jednom jednokratnu dvije hiljade kuna. A mnogi koji su zdraviji od mene, jači od mene bili onda, oni su svaki mjesec dobili socijalnu pomoć.. bez problema..aa, što mi je najgore bilo, kad sam dobio tu jednokratnu, potrošio sam naravno na stan, platio sam dva mjeseca bio stan sebi.

• Preporuka uredima zavoda za socijalnu skrb jest **olakšati proces priznavanja i informiranja osoba o socijalnim pravima** jasnom komunikacijom socijalnih radnika/ca te osigurati pravovremeno ostvarivanje tih prava. Ta preporuka ostvariva je **uvođenjem obveze supervizijskog treniranja, odnosno uvježbavanja empatije jedanput na godinu** za sve djelatnike/ice socijalnog sustava.

²⁰ Implementacija ove preporuke djelomično bi se mogla postići poticanjem korištenja socijalne usluge socijalnog mentorstva, predviđenom ZSS-om iz 2023. godine (NN 156/23). Od 2025. ta je usluga naizgled uspješno implementirana i kontinuirano u provedbi, no kao individualan pristup nije u potpunosti dovoljna u radu s osobama koje doživljavaju beskućništvo. Zbog toga se ova preporuka odnosi na socijalne radnike/ce koji neposredno rade s korisnicima/cama koji/e doživljavaju beskućništvo u područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

SOCIJALNE USLUGE – IZAZOVI I KVALITETA

Kvalitetu usluge u sustavu socijalne skrbi pratila je nekolicina znanstvenika/ca iz Hrvatske u proteklih nekoliko godina (Družić Ljubotina i sur., 2022; Horvat i Bežovan, 2024; Šikić-Mićanović i sur., 2020). Istraživanje koje smo proveli nema mogućnosti, kapacitete ni tendenciju evaluirati trenutnu kvalitetu socijalnih usluga za osobe u statusu beskućništva. Evaluacija socijalnih usluga moguća je uz uspostavu jedinstvenih i mjerljivih kriterija. Budući da se ovo istraživanje temelji i usredotočuje na iskustva osoba koje doživljavaju beskućništvo ostvarujući interakciju sa socijalnim sustavom, u ovome poglavlju analizirali smo narative sudionika/ca našeg istraživanja te izdvojili dijelove socijalnih usluga s najviše izazova. Tako su ključni problemi u pristupu socijalnim uslugama: neinformiranost, neusklađenost i nedostatnost.

Neinformiranost korisnika o uslugama sustava socijalne skrbi

Tijekom našeg istraživanja sudionici/e su često isticali poteškoće u pristupu informacijama o dostupnim socijalnim uslugama u svojim sredinama, kao i probleme u ostvarivanju prava zajamčenih Zakonom o socijalnoj skrbi. U tom pogledu, centralni i pomoćni sustavi socijalne skrbi razlikuju se u pristupu i načinu obavještavanja korisnika. Prema kazivanjima naših sugovornika/ca, korisnika/ca socijalnih usluga, u centralnom sustavu socijalne skrbi oni namjerno nisu informirani o pravima koja mogu ostvariti, dok udruge i dobrotvorne organizacije koje, primjerice, nude usluge kao što su pučke kuhinje, nisu dovoljno javno izložene i prepoznate. Roko, koji se u šezdesetim godinama našao u situaciji života u beskućništvu, navodi kako je za mogućnost primanja zajamčene minimalne naknade ili socijalne pomoći doznao tek od drugih korisnika koji su tu pomoć primali. Istodobno Andrej, koji je u 64. godini, nakon majčine smrti završio na ulici, kaže kako mu je najteže bilo to što nije znao svoj status:

Roko: (...) *Ja nisam zna da imam pravo lovu dobivat od države. Mater i brat su znali za to, al' mi nisu 'tili reć': »Doveli smo, sine, brata otamo, da bi dobija lovu od države.« Oni su to znali, ja nisam, vidim ljude, svi imaju love. Kad dođem ujutro, tu su, dođem popodne, tu su. Kažem pa kako vi ljudi, od čega vi lovu dobijate. Oni kažu, pa ti nisi se prijavija u centar [centar za socijalnu skrb]. (...)*

Andrej: *Zapravo mi je najteže padao nedostatak spoznaje o statusu. Po traga za smještanjem sebe u socijalni kontekst. Ti dođeš u instituciju nekakvu i onda te oni zabave sa pet milijuna upita koji veze nemaju s onim što si im ti rekao. (...) A nemate, onda trebate ovo. A čekajte, pa to pa to ... Imate li kakvog psihijatra ili sociologa ili nekog s kim ja mogu popričat*

na nekom nivou pa da mi te tehnikalije da me spusti na tehnikalije i da ih odradim i gotova priča, a ne da mi ti tu za ovim šalterom koji veze nemaš šta pričaš, govoriš šta je meni činiti, šta je meni ne činiti. Mislim ti si nedovoljno, nedovoljno si nemošt si za tako nešto. Nisi kvalificirana i tako.

Ponekad su se sudionici/e našeg istraživanja žalili kako im dodijeljeni socijalni radnici/ce nisu objasnili koja prava imaju, a u pojedinim slučajevima nisu pružali ni usluge na koje su sudionici/e našeg istraživanja ostvarivali pravo. Tako Tina, koja ima visok postotak invaliditeta, kaže kako je socijalni radnik uopće nije uputio koja prava ima te da je za to doznala od svoga tadašnjeg partnera Siniše:

Tina: Ne, ne, ne, ne, nikako... Ja nisam znala da imam pravo uopće na zajamčenu minimalnu... On [socijalni radnik] to meni nije ni spomenuo. Ja nikad nisam uzela jednokratnu...

Siniša: Dok ti ja nisam reko, mislim ne možeš ti primati [ne čuje se] za skrb i njegu, jel ona ima papir da je 84% kao invalid, znači ima...

Često su sudionici/e istraživanja isticali da nisu bili obaviješteni o mogućnostima korištenja pučkih kuhinja, ni onih za koje je potrebna socijalna iskaznica, ni onih u organizaciji dobrotvornih udruga. Najčešće se u tim slučajevima neformalno prenose podaci poznati osobama u istim ili sličnim situacijama – upućivanjem jednih na druge. Kornelije opisuje kako se u svojim četrdesetima snalazio na ulici, u situaciji u kojoj je, kao potencijalni korisnik socijalnog sustava, bio prepušten sam sebi – bez podrške i bez jasnih informacija o postojećim uslugama:

Kornelije: (...) A ne znam kaj da velim. Onda je u biti počelo to na ulici. Prvih mjesec dana spavo sam na [naziv mosta]. Nisam znao šta su te pučke kuhinje i ovo. Nisu baš ni objavljene svugdje, ne. I onda sam našao tu jednu pučku kuhinju pa drugu i onda sam počeo živjeti i jesti i sve ostalo. Tak da trenutno nemam ništa, ali imam od tog zavoda [za zapošljavanje] kaj trenutno pokušavam riješit da se zaposlim i, ovoga, da idemo negdje, opet valjda ispočetka.

Također smo primijetili da i zdravstveni djelatnici/e koji rade s korisnicima socijalnih usluga ističu nedostatak pravovremenih i točnih informacija. Stručnjaci/kinje koji rade s osobama koje doživljavaju beskućništvo, a koje istodobno imaju i dodatne potrebe povezane s ovisnošću, posebno naglašavaju problem nedovoljne informiranosti:

Zdravstveni radnik: Pa ja mislim da, da većina ljudi raspolaže informacijama jako starim da ne kažem, informacijama koje su prije 20 godina, ne znam ni ja šta. Nisu baš zainteresirani za neku, neke novije informacije jel. Uzimaju te informacije zdravo za gotovo, pod to je broj jedan, a broj

dva informiraju se jedni od drugih, dakle, jedni od drugih se informiraju i to krivo se informiraju, u svakom slučaju. Opet s nekakvim informacijama i nekakvim zbivanjima koja su se događala, ne znam, prije 20 godina, 25, 30.

Pojedini sudionici/e našeg istraživanja kazivali/e su nam kako informacije koje bi na takve načine, tj. neformalnim putem, dobili nisu bile točne. To je značilo produljenje vremena da se točne informacije dobiju te istodobno produljenje vremena potrebnog da se podmire osnovne ljudske potrebe. Zbog ograničenih mogućnosti provjere informacija u nedostatku mobilnih telefona, internetskih usluga i drugih digitalnih alata, informacije mogu biti pogrešne. Takve informacije i nedostatak (pravovremenih) obavijesti za osobe koje doživljavaju beskućništvo u ovome se kontekstu nadograđuju na kompleksan proces socijalne isključenosti. Takav oblik informacijske isključenosti može se smatrati oblikom digitalne isključenosti osoba u situaciji beskućništva koji nadalje pogoršava njihovo stanje te ih dodatno društveno isključuje. Tako je Natalija, Njemica hrvatskih korijena koja je u neimaštini došla u Hrvatsku, teško doznavala koje su mogućnosti tuširanja u prenoćištu:

Natalija: Da, da, da... Tamo su mi sada bile informacije, nekakve informacije su bile pogrešne... Ja sam imala neke informacije i kada sam provjerila da se u [prostorima pružanja usluge] može tuširati – ne može. Ja pitam, ne može. Ja pitam jer se može dobiti sobu – ne može. Tako isto ovdje na [nevladinoj organizaciji], ne znam dal sam tamo pitala... Uglavnom, ja uvijek idem provjerit informacije koje dobijem. Dal je to od drugih beskućnika ili drugdje nađem... Ne znam, moram provjerit jer je točno, jel je pogrešno ili nije više aktualno, tako...

Nedostatak pravovremenih i jasnih informacija može prouzročiti neostvarivanje prava na pojedine socijalne usluge, odnosno uskraćivanje prava osobama koje se nađu u beskućništvu te nemogućnost da se podmire osnovne ljudske potrebe. Nedostatak informacija te pogrešne informacije vode do dodatnog trošenja vremena i energije kako bi se doznali točni podaci te mogu izazvati frustracije i afektivnu nestabilnost osoba koje doživljavaju beskućništvo. Također, informacije trebaju biti ažurne, dostupne odmah kako bi osobe koje doživljavaju beskućništvo znale kako mogu ostvariti pravo na podmirivanje osnovnih životnih potreba kao što su smještaj, higijena, hrana i odjeća.

• Preporuka ministarstvu zaduženom za socijalnu politiku (MROSP) i uredima Hrvatskog zavoda za socijalnu skrb jest **donijeti strategiju podizanja svijesti i obavještavanja osoba koje doživljavaju beskućništvo o**

socijalnim pravima koja mogu ostvarivati prema Zakonu o socijalnoj skrbi. Još jedan način jest na svima razumljiv način objasniti koja su im prava i mogućnosti putem info-letaka, koji bi mogli biti izloženi u pučkim kuhinjama i na mjestima koja osobe u situaciji beskućništva posjećuju. Moguća je i izrada centralnog informativnog sustava u okviru MROSP-a u obliku mobilne aplikacije ili internetske platforme koja će prenositi ažurne, pravovremene i točne informacije o socijalnim pravima na nacionalnoj razini. Preporuka lokalnim nevladinim i dobrotvornim organizacijama jest **podizati svijest o uslugama** koje se nude u lokalnim sredinama i kontekstima. Potencijalna mogućnost jest i provesti projekt izrade lokalno-specifične mobilne aplikacije ili neki drugi oblik centraliziranog informativnog sustava, koji će u stvarnom vremenu donositi ažurne, pravovremene i točne informacije o lokalnim te regionalnim uslugama i mogućnostima za osobe koje doživljavaju beskućništvo.

Prostorna i vremenska neusklađenost socijalnih usluga

Na temelju ekstenzivnih intervjua s osobama s iskustvom beskućništva mišljenja osoba u neposrednom radu s njima te na temelju nalaza iz etnografskog terenskog rada, koji uključuje promatranje sa sudjelovanjem, uočili smo dvije dimenzije neusklađenosti socijalnih usluga – prostornu, odnosno horizontalnu, i vremensku, odnosno vertikalnu neusklađenost. Točnije, uočili smo posljedice tih dimenzija. Prostorna neusklađenost socijalnih usluga odnosi se na neravnomjernu raspodjelu usluga osobama u situaciji beskućništva između gradova koji imaju, primjerice, prihvatilišta, prenoćišta i pučke kuhinje i onih koji to nemaju. Vremenska neusklađenost odnosi se na neravnomjeran raspored usluga u danu u gradovima koji pružaju te usluge. Zbog prostorne neusklađenosti usluga, osobe koje se nađu u situaciji beskućništva odlaze u veće gradove koji nude socijalne usluge jer njihova lokalna, odnosno regionalna središta te usluge nemaju – primjerice, pučke kuhinje, prihvatilišta, prenoćišta i slično (Marinović Golubić i sur., 2023). Došavši u središta koja nude spomenute usluge, primjerice u Zagreb, ne mogu ostvariti očekivana prava na te usluge jer nisu iz tih županija, odnosno nemaju prebivališta u njima. Tada se oslanjaju na neformalne oblike rada, sivu ekonomiju i dobrotvorne organizacije, što također najčešće ne postoji u njihovim izvornim okolinama. Posljedica vremenske neusklađenosti jest da osobe ne mogu koristiti socijalne usluge, odnosno mogu ih koristiti samo određeni dio dana zbog čega, ako se zaposle ili imaju druge obveze, mogu biti isključene iz njih. Na taj način provodi se vremensko discipliniranje osoba koje doživljavaju beskućništvo putem organizacije i strukturiranja njihova dana oko socijalnih usluga (Cooper 2015).

Nepostojanje socijalnih usluga u lokalnim i regionalnim centrima – prostorna neusklađenost

Osim nedostatnosti centralnog socijalnog sustava, zamijećena je nedostatnost svih vrsta socijalnih usluga u urbanim, lokalnim i regionalnim centrima iz kojih pojedini/e korisnici/e socijalnih prava i socijalnih usluga odlaze u veće gradove u nadi i potrazi za preživljavanjem teških životnih situacija. Takvu neusklađenost zamjećuje i pučka pravobraniteljica, koja u svoja dva izvješća (Ured pučke pravobraniteljice, 2022: 75-76; Ured pučke pravobraniteljice 2023: 88) navodi podatak o broju prihvatilišta i prenoćišta u Hrvatskoj te zamjećuje nedostatnu pokrivenost usluge smještaja za osobe koje doživljavaju beskućništvo. Leonardo je, primjerice, u Zagreb doputovao s bratom Špirom nakon perioda institucionalizacije (doma za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi) te su kao netom punoljetni građani završili na ulici. U svojoj županiji, ističe Leonardo, nemaju pučku kuhinju, ni institucije ili mjesta za tuširanje, a ni prihvatilište za osobe u situaciji beskućništva. Odlaskom u Zagreb, u grad u kojem te usluge ili barem dio tih usluga postoji, kao građani s posljednjim prebivalištem u drugoj županiji nemaju pravo ostvarivati socijalne usluge centralnog socijalnog sustava, nego samo pomoćnog sustava u organizaciji NVO-a:

Leonardo: Pa to postoje neke institucije, ali to ne postoji u svim gradovima i zato ti neki ljudi, beskućnici koji dolaze iz drugih županija, na primjer, u nekim gradovima ne postoje te neke institucije za tuširanje, ovo, ono pa onda iz drugih gradova dolaze da bi imali pučke kuhinje, ovo, ono, traže mnoge procedure da bi to imali. (...) postoji institucija (...) koje imaju ovaj, isto [pučka kuhinja] u Zagrebu, onda ima [pučka kuhinja] u Zagrebu, časne sestre isto. A ima i puno udruga koje dosta tu pomažu beskućnicima u Zagrebu, kao [udruga], pomaže gladnima i tako. Na tome su vjerojatno i drugi zahvalni, kao i ja.

Zbog toga je uočljiv proces nacionalne prostorne centralizacije usluga u glavni grad Republike Hrvatske (i pojedine veće gradove) a Špiro, Leonardov brat koji je također mlada osoba koja doživljava beskućništvo, moguće rješenje problema vidi u razmještanju osoba koje doživljavaju beskućništvo po prihvatilištima i prenoćištima diljem Hrvatske. Takvo bi rješenje doprinijelo daljnjoj centralizaciji i slijevanju osoba koje doživljavaju beskućništvo u gradove koji pružaju uslugu prebivališta, odnosno prenoćišta za njih, no takav trend već je uočljiv. Ovu je opciju moguće provesti jedino do trenutka dok sve županije nemaju barem jedno prihvatilište ili prenoćište za osobe koje doživljavaju beskućništvo:

Špiro: Evo, ja bi malo produžio tu priču što se tiče institucija i centra za socijalnu skrb jer pošto smo ja i brat iz [rodnog grada], također, oni nama

neće riješiti smještaj, iako su dužni po zakonu Republike Hrvatske. Ne samo za nas, nego za sve ostale koji su na ulicama, Zagrebačka županija, Karlovačka, nebitno, iz različitih županija. I jednostavno ti centri za socijalnu skrb neće poduzet takvim ljudima da ih smjeste u prihvatilišta. (...) Evo ih i koji spavaju i koji su dolazili iz Slavonije, Slavenskog Broda, Baranje, Osijeka, iz svakog raznog dijela grada Hrvatske, ima ih puno, (...).

• **Preporuka ministarstvu nadležnom za socijalnu politiku (MROSP) jest da sastavi evidenciju socijalnih usluga prihvatilišta, prenoćišta i pučkih kuhinja** te potakne jedinice lokalne i regionalne samouprave koje nemaju te usluge da ih u što kraćem roku ostvare. Bez obzira na pojavnost i brojnost osoba u statusu beskućništva unutar tih jedinica lokalne i regionalne samouprave, prema ZSS-u, njihova je obveza te usluge osigurati. Osim toga, uzimajući u obzir pojavnost skrivenog beskućništva te neosviještenost o svim oblicima beskućništva, takve su usluge nužne kako bi se osigurao minimum za preživljavanje, kao i ostanak osoba u riziku od beskućništva u rodnim gradovima i na njihovim područjima. Do tada, preporuka Ministarstvu jest da izda **uputu Hrvatskom zavodu za socijalni rad i njegovim podružnicama da prema svojim mogućnostima smjeste osobe u statusu beskućništva u slobodna prihvatilišta i prenoćišta u Hrvatskoj u skladu s mogućnostima kapaciteta** i poštovanja osobne autonomije korisnika/ica.

Vremenska neusklađenost

Brojni/e sudionici/e našeg istraživanja u više slučajeva su nas upozorili/e na vremensku neodrživost pružanja socijalnih usluga te na svoje individualne, različite situacije jer vremenski nisu uspjeli ostvariti pristup tim uslugama. Janko, koji je na ulici završio prije pandemije bolesti COVID-19 nakon što se vratio iz Njemačke gdje je bio na privremenom radu, progovara o istovremenom radu pučkih kuhinja u Zagrebu. Također, govori kako se snalazi za hranu iz pekare kada nijedna pučka kuhinja ne radi:

Janko: A taj dio sve su kuhinje u isto doba skoro i sve su prerano, znači ne znam [jedna vjerska pučka kuhinja] je 10, [druga vjerska pučka kuhinja] pola 12, [treća vjerska pučka kuhinja] je 12. (...) Ako idem uvijek idem na jednu neki put nijednu (...) Imaš ekipe koja obide sve moguće što postoji u Zagrebu neke stvari koje ja nisam nikad bio. (...) Imaš jednu pekaru navečer na Trešnjevci koji daju kad zatvaraju stvari. (...) Ali ne odem svaki dan, uopće neki put mi je jedan obrok dosta.

Tina, korisnica zajamčene minimalne naknade s visokim postotkom priznatog invaliditeta također govori o lošoj organizaciji pučkih kuhinja koje želi koristiti, a posebice spominje vrijeme pandemije. Govori o svojem i partnerovom iskustvu, o vremenskim ograničenjima i posljedicama vremenske

neusklađenosti, a to je da nekad ne stižu u pučku kuhinju i propuste topli obrok u danu:

Tina: *Nekad stignemo u pučku, nekad ne (...).*

Pojedini/e sudionici/e našeg istraživanja, i oni/e koje smo intervjuirali i oni/e koje smo sreli tijekom terenskog rada, napominju da kada pronađu posao, zbog radnog vremena, ne stižu koristiti se socijalnim uslugama. Tako Kornelije, koji je usprkos životu na ulici uspio pronaći posao, napominje da teško usklađuje osmosatno radno vrijeme s uslugama pučkih kuhinja:

Kornelije: *Da odem u [udругu], zato što su oni promijenili oni su do 3 sata sada, u pučke kuhinje ne idem jer ne stignem radim od 6 do 2 tako da ne mogu stić' ni u jednu kuhinju, osim eventualno tu do pošte od ove [ime udrugе], to je u 8 sati tako da to sve neki put odem, nekim put ne odem, zavisi ovaj koliko sam gladan.*

Iako su primjeri iz intervjuja fokusirani na radno vrijeme pučkih kuhinja, svi koji pružaju usluge iz centralnog i pomoćnog socijalnog sustava trebaju imati razumijevanja i kapacitete da svoje usluge ponude barem u dvokratnom radnom vremenu – ujutro i popodne, a pogotovo se to odnosi na rad pučkih kuhinja s tri obroka na dan. Također, potrebno je osigurati pristup socijalnim uslugama, prvenstveno pomoćnog socijalnog sustava, vikendom i po mogućnosti blagdanima i praznicima. Na taj način, osobe koje se uspiju zaposliti tijekom svojeg iskustva beskućništva, ali i pojedinci koji zbog drugih obveza ne stižu konzumirati usluge u određeno doba dana, mogu se njima koristiti u drugome dijelu dana. Ova preporuka uključuje dnevne centre i produljeno radno vrijeme poludnevnih boravaka na cjelodnevni boravak, podjelu hrane u pučkim kuhinjama najmanje tri puta na dan, pristup centrima za socijalnu skrb ujutro ili popodne, u dvokratnom radnom vremenu ili rasporedom na dane kada rade ujutro i dane kada rade popodne.

• **Preporuka pružateljima socijalnih usluga jest uvesti dvije smjene ili dvokratno radno vrijeme tijekom dana kako bi socijalne usluge bile dostupne korisnicima, te uvesti rad vikendom.** Dodatno, pučke kuhinje bi, osim kontrole kvalitete, mogle uvesti i **dodatne obroke, uz ručkove**, jer mnoge osobe u statusu beskućništva nemaju pristup drugim izvorima hrane. Alternativno, tim osobama pučke kuhinje **na kraju radnog vremena mogu davati pakete hrane koja nije pojedena.**

Nedostatnosti socijalnih usluga: financijska primanja iz centralnog socijalnog sustava

Tijekom ovog istraživanja često smo nailazili na situacije i narative korisnika/ca socijalnih usluga kao i osoba u neposrednom radu s osobama koje doživljavaju beskućništvo, a koje su isticale i opisivale nedostatnost socijal-

nih usluga upozoravajući na svojevrsne praznine u njihovu pružanju ili pogreške u razumijevanju potreba korisnika tih usluga.

Nedostatnost socijalnih usluga u obliku financijske pomoći osobama u teškoj materijalnoj situaciji, od kojih je beskućništvo najteži oblik materijalne deprivacije, često je bila predmet kritike sudionika/ca našeg istraživanja upućene centralnom socijalnom sustavu. Premala zajamčena minimalna naknada ne može pokrivati ni svakodnevne potrebe, a osobe u situaciji beskućništva često su zadužene, što je i jedan od puteva u beskućništvo. Noa, koji u vrijeme kad smo ga intervjuirali ilegalno živi u jednom napuštenom podrumu, svoju financijsku situaciju opisuje kao tešku zbog svakodnevnih tekućih troškova, kao što su bankovne naknade za održavanje računa:

Noa: A ništa, jedino to što ide uz tu socijalu, imaš onu mogućnost da ti plate 400 kuna mjesečno troškove (...) Ima ta neka jednokratna pomoć 500 kuna, to isto, ali to je sve problem što treba doći na račun, a sad su uveli da ne možeš imat' račun... Ova (...) banka je bila da si moga imat račun, a da ne plaćaš. A sad od 1. 11. uvode da 25 kuna mjesečno moraš platiti. Znači $12 \times 25 = 300$, a imam 500 kuna pravo...

Visinu osnovice zajamčene minimalne naknade propisuje Vlada Republike Hrvatske svake godine posebnom uredbom, a onda se ta visina isplaćuje zajedno s postocima ovisno o položaju i teškoćama s kojima se osoba suočava – npr. invaliditet, nesposobnost za rad i slično. Ovo istraživanje provelo se od 2019. godine te u intervjuima nije pratilo promjene izazvane inflacijom te prelaskom s kune na euro, stoga je trenutačnu situaciju teško procijeniti. Zapravo, možemo je procijeniti samo prema terenskome radu te prema Izvještaju pučke pravobraniteljice, koji govori da se osnovica ZMN-a nije povećavala u skladu sa stopom inflacije ni 2022. niti 2023. (Ured pučke pravobraniteljice 2024: 80). Imajući na umu taj vremenski okvir, djelatnica humanitarne organizacije čak je i prije novih valova poskupljenja i inflacije u svojem prijedlogu promjena navela povećanje ZMN-a u skladu s cijenama smještaja:

Djelatnica humanitarne organizacije: Smatram da bi ZMN trebala biti veća kako bi korisnici mogli platiti podstanarstvo, jer često baš iz razloga da ne izgube pravo na ZMN, odlučuju se ostati na ulici i time su izloženi raznim rizicima, čak po život opasnim, naročito u zimskom periodu. Također je potrebno više udomiteljskih obitelji i više stambenih zajednica, pogotovo za psihički bolesne osobe (...).

Ipak, naše istraživanje pokazuje nedostatnost visine ZMN-a koja ne prati ni mogućnosti podmirenja temeljnih životnih troškova, ne računajući troškove stanovanja. Primjerice, Ankica je došla u Zagreb u situaciju be-

skućništva jer se dugi niz godina brinula za članove obitelji. Nakon smrti svih članova obitelji, a zato što nije uspjela ostvariti status njegovateljice, živi na »socijalnoj pomoći«. Iako posjeduje kuću, kaže kako ne može preživjeti na toj visini financijske pomoći, a u Slavoniji odakle dolazi, ne može naći održivo zaposlenje:

Ankica: Iako imam trošnu kućicu u Slavoniji, ali posla nema, od socijalne pomoći ne mogu živjeti, 800 kuna, tako da sve dok mogu bilo što ovoga raditi i doći do te nekakve svoje mirovinice, želim biti u Zagrebu, ali ne mogu opet preživjeti bez pomoći udruge. Tako da sam ja došla na rub, sam rub siromaštva i beskućništva (...).

Uz probleme s podmirivanjem svakodnevnih potreba, brojni/e sudionici/e našeg istraživanja naveli/e su nemogućnost i nevoljkost izlaska iz sustava socijalne skrbi jer tada bi im život bio nesigurniji i teži. Naime, uzimajući u obzir da osobe u statusu beskućništva često imaju otprije dugove te da su češće nižeg obrazovanja, zaposlenja koja bi mogle ostvariti nisu dovoljna ni dostatna za podmirenje svakodnevnih troškova. Također, poslovi koje bi te osobe mogle obavljati često su u zoni sive ekonomije zbog čega su primanja, za razliku od zajamčene minimalne naknade, nesigurna te mnogi osjećaju strah i nesigurnost u vezi s izlaskom iz sustava socijalne skrbi. Takav narativ, osim u intervjuima, često čujemo i u razgovorima s osobama u situaciji beskućništva tijekom terenskoga rada. Ranko je, primjerice, u vrijeme intervjua boravio u prenoćištu, primao zajamčenu minimalnu naknadu te dodatno zarađivao u sivoj ekonomiji prodajom predmeta na tržnici. Kako sam navodi, bilo bi rizično i nepromišljeno zaposliti se i time izgubiti postojeći status, osobito zato što bi mu, s obzirom na dob, bilo teško pronaći stabilan posao na tržištu rada:

Ranko: To je bilo prije 3 ili 4 godine. Moro sam tu [u prenoćište] doći i sad recimo, ovaj, strah me počeo nešto raditi. Vjerojatno bi mogao, moga bi se organizirati, moga bi pokupiti neke stare veze i ići od do, tko sad traži posao, međutim, ja ne bi imao kontinuitet, onda bi mora plaćati stan, onda recimo, lako bi mogao ispasti iz posla, razumijete. I onda ti kad ispadneš iz posla, ponovo si na početku, nemaš nikakve sigurnosti, nemaš, recimo, šta ja znam, smještaj, nemaš ništa, a moraš plati, moraš jisti, moraš se obučiti, moraš sve. Kad radiš, ispadneš iz svega tog socijalnog sustava u koji su ušla. Ja se sad pomalo jednostavno ne usuđujem ispasti iz tog sustava jer, ovaj, jer je siguran za razliku od recimo rada. Ti kad radiš, nemaš nikakvu sigurnost, naročito u građevinarstvu sada, čak ni u drugim firmama, jednostavno te može otpustiti. A da radiš kao recimo zaštitar ili nešto sve to, to je tako bijedna plaća, niti imaš za osnovne životne uvjete, ako nemaš kuću, ako nemaš recimo organiziran život od prije je li pa onda, recimo, žena ti radi, još netko ti radi pa onda svejedno ti je, ti siđneš,

odradiš svoje, dobiješ svoje, možeš popit kavu, možeš zapaliti cigaru i obući se i to. Ovaj, onda trudio sam se da budem na visini, nisam uspio i zato sam tu.

Rankov slučaj svjedoči o cikličnosti beskućništva, a posljedica je iznenadnog napuštanja sustava socijalne skrbi. Umjesto naglog ukidanja svih usluga, kako bi se spriječilo ponavljanje ulaska u socijalni sustav, socijalna prava i naknade trebali bi kao oblik podrške biti dostupni određeno kraće razdoblje nakon izlaska iz sustava. Ta je mjera predviđena čl. 39. ZSS-a pa korisnik prava na zajamčenu minimalnu naknadu ima pravo primati 50% naknade prva tri mjeseca zaposlenja. Ipak, u uvjetima beskućništva, ta mjera jednostavno nije dostatna da osigura dugotrajni izlazak iz beskućništva jer troškove života, od kojih najviše stanovanja, nije moguće podmiriti iz ZMN-a. Dodatni problem zajamčene minimalne naknade jest čl. 34. ZSS-a (NN 156/23), koji predviđa obveze radno sposobnog korisnika ZMN-a. Naime, prema tome članku Zakona, radno sposoban korisnik naknade dužan je aktivno tražiti posao preko Hrvatskog zavoda za zapošljavanje te mora biti raspoloživ za rad. Usto, člankom 36. propisana je dužnost jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, odnosno Grada Zagreba, organiziranja rada za opće dobro bez naknade za radno sposobne i djelomično sposobne samce ili članove kućanstva koji su korisnici prava na ZMN. Ako se korisnik ZMN-a ne odazove pozivu, riskira pravo da prima ZMN, odnosno to pravo mu se može ukinuti.

Na spomenutu praksu upozorava i pučka pravobraniteljica u svojem posljednjem izvještaju (Ured pučke pravobraniteljice, 2024) kada navodi da ako osoba, prosječni korisnik ZMN-a radi nižu granicu najvećeg opsega rada propisanog zakonom (60 sati), njegova bi satnica iznosila 2,2 eura, što je manje od minimalne satnice. Uz to, u tome izvještaju ističe kako provedba obveze radova za opće dobro nije ravnomjerno raspodijeljena u državi pa pojedini JLS-ovi više zovu određene korisnike/ce nego neke druge. Budući da je ova odredba donesena s novim izmjenama ZSS-a, ovim intervjuima ne možemo posvjedočiti o svim poteškoćama koje su nastale tim izmjenama zakona. Ono što se može predvidjeti na temelju rezultata našeg istraživanja jest da su osobe u statusu beskućništva, kako često ne borave u mjestu prebivališta, odnosno u mjestu u kojem su prijavljene u evidenciju zavoda za socijalnu skrb, osobito u opasnosti da izgube pravo na ZMN jer nisu u mogućnosti dolaziti na svaki poziv lokalne samouprave na rad za opće dobro.

Vrlo često sustav socijalne skrbi pruža nedovoljnu financijsku potporu korisnicima/icama da mogu platiti najam stambenog prostora. Leonardo, koji je s bratom odmalena u institucionalnom okruženju, pokušava zajedničkim socijalnim primanjima s bratom podmiriti trošak smještaja samo da bi ostatak mjeseca vrijeme umjesto na traženje zaposlenja, provodio u po-

kušaju da podmiri druge osnovne životne potrebe. Kada je upitan postoji li mogućnost da se najam prostora sufinancira preko zavoda za socijalni rad, odgovorio je sljedeće:

Leonardo: Da, ali oni su nama dali primanja da mi možemo iznajmit, ali sa 960 kuna ne bi mogli bit u najmu jer su najmovi skupi.

Alternativan odgovor na takvu potrebu bilo bi zaposlenje s djelomično podmirenim životnim troškovima, primjerice s plaćenim stanovanjem, što također predlaže Leonardo. Prema njegovu mišljenju, stabilno zaposlenje s uključenim smještajem bio bi poticaj da osobe koje doživljavaju beskućništvo i koje mogu raditi, ne traže rješenja za podmirenje osnovnih životnih potreba odlaskom iz županije u kojoj imaju prijavljeno prebivalište:

Leonardo: Treba nam neki stalni posao ili sa smještaj ili neki smještaj, znači za nas treba postojat neki, neki smještaj na održavanje ili nešto tako da se možemo smjestit, eto neki smještaj na održavanje (...) E da pa neki smještaj koji, di ćemo bit stalno ono da je baš naše ili da nas neko primi ili šta ja znam di se možemo zaposlit i tako, ali za stalno nešto, neki krov nad glavom, neki smještaj to je to za stalno, a ne da se selandramo tako iz županije do županije to...

- Preporuka ministarstvu zaduženom za socijalnu politiku (MROSP) socijalne skrbi jest **osmisлити i provesti program subvencije troškova najma stambenog prostora temeljen na realnim cijenama na tržištu te odlukom Vlade ograničiti cijenu najma stanova u svim gradovima uz dodatno oporezivanje kratkoročnog najma**. Alternativno, putem subvencija **poticati zapošljavanja sa smještajem te poticati socijalno odgovornu stambenu izgradnju**. Zbog specifičnih situacija osoba koje doživljavaju beskućništvo potrebno ih je financijski rasteretiti, stoga je preporuka i **subvencionirati naknade za vođenje bankovnih računa te ostale tekuće troškove** koji dodatno otežavaju njihovu poziciju. Posljednja preporuka jest da se osobama koje su u statusu beskućništva, a nalaze posao, **isplati jednokratna novčana pomoć kao početni kapital za svrhu stanovanja**. Alternativno, tim osobama u najkraćem mogućem roku **naći privremeni ili krizni smještaj u trajanju maksimalno do šest mjeseci** (kao što je zakonom i predviđeno), primjerice u stambenoj zajednici pod supervizijom, kako bi njihov izlazak iz beskućništva mogao biti održiviji. Također, preporuka MROSP-u jest da se osobama koje doživljavaju beskućništvo, a koje tek nađu posao, **minimalno tri mjeseca produlje prava korištenja socijalnih naknada u punom kapacitetu kako izlazak iz socijalnog sustava ne bi bio privremen i neodrživ**.

Nedostatnosti socijalnih usluga: prostor za skladištenje

Neki/e sudionici/e našeg istraživanja navode kako im je jedan od najvećih životnih problema nemogućnost odlaganja i skladištenja osobnih stvari koje posjeduju. Zbog toga su osobito ranjivi i često imaju iskustva viktimizacije, krađe i gubljenja osobnih stvari, najčešće dokumenata. Andrej, koji je u 68. godini života dobio mjesto u prenoćištu, dobar dio života proveo je između dva grada, a kaže kako nema mjesto na koje može odložiti stvari koje su mu potrebne za posao:

Andrej: Ja trenutno nemam uvjete, ja imam masu svojih stvari koje mi služe za posao. To sam zbuksao kod jednog frenda tu u Splitu, u njegov podrum. I nije mi to dostupno. Ja nemam prostor u kojem bi. Ja sam čak imao neko vrijeme jedan prostor u najmu ovdje, u Blatinama u jednom neboderu, u suterenu je bio. To u Zagrebu postoji kao toplana. Kao neke cijevi su unutra, ali ima prostora za, i čovjek mi je još, domar te zgrade, mi je izašao u susret (...).

Dino, u ranim tridesetima, preživljava između ulice i života u stambenom prostoru s nasilnim ocem. Zbog toga što živi u vrlo nesigurnim uvjetima, mora skrivati osobne stvari u slobodnom prostoru koji zaključava lokotom:

Dino: (...) ima ih puno je li, milijun što se kaže, neki su otvoreni, ja svojem zatvorim na katanac, zaključam ga i spremim taj katanac tamo, odmah da ga ne nosam sa sobom, jedino tako inače bi mi odnili i to malo robe šta imam i neku trenerku i tutu šta imam, da opet izgledam koliko toliko ovo ono i patike neke šta ja znam da bar osiguram pristojno (...).

Pojedini/e sudionici/e našeg istraživanja snalaze se tako da plaćaju garderobu ili ormarić na javnim mjestima, iako je u njihovoj teškoj situaciji to dodatan financijski izdatak. Damijan, koji je u šezdesetim godinama, uz osiguravanje sredstava za prehranu i ostalih potrepiština, mora se snalaziti još i za novac za plaćanje garderobe, dok je neke stvari ostavljao kod znanaca:

Damijan: Imam dosta stvari, nešto je tu kod mene, a nešto mi je kod kolege u Beogradu. Imam dva kufera puno tamo i tu imam svoju torbu što se tiče ličnih stvari, imam alata svog tesarskog (...) ostavio sam tu u garderobi i uvijek sam uspio nažičat tih 15 kuna da ubacim da...

Za one koji si ne mogu priuštiti garderobu i koji nemaju znance kod kojih mogu spremati stvari, rješenje je nositi sve svoje stvari sa sobom, što je osobito teško jer su stalno u pokretu. Kornelije, koji se u jednom trenutku sklonio u napuštenoj kući u Zagrebu, opisuje kako mu je ukraden laptop, te

kako neki rješavaju problem skladištenja stvari tako da sve te stvari nose sa sobom:

Kornelije: Ma da, ali nije u vagonu. To je bilo dok sam bio u jednoj kući [u Zagrebu]. Kad ne možeš stvari ostaviti, ne možeš zaključati, a ne mogu ni stalno vući sa sobom. Ima tih ljudi koji nose, to je po pet, šest torbi sa sobom. Pa gdje ću sad to vuć sa sobom? I onda sam znao to ili zbuksati u nekoj napuštenoj i tako sam ostao bez laptopa. Ništa mi drugo nije uzeo, samo to. Ajd, bit će mu za dvije litre vina.

- Preporuka pružateljima socijalnih usluga jest da prepoznaju **nedostatak skladišnog prostora za osobe koje doživljavaju beskućništvo te da pokušaju osigurati sredstva kojima bi mogli platiti siguran prostor za skladištenje u privatnom aranžmanu ili osigurati skladištenje u cjelodnevnom te javno dostupnim prostorima.**

Nedostatnosti socijalnih usluga: nedostatnost na granici socijalnih usluga i zdravlja

Nedostatnosti na granici socijalnih usluga i zdravlja odnose se na uočene nedostatke centralnog i pomoćnog socijalnog sustava, koji neposredno ne odgovaraju na zdravstvene potrebe osoba u beskućništvu unutar mogućih i potrebnih socijalnih usluga. U prvome redu to su prihvatilišta i prenoćišta kao mjesta za odmor te pružanje podrške, zatim pučke kuhinje koje bi trebale pružati nutritivne vrijednosti za cjelodnevno funkcioniranje te sanitarni čvorovi koji nisu bitni samo za zdravlje, nego su i preduvjet društvenoj (re)integraciji. Većina sudionika/ca našeg istraživanja koji/e doživljavaju beskućništvo ima velikih problema u podmirivanju osnovnih životnih potreba, a najčešće ne mogu to učiniti. S rastućom inflacijom od 2022. godine tijekom terenskog rada slušamo o nemogućnosti da se podmire bilo kakve životne potrebe, npr. smještaj – s odjećom i obućom, zatim prehrana i higijena, pogotovo ako borave u jedinici lokalne samouprave u kojoj im nije prijavljeno posljednje boravište. U tim situacijama glavnu zadaću u opskrbljivanju imaju nevladine i dobrotvorne organizacije kao dio pomoćnog socijalnog sustava. Važno je napomenuti kako većinu usluga prihvatilišta, prenoćišta, prehrane i higijene osobe u statusu beskućništva mogu ostvariti samo u pomoćnom socijalnom sustavu, odnosno u sklopu prihvatilišta i prenoćišta, pučkih kuhinja i poludnevnih boravaka, što organiziraju i vode NVO-i, vjerske i dobrotvorne organizacije i građanske udruge/inicijative.

Prihvatilišta i prenoćišta

Prema Zakonu o socijalnoj skrbi, čl. 244. st. 3, »prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike pružaju socijalne usluge u mreži socijalnih usluga na temelju

ugovora o pružanju socijalnih usluga u mreži socijalnih usluga bez obveze provođenja postupa pregovaranja«. To bi značilo da prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike ugovara, odnosno organizira centralni sustav socijalne skrbi ili s njima u dogovoru neka od nevladinih, odnosno dobrotvornih organizacija koje u tom slučaju ne podliježu pregovaranju dužnosti i obveza. Zbog toga, takve ustanove podliježu samo pravilnicima i zakonima, bez dodatnih napomena i uredbi. To može utjecati na kvalitetu usluge smještaja koji nemaju ujednačene evaluacijske sisteme te ovise o unutarnjim aktima, uređenjima, politikama i kapacitetima svojih institucija (Družić Ljubotina i sur., 2022; Šikić-Mičanović i sur., 2020). Usto, ZSS-om se predviđa i mogućnost organiziranog stanovanja, no u praksi tzv. »stambene zajednice« rijedak su model stambenog zbrinjavanja, često nestabilan i s neistraženim rezultatima. Oba oblika stambenog zbrinjavanja osoba koje doživljavaju beskućništvo ne obuhvaćaju specifične grupe osoba u beskućništvu, za koje je takvo razlikovanje u praksi bitno – primjerice žene, obitelji, samohrane roditelje, osobe s invaliditetom, starije osobe, mlade i slično. Pojedini projekti različitih NVO-a za koje znamo, pokušali su adresirati stambeno zbrinjavanje pojedinih grupa, no nažalost, nisu uspjeli održati tu praksu.

Pojedini/e sudionici/e našeg istraživanja izdvajaju nekoliko nedostataka i nedostatnosti socijalnih usluga povezanih s prihvatilištima i prebivalištima u kojima su boravili. Uzimajući u obzir da Republika Hrvatska, prema izvještaju pučke pravobraniteljice (Ured pučke pravobraniteljice, 2023: 76), u devet gradova ima 13 prihvatilišta i prenoćišta, jasno je da se radi o socijalnoj usluzi koje nedostaje same po sebi. Iako jedinice lokalne i regionalne samouprave imaju obvezu pružati te usluge, ona je dostupna samo u devet velikih gradova i svojim kapacitetima može smjestiti službeni popis osoba u statusu beskućništva, no ne i procijenjeni broj osoba koje doživljavaju beskućništvo. Naime, službeni broj osoba u statusu beskućništva dostupan je isključivo preko evidencije pri ministarstvu zaduženom za socijalnu politiku (MROSP). Taj broj fluktuirao je posljednjih godina pada, ali nažalost, nije realan. U našem terenskom radu svjedočimo o sve više korisnika/ca usluga koje su namijenjene osobama u situaciji beskućništva, a Hrvatska mreža za beskućnike (<https://beskucnici.info/>) procjenjuje kako je između 2.000 i 10.000 osoba u situaciji beskućništva u Hrvatskoj, ovisno o definiciji koja se primjenjuje. Neovisno o tome, analizirajući intervjue, izdvojili smo iskustva sudionika/ca našeg istraživanja o pojedinim izazovima socijalnih usluga ili zaposlenika u tim ustanovama, bilo da su korisnici/e ili stručni djelatnici/e.

Djelatnik NVO-a napominje kako je potrebna svojevrsna reorganizacija i povećanje smještajnih kapaciteta za osobe u statusu beskućništva. Susre-

ćući se s različitim situacijama, ističe kako je potrebno povećati kapacitete, neovisno o kvaliteti usluge smještaja:

Djelatnik NVO-a: (...) *Zato bi ono, treba ovdje bit neko prenoćište, ko u američkim filmovima, nek su kreveti, nek je bilo šta, al da ljudi imaju di prespavat i da im m'oš opet, i na taj način ćeš ti moć doprit do njih, malo ćeš upast u razgovor na duže, moći ćeš im neku stručnu podršku. A ovako kad su oni raspršeni po zgradama, po vagonima, vamo, tamo, ti uopće ne znaš te ljude, uopće doprijet do njih. Tako da, što se tiče smještaja, super je da se u vrijeme korone otvorila [prihvatilište], ali opet je ograničen njihov smještaj, oni su stvarno učinili svoje koliko mogu (...)*

Djelatnik NVO-a navodi kako ni statistički ne postoji dovoljno mjesta za smještaj svih osoba koje doživljavaju beskućništvo. Njihovi djelatnici rađeći na terenu²¹ upoznali su prakse i izazove osoba koje preživljavaju na ulici. Djelatnik NVO-a kaže kako ne mogu primiti sve osobe s terena koje su u situaciji beskućništva, ali pokušavaju im pomoći:

Djelatnik NVO-a: *Pa, u gradu Splitu znam, statistički gledano nama fali sad, imamo 35 kreveta ovdje, fali nam još 15-ak do 20 kreveta. Sad, šta je tu problem. Tokom godina, mi imamo tu [buksu], tu jednu zgradu ruševnu tu, di se skupljaju ovi na ulici i to su vam narkomani, alkoholičari i ljudi s psihičkim problemima. I mi smo njih molili: »Ljudi, dodite, pogotovo kad su zime, kad su vremenski uvjeti baš da su ajme.« Ali ne, oni su jednostavno naučili na ulicu. I onda mu krišom ostaviš deku, ostaviš koju konzervu, da on ne vidi jer se on naljuti na tebe, šta ti imaš da donosiš. Kad bi oni svi došli, nama bi realno falilo, 15-ak, 20 kreveta. Bez njih 10 kreveta jer imamo tu liste čekanja. Tako da, 20-ak kreveta... Jedno 50, sa njih 35, 50-55 beskućnika u gradu Splitu. Tu što nam dode sa strane, Slavonija, Zagreb, bla, bla, to je činjenica.*

Često smo na terenskom istraživanju susretali osobe koje nisu mogle ostvariti smještaj ni u prihvatilištima ni u prenoćištima. To je često zato što im je posljednje prebivalište prijavljeno u županiji iz koje dolaze, a ne u onoj u kojoj preživljavaju. Međutim, upravo smještaj, govori Siniša, koji je na ulici sa svojom partnericom, osnovni je uvjet, odnosno temeljna i centralna usluga potrebna kako bi on izašao iz beskućništva – bilo da tu uslugu ostvari putem financijske potpore ili smještaja u prihvatilištu:

Siniša: (...) *ne trebam ništa za jest, samo oću gdje se mogu normalno naspavati i da mogu, da se mogu zaposliti. Ne mogu ja raditi i spavati u*

²¹ U Hrvatskoj postoji manjak terenskih timova (engl. *outreach*) koji pružaju usluge osobama koje doživljavaju beskućništvo te trenutačno ne postoji sustavan pristup njihovoj organizaciji.

vagonu. *Kako, kako? A na primjer odeš na socijalu, reknu ti nemaš pravo. Kako nemam pravo ako nemam kuću, nemam zemlju? Kako nemaš pravo? Pa dajte mi barem jednokratnu kao zadnji put, to je bilo poslije potresa, znači dali su mi jednokratnu, znači 1.000 kn. I od tih 1.000 kn sve sam dao, do zadnje lipe, stan je bio kao kuća na tri kata, ja sam bio na zadnjem katu (...)* Znači meni samo treba, ko što sam čuo na primjer u Kosnici da je netko tamo po 15 godina. Meni ne treba, meni treba samo mjesec dana, samo mjesec dana... Jer drugačije ne možeš (...).

Jasminka je zbog višestrukih manjinskih identiteta u većem riziku od diskriminacije, a u svojem je iskustvu beskućništva jedno vrijeme boravila u prihvatilištu za beskućnike. Ondje, ali i sada kada više nije u prihvatilištu, najviše cijeni razgovor i psihosocijalnu podršku stručnih osoba. Ipak, napominje kako je razlika između sadašnje podrške koju dobiva u nevladinoj organizaciji i podrške koju je dobivala u prihvatilištu – prvenstveno razlika u profesionalnosti i diskreciji:

Jasminka: *Uglavnom ona [zaposlenica prihvatilišta] je na prvu ruku meni bila jako dobra dok nisam shvatila da odradi to zato što mora i dovidenja, i da ti kvoca okolo umjesto da to ostane između mene i nje i jebiga i zato me pitala [zaposlenica udruge] hoćeš pričat s [zaposlenicom prihvatilišta] ja sam rekla ne želim s [njom] razgovarat.*

Ninoslav govori o nečem drugačijem. Iako isprva nije želio ići u lokalno prenoćište, a nakon epizode života bez krova nad glavom, odlučio je zatražiti smještaj. Ipak, napominje kako je problem zapravo nedostatak privatnosti i intime te da raznolikost osoba koje se okupljaju u prenoćištu može stvoriti destruktivno okruženje:

Ninoslav: (...) *on je nervozan, nema svoju intimu, uvijek su po dvoje, troje ljudi u sobi, što nije uopće dobro, čak obično dokument za pomoć nekakvu ili donijeti obično tako mi ne možemo nać tako di su dvoje, troje ljudi. Sve je pomiješano, ima krađa jako puno, ima ljudi sa svih strana (...).*

Argument koji je dao Ninoslav proširuje i zaposlenica NVO-a. Ona ističe kako uz nekonstruktivne razlike osoba u prihvatilištu, dodatni izlazak iz prihvatilišta za beskućnike sprječava uobičajena udaljenost toga prostora. Drugim riječima, djelatnica sugerira prelazak na model stambenog zbrinjavanja u stambene zajednice s manje ljudi, koje će se nalaziti bliže gradu:

Djelatnica NVO-a: *Ovako kad su izdvojeni u prihvatilište, kad su oni u krugu ljudi koji su možda u lošijoj situaciji od njih, mislim u prihvatilištu, osim što ima i... bilo tko se tamo može naći, ali isto tako ima i osoba koje su... koje su bile pola života zatvorenici, koji su nasilni, agresivni, koji potežu neke druge ljude možda čak i na dno, odnosno otežavaju situaciju*

osobi da izade iz tog kruga. (...) Pa to je teško, za svaku osobu je to nešto potpuno drugačije. Ono što mi, kažem, putem tih stambenih zajednica, odnosno stambenog zbrinjavanja bi bilo puno lakše osobama izaći iz beskućništva. Oni kad su izdvojeni, pogotovo u [prihvatilištu] koje je jako daleko, nije moguće da stvore neke druge mreže.

Sudionici/e istraživanja u svojim narativima često govore o tome da im situaciju u već ionako teškim životnim uvjetima dodatno otežava nedostatak prostora za provođenje slobodnog vremena, kao što su stambeni prostori ili dnevni centri. Primjerice, Lovro, koji trenutačno boravi u preuređenoj garaži, napominje da mu nedostaje prostor u kojem se može opustiti i pripremiti svoju hranu, a navodi i kako mu je zajamčena minimalna naknada prema da tu potrebu i ljudsko pravo može ostvariti, stoga bi takvu potrebu mogao podmiriti u prihvatilištu ili prenoćištu. Lovro je dao sljedeći odgovor na pitanje što mu pogoršava trenutačnu situaciju:

Lovro: Ulica. Šta nema di doć pogledat televiziju, skuhat čaj ili kavu, odmorit se u krevetu, pogledat televiziju, skuhat ručak ili večeru. Sve mi to fali ono. Sve mi to fali ono. (...) Uglavnom kupujem samo od socijale, socijala vam je 800 kn misečno i to meni država daje kao pomoć, jel. A šta ti moš sa 800 kn, nemoš ni stan iznajmit. Stan je hiljadu, hiljadu dvista. Ili ti ova, garsonjera isto hiljadu i po hiljadu 200 kn, garsonjera. I štaš ti sada. S 800 kn misečno. Moš poplačat dugove šta si ih skupija tokom miseca i moš ovaj kupit patike koji put, bateriju, bon za mobitel koji uključiš za misec dana da imaš gigabajta, za zvanje, za slanje poruka i tako dalje. Onda kad to napraviš, onda ti ostane još pošto je bon 65 kn kupiš jedan od 20 ili 30 koliko već dođe, onda jedan od 55, i to je to. Onda napunite mobitel, onda šta vam ostane, onda vam ako kupite patike, ostanete na 200 kn misečno.

Damijan, koji godinama dinamično mijenja prostor boravka – od prihvatilišta preko ulice do napuštenih objekata, ističe određeno prihvatilište kao primjer dobre prakse, osobito zbog organizacije i kvalitete usluge koju je ondje ostvario, no kao nedostatak izdvaja mali kapacitet prihvatilišta:

Damijan: Da, to stvarno i što se tiče reda i discipline i samog smještaja prihvata, dočeka... Bilo od tih isto beskućnika tamo koje jesu ili nas koji dodemo, od te ravnateljice koja je tamo... Stvarno svaka im čast tu nemam nikakvih prigovora, jedino eto taj mali kapacitet.

• Preporuka Ministarstvu nadležnom za socijalne politike (MROSP) jest **svake godine kontrolirati pružanje socijalnih usluga u jedinicama lokalne i regionalne samouprave te kažnjavati one jedinice lokalne samouprave koje ne osiguravaju temeljne socijalne usluge.** Preporuka pružateljima socijalnih usluga prihvatilišta i prenoćišta jest **proširiti kapacitete**

bez obzira na trenutačni broj osoba koje doživljavaju beskućništvo. Također, preporuka je **priznavanje socijalnog prava na prihvatilište ili prenoćište** bez obzira na posljednju adresu prebivališta, u skladu s kapacitetima pojedinih prihvatilišta, odnosno prenoćišta. Preporuka pružateljima socijalne usluge prihvatilišta i/ili prenoćišta jest da svakom korisniku osiguraju **privatan i intiman prostor te javno dostupan prostor za cjelodnevno opuštanje i provođenje slobodnog vremena** – primjerice, uslugu dnevnog boravka.

Pučke kuhinje – prehrana kao socijalna usluga

Osobe koje su sudjelovale u našem istraživanju često su navodile nedostatke pučkih kuhinja koje često vode udruge, odnosno kuhinja koje se organiziraju unutar pomoćnog socijalnog sustava i ostalih oblika prehrane – samostalnog dobavljanja hrane na različite načine ili ponovno pomoćnim socijalnim sustavom u poludnevnim boravcima NVO-a. Viktor, primjerice, koji je godinama korisnik zajamčene minimalne naknade i intravenozni ovisnik o drogama, kaže da ne jede svaki dan u pučkim kuhinjama jer jednostavno ne može:

Viktor: Ovo što dobijem u pučkoj kuhinji, ono ne jedem svaki dan, a to i što pojedem to je dječja porcija, evo ja mislim da svaki pitbull više pojede nego ja, eto nije da nije da nemam da ne mogu ne mogu jednostavno, znate, kad puno jedete da vam se otvori apetit isto tako kada manje jedete ne možete.

Osim što osobe koje doživljavaju beskućništvo ne jedu redovito jer, suočeni s nepravilnom prehranom, navikavaju svoje tijelo na sporadičnu prehranu, neki imaju posebne prehrambene potrebe koje pučke kuhinje, odnosno hrana u prihvatilištima i prenoćištima ne može podmiriti. Jasenka, primjerice, zbog »masnoće u žilama«, mora paziti na prehranu, a kako je trenutačno u prenoćištu koje dobiva hranu, sama mora naći način kako doći do hrane koju smije jesti:

Jasenka: Pa ono od hrane, nažalost, izbor mi je jako mali sad opet, sad trebam vidjet kakva će mi dijeta bit za ovu masnoću na žilama to moramo ispitat, u svakom slučaju crveno meso nikako, nikakve grahorice, a kad je ono sezona, ja jedino šta mogu jest neograničeno to je pasta milaneze sa pomama. Sva sreća, to obožavam to bi mogla uvijek jest to, nikakve mesne juhe to je koncentrat masnoće, nikakvih grašci, fažoli, paštafažol, a mi samo isključivo to dobijemo.

Ipak, oni koji ne uspiju ostvariti pravo na prehranu ili nemaju pravo na prehranu te oni koji ogladne tijekom noći, nemaju izbora, nego kao Dino,

koji nakon operacije živi u vagonima, krađu hranu, koja ionako nije dostatan obrok:

Dino: (...) *pa uvijek nešto možeš ono jer ono kad sam gladan pa prodem pored pazara, pa ono maznem dvije one naranče, ono željan sam svega (...).*

Jagoda, koja je završila na ulici jer je bila jamac za kredit, stigla je u Zagreb nakon neuspjelog traženja posla u manjem gradu iz kojeg dolazi. Navodi kako je na početku spavala na ulici i jela iz kontejnera, ali ni inače nema pravo na prijavu u tadašnji centar za socijalnu skrb u Zagrebu, pa tako ni na pučku kuhinju za koju je potrebna socijalna iskaznica:

Jagoda: *Malo sam išla po kućama po [manjem gradu], čistila i onda u 11. mjesecu došla u Zagreb, 21 dan spavala vani, jela iz kontejnera.*

Tijekom našeg istraživanja u Splitu zamijetili smo kako je jedna od ključnih razlika u solidarnosti s osobama u beskućništvu spremnost doniranja hrane. Naime, Teo, dugogodišnji korisnik prenoćišta, kaže koliko je zahvalan za raskošne večere koje dobivaju u prenoćištu te ističe koliko je Split po tome poseban:

Teo: *Teško je to na ovaj pojam da, ljudi te shvate, da su to ljudi izvanredni, da oni kuhaju. Ljudi moji, pa mi smo dobivali tu večere, to su predsjedničke večere. To su, to je mesa, šta ću ti govoriti koliko se u kantama dolje bace. Ne može se pojest. Ne može se bacit. Svega, svega, Split je specifičan po tome.*

Tijekom terenskog istraživanja čuli smo i kako je potrebna neka vrsta javne kuhinje, koja nije i pučka kuhinja. Javna kuhinja bila bi javno dostupna, opremljena kuhinja u koju mogu dolaziti osobe koje su u situaciji beskućništva, koje žive u neadekvatnim životnim uvjetima ili one koje nemaju sredstava ni mogućnosti imati svoje kuhinje, kako bi od svojih namirnica mogle same pripremiti hranu. Primjer takve dobre prakse dolazi iz Rijeke, grada u kojem je Nataša, koja je tada živjela u nesigurnim i neadekvatnim uvjetima bez struje i vode s nasilnim partnerom, išla u udrugu pripremati hranu:

Nataša: *Znači ja sam išla u tu [udrugu], svaki dan sam išla u tu [udrugu], nosila sam veš na pranje, kuhala sam tamo. Pomogli su mi oni isto s tim plastičnim posudama. U posudama sam nosila hranu, nosila sam doma da bi se jelo, da bi se imalo, da bi se moglo nešto. Evo žene sve dolje koje me znaju...*

Ipak, veliki problem u beskućništvu jesu posebne prehrambene potrebe. Tako djelatnica prihvatilišta kaže kako jednostavno ne postoje kapaciteti da se provode posebni načini prehrane, što može biti problem onima koji imaju

zdravstveno uvjetovanu prehranu ili žele drugu vrstu hrane jer su, primjerice, vegetarijanci:

Djelatnica prihvatilišta: *Korisnicima koji trebaju posebnu prehranu uvijek naglasimo da nemamo mogućnosti o tome brinuti, a ako oni unatoč toga prihvate smještaj, onda si sami biraju između onoga što je ponudeno (...).*

• Preporuka pružateljima usluga prehrane za siromašne, socijalno isključene i osobe koje doživljavaju beskućništvo jest **proširiti raznovrsnost prehrane kako bi uključili barem korisnike s najčešćim bolestima, kao što su dijabetes te srčane bolesnike ili mogu ponuditi vegetarijanska jela**. Druga preporuka tiče se međuresorne suradnje pa bi npr. **Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva, Ministarstvo turizma i sporta te ministarstvo zaduženo za socijalnu politiku (MROSP) mogli osmisliti program doniranja hrane za osobe koje doživljavaju siromaštvo i beskućništvo**. Na sličan način, preporuka je **osmisliti i provesti kampanje promicanja solidarnosti s najpotrebitijima u društvu te poticati solidarne razmjene i donacije svih oblika**.

Sanitarni uvjeti

Održavanje higijene jedno je od temeljnih ljudskih prava koje sudionici/e našeg istraživanja vrlo često ne mogu podmiriti. Održavanje čistoće tijela izrazito je zahtjevno u uvjetima u kojima ne postoji opskrba čistom vodom ni sanitarni čvor. Uz to što higijena utječe na percepciju sebe i samopoštovanje, nedostatak uvjeta za održavanje čistoće narušava društvenu dobrobit osoba u situaciji beskućništva, što dodatno povećava njihovu isključenost. Trenutačni ZSS (NN 61/25) potpuno zanemaruje potrebu za higijenom jer nigdje u kontekstu beskućništva ili siromaštva izrijeком ne spominje upravo tu važnu odrednicu ne samo zdravlja, nego i preduvjeta za (re)integraciju, pogotovo osoba u situaciji beskućništva. U higijenske uvjete možemo svrstati i potrebu za pranjem rublja koju osobe u beskućništvu, doznajemo u našem istraživanju, podmiruju na tri načina – putem institucija, neformalnim načinom kod prijatelja ili se služe drugim oblicima pomoći te rublje peru u javnim kupalištima, toaletima ili praonicama koje moraju plaćati. Prvi način je kada osobe koje su smještene u prihvatilišta, odnosno prenoćišta u sklopu tih institucija imaju pristup sanitarnom čvoru i mogućnost pranja rublja. Pokojni šezdesetogodišnji Ozren korisnik je prihvatilišta u kojem je dobio mjesto tek nakon početka pandemije i zagrebačkog potresa. Higijena je dio njegove jutarnje rutine koju mu omogućuje mjesto u prihvatilištu:

Ozren: *A ovdje mi je, to mi je ostalo od posla, ja sam ranoranioc, već u 5, 6 najkasnije, već se kava gore pije. Prije se istuširam, operem malo, popi-*

jem kavu i onda čekaš doručak (smijeh). Doručkuješ, onda uzmem knjigu ili križaljku neku...

Osobe koje nemaju smještaj u prihvatilištu ili prenoćištu svjesne su važnosti higijene – čiste odjeće i održavanja osobne čistoće. Andrej, koji je u prenoćištu, ali je u životu preživljavao na ulici, objašnjava važnost »higijenskog momenta«.

Andrej: Pa gledajte, vi ste kad ti ne znaš u odnosu na okolnosti ono di ćeš recimo večeras ić leć. I negdje di imaš sigurnost, di imaš neke higijenske uvjete. I čak i hranu. Ili robu koju ti možeš tamo u ormaru uzeti da ne moraš izmišljat. Ili oprat to sve skupa. Općenito, higijenski moment.

Oliver, koji nikada nije koristio usluge prihvatilišta ili prenoćišta usprkos šestogodišnjem iskustvu beskućništva na ulici, kaže kako mu je prijateljica pomagala oko pranja rublja, ali nakon njezine smrti, ta mogućnost više ne postoji. Također, skrenuo nam je pozornost na problem donjeg rublja koje nije uvijek moguće dobiti iz donacija humanitarnih organizacija. Zbog svega toga, bolesti poput svraba pretvaraju se u »miniepidemije«, kaže Oliver:

Oliver: Tad sam imao prijateljicu, ona je u međuvremenu preminula, koja mi je prala veš, što je ogroman problem općenito beskućničke zajednice, to say loosely zajednica. Nemaš gdje oprat veš, ne možeš uvijek nabavit, naročito donji veš je problem, čarape su problem, cipele su problem jer ljudi obično nose cipele dok se mogu nosit. (...) Tu nije problem ni samo donjeg veša, sve što ti dira kožu, a sve što imaš na sebi ti dira kožu (smijeh).

Antun, koji je zbog ozljede na radu u tridesetima završio na ulici, navodi kako ljeti brigu o higijeni vodi koristeći tuševe na javnom kupalištu. Održavanje higijene na javno dostupnim plažama i korištenje tuševa uobičajeno je za sve sudionike/ce našeg istraživanja, posebice one iz Splita. Međutim, zimi Antun odlazi u javna kupališta koja mora plaćati, kao još neko licina sudionika/ca iz Zagreba, što je dodatno financijsko opterećenje, pogotovo ako ne koriste dnevne centre u nevladinim organizacijama ili udrugama. Antun kaže kako je higijena važna društvena komponenta svakodnevnog života koju osobe koje su u situaciji beskućništva pokušavaju ostvariti:

Antun: Većinom ovoga odlazim na ovaj Kvatrić na (nerazumljivo). Ili sad, recimo, isto u [poludnevnom boravku] su znali donosit ovu robu, tamo bi si znao uzet.. I tamo bi znao donji veš tražit i... tak... Gledaj, ja sam na neki način već kao beskućnik, ali si nemogu dozvolit, meni je ipak 32 godine, ne mogu si dozvolit da smrdim ne znam, mislim to grozno, za mene sramota. Ja si ne mogu dozvolit da me drugi drugačije gledaju... Recimo svi ovi ljudi koji žive tu na glavnom kolodvoru se na neki način bore svaki

dan s jedno te istim problemima. S tom higijenom, s tom oblekom, s tom hranom ovoga. I šta je još najgore, da što bolje izgledaju, da imaju ko drugu masku na sebi da se da ljudi ne skuže di su šta su zašto su. Svako-dnevno se borit s tim, naporno je dosta.

Posebna dimenzija održavanja čistoće jest rodna razlika između muškaraca i žena koji/e doživljavaju beskućništvo. Primjerice, kada je prvi put završila na ulici u Njemačkoj, Natalija je prihvatila ponudu nepoznatog muškarca da se kod njega istušira, što ju je dovelo u osobito ranjivu situaciju seksualne eksploatacije koju je podijelila s nama tijekom intervjua. Nakon povratka u Hrvatsku, gdje sada živi na ulici, opisuje pranje kose kao ritual koji je »psihički održava«, ali koji mora obavljati rano ujutro u javnom toaletu kako bi izbjegla neželjene ponude muškaraca. Koliko su takve situacije česte među ženama u uličnom beskućništvu, pokazuje i činjenica da se ondje redovito susreće s još jednom ženom u sličnoj situaciji – obje dolaze u isto vrijeme, nastojeći izbjeći iste nepoželjne situacije, a ipak održati higijenu:

Natalija: Ona dođe onako 2, pola 3 ujutro pa onako malo i perem svaki dan, svaki put kosu, baš ono moram... Ja sebe tako psihički držim, da imam svoj ritual, da se drži svoj ritam.

Katica, koja je pet godina bila u prihvatilištu iz kojeg je izbačena bez odgovarajućeg rješenja beskućništva, osobito je osjetljiva na održavanje čistoće te na društvena očekivanja od nje kao žene. Iznimno je zahvalna na mogućnostima koje pruža poludnevni boravak nevladine organizacije, no njen narativ također otkriva važnost rodno specifičnih socijalnih usluga:

Katica: Jer ipak ja sam žena i trebam, smatram da se malo trebam i oprati, higijenski... Žena mora bit uredna jer da ti svatko govori da smrdiš, nije ugodno. Dakle, nije u redu niti pred koga doći u neurednom stanju i hvala dobrom [ime udruge], uopće ne znam s čime da im se zahvalim i odužim, koje blago da prodam pa da im to nadoplatim i da im to vratim i platim koliko su zaslužili.

• Čistoća je važna za održavanje zdravlja, ali i preduvjet socijalne interakcije. Zbog toga, nužno je da se higijenske potrebe prepoznaju iz javno-zdravstvene i socijalne perspektive ne samo kao jedno od temeljnih ljudskih prava, nego i kao prevencija širenja zaraznih bolesti. Iz tog razloga, preporuka je Ministarstvu zdravstva i ministarstvu zaduženom za socijalne politike (MROSP) **organizirati međuresornu radnu skupinu predstavnika (javno)zdravstvenog i socijalnog sustava radi suradnje, lakšeg financiranja i organizacije higijenskih uvjeta za ljude u teškim materijalnim situacijama i neimaštini.** Zbog nedostatka socijalnih usluga koje bi riješile tu potrebu osoba koje doživljavaju beskućništvo, preporuka je **uvrstiti ko-**

munalne usluge za održavanje higijene u svaki grad i/ili područni ured zavoda za socijalni rad u Republici Hrvatskoj. Također, iznimno je važno prepoznati rodnu dimenziju higijenskih potreba pa je preporuka **organizirati i uvesti rodno specifične higijenske usluge.** Preporuka je radnoj skupini poticati, osnivati i financirati usluge za održavanje higijene koje su rodno specifične i cjelokupne u smislu održavanja tijela i odjeće čistima.

KOMPLEKSNE POTREBE OSOBA U BESKUĆNIŠTVU

Tijekom našeg istraživanja česte su bile situacije u kojima bi osobe s iskustvom beskućništva imale dodatne izazove, odnosno kompleksne potrebe i uglavnom nedefinirana traumatska iskustva koja dalje otežavaju situaciju. U takvim situacijama važno je prepoznati presijecanje različitih potreba te povećati svijest stručnih službi, odnosno osoba koje rade s takvim skupinama, o tome da je beskućništvo dio i njihova životnog iskustva te problem koji treba adresirati. Primjeri takvih kompleksnih potreba uključuju istovremena iskustva beskućništva s drugim otegotnim životnim okolnostima kao što su izloženost nasilju bilo kakve vrste, ovisnosti, starija životna dob, institucionalizacija ili višestruke opasnosti od diskriminacije kao što su manjinski identiteti. Takvi/e sudionici/e istraživanja uglavnom nisu bili zadovoljni/e socijalnim uslugama kojima su se služili, iako su iskustva ostvarivanja socijalnih prava bila vrlo raznolika.

Iskustva i prijetnja nasiljem

Nasilje može biti jedan od okidača epizode beskućništva, ali i otegotan element u tome iskustvu koje se u tome slučaju produžuje. Međutim, nasilje je nezaobilazno u beskućništvu te je bitno prepoznati isprepletenost tih dviju pojava u mnogostrukosti međusobnog odnosa. Nataša je nakon seksualnog nasilja u djetinjstvu opetovano ulazila u nasilne intimne odnose iz kojih je, da bi preživjela, ulazila u epizode beskućništva. Zbog odluke da ne želi prijaviti svojeg partnera te u strahu od gubitka neovisnosti, kaže, nije mogla ostvariti prava na socijalne usluge u tadašnjem centru za socijalnu skrb:

Nataša: Ali uglavnom, sve se to moglo nekako izregulirat i riješit, međutim, šta je bio problem, bilo je to problem, kad sam ja još uvijek imala hematoma na nozi što sam dobila isto udarac od njega. Ja sam jedva hodala, šepala sam, to što su mi rekli moraš ga prijavit. (...) Međutim, ja sam njima rekla, ja njega ne želim prijavit. Ja sam njima plakala, preklinjala, molila sam ih samo smještaj na mjesec dana, samo da ja sebe oporavim, ja ću si naći posao, da ja malo sebi dođem... Veli, ne vaša je jedina opcija da vi njega prijavite, da odete u sigurnu kuću. Ja kažem, oprostite ja ako

odem u sigurnu kuću, ja moram tamo da budem, jel tako. Ja moram tamo da budem.

Prema Natašinu narativu, reakcija centra za socijalnu skrb bila je neadekvatna jer iako je ona spadala u dvije definicije ranjivih osoba – kao osoba koja doživljava beskućništvo i kao osoba koja je preživjela ozbiljno obiteljsko nasilje – nije uspjela ostvariti socijalna prava zato što je, a na to ima pravo, odustala od prijave svoga partnera zadržavajući pritom svoju neovisnost. Ponovno je potrebno napomenuti kako je u takvim situacijama važno prepoznati da je beskućništvo velik problem ženama koje preživljavaju nasilje te može biti i jedan od okidača za ulazak u nasilne odnose.

• Preporuka područnim uredima zavoda za socijalni rad jest **prepoznati da je beskućništvo često iskustvo i drugih ranjivih skupina, iako možda nevidljivo**. Zbog toga bi trebalo, u skladu s mogućnostima, unutar djelokruga zavoda, **omogućiti slobodu da se izabere koje će se socijalne usluge koristiti, kada i kod koga** – primjerice, žena koja je pretrpjela i preživjela nasilje te doživjela beskućništvo treba moći izabrati želi li u sigurnu kuću, prihvatilište/prenočište ili neku alternativnu opciju.

Mentalne, duševne i psihičke bolesti

Tijekom našeg istraživanja često smo susretali osobe koje žive u nekom obliku beskućništva, a uz to su mentalno, duševno, odnosno psihički oboljele. Bilo da je riječ o dijagnosticiranim stanjima za koja je propisana farmakološka terapija ili o nedijagnosticiranim bolestima koje su bile vidljive nama istraživačima/cama ili stručnjacima/kinjama i volonterima/kama u neposrednom radu s osobama u beskućništvu, takva stanja dodatno otežavaju i život na ulici i druge oblike života u beskućništvu, kao što je smještaj u prihvatilištu, prenočištu, bolnici ili zatvoru, najčešće zbog neadekvatnog adresiranja te vrste bolesti. Primjerice, zaposlenica NVO-a govori o »dosta čestom« psihičkom oboljenju koje nije liječeno, a znamo da je često jer je pristup zdravstvenom sustavu ograničen. Zaposlenica, također, ističe nedostatak institucionalne podrške u tim slučajevima i dodatne teškoće pri zaposlenju te izlasku iz beskućništva:

Zaposlenica NVO-a: Ili dosta često se radi o nekim psihičkim oboljenjima tamo i onda je problem ako ne uzima terapiju ne može baš funkcionirati, gdje onda s njima, jer postoji ta izvan institucionalizacija osoba sa psihičkim smetnjama koja eto...nema institucija u kojima bi osobe s psihičkim poteškoćama mogle dobiti adekvatnu pomoć. Često se desi da lutaju po gradovima, ne znaju kud će, šta će sa sobom, ne mogu ostvariti zaposlenje (...).

Zaposlenik prenoćišta, također, govori o problemu psihičke, odnosno mentalne bolesti osoba koje doživljavaju beskućništvo, te izdvaja ovisnosti kao jednu od njih. Međutim, budući da taj zaposlenik ima iskustvo neposrednog rada s ovisnim osobama u situaciji beskućništva, njegovo mišljenje o potrebi zdravstvene institucionalizacije tih osoba utemeljeno je na osobnom iskustvu pa napominje kako njihovo mjesto nije u privremenom smještaju za osobe koje doživljavaju beskućništvo. Njegovo kazivanje o iskustvu rada jasno upućuje na nužnost povezanosti socijalnog i zdravstvenog sustava. Iskustvo beskućništva osoba s mentalnim bolestima i tegobama nije moguće zanemariti te im to iskustvo dodatno pogoršava zdravstveno stanje i mogućnosti izlaska iz beskućništva pa je osobito važno u takvim slučajevima jasno odrediti istovremeno djelovanje na oba problema (beskućništvo i bolest):

Zaposlenik NVO-a: Ali ako si mislila baš na psihi, taj mentalitet ljudi, gledajte, od njih ovde 35, svi oni imaju neku psihičku bolest. Sad je li kocka, alkohol, masu njih kasnije će mi doći, ja im dajem tablete svako jutro i svaku večer. Sad, da on realno nije za ovde, on nije za prihvata za beskućnike. On je za psihijatriju. Ali kad on dođe na psihijatriju, on se ponaša normalno, oni ne vide razloga zašto bi ga zadržali. Imali smo shizofreničare ovde i sad ih imamo. To su neki problemi koje nitko neće riješiti. On završi na hitnoj, napravi neko sranje da prostitute, bude neka dva tjedna-tri i onda dođe. On nije za ovde. Tu isto imamo problem koji mi rješavamo...

Danijel, koji odmalena boluje od shizofrenije, završio je na ulici nakon smrti roditelja, a zbog svoje bolesti teško mu je pronaći i zadržati stalni posao. Nalazeći načine kako opstati, napominje da je njegova bolest bila vrlo otegotna okolnost za njega i njegovu obitelj, no tijekom terenskoga rada doznali smo da ponekad ne može doći do svojih lijekova te da se teško snalazi kako bi podmirio potrebu smještaja:

Danijel: A radio sam kao crnac, zatekao me rat i ludilo i mora sam se seliti zajedno sa svojom obitelji, borili smo se rukama i nogama da preživimo te teške trenutke u životu, stekli smo nešto kapitala crnim teškim radom i teškim odricanjima, roditelji su umrli i ja sam se teško razbolio. Bolujem od šizofrenije, bolujem od djetinjstva, ali su se moji roditelji borili da ja to nekako prevaziđem, znači da budem normalno uključen i u dječji vrtić i u školu i služio sam čak i Jugoslavensku narodnu armiju i znači oni su se trudili da ja to nekako izguram, ovaj, i ja bi to najvjerojatnije sve izgurao kako su mi doktori rekli samo da bi bio normalan život, sav taj život pun stresa, neimaštine, borbe za život košto je mene i moju obitelj, oni su svi umrli od raka, a kod mene je došlo do kulminacije šizofrenije.

Kaspar i Jasenka u svojim narativima i pričama ističu suicidalne misli koje su doživjeli tijekom života te svjedoče o potrebi usluga temeljenih na razumijevanju trauma (engl. *Trauma informed services*).²² Kaspar, koji se bori s ovisnosti zbog koje su ga roditelji izbacili iz kuće, kaže da ponekad pomišlja na samoubojstvo te već ima plan kako bi ga izveo. Jasenka je pokušala samoubojstvo nakon drugog razvoda te zbog alkoholizma i životnih okolnosti:

Kaspar: (...) *ma mislim meni dode da se ubijem jedan dan, ja sam sve pomno isplanira možete onda mislit, a neki dan sam čita, kažu neko bi se objesija, znate šta bi ja napravio, znači uzeo bi taj propofol, taj eto nije da glumim Michael Jacksona, ali htija bi samo zaspat, ali onda postoji problem, mene 15 jedinica će bacit, ali neće me ubit i onda ću se osvijestit i nakon 5 minuta opet izrazbijan i onda bi lipo spojija na infuziju 3, 4 boce, a znači već bi me dvi ubile, ali ja govorim da bi spojija 4, znači, ne bi si pružija nikakvu šansu, pustija bi Sound od silence od Simon i Garfunkela, znate tu stvar, e to mi je strašna stvar, i to je to, i lipo bi lega, i to je to, eto.*

Jasenka: (...) *dakle, psihički sam stvarno bila labilna i ja kad sam imala problem sa tim alkoholom i kad sam ja pokušala suicid par puta i sve skupa (...).*

Jako često smo u našem istraživanju čuli i priče u kojima nije bilo potpuno jasno o kakvim je psihičkim bolestima riječ. Primjerice, Katica, koja je pet godina provela u prihvatilištu za beskućnike, navodi kako nije jedina koja je morala piti tablete za mentalnu bolest, no ističe kako je to bilo teško:

Katica: *Da. Nije mi bilo jednostavno, nije mi bilo lako. Stalno sam tamo bila kod psihijatra na razgovorima, pila sam tablete neka prva tri mjeseca. I dosta mi je to na psihi utjecalo da sam morala piti tablete tamo prva tri mjeseca do šest mjeseci. Jer to je bilo ono kad dodeš pa beskućnici, pa ih na psihama malo taj dio, kad su oni s ulice došli tek u dom, onda dobivamo prvih šest mjeseci tablete. Onda sam bila prvih šest mjeseci na tabletama, i sve to vrijeme sam prolazila i dosta mi je bilo teško tamo.*

• Preporuka pružateljima socijalnih usluga jest **osigurati pripremljenu psihološku i psihijatrijsku pomoć osobama koje doživljavaju beskuć-**

²² Usluge temeljene na razumijevanju trauma termin je kojim se opisuju usluge u kojima stručnjaci koji rade s osobama u beskućništvu imaju vještine kojima prepoznaju i adresiraju kumulativne učinke trauma u životima osoba s kojima rade. Drugim riječima, u kontekstu beskućništva, stručnjaci bi trebali moći prepoznati traumatska iskustva koja su oblikovala životne putanje osoba u beskućništvu te ih adresirati kao i traume koje doživljavaju unutar iskustva beskućništva.

ništvo ili putem projektnog financiranja ili u suradnji s institucijom za pružanje stručne pomoći. Također, preporuka je Ministarstvu zdravstva i ministarstvu zaduženom za socijalne politike (MROSP) osvijestiti važno presijecanje psihičke bolesti i beskućništva te **donijeti odluku i plan kako postupati s takvim korisnicima socijalnih usluga, čije kompleksne potrebe zahtijevaju hitnu medicinsku, u prvom redu psihijatrijsku, pomoć.**

Socijalni sustav u suočavanju s ovisnosti

Tijekom našeg istraživanja osobito velik i važan kompleks potreba predstavljalo je sjecište, odnosno zajednička točka ovisnosti i iskustva beskućništva. Ovisnosti mogu biti jedna od mogućih putanja, odnosno faktor koji doprinosi da osoba dođe u situaciju beskućništva, no češće smo provodeći terenska istraživanja uočavali kako je riječ o ulasku u ovisnosti kao načinu nošenja s iskustvom beskućništva. Neovisno radi li se o pušenju, alkoholizmu, narkomaniji ili kockanju te su ovisnosti, kao i iskustvo njihova liječenja, u terenskom radu i u intervjuima, najčešće pogađale osobe s teškim i složenim životnim iskustvima. Ranko je u intervjuu opisao svoju dnevnu rutinu, koja počinje ispijanjem alkohola kako bi mogao podnijeti svoju svakodnevnicu. Dan mora provesti na ulici, a noću koristi socijalnu uslugu prenoćišta u kojem mora biti trijezan. Zbog toga, važno je razmotriti i razumjeti ovisnosti osoba u statusu beskućništva u teškim životnim uvjetima i s lošim iskustvima koja proživljavaju tijekom života na ulici:

Ranko: I kad iziđem vani, prvo što uradim, uzmem pivo i rakiju, ovaj popijem. I onda ako imam para, pijem do marende, znam popit 4 – 5, skoro pola litre, ponekad žestokoga. I odem na marendu. Tamo ne smijem doć pijan, ne smijem imat 0,5. I poslije marende se moram triznit (smijeh). Odem u knjižnicu ili zalegnem na klupu ili radim šta mi se sviđa, šta ja znam, šta još. Tipičan dan? Onda, imam, recimo, puno ovih poznanika, po pijaci svega toga, nekad odem na pijacu, moraš otić, recimo, ujutro u 6 sati i poneseš nešto robe. Imam ono što se zove bunker i tu držim, recimo, robu koju mogu prodati na pijaci i za jedno sat-dva zaradim nešto malo para.

Jakov, koji za sebe kaže da supstitucijskom terapijom sada kontrolira svoju ovisnost, opisuje kako je počeo konzumirati droge te kako je postao ovisan. Samostalno je drastično smanjio količinu supstitucijske terapije koju uzima, no tek nakon što mu je sestra nakon smrti osigurala stan u kojem trenutačno boravi. Iz njegove je priče jasno kako je siguran krov nad glavom, osobni prostor otvorio mogućnost da riješi oba problema – ovisnost i beskućništvo:

Jakov: *A pokojni, a otac je u ostavštini ostavio bratu sve, tako da sam ja onda ostao bez ičega tako da sam bio na ulici dok mi sestra nije umrla, onda kad je sestra umrla, to je ostavila kao garaža nije garaža, velika je kuća puno je stanara tako da izbjegavam tamo puno bit, nego većinom imamo tamo jedan parkić di se nademo igramo karte i tako družimo se i više nije to ono kako bi reka narkomanski dir da će se tu doć dilat (...).*

Brojni/e stručnjaci/kinje i volonteri/ke koji/e neposredno rade s osobama u situaciji beskućništva iznose svoja iskustva rada s njima kada istovremeno imaju i problem s ovisnosti. Volonter u jednoj od humanitarnih udruga opisuje »lanac« beskućništva, ovisnosti i mentalnih bolesti koji ciklično produbljuju probleme s kojima se te osobe suočavaju:

Volonter u NVO-u: *Prekinete jedan lanac u koji možeš upasti jer beskućnici kad upadnu u taj lanac, onda ljudi često počnu zazirati od njih, prijatelji, familija čak i tako dalje. Na neki način mnogi od njih mogu u depresiju past, i padaju. Onda se liječe alkoholom, što je još gore. Znači, njima treba hitno i efikasno pomoći.*

Osobito teška ovisnost u situaciji beskućništva, jest kockanje. U nedostatku jasnih fizičkih znakova, ovaj oblik ovisnosti vrlo je teško zamijetiti. Kockanje se svrstava u ovisnosti ponašanja (engl. *behavioral addiction*) te često postoji uz ovisnost o alkoholu (Bodor i sur., 2018). Osim što se teško može zamijetiti, ovaj oblik ovisnosti izrazito je nepoželjna tema razgovora, odnosno to je tiha ovisnost bez jasnih znakova te je još uvijek nedovoljno istražena u hrvatskome kontekstu. Tijekom našeg terenskog rada često smo susretali osobe koje redovito, svaki dan, odnosno svaki tjedan odlaze u kladionice u kojima troše novac koji im je potreban za nešto drugo, a taj oblik ovisnosti, upravo zato što nema fizičkih posljedica, često nije ni adresiran ni tretiran. Ovisnost o igrama na sreću može početi i prije prvih epizoda beskućništva, no kako se ne tretira, osobe u situaciji beskućništva može dovesti u sve teže, kompliciranije i zahtjevnije situacije:

Kaspar: (...) *kad sam si zbrojija i za kladionicu bio sam tada u kocki na kladionicu samo sportska me zanimala, ali znači, tada mi se, pardon na izrazu, brigalo e, brigalo mi se kako će sve završit (...).*

• Konteksti bolovanja od ovisnosti osobito su teški, ali i česti u situacijama beskućništva. Važno je **prepoznati, adresirati i tretirati ovisnosti istovremeno kao i beskućništvo jer istovremenost tih dvaju iskustava povećava morbiditet osoba te smanjuje mogućnosti i vjerojatnosti izlaska iz obje situacije**. Preporuka pružateljima socijalnih usluga jest **objedinjavanje podrške osobama koje doživljavaju beskućništvo uz istovremeno adresiranje ovisnosti**. Preporuka ministarstvu zaduženom za socijalne politike (MROSP) i Ministarstvu zdravstva jest neka **organiziraju međure-**

sorni odjel koji će adresirati javnozdravstvena i socijalna pitanja kao što su ovisnosti i socijalna isključenost.

Starija životna dob

Osobito teško, ali često presijecanje takvih potreba predstavljaju beskućništvo i starija životna dob. U svojem iskustvu socijalne radnice u udruzi za pomoć osobama koje doživljavaju beskućništvo jedna sudionica istraživanja izdvaja bezizlaznost, gubitak nade i potencijala za starije osobe u situaciji beskućništva:

Zaposlenica NVO-a: (...) beskućnici koji su već u neakvoj, ne znam, starosnoj dobi između možda neakvih 50, 60... oni jednostavno više, više se niti ne trude nekako, jer razmišljaju, ne mogu više naći niti posao, tko će me sad više tako... i onda u principu, ono, sve dublje i dublje to. Tako da to često dosta loše završava.

Andrej je izravno pogođen tim presijecanjem. U šezdesetim je godinama pa navodi kako se ne može zaposliti, a nema ni uvjete za mirovinu zbog čega nema vlastitih prihoda. Iako bi želio raditi, ne može se osloniti ni na što drugo, osim na nedostatnu socijalnu pomoć. Dob je, dakle, karakteristika koja često može prerasti u otegotnu okolnost pri pronalasku posla, ali i održavanju zdravlja zbog čega postojeće institucije, npr. prihvatilišta, prenoćišta i stambene zajednice, nisu odgovarajuća stambena rješenja za osobe koje trebaju stalnu njegu i nadzor. Andrej, primjerice, nema uvjete za mirovinu jer je neko vrijeme radio u neformalnom sektoru. Iako je već u poznim godinama, ne ostvaruje pravo na mirovinu, ali ni na dom za starije i nemoćne pa često, neuspješno, traži posao u neformalnoj ekonomiji kako bi mogao podmiriti svoje životne troškove:

Andrej: A sad ću 69 imat. I kad ti to napišeš u svom kurkulumu za bilo kakvu aplikaciju za posao, ma oni tebe ne vide. (...) Ja sam se naslonija samo na socijalu. Ja nemam uvjete za mirovinu. Ja kad svoj staž kompletan zbrojim, možda iznosi 5 godina. A to je nedostavno za mirovinu. I ja sam, i to su sve jedni od argumenata koje ja sam morao aplicirati kod molbe za svoj socijalni status.

Međutim, osobama poput Andreja, koje imaju teško imovinsko stanje i u poznijim su godinama života, potrebna je posebna skrb, no ona nije ostvariva unutar sustava prihvatilišta i prenoćišta, nego je moguća u domovima za starije i nemoćne ili u institucijama koje pokrivaju stambene, socijalne i zdravstvene potrebe korisnika u starijoj životnoj dobi.

- Potrebno je osvijestiti koliko su teška iskustva beskućništva u starijoj životnoj dobi te prepoznati višestruku društvenu isključenost tih osoba. Preporuka ministarstvu zaduženom za socijalnu politiku (MROSP) jest **oso-**

bama u starijoj životnoj dobi nužno osigurati smještaj u prikladnim institucijama kao što su domovi za starije (i nemoćne), odnosno u institucijama koje mogu pružati socijalnu i zdravstvenu skrb starijim osobama.

Institucionalizacija

Brojni/e sudionici/e našeg istraživanja imaju iskustvo različitih institucionalizacija. Ta iskustva, uz to što su raznolika, govore o različitim potrebama cjelovitog odgovora socijalnog sustava na potrebe tih osoba. Institucionalizacija je u ovome smislu shvaćena kao proces kojim osoba u nekom trenutku svojeg života doživi smještanje u institucijsko okruženje, a to je iskustvo onda prati ostatak života.

Primjerice, Gojko je kao dijete bio u popravnom domu iz kojeg je otišao u komunu, a kao odrastao čovjek četiri puta je bio u zatvoru, pa kaže da je 16 godina proveo u institucijama. U jednom periodu svoga života živio je na ulici i spavao u nehumanim uvjetima koji nisu namijenjeni za stanovanje. Trenutačno, u svojim četrdesetima živi od pomoći majke te plaća stanarinu, ali govori o poteškoćama privikavanja na nedostatak hijerarhije, odnosno dnevne strukture ili o ispravnosti i prihvatljivosti neinstitucionalnog ponašanja, kao i teleološkom djelovanju – ciljevi koje treba ispuniti putem socijalne reintegracije:

Gojko: Jesam, Glina, Lepoglava. Manji zatvori su gori, znaš. A Glina ono, ja sam bija već stari kad sam došo, već su me svi znali pa ono. Zatvor ima svoju hijerarhiju. Kad čovjek dode, zna mu se di mu je misto. A ovdje vanka ne znam šta da radim, kako da radim, šta je ispravno više, šta je neispravno. Totalno sam osta u nekoj, a niko neće da mi pomogne, svi mi nešto sole pamet, a kad ih idem konkretno pitat za pomoć, aj kad ti tako dobro sve znaš, daj ruke, samo im kažem, ajd nek me primi [prenočište].

Takva iskustva provođenja života, pogotovo u kritičnom razdoblju djetinjstva u institucijama, jasno ostavljaju vrlo specifičnu potrebu za strukturiranim načinom života koji osobe koje doživljavaju beskućništvo nemaju i ne mogu ostvariti, pa je važno u takvim situacijama osmisлити strukturirane programe resocijalizacije. Institucionalizacija može biti posebice pogubna u uvjetima beskućništva kada je osoba djetinjstvo provela u institucijama, poput popravnih domova ili domova za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, čemu smo često svjedočili na terenu. Osim strukturiranog, informiranog i stručnog pristupa, izrazito bitan čimbenik u takvim situacijama jest pružanje psihosocijalne pomoći i podrške temeljene na empatiji i razumijevanju.

• Preporuka pružateljima socijalnih usluga jest prepoznavanje specifičnih potreba osoba koje su svoj život provele u javnim i socijalnim instituci-

jama te adresiranje tih potreba kroz posebne programe reintegracije. Preporuka Ministarstvu pravosuđa te ministarstvu zaduženom za socijalne politike (MROSP) jest **osmisliti državni program reintegracije nakon institucionalizacije kako bi se preveniralo beskućništvo i recidivi.**

Važnost suradnje među institucijama

Analiza kompleksnih potreba jasno pokazuje da sustav socijalne skrbi ne može adekvatno sam podnijeti teret niti omogućiti da osobe u statusu beskućništva pokrivaju potrebe. Centralni socijalni sustav uopće ne može pružati socijalne usluge izvan socijalnih naknada, a pomoćni socijalni sustav, zbog neadekvatnog financiranja, izostanka jasne i precizne strategije razvoja socijalnih usluga, ne može podmiriti ni osnovne potrebe osoba u beskućništvu, a još manje kompleksne potrebe kako smo ih odredili. Tijekom našeg terenskoga rada te u razgovoru s osobama u neposrednom radu s osobama u beskućništvu, postalo je jasno kako nedostaje upravo pravovremena, kontinuirana, kvalitetna i produktivna suradnja među različitim sektorima, odnosno sustavima. Bilo da se radi o zdravstvenim potrebama ili presijecanju potreba različitih korisnika sustava socijalne skrbi, primjerice, osoba koje izlaze iz institucija kao što je zatvorski sustav – njihove potrebe moraju biti adresirane, pri čemu se ne zanemaruju problemi s kojima se te osobe susreću u svojem iskustvu beskućništva. Drugim riječima, potrebno je sveukupno adresirati potrebe, počevši od osnovnih ljudskih potreba. Zaposlenica jednog prihvatilišta opisuje situaciju kada osobu koja je trebala zdravstvenu skrb nisu odbili, ali kao predstavnici privremenog smještaja za osobe u statusu beskućništva, nisu bili u mogućnosti pružiti odgovarajuću skrb za tu osobu. Iz tog razloga, navodeći nedostatnu obradu prije negoli je ta osoba stigla u prihvatilište, premjestili su je u drugu instituciju:

Zaposlenica prihvatilišta: Imali smo jednog dečka iz bolnice, na kraju je ispalo da ima drugi niz problema, mi nismo njemu čak ni tada u tim nekim, ajmo reć, izvanrednim okolnostima, mogli uopće pružit nikakvu skrb i njegu. Mi smo odmah alarmirali druga tijela i uspjeli smo ga u bolnicu smjestit gdje je on dobio u tom trenu adekvatnu skrb i njegu jer je on i ovisnik i ima čitav niz drugih dijagnoza i stvarno je bilo. I pod krizom je došao, on je zapravo bio u velikoj krizi kad je došao ovdje. Jednostavno, nije se odradio odmah možda posao koji se trebao odraditi u samoj bolnici, znači da ostane. Ali nismo odbijali, čak i on je bio ovdje tog dana kod nas, ali smo ga malo izolirali od drugih korisnika da ne bi bilo kakvih problema i radili na tome da ga izmjestimo. Ali nismo u pravilu odbijali. Svi koji su trebali smještaj su dobili smještaj, nije bilo da nismo nekog mogli primit baš.

Međutim, ovakav primjer pokazuje dva nedostatka. Prvi je nedostatak plana, strategije i postupovnika za rad s osobama u ovakvim situacijama. Iako je svaka situacija individualna i nemoguće je predvidjeti tko će tražiti uslugu smještaja, važno je osmisliti način na koji će osobe s kompleksnim potrebama, u suradnji s drugim sektorima, adresirati pojedine potrebe istovremeno i sveukupno. Drugi nedostatak jest lokalna decentralizacija usluga za osobe u situaciji beskućništva. Iako prepoznajemo da nije moguće objediniti sve moguće usluge za osobe koje doživljavaju beskućništvo, ipak se iskazuje potreba za prisutnošću različitih stručnjaka/kinja na mjestima na kojima se posve adekvatno mogu podmiriti sve potrebe ili barem većina njih. Jedno od takvih mjesta je prihvatilište u kojem bi, primjerice, mogao biti stacioniran mobilan hitni medicinski tim i tim djelatnika/ca specijaliziranih za rad s ovisnostima ili pučka kuhinja kojoj imaju pristup sve osobe u situaciji beskućništva. Ta se preporuka odnosi i na stambene zajednice u sklopu nevladinih organizacija i humanitarnih udruga u kojima je zaposlenica takve stambene zajednice svjedočila hitnom medicinskom slučaju:

Zaposlenica NVO-a: Da, bio je još jedan gospodin, u dosta lošem stanju je došao, ne znam, krvario i to, nismo mogli primit, ali smo preporučili hitnu da pozove, došao je sa prijateljem, tako da, u tim nekim slučajevima gdje vidiš da ne možeš pružiti što treba, da je bolnica ipak bolje rješenje.

Vrlo sličan problem doživjela je i zaposlenica humanitarne organizacije, koja navodi da za osobe u teškom zdravstvenom stanju, npr. za nepokretne starije osobe te za »teško bolesne«, »u sustavu ne postoji mogućnost zbrinjavanja«.

Zaposlenica humanitarne organizacije: Najveći nam je problem kada nam sanitarna doveze i iskrca teško bolesnu osobu koju nitko ne želi primiti. Imali smo slučaj da su nam uoči praznika iz bolnice dovezli čovjeka koji je teško bolestan i treba uzimati antibiotike, a nema osobnu niti zdravstvenu zaštitu. Ili recimo nedavno su nam iz bolnice dovezli starijeg gospodina koji se nije mogao sam ustati niti hodati bez pomoći, a bolnica ga više ne želi natrag. Tu nastanu problemi i »loptanje« s čovjekom koji treba medicinsku skrb, a koju mu u našem prihvatilištu ne možemo pružiti. Veliki je problem što u sustavu ne postoji mogućnost zbrinjavanja takvih osoba.

Kako bi se efikasno i kvalitetno adresirali kompleksni problemi osoba koje doživljavaju beskućništvo, potrebno je razviti međuresornu suradnju ministarstva zaduženog za socijalna pitanja (MROSP) te pružatelja socijalnih usluga i ostalih institucija te ministarstava s kojima je beskućništvo povezano – prvenstveno sa sustavom zdravstva i sustavom pravosuđa. Prepoznajući trenutačne nedostatke za osobe s kompleksnim potrebama, prepo-

ruka je kroz međuresornu suradnju izraditi plan, strategiju i priručnik za postupanje s osobama koje imaju kompleksne potrebe te odrediti protokole hitnosti pri rješavanju problema. Druga preporuka jest objediniti više socijalnih (i drugih, primjerice, zdravstvenih) usluga u jednom prostoru kako bi više ljudi imalo neometan pristup uslugama koje trebaju – primjerice, objedinjavanje pučkih kuhinja i psihosocijalna podrška ili prihvatilišta i mobilni medicinski i pravni timovi.

BESKUĆNIŠTVO U PERSPEKTIVI ZDRAVLJA I PREŽIVLJAVANJA





Ispod Mosta slobode, Zagreb

Autorica: Lynette Šikić-Mičanović (snimljeno 10. veljače 2020.)

Fotografija je snimljena tijekom terenskog rada na putu do napuštene zgrade koja se redovito koristila za spavanje. Iako je madrac namjerno podignut kako bi se zaštitio od blata i vlage, on ne pruža siguran, tih i zdrav način za dobar noćni san.

U literaturi koja se bavi tematikom zdravlja i bolesti pokazano je kako se osobe koje žive u beskućništvu suočavaju s brojnim teškoćama vezanima za fizičko i mentalno zdravlje, koje često pridonose njihovu ulasku u stanje beskućništva ili dodatno pogoršavaju već postojeće zdravstvene probleme (Barrett i sur., 2011; Duke i Searby, 2019; Muñoz i sur., 2005). Nadalje, osobe u beskućništvu su u povećanom riziku od različitih fizičkih i mentalnih bolesti (Dennis i sur., 1991; Duke i Searby, 2019; Gelberg, 1997) te su osobito podložne zaraznim bolestima i ovisnostima u odnosu prema općoj populaciji (Dennis i sur., 1991; Gelberg, 1997; Scutella i sur., 2020). Kako je pokazano u poglavlju o socijalnim uslugama, često postoje brojne individualne, strukturalne i institucionalne prepreke u pristupu zdravstvenim uslugama za osobe u beskućništvu. Tako, pri korištenju usluga te osobe često iskuse diskriminaciju i stigmatizaciju. Zbog svega toga osobe u beskućništvu manje se koriste dostupnim uslugama zdravstvene skrbi, iako za njima imaju veću potrebu nego opća populacija (Scutella i sur., 2020; Barrett i sur., 2011).

Pitanje zdravlja, zdravstvene skrbi i dostupnosti zdravstvenih usluga usko je povezano s prosječnom životnom dobi osoba u beskućništvu, na što je upozorila FEANTSA u svojoj izjavi iz 2016. godine o politikama vezanim za beskućništvo. Istaknuto je kako nedostaju sustavni podaci o smrtnosti osoba u beskućništvu, te se naglašava potreba za istraživanjima koja se time bave. U Velikoj Britaniji, primjerice, provedena su pojedinačna istraživanja koja pokazuju da životni uvjeti obilježeni socijalnom isključenošću i siromaštvom, poput beskućništva, znatno otežavaju pristup zdravstvenim uslugama, što kao posljedicu ima nižu prosječnu dob smrtnosti i pogoršano zdravstveno stanje (Bethan, 2012; FEANTSA 2016). Bethanov (2012) izvještaj uzima se kao reprezentativan primjer studije o toj temi: analizom podataka iz razdoblja od 2001. do 2009. godine obuhvaćena je 1731 osoba umrla u beskućništvu. Od toga, bilo je 90% muškaraca i 10% žena, a gotovo trećina smrti osoba u beskućništvu dogodila se u široj londonskoj regiji. Prosječna dob smrti za muškarce bila je 47 godina, a za žene 43 godine, što je

znatno niže od nacionalnog prosjeka od 74 godine za muškarce i 80 godina za žene. Prema tome izvještaju, rizik od smrtnosti osobito je izražen u mlađim dobnim skupinama: u dobnoj skupini 16-24 godine dvostruko je veća vjerojatnost smrtnog ishoda osoba koje doživljavaju beskućništvo u odnosu prema osobama koje nemaju iskustvo beskućništva; u dobnoj skupini 25-34 godine, taj se omjer penje i na četiri ili pet puta veću vjerojatnost da će te osobe umrijeti u odnosu prema osobama bez iskustva beskućništva. U srednjoj dobi taj omjer pada, ali je i dalje znan: u skupini 45-54 godine ta je vjerojatnost tri do četiri puta veća, a u dobi 55-64 godine, ta je vjerojatnost između 1,5 i 3 puta veća nego za opću populaciju. Uzroci smrti osoba u beskućništvu vrlo su različiti te ovise o lokalnim okolnostima i metodologiji uzorkovanja, uključujući pitanje kako se definira beskućništvo ili prepoznaje da je osoba bila u beskućništvu. Međutim, i druga istraživanja provedena u Poljskoj, Španjolskoj i Australiji pokazuju veću raširenost zaraznih bolesti, npr. hepatitisa i HIV-a, bolesti kostiju te srca i krvožilnog sustava, psihičke smetnje i bolesti, kao i opasnosti zbog izloženosti okolišnim elementima (hladnoća, vlaga i sl.) (Calvo i sur., 2021; Seastres i sur., 2020; Romaszko i sur., 2017). Takvi podaci ne samo da ukazuju na tragičan gubitak ljudskih života, nego i na moguće visoke troškove liječenja u zdravstvenim sustavima, kakav je hrvatski. Zato ovdje ističemo kako beskućništvo nije samo pitanje socijalne politike i socijalni problem, nego je to ujedno i problem javnoga zdravstva i zdravstvenoga sustava (Hanssmann i sur., 2021; Hewett i Halligan, 2010).

U Hrvatskoj ne postoji sustavno organizirana zdravstvena skrb ni zaštita za osobe koje doživljavaju beskućništvo, kao ni sustavni statistički podaci o liječenju ili smrtnosti osoba u beskućništvu. Postoje različiti oblici specifičnih povremenih zdravstvenih usluga (npr. pružanje povremenih zdravstvenih usluga u sklopu nekih projekata i udruga: npr. sistematski pregledi), a za njih se neformalno doznaje i njega nije konstantna. Iako formalno osobe u beskućništvu imaju pravo na besplatno dostupan zdravstveni sustav, to često nije tako – zbog manjka osobnih dokumenata i posljedično potpune isključenosti iz sustava, neinformiranosti o pravima te stigmatizacije koju doživljavaju pri pokušaju pristupa zdravstvenom sustavu. Besplatno dopunsko osiguranje nije univerzalno dostupno ovoj skupini, nego se ostvaruje po drugim osnovama, odnosno prema kriterijima koje oni ponekad ne zadovoljavaju / ili nisu informirani o tome da imaju na njega pravo. Osobe u situaciji beskućništva često se nisu u mogućnosti držati liječničkih savjeta, platiti participaciju i priuštiti si lijekove, osigurati adekvatnu higijenu i prehranu. Zbog svih nabrojenih faktora, u našem istraživanju više od polovice (26) sudionika/ca živi s ozbiljnim zdravstvenim dijagnozama te su brojna iskustva isključenosti i nemogućnosti pristupa zdravstvenom sustavu.

U ovome poglavlju slijedi prikaz rezultata proizišlih iz naših istraživačkih materijala s fokusom na naracije naših sudionika/ca istraživanja (osoba s iskustvom beskućništva i osoba koje rade s navedenom skupinom). Preporuke iz područja zdravstvene skrbi osobama u beskućništvu temeljene su na njihovim iskustvima, stavovima i razmišljanjima. Pritom, budući da tijekom istraživanja u nekim slučajevima nismo imali dovoljno informacija o kontekstu i individualnim okolnostima u kojima se nalaze naši/e sudionici/e s iskustvom beskućništva, nismo uvijek bili u mogućnosti donijeti kompletne interpretacije i zaključke. Ipak, tijekom dugotrajnog terenskog istraživanja, čak i kada je projektni ciklus završio, imali smo priliku pratiti životne priče pojedinih sudionika/ca.

ZDRAVSTVENO OSIGURANJE I PRISTUP ZDRAVSTVENIM USLUGAMA

Obvezno zdravstveno osiguranje po Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju (NN 33/23) dostupno je svim građanima, a dodatno, u članku 15. određuje se i pravo na dodjelu osnovnog zdravstvenog osiguranja osobama koje nemaju sredstva za uzdržavanje i osobama koje nisu sposobne za samostalan rad (koji po različitim osnovama uključuje osobe koje su u beskućništvu).²³ U praksi, pokazuje se kako mnoge osobe koje se nalaze u nekom obliku beskućništva ipak nemaju zdravstveno osiguranje. Jedan razlog gubitka tog osiguranja jest nepoštovanje određenih zakonskih rokova pri promjeni statusa, osobito zaposlenja, koje je osobama u beskućništvu zbog prirode njihove situacije vrlo teško poštovati.²⁴

Osim propuštanja ovih rokova pri promjeni statusa, osobe u beskućništvu imaju poteškoća s ostvarivanjem prava na zdravstveno osiguranje i zato što vrlo često ne posjeduju valjanu osobnu iskaznicu, uglavnom jer su izgubile dokumente na ulici ili nemaju prijavljeno prebivalište pa im se osobna iskaznica ne može izdati. Kao što je u prethodnom poglavlju poka-

²³ Ovo pravo dodatno je propisano Pravilnikom o mjerilima i postupku za utvrđivanje nesposobnosti za samostalan život i rad i nedostatak sredstava za uzdržavanje za osobe s prebivalištem u Republici Hrvatskoj kojim se zdravstvena zaštita ne osigurava po drugoj osnovi (NN 39/02).

²⁴ U članku 7. Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju (NN 80/13, 137/13, 98/19), u točki 13. navedene su situacije i rokovi za osiguranje u slučaju gubitka ili promjene statusa – primjerice, osiguranje se može ostvariti 30 dana od prestanka radnog odnosa, 30 dana od otpuštanja iz ustanove za izvršenje kaznenih i prekršajnih sankcija, iz zdravstvene ili druge specijalizirane ustanove, 30 dana od navršenih 18 godina. U slučajevima kada se ti rokovi propuste osoba nema više osnovu za osiguranje, te nema status osiguranika, najčešće do pronalaska zaposlenja.

zано, usprkos zakonski predviđenoj mogućnosti da se prebivalište osobe u beskućništvu omogući putem prijave na zavod za socijalni rad, u praksi osobe u beskućništvu imaju poteškoće s ostvarivanjem ovog prava, te je taj proces za osobe u nestabilnoj situaciji često dug i iscrpljujući. Tijekom terenskog rada često smo se susretali s osobama u beskućništvu koje nemaju osobnu iskaznicu (što je vrlo čest slučaj kada se nađu u apsolutnom beskućništvu), pa uglavnom ni sredstava da putuju u mjesto posljednjeg prebivališta kako bi izradile nove dokumente. Zbog toga dugotrajno ostaju bez osobne iskaznice, i posljedično bez zdravstvenog osiguranja, što svakako pogoršava njihovo zdravlje. O ovom problemu, u nekoliko posljednjih izvješća, govori i pučka pravobraniteljica, koja u izvješću za 2021. godinu preporučuje da se osigura besplatna zdravstvena zaštita za beskućnike koji ne mogu ostvariti prebivalište, odnosno ishoditi osobnu iskaznicu:

U kontekstu ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu posebno su pogođeni beskućnici jer ih veliki broj nema osnovno zdravstveno osiguranje zbog nereguliranog prebivališta, o čemu smo pisali i u ranijim Izvješćima. Zbog toga što nemaju status osiguranika zanemaruju zdravstvene tegobe. Stoga je najčešća situacija da se zdravstveni problemi ne rješavaju, a bolesti ne liječe do nekog hitnog stanja, kad i neovisno što nemaju zdravstveno osiguranje, moraju biti adekvatno zbrinuti i liječeni. S obzirom da su beskućnici uglavnom hrvatski državljani najranjivijeg statusa, trebalo bi propisati da im se jamči besplatna zdravstvena zaštita neovisno o reguliranom prebivalištu. Novi Nacionalni plan razvoja zdravstva 2021.–2027. među prioritetima stavlja i unaprjeđenje zdravstvene zaštite ranjivih skupina, što beskućnici svakako jesu. (Ured pučke pravobraniteljice za 2021. godinu, str. 33.).

Među sudionicima/ama našeg istraživanja (njih 44) gotovo njih desetak u vrijeme intervjua nije imalo osobnu iskaznicu, a nešto manje od trećine sudionika/ca nije imalo osnovno zdravstveno osiguranje. Prema grubim procjenama, dvije trećine naših sudionika/ca istraživanja nisu imali/e dopunsko osiguranje.

Treba napomenuti da je neposjedovanje zdravstvenog osiguranja (i osobne iskaznice) bilo češće u Zagrebu, što se može objasniti i uzorkom – u Zagrebu je intervjuirano više osoba koje su se u vrijeme intervjua nalazile u uličnom beskućništvu, koje je ujedno i najteži oblik beskućništva i neimaštine. Također, treba napomenuti da je situacija naših sudionika/ca vrlo dinamična, nepredvidljiva i nesigurna te da se mijenja s protokom vremena – ako su u trenutku intervjua imali/e zdravstveno osiguranje i dalje bi govorili/e o vremenima kada ga nisu imali/e. Osim toga, situacija mnogih osoba koje su u vrijeme intervjua imale osobnu i zdravstvenu iskaznicu nije bila stabilna i bile su u riziku od gubitka navedenih dokumenata ili statusa (kra-

đa, promjene u statusu itd.), pogotovo ako su ti pojedinci bili u uličnom beskućništvu. Sudionici/e našeg istraživanja u svojim su iskazima često opisivali/e izazove i probleme s kojima se susreću pri ostvarivanju zdravstvene skrbi, te su isticali/e slučajeve kada im je ona nedostupna zbog nedostatka zdravstvenog osiguranja i financijskih sredstava.

Gubitak dostojanstva s kojim se suočavaju osobe u beskućništvu i bez pristupa zdravstvenoj skrbi pokazuje Mirino kazivanje. Usprkos tome što je čitav svoj život proživio u Zagrebu, nažalost nedavno preminuli Miro, u svojim srednjim pedesetima, nikad nije imao OIB, pa tako ni legalan status građanina Republike Hrvatske. Njegovi susreti sa sustavom zdravstvene skrbi pretežito su negativni te ih on uglavnom opisuje kao »borbu« sa sustavom u pokušaju da dobije potrebnu skrb – njegovo iskustvo pokazuje kako je njegova mogućnost djelovanja umnogome ograničena (engl. *constrained agency*) i ostavlja ga u očaju. Također, on govori i o iskustvima drugih u situaciji sličnoj njegovoj, koji samoranjavanjem pokušavaju dobiti potrebnu skrb i smještaj:

Miro: *Ništa od zdravstvenog. Ja kad sam u hitnoj, ja se ne dam van. Mal-tene se ne dam jer sam se popeo na, na, na, znate na kaj, ne. I onda ono, daj, daj, daj, samo ga se riješi. Ti nigdje ne možeš bez OIB-a ništa napraviti. Znači ovisite o sebi i dobroj volji liječnika, da. Nema obiteljskog liječnika, nema ambulante svoje, samo hitna, i to je to. Pa ljudi se režu, ljudi se, joj šta rade, samo ono, ne bi li ih mjesec dana pritvorili u Vrapče. A bolesni su, zaslužuju to. Ali kaj kad nemaš OIB.*

Kako bi mogao dobiti barem osnovne lijekove protiv bolova, Gordan, koji živi na ulici i bez zdravstvenog osiguranja, kao i nekoliko drugih sudionika/ca našeg istraživanja, odlazi u ljekarnu po savjet i način liječenja pojedinih tegoba:

Gordan: *Pa lani sam radio u poduzeću gdje sam bio prijavljen i imao sam i nisam imao nekih problema oko tog zdravlja, nisam ni išao puno doktoru tako i sad oni neke stvari sam ono, ako mi što smeta i nekako se snadem ha ha, pitaš u ljekarnu neki lijek.*

Administrativnu isključenost koju doživljavaju osobe u beskućništvu opisuje i Oliver, inače iz manjega grada, no dugogodišnji stanovnik Zagreba, koji tijekom života na ulici nije imao dokumente jer su mu ukradeni. Nemogućnost da se zbog manjka novca vrati u rodni grad i uredi dokumente prouzročila je njegovu potpunu pravo-administrativnu nevidljivost:

Oliver: *Ako imaš uredne papire, nisi beskućnik. Ja nisam beskućnik niti socijalni slučaj što se tiče države. Ja sam fall through the cracks, proš'o kroz sustav, nema me. Ja ne mogu [imati] zdravstveno jer ja moram ić' 400 kilometara daleko za urediti zdravstveno, a hrvatski je zavod za zdrav-*

stveno osiguranje. Mislim, kako, kojeg to smisla ima? A da imam prebivalište u Zagrebu, ne bi treb'o mislit. Tako, to su mali p...paradoksi hrvatske pravne bespravne države.

Antun, koji se u Hrvatsku vratio nakon rada u inozemstvu, opisuje gubitak zdravstvenog osiguranja nakon gubitka posla, bez kojeg je ostao upravo zbog ozljede na radu. Umjesto da dobije odštetu i zbog nemogućnosti da se u danim okolnostima izbori za svoje pravo na odštetu, prepušten je sam sebi:

Antun: Znaš kaj je interesantno, ja kad sam izgubio posao izgubio sam i zdravstveno, izgubio sam sve to.

Probleme sa zdravstvenim osiguranjem navode i brojni/e stručnjaci/kinje koji/e su se u radu s osobama u beskućništvu susretali/e s tom problematikom. Tako zaposlenik NVO-a u Splitu za pružanje usluga osobama u beskućništvu kazuje kako je situacija slična Mirinoj riješena »dobrom voljom ljudi«, ali da postoji dosta problema sa zdravstvenim osiguranjem:

Zaposlenik NVO-a: Imali smo dosta problema kad sam počeo radit, nisu imali osobne. Imali smo show s jednim centrom, šalje na policiju da napravi osobnu, policija kaže treba nam OIB. On je izvadio rodni list, ali nema OIB, nema osobnu. Kako se to riješilo, ja ne znam, aj riješilo se, fala Bogu. Znači, samo dobra volja ljudi, izmislilo mu se neki OIB, ne znam. Imali smo dosta problema s tim zdravstvenim karticama, nisu imali svoje zdravstvene ni dopunsko.

Neki/e pojedinci/inke imaju zdravstveno osiguranje, iako bi osobama u beskućništvu trebalo biti osigurano besplatno dopunsko osiguranje, mnogi toga nisu svjesni ni informirani o tom svom pravu. Zbog toga su osobe koje žive u beskućništvu često prisiljene same snositi troškove liječenja ili participirati u plaćanju skupih, ali nužnih lijekova. U slučaju kada i posjeduju/plaćaju dopunsko osiguranje, ono često nije dostatno da pokrije sve troškove, pa ozbiljnije terapije za mnoge postaju prevelik financijski teret i u konačnici nedostupne. Jasenka je umirovljenica koja je zbog duga i financijskih opterećenja završila na ulici. Kronično je bolesna te je tijekom prvog kruga intervjua izdvajala novac iz svoje male mirovine kako bi mogla platiti troškove liječenja:

Jasenka: I vidiš lijekove to sam zaboravila, ja imam na recept lijekove, ali ima dosta toga šta trebam doplatit. (...) To težava, jer mi je mirovina tako mala sama po sebi, još dopunsko osiguranje mi je 70 kuna, jer to moram ić platiti na poštu, ne znam zašto, jer sam dala onu, da mi automatski traže trajni nalog, e sad ne znam zašto mi traže 70, i to moram ići do zdravstvenog dole tako da, ovaj jedna ova pumpica za astmu ona

*mi je 36 kuna, ova druga mi je ne plaćam ju ništa, dakle, i onda ovaj bru-
fen za bolove to je 20 kuna, mislim sve nekako...*

Tijekom drugog kruga intervjua situacija se promijenila. Kako nam je objasnila, pri pokušaju dizanja kredita u banci Jasenka je doznala da ima pravo na besplatno dopunsko osiguranje, koje je bez potrebe plaćala više od dvije godine. Na taj način dio troškova joj se smanjio, no i dalje je bila prisiljena plaćati participaciju za propisane lijekove:

*Jasenska: A ja iz neznanja ja nisam znala i automatski sam dala trajni
nalog da mi to 70 kuna skidaju sa penzije i otišla ja dvije godine tamo ja
nisam imala nisam ni vodila računa o tome, meni je bilo bitno da mi je
to pokriveno (...) i onda ona žena pogledala, kaže, a čekajte vi 70 kuna
plaćate za dopunsko, pa vi je li znate da ste vi oslobođeni od dopuskog.*

• Socijalne usluge i medicinska njega temelji su kriznog odgovora i ublažavanja štete kada se osobe nađu u beskućništvu. Zajedno, one čine temelj humanog postupanja i pristupa rješavanju beskućništva te traženju izlaska iz njega kada ono nastupi. Uvjet pristupa zdravstvenim uslugama i medicinskoj njezi jesu osnovno i dopunsko zdravstveno osiguranje, a Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju (NN 33/23) propisuje pravo na obje vrste zdravstvenog osiguranja, putem identifikacije osoba u beskućništvu kao korisnika ZMN-a. Ipak, **potrebno je omogućiti besplatnu osnovnu i dopunsku zdravstvenu zaštitu** specifično osobama u beskućništvu kao za posebnu kategoriju korisnika socijalne skrbi. Njihova potreba za zdravstvenom njegom je velika, a kako smo naveli u ranijem poglavlju, nisu nužno korisnici ZMN-a, ili čak nisu u statusu beskućnika. Nadalje, **potrebno je adekvatno informirati osobe u statusu beskućnika o njihovim pravima** iz sustava zdravstvene zaštite u skladu s njihovim socijalnim statusom. Povezano s time, kako je određen broj sudionika/ca našeg istraživanja dolazio iz drugih gradova, uočili smo **potrebu omogućiti zdravstvenu zaštitu za osobe koje nemaju OI/prebivalište**, odnosno ne uvjetovati im posjedovanje OI uz prebivalište. Također, postoji velika **potreba da se osiguraju besplatni lijekovi**, odnosno da se oslobode plaćanja participacije osobe u situaciji beskućništva jer takvi financijski izdaci za njihovu ionako tešku situaciju mogu biti dodatno opterećujući. Na sjecištu socijalnih i zdravstvenih usluga, nužno je **osnovati posebnu holističku kliniku ili ambulantu za osobe u beskućništvu**, koja bi pružala kontinuiranu i lako dostupnu zdravstvenu skrb te sveobuhvatnu psihosocijalnu podršku. Takva ustanova trebala bi uključivati primarnu zdravstvenu zaštitu, psihosocijalno savjetovanje, usluge socijalnog rada, kao i specijalizirane oblike skrbi, poput podrške u slučaju s problemima ovisnosti, mentalnog zdravlja, stomatoloških problema, reproduktivnog zdravlja i pristupa specijalističkim pregledima.

DISKRIMINACIJA PRI PRISTUPU ZDRAVSTVENIM USLUGAMA

Sudionici/e našeg istraživanja, i u slučajevima kada imaju zdravstveno osiguranje, u svojim su iskazima često isticali/e diskriminaciju i stigmatizaciju pri pokušaju da ostvare prava iz zdravstvene skrbi. Kornelije, koji živi u napuštenoj zgradi nakon što je kao jamac za kredit završio na ulici, opisuje osjećaj isključenosti zbog toga što je u beskućništvu.

Kornelije: Čim čuju ono sa slovom 'b', to više nikog ne zanima. I onda strpaju sve ljude koji su beskućnici s ovom manjinom koji su stvarno, rade probleme i tak. I onda svi ste isti i to je to, gotovo.

U našem uzorku, zbog načina pristupa sudionicima/ama i preko udruge koja se bavi problemima ovisnosti, osobito su zastupljene osobe koje su se s beskućništvom susrele kao s posljedicom ovisnosti. One dodatno dosljedno proživljavaju stigmatizaciju, a uz to im zdravstveni djelatnici/e odbijaju pružiti adekvatnu pomoć. Ti pojedinci navode kako su primijetili osjećaje odbojnosti zdravstvenog osoblja i njihovo oklijevanje da ih liječe ravnopravno s ostalim pacijentima, zbog straha od moguće zaraze. Primjerice, Gojko svjedoči o diskriminaciji, neadekvatnom liječenju i zanemarivanju koje doživljava kao bivši ovisnik:

Gojko: Kad kažem da sam bivši ovisnik, neću da im to prešutim, svi mi kažu šuti, neću, zašto, bija sam bivši ovisnik, u čem je problem. I čim to kažem, meni je jednostavno zablokirano svugdje, to mu je od droge. Meni je srce katastrofa, bubrezi su mi policija izbila, jetra mi je ciroza je bila, sad ne znam jer sam sta, sa 85% mog sranja sam sta.

U našem terenskom radu susreli smo i osobe u beskućništvu koje imaju ozbiljnih mentalnih poteškoća, koje su okidač njihova beskućništva. Tako našeg sudionika Krunu, koji boluje od shizofrenije i živi na ulici, susrećemo u iznimno teškom psiho-fizičkom stanju jer ne uzima terapiju i zbog fizičkih posljedica života na ulici. Kod ovakvih, na sreću ipak rijetkih primjera, no i u mnogim drugim manje teškim situacijama, prepoznaje se potreba za postojanjem terenskih medicinskih timova, koji mogu pružiti medicinsku pomoć osobama koje odbijaju otići liječniku zbog mentalne bolesti, nepovjerenja u sustav ili sličnih razloga. Osobe koje ne žele / ne mogu otići u ustanovu u kojoj se pruža skrb, ovakve zdravstvene usluge uglavnom vrlo spremno prihvaćaju, te se na taj način mogu izbjeći tragičniji događaji zbog nepružanja zdravstvene njege.

• Preporuka javnom zdravstvu je **redovito provoditi programe senzibilizacije zdravstvenih djelatnika za rad s ranjivom skupinom osoba u beskućništvu** putem radionica i edukacija za zdravstvene djelatnike/ce. Također, bitno je, pogotovo za osobe u najtežem obliku beskućništva, one

koji žive na ulici, u sklopu javnozdravstvenih programa organizirati **out-reach podršku**. Unutar takvih programa organizirali bi se manji timovi zdravstvenih djelatnika/ca, primjerice liječnik/ca, medicinski tehničar / medicinska sestra te po mogućnosti psiholog/ginja, koji/e bi terenski obilazili/e osobe koje doživljavaju beskućništvo te im besplatno pružali/e neophodnu i primarnu zdravstvenu skrb. Pojedine nevladine organizacije u Hrvatskoj pokušale su organizirati takve terenske intervencije s timom u sastavu kojeg su liječnik, medicinska sestra i psiholog, no u sustavu s manjkom djelatnika, teško je pronaći volontere koji bi se mogli dodatno angažirati u ovakvom poslu. Zbog toga, ti terenski timovi trebaju biti plaćeni iz centralnog socijalnog sustava i zdravstvenog sustava radi prevencije medicinskih komplikacija, epidemija zaraznih bolesti i konačno, preranog umiranja osoba u beskućništvu. Osim toga, **potrebno je poticati programe volontera/ki** koji/e bi djelovali/e kao pratnja pri odlasku liječniku, educirati volontere o mogućnostima i pravima osoba u beskućništvu te ih uputiti u nevladine organizacije koje se bave takvim osobama kao ciljanom skupinom.

PROBLEMI S FIZIČKIM I MENTALNIM ZDRAVLJEM KAO PUT PREMA BESKUĆNIŠTVU

Kada govorimo o putevima u beskućništvo, kao što smo već zaključili, važno je naglasiti da su oni često vrlo heterogeni, te da imaju kumulativan efekt. Prema životnim pričama osoba s iskustvom beskućništva često se s njime isprepleću i na njega nadovezuju različiti izazovi i otegotne okolnosti: negativna rana iskustva u obitelji, raspad obitelji, iskustva nasilja, odrastanja u institucijama, kronično siromaštvo i nezaposlenost, problemi s fizičkim i psihičkim zdravljem. Kod najviše osoba koje su sudjelovale u našem istraživanju ne radi se o jednom događaju koji je direktan uzrok beskućništva, iako je moguće da postoji okidač (engl. *trigger*) koji je u konačnici, nakon svih ostalih okolnosti i događaja, doveo u situaciju beskućništva. U našem se istraživanju pokazalo da su problemi s fizičkim i mentalnim zdravljem, ako postoje, izrazito važni i utjecajni faktori koji mogu biti i ključni okidači da osobe završavaju u nekom obliku beskućništva. Više od polovice sudionika/ca istraživanja ima ozbiljne zdravstvene dijagnoze, dok tri osobe boluju od teških mentalnih bolesti, poput shizofrenije. Međutim, na temelju rezultata terenskog rada procjenjujemo da je među njima raširena i zabrinjavajuća pojava i dijagnosticiranih i nedijagnosticiranih mentalnih i psihičkih poteškoća, uključujući ovisnosti. Gotovo polovica ispitanika/ca navodi probleme sa zdravljem koji su bili ili jesu prepreka zapošljavanju i snažno su utjecali na njihove živote te koji su ih doveli do beskućništva. Više od polovice sudionika/ca na upit o tome što im je trenutačno najveća briga navode

upravo probleme s fizičkim zdravljem, a često i mentalno zdravlje. Važno je istaknuti da je naš uzorak obuhvaćao znatan broj osoba s iskustvom ovisnosti jer je među našim suradnicima na projektu bila organizacija koja pomaže ovisnicima, a koji se često ne smatraju beskućnicima. U slučajevima ovisnosti o heroinu posebno se može istaknuti da je upravo ta ovisnost često bila glavni okidač ulaska u stanje beskućništva.

Jedan primjer kada su zdravstvene tegobe bile direktan okidač beskućništva uočavamo u Antunovu iskazu. On je nakon zatvaranja vlastitog obrta otišao raditi kao građevinski radnik u inozemstvo i ondje se ozlijedio. Nakon ozljede na radnome mjestu neko vrijeme više ne može fizički raditi. Usprkos pravu na odštetu, zbog manjka pravne pomoći i neznanja, nije ostvario nikakvu kompenzaciju za ozljedu, a zbog ozljede, nije mogao dalje fizički raditi. Vrativši se u domovinu, našao se u beskućništvu, sve dok se fizički ne oporavi dovoljno da se može vratiti radu.

Jasenska završava u beskućništvu zbog niza okolnosti koje kulminiraju dizanjem kredita bez pravih informacija (prevarom) pa gubi stan. No, nakon toga ona se snalazi sve do trenutka kada fizički više nije sposobna raditi te radom osigurati svoje stanovanje. Jagoda, slično, prevarena je te gubi veću svotu novca, što joj stvara financijske probleme, a ionako tešku situaciju osobito pogoršavaju problemi sa zdravljem koji joj onemogućuju rad. U intervjuu Jagoda objašnjava da ne može raditi i da je stalno umorna, što poslije povezuje sa svojom depresijom. Također, zbog bolova i dobi, sve teže radi i boji se medicinskih zahvata zbog kojih ne bi mogla nastaviti raditi posao kojim pribavlja sredstva za život:

Jagoda: Pa noge me više bole, nemam snage, malaksava sam, samo bi spavala, samo bi spavala po cijeli dan, da mogu bi spavala. (...) Da, bojim se draga jer puno njih je ostalo nepokretno, jer meni je hrskavica ošla na kuku i koljenu...

Put u beskućništvo zbog ozbiljnije mentalne bolesti pojavljuje se kod dvojice sudionika, i to oboljelih od oblika shizofrenije. Krunina neliječena shizofrenija glavni je uzrok njegove situacije, zbog koje se često pogoršava i fizičko stanje. Kod Danijela, koji kaže da mu je shizofrenija dijagnosticirana odmalena, prisutne su i fizičke bolesti, te je procijenjeno kako sveukupno nije sposoban za rad:

Danijel: Valjda ću jednog dana doć sebi ovaj, nikad tu šansu nisam dobio i to je dodatno utjecalo još više gore na moje duševno stanje, i došlo je prije 20 i nešto godina, došlo je do sraza i tjelesnih i duševnih problema sa zdravljem i onda sam počeo da cjepkam te nekretnine i ja sam to razvlačio koliko sam mogao, nije to bilo veliko bogatstvo, ali je ipak cifra i to se istopilo i ja sam se našao na ulici i to je sve, bolestan i bijedan.

- Zdravstveni problemi i poteškoće mogu biti ključan okidač ili jedan od značajnijih faktora zbog kojeg pojedinac može doći u situaciju beskućništva. Te su situacije osobito teške jer zbog problema sa zdravljem, osobe u beskućništvu ne mogu se zaposliti ili bi im zaposlenje pogoršalo već tešku situaciju. Stoga je **potrebno osigurati pravovremenu i adekvatnu pomoć osobama koje imaju zdravstvenih problema** koji ih sprječavaju da funkcioniraju i zarade novac za preživljavanje. Drugim riječima, potreban je kontinuiran program zdravstvene zaštite koji može djelovati prije negoli se situacija pogorša do te mjere da osoba u beskućništvu razvije neizlječive komplikacije, te je potrebno osigurati dovoljno sredstava za liječenje (uključujući smještaj) ili smještaj u adekvatnu instituciju kako bolest ne bi eskalirala te završila smrću. Potrebno je također **raditi na prevenciji beskućništva u čemu će sudjelovati zdravstveni sustav, kao i identificirati (osobito) ranjive skupine osoba** u beskućništvu, pogotovo psihički, terminalno i kronično oboljele te osobe starije životne dobi.

FIZIČKO I MENTALNO ZDRAVLJE U BESKUĆNIŠTVU

Jednom kada se osoba nađe u nekom obliku beskućništva, posebice u apsolutnom beskućništvu, odnosno u prvim dvjema kategorijama ETHOS tipologije, postoji velika vjerojatnost da će se eventualne bolesti s kojima se do tada nosila pogoršati (Duke i Searby, 2019). Osobe koje su se našle u beskućništvu bez većih zdravstvenih poteškoća mogu doživjeti naglo pogoršanje zdravlja te se susreću s izazovima pri podmirivanju osnovnih životnih uvjeta. Iako je beskućništvo za svaku osobu koja ga doživljava individualno i jedinstveno iskustvo te su osobe koje su sudjelovale u našem istraživanju vrlo heterogene, pojedina su iskustva, posebice ona koja se odnose na zdravlje i dobrobit osoba bila usporediva i povezana. U ovoj sekciji analiziramo fizičko i mentalno zdravstveno stanje osoba u beskućništvu, u opsegu u kojem su sudionici/e našeg istraživanja bili/e spremni/e podijeliti svoje iskustvo.

Fizičko zdravlje

Problemi s fizičkim zdravljem i fizičkom deprivacijom osobito su izraženi kod naših sudionika/ca koji/e su u situaciji uličnog beskućništva kao najtežeg oblika beskućništva i socijalne isključenosti. Oni govore o zdravstvenim problemima kao o posljedici života na ulici u vrlo teškim uvjetima, borbi s hladnoćom, kišom, vlagom, premorenosti. Neki od problema koje navode jesu: bolovi u leđima zbog spavanja na tvrdim i najčešće hladnim podlogama, pothranjenost, sklonost upalama i zarazi, promrzline i nemogućnost da se zagriju te nemogućnost održavanja higijene. Slikovito, Antonijo, koji

je prije iskustva beskućništva bio u programu liječenja od ovisnosti, u svome narativu vrlo izravno opisuje osjećaj fizičkog propadanja koje veže za iskustvo bivanja na ulici:

Antonijo: *Jednostavno taj život – ne pereš se, ne kupaš, ne minjaš zube, propadaš. Ja sam u biti propa u 8 mjeseci k'o ne'ko 'ko ima 50 godina. Osta bez zubi bija, imam dva zuba u glavi, ovo sve su dentirani.*

Kruno dugi niz godina boluje od shizofrenije i nije u stanju samostalno živjeti niti adekvatno se liječiti u životnim uvjetima boravka na ulici. U intervjuu progovara o fizičkom propadanju, a razmišljanje o svojem starenju, kao i briga o sebi svjedoče o teškoćama života na ulici:

Kruno: *Znači imo sam 62 godine, izgledo sam do jučer ko mladić i sad sam se postarao za 10, 20 godina u ovih pola godine. Imam toliko otpora na putu, otpora. (...) Zamislite nisam se 2 mjeseca počeošljao, onda znaš kak živim. Mislim, nemoguće, to mi se nikad u životu nije desilo. Uvijek maksimalno tjedan dana. Toliko imam otpora na svom putu, razumiješ...*

Umor i spavanje

Kornelije, koji je od samog početka svojeg iskustva beskućništva živio na ulici, svjedoči o promrzlinama i neispavanosti. Tijekom zime osobe u beskućništvu koje borave na ulici često traže privremeno utočište u noćnom gradskom prijevozu kako bi se barem nakratko odmorile nakon cjelodnevnog hodanja. Iako je pitanje uspiju li se uopće odmoriti, za Kornelija je ta strategija preživljavanja imala visoku cijenu:

Kornelije: *Čak sam se i zapalio jednu noć. Bila je zima i ja sam stavio na onu grijalicu [do] nogu i kak sam ono bio promrzao, kad sam se probudio, vidim da mi je koža oguljena, krv teče, a nisam osjetio. Stvar je u tome da od te zime nisam ni osjetio. To je prek hlača mi probilo.*

Antunovo iskustvo beskućništva obilježilo je i spavanje po napuštenim gradskim stanovima, zgradama, kućama i općenito prostorima za različite namjene, koji se redovito upotrebljavaju s ciljem noćnog odmora i spavanja, a kolokvijalno se nazivaju *buksa*, prema glagolu *buksati* u značenju »natrpati stvarima«. S bratom je tako jednom prilikom spavao u napuštenoj kući u privatnom vlasništvu, no opisujući opasnost spavanja u takvim prostorima, ističe premorenost i neispavanost, što je često iskustvo većine sudionika/ca našeg istraživanja:

Antun: *Kad na takvim mjestima spavaš, spavaš polusvjesno. Jedno oko ti je uvijek otvoreno.*

Tina, koja boluje od kroničnih bolesti i koja je u ranijoj životnoj dobi bila trudna, govori nam o kroničnom umoru i neispavanosti kao posljedici

beskućništva, kada sa svojim partnerom pokušava naći prostor za spavanje i zagrijati se tijekom zimskih mjeseci:

Tina: Pa znači ja sam kronično nenaspavana. Doslovce, doslovce. Skačemo, znači, od jutra do sutra, od vagona do vagona, gledamo tko je na grijanju, pa gledamo tko je tamo dok se ne zagrije, pa dođu ovi HŽ-ovci da kreće vlak, pa izlazimo iz tog vagona pa uletavamo u drugi... I to je nekih 10-ak, možda i više, vagona na dan.

Bol i bolesti te nemogućnosti liječenja

Bol nije neobičan suputnik osoba u beskućništvu, pogotovo ako se uzme u obzir da pojedine osobe koje su u beskućništvu nemaju pristup zdravstvenoj zaštiti. Takav je bio i već spomenuti Antun, koji je zbog gubitka posla ostao i bez zdravstvenog osiguranja. Zbog teške ozljede na radu, koja je zahtijevala operaciju, Antunov oporavak i povratak u radnu sposobnost, pogotovo bez konstantne zdravstvene skrbi, bio je dugotrajan. Zbog nedostatka medicinske skrbi, morao je sam uklanjati ostatke operacije tijekom oporavka, pa smo dobili vrlo tešku i nelagodnu sliku njegove brige o sebi:

Antun: Znači, ova ruka koja mi se bila rezala, koja mi se bila šivala, u biti nije se šivala, nego se spajala s klamericom, to neka njihova nova metoda ovoga spajanja. Ja nisam imo zdravstveno i nisam to moglo izvoditi iz ruke sam si morao sam.. to je tvoje zdravstveno...

Osim ovakvih primjera brige o sebi izvođenjem samostalnih zahvata, osobe u beskućništvu iz našeg istraživanja ispričale su nam da su ponekad nakon hitnih intervencija bile prepuštene same sebi. Robi kaže da je na ulici doživio predinfarktno stanje, bio u bolnici »5 do 6 sati« nakon čega je pušten dalje u ulično beskućništvo. Lovro je, primjerice, tijekom svojeg iskustva beskućništva bio uboden nožem, a ubod, srećom, nije prouzročio veću ozljedu. U tom razdoblju noći je provodio u napuštenoj garaži, u nesigurnim i neodgovarajućim uvjetima, a danju je bio na ulici. Kaže da je u bolnici »zakrpan«, nakon čega su liječnici zaključili da je on dobro te da se može oporavljati »kod kuće«, iako je u statusu beskućništva:

Lovro: Da, ubolo me nožem (...) Iz čistog mira! (...) Da me nije udaria u kost. Između prsa i vrata, i pogodija donju arteriju, krv bi mi istekla za minutu, a kola bi došla za 3. Dakle, ima sam sriće što mi se nož zabija u ključnu kost. Ja sam još par dana nakon toga osjetio kako bi se ubod u prsnu koš, osjećam ga. Zamislite da nije bilo ključne kosti, da se nije zabilo u ključnu kost, možda bi nož da je otiša prema dolje, izazva bi arterijsko oštećenje di bi meni šikljala krv. Kaže doktor, imaš sreće šta te uboa u prsnu koš. Da je falia prsnu koš, da te pogodio samo malo, ma centimetar dole ka ne bi sad priča s nama. Pa toliko koliko sam osta.

Oliver, koji je kao žrtva prijevare završio na ulici nakon što je vodio uspješnu tvrtku, opisuje jedan od čestih zdravstvenih problema u beskućništvu u kojem je živio godinama. Slično kao s problemom stjenica, koji opisuje Ninoslav (vidi u poglavlju »Socijalna skrb i usluge u beskućništvu u Hrvatskoj« – potpoglavlje »Financiranje«), svrab se prema iskustvu osoba u beskućništvu čak i uz liječničku pomoć vrlo teško može odgovarajuće liječiti jer žive na ulici:

Oliver: Imali smo problem svraba, takozvana šuga, to se širi kontaktom, zarazna je bolest od koje možeš i ti obolit, grinje, jel, bolest koja se vrlo lako rješava. Vrlo lako se rješava, odeš kod liječnika, on će ti posumnjat da je svrab, poslat će te na, uzme se uzorak, to, dobiješ emulziju kojom se namažeš dva puta i to je izliječeno, uz uvjet da se presvlačiš, da se tuširaš i da živiš u higijenskim uvjetima. (...) U našim uvjetima, to se u jednu mini epidemiju pretvorilo, ti se imaš gdje otuširati, ali opet nemaš čistu odjeću.

Osobe u beskućništvu svakodnevno se susreću s brojnim izazovima i opasnostima, zbog čega postoji velika potreba da se za njih osigura cjelokupna medicinska, ali i socijalna skrb kako bi se osobe koje se nađu u akutno teškim situacijama mogle u potpunosti oporaviti i zacijeliti.

Higijena i oralno zdravlje

Mnogi sudionici/e našeg istraživanja navode probleme s održavanjem higijene, osobito u vrijeme krize zbog bolesti COVID-19. Sudionici/e su održavali/e osobnu higijenu na različitim mjestima, uključujući dnevne boravke ili prihvatilište u Zagrebu, prenoćište u Splitu, ljeti na zagrebačkim gradskim kupalištima na Bundeku i Jarunu, na plažama u Splitu, kod prijatelja i znana, a oni koji su si mogli priuštiti, koristili su i javna kupališta. U Zagrebu, tijekom pandemije i mjera civilne zaštite mnoge usluge koje se inače pružaju osobama koje doživljavaju beskućništvo bile su ograničene, a zbog hladnijeg vremena, nije bilo moguće higijenu obavljati na gradskim kupalištima. Posljedično, osobe u situaciji beskućništva nisu se mogle okupati, ošišati ili obrijati, a sve to, osim što je utjecalo na zdravstveni status, dodatno ih je stigmatiziralo te negativno utjecalo na njihovo samopouzdanje i sveopću dobrobit. Osobe koje su u vrijeme intervjua bile smještene u prenoćištu/prihvatilištu u razgovoru opisuju zahvalnost na mogućnosti da održavaju higijenu. Jakov, koji je sedam godina živio na ulici, naglašava važnost održavanja čistoće, i probleme tijekom života na ulici:

Jakov: Najgore vam je kad nemate za normalnu higijenu, kad se ne možete okupati, kad se ne možete obrijati, kad se ne možete, to vam je nešto neopisivo, ja vam to ne mogu opisati ono, kad uđete u kadu pa onda cijeli

dan ne izadete iz kade jer to vam je toliko znate ono, ne znam suviše sam dugo na ulici tako da ono.

Nemogućnost održavanja higijene veliki je problem osobama u beskućništvu te negativno utječe na njihovo mentalno zdravlje i mogućnosti socijalne reintegracije. Neodržavanje čistoće nije samo pitanje zdravlja, nego i društvene izoliranosti koju osobe u beskućništvu posljedično doživljavaju. Jasmin, koji je u vrijeme intervjua bio smješten u prihvatilištu, prisjeća se vremena kada je živio na ulici te kao ključnu mogućnost ističe obavljanje higijene:

Jasmin: I ja sam takav bio pa sam od ljudi bježao. Smrdio, neokupan, ako ima i kupanje, ali bila lijenost, prepustio sam se skitnji, spavao na klupi, na kolodvoru, kojekuda, gdje sam stig'o, i tako dalje. I onda njima treba, masu je zapuštenih zgrada, to bi mog'o svaki beskućnik imat najnužniji smještaj, da ima sobu, samo sobu jednu, eventualno čvor sanitarni da se ima gdje okupat. I WC i jednu sobu, ništa više.

Dotadni problem za osobe koje nisu osigurane jest i dentalna higijena, zdravlje i problemi sa zubima, koje vrlo često iskazuju naši/e sudionici/e. U slučaju upale, neki/e su sudionici/e opisivali/e kako su se morali/e snalaziti na ilegalne načine da pribave antibiotike i analgetike, dok su drugi/e isticali da im je tijekom života na ulici dentalna higijena bila znatno narušena:

Noa: Zdravlje mi je još uvijek dobro. A je, ovo otkad je bila ta tuča, rasklimala mi se vilica pa su mi se zubi počeli, evo jedino to, eto. (...) Ovaj jedan Ččen i ja smo branili jednu curu u Beču pa smo naletili na njih 10-ak. (...) Znači što se tiče zdravlja stvarno se ne mogu potužiti. Jedino zubi, zubi mi, ajmo reć' nisu valjali, i kad sam bija dijete zubi su mi bili slabiji. I sad su se počeli raspadat', ima par godina (...)

Dentalna higijena i zdravlje nisu samo problem bolesti zuba, nego i psihički negativno utječu na samopouzdanje i djelovanje osoba u beskućništvu. Roko nam tako govori da osjeća sram zbog svojih zuba, a ne može si priuštiti taj oblik zdravstvene skrbi i riješiti taj problem:

Roko: Jedino, eto, ovo mi nije drago. Ovo [pokazuje na zube]. Majke mi, baš ova tri zuba na najnezgodnijem mjestu. Nisam svoj. Sad me sram, nisam svoj, ne mogu sad prič' curi i... Stavit' ću masku ka da se ništa ne vidi [smijeh].

(Pre)hrana

Sudionici/ce našeg istraživanja, osobito oni/e koji/e žive na ulici, opisuju glad i nemogućnost dolaska do hrane, osobito do kvalitetne i nutritivne hrane. Tina tako kaže da je hrana do koje ima mogućnosti doći često ne-

kvalitetna i nedostatna te svjedoči utjecaju pandemije na prehranu osoba u beskućništvu – iako je ta usluga postojala, jelo se na ulici:

Tina: *Ja se od toga ne mogu najest. Nemoguće je. Pučke kuhinje jesu kakve jesu, samo jedna je otvorena da se može unutra jesti, to je [ime ulice u kojoj se nalazi pučka kuhinja]. Sve drugo se nosi van i jedemo po parkovima.*

Slično govori i Oliver, kojem je hrana u pučkim kuhinjama nedostatna:

Oliver: *Kad se hraniš po pučkim kuhinjama, nisi gladan, ali mi fali meso, ispričavam se vegetarijancima i veganima, ali mi fali meso. Fali mi normalan obrok, to.*

Dino, koji je na ulici završio zbog obiteljskog konflikta i koji se najčešće hrani kod bake s kojom je u dobrim odnosima, u svojim intervjuima opisuje glad i gubitak dostojanstva. Danijel slično govori o gubitku dostojanstva, kada je bio prisiljen »žicati«, odnosno moljakati hranu:

Danijel: *Tako da kažem bile su razne situacije, išao sam od pekara do pekara, pa pitao je li ima staroga kruha pa netko mi je znao kupiti i burek.*

Jagoda, koja je u svome iskustvu beskućništva uspjela ostvariti pojedine usluge, poput prehrane, podijelila je s nama sudbine drugih koji nisu imali tu sreću ili koji se u beskućništvu jednostavno ne snalaze. Zbog toga, pojedine osobe u beskućništvu jedu hranu iz kanti za smeće i kontejnera – otpatke hrane koje uspiju pronaći u svakodnevnoj potrazi za hranom, po cijenu osobnog dostojanstva:

Jagoda: *Da, ima jedna [žena u situaciji beskućništva] tu šta spava po vani, ja joj 1000 puta sam rekla, ajde prodaji novine, ne da joj se, ali moraš, spavaš, draga, vani, jede iz kontejnera, ja sam joj jutros, dobila, imam još tu dva pudinga, idem kasnije u Ilicu prodavat' pa dam ovima što hodaju po vani, nemoj.*

Pojedini/e sudionici/e našeg istraživanja iz zdravstvenih razloga ne mogu jesti svu hranu, te bi trebali/e imati poseban plan prehrane (primjerice, za dijabetes, povišeni kolesterol, čir na želucu, ali i za vegetarijance, odnosno nužno je osigurati hranu za specifične prehrabene navike i potrebe). Za njih je u situaciji beskućništva praktički nemoguće provoditi upute liječnika o prehrani. Jedna sudionica opisuje poteškoće koje sprječavaju da se pridržava propisane prehrane, čak i kad je živjela u prenoćištu:

Jasenska: *A ne može, a tko će te najprije u pučkoj kuhinji, dobro tamo ima izbor. Ja se sjećam jer sam godinama bila tamo, tamo uvijek imaš izbor, recimo lešo meso ili nešto ovako, ali mi dobijemo šta njima ostane gore, ja sam tamo mogla birat neću ovo, nego ću ovo, nemoj mi davat to, daj*

mi gulaš sa krumpir, ne sa povrćem. Dakle, tako je tako je u tim menzama jel bude, ali ovo kad dobiješ, moraš bit zahvalan da ti je došlo i...

Damijan ističe da su njegovi problemi sa želucem i probavom izravno povezani s načinom života koji uključuje naizmjenične periode rada i boravka na ulici. Kada obavlja fizički zahtjevne poslove, nema mogućnost birati prehranu, a dok je na ulici, ovisi o socijalnim uslugama koje također utječu na njegovo zdravlje:

Damijan: I onda jedeš šta god ti se da ili šta imaš i dosta mi je sad taj želudac pokvaren da imam taj čir tako da, ne bi smio ovo, ne bi smio ono... Kaže doktorica, čuvajte se koliko možete, ja na građevini ne mogu da biram sad šta ću jest, nego moraš jest jaku hranu da bi mogo radit taj posao.

Rodne razlike te spolno i reproduktivno zdravlje

Žene u beskućništvu osobito su ranjiva skupina kada je riječ o podmirivanju zdravstvenih potreba te puno češće od muškaraca ne uspijevaju podmiriti temeljne potrebe kako bi očuvale zdravlje (Lewis i sur., 2003). Rodna razlika između muškaraca i žena u beskućništvu u našem istraživanju osobito dolazi do izražaja u slučaju fizičkih i mentalnih izazova beskućništva te u načinu na koji se žene nose s njima. Natalija, primjerice, ističe ranjivost žena s obzirom na njihov reproduktivni sustav te opisuje specifičnu izloženost i ranjivost koju žene doživljavaju u uličnom beskućništvu:

Natalija: Beskućništvo, kad imaš ono problema kao žensko, uvijek pazi na svoju maternicu, to kažem muškarcima, to ti je kao rana, 365 dana u godini (...) Vani kad prespavaš, na hladnom tamo-vamo, ili na kiši... i nikako ne može ono tijelo da bude zdravo...

Nataša, koja je u vrijeme intervjua živjela na ulici, u svome narativu također spominje izazove, ali i snalaženje u okolnostima menstrualnog siromaštva (Vora, 2020). Menstrualno siromaštvo, odnosno nedostatak sredstava za osnovnu higijenu i potrepštine tijekom menstrualnog ciklusa, problem je koji osobito pogađa žene u beskućništvu, pogotovo zato što se odgovarajući proizvodi za tu situaciju rijetko doniraju udrugama za pomoć osobama u beskućništvu. Zbog toga, Nataša opisuje kako se snalazi pokazujući važnost međusobnih odnosa i uzajamne pomoći te solidarnosti:

Nataša: Ima, ima uvijek javni WC, ima uvijek, uvijek se tu znalo opskrbiti ono, frendovi ko frendovi koji se bave tim nekim šaniranjem, znala sam ih zamolit kad već možete ukrast, ne znam ono litru Jackieja, možete ono tampona, jedne uloške i jedne vlažne maramice...

Nataša i Natalija u svojim intervjuima otvoreno i najjasnije govore o većoj izloženosti žena u beskućništvu rodno uvjetovanom i seksualnom nasilju. Natalija je tako s nama podijelila nekoliko iskustava kada su je muškarci pratili i nudili joj novac za seksualne usluge, a Nataša otvoreno govori o rasprostranjenosti prakse u kojoj žene u beskućništvu koriste seks za preživljavanje. Takva praksa je visoko stigmatizirana, ali i iznimno opasna jer su te žene u velikoj opasnosti od viktimizacije i nasilja:

Nataša: Ali želim ti reć, znači, s obzirom da sam ja žena, i sad kako sam ja na ulici, sad ne znam, ljudi te gledaju drugačije, žena si ono, kao ovo ono. Znači okej, ono počastit ću je s kavom, da ću joj da se istušira, da presvuče, kupit ću joj pizzu, burek. Dat će mi nešto za uzvrat. A ja to ne toleriram. Ja to. (...) To je u biti jako ponižavajuće za ženski rod, nebitno i da ona i to radi i ne radi, to je jako ponižavajuće (...) Nisam nikada. I rekla sam no dna, nikada, nikada svoje tijelo ne bi prodavala. To sam što jesam, čovjek sam od krvi i mesa...

Paralelno s rodno specifičnim ženskim potrebama, u beskućništvu su i stariji muškarci, koji imaju veću vjerojatnost da im oboli prostata. Primjericice, Teo, koji je u sedamdesetima, a već osam godina živi u prenoćištu, kaže da godinama ima tegobe s prostatom, kojima se zapravo ne određuje uzrok:

Teo: Ma nije, nego pazi, ja imam problem s prostatom. Ne ide baš najbolje, nije kako treba, a to je najbolji doktor u gradu. Prije četiri godine, on me liječio, sve, sad sam ja na tim pregledima, sedmi kateter ja nosim. Sedam puta mi je kateter montiro. Znaš, kad dobiješ kateter, onda si gotov – il' je rak il' je ovo il' je ono. Ali nema raka, nemam ništa. Samo pokvario mi se tlak, sve mi se pokvarilo.

Borbe s vremenskim (ne)prilikama

Damijan većinom boravi na ulici, a u svojem narativu opisuje poteškoće s kralježnicom, što je vrlo moguće i vjerojatno posljedica života na ulici. Problemi s kralježnicom i kostima česti su osobito kod osoba u uličnom beskućništvu, što izloženost vremenskim (ne)prilikama znatno pogoršava. Oliver, pak, opisuje poteškoće boravka vani tijekom zime, a osobito kad pada kiša:

Oliver: Zima je, isto kao što kiša, beskućnici nemaju problema sa snijegom, ali kad je kiša i kad je poledica, kad je poledica, ako padneš, nemaš zdravstveno. (...) Kad padne kiša ujutro, meni su noge mokre cijeli dan. Ja se prvo nemam u što preobut, a drugo nemam gdje, mislim, sve se suši na tebi.

• Osobe s iskustvom beskućništva imaju niz bolesti i izazova u očuvanju zdravlja i prevenciji bolesti. Osim što imaju ograničen pristup zdravstvenim uslugama, prakse kojima pokušavaju olakšati svoje tegobe često se mogu smatrati kriminaliziranim djelovanjem, kao što je spavanje u napuštenim zgradama kako bi se zaštitile od nepovoljnih vremenskih uvjeta. Zbog toga je prva preporuka, odnosno **prva točka u očuvanju zdravlja** donesena na temelju našeg istraživanja **osigurati smještaj svim osobama, što zapravo znači razumijevanje beskućništva i kao (javno)zdravstvenog problema za koji je smještaj nužan način očuvanja zdravlja**. Zdravstvena stanja ili bolesti koje su možda bile faktor koji je potaknuo neke osobe prema beskućništvu ili koje su tijekom iskustva beskućništva doživjele, kao i bolesti koje su možda imali prije iskustva beskućništva, tijekom života u beskućništvu sigurno će se pogoršati. Stoga preporučujemo **osigurati adekvatne načine za podmirivanje osnovnih potreba osobama koje nemaju smještaj i nalaze se u uličnom beskućništvu** u nekoliko točaka. Prva točka jest **osnivanje terenskih (engl. outreach) timova koji pružaju zdravstvenu pomoć na terenu**. Druga točka jest **osiguravanje mjesta za održavanje higijene tijekom čitavog dana (minimalno ujutro i navečer) i bilo koji dan u tjednu**. Takva mjesta mogu biti dnevni boravci nevladinih organizacija u pomoćnom socijalnom sustavu, ali mogu biti i hibridni prostori (Perry, 2012), odnosno prostori koji služe nekoj drugoj namjeni, ali koji se programima sufinanciranja osiguravaju za potrebe usluga osobama u beskućništvu, primjerice teretane. Treća točka jest **osiguravanje kvalitetne hrane u pučkim kuhinjama**, prilagođene i osobama koje imaju posebne prehrambene zahtjeve, poput osoba s dijabetesom ili vegetarijanaca, a koja bi bila **dostupna i osobama koje nemaju dokumente**. Četvrta je točka sigurno i beskompromisno **osiguravanje besplatne zdravstvene skrbi i psihosocijalne podrške te pristup specijalističkim pregledima, kao što su ginekološki i internistički pregledi, pogotovo za višestruko ranjive osobe poput trudnica, obitelji u beskućništvu i osoba koje boluju od kroničnih bolesti**. Predlaže se, također, osnovati **holističke ambulante** namijenjene osobama s iskustvom beskućništva, u kojima bi se adresirale kompleksne zdravstvene potrebe specifične za ovu skupinu. Konačno, peta je preporuka osigurati **besplatan pristup stomatologu**.

Mentalno zdravlje

S obzirom na brojne probleme koje sa sobom nosi život u beskućništvu održavanje mentalnog zdravlja velik je izazov, što se jasno odražava u iskustvima i životnim pričama sudionika/ca naših intervjuja. U razgovorima, formalnim ili neformalnim na etnografskom terenu, osobe koje žive u situaciji

beskućništva često se žale na osjećaje depresije, anksioznosti, očaja, beznađa, kao i na duboku usamljenost i izoliranost.

Jagoda, primjerice, govori kako je pokušavala potražiti pomoć zbog svojih problema s depresijom. Ističe da se često osjeća iscrpljeno i bez energije, bez nekog jasnog ili vidljivog razloga:

Jagoda: Preko jedne gospođe, i super mi je sada, a isto sam bila pod teškom depresijom. (...) Jer godine, šta li je, ja ne znam, nemam snage, jučer sam bila kod doktorice kaj je to od tereta, nije to nikakvi teret sjedit, al nemam snage, malaksalost samo bi spavala.

Ankica je napustila posao u Zagrebu kako bi se brinula za bolesne članove obitelji. Međutim, nakon što su umrli ostala je sama i suočena s tugom zbog toga gubitka. Svoje iskustvo opisuje kao ono koje je, po njezinu mišljenju, doprinijelo njezinu prvom iskustvu beskućništva jer se, zbog depresije, nije uspjela vratiti na posao:

Ankica: Patila sam se, međutim, on je preminuo meni na rukama. Tada sam doživjela strašan stres, hormoni su mi se poremetili, u 40. već sam postala bolesna, u depresiji, dugo sam patila za njim, ali sam bila sretna da sam mu ja bila pri ruci, da sam ga mogla ispratiti (...) tako da je tada, 2016. sam izgubila brata, što sam jako teško prihvatila. Pala sam u depresiju, godinu dana nisam uopće izlazila iz kuće, trebala sam se vratit u Zagreb, ali nisam mogla.

Domagoj, koji je slabovidan i boluje od shizofrenije, govori o beznađu s kojim se suočava u svojoj svakodnevici, te o depresiji koja je dodatno pogoršana zbog načina života i beskućništva:

Domagoj: I nakon toga sam otišao raditi u građevinu kao šljaker. Onda nisam još bio u depresiji kao danas. Vidim na jedno oko 40%, a na drugo uopće ne. Nisam bio u takvom beznađu (...) Dobro da nisam neki dan poludio, ulovila me šiza. Popio sam tablete, jedne su bile za gastritis, jedne za shizofreniju, ja to popijem da ne budem depresivan.

Nataša je na ulici završila nakon prekida vrlo problematičnog i nasilnog partnerskog odnosa. Suočena s činjenicom da se našla na ulici svjedoči o osjećajima izgubljenosti, očaja, tjeskobe i depresije koje je doživjela:

Nataša: Pa iskreno da ti kažem prvi puta kada sam završila na ulici jednostavno bila sam izgubljena, nisam znala tko sam, šta sam ono.. Bila sam toliko jadna, bila sam toliko očajna, jednostavno ono, kroz glavu mi je prolazilo tisuću misli. U biti iskreno rečeno, naći ne dobre, loše...Naći da bi naudila sebi.

Lovro je odrastao u popravnim domovima i od rane dobi nalazi se u nekom obliku beskućništva, a kao početak problema navodi trenutak kada

ga je očuh izbacio iz obiteljske kuće. Njegovo dugotrajno iskustvo života na ulici, spavanje po napuštenim zgradama, u institucijama i prenoćištu, kao i njegova trenutačna svakodnevnica svjedoče o osjećaju gubitka kontrole nad svojim životom, te posljedično o stalnom stresu i nesigurnosti koju njegova situacija generira:

Lovro: Isto ko i svaki dan. Nesigurnost, oću li uspit sredit za duhan, oću li se uspjat snać za ručak, oću li se uspjat snać za večeru. I tako dalje. Dobro, za ručak oću kod časnih. Ali za večeru. Stresno, stresno se osjećam.

Osim osjećaja izgubljenosti, tu su i izazovi koji se pojavljuju u vezi s cjelodnevnim boravkom u javnim prostorima te neispunjenost dana koja povećava osjećaj izoliranosti i socijalne isključenosti. O'Neill (2017) govori o dosadi koja pogoršava sveukupno loše mentalno zdravlje i dobrobiti osoba u beskućništvu. To oslikava i naracija Olivera, koji navodi svoje iskustvo života iz dana u dan:

Oliver: Kad ti to živiš iz dana u dan, iz dana u dan, tad ti je dan u najboljem slučaju ubitačno dosadan. Sad ispadam grozno snobovski, žališ se na dosadu, ali znaš pjesmu od ITD banda »Sonja«. »Ubija me dosada, zagrebačkih ulica«, ne znaš što su zagrebačke ulice dok nisi ih ovako obij'o. Ne možeš nikoga nać od ekipe, nemaš kuna u mobitelu da bi nekoga nazv'o da se nadeš, pada kiša, tmurno je, mračno je.

Mnogi/e sudionici/e našeg istraživanja suočavaju se s tim problemom i jedan od odgovora na taj izazov je druženje s osobama u beskućništvu, koji su u istoj situaciji kao i oni. Mnoga druženja koja naši/e sudionici/e opisuju u ovom kontekstu najčešće su povezana s konzumiranjem alkohola. Konzumacija alkohola za osobe u beskućništvu često je oblik nošenja s osjećajima tuge, beznada i depresijom. Neale (2016) u svom istraživanju pokazuje da, unatoč složenim okolnostima i socijalnoj isključenosti, osobe koje doživljavaju beskućništvo teže prijateljstvima koja uključuju rutinu i redovit kontakt. Alkohol i droge često igraju ulogu u održavanju tih odnosa, pružajući osjećaj zajedništva i podrške unutar marginaliziranih zajednica.

Konzumacija alkohola, doduše, dodatno otežava situacije osoba u beskućništvu i izlaže ih opasnostima penalizacije i nasilja. Niko, koji je, kako smo naknadno doznali tijekom terenskog rada, umro od ubodnih rana dobivenih u konfliktu kojem je pridonio alkohol, u intervjuu govori o takvoj situaciji:

Niko: Pijemo pretežito što zbog toga što smo eto na ulici, mogu reć da je to malo i zbog dosade. (...) Nemamo šta pa iskreno možda nas malo opusti, znači manje čovjek razmišlja o problemima i takvim stvarima,

lakše prođe dan i takve stvari, znači čisto da ubijamo vrijeme s nečime kad nemamo s čim drugim...

Iz navedenih primjera jasno je da se osobe u situaciji beskućništva suočavaju s nizom problema s mentalnim zdravljem, koji su direktna posljedica beskućništva i umnogome otežavaju osobama koje se nalaze u teškoj situaciji izlazak iz beskućništva. Mnogi/e sudionici/e istraživanja govore o potrebi za psihološkom podrškom i ističu nemogućnost da je dobiju – nužna je hitna i kontinuirana dostupnost psihološke pomoći za ovu najranjiviju skupinu kako se stanje tih osoba i okolnosti u kojima žive ne bi dodatno pogoršali. Taj problem uočavaju i pojedini/e stručnjaci/kinje u direktnom radu s osobama u beskućništvu. Zaposlenica zdravstvene ustanove koja radi s takvim pacijentima govori o povezanosti narušenog mentalnog zdravlja i teških situacija osoba u beskućništvu:

Zaposlenica: Ja bi rekla da je to jako povezano, da oni zaista sada u ovoj nekoj fazi o tome su duže vrijeme, budu stalno u bez obzira, bilo na psihijatriji ili na nekom drugom odjelu, zato što, kako san rekla, ono nema neke uvjete za život, amm, ne moraju imat ni nekakvu dijagnozu, psihozu, ali mislim da općenito loše se osjećaju, nitko ne želi tako živjet tako ni oni i vjerujem da taj obrazac života ih tjera da traže utjehu u alkoholu, utjehu u kocki u nekim drugim [kašalj] depresivniji oni svi budu i tužni, oni svi budu sniženog raspoloženja baš zbog te svoje situacije.

Jasno je da život u uvjetima krajnje neimaštine, socijalne isključenosti i konstantnog preživljavanja šteti mentalnome zdravlju, pogotovo to vrijedi za osobe koje već imaju neke psihičke dijagnoze. Narušavanjem mentalnoga zdravlja samo se produbljuje problem reintegracije osoba u beskućništvu koje su suočene s diskriminacijom i različitim oblicima nasilja, ponajprije onim strukturnim, jer često nemaju pristup zdravstvenoj skrbi. Zbog toga je iznimno potrebna terenska psihološka i psihosocijalna pomoć osobama koje su bez smještaja, ali i onima koje su smještene u prihvatilištima/pre-noćištima i organiziranome smještaju.

Ovisnost osoba u beskućništvu

Premda je ovisnost čest i važan aspekt iskustva pojedinaca u beskućništvu, ta tema zahtijeva pažljiv pristup i senzibilitet kako bi se izbjegla pojednostavljena tumačenja i dodatna stigmatizacija. Naime, odnos između beskućništva i ovisnosti izrazito je složen, višesmjern i ne može se svesti na jednostavne uzročno-posljedične veze. U našem uzorku, otprilike petina sudionika/ca u istraživanje je uključena posredstvom udruge specijalizirane za rad s osobama koje se bore s ovisnošću, pa je u uzorku izražena prisutnost osoba s iskustvom heroinske ovisnosti i s time povezanim beskućništvom.

Stoga, problem s različitim oblicima ovisnosti, uglavnom o alkoholu i drogama, bio je vrlo značajan među našim sudionicima/ama te je čak njih trećina govorila o ozbiljnom problemu s ovisnosti o drogi i alkoholizmu, velika većina je vrlo često konzumirala alkohol (osobito u periodima uličnog beskućništva) te su gotovo svi bili ovisni o duhanu.

Uistinu, brojna međunarodna istraživanja pokazuju visoku prisutnost zlouporabe alkohola i droga među osobama u beskućništvu, osobito u uličnom životu (Fazel i sur., 2008; Lempens i sur., 2003). U nekim europskim zemljama procjenjuje se da do 30% osoba u beskućništvu ima problema s ovisnošću o drogama, a ovisnost o alkoholu i drogama među najčešćim je mentalnim poremećajima u toj populaciji. Mnoge studije ističu kako ovisnost može biti jedan od čimbenika koji vode u beskućništvo, osobito kada je povezana s drugim teškoćama poput nezaposlenosti, s drugim mentalnim poremećajima ili prekidom obiteljskih veza (Panadero i sur., 2016; Johnson i Chamberlain, 2008). Istovremeno, kao što je i prikazano u prethodnim poglavljima, boravak u beskućništvu može dodatno potaknuti razvoj ovisnosti, osobito kao oblik nošenja sa stresom, izolacijom i svakodnevnim izazovima.

No, važno je naglasiti da ovisnost nije univerzalno iskustvo osoba u beskućništvu. Mnoge od njih nemaju nikakvih problema s ovisnostima, osobito ne s tzv. »teškim drogama« poput heroina, niti je droga uzrok njihova beskućništva. S obzirom na to, iznimno je važno izbjeći generalizacije i stigmatizaciju – jer putevi u beskućništvo su višestruki, kompleksni i često nepredvidivi, a ovisnost je u mnogim slučajevima više posljedica nego uzrok tog stanja (Haden, 2002; March i sur., 2006).

Zastupljenost osoba koje se suočavaju s ovisnošću u našem uzorku omogućila je dubinski uvid u specifične situacije i izazove s kojima se ovi sudionici/e nose, na čemu se i temelje naše preporuke, a kojih se detaljnije dotičemo dalje u tekstu.

Ovisnost o heroinu

Petnaest osoba iz našeg uzorka bile su bivši ili trenutačni ovisnici/e o heroinu. Kako je već istaknuto, otprilike petina sudionika/ca u istraživanje je uključena posredstvom udruge specijalizirane za rad s osobama koje se bore s ovisnošću, što ujedno objašnjava izraženu prisutnost takvih osoba u našem istraživanju. Većina heroinskih ovisnika/ca u našem uzorku intervjuirana je u Splitu (12), a u Zagrebu su o tome govorila/le tri sudionika/ce. Oni su se s heroinom susretali u ranoj mladosti, te vrlo često spominju rane tinejdžerske godine kao vrijeme kada su prvi put probali/e heroin, te izostanak roditeljske skrbi. Tako Miro napominje da nikad nije imao obitelj, a iz doma za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi izbačen je u dobi od 16 godina kada postaje ovisan o heroinu. Njegova priča jasno upozorava na ranije opi-

san neuspjeh sustava (Gaetz, 2014; O'Grady i sur., 2011), ali i na posljedice neuspjeha sustava za djecu u institucijama. Naime, Miro govori da je od svoje 16. godine nastavio svoj životni put u drogi, kriminalu i zatvoru:

Miro: Rođen od majke koju nikad nisam vidio kao ni oca, završio u obitelji na nekih par metara od 4. mjeseca do, do, do 4. godine, ne znam. Poslije toga domovi za dojenčad, za trla, brla, ne znam, cijelo vrijeme domovi, nikad obitelj. (...) Poslije toga dolazi ono doba puberteta 16, 17. E, tu počinju problemu sa drogom sa, zapravo najprije iz doma dobivam, ne znam na koju foru, dom mi otkazuje usluge, socijalni rad mi plaća još dva-tri mjeseca. I od onda sam sam svoj gazda. Znači od 16. U 19. sam već duboko u drogi i dilanje, krađe, puno zatvora, uglavnom, sve se svodi na to.

Miro nije jedini koji je nakon institucionalizacije u djetinjstvu razvio ovisnost o drogi. Gojko je u popravnom domu završio s devet godina. Sada, u kasnim tridesetima, kaže da je trebao profesionalnu pomoć, ali ne i popravni dom, koji opisuje kao iskustvo «luđe nego na ulici». Izlaskom iz popravnog doma, upao je u prvu epizodu ovisnosti, koju je liječio u komuni kad je imao 17 godina, nakon što ga je očuh, koji ga je i po svemu sudeći napastovao, istjerao iz obiteljske kuće. Nakon komune, njegov narativ upućuje na krivnju jer ga je ujak navukao na heroin koji je nastavio koristiti:

Gojko: Kriv sam šta sam do 18, šta je meni moj očuh, kriv sam šta je mene moj ujac navuka na dop. On je reka meni da to nije hors, da je to dop, a onda sam tek sa 18 otkria da je to heroin. I onda sam sa 28 napravia još veću glupost i eto ti. I cili život laži, trči, bori se. Laži curi, laži materi. I svi ti kažu, pa stani, šta nisi doša tražit pomoć, šta nisi reka, možda bi neko od nas ti moga pomoć, dat ruke, ma bi vraga.

U ovim slučajevima, i Miro i Gojko susreću se s ovisnosti po ulasku u beskućništvo nakon izlaska iz sustava socijalne skrbi, te je ovisnost u njihovu slučaju posljedica teške situacije i beskućništva. Dino, s druge strane, nije u beskućništvu od mladosti, no opisuje kako je od malena bio okružen heroinom, koji su konzumirali njegov otac, majka i maćeha:

Dino: Ključ mojih problema je heroin jer mi to potječe u obitelji i mama mi je uzimala i tata i maćeha mi je uzimala to, znači cila obitelj i onda i na kraju sam i ja (...) E bolje, bolje, ali uglavnom to je najveća laž ono koja postoji na ovome svijetu, znači zavarava vas ono maksimalno, tako da kad ga uzmete sve je super, a ja beskućnik, ali on to tako...

U njegovoj priči beskućništvo je povezano s nebrigom i problemima roditelja, što dovodi i do ovisnosti o heroinu, te možemo vidjeti kumulativni efekt različitih ranjivosti koje posljedično dovode do beskućništva. Također, važno je istaknuti da su neki sudionici/ce iz našeg istraživanja koristili/e

heroin kao način bijega od teških životnih okolnosti i neizdrživih uvjeta svakodnevice, iako ih je takvo ponašanje dodatno udaljavalo od društva. Istovremeno, za brojne sudionike/ce koji su razvili ovisnost o heroinu, upravo je ta ovisnost bila neposredan okidač njihova ulaska u beskućništvo – najčešće nakon prekida obiteljskih odnosa i izbacivanja iz roditeljskog doma. Slaven heroin počinje konzumirati sa 17 godina i on mu tada znači mir i odmak od sintetičkih droga koje konzumira od još ranije mladosti:

Slaven: (...) jer ti on pruža makar taj prividni mir nakon cjelokupnog dugog tvog nemirnog i nerednog života, ti upoznaš makar taj prividni mir koji ti pruži crtica heroina i ne poželješ ga pustit jer taj heroin smatraš kao prijatelja i on je meni bio lijek za živce i nakon tog ekstazija, amfetamina gdje sam bio emocionalno uklješten.

Kad je njegov otac otkrio da je ovisnik, izbacio ga je iz stana te Slaven završava u beskućništvu. Slično, više sudionika/ca nalazi se u beskućništvu kada u ranoj mladosti probaju heroin, postaju ovisni i bivaju izbačeni iz doma. Vedran, na primjer, počinje konzumirati heroin u ratu, s kolegama vojnicima. Nakon toga se vraća kući, no kada roditelji doznaju o ovisnosti, izbacuju ga iz kuće, nakon čega tri godine provodi na ulici. Kada se rehabilitira i prestane konzumirati drogu, roditelji ga ponovno prihvaćaju. Antonijo, također, objašnjava kako su ga nakon što se u mladosti susreo s heroinom vrlo brzo roditelji izbacili iz kuće te bi onda provodio razdoblja od 7–8 mjeseci na ulici. Možemo zaključiti kako je ovisnost o heroinu kod naših sudionika/ca mogla početi u ranoj mladosti, te je u tim slučajevima bila isključiv razlog njihova ulaska u beskućništvo. U slučaju da su se liječili od ovisnosti, brzo bi i izlazili iz beskućništva.

Svi/e sudionici/e vrlo slično opisuju težinu života na ulici, osobito s heroinskom ovisnošću, koja ih dodatno stigmatizira i još više pogoršava njihovu vrlo tešku situaciju. Spominje se umor, nedostatak higijene, manjak hrane i drugi problemi koje doživljavaju sve osobe u uličnom beskućništvu, no ovisne osobe imaju dodatan i stalan uteg, tu ovisnost. Antonijo opisuje kako je u periodu boravka na ulici u potpunosti zanemario brigu o zdravlju jer njegov jedini cilj kao ovisnika bio je nabaviti heroin:

Antonijo: Ono, ulični život. Higijena nula bodova, tu i tamo, bez novaca, kradeš, varaš, lažeš, manipuliraš. Ne zato što sam takvi, nego jednostavno sam bija u toj fazi da je trebalo preživit i trebalo se namirit po pitanju ove heroinske ovisnosti. (...) Svaki dan drugačije, nekad uspiješ, nekad ne uspiješ, ali je zaključak taj da sam se toliko umorija, a bija sam mlad. Toliko me to umorilo da sam ono mislija da imam 120 godina.

Iz navedenog se može zaključiti kako sudionici/e koji/e imaju iskustvo s ovisnošću i beskućništvom često opisuju vrlo slične obrasce života: nepres-

tanu iscrpljujuću potragu za heroinom, zanemarivanje osnovnih životnih potreba, poput hrane i higijene, boravak na ulici i snažan fizički i psihički umor. Heroin postaje središte njihova života, a uglavnom ističu kako su s vremenom bili spremni kršiti zakon kako bi došli do droge, uz osjećaj moralne degradacije. Kod osoba koje su ovisne o heroinu, beskućništvo se gotovo u potpunosti isprepleće s ovisnošću. Nekima je prekid ovisnosti bio ključan korak prema izlasku s ulice, što potvrđuje i iskustvo djelatnice jedne nevladine organizacije koja godinama radi s ovisnicima:

Zaposlenica NVO-a: Kažem, svaki ovisnik je prošao cijeli taj jedan začarani krug od obitelji, pa odbačen od obitelji, pa došao na ulicu, pa našao nekog skvotera, pa se udružio s nekim, pa se ponovno vratio u obitelj, pa zaposlio se, pa. Mislim, to su sve oscilacije, ali dok se ne iščupa, dok se ne skine skroz, ovaj, stalno je u toj centrifugi.

Vrlo je važno naglasiti da se pomoć osobama koje se susreću s najtežim oblicima ovisnosti uglavnom usredotočuje na liječenje ovisnosti, što je svakako nužno. No, potrebno je znati kako je paralelno vrlo važno adresirati i beskućništvo, koje je dodatan i otegotan faktor, te stigmatizaciju.

Slično govori zaposlenica NVO-a, koja smatra da je presijecanje beskućništva i prestanak ovisnosti osobito teško iskustvo, što u literaturi prepoznajemo kao beskućništvo višestruke isključenosti (Fitzpatrick i sur., 2011; Fitzpatrick i sur., 2013):

Zaposlenica NVO-a: Ali za beskućnike, ovisnike beskućnike je zbilja veliki problem jer to je zapravo skrivena skupina. Ona skupina koja ne postoji za nikoga. Jer imate sklonište za beskućnika, ali tamo ne smije biti pod utjecajem bilo kojeg sredstva ovisnosti. Prema tome, on je nigdje. Niko za njega ne zna, niko ga ne prijavljuje, niko, ovaj, niko za njega ne brine jer ja se uvijek nekako. Jer kažem, uvijek imamo i kavu i ovo i ono jer znaš da dođu gladni. Vidiš ga da nije jeo danima, doduše njima jelo kad se, ovaj, kada dobiješ to, kad ubrizga drogu, ovaj. (...) ali kad je u pitanju ovisnik, onda vam je prva reakcija bilo kojeg prosječnog građanina, nek krepa, sam je kriv. I uopće ovisnička populacija. Najveći problem kod ovisničke populacije je upravo ta stigmatizacija. Jer stigmatizacija ovisnosti je tako velika i, i ljudi, ovaj, u pravilu mrze ovisnike. Ovisnici su ono smeće društva, ovisnici su zlo, ovisnici su sami to tražili, ovisnici. U svakom slučaju niko nema apsolutno nikakvu empatiju za njih i mislim da su oni najugroženija skupina...

Ovisnost je teška psihička bolest koja se još uvijek smatra kroničnom. Zbog toga je izrazito važno prepoznati višestruku ranjivost osoba koje se suočavaju s ovisnosti, a pritom doživljavaju i beskućništvo i/ili višestruke ovisnosti. Ipak, važno je razumjeti motivaciju i percepciju korištenja heroina

i ostalih težih droga osoba s iskustvom beskućništva. Shvaćanje ovisnosti i kao oblika bijega od teških životnih okolnosti i siromaštva može pomoći u oblikovanju pristupa liječenju ovisnosti. Da bi to bilo moguće, iznimno je važno osigurati brzu i jednostavnu dostupnost i pristup uslugama za osobe koje se bore s ovisnošću, a trenutačno nisu na liječenju. Osim toga, prijeko je potrebno kontinuirano poticati i osigurati mjere protiv diskriminacije ove skupine putem redovitih edukacija na temelju dokaza.

Konzumacija alkohola i ostalih droga

Konzumacija alkohola vrlo je česta te je prisutna kod većine sudionika/ca. Ovisnost o alkoholu, a time tu ovisnost priznaju kao problem, spominju tek dvije sudionice, no na terenu možemo identificirati da znatno više sudionika/ca ima neki oblik problema s alkoholom, koji je uglavnom posljedica beskućništva te u nekim slučajevima način svakodnevnog života i preživljavanja te nošenja s teškom situacijom na ulici. Kao što je potvrđeno u brojnim studijama, alkohol je često sastavni dio života na ulici, osobito društvenog života, što je također situacija većine naših sudionika/ca. Stephenson (2006) objašnjava kako je osobama u uličnom beskućništvu alkohol osobito važan kao sredstvo uspostavljanja odnosa s drugim osobama u istoj situaciji (usp. O'Neill, 2017). Zajedničko uživanje u alkoholu može biti iznimno važno za uspostavljanje odnosa koji u takvim situacijama postaju bitni za preživljavanje. Nekima je «boca» često jedina simbolika i materijalni resurs koji im omogućuje održavati komunikaciju s bivšim prijateljima i susjedima. Mogućnost da se ponudi piće ili da se sudjeluje u društvenoj konzumaciji alkohola često je jedina dostupna društvena valuta. Slično pokazuju i materijali iz ovog istraživanja. Tako mnogi/e sudionici/e opisuju konzumaciju alkohola kao način »nošenja« sa situacijom, ubijanje dosade i liječenje depresije. Osim alkohola, spominje se Galaxy, u biti sintetski osvježivač zraka s psihoaktivnim tvarima, lirike (oblik teške droge slične *speedu*), marihuana, različite tablete za smirenje i sintetičke droge (češće neformalno i u bilješkama, odnosno sudionici/e ne govore o tome javno). Nataša, primjerice, govori kako joj je alkohol pomagao nositi se s negativnim emocijama:

Nataša: *Ja sam tražila utjehu u tome.*

Janko, koji je do intervjua živio prekarно, odnosno u nesigurnosti te je pronalazio smještaj u trenucima kada se mogao zaposliti, napominje da mu je alkohol način uspavlivanja, pogotovo kada je vani kišovito i mokro:

Janko: *Ali jednostavno dođe neki put, idem se napit i bole me briga i onda ne mogu zaspat navečer ili nešto, pa se napiješ pa odeš spavat, ili znaju da će kiša padat 2, 3 dana, šta ćeš, di ćeš, e onda skupiš ili nažicaš neke pare na neki drugi način i onda kupim vino i spavam dva dana.*

Za Robija, koji je u svome životu doživio ratno iskustvo tijekom tinejdžerskih godina, smrt djeteta, razvod i raspad odnosa, sukob s obitelji i konačno, situaciju beskućništva, konzumiranje težih droga znači opuštanje:

Robi: *Kako se opuštam, nagutam se lirika i xanxa, jebote, ono iskreno ha ha ha.*

Opuštanje alkoholom, kada je preopterećen brigama, prakticira i Petar, koji noći provodi u prenoćištu, a dane kako god može:

Petar: *Razumijete, ovi meni kažu, čuj kako ti tako organizam može, kad ne smiješ ti to tako naglo ono piješ, piješ, znate ono kad dođe, sakupi mi se ono svega i onda se opijam, opijam, pogotovo sakrijem se ovako negdje ono sam negdje u kakav kafić ako imam novaca, ako ne, odem negdje pored mora, popijem tako da me nitko ne smeta, malo me opusti onaj...*

Pojedini/e sudionici/e našeg istraživanja, poput Janka i Jasminke, opisuju osjećaj srama i nelagode ako bi trebali prositi, tražiti novac, pa kako bi im to bilo lakše, konzumirali su alkohol:

Janko: *To sam ja radio zato što sam morao to radit, ne volim ja ni žicat, evo zato da ja idem žicat, ja sam morao otić napit, jer ovako trijezan ne mogu pitat nikoga.*

Jasminka još objašnjava kako alkohol, osim zbog srama od «žicanja», konzumira u društvu, u parkovima s drugima, te da je to oblik opuštanja i druženja. Navodi i kako je konzumirati alkohol i popularnu uličnu drogu za pušenje Galaxy zapravo bilo normalno i uobičajeno ako ste pripadali skupini koja se okupljala u blizini željezničkog kolodvora, a u njenom slučaju pripadnost nekoj skupini omogućavala joj je da se osjeća sigurnije. Osim toga, ističe kako je Galaxy jedino sredstvo koje bi joj pomagalo da može spavati u hladnim vagonima:

Jasminka: *(...) ili popijem pa žicam jer nikad nisam mogla trijezna žicat (...) cuga se, uzmeš ti koju pivu, ako imaš za joint, to ti je tak se uklopiš u njih i stalno si s njima. (...) Galaxyem, ali iskreno bez toga nisi mogao biti u vagonu moraš povući 2, 3 dima u tijelo, da ti umrtvi tijelo da možeš spavat i počeli su uzimat.*

Oliver ističe stigmatizaciju osoba koje su u beskućništvu povezanu s ispijanjem alkohola. Naime, konzumacija alkohola je društveni događaj, te je »smješteni«, dakle građani koji imaju svoj dom, vrlo često provode. No, stereotipizacije i stigmatizacije osoba u beskućništvu dovode do negativnih stavova i osude društva:

Oliver: *Prvo, ti ako ti se provodi, ako nešto, otići ćeš s prijateljicama van i nacvrcat ćeš se ako treba, i to je normalno. Kad ljudi vide tri siromaha*

na klupi, koji dijele među sobom dvije litre pive, to su tri, četiri pive, mislim. To je fuj, fuj, gnjusno za vidjet.

Pojedinci u situaciji beskućništva imali su faze ovisnosti iz kojih su se neki uspjeli izvući, iako na različite načine te iz različitih oblika ovisnosti. Jasenka je, primjerice, između dvije epizode beskućništva boravila u komuni u kojoj je rješavala svoj, kako opisuje, problem s alkoholom. Napominje kako je bilo bitno izaći iz okoline koja ju je okruživala:

Jasenka: (...) nije samo meni ovisnost bila ta koja me na to natjerala, nego cijelo moje stanje je bilo takvo da sam ja trebala jedan odmak (...)

- Važno je razumjeti kako ovisnosti o alkoholu i drogama te ostalim psihoaktivnim tvarima često nisu uzrok, nego posljedica beskućništva – društvenog okruženja, načina nošenja s teškoćama svakodnevice, oblik ispunjavanja vremena ili opuštanja, odnosno potiskivanja osjetila. Iako većina sudionika/ca to ne prepoznaje kao problem, gotovo sve institucije i udruge koje pružaju pomoć i usluge osobama u beskućništvu ne toleriraju takvo ponašanje, ali nemaju nijedno konkretno rješenje za osobe u tim situacijama. Zbog toga je potrebno **osigurati dostupno i kontinuirano savjetovanje za osobe koje se bore s alkoholizmom i ovisnosti o drogama tijekom beskućništva**, te im omogućiti korištenje usluga iz pomoćnog socijalnog sustava i raditi na njihovoj reintegraciji u društvo.

Ovisnost o kockanju

Osim ovisnosti o duhanu, alkoholu i drogama, na terenskom radu primijetili smo kako mnoge osobe u beskućništvu često posjećuju kladionice i kasina, što se klasificira kao bihevioralna ovisnost, čija je prevalencija u porastu (Bodor i sur., 2018). Riječ je pretežno o muškarcima, često starije dobi, a ovaj oblik bihevioralne ovisnosti zamijetile su i osobe u neposrednom radu s osobama u beskućništvu, primjerice zaposlenik nevladine i neprofitne udruge u dugogodišnjem radu s osobama u ovisnostima:

Zaposlenik NVO-a: Mi već zadnjih desetak godina smo deklarirani da možemo liječiti od kocke. Prepoznato je to na vrijeme. Ha, ima i među kockarima ljudi koji su maltene ostali bez svega. Imao sam čovjeka koji je imao svoj kafić, i danas je poznat u kockarskim krugovima, ne kocka se više, ali izgubija je dvije-tri nekretnine, kocka je tu učinila svoje. Na kraju je, i sad je ono što se kaže, bez krova nad glavom.

Tijekom terenskog rada taj se oblik ovisnosti mogao manifestirati kao igra na mobitelu u kojoj osobe u beskućništvu naizgled samo igraju tu igru. Međutim, u intervjuima smo shvatili i doznali da pojedini/e sudionici/e našeg istraživanja provode dane u kladionicama jer se ondje mogu skloniti

od nepovoljnih vremenskih uvjeta i u njima ih drugi ljudi ne prepoznaju kao druge i drugačije. Kaspar, primjerice, slobodno vrijeme, kako kaže, »najviše dana« provodi u kladionici gdje ga nitko ne ometa prije nego što nastavi prema tržnici na kojoj ga »puno ljudi« zna:

Kaspar: Pa najvjerojatnije kladionicu, najvjerojatnije kladionicu tu provodim najviše dana, sidnem nitko me ne ometa, stavim 10, 20 kuna, pa po 2,3 uživo, tapkam, tapkam, onda prodem dir pazarom, tamo me puno ljudi zna, mogu užicati neku kunu i onako sam većini više do tu, ali ljudi su opet oko ono, znaju kako je ono, šta ćete.

• Bihevioralne ovisnosti su drugačiji oblik ovisnosti od ranije spomenutih. Njima je potreban poseban i specijaliziran pristup, a osobama u beskućništvu koje boluju od toga oblika ovisnosti, **bitno je osigurati podršku kroz financijsko savjetovanje i nadzor, uz edukaciju o rizicima i zamkama povezanim s kockanjem.** Osim toga, prijeko je potrebno **senzibilizirati osobe u neposrednom radu s osobama u beskućništvu, kao i psihijatre te socijalne radnike** o ovom, čini se, sve većem obliku ovisnosti te osmisliti program holističkog adresiranja tog problema.

IZLAZI IZ BESKUĆNIŠTVA





Dnevni boravak za osobe u situaciji beskućništva, HMB, Zagreb

Autorica: Paula Greiner (snimljeno 26. veljače 2020.)

Fotografija je snimljena tijekom posjeta Dnevnom boravku za osobe u beskućništvu. Prostor se nalazio u manjem stanu koji je obuhvaćao dnevni boravak, kuhinju, kupaonicu i balkon. Na oglasnoj ploči iznad uvijek zauzetih računala istaknuti su brojni oglasi za posao koji upućuju pretežno na niskokvalificirane i fizičke poslove iz uslužnog, građevinskog i poljoprivrednog sektora. Riječ je uglavnom o sezonskim ili dugoročnim, ali niskoplaćenim poslovima. Takvi poslovi rijetko nude stabilne ugovore, prijavu i socijalnu zaštitu, pa iako mogu biti privremen izvor prihoda ili prvi korak, sami po sebi ne omogućuju trajan i održiv izlazak iz beskućništva.

Ovo poglavlje usredotočuje se na načine i puteve izlaska iz situacije beskućništva te se tako razlikuje od prethodnih. Preporuke iznesene u ovome poglavlju polaze od holističkog pristupa i zagovaraju cjelovita rješenja. Zbog toga su namjerno fragmentarne i obuhvaćaju širok spektar sudionika unutar sustava u kojima je beskućništvo strukturirano kao socijalni problem. One nisu upućene jednom dioniku, već obuhvaćaju raznolike sustavne promjene na više razina sustava – kako bi prevencija, krizna intervencija i izlazak iz beskućništva mogli biti doista učinkoviti i ostvarivi. Beskućništvo je, kao što je već istaknuto, rezultat kombinacije brojnih osobnih i strukturnih čimbenika koji se manifestiraju na različite načine (Nooe i Patterson, 2010). Pritom je važno naglasiti kumulativni efekt različitih čimbenika – osobe koje se susreću s više problema i teških životnih situacija imaju veću vjerojatnost da će završiti u nekom obliku beskućništva i u njemu se dulje zadržati. Većina studija koje su se bavile ovim pitanjem podupire činjenicu da što je dulje osoba u beskućništvu to je teži izlazak iz te situacije i vjerojatnije je da će pristupiti nekom obliku institucionalnog smještaja, poput prihvatilišta (Somerville, 2013). Studije upućuju i na to da što su složeniji problemi, osobe će to dulje biti u beskućništvu i teže će izlaziti iz njega (May, 2000).

Međunarodna literatura koja se bavi putevima izlaska iz beskućništva naglašava njihovu različitost kod raznih skupina. Anderson i Tulloch (2000) citiraju niz studija u kojima pokazuju kako mlade žene i muškarci nalaze različite puteve iz beskućništva – žene će manje vjerojatno spavati na ulici i češće su, osobito nakon obiteljskog nasilja (kada su s djecom), smještene u sigurne kuće, odnosno traže institucionalno rješenje beskućništva koje nije trajno.

Većina dostupne literature o izlasku iz beskućništva usmjerava se na mlade osobe, pri čemu rezultati znatno ovise o lokalnom kontekstu. Istraživanje koje su Mayock i sur. (2008) proveli među mladima u Dublinu (12-22 godine) identificiralo je tri glavna obrasca izlaska iz beskućništva: samostalni, nesamostalni i kontinuirani ostanak u toj situaciji. Samostalni izlasci najčešće su uključivali povratak u roditeljski dom, a nesamostalni iz-

lazak bio je povezan s institucionalnom podrškom (npr. prijelazni ili podržani smještaj, udomiteljstvo). Osobe iz ove skupine imale su veći rizik od povratka u beskućništvo. Treći obrazac, kontinuirano beskućništvo, uključivao je česte promjene boravišta – od spavanja na ulici do privremenog boravka u ustanovama poput hostela, bolnica ili zatvora – uz dulja razdoblja bez krova nad glavom.

Pritom, međunarodna literatura koja se bavi ovim problemom često naglašava nužnost daljnjeg istraživanja, potrebe longitudinalnih studija te fokusa na istraživanje različitih skupina u beskućništvu i njihovih puteva iz beskućništva. Također, važno je istaknuti kako su lokalni/nacionalni konteksti i strukturalni faktori različiti u različitim kontekstima i povijesnim razdobljima.

U Hrvatskoj je zamijećen manjak studija koje se općenito bave ovom problematikom, pa i studija koje bi razmatrale različite načine izlaska iz beskućništva. Ističe se istraživanje Družić Ljubotina i suradnica (2016), koje su mješovitom metodologijom istraživale, između ostaloga, izlazne strategije osoba u beskućništvu. Njihovo istraživanje, uz preporuke intervencija u socijalni sustav koji obuhvaća šest područja, svako s pojedinim točkama, uključuje kako osobe u beskućništvu percipiraju potrebno djelovanje i podršku koja će omogućiti izlazak iz beskućništva. Prema autoricama, na prvome mjestu je stan, odnosno rješavanje stambenog pitanja za osobe u beskućništvu, zatim povećanje brige i socijalne podrške, nakon toga poboljšanje zdravstvenog stanja i pomoć te podrška radnika u sustavu socijalne skrbi. Zanimljivo, tek nakon toga spominju pronalazak sigurnog zaposlenja, a podrška obitelji i prijatelja nalazi se na samome dnu (Družić Ljubotina i sur., 2016: 97-98). Takvo razumijevanje izlaska iz beskućništva jasno upućuje na potrebu da se podmire temeljne potrebe – stanovanje, zdravlje i psihosocijalne podrške, prije negoli se uključe aspekti održivosti izlaska iz beskućništva te reintegracija u društvo.

U kvalitativnoj longitudinalnoj studiji Šikić-Mićanović i Greiner (2024) primjenjuju kombinaciju metoda kako bi se postiglo dubinsko razumijevanje prepreka s kojima se mlađe osobe suočavaju pri pokušaju izlaska iz beskućništva. Pritom se posebna pozornost pridaje postupnim i često suptilnim načinima putem kojih društvene strukture dovode određene skupine ljudi u nepovoljan položaj. Primjenom triangulacije metoda u radu su identificirane tri glavne prepreke za mlađe osobe u Hrvatskoj pri izlasku iz beskućništva: i) strukturni čimbenici; ii) društveno-kulturni konteksti; te iii) unutarnja, osobna dinamika koja oblikuje životne putove kroz vrijeme. U konačnici, argumentira se da ove prepreke znatno ograničavaju individualnu moć djelovanja, čineći izlazak iz beskućništva izrazito težim i neodrživim bez odgovarajuće, individualizirane podrške.

Naše istraživanje, uz kazivanje stručnjaka/inja u neposrednom radu s osobama s iskustvom beskućništva, uključivalo je i planove, odnosno vizije budućnosti sudionika/ca. Njihova iskustva, prijedlozi, razmišljanja i gledišta upotpunjeni su praksama iz drugih zemalja te rješenjima proizašlim iz postojećih istraživanja, koja odgovaraju na izazove i poteškoće s kojima se suočavaju osobe s iskustvom beskućništva, a koji im otežavaju ili sprječavaju izlazak iz tog stanja. U našem istraživanju prepoznajemo neke strukturalne faktore: relativno visoka stopa rizika od siromaštva ili društvene isključenosti, minimalne plaće od kojih se ne može živjeti, nesigurno tržište rada, nedostatak priuštivog stambenog prostora, nedostatak socijalnog stanovanja, neadekvatna mreža socijalne skrbi i niske stope socijalne pomoći, nedovoljna skrb nakon institucionalizacije, neadekvatni resursi za održavanje mentalnog zdravlja, nedostatak učinkovitih i pouzdanih državnih službi za beskućništvo i drugo.

Naša studija upozorava da su putevi iz beskućništva kompleksni i nepredvidljivi. Čak i po izlasku iz beskućništva (što se dogodilo tek rijetkima) sudionici/e našeg istraživanja uglavnom su živjeli/e vrlo nestabilno i s velikim rizikom od povratka u beskućništvo, a to se nekima, nažalost, ipak dogodilo. Tako je nešto više od tri četvrtine naših sudionika/ca u razdoblju od prvog do drugog intervjua i dalje bilo u nekom obliku beskućništva. Ostali/e sudionici/e su izašli iz beskućništva, tako da se većina vratila u stan roditeljima ili su naslijedili stan, što je predstavljalo stabilniju strategiju za napuštanje beskućništva. Oni bez pomoći obitelji/nasljedstva ostajali su u vrlo rizičnoj i nestabilnoj situaciji. Važno je istaknuti da nijedan/na od naših sudionika/ca ne želi biti u situaciji beskućništva, te da to nije njihova slobodna odluka.

Ovo poglavlje fokusira se na područja i smjernice koji će biti predstavljeni kao dijelovi rješenja koji vode reintegraciji te odgovaraju na neke izazove uočene u našem istraživanju. Te su smjernice djelomične jer kompleksnost iskustva beskućništva često odražava potrebu da se kombiniraju usluge i rješenja iz različitih područja. One su i specifične te se baziraju na našem kvalitativnom istraživanju i spoznajama, ali obuhvaćaju širok dijapazon inovativnih pristupa rješavanju izazova i problema koje su s nama podijelili/e sudionici/e našeg istraživanja. Pritom je važno naglasiti kako se cjelovito i sustavno adresiranje beskućništva temelji na prevenciji, ranoj intervenciji te adekvatnom adresiranju prvenstveno problema sa stanovanjem, uz kontinuiranu podršku i istodobno razumijevanje drugih potreba. Dakle, ključ izlaska iz beskućništva jest adresiranje strukturnih izazova: siromaštva, manjka priuštivog stanovanja, nesigurnog zaposlenja, prekarnog rada i uklanjanje različitih oblika ranjivosti i socijalne isključenosti. Smjernice će biti predstavljene po područjima stanovanja, institucionalizacije, zaposlenja i

financijske potpore, razvrstanih kako bi se bolje shvatile pojedine situacije i sudbine osoba s iskustvom beskućništva.

Želimo istaknuti važnost prevencije beskućništva koja se, prema sudionicima/ama našeg istraživanja, posebice stručnjaka/inja i osoba u neposrednom radu s osobama s iskustvom beskućništva, može provoditi na nekoliko razina. Bivša voditeljica jednog programa za pomoć osobama u beskućništvu predlaže osnaživanje i prevenciju u više sektora, naglašavajući važnost međusektorske suradnje:

Bivša voditeljica programa: Znači, osnaživanje, osim zakonski što sam rekla da sve treba promijenit, preventiva na razini raznih oblika sustava, zdravstvo, školstvo, socijala, bla, bla, ulaganje u stručni kadar i prvo, to se zove housing first, velika ulaganja u to, što mi se čini u ovoj situaciji u kojoj nam je država kao daleka budućnost.

Bivša zaposlenica nevladine organizacije koja se bavi pružanjem usluga osobama u beskućništvu ističe važnost obrazovanja kao puta prevencije beskućništva, kao i važnost obrazovanja u trenucima kada se osoba po prvi put suočava s mogućim ulaskom u beskućništvo:

Zaposlenica NVO-a: Da... Definitivno bi bilo da treba više ulagati u obrazovanje, nekako prevenciju smatramo da ne postoji uopće prevencija protiv ulaska u status beskućništva, ne postoji niti jedan program, a ti programi bi puno značili da osoba niti ne uđe, niti ne postane beskućnik. Mislimo da je to prvi neki korak koji bi trebalo svakako definirati putem strategije. Isto tako, treba raditi neke mjere putem kojih bi se zapravo osoba što manje zadržala u statusu beskućništva (...)

Također, zaposlenica drugog NVO-a navodi kako je bitno uvesti nove i inovativne programe adresiranja beskućništva uz prevenciju, prvenstveno programe informiranja, kao i osnaživanje postojećih usluga:

Zaposlenica NVO-a: Uvođenje nekih novih inovativnih usluga, za prevenciju osoba koje su u riziku od beskućništva... Otvaranje centara za beskućnike. U biti ne za beskućnike, centara gdje oni mogu doći po nekakav konkretan savjet, informaciju, uputu za nešto. Otvaranje dnevnih boravaka.

U ovome poglavlju donosimo prijedloge i preporuke o uvođenju programa i rješenja beskućništva, za koje osobe u beskućništvu smatraju da su im potrebni, a trenutačno ih nemaju. Tretirajući osobe s iskustvom beskućništva kao eksperte/kinje te dopunjujući njihove planove i sugestije idejama osoba koje s njima rade, literaturom i primjerima iz drugih zemalja, ispisujemo što se još može učiniti da bi se osobama u beskućništvu olakšao izlazak iz te teške situacije. Također, donosimo neke naše prijedloge za koje sma-

tramo da su održivi i da bi mogli pomoći osobama u situaciji beskućništva, a odgovor su na izazove koje su ti ljudi podijelili s nama.

STANOVANJE

Stanovanje je u našem istraživanju, pa tako i u ovoj knjizi, shvaćeno kao temeljno ljudsko pravo. Stanovanje su kao dio temeljne ljudske potrebe i ljudsko pravo prepoznale i nadnacionalne institucije u svojim pravnim dokumentima, npr. u Općoj deklaraciji (1948) o ljudskim pravima, koju potpisuje i Republika Hrvatska (NN 28/96), gdje je u članku 25., točki 1. stanovanje svrstano uz ostale temeljne ljudske potrebe – prehranu, odjeću, zdravstvenu skrb. Stanovanje kao temeljno ljudsko pravo u službi socijalne sigurnosti i socijalne pomoći prepoznaje i Povelja Europske unije o temeljnim pravima (2016/C: 202/400), u kojoj u članku 34., točki 3. piše: »Unija priznaje i poštuje pravo na socijalnu pomoć i pomoć u vezi sa stanovanjem kako bi se osigurao dostojan život svima koji nemaju dovoljno sredstava.«

Ono što se proteže cijelim našim istraživanjem svakako je manjak stanova u Zagrebu i Splitu koji se mogu unajmiti po pristupačnim cijenama, tj. koji su financijski dostupni osobama koje primaju ZMN ili imaju niske plaće i primanja. Problem stambenih politika i stanovanja širok je i kompleksan te u ovom poglavlju ne ulazimo u njegove detalje, genealogije i strategije (koje se u Hrvatskoj u trenutku pisanja ove knjige još iščekuju), nego se o smjernicama vodimo mišljenjima naših sudionika/ca i kvalitativnim materijalima našeg istraživanja.

Oblici podrške u stanovanju osobama u beskućništvu

Kad je riječ o podršci osobama s iskustvom beskućništva u vezi sa stanovanjem, u Hrvatskoj postoji nekoliko modela i načina na koje se pomaže tim osobama. Dva ključna modela, koja literatura razlikuje, jesu model stepeništa (Sahlin, 2005) i »stanovanje prvo« (Atherton i McNaughton Nicholls, 2008; Padgett i sur., 2016). Oba modela, u teoriji, vode do stambenog zbrinjavanja, no metodologija i premisa pristupanja osobama u beskućništvu radikalno je drugačija. Model stepeništa, naime, osobe u beskućništvu smatra samostalno odgovornima za svoje stanje. Takvom pozadinom, pred osobu u beskućništvu postavlja ciljeve, koji su, prema Sahlin (2005), inherentno predisponirani na neuspjeh, a glavni im je cilj dovesti osobu u beskućništvu do društvene reintegracije nizom discipliniranja i podrške. Takav model, u pomoćnom socijalnom sustavu, ima i Hrvatska, koja u obliku smještaja osobama u beskućništvu pruža usluge prenočišta i prihvatilišta. Pritom će tim osobama da ostvare pristup uslugama smještaja u potpunosti zabraniti konzumaciju sredstava ovisnosti (unutar prostora smještaja) i tra-

žiti od njih da u kratkom roku pronađu posao i započnu samostalan život (iako u realnosti nije tako, nego se osobe u ovom obliku smještaja zadržavaju puno dulje nego je predviđeno). Pritom, ti smještaji često ne omogućuju privatnost, a ponekad ni sigurnost te će biti strogo rodno odijeljeni i neprimjereni za situacije, primjerice, obiteljskog beskućništva. Također, istraživanja upućuju na neučinkovitost takvoga pristupa u ozbiljnom rješavanju beskućništva kao socijalnog problema, te iskazuju visoke troškove u odnosu na rezultate koje takvi pristupi mogu imati za socijalni sustav (Denvall i sur., 2022). Ipak, dio preporuka u ovome poglavlju odnosi se na poboljšanje i nadogradnju postojećih usluga jer uočavamo da jedan oblik rješenja ne odgovara svačijim potrebama.

Pristup »stanovanje prvo« na drugačiji način shvaća osobe s iskustvom beskućništva, i temelji se na pristupu koji stanovanje prepoznaje kao temeljno ljudsko pravo. Polazi od pretpostavke da svi ljudi zaslužuju siguran dom te da je adekvatno stanovanje nužan preduvjet za oporavak, stabilnost i društvenu integraciju. Taj pristup je danas zaživio kao (statistički gledano) najuspješniji model rješavanja beskućništva općenito (O'Sullivan, 2012; Padgett i sur., 2016). Prvi prikaz koncepta »stanovanje prvo« u hrvatskoj literaturi objavljen je 2013. godine (Bežovan), kao izvještaj s međunarodne konferencije u Amsterdamu, čime je domaća akademska zajednica prvi put upoznata s rezultatima ovog pristupa. U prikazu se navodi evaluacija uvođenja tog modela u 10 europskih gradova, koja je pokazala kako korisnici imaju veću stambenu stabilnost i bolju kvalitetu života u usporedbi s tradicionalnim modelima. No, uspješnost modela se značajno razlikuje ovisno o nacionalnim i lokalnim politikama, razvijenosti socijalne infrastrukture te koordinaciji sektora – što je posebno relevantno za hrvatski kontekst (Bežovan, 2013). Uspješan europski primjer države koja je implementirala »stanovanje prvo« jest Finska (Tainio i Fredriksson, 2009), a podrazumijeva bezuvjetno osiguranje stambenoga prostora s kontinuiranom podrškom prema potrebama osobe u beskućništvu (Jost i sur., 2010; Padgett i sur., 2016). Uspjeh Finske povezuje se s jasnim političkim opredjeljenjem i osiguravanjem velikog broja socijalnih stanova, čime je znatno smanjena stopa beskućništva (Pleace i sur., 2018; O'Sullivan, 2022). Stanovanje prvo u hrvatski kontekst je uveo CERANEO kroz projekt *Razvoj inovativnih programa prevencije i socijalnog uključivanja beskućnika kroz aktivnosti civilnog društva – Stanovanje prvo / Housing First – Hrvatska*, koji je imao ključnu ulogu u testiranju i zagovaranju modela u lokalnim uvjetima (Drčić i Mrdeža, 2015). U Hrvatskoj se trenutačno provodi samo jedan takav projekt, u Puli, no u vrlo malom opsegu, a prilagođen je lokalnim uvjetima. U našem istraživanju pokazalo se kako su brojni/e stručnjaci/kinje upoznati/e s modelom

kao dobrom praksom, te predlažu njegovo implementiranje u većem opsegu:

Stručnjakinja: To su ti... te neke skale stambene zajednice, recimo u svijetu je danas taj housing first da zapravo postoji jedna lepeza stanova, mi kad čujemo da jedna Finska ima 70.000 stanova koje je dala socijalno ugroženim kategorijama ljudi, koje neki poput nas samo obilaze, daju im podršku i to, a oni samostalno sa teškim psihičkim poteškoćama, sa teškim zdravstvenim statusom, sa ovisnosti o alkoholu, drogama, dakle, ne isključuju te kategorije za samostalan život. Ali im daju priliku da oni u tome participiraju, 30% u stanarini, ali da im se pomaže.

Međutim, kao što je već spomenuto, iako se pokazao vrlo uspješnim u brojnim europskim državama, model »stanovanje prvo« nije univerzalno rješenje koje se može jednostavno preslikati na hrvatski kontekst. Njegova učinkovitost uvelike ovisi o razvijenosti stambenih politika i dostupnosti stabilnog, sigurnog i priuštivog stanovanja – a upravo to u Hrvatskoj predstavlja najveći izazov. Hrvatsko stambeno tržište obilježeno je visokim cijenama i niskim prihodima kućanstava, što mnogima onemogućuje kupnju ili dugoročan najam stana (Bežovan i Jakovčević, 2023). Najamni sektor je pritom slabo reguliran i nestabilan: najamnine su visoke i brzo rastu, ugovori su često nesigurni ili u sivoj zoni, a najmoprincipi imaju vrlo malo zaštite.

Dotadni problem je iznimno malen fond socijalnih stanova, koji čini manje od dva posto ukupnog stambenog fonda u Zagrebu, a broj takvih stanova kontinuirano opada (Bežovan i Jakovčević, 2023). Sustav socijalnog stanovanja uz to je nedovoljno razvijen i podložan je političkim utjecajima (Bežovan, 2020). Hrvatsku stambenu politiku obilježava i dugotrajna dominacija modela vlasništva te rezidualan karakter javnih intervencija, dok su najamni oblici i javno potpomognuti modeli zanemareni. Nekada uobičajeno oslanjanje na obiteljsku pomoć također postaje sve manje održivo zbog izraženih regionalnih i socioekonomskih nejednakosti.

Kako ističu Bežovan i Jakovčević (2023), temeljni je problem to što Hrvatska zapravo nema koherentnu i sveobuhvatnu stambenu politiku, a stanovanje nije politički prepoznato kao društveni prioritet. U takvim okolnostima brz i siguran pristup redovitom, samostalnom stanovanju – što je osnovni preduvjet modela »stanovanje prvo« – uglavnom nije moguć. Stoga bi svako ozbiljno uvođenje tog modela moralo ići ruku pod ruku s razvojem šire stambene politike i povećanjem fonda priuštivih, sigurnih i dugoročno održivih stanova. To uključuje sustavno ulaganje u socijalno i potpomognuto stanovanje, davanje prednosti osobama s iskustvom beskućništva, aktiviranje neiskorištenih i derutnih nekretnina te poticanje socijalnih ulaganja.

Zatim, kada govorimo o pružanju podrške osobama s iskustvom beskućništva, u Hrvatskoj su izazov različiti okviri politika i neujednačenost

sustava podrške na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini, što utječe na usklađenost i dostupnost usluga. Nedostatak socijalnih i zdravstvenih usluga dodatno otežava izlazak iz beskućništva i održavanje stabilnosti stanovanja. Potrebno je osigurati pristup uslugama mentalnog zdravlja, programima liječenja ovisnosti, podršci pri zapošljavanju te mjerama za suzbijanje socijalne izolacije. Osobe koje su dulje vrijeme živjele u beskućništvu često se suočavaju s dubokim traumama, depresijom i osjećajem usamljenosti, zbog čega im je potrebna kontinuirana, a ne vremenski ograničena podrška.

Nadalje, svaka osoba u beskućništvu ima svoju jedinstvenu životnu situaciju, okolnosti i potrebe, što zahtijeva raznolika, individualizirana rješenja kako bi se osobama omogućila samoodrživost i ostvarenje punog potencijala. Nije moguće primijeniti jedinstven pristup za sve – različite skupine, poput mladih, starijih osoba, žena, obitelji ili osoba s problemima ovisnosti zahtijevaju specifičnu i kontinuiranu podršku. Mnogi ne mogu odmah živjeti potpuno samostalno i potrebna im je dugoročna, široka i fleksibilna pomoć (primjerice, mladi koji su odrasli u institucijama).

Stambena stabilnost je važna, ali ne smije se ostvarivati tako da se zanemaruju problemi mentalnog zdravlja, ovisnosti, trauma, nepovoljnih iskustava iz djetinjstva, zapošljavanja, kao ni bez adresiranja usamljenosti i socijalne izolacije, koje su česte kod osoba koje su dulje bile u situaciji beskućništva. U mnogim slučajevima potreban je sveobuhvatan proces »detoksikacije« društvenog života.

Većinu usluga za osobe s iskustvom beskućništva u Hrvatskoj trenutačno pružaju nevladine, karitativne i vjerske organizacije, dok institucionalna pomoć države ostaje na niskoj razini. Provedena istraživanja upozoravaju da oslanjanje na projektno financiranje u Hrvatskoj ozbiljno ugrožava kontinuitet i održivost usluga za osobe u beskućništvu. Šikić-Mićanović, Sakić i Stelko (2020) ističu da mnogi programi (poput dnevnih boravaka, aktivnosti socijalne inkluzije i savjetodavnih usluga) prestaju čim završi projektno financiranje jer ne postoji sustavno, ugovoreno financiranje koje bi osiguralo njihovo trajanje i razvoj. Na iste probleme ukazuje i istraživanje provedeno u okviru RE-DWELL Marie Curie projekta: kako naglašavaju Horvat i Bežovan (2024), bez prijelaza s projektno orijentiranog na ugovorno financiranje inovativni programi, uključujući modele kao što je »stanovanje prvo«, teško mogu dugoročno opstati i ostvariti značajniji učinak.

Učinkovitost ovog pristupa ovisi i o međusektorskoj suradnji. Potrebna je koordinacija među sustavima socijalne skrbi, zdravstva, zapošljavanja, obrazovanja i stambene politike.

Konačno, teške ekonomske prilike u zemlji i visoke stope rizika od siromaštva i socijalne isključenosti dodatno pogoršavaju situaciju (u 2024. godini stopa rizika od siromaštva u Hrvatskoj iznosila je 20,3%, dok je

21,7% građana bilo u riziku od siromaštva ili socijalne isključenosti (DZS, 2025). Uz niske minimalne plaće i nedostatne socijalne naknade, mnogi ljudi teško podmiruju osnovne životne potrebe, što povećava vjerojatnost da će se naći u beskućništvu ili ponovno u njemu završiti.

Još jedan oblik pružanja smještaja osobama s iskustvom beskućništva, prilagođen hrvatskom kontekstu, uključuje i stambene zajednice, koje nalikuju na modele »stanovanje prvo«, iako se i u mnogome razlikuju. Riječ je o obliku organiziranog stanovanja koji uključuje suživot više osoba s iskustvom beskućništva, uz strukturiranu psihosocijalnu i financijsku podršku, često s naglaskom na reintegraciju u svijet rada. Za razliku od pristupa »stanovanje prvo«, koji se temelji na samostalnim raspršenim stanovima i individualiziranoj podršci (Bežovan, 2013), stambene zajednice uključuju kolektivni smještaj i veću razinu zajedničkog života i nadzora. Iako su se stambene zajednice pokazale kao relativno uspješan način privremenog stambenog zbrinjavanja osoba u beskućništvu, njihov opseg je još uvijek vrlo malen. U istraživanju Horvata i Bežovana (2024) navodi se da u Hrvatskoj postoje tek dvije takve zajednice, koje su pokazale dobre rezultate u reintegraciji korisnika, ali su projektno financirane i vremenski ograničene, što ugrožava njihovu održivost i sprječava širu primjenu. Autori ističu da je njihovo funkcioniranje često ovisno o entuzijazmu i društvenom kapitalu članova organizacija civilnog društva, a ne o sustavnoj javnoj podršci (Horvat i Bežovan, 2024). Osim problema nestabilnog financiranja, stambene zajednice suočene su i s istim širim strukturnim preprekama koje otežavaju i primjenu modela »stanovanje prvo« — dakle, ozbiljnim nedostatkom priuštivih i sigurnih stanova te izostankom koherentne stambene politike (Bežovan i Jakovčević, 2023). Budući da inicijative za osnivanje stambenih zajednica uglavnom pokreću udruge i da se provode kao vremenski ograničeni projekti bez trajnog institucionalnog financiranja, one zasad ostaju rijetke i teško održive. Detaljnije o stambenima zajednicama kao obliku podrške u stanovanju bavimo se u nastavku teksta.

U vezi s kratkim osvrtom o postojećim modelima kojima se adresiraju izazovi u pružanju podrške u stanovanju, dalje u tekstu analiziramo prijedloge osoba s iskustvom beskućništva i stručnjaka/inja o pružanju podrške u stanovanju, a koji proizlaze iz našeg istraživanja.

Stambene zajednice

Stručnjaci/kinje te djelatnici/e javnog i civilnog sektora u neposrednom radu s osobama u beskućništvu, naglašavali/e su kako je iznimno teško raditi u okvirima bez jasne stambene politike, pogotovo o zbrinjavanju osoba u beskućništvu. Djelatnica jednog NVO-a navodi kako u njihovoj organizaciji

rade na otvaranju stambenih zajednica te ističe koliko je važno da se u tim zajednicama obuhvate pojedine, osobito ranjive skupine kojima bi se na taj način omogućila bolja reintegracija u zajednicu:

Zaposlenica NVO-a: Isto tako, ne postoji nikakva stambena politika zbrinjavanja beskućnika. To je nešto što isto tako pokušavamo kroz naše stambene zajednice dati primjer, imamo tu jednu stambenu zajednicu za mlade koji su se našli u problemima i putem koje i pokušavamo, zapravo, i pokazati primjerom da prihvatilišta, velika prihvatilišta ili prenočišta nisu adekvatan način zbrinjavanja beskućnika, pogotovo mladih. Da bi trebala postojati neka druga solucija, tipa stambene zajednice, gdje bi se oni ipak nekako bolje integrirali u zajednicu i em... putem znači te integracije u zajednicu em... ipak... počeo doprinositi i društvu i sudjelovati u nekim društvenim aktivnostima.

Oliver, sudionik našeg istraživanja, predlaže osnivanje »kuća na pola puta« (engl. *halfway house*), koje bi pomogle osobama u beskućništvu pri prilagodbi i izlasku iz beskućništva, slično kao što se prakticira za osobe izašle iz kaznenih institucija ili osobe s iskustvom ovisnosti. Oliver je, naime, tijekom iskustva beskućništva pronašao posao, ali na njega je išao direktno iz vagona u kojima je spavao. U neformalnim razgovorima opisuje kako mu je osobit stres bilo da uspije na posao doći u raznolikoj i čistoj odjeći. Osjećao je sram i bojao se da bi time pokazao svoju situaciju kolegama i osobama s kojima je radio. Nadalje, opisuje poteškoće u radu dok je bio u beskućništvu:

*Oliver: Kažem ti, riješim stambeno pitanje, da se sutra zaposlim, opet treba bi mjesec i po' dana do prve pune plaće. Ti za najmanju sobicu uzet, treba ti nekih tisuću do tisuću i po kuna, dvije stanarine obično traže. Trebao bi, ne znam koja bi hrvatska riječ za to bila, *halfway house*, što imaju ovisnici ili zatvorenici bivši – mjesto koje će ih postupno otpusti. Ja sam milijardu puta rek'o da bi mi bilo lakše da sam junkie ili alkoholičar ili zatvorenik bivši, jer postoje programi za takve ljude. Takvi ljudi u očima normalnih ljudi imaju neki status, kao izliječio od nečega.*

Stambene zajednice su dobro i perspektivno rješenje, međutim, naše terensko iskustvo često nam govori o poteškoćama sa stambenim zajednicama, na način na koji one sada funkcioniraju. One su privremeno rješenje i podrazumijevaju angažman svojih korisnika jer trebaju tražiti, pronaći i održavati zaposlenje. Neki od tih izazova su osigurati dovoljno prostora za korisnike kako bi se zajamčila privatnost, nedovoljno adresiranje posebnih skupina osoba u beskućništvu, kao što su mladi, obitelji i/ili žene, te nedostatak savjetodavnog i usmjeravajućeg kadra kao i nedostatak jasnih programa reintegracije. Veliki problem NVO-a, čemu smo svjedočili u teren-

skom radu, jest osigurati prostor za provedbu tih programa, što se naslanja na problem skupih najмова i programskog financiranja civilnog sektora. Zbog toga neki stručnjaci, ali i osobe u beskućništvu, savjetuju da na razini lokalne samouprave treba osigurati stambene prostore koji su napušteni, a koji bi mogli biti iskorišten potencijal za potrebe reintegracije osoba u beskućništvu.

Zaposlenik NVO-a: *Uglavnom, pisali smo i mnogim institucijama, ustanovama, između ostalog i [gradskoj vlasti], za taj smještaj, ima napuštene zgrade gdje bi se oni mogli smjestiti ili barem prespavat, da bi se negdje našla neka mogućnost i za tuširanje.*

Robi: *Gledajte, imate, gledam tu po Zagrebu jako puno zgrade koje su prazne, obnoviti zgrade i dati ljudima nek žive unutra, beskućnicima. To recimo se radi po Sloveniji, po Italiji. To tamo država napravi, daje ljudima i dobiju socijalu bez obzira dal si državljanin Slovenije, Italije, nebitno. Socijalu dobiju nekih 400 eura, imaju sobicu sa WC-om, tuš, to bi trebalo napraviti i ovdje jer ima jako puno zgrade koje su prazne, koje propadaju.*

Slično, djelatnik jednog, tada centra za socijalni rad, u intervjuu također predlaže da se omogući korištenje praznih stanova, s jasnom svijesti o važnosti adresiranja specifičnih skupina:

Djelatnik CZSS-a: *Neka moguća rješenja su da se otvori još prihvatilišta, posebno za ženske osobe, to bi bilo jako dobro, da one budu same, da ne budu muškarci tu. I da grad, ako ima stanove, pusti da tu žive beskućnici, s time da pridonose ili da to održavaju, da ima neka mala cijena, minimalna i da im se pruži prilika da se prekvalificiraju ili da rade volonterski ako imaju dovoljno vremena (...)*

Katica je sudionica našeg istraživanja koja je u beskućništvu završila raspadom obitelji i spletom okolnosti gubitka posla i zdravstvenih problema, završila je prvo na ulici, a zatim niz godina bila u prihvatilištu za beskućnike. Ona predlaže, potaknuta kriznim odgovorom na situaciju Banovine i Zagreba poslije potresa, »sanitarne kućice«, kontejnere namijenjene osobama u beskućništvu, što vidimo kao privremeno, ali održivo kratkoročno rješenje kriznih situacija:

Katica: *Sve ima svoj red, a za beskućnike bi trebao gospodin iz socijalne skrbi, iz poglavarstva gospoda napraviti za beskućnike kao neke sanitarne kućice, gesta za njih jedna, kao kontejnere neke da ljudi imaju gdje biti, da nisu po tramvajima u takvom stanju da nemaju se stvarno gdje okupati, da nisu za to krivi (...)*

Informiranje i podrška

Tijekom intervjua, ali i u terenskom radu, uočili smo nedostatak odgovarajuće potpore osobama u beskućništvu. Točnije, zabilježili smo jaz između njihovih potreba i načina pristupanja pružanju različitih oblika potpore. Ovdje prvenstveno mislimo na zaista individualiziran pristup svakoj osobi u beskućništvu s obzirom na heterogenost njihovih problema i ulazaka u beskućništvo, ali i uzimajući u obzir potrebe koje su razvile u beskućništvu. Zbog toga naglašavamo i potrebu konačnog uvođenja socijalnog mentorstva (za osobe u situaciji beskućništva) o kojem govori i pučka pravobraniteljica u svojem posljednjem izvještaju (2024). Naime, socijalno mentorstvo opisano je u izmjenama Zakona o socijalnoj skrbi iz 2023. godine (NN 156/23), a trebalo bi osigurati stručnu savjetodavnu osobu, tj. socijalnog mentora za bilo kojeg korisnika socijalnih usluga kojem je potrebno individualno mentorstvo i/ili usmjeravanje prema društvenoj (re)integraciji. Osobama u situaciji beskućništva takav individualni pristup jest prijeko potreban te bi se trebao poticati u radu područnih ureda zavoda. Osim socijalnih mentora kao stručnih radnika, na temelju našeg etnografskog terena, predlažemo i naglašavamo važnost uvođenja *peer-to-peer* mentorstva te savjetnika za stanovanje. *Peer-to-peer* mentori/ce bili bi osobe koje su izašle iz beskućništva, imaju to specifično iskustvo i svojim savjetima mogu raditi s osobama koje trenutačno jesu u beskućništvu da bi im na empatičan način i na temelju vlastitog iskustva pomogli/e izaći iz beskućništva. Riječ je, naime, o praksi koju smo uočili na terenu, a slična je načinu informiranja o socijalnim uslugama – osobe koje su izašle iz beskućništva dijele svoja iskustva, upućuju kako su uspjele pronaći posao ili jeftino stanovanje za najam, pružaju podršku i savjete osobama koje su još uvijek u beskućništvu te ohrabruju one koji su zaposleni da nastave graditi ekonomski i socijalni kapital. Savjetnici/e za stanovanje bili/e bi ipak specijalizirani/e radnici/e koji/e bi mogli/e osobe u beskućništvu, ali i mlade iz alternativne skrbi, voditi kroz proces osiguravanja smještaja. Takve djelatnosti, ali ne u potpunosti i ne svi/e, na sebe trenutačno preuzimaju socijalni/e radnici/e u nevladinim organizacijama koje pružaju usluge osobama u beskućništvu, zajedno s različitim oblicima socijalne podrške. O takvom pristupu govori i djelatnik jednog CZSS-a u intervjuu koji smo vodili s njime:

Radnik CZSS-a: *Da netko s njima razgovara, da netko razgovara o svome životu, o svome putu, da su to ljudi koji su imali neke krizne situacije, neke gubitke i neke krive poteze u životu. Bili su možda na krivoj strani zakona, na krivoj strani alkohola i droga, na krivoj strani kockanja, na krivoj strani manipulacije.*

Odgovornost članova obitelji

Djelatnice ministarstva odgovornog za socijalnu politiku u vrijeme provedbe našeg istraživanja bile su svjesne većine problema s kojima se sustav socijalne skrbi suočava u svakodnevnom radu. Jasno, to ministarstvo ne radi svaki dan s osobama u beskućništvu, no promišlja o tom društvenom problemu adresirajući načine kojima se beskućništvo može riješiti. Djelatnica ministarstva s kojom smo razgovarali tijekom istraživanja ističe nedostatak odgovornosti za izlazak iz beskućništva te ponajprije napominje kako socijalna politika države ne može samostalno definirati sve razine izazova beskućništva. Zbog toga predlaže da se prošire obveze obiteljske solidarnosti, u obliku pritiska na obveznike uzdržavanja kao mogućeg modela adresiranja beskućništva, što je nas kao istraživače/ice na terenu, suočene sa životnim pričama osoba u beskućništvu, potaknulo da preporučimo jačati i uvoditi prakse obiteljske medijacije, jer nekoliko sudionika/ca našeg istraživanja doživjeli/e su beskućništvo nakon raspada obitelji i nakon obiteljskog konflikta:

Djelatnica ministarstva: Taj dio, neki bolji mehanizmi pritiska na obveznike uzdržavanja, al' možda i ja bi to proširila malo na širu rodbinu jel. Jer svi će se tu angažirat, mi se moramo angažirat, jer mi moramo, ne možemo si dopustit da ta osoba ode, izbaci se tamo di je i pronadena i tu stoji. Aaam, jer se desi da će ta osoba sutra umrijeti i svi će se pojaviti, i to se tako dešava.

Uloga zajednice

Osobe u neposrednom radu s osobama u beskućništvu također su naglašavale ulogu i važnost zajednice i društvene solidarnosti za osobe u beskućništvu. Empatično i optimistično, djelatnik policije u intervjuu je tijekom istraživanja dao prijedlog mobilizacije zajednice na brizi za osobe u beskućništvu, što bi moralo podrazumijevati i osnaživanje solidarnosti u zajednicama:

Djelatnik policije: Jednostavno, zajednica bi trebala voditi brigu o tim nesretnim ljudima, pružiti neko utočište. Je li to u Vukovaru, je li... jer vidite Hrvatska je teritorijalno velika, a toliko je prazna, jednostavno, ljudima treba dat šansu u životu. Mi im trebamo dati novi vjetar u leđa, znate. A danas vam je sramota ne imati, znate.

Nedostatak financija

Konačno, važno je napomenuti kako osobe u beskućništvu, pogotovo u vrijeme ekonomske krize, inflacije i sve češćeg povećanja troškova života uz

minimalna povećanja ZMN-a (pučka pravobraniteljica, 2024), ne mogu održivo i dugoročno osigurati sebi smještaj. Potrebno je razmotriti povećanje socijalnih pomoći osobama u najtežim oblicima neimaštine i socijalne isključenosti te državno sufinanciranje, odnosno subvencioniranje stambenih troškova osobama u beskućništvu, osobama u riziku od siromaštva te osobama (i obiteljima) u teškom imovinskom stanju. Sudionici/e našeg istraživanja često ističu problem skupog najma, koji je ljudima koji nemaju ništa jednostavno nedostižno platiti. Antun, koji je našao privremen, neodgovarajući i nesiguran smještaj, ne može pronaći dugoročnije rješenje stambene situacije jer si smještaj ne može i neće priuštiti dok ne dobije prvu plaću, nakon zaposlenja:

Antun: U tome je najveći problem. Zato recimo ni ne tražim nekakav zamjenski smještaj jer svaki zamjenski je smještaj skuplji od ovoga šta imam sad... A to si ja ne mogu priuštiti dok ne počnem raditi.

Ankica, čiji je ulazak u beskućništvo uzrokovala smrt svih članova obitelji, napominje kako zbog starije životne dobi i niza bolesti, mnoge od kojih su povezane sa starijom dobi i koje su se pogoršale tijekom života na ulici, ne može podmiriti i stambene troškove i troškove hrane:

Ankica: Jednostavno nema tko brinuti za mene. Podstanarstvo je skupo. Dešava se svašta na tim radnim mjestima, krivi ste i za ono za što niste krivi. Sa teškom upalom zglobova, artritisa ja jednostavno mogu raditi mjesec dana, poslije mi je već problem, što naravno, firma i vidi. Onda dobijem otkaz, onda sam opet i bez hrane.

Stanovanje kao put iz beskućništva

• Rješenja za izlazak iz beskućništva u domeni stanovanja koja predstavljamo u ovome poglavlju uključuju nekoliko točaka. Pristup »stanovanje prvo« svakako je uspješan u nekim kontekstima i model je kojem treba težiti s obzirom na rezultate u zemljama poput Finske, no pri tom treba adresirati i u obzir uzeti brojne izazove koji postoje u hrvatskim okolnostima. Kratkoročnije rješenje uključuje financiranje i poboljšanje usluga stambenih zajednica, veću i dugotrajnu potporu i povećanje novčane pomoći. Stanovanje u ovome istraživanju promatramo kao temeljno ljudsko pravo i potrebu bez koje osobe doživljavaju najteži oblik neimaštine i socijalne isključenosti – beskućništvo. Zbog toga, **najprije, smatramo kako je vrlo važno usmjeriti javne i socijalne politike na prevenciju beskućništva**, a posebno vodeći brigu o onima koji su u riziku od beskućništva, poput mladih koji izlaze iz institucijske skrbi, osoba koje izlaze iz zatvora, (mentalnih) zdravstvenih ustanova ili nakon doživljenog obiteljskog nasilja. Nadalje, budući da osobe u beskućništvu nisu homogena skupina, predlažemo **nastavak i unaprje-**

divanje postojećih programa stambenih zajednica kao programa organiziranog stanovanja. Prema prijedlozima sudionika/ca istraživanja, u tome području vidimo korist organiziranja »kuća na pola puta« kao oblika postupne reintegracije u društvo. Zatim, upozoravam na važnost organiziranja i osnivanja **stambenih zajednica za osobito ranjive skupine osoba s iskustvom beskućništva, primjerice, za obitelji, mlade osobe i žene.** U sklopu tih projekata, prijedlog sudionika/ca istraživanja bio je jedinicama lokalne samouprave omogućiti **uvid u napuštene i prazne nekretnine te davati te prazne prostore na korištenje osobama u beskućništvu** kao oblik stambenog rješenja. Potaknuti kriznim odgovorom u razdoblju poslije potresa neki/e su sudionici/e istraživanja predlagali/e **korištenje sanitarnih kontejnera** kao privremenog stambenog rješenja. Moramo napomenuti kako to nije dugoročno rješenje i neprikladno je za većinu pojedinaca, no kao krizni odgovor može trenutačno olakšati situaciju. U skladu s ovim prijedlozima, **važno je da odgovornost za zbrinjavanje osoba u beskućništvu i osiguravanje stanovanja preuzme država,** a ne nevladine udruge, čije je financiranje nestabilno i ovisi o projektima (također, možemo argumentirati kako udruge koje se bave pomaganjem osobama u situaciji beskućništva ovise o projektima kako bi opstale, a iako postoji predanost osnivača i zaposlenika, ne postoji vanjska motivacija za dugoročno rješavanje problema beskućništva). Sljedeće područje podrazumijeva prijedloge za potpore u obliku uvođenja **socijalnog mentorstva** za osobe u beskućništvu s planom društvene reintegracije. Osim toga, na terenu vidimo potrebu i prostor za uvođenje **peer-to-peer mentora** gdje bi osobe koje su izašle iz beskućništva mogle pružiti savjete i potrebnu podršku osobama koje još uvijek doživljavaju beskućništvo. Također, potrebno je uvesti **savjetnika za stanovanje,** koji bi osobama u beskućništvu pomogao u pronalasku rješenja optimalne stambene opcije za njihove situacije. Sudionici/e našeg istraživanja predlagali/e su i veće obveze i angažman obitelji, pa se savjetuje uvođenje **obiteljske medijacije,** u slučajevima u kojima je ona primjerena, za osobe u beskućništvu. Posljednja preporuka sudionika/ca istraživanja u ovom području jest veći angažman **lokalne zajednice,** koja bi se trebala aktivirati na edukacijama, te bi osvještavanjem i osnaživanjem povećavala empatiju i solidarnost prema osobama u situaciji beskućništva na svojem području. Završna preporuka usmjerena je na rješavanje izazova financijske održivosti stanovanja, prepoznatih tijekom istraživanja u kontekstu beskućništva. U takvim situacijama ključno je osigurati **veću financijsku podršku** osobama u beskućništvu koje se odluču za privatni najam, kao i omogućiti dostupno i priuštivo stanovanje za one koji su najranjiviji i izloženi riziku od socijalne isključenosti.

INSTITUCIONALIZACIJA

U našem istraživanju i u ovoj knjizi institucionalizaciju promatramo kao proces uključivanja u različite institucijske tokove i strukture, koji se može provoditi cijelog života. Pritom prvenstveno mislimo na ulaske u institucije alternativne skrbi tijekom djetinjstva – domove za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi i popravne domove. Analizom životnih priča osoba s iskustvom beskućništva koje su sudjelovale u našem istraživanju, uočili smo da njihova iskustva – osobito onih koji su još kao djeca bili smješteni u institucije – često obilježava trajno kretanje unutar različitih institucijskih sustava tijekom cijelog života. Iako ne možemo izvoditi općenite zaključke, primijetili smo kako osobe koje dolaze iz alternativne skrbi nerijetko imaju i iskustvo boravka u penalnim institucijama, poput zatvora. Istovremeno, naše istraživanje obuhvaća i druge institucije i sustave, uključujući bolnice, osobito psihijatrijske ustanove, te neprikladno smještanje u socijalne institucije, npr. u prihvatilišta za beskućnike osoba koje ne bi ondje trebale biti, kao i prepreke ostvarivanju prava na mjesto u domovima za starije i nemoćne.

Izlasci iz sustava alternativne skrbi kao ulasci u beskućništvo

Nekoliko osoba iz našeg istraživanja ima iskustvo odrastanja u nekom obliku institucionalne skrbi. Za sve njih karakteristične su teške i često traumatične priče povezane s odrastanjem i obiteljskim odnosima zbog čega ulaze u institucije alternativne skrbi u različitim trenucima djetinjstva. Institucije u koje odlaze su popravni domovi, domovi za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi i SOS dječje selo. Međutim, većina osoba iz našeg istraživanja ima teška i štetna iskustva iz djetinjstva zbog nestabilne obiteljske situacije i okoline pa često, kao i djeca odrasla u institucijama, napuštaju obiteljski dom u ranoj dobi. Ključan problem, povezan s njihovim ulascima u beskućništvo, nastaje kada navršše 18 godina ili se pozele osamostaliti, a pritom nemaju adekvatnu potporu. Štićenici/e domova za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi ili popravnih domova dijele jednake brige sa svim drugim mladim ljudima u procesu odrastanja. Razlika je u tome što mladi nakon izlaska iz alternativne skrbi nemaju potporu roditelja, tj. oslonac u slučaju neuspjeha. Kod njih je prisutan manjak društvenog, ekonomskog, kulturnog i simboličkog kapitala, što djeca koja odrastaju u obiteljima obično imaju. Povećana ranjivost mladih nakon što izađu iz institucija smatra se općim problemom u kojem mladi imaju malo vremena za prilagodbu (Sladović Franz i sur., 2017: 28). Naime, mladi iz alternativne skrbi često dolaze iz obitelji koje su preopterećene materijalnim i emocionalnim problemima s kojima se ne mogu adekvatno nositi te kao djeca mogu biti žrtve različitog oblika zlostavljanja ili mogu biti zanemarivana (Stein, 2005). Jasminkina

priča započinje ulaskom u alternativnu skrb dok je još bila beba, a nastavlja se iskustvom odrastanja u hraniteljskoj obitelji. Nakon što je napustila hraniteljsku obitelj u želji da se osamostali, kratko vrijeme boravi kod prijateljice, nakon čega završava na ulici. U intervjuu opisuje težak put koji prolaze mladi iz alternativne skrbi, a koji su nakon izlaska često prepušteni sami sebi:

Jasminka: I nakon tri godine sam jednostavno htjela stat na noge (...) ja nakon tri godine želim nešto postić u životu, a ne bit cijeli život u hraniteljskoj obitelji, umrijet u hraniteljskoj obitelji kako to inače ide... i kad su oni [Centar za socijalnu skrb] vidjeli da se ja ne zafrkavam s tim ja sam sutradan samo pokupila stvari, novac, čak mi je centar uzeo i pola, pola novaca koji se skupljao za moje kumstvo, umjesto da sam dobila 25 hiljada kuna oni su mene ostavili na 9 hiljada kuna.

Nakon odlaska iz udomiteljske obitelji počinje razdoblje njene nestabilnosti, tijekom kojeg vrlo često mijenja mjesto stanovanja, živi kod prijateljica te pokušava zaraditi novac sezonskim poslovima i zaraditi za najam. Jasminka smatra da je s jedne strane potrebna kontinuirana psihosocijalna podrška, a s druge financijska ili pomoć pri smještaju, koja bi joj omogućila da se osamostali i da je se pritom dalje ne institucionalizira.

Drugi/e sudionici/e našeg istraživanja također iznose svoja iskustva odrastanja u institucijama. Točnije, u institucionalnoj, udomiteljskoj ili posvojiteljskoj skrbi našlo se devetero sudionika/ca. Kada se jednom nađu u institucijama, sudionici/e istraživanja, osim što često proživljavaju negativna iskustva, ulaze u dugotrajan odnos s institucionalnim sustavom, koji obilježava njihov život. Taj odnos, slično kao i prethodna iskustva u obiteljskom okruženju, karakterizira osjećaj nemoći i nedostatka kontrole nad vlastitom situacijom. Institucionalizacija se pokazuje kao posljedica neuspjeha sustava (Gaetz, 2014), koji djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi na kraju prepušta ulici. Drugim riječima, neuspjeh sustava u ovom slučaju označava neučinkovitost sustava da ublaži ili spriječi nasilje nad djecom i da spriječi beskućništvo mladih koji dolaze iz alternativne skrbi. Ovi primjeri upućuju na kontinuum nasilja, i to paralelno strukturnog, fizičkog i psihičkog nasilja kojima su sudionici/e našeg istraživanja bili/e podvrgnuti/e još kao djeca. Lovro tako govori o nasilju u djetinjstvu, koje je nad njim provodila njegova majka sa svojim partnerom kada je imao deset godina. Ispričao nam je kako je nakon sukoba s majkom, u ranoj adolescenciji, kada joj se suprotstavio, smješten u instituciju:

Lovro: (...) i ona je mene prijavila socijalnom radu sutra i socijalni rad je reka šta mislite, oče vam bit, da mi da mi njega stavimo u dom. A ona objručke to prihvatila, jel me razumite šta hoću reć.

Gojko, koji je tijekom intervjua insinuirao da je u djetinjstvu doživio seksualno nasilje, odlazak u popravni dom u dobi od devet godina opisuje kao trenutak koji je označio početak njegovog života na ulici. Zbog narušenih obiteljskih odnosa s očuhom, koji ga je zlostavljao, napominje da je njemu trebala institucionalna pomoć, ali ne i popravni dom:

Gojko: Ne znam kako da počnem, šta da počnem. Kako sam završio na ulici? Sa sedam godina, u biti s devet kad sam završio u popravni dom. To je luđe nego na ulici. Ne znam ti dat konkretni odgovor sad kad smo, kad nije zafrkancija, kad stvarno ono (...). Ja sam izaša prije, nisam bija za popravni dom, ja sam bija za neku ustanovu, samo zato šta očuh nije htio da ja živim sa familijom. Ja sam bija za neku ustanovu, ali ne za popravni dom...

Kroz gotovo sve priče osoba koje su u djetinjstvu bile zbrinute institucionalno, naše je istraživanje pokazalo kako institucionalizacija djece te nemogućnost institucija da ih odgoje i pripreme za samostalan život u odrasloj dobi, jasno odražavaju neuspjeh sustava (Gaetz, 2014). Problem institucionalizacije djece, kako pokazuje Lovrin slučaj, često počinje i prije same institucionalizacije jer je on, prije negoli je smješten u dom za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, trpio fizičko i psihičko nasilje majke i njezinog partnera, a to nijedna institucija ili sustav nisu prepoznali niti su pokušali intervenirati kako bi to promijenili. Dodatan problem institucionalizacije demonstrira i Gojkov slučaj koji, umjesto da je smješten u dom za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi (zbog uistinu neodgovarajućih uvjeta kod kuće), biva smješten u popravni dom. To dodatno komplicira njegov put i otežava oporavak od doživljene traume te ga (možemo pretpostaviti) usmjerava u daljnji život koji je ispunjen ovisnosti i kriminalom. Oba sudionika nakon institucionalizacije u djetinjstvu i teškog odrastanja ispunjenog nasiljem u daljnjem životu izmjenjuju epizode beskućništva s epizodama zatvora.

• Jasminkina životna priča, s druge strane, na neki način sažima temeljne probleme s kojima su se suočavali/e svi sudionici/e istraživanja koji su prošli kroz institucionalizaciju – izostanak podrške, nepripremljenost za samostalan život u odrasloj dobi te potpuna nemoć u odnosu prema okolnostima u kojima su se našli, i osobnima i onima koje su im nametnule institucije. Odrastanje u institucijama, osim što je nekima direktna asocijacija na prvo iskustvo beskućništva, vodi i do nesituiranosti te ontološke nestabilnosti (Somerville, 2013; Stonehouse i sur., 2020) zbog nedostatka (obiteljskog) socijalnog kapitala (Barker, 2012). Ovi primjeri upozoravaju na paralelnost strukturnog nasilja te proširuju opseg neuspjeha sustava ne samo na alternativnu skrb djece, nego i na sve oblike neprikladnog izlaska iz institucija u beskućništvo (v. Gaetz, 2014). Zbog toga je prijeko potrebno,

uz spomenute programe stambenih zajednica za mlade, **osigurati kontinuiranu psihosocijalnu i financijsku pomoć te potporu** mladima koji izlaze iz alternativne skrbi, kao i **jačati stručnu podršku i adresiranje trauma** osoba u beskućništvu, fokusirajući se na iskustva iz djetinjstva. Potrebno je **osmisлити strategiju integracije mladih iz alternativne skrbi** koja bi odgovarala njihovim individualnim potrebama.

Beskućništvo nakon zatvora

Pojedinci/ke koji/e napuštaju institucije često se suočavaju s vrlo izazovnim okolnostima, jer su nakon duljeg ili kraćeg razdoblja potpune društvene izolacije suočeni/e s kompleksnim i nepredvidivim procesom ponovnog uključivanja u društveni, psihološki i emocionalni život. Iako je poslijepenalni prihvata zatvorenika/ca u Republici Hrvatskoj uređen i reguliran Zakonom o izvršavanju kazne zatvora, te je ideja pomoći nakon otpusta dobro zamišljena u teoriji, još uvijek nije dovoljno razvijena u praksi (Lončar, 2016). Nekoliko sudionika/ca našeg istraživanja provelo je neko vrijeme u zatvoru, te opisuju brojne izazove s kojima se susreću nakon izlaska: stigmatizacija, gubitak kapitala i društvenih veza, izgubljenost itd. Tako Krsto, koji je u trenutku intervjua bio u jednom prihvatilištu i koji je usprkos tome što je bio u zatvoru našao posao, opisuje stigmatizaciju nakon izlaska iz zatvora pri pokušaju najma stana:

Krsto: Bilo je problema, znate, bilo je problema, znate, nije htio svi su se bojali malo više, nisu iznajmljivali stan, pitali su odakle si. I sad ja moram priču izmišljati, da sam bio ne znam šta, ako kažem da sam iz zatvora izašo, onda me odmah u startu neće, odmah sam u kak se zove... I sad da kažem neke gluposti druge, nije mi se dalo. I onda sam odmah došo tu.

Neuspjeh sustava (Gaetz, 2014) perpetuira se iz alternativne skrbi kroz institucionalno cirkuliranje i spiralu nadalje, iz koje se osobe u beskućništvu teško mogu izvući bez adekvatne podrške. Spirala neuspjeha ogleda se upravo u narativu Mire, koji se po izlasku iz zatvora suočava sa stigmatizacijom pri zaposlenju. Naime, za mnoga zanimanja potrebna je potvrda o nekažnjavanju, pa i za jednostavne, inače svakome dostupne poslove, a osobama u beskućništvu su nedostupni, što im sprječava izlazak iz beskućništva.

Miro: Onda kad je Hrvatska došla, to neće, onda sam bio u velikom problemu sa zatvorima. Ali sam ja uvijek, čekaj '97. sam izašer, '98. sam se zaposlil, ali sam dobil nogu dva mjeseca jer nisam napisal da sam kažnjavan. Kak su to provalili, ne znam. Uglavnom, nakon dva mjeseca me pozval i rekel: Kupi prnje, išli smo provjeravati, kažnjavan si, a to se kosi

sa... *Joj, kak je rekel, to neću nikad zaboraviti – sa nekim (nerazumljivo).*

Iskustva sudionika/ca našeg istraživanja potvrđuju i druga istraživanja koja su razmatrala ovu temu. Tako Vargić (2021) provodi istraživanje na 106 poslodavaca u kojem se ispituju njihovi stavovi o bivšim zatvorenicima. Najprije su poslodavci ocjenjivali navike pregledavanja potvrda o nekažnjavanju iz čega je zaključeno da više od trećine ispitanika traži potvrdu o nekažnjavanju, a četvrtina je gotovo nikad ili vrlo rijetko pregleda. Prema Vargić (2021: 38), samo šest ispitanika kažu da su požalili svoju odluku o prihvaćanju ili odbijanju kandidata, dok čak 87,8% poslodavaca tvrdi da često ili vrlo često donesu pravilnu odluku tijekom razgovora za posao. Radno iskustvo s osobama koje su bile na izdržavanju zatvorske kazne imalo je samo 17% ispitanika, a tek 12,3% poslodavaca ikada je zaposlilo bivšeg zatvorenika.

Što se tiče prevencije beskućništva među osobama koje izlaze iz zatvora, Lončar (2016) ističe kako je važno uspostaviti sveobuhvatan pristup pripremi za reintegraciju u društvo. To uključuje rad na različitim aspektima života zatvorenika, poput obiteljskih odnosa, socijalne mreže, smještaja i zapošljavanja. Također, ključno je usmjeriti ih prema relevantnim institucijama, poput zavoda za socijalni rad, zavoda za zapošljavanje, zdravstvenih i obrazovnih ustanova te osigurati kontakte s organizacijama koje nude psihološku, pravnu i socijalnu podršku. Osim toga, potrebno je pravovremeno informirati zatvorenike o njihovim pravima u sustavima socijalne skrbi, zdravstva i rada. Priprema za izlazak trebala bi obuhvatiti i konkretne podatke o dostupnim institucijama – gdje se nalaze, kako doći do njih i koje usluge nude – kako bi im se omogućio lakši i sigurniji povratak u zajednicu (Lončar, 2016).

Slično, djelatnik nevladine organizacije koja se bavi iskustvima ovisnosti objašnjava kako vrlo često osobe koje se pripremaju za izlazak iz zajednice ne znaju kamo će ići i u riziku su od beskućništva:

Zaposlenik NVO-a: Evo, imamo trenutno dva momka koji su u toj situaciji. Mi im pomažemo koliko možemo. Naravno, ne možemo mi čuda tu napraviti. Ako možemo mu pomoć da nađe neki posao ili da uštedi novac prije izlaska, ako već ne može odmah nać posao, da uštedi za mjesec, dva i plati sobu, napraviti ćemo i to. Ajd, za nać posao, sad ima nešto posla više.

• Izlazak iz institucija, poput zatvora, u hrvatskom kontekstu prikazuje nastavak neuspjeha sustava kakvim ga definira Gaetz (2014). Životne povijesti osoba koje su doživjele alternativnu skrb kao djeca pokazuju da je zatvor svojevrsni kontinuitet institucionalizacije iz koje osobe izlaze u be-

skućništvo. Iako postoje programi reintegracije bivših zatvorenika, jasna je potreba **pripremnih programa za izlazak iz institucija za osobe koje su dugotrajno institucionalizirane**, uz kontinuiranu i dugoročnu stručnu, psihosocijalnu podršku nakon izlaska iz institucije. Iz rezultata našeg istraživanja vidljiva je potreba za **prijelaznim smještajem** prema potrebama osoba koje izlaze iz zatvora. Osim toga, nužno je uspostaviti **više programa kojima bi se potaknulo poslodavce da zapošljavaju osobe iz teško zapošljivih skupina, kao što su bivši zatvorenici**. Takvi programi postoje u sklopu NVO-a, ali važno ih je primijeniti i poticati na nacionalnoj razini kako bi se dugoročno osigurao održiv način izlaska iz beskućništva. Također, predlažemo ili **ukidanje obveze prilaganja potvrde o nekažnjavanju, ako radno mjesto ne uključuje rad s ranjivim i osjetljivim skupinama, odnosno za jednostavna zanimanja ili da se ograniči nemogućnost izdavanja potvrda o nekažnjavanju** bivšim zatvorenici u određenom razdoblju nakon odsluženja kazne, ako je riječ o lakšim kaznenim dijelima. Taj period mogao bi biti, primjerice, od dvije do pet godina, nakon kojih bi ponovno bilo moguće izdati tu potvrdu u svrhu zapošljavanja.

Osobe u beskućništvu starije životne dobi i sa zdravstvenim problemima

Socijalne i zdravstvene institucije u ovom kontekstu ponajprije su domovi za starije osobe i bolnice, koje su se u narativima naših sudionika/ca najčešće spominjale kao odgovori na njihove potrebe. Ta dva tipa institucija stoje na logičnom križanju različitih kategorija socijalne isključenosti – beskućništva, starije životne dobi i lošeg zdravstvenog stanja. Osobe u beskućništvu u starijoj životnoj dobi osobito su osjetljiva skupina, ne samo jer su višestruko socijalno isključene, nego i zato što ne mogu osigurati osnovne životne potrebe zbog često lošeg zdravstvenog stanja. U našem istraživanju više starijih, umirovljenih sudionika/ca zbog izrazito niske mirovine, koja im ne omogućuje preživljavanje, završava u nekom obliku beskućništva. Također, neke starije osobe više ne mogu raditi ili iz raznih razloga nemaju pravo na mirovinu, usprkos dugom radnom vijeku, pa nemaju prihode. Teo, koji je u trenutku intervjua bio u sedamdesetima, većinu radnog vijeka proveo je u inozemstvu, zbog čega, objašnjava, danas nema mirovinu:

Teo: Tako da sam dugo godina plovio, bio sam, na kraju sam bio čak i upravitelj stroja, s time da u vrijeme kad sam ja to, kad je sve to bilo, nije bilo obvezno plaćati mirovinsko stanje, ja nisam plać'o mirovinu. E, tako da sam malo sada u deficitu što se tiče mirovine, nemam ništa jer nemam koga tražiti ništa.

Slično, i puno češće, osobe u beskućništvu, poput Damijana, ističu kako su većinu radnog vijeka radili na crno, pa zbog toga nemaju uvjete za mirovinu. U Damijanovu slučaju, mirovina, koju je s vremenom dobio, iznimno je mala te jedva uspijeva pokriti osnovne potrebe, čak kad se mirovini pribroji i naknada za pomoć u kući koju dobiva na temelju svojeg invaliditeta:

Damijan: Pa nadam se, ali sad recimo imamo jako mali staž, ja imam svega 12 godina radnog staža, pošto se ja od 91. godine, kad je počeo rat, gdje god sam radio, radio sam vani na crno, znači bez sata radnog staža, prvi radni staž sam dobio u Osječkoj gradnji 2013. tako da imam sveukupno 11 godina za tu neku mirovinu bi trebalo 15 godina recimo ili 65 godina starosti da bi došlo do te mirovine, a ta mirovina ma da ma ne pokriva ništa veće od socijale...

Osobito težak položaj starijih osoba koje su u situaciji beskućništva prepoznaju i naglašavaju osobe u neposrednom radu s njima. Volonterka humanitarne udruge, primjerice, opisuje ovu skupinu kao rizičnu te ističe važnost uočavanja i stambene isključenosti kao beskućništva:

Volonterka humanitarne udruge: Starije bi rekla da je tu svima nekak isto, jer uglavnom su to ljudi koji više ne mogu raditi i možda imaju nekog svog i tak, ali iz neke situacije su na ulici, ne nužno na ulici ili u vagonu, nego možda u nekoj kući di je hladno, možda bi i mogli kod nekog bit, ali eto to je već neka dob gdje oni žive iz dana u dan.

Rješenje za starije osobe svakako bi bio smještaj u domovima za starije, no unatoč hitnoj potrebi, osobe s iskustvom beskućništva iznimno teško ostvaruju mogućnost odlaska u umirovljeničke domove – zbog nedostatka financija, ali i zbog nedovoljno mjesta u tim domovima u cijeloj zemlji (liste čekanja nerijetko su nekoliko godina). O tome svjedoči i Jasenka, koja je u šezdesetima s malom mirovinom:

Jasenka: Ja sam puno puta išla po tim domovima išla posjećivat neke stare, neke ovakve onakve, šta je od mojih prateta šta su bile po domovima pa znam, dakle, nije to baš neko mjesto bajno. Ima ih vjerojatno, ali i to treba platiti, ja sa svojom mirovinom ne mogu daleko, ja imam minimum minimuma mirovine, tako da ja, eto to je to ukratko.

Budući da ne mogu ostvariti smještaj u domovima za starije, osobe u situaciji beskućništva starije životne dobi u praksi bivaju smještene u prihvatilištima, rjeđe prenoćištima te stambenim zajednicama puno dulje negoli je to predviđeno programom ili Zakonom o socijalnoj skrbi (156/23). Djelatnica gradske uprave svjesna je toga problema, kojem smo, uostalom, svjedočili i u terenskom radu:

Djelatnica gradske uprave: Ali mi možemo imati taj protok i reć', evo osam ljudi su nam tu sada potencijalno za smjestit ih u dom za stare i ne-

moćne, imat će zaista riješen, ono tri obroka, skrb, apsolutno, dakle, i zdravstveno i socijalno primjereno potrebama, i mi možemo nekih osam s ulice, koji su nam akutni sada smjestit. E to je zapravo to, jel... ali nema mjesta u domovima, bez ove financijske strane, financiranja, ali nema uopće mjesta.

Socijalni radnik ističe i da se osobe u beskućništvu teško odlučuju za odlazak u dom za starije i nemoćne jer tako gube i ono malo financijske neovisnosti koju imaju primajući zajamčenu minimalnu naknadu. Također, nerado napuštaju svoja rodna mjesta ili gradove u kojima su proveli veći dio života kako bi otišli u udaljena mjesta u kojima su dostupni domovi za starije osobe. On predlaže prioritarno smještanje osoba u beskućništvu u domove za starije i nemoćne, što u praksi i postoji, posebice za one kojima je potrebna specijalizirana medicinska njega, što, nažalost, nije rijetkost:

Socijalni radnik: Ajde ovako, ajmo sada ovako. Kako stoji zakon, kada neko napuni 65 godina, on ima pravo da može staviti zahtjev za dom. E. Ako oni idu u dom, oni gube ZMN. Oni gube doplatak. A ZMN, ajmo reć 800 kuna, ne 900-800 kuna i doplatak 400, znači 1200 kuna, to je... to nije... za njih loše kad su tamo, kad ne plaćaju. (...) i dok mogu, oni reću, dok mogu ja neću ići u dom, dok mogu. Kad ne mogu, onda ću ići. Ali s obzirom da je neko od njih imao moždani udar, izade iz bolnice, nema di ići, ja moram molit dom da ih primi. Strašno, jer mjesta nema. (...) Oni bi kao beskućnici dobili neki prioritet, ali...

S druge strane, osobe koje imaju zdravstvene probleme, a istovremeno nemaju siguran smještaj te ovisе o radu koji zbog zdravstvenog stanja nisu u mogućnosti obavljati, čine drugu skupinu za koju sustav ne nudi odgovarajuća rješenja. Tako Lovro opisuje svoje iskustvo otpusta iz bolnice nakon što je pretrpio težak napad dok je boravio na ulici, pri čemu mu nije bila osigurana odgovarajuća skrb niti smještaj za oporavak »kod kuće« – iako tada nije imao dom. Takve situacije, koje nisu rijetkost, upućuju na potrebu za organiziranim prostorima za oporavak uz stručni nadzor.

Konstantin, koji je u vrijeme intervjua boravio u prihvatilištu, napominje kako zbog zdravstvenih problema nije imao drugu opciju, nego ondje pronaći smještaj, praktički do kraja života. Iako prihvatilište nije odgovarajući smještaj za njega koji je doživio moždani udar, nakon čega je slijedila njegova posljednja epizoda beskućništva, on ne vidi drugo rješenje:

Konstantin: I to, do ovoga je došlo. Mislim od ovoga nemam kud dalje, ali ovaj... niti imam kud dalje, i nadam se da mi ne bi bilo nigdje ljepše, kolko ja znam, ja sam dosta nepismen čovjek (nejasno), oštećenog zdravlja, moždani udar, ja sam (nejasno) tamo u Dubravi. Pa pogledajte malo moj nalaz i vidite šta je.

Petar se u šezdesetoj godini suočava s dijabetesom i njegovim posljedicama. Prethodno je radio kao vozač, a od kada mu se pogoršala dijagnoza i izgubio prst, potražio je smještaj u prenoćištu jer se drugačije ne može snaći:

Petar: Evo čekam, čekam priliku sad da pobjegnem, da se odvojim nekako da nešto, profesionalni sam vozač, ostario sam, tko će me sad primit, onaj da vozim, na duže linije neće me nitko primit, na kratke kad mlade momke zaposle sa 20, imam tu jednokratnu pomoć tisuću i 380 kuna i imam 200 kuna, onaj vaučer za struju od države (ne čuje se, udiše zrak). A tako se nekako snalazim, obolio sam, ne mogu radit, onaj i još mi se pogoršalo, pogoršao mi se ovaj palac ovaj drugi malo mi teško, onaj inače ja ne bi došao tamo u [prenoćište].

• Njihovi primjeri oslikavaju izazov s kojim se suočavaju mnoga prihvatilišta. Ona postaju dugotrajna rješenja za fizički i psihički bolesne te starije osobe umjesto da su privremeni smještaj do godine dana. No, zbog manjka drugih rješenja za ovu skupinu osoba ne postoji alternativa. Smještaj u prihvatilišta osoba sa zdravstvenim tegobama problematičan je jer osoblje prihvatilišta nije educirano niti ima kapacitete za zbrinjavanje ove skupine. Zbog toga uvidamo potrebu **posebnog stručnog institucionalnog zbrinjavanja** tih osoba koje nisu u stanju brinuti se o sebi, nemaju obiteljskog ni društvenog kapitala (Barker, 2012), tj. mogućnost da se drugi skrbe o njima, a ponovno, prihvatilišta i druge institucije nemaju odgovor na njihove potrebe. Osobe u beskućništvu, osim izrazito teških iskustava koja doživljavaju na ulici, prolaze kroz cikluse institucionalizacije, najčešće od najranije dobi. Iako ne možemo generalizirati, vidimo svojevrsni kontinuitet institucionalizacija, zajedno s neadekvatnim adresiranjem potreba osoba s iskustvom beskućništva. U starosti, osobama u beskućništvu važno je **osigurati prioritetno mjesto u domu za starije osobe**, bez čekanja iako ni to ne odgovara na sveukupni nedostatak mjesta u domovima za starije i nemoćne u Hrvatskoj. Usto, potrebno je osigurati **financijsku neovisnost** dok su osobe u domu za starije, kako bi mogle participirati u društvenom životu i izvan te institucije. Preporuka je osmisliti programe participacije za osobe s iskustvom beskućništva starije životne dobi na poslovima koje u skladu sa svojim mogućnostima mogu obavljati. Savjetuje se, također, posebno **financijski podupirati starije osobe s iskustvom beskućništva, osobito bolesne i nesposobne za rad** kako bi mogle živjeti dostojanstvenu starost neovisno o radnome stažu. Ovdje osobito ističemo preporuku o **osiguranju adekvatne invalidske mirovine i naknade za invalidnost uz razumijevanje da te osobe nisu sposobne raditi** pa bi zadatak osnovnog socijalnog sus-

tava bio omogućiti im dostojanstven život. Osim toga, preporučujemo osigurati **adekvatnu financijsku pomoć i smještaj za osobe koje su teže, kronično i terminalno bolesne**. Savjetujemo, na tragu toga, i osigurati **adekvatan smještaj uz stručnu medicinsku njegu** osobama s težim mentalnim bolestima ili onima koje su u procesu oporavka.

ZAPOSLENJE

Stabilno i primjereno zaposlenje u našem se terenskom istraživanju pokazalo kao ključ stabilnosti, održivosti i dugoročnosti izlaska iz beskućništva za radno sposobne osobe. Pritom se mnogi/e naši/e sudionici/e susreću s različitim poteškoćama pri ostvarivanju zaposlenja. To su, primjerice, iskoristavanje na radnome mjestu, diskriminacija pri traženju posla, nedovoljna educiranost za bolje plaćene poslove, poteškoće na početku rada zbog života u beskućništvu, poteškoće u prilagodbi na radno mjesto zbog situacije beskućništva. Više sudionika/ca opisuje probleme s pronalaskom posla i početkom rada iz situacije uličnog beskućništva. Katica, koja živi u napuštenom prostoru u blizini prihvatilišta odakle je morala otići, kaže kako ne može uopće pristupiti ni zavodu za zapošljavanje jer nema uvjete za održavanje higijene, što joj je rečeno da je velika prepreka pri zapošljavanju:

Katica: Da poslodavci strašno zahtijevaju. Znači, kod higijene, jutarnje tuširanje, pranje, moraš biti uredno naspavan, što je jasno da ne možeš raditi u stanju ako spavaš po tramvajima... Em dolaziš u skitnji i klošarskom stanju da smrdiš i nije u redu spavati po ulicama... Mislim, to nije ni ljudski ni higijenski. To nije ni životinjski, a kamoli ljudski... Razumiješ? Jel razumiješ me što ti hoću reći?

- Njena situacija osvjetljava važnost pristupa održavanja higijene, makar i unutar dnevnih centara, i to u različito doba dana – ujutro i navečer, zbog čega se zalažemo za diverzifikaciju radnog vremena u dnevnim boravcima te za uvođenje cjelodnevnih dnevnih boravaka iz državnih ili gradskih financija. Također, bitno je **pružati kontinuiranu materijalnu i socijalnu podršku za zapošljavanje osoba u beskućništvu**.

Sudionici/ce našeg istraživanja ističu i problem skupoće i nemogućnosti najma stana za osobu koja se nađe u beskućništvu, ako ne postoji adekvatna pomoć tijekom ranog zaposlenja. Tako Oliver, koji je na posao išao dok je još živio u vagonima i na ulici, opisuje cirkularnost potreba i isprepletenost potrebe stanovanja i zaposlenja:

Oliver: Što otežava? Imaš te kratke spojeve, kako ih ja zovem. Da bi imao stan, treba ti posao, da bi imao posao, treba ti stan.

• Zbog toga, pojedini/e sudionici/e našeg istraživanja, posebice oni/e koji/e su radili/e građevinske poslove, predlažu **olakšavanje, odnosno poticanje osiguravanja smještaja uz zapošljavanje**. Primjerice, Špiro i Leonardo braća su koja nakon alternativne skrbi žive na ulicama većega grada u koji su došli jer u njihovu gradu nisu postojale usluge za osobe u njihovoj situaciji. Obojica imaju strukovno obrazovanje i traže posao sa smještajem kao rješenje svoje situacije:

Leonardo: *Pa volio bi se nekako naći po stambenom pitanju, da se nađe nekakav poslić i tako (...) Pa imam strukovnu školu, volio bi svašta nešto što mi ponude, ne bi ništa odbijao. Al' sa smještajem (...) Samo bi volio da se smjestimo, da nađemo neki kutak za mene i brata. I za druge ljude. Ako nema nekog kutka, da ih država smjesti u prihvatilište (...)*

• Gordan, u kasnim pedesetima, svjestan je male vjerojatnosti za pronalazak održivog zaposlenja s obzirom na svoju dob i zdravstveno stanje. Također, ne želi riskirati gubitak mjesta u prihvatilištu. Gordan je tijekom života pronalazio različite poslove, no više je puta ostao bez naknade za obavljeni rad, što njegovo nepovjerenje prema zaposlenju kao mogućem izlasku iz beskućništva čini razumljivim. U skladu s time, u istraživanju Družić Ljubotine i suradnica (2016) zaposlenje se među osobama u beskućništvu slabo percipiralo kao održiva opcija izlaska iz beskućništva. Zbog toga je potrebno **omogućiti sigurne poslove i dostojanstvene radne uvjete, pogotovo za osobe s iskustvom beskućništva starije životne dobi**. Jedan član nevladine organizacije predlaže osnivanje posebnih poduzeća (možda i socijalnih poduzeća) u vlasništvu jedinica lokalne samouprave koja bi isključivo zapošljavala osobe s iskustvom beskućništva i na neki način pružala sigurnost zapošljavanja:

Član NVO-a: *Jednom prilikom sam rekao da se može napraviti firma, poduzeće gdje bi mogli samo se oni zapošljavati. Neka bude Grad Zagreb vlasnik te firme, ne mi. Dapače. Gdje bi se moglo ljudima pomoći da mogu stati na noge, da mogu sami funkcionirati. Da mogu sami naći smještaj, sam platit hranu i sam sebe uzdržavati i svoju obitelj ako ju ima.*

• Kako bi se promovirala ta ideja, ali i omogućilo kvalitetno te održivo vođenje takvog poduzetništva, predlažemo **olakšavanje, osnaživanje i poticanje dodatnog obrazovanja osoba u situaciji beskućništva radi povećanja zapošljivosti, u sektorima po njihovu izboru**. Primjerice, nakon što su upitani o planovima za budućnost, Zoran se, kao i četvero drugih sudionika/ca istraživanja, želi dodatno educirati u svojim četrdesetima, možda završiti fakultet. Usto, volio bi u budućnosti pomagati volontiranjem u zajednici i savjetovanjem mladih:

Zoran: *Faks i sad počeo sam razmišljat o školovanju (...) Ma ozbiljno, koliko mozak još dozvoljava, nemam pojma koliko bi završio (...) Moga bi pomoć tako da na primjer sad opet ne bi baš javno, ali mogo bi govorit nekome da ne upadne, mladima šta ja znam, da ne upadnu u situaciju ka šta sam ja, tek evo jučer čujem na HRT-u je bilo tema dana (...) Pa e bi, mislim šta ja znam, zašto ne bi čak i volontirat, mislim sa nekim savjetima možda pomoć (...)*

• Noa, kao i jedanaest drugih sudionika/ca našeg istraživanja, namjerava napustiti zemlju i pokušati pronaći posao u inozemstvu. U intervjuu spominje da **u inozemstvu ne traže liječničke potvrde za jednostavna zanimanja, kao ni potvrde o nekažnjavanju, na temelju kojih je diskriminiran u Hrvatskoj**. Nadao se svladati nove jezike te se dodatno obrazovati u području turizma, ali to nije uspio ostvariti u Hrvatskoj i preko Zavoda za zapošljavanje:

Noa: *Jednostavno, iskreno da ti kažem, ne stoji mi se ni ovdje, ali nekako, ne znam šta bi ti reka', kad dođeš u neke godine ovaj (...) Mislija sam položiti' ovo ka' za ovaj... Za turističkog vodiča. To sam pokuša priko biroa, ali oni ne nude tu opciju, a to je nešto manje od 1.000 eura. Prije sam isto gleda', engleski i talijanski, ali u Splitu ih ima dosta... A sad kako pričam i njemački pa sam mislija, al' je ispala ova korona i tako od toga ništa nije ispalo, ali uglavnom taj biro šta nudi to je ono... A plus meni neće ništa ponudit' jer već imam faks i to, tako da ono... Tako da je to neka čudna situacija kroz.*

• Na temelju iskustava sudionika/a našeg istraživanja predlažemo **su-financiranje obrazovanja specifično osoba u beskućništvu, u granama u kojima oni pronalaze interes**. Nadalje, iz etnografskog terenskog rada saznajemo za više primjera osoba koje su bile radno sposobne, no zbog medicinske dijagnoze blažeg mentalnog poremećaja (npr. anksiozno-depresivni poremećaj) iz rane mladosti, ili iz stresnog razdoblja boravka u uličnom beskućništvu, ne uspijevaju dobiti ni posao na vrlo jednostavnom zanimanju. Stoga, **preporuka je ograničavanje zahtjeva poslodavaca za zdravstvenim pregledima pri zapošljavanju, osobito za jednostavnije poslove gdje takva provjera nije nužna**. Osobe u neposrednom radu s osobama u beskućništvu te stručnjaci u području socijalnih politika također ističu **nužnost kontinuirane podrške** pri zapošljavanju osoba u beskućništvu kao ključan faktor izlaska iz beskućništva. Ovdje bismo dodali i preporuku **osmišljavanja i provođenja programa osnaživanja osoba u beskućništvu za pronalazak zaposlenja**:

Djelatnica gradske uprave: *Jer je njima prilikom odlaska, to je bitno kod socijalnog uključivanja, jer je njima prilikom odlaska šta smo naučili ovih*

20 godina, je potrebna podrška. Znači sad, recimo, pogotovo ovih zadnjih par godina, otvorilo se tržište rada, posao stvarno nije teško naći, teško je naći podstanarski smještaj adekvatan primanjima, ali recimo, ta podrška pri tom prijelazu je jako bitna, kad bi se to recimo u nekim kontroliranim uvjetima, da ima se neki stanovi, pa da im se da podrška, jer recimo temeljne životne stvari i oni kad nađu posao, oni temeljne životne stvari ne znaju. A temeljne životne stvari znači plaćanje računa...

• Zaposlenje i ostvarivanje prihoda nužno je kako bi se osigurao održiv izlazak iz beskućništva. Međutim, uzimajući u obzir perspektivu sudionika/ca našeg istraživanja kao i perspektivu eksperata u području pružanja pomoći osobama koje se nalaze u beskućništvu zajedno s primjerima dobre prakse u drugim državama, smatramo kako postoji prostor za uvođenje novih mjera za uspješniji izlazak iz beskućništva. Prvo, bitno je **osigurati psihosocijalnu podršku osobama u beskućništvu koje traže zaposlenje, kao i programe osnaživanja** – to se može provoditi u sklopu dnevnih boravaka, prihvatilišta i/ili prenoćišta, kao i edukaciju namijenjenu osobama u beskućništvu s ciljem veće zapošljivosti, s jasnim certifikatima za usvojene vještine. Bitno je, zatim, pružiti i pomoć pri traženju posla ne samo putem zavoda za zapošljavanje, pa je preporuka **nevladinim organizacijama i volonterima pomoći osobama u beskućništvu medijacijom s poslodavcima**. Nadalje, zauzimamo se za **državno sufinanciranje programa usavršavanja specifično namijenjenih osobama u beskućništvu u granama u kojima se žele usavršavati**. Zatim, smatramo kako je potrebno uvesti i poticati **programe sufinanciranja zapošljavanja sa smještajem za osobe u beskućništvu**, a predlažemo i poticanje **osnivanja socijalnog poduzetništva ili poduzeća u kojima bi se zapošljavale isključivo osobe u beskućništvu**. Na taj način oni bi stekli iskustva u poslovima koji su potrebni na tržištu rada i osigurali si stabilan prihod.

ZAKLJUČNE NAPOMENE





Skrivena ulica u gradu, Split

Autorica: Paula Greiner (snimljeno 11. veljače 2020.)

Fotografija je snimljena tijekom intervjua sa sudionikom koji je u to vrijeme živio u uličnom beskućništvu u Splitu. Lokaciju je odabrao sam, na naš zahtjev da nas odvede na mjesto gdje je mirno za razgovor i gdje se osjeća sigurno. Doveo nas je do osamljenog parka – male zelene površine skrivene između nekoliko kamenih kuća do kojih vode uske kamene ulice. Uz rub prostora stajala su trgovačka kolica ispunjena tkaninama, a na obližnjoj klupi bila je odložena odjeća. Tijekom intervjua nitko nije prošao tim putem; prostor je djelovao izolirano i tiho. Sudionik je primijetio da ondje netko boravi i spava.

Ova etnografska studija pružila je nove i opsežne dokaze za popunjavanje praznina u znanju o beskućništvu i različitim načinima na koje se mogu društveno uključiti ljudi koji doživljavaju beskućništvo. To znanje je utemeljeno na realnostima svakodnevnih životnih iskustava beskućništva kroz »glasove« i iskustva osoba koje ga proživljavaju. Ti su »glasovi« i iskustva manje zastupljeni u javnom diskursu i naša je namjera bila uključiti ih, odnosno uključiti one koji su tradicionalno bili marginalizirani u akademskim istraživanjima i/ili odsutni iz socioekonomskih i političkih agendi. Još jedan cilj ove etnografije jest učiniti ljude u ovoj studiji »vidljivima, poznatima i čak dopadljivima« kao osobe s dostojanstvom i ambicijama (Biehl, 2013). Iz tog razloga, postojala je predanost u radu i angažmanu s ljudima koji doživljavaju beskućništvo tako da im se omogući da iskažu svoja iskustva, na vlastiti način i uz vlastite uvjete. U skladu s time, ključna za ovo istraživanje bila je odgovornost za stvaranje autentičnih i smislenih istraživačkih materijala koji bi mogli biti korisna i preporučljiva informacija za buduće smjernice za politiku i praksu.

Razina do koje su pojedinci podložni društvenoj isključenosti i njihovi putevi prema uključivanju prikazani su u knjizi u različitim kontekstima. Beskućništvo, a posebice biti bez krova nad glavom, vjerojatno je najteža manifestacija društvene isključenosti koja ima razoran utjecaj na pojedince i šire društveno tkivo. Isključenost je višestruk i složen proces; ona opisuje stanje u kojem su pojedinci u nemogućnosti potpuno sudjelovati u društvu, ekonomskom, političkom i kulturnom životu (United Nations, 2016). Konkretno, beskućništvo je višedimenzionalan problem koji pogađa širok raspon ljudi u smislu različitih skupina koje zahtijevaju pozornost (npr. žene, mladi, osobe sa složenim potrebama, starije osobe, migranti itd.), koji žive u ranjivim i nesigurnim uvjetima. Prema nekim autorima, ljudi su iskusili beskućništvo višestruke isključenosti (engl. *multiple exclusion homelessness*, MEH) ako su iskusili beskućništvo (uključujući iskustva privremenog/neprikladnog smještaja i život na ulici) te su, također, iskusili jednu ili više od sljedećih domena »duboke društvene isključenosti«: »institucionalnu

skrb« (zatvor, skrb lokalnih vlasti, odjeli ili bolnice mentalnog zdravlja); »zlouporabu tvari« (zlouporaba droga, alkohola, otapala ili plinova); ili sudjelovanje u »aktivnostima ulične kulture« (prosjačenje, opijanje na ulici, krađa iz dućana za »preživljavanje« ili seksualni rad) (Fitzpatrick i sur., 2012). U ovoj studiji, dvije trećine (30) sudionika/ca doživjelo je beskućništvo višestruke isključenosti (MEH). Preostalih 14 sudionika/ca istraživanja možda su dodatno iskusili/e druge domene »duboke društvene isključenosti«, ali su odlučili/e ne otkrivati ih istraživačima/cama tijekom terenskog rada. To se uvijek može očekivati u istraživanjima osjetljive prirode jer su ljudi manje skloni otkrivanju zlouporabe supstancija, seksualnog rada, nezakonitih kriminalnih aktivnosti ili razdoblja institucionalizacije.

Beskućništvo je kršenje ljudskih prava, kao što je to i pravo na smještaj, kako je određeno u prerađenoj Europskoj socijalnoj povelji Vijeća Europe. Beskućništvo također može biti kršenje nekoliko građanskih i političkih prava, kao što su pravo na zaštitu od nečovječnog i ponižavajućeg postupanja te prava na privatni i obiteljski život, a u nekim slučajevima čak i prava na život (vidi Opinion of the European committee of the regions /Mišljenje Europskog odbora regija 2022/C 97/06). Svako nastojanje za okončanje beskućništva do 2030-e, kako je navedeno u Lisabonskoj deklaraciji na Europskoj platformi za borbu protiv beskućništva u skladu s Agendom UN-a 2030 o ciljevima održivoga razvoja, zahtijevat će aktivno sudjelovanje svih razina vlasti, uključujući lokalnu i regionalnu vlast. U svakom slučaju, beskućništvo (život bez krova nad glavom (engl. *rooflessness*), beskućništvo u privremenom smještaju (engl. *houselessness*), nesigurno i neadekvatno stanovanje) gorući je društveni problem koji zahtijeva više pozornosti donositelja politika na svim relevantnim razinama, uključujući lokalnu, regionalnu, nacionalnu i razinu EU-a.

Europeizacija politike beskućništva rastući je trend pod utjecajem inicijativa EU-a koje promiču pravo na stanovanje, bore se protiv siromaštva i socijalne isključenosti. Inicijative poput Europskog stupa socijalnih prava (European Pillar of Social Rights) i Europske platforme za borbu protiv beskućništva (EPOCH) (European Platform on Combatting Homelessness) pokušavaju uspostaviti okvir za koordinirano djelovanje, prikupljanje podataka i zajedničke ciljeve na razini EU-a. Ključni događaji uključuju povećan naglasak na usvajanje pristupa beskućništvu temeljenog na ljudskim pravima (engl. *a human rights-based approach*), što zahtijeva snažne pravne i proračunske obveze u Hrvatskoj. Taj pristup zagovara da se ljudima koji se suočavaju s beskućništvom mora pomoći, a ne kažnjavati ih zbog njihovih »strategija preživljavanja«. Drugim riječima, stanovanje ili bilo koja druga vrsta potrebne pomoći trebala bi biti pravo, a ne kratkoročna usluga. Drugi razvoj uključuje međunacionalno učenje koje bi moglo poslužiti kao model

koji bi Hrvatska mogla koristiti, npr. uspjeh Finske u značajnom smanjenju beskućništva kroz pristupe vođene stanovanjem (vidi Sahlman i Lehtniemi, 2017) ili kako je Portugal promijenio politiku beskućništva ojačanom nacionalnom strategijom koja je beskućništvo preoblikovala kao prioritet politike (vidi Baptista, 2018). Osim toga, te inicijative potiču države članice da usvoje holistički pristup rješavanju problema beskućništva promicanjem koordiniranih napora u područjima kao što su stanovanje, socijalna skrb, zdravstvo, zapošljavanje i pravosuđe. Očito je da je europeizacija politike beskućništva i dalje u tijeku, s kontinuiranim izazovima u koordinaciji i prikupljanju podataka diljem EU-a. Konkretno, nedostatak sveobuhvatnih, koordiniranih podataka i dalje je značajan izazov u EU-u (Develtere, 2022), što ometa komparativnu analizu i učinkovito donošenje politika. U Hrvatskoj nedostatak sveobuhvatne i ažurne statistike o beskućništvu i njegovim promjenjivim demografskim podacima naglašava potrebu za proširenjem službenih i pravnih definicija. Skriveni oblici beskućništva, kako ih identificira klasifikacija ETHOS, često se ne prepoznaju u postojećim okvirima. Stoga europeizacija politike beskućništva u Hrvatskoj podrazumijeva pomak prema uključivom i koordiniranom okviru EU-a temeljenom na pravima, s naglaskom na prevenciji i održivim rješenjima umjesto privremene pomoći.

Ova etnografska studija nepobitno je pokazala da ne postoji jedno rješenje za sve jer su problemi previše raznoliki, čak i među subpopulacijama ljudi koji doživljavaju beskućništvo. Raznolikost i složenost njihovih potreba odražava njihovu heterogenost, tako da usluge moraju biti fleksibilne, uključive, prilagodljive i odgovarajuće. Svakako, upravljanje i skrb o osobama koje doživljavaju beskućništvo zahtijevaju koordiniran timski rad, mnoge potrebne različite vještine i potrebu za učinkovitom suradnjom i komunikacijom. Ovo je prijeko potrebno da bi rješenja bila održiva. Svako rješenje za beskućništvo mora uključivati mnogo sudionika/ca i brojne sektore: lokalne/regionalne/nacionalne vlasti, zdravstvene i socijalne ustanove, tijela pravosudne i izvršne vlasti zadužena za provedbu zakona, urede za stanovanje i druge stambene službe te privatne/društvene organizacije i praktičare. Naši nalazi također pokazuju da je beskućništvo epizoda ili su to epizode unutar dugog razdoblja nestabilnosti, što jasno sugerira da je potrebna stalna podrška. Iskustva beskućništva navedena u ovoj knjizi čvrst su dokaz da se pojedinac ne mora nositi samo s beskućništvom ili stambenom isključenošću. Ostala pitanja kao što su siromaštvo, traume, socijalna isključenost, (mentalni) zdravstveni problemi, diskriminacija, stigmatizacija, viktimizacija, zlostavljanje, usamljenost, društvena izolacija itd. također su često dio iskustva beskućništva. Jasno je da beskućništvo nije ni grupna karakteristika niti statično stanje, nego je to proces koji se može promatrati kao dio kontinuuma situacija (Pillinger, 2007: 14). Iz tog razloga, važno je adresirati

višestruke, interaktivne i kumulativne učinke ovih ranjivosti u bilo kojoj ciljanoj usluzi ili politici.

Nadamo se da će smjernice politikama u ovoj knjizi, koje se odnose na prioritetna područja identificirana u ovom istraživanju, poslužiti kao temelj za buduću nacionalnu i lokalnu/regionalnu politiku socijalne skrbi u Hrvatskoj. Osim toga, ovi dokazi temeljeni na istraživanju mogli bi poslužiti i za nacionalne strategije i preventivne programe za rješavanje ranjivosti među društveno isključenim skupinama. Komparativno i eksploratorno istraživanje beskućništva također pruža korisne spoznaje za nevladine organizacije, institucije, lokalne vlasti i druge dionike koji izravno rade s osobama koje su u Hrvatskoj suočene s beskućništvom. Nalazi istraživanja mogu se usporediti i evaluirati u svrhu ostvarivanja najbolje prakse. Naposlijetku, bogatstvo podataka koje je ova studija generirala također bi se moglo koristiti za podizanje svijesti o beskućništvu i potrebama ljudi za uključivanje i dobrobit u svakodnevnom životu. Međutim, veće sveobuhvatno pitanje u cijelom ovom projektu bilo je učiniti vidljivim nevidljivo. Drugim riječima, umjesto da okrivljuje »žrtvu« ili identificira »problem« beskućništva među sudionicima/ama našeg istraživanja, ova studija skreće pozornost na ozbiljne sustavne i paradigmatičke probleme s pravnim okvirima, pružanjem socijalnih i zdravstvenih usluga te strukturnim nejednakostima.

Istraživanja su pokazala da mnogi od onih koji se bore s beskućništvom to čine kao posljedicu ranog izlaganja znatnim traumama, odnosno nepovoljnim iskustvima u ranom djetinjstvu (Fitzpatrick i sur., 2013; Gültekin i sur., 2014; Roos i sur., 2013; Shelton i sur., 2009). Iako to nisu uvijek izravni preduvjeti, oni će vjerojatno znatno utjecati na živote ljudi i mogu ih dovesti u opasnost od beskućništva. Štoviše, ako nema rane intervencije i ako se traumatiziranim osobama ne ponude usluge koje bi im pomogle u nošenju s učincima tih događaja, taj je rizik veći (Phipps i sur., 2019). U ovoj studiji polovica svih sudionika/ca istraživanja (22) navela je traume/nepovoljna iskustva kao što su: tjelesno, seksualno i emocionalno zlostavljanje; zanemarivanje i napuštanje; nasilje u obitelji; problemi s mentalnim zdravljem roditelja; njihove ovisnosti; disfunkcionalne obitelji; odrastanje u institucijama; beskućništvo tijekom djetinjstva i socioekonomski nepovoljne položaji/siromaštvo. Još jedanput, s obzirom na osjetljivu prirodu ovog istraživanja i strah od stigmatizacije, neki ljudi odlučuju da ne mogu otkriti drugima traumatična ili negativna iskustva iz djetinjstva. Istraživanja su pokazala da se supostojanje ovih višestrukih i međusobno povezanih čimbenika spaja da bi se stvorila složena povijest traume koja utječe na sva područja života ljudi koji je proživljavaju (Cook i sur., 2005). Ove traume/nepovoljna iskustva iz prošlosti, u obitelji i djetinjstvu znače da mnogi imaju specifične i ponekad dugoročne potrebe za emocionalnom i društvenom podrškom. Iz

tog razloga, ključno je sagledati postojeće korijenske probleme jer su istraživanja pokazala da oni mogu imati dugotrajan i u mnogim slučajevima nepovratan utjecaj na buduće životne putanje. Nedvojbeno bi bila korisna daljnja kvalitativna istraživanja koja pobliže istražuju stalne i kumulativne učinke trauma/nepovoljnih iskustava te pružaju implikacije za sprečavanje/okončanje beskućništva.

S obzirom na razmjere i opseg ove patnje koje su naveli/e sudionici/ce istraživanja u ovome uzorku, rana i kontinuirana životna izloženost traumi i viktimizaciji stalna je briga u njihovim životima. Međutim, njihovi navodi također otkrivaju da službe u svim domenama to nisu dovoljno i sustavno riješile. Taj jaz je važno prevladati jer informacije o tome kako osobe u beskućništvu provode tipičan dan pokazuju da se stalno kreću da bi podmirili svoje osnovne potrebe za preživljavanjem, što ih često umara i razočarava. Uz malo dnevnih aktivnosti koje su društveno važne ili koje bi ih ispunjavale, nedvojbeno imaju više vremena za razmišljanje o svojim trenutačnim okolnostima i prošlim traumama. Bitno je da su takva iskustva prepoznata kao »trajni oblik društvene patnje« (O'Neill 2014: 26) i njihov učinak mogao bi produljiti razdoblja beskućništva te spriječiti izlaske iz njega. Također, zapaženo je da osobe u kroničnom beskućništvu obično doživljavaju psihijatrijske i tjelesne zdravstvene tegobe koje s vremenom postaju složenije, a neke su posljedica višestrukih trauma prije i tijekom epizode beskućništva (Taylor i Sharpe, 2008). Naše je istraživanje pokazalo da kaos beskućništva (nedostatak sigurnog skloništa, novca, hrane, pravnih dokumenata, skladišnog prostora itd.) doprinosi tome da život bude još teži. Nedvojbeno, ako se dugotrajno doživljavaju (u nedostatku autonomije, privatnosti i sigurnosti), ove praktične poteškoće čine ljude umornima i neangažiranima.

Ova studija uvjerljivo pokazuje da iskustvo beskućništva može rezultirati razvojem ili intenziviranjem specifičnih problema i potreba. Ponavljajuće priče o pogoršanom fizičkom zdravlju, mentalnom zdravlju, suicidalnim mislima/sklonostima, zlouporabi droga i alkohola, inertnosti itd. dokazuju da su to uobičajena iskustva u beskućništvu. Cilj nam je u ovoj studiji bio pokazati kako je naizgled neshvatljivo ponašanje, zapravo razumljivo. Drugim riječima, željeli smo pokazati da su mnoga ponašanja koja se rutinski pripisuju individualnoj patologiji (npr. uporaba alkohola/droga ili strategije izbjegavanja) zapravo strategije suočavanja/preživljavanja među ljudima koji doživljavaju beskućništvo. Naizgled, ovo je način suočavanja s neliječenom traumom, iako to može biti ponašanje koje ih sprječava u prilagodbama koje su u njihovu najboljem interesu. U nedostatku dostupnih kvalitetnih usluga mentalnog zdravlja, ovo također ističe da su ljudi koji doživljavaju beskućništvo ograničeni u djelovanju i imaju ograničene mogućnosti. Situacija beskućništva također donosi psihički osjećaj nemoći koji utječe na

to kako se pojedinci percipiraju, na njihov osjećaj vlastite vrijednosti i njihov identitet. Luhrmann (2007: 154) primjećuje da »biti beskućnik – bez obzira jeste li psihotični ili ne – znači svakodnevno se suočavati s društvenim porazom i to u mnogim dimenzijama«. Naši istraživački materijali također sadržavaju bezbrojna svjedočanstva o društvenom porazu dok se ljudi kreću u različitim institucionalnim okruženjima u kojima mogu uočiti kruta pravila i osoblje bez poštovanja ili kada se općenito osjećaju ignorirani od drugih. Evocirajući Luhrmann (2007: 157), »ovo su mali porazi, više simbolični nego stvarni«. Ali, oni su stalni i njihov ukupan učinak obično se svodi na osjećaje poniženja. Bez obzira na ove prakse isključivanja i sve druge poteškoće s kojima se susreću ljudi u situaciji beskućništva, oni nisu pasivni. Uspješno primjenjuju višestruke strategije da bi preživjeli i zaštitili se, sredili svoje živote i osjećali se prepoznatima. Naš terenski rad i materijali istraživanja uvjerljivo pokazuju da beskućništvo lišava ljude dostojanstva, neovisnosti i autonomije te kako različita strukturna ograničenja mogu spriječiti njihov svakodnevni opstanak. Ova strukturna ograničenja uključuju ekstremno siromaštvo, nedostatak priuštivog stambenog prostora, nesigurne mogućnosti zapošljavanja, neadekvatne socijalne naknade, nedovoljnu (mentalnu) zdravstvenu skrb itd., što znatno ograničava njihovo djelovanje (engl. *agency*). Ukratko, beskućništvo može duboko utjecati na mentalno i fizičko zdravlje osobe, njezine odnose, obrazovanje i prilike za zapošljavanje te njenu sposobnost da u potpunosti sudjeluje u društvu.

Nalazi istraživanja ove etnografske studije pokazuju da bi prevencija trebala biti stalan proces aktivnosti koji se ostvaruje tijekom životnog ciklusa. Pristup životnom ciklusu pomaže odrediti točke u kojima bi se trebale provesti rana intervencija i ciljane intervencije (Pillinger, 2007). To zahtijeva naglasak na smanjenje rizika od beskućništva i ponovnog beskućništva rješavanjem problema sa smještajem kada se pojave, na primjer, putem obiteljske medijacije, pomoću potpore pri podstanarstvu, podrške pri upravljanju dugom itd. Iz ove perspektive, praktičari i kreatori politika trebali bi identificirati točke za intervencije koje se mogu poduzeti prije nego što pojedinci dožive beskućništvo. Očito, trenutačni nedostatak programa (rane i krizne) intervencije za pojedince koji tek završavaju u beskućništvu šteti dugoročnom zdravlju i dobrobiti mladih i odraslih. Iako razumijemo da je beskućništvo rijetko posljedica jednog događaja, radnje ili problema, nego je kulminacija složenog niza iskustava i događaja, uspjeli smo identificirati »okidače« beskućništva. Ti neposredni »okidači« prikrivaju mnoge temeljne probleme, iskustva i procese, a koji utječu na vjerojatnost ishoda beskućništva. Sljedeći primjer jasno pokazuje kako se strategije prevencije ne provode usred stambene krize koju karakterizira nedostatak pristupačnoga stambenog prostora i visoke stanarine. Na pitanje o tome što je pokrenulo

njihovu situaciju beskućništva, dvije petine sudionika/ca u istraživanju koje doživljavaju beskućništvo pripisale su to financijskoj/stambenoj krizi. Zabrinjavajuće, većina u ovoj skupini bile su starije osobe u dobi od 54 do 67 godina (88%) (prosječna dob 61 godina). Ovo hitno zaslužuje pozornost jer upravo ova skupina obično »zapne« u beskućništvu upravo zato što zaposlenje često nije održiva opcija, a također, kako stare, imaju sve više zdravstvenih tegoba. Kao što su studije pokazale, starije osobe tijekom beskućništva ubrzano stare, iscrpljuju se i kraće žive (Cohen, 1999; Gonyea i sur., 2010). U svakom slučaju, prevencija je prijevremena potreba jer su studije pokazale da je dugotrajno beskućništvo financijski opterećujuće za sustave vođene logikom hitnih slučajeva te kriznih intervencija, što je skupo i neodrživo. Sustavi obuhvaćeni troškovima dugotrajnih situacija beskućništva uključuju hitna skloništa, bolničke hitne odjele, psihijatrijske bolnice i ustanove kaznenog pravosuđa (Culhane i Byrne, 2010; Kushel i sur., 2005; O'Sullivan, 2012). Stoga je važno uzeti u obzir financijske posljedice beskućništva na zdravstveni sustav, socijalnu skrb i druge javne resurse, posebno imajući na umu dugoročne uštede i koristi koje proizlaze iz ulaganja u učinkovite preventivne mjere.

Ova etnografska studija nudi sveobuhvatno razumijevanje višestruke prirode beskućništva i longitudinalne dinamike te pojave u Hrvatskoj. Uvjerljivo je pokazano da je beskućništvo dinamično i složeno, s mnogim osobama u beskućništvu koje se kreću različitim rutama i preko njih u različitim fazama svog smještaja i putevima beskućništva. Na pitanje o trajanju situacije beskućništva (tj. o životu bez krova nad glavom, životu na ulici, nesigurnom i neadekvatnom stanovanju) sudionici/e istraživanja u ovom uzorku naveli/e su duga razdoblja; muškarci kažu da je to do 25 godina, a za žene to je bilo do 12 godina. Kao i u drugim slučajevima (vidi Chamberlain i sur., 2007; Chamberlain i MacKenzie, 2008), osobe u beskućništvu nisu statična skupina. Osim toga, razdoblja beskućništva uvijek se moraju promatrati uzimajući u obzir obiteljske povijesti i životne situacije takvih osoba te kakav to ima ukupan utjecaj na njihovo zdravlje i dobrobit. Posebnu pozornost treba pridati onima koji žive na ulici dulje razdoblje. Istraživanja su pokazala da dugotrajn način takvog života znatno utječe na mentalno i tjelesno zdravlje. Što dulje netko živi na ulici, veća je vjerojatnost da će razviti dodatne mentalne i tjelesne zdravstvene potrebe, probleme zlorabe supstancija te imati kontakt s pravosudnim sustavom (sve to zajedno poznato je i kao složene potrebe). Kritično, međutim, bio je očit kombinirani učinak, pri čemu je svaka »nova« ili dodatna epizoda beskućništva pogoršala tjelesno i mentalno zdravlje pojedinca i povećala rizik od »kroničnog« beskućništva. Nalazi našeg istraživanja uvjerljivo pokazuju da mnogi ljudi »zaglave« u beskućništvu, pri čemu dulje vrijeme u toj situaciji

dovodi do povećanih rizika, dugotrajnijih društvenih problema i većih poteškoća. Što netko ima složenije potrebe, to će mu trebati više pomoći da izađe iz beskućništva i ponovno izgradi svoj život. Upravo su pojedinci sa složenim potrebama često socijalno najizoliraniji i najviše isključeni ljudi u našim zajednicama. Provedeno istraživanje pokazuje da beskućništvo nije jednostavan i izoliran fenomen, nego da se događa upravo sada i među nama, da je dio i naših iskustava i spoznaja, da smo na različite načine odgovorni i da rješavanje problema beskućništva traži sustavno promišljanje i donošenje odluka.

Preporuke politikama i praksama
u radu s osobama u beskućništvu

Preporuke za pravna i administrativna postupanja s osobama u beskućništvu

ZAKONSKE IZMJENE

1. Uklanjanje skitnje i prosjačenja iz Zakona o prekršajima javnog reda i mira, odnosno nepenaliziranje osoba u situaciji beskućništva. Tako će se pres-tati kriminalizirati siromaštvo i beskućništvo, za što se zauzima i Ured pučke pravobraniteljice čiji komentar pokazuje nehumanu sudsku praksu kažnja-vanja prosjačenja kao i neproporcionalno visoke kazne u obliku prekršaja:

Ukidanje navedenog članka je posebno važno u svjetlu dosadašnje sudske prakse nacionalnih sudova, kao npr. presude Općinskog suda u Slavonskom Brodu, stalnoj službi u Novoj Gradiški, posl. br. Pp-1012/2022 od 6. rujna 2022. u kojoj je okrivljenik star 62 godine osuđen zbog prošnje 37,00 kuna, zbog čega mu je izrečena novčana kazna u iznosu od 300,00 kuna, zaštitna mjera oduzimanja isprošenog novca te je oslobođen troškova postupka. Tako-der, u predmetu vodenom pod posl. br. Pp-19857/2021 pred Općinskim prekršajnim sudom u Zagrebu, presudom od 19. svibnja 2022. zbog prosjačenja iznosa od 1,5 kune osuđena je okrivljenica stara 66 godina, izrečena joj je uvjetna kazna zatvora u trajanju od 10 dana, oduzet je isprošeni novac te je oslobođena plaćanja troškova postupka. (Ured pučke pravobraniteljice)

Ako je članak o skitnji i prosjačenju nemoguće ukloniti, potrebno je jas-nije definirati na što se on odnosi te zabraniti kriminalizaciju i penalizaciju preživljavanja u javnim prostorima za osobe u beskućništvu te ostale osobe u teškoj materijalnoj situaciji.

2. Ukinuti potrebu adrese prebivališta kao uvjet za izdavanje osobne iskaz-nice. Umjesto toga, zagovaramo korištenje osobnog identifikacijskog broja po uzoru na pojedine druge zapadne države, primjerice na Austriju.

AKTI I DOKUMENTI

NACIONALNA RAZINA

3. Donijeti Nacionalnu strategiju borbe protiv beskućništva i Protokol o pos-tupanju s osobama u beskućništvu (međuresorni protokol suradnje u svrhu kriznog odgovora na beskućništvo) te Plan za prevenciju beskućništva. Za to je potrebna međuresorna suradnja različitih ministarstava – unutarnjih

poslova, zdravstva, pravosuđa i rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike.

4. Zabraniti protjerivanja i nehumano postupanje prema osobama u beskućništvu. To se odnosi na zabranu (sudske) prakse protjerivanja iz gradova ili općina u skladu s temeljnim ljudskim pravom slobode kretanja te na postupanja policije prema osobama u beskućništvu.

5. Pojednostavniti administrativnu proceduru prijave boravišta i/ili prebivališta te pojednostavniti (i ubrzati) izradu osobnih iskaznica.

REGIONALNA RAZINA

6. Osnovati međuresorne regionalne (županijske) odbore za rad s osobama u beskućništvu, koji će odgovarati na regionalne potrebe tih osoba.

7. Uvesti regionalno specifične sustave praćenja kvalitete rada policije.

LOKALNA RAZINA

8. Donijeti lokalno specifične smjernice rada za policijske službenike/ce s obzirom na socijalne usluge i potrebe lokalnih sredina u pitanjima beskućništva.

9. Osnovati međuresorno gradsko tijelo (ured) za rad s osobama u beskućništvu. Takvo tijelo mora biti regionalno financirano, a može biti u sklopu nevladinih organizacija ili Zavoda za socijalni rad. Trenutačno, iz Nacionalnog plana razvoja socijalnih usluga 2021. – 2027. moguće je iščitati da 12 hrvatskih županija nema usluge za osobe u beskućništvu, što je od 2012. godine zakonska obveza svih županija. Takva tijela trebaju biti zadužena za pružanje besplatne pravne pomoći i podrške osobama kojima je to potrebno, ali i za osiguravanje provođenja obveza jedinica lokalne samouprave prema Zakonu o socijalnoj skrbi.

EDUKACIJA

NACIONALNA RAZINA

10. Osmisliti i uvesti obvezu godišnje stručne edukacije o radu s osobama u beskućništvu djelatnicima/ama Zavoda za socijalnu skrb, djelatnicima/ama policije te sucima/sutkinjama, s aktualnim informacijama o uslugama i socijalnim pravima. Ta bi se edukacija morala provoditi na regionalnoj i lokalnoj razini, no obveza treba biti na nacionalnoj. Osmisliti i implementirati sustav bodovanja edukacija i dodatnog usavršavanja za policijske službenike/ce u radu s ranjivim skupinama (u koje spadaju i osobe koje doživljavaju beskućništvo).

REGIONALNA I LOKALNA RAZINA

11. S osobama u beskućništvu osmisлити lokalne programe edukacije u zajednicama o izazovima i mogućnostima osoba u beskućništvu radi povećanja osjetljivosti i razumijevanja prema njima. Po potrebi, takve edukacije bi se mogle provoditi i sa stručnim radnicima/ama te civilnim sektorom.

CIVILNI SEKTOR

12. Obrazovati volontere/ke i zaposlenike/ce nevladinih organizacija za pomoć pri administrativno-pravnim izazovima osoba u beskućništvu te uvesti usluge individualizirane pomoći takvim osobama (pratnja u zavode za socijalni rad, policijske postaje i sl.).

LOKALNE PROMJENE

NACIONALNA RAZINA

13. Poticanje programa suradnje policije u zajednici s posebnim naglaskom na ranjive skupine, među njima i osobe u beskućništvu.

REGIONALNA I LOKALNA RAZINA

14. Ustanoviti službe za socijalno-pravnu i psihosocijalnu pomoć osobama u beskućništvu u policijskim postajama kao oblik socijalnog rada u pravosuđu.

PRAKSE U RADU

SUDSTVO

15. Beskućništvo tretirati kao olakotnu okolnost u slučajevima suđenja za prekršaje i lakša kaznena dijela (skitnja, sitne krađe i sl.). U tim slučajevima preporučujemo mjere pomoći u obliku psihosocijalnog savjetovanja te ulazak u programe edukacije i zapošljavanja.

POLICIJA

16. Zabraniti nehuman pristup u radu s osobama u beskućništvu i poticati human odnos usmjeren na pomoć osobama u beskućništvu, bez diskriminacije ili profiliranja, u skladu s preporukom br. 4.

SOCIJALNA SKRB

17. Dosljednije provođenje Zakona o socijalnoj skrbi i Zakona o prebivalištu.

18. Izdvajanje službe za beskućništvo te fokus na prevenciji, ali nastaviti rad i na kriznoj intervenciji.

CIVILNI SEKTOR

19. Uvesti programe prevencije u projektne aktivnosti.

20. Organizirati terenski rad i osigurati individualan pristup korisnicima/ama pomoćnog socijalnog sustava.

Preporuke za rad i socijalne usluge za osobe u beskućništvu

DEFINIRANJE I EVIDENCIJA BESKUĆNIŠTVA TE KREIRANJE SOCIJALNE POLITIKE

- 1.** Proširiti definiciju beskućništva u Zakonu o socijalnoj skrbi kako bi obuhvaćala sve kategorije u Europskoj tipologiji beskućništva i stambene isključenosti, i beskućništvo obitelji, te izraditi smjernice za postupanje s beskućništvom uzimajući u obzir i druge kompleksne potrebe. Takva definicija beskućništva trebala bi se temeljiti na situaciji, a ne na identifikaciji osobe kao beskućnika.
- 2.** Provesti prebrojavanje osoba u beskućništvu u suradnji Zavoda za socijalni rad i nevladinih te dobrotvornih organizacija²⁵. Prioritetno, stručnjaci ističu potrebu uvođenja registra osoba u beskućništvu.
- 3.** Razvijanje međuresorne suradnje Ministarstva socijalne politike i Ministarstva zdravstva u područjima djelovanja za osobe u beskućništvu s kompleksnim potrebama (s posebnim naglaskom na socijalne usluge za psihičko oboljele te za osobe s ovisnostima) te u područjima na razmeđu javnoga zdravstva i socijalnih politika, a to je primjerice pitanje komunalnih sanitarnih čvorova.

INFORMIRANJE O SOCIJALNIM PRAVIMA

- 4.** Donijeti Strategiju informiranja i upoznavanja javnosti i osoba u direktnom radu s osobama u beskućništvu (prvenstveno onih u NVO-ima) sa socijalnim pravima koja mogu ostvariti prema Zakonu o socijalnoj skrbi.
- 5.** Izrada info-letka ili mobilne aplikacije u sklopu centralnog socijalnog sustava, koji će u stvarnom vremenu donositi ažurne, pravovremene i točne informacije o lokalnim i regionalnim uslugama te o mogućnostima koje osiguravaju osobe u beskućništvu.

²⁵ Postoji više metodologija brojenja osoba u beskućništvu. Najbolje prakse izdvojene su u FEANTSA (2002, <https://www.feantsa.org/download/spring-20025579138765867613664.pdf>, pristup 15. 9. 2023.). O brojenju osoba u beskućništvu po gradovima vidjeti Drilling i sur. (2020) (https://www.feantsaresearch.org/public/user/Observatory/2021/EJH_14-3/EJH_14-3_A4_web2.pdf).

SOCIJALNE USLUGE

6. Uvesti dvije smjene ili dvokratno radno vrijeme tijekom radnog dana te rad vikendom u centralnom i pomoćnom socijalnom sustavu kako bi osobe mogle pristupiti socijalnim uslugama koje su im na raspolaganju.
7. Izraditi transparentnu i javnu evidenciju provođenja socijalnih usluga prihvatilišta, prenoćišta i pučkih kuhinja te potaknuti jedinice lokalne i regionalne samouprave koje nemaju te usluge da ih u što kraćem roku otvore. Ministarstvo zaduženo za socijalnu politiku (MROSP) trebalo bi na godišnjoj razini kontrolirati pružanje socijalnih usluga u svim jedinicama lokalne i regionalne samouprave te uvesti sankcije za one JLS-ove koji se toga ne drže.
8. Razviti plan rada i socijalnih usluga u izvanrednim i kriznim situacijama, kako se ne bi ponovili problemi nastali tijekom pandemije bolesti COVID-19.
9. Ukinuti birokratska ograničenja na direktne ili uslužne socijalne usluge, poput pučkih kuhinja, odnosno omogućiti njihovo korištenje bez prijave i evidencije u centralnom sustavu socijalne skrbi.
10. Pojednostavniti proces ostvarivanja socijalnih prava na način da se smanji količina potrebne dokumentacije za ostvarivanje prava i ubrza procedura njihova ostvarivanja.
11. Zbog negativnih iskustva u ponašanju, diskriminaciji, stigmatizaciji i odbijanju usluga koja su česta u životnim pričama sudionika/ca našeg istraživanja, potrebno je uspostaviti efektivniji sustav procjene postupanja djelatnika Zavoda, uz mogućnost supervizije rada. To bi se moglo ostvariti organizacijom tijela u obliku komisije sastavljenog od radnika/ca Zavoda i vanjskih sudionika/ca koje bi mogli sačinjavati primjerice stručnjaci/kinje u području socijalnog rada iz civilnog sektora, koji/e će razmatrati žalbe o radu djelatnika u uredima zavoda.
12. Omogućiti osobama u beskućništvu korištenje usluge socijalnog mentorstva u svrhu društvene reintegracije.
13. Otvaranje javne kuhinje u koju osobe u bilo kojoj kategoriji beskućništva i/ili neimaštine mogu doći i od vlastitih namirnica pripremiti obrok.
14. Omogućiti odabir socijalnih usluga u situacijama kada osoba u beskućništvu, koja doživljava dodatne socijalne probleme (npr. nasilje u obitelji), ne želi koristiti druge usluge koje su predviđene za te situacije. Drugim riječima, u različitim mogućnostima ostvarivanja socijalnih usluga u centralnom socijalnom sustavu, treba se voditi načelom osobne autonomije korisnika u tome koje socijalne usluge će se ostvariti u pojedinoj situaciji.

15. Potrebna je veća angažiranost i analiza kompleksnih potreba osoba u starijoj životnoj dobi te uvođenje specifičnih socijalnih usluga za tu skupinu. (o izlasku iz beskućništva osoba starije životne dobi, v. Izlasci iz beskućništva)

PRIHVATILIŠTA, PRENOĆIŠTA, PROSTORI I STANOVANJE

16. Osobama koje su u statusu beskućništva, a pronalaze posao, isplatiti jednokratnu novčanu pomoć kao početni kapital da si osiguraju stanovanje. Alternativno, tim osobama u najkraćem mogućem roku potrebno je naći privremen ili krizni smještaj, na centralnoj lokaciji, u trajanju do najviše šest mjeseci. Dodatno, preporuka je nastaviti isplaćivati zajamčenu minimalnu naknadu u punom iznosu sve dok osoba u potpunosti ne izađe iz beskućništva (do tri mjeseca od zaposlenja).

17. Smjestiti socijalne usluge u centralne prostore gradova te proširiti kapacitete bez obzira na broj osoba koje su trenutačno u beskućništvu. Također, bitno je objediniti više socijalnih (i drugih, primjerice medicinskih) usluga u jednom prostoru kako bi više ljudi imalo neometan pristup uslugama koje su im potrebne.

18. Priznavanje socijalnog prava na prihvatilište ili prenoćište bez obzira na posljednju adresu prebivališta. Drugim riječima, preporuka je omogućiti ustavno i ljudsko pravo na slobodu kretanja osobama u beskućništvu. Stručnjaci također navode potrebu otvaranja smještajnih institucija (prihvatilišta/prenoćišta/stambenih zajednica) u *svim većim gradovima* Hrvatske.

19. Svakom korisniku/ci prenoćišta/prihvatilišta bitno je osigurati privatan i intiman prostor, odnosno vlastitu sobu, po uzoru na suvremena prihvatilišta u Europi.

20. Potrebno je poticati otvaranje »hibridnih prostora«: javno dostupnih prostora za opuštanje i provođenje slobodnog vremena.

21. Osmisliti i provesti program subvencije troškova najma stambenog prostora temeljen na realnim cijenama na tržištu. Putem subvencija poticati za pošljavanje sa smještajem te poticati socijalno odgovornu stambenu izgradnju.

FINANCIJSKE SOCIJALNE USLUGE

22. Financijski rasteretiti osobe u beskućništvu, primjerice subvencioniranjem naknade za vođenje bankovnih računa te ostalih nužnih tekućih troškova, koji dodatno otežavaju njihovu poziciju.

23. Odlukom Vlade RH osigurati da primanje zajamčene minimalne naknade bude iznos od kojeg je moguće pokriti osnovne životne troškove.

PREPORUKE NEVLADINIM ORGANIZACIJAMA I OSTALIM PRUŽATELJIMA SOCIJALNIH USLUGA

24. Prepoznavanje specifičnih potreba osoba koje su život provele u javnim i socijalnim institucijama te adresiranje tih potreba kroz posebne programe reintegracije i uslugama utemeljenim na razumijevanju trauma. Preporuka je i razvijanje programa prevencije beskućništva u tim skupinama.

25. Osmišljavanje i pružanje podrške osobama u beskućništvu, uz istovremeno adresiranje ovisnosti kroz socijalne usluge.

FINANCIRANJE SOCIJALNIH USLUGA

26. Produljiti razdoblje financiranja projekata minimalno na pet godina, uz obvezu podnošenja izvještaja jedanput na godinu.

27. Izrada analize korisnosti i najboljih praksi te izrada strategije i smjernica za financiranje aktivnosti u projektu.

28. Izraditi detaljnu evidenciju socijalnih partnera u sektoru socijalne skrbi te s obzirom na godine aktivnosti i rezultate osigurati financiranje tih partnera u razdobljima između projektnih ciklusa kako bi se osigurao kontinuitet socijalnih usluga.

Smjernice u pružanju zdravstvene skrbi osobama u beskućništvu

ZDRAVSTVENO OSIGURANJE I PRISTUP ZDRAVSTVENIM USLUGAMA

1. Osigurati da svaka osoba u beskućništvu može dobiti adekvatnu i pravovremenu zdravstvenu skrb. To znači, omogućiti dostupnu i besplatnu osnovnu i dopunsku zdravstvenu zaštitu za osobe u beskućništvu na temelju socijalnog statusa i bez plaćanja naknada iz bilo kojeg razloga.
2. Omogućiti zdravstvenu zaštitu za osobe koje nemaju OI/prebivalište (ne uvjetovati da treba posjedovati OI uz prebivalište).
3. Uvesti informiranje osoba u beskućništvu o zdravstvenim pravima koja imaju.
4. Osigurati pristup stomatologu/inji.
5. Osigurati pristup specijalističkoj zdravstvenoj njezi (ginekologu/inji, urologu/inji, psihijatru/ici i sl.).
6. Osigurati pravo osoba u beskućništvu na besplatne lijekove, bez participacije. To bi se moglo postići osnivanjem besplatnih socijalnih ljekarni, ali i intervencijama te snažnijim sudjelovanjem Ministarstva zdravstva u problemima socijalno najugroženijih skupina.

PRUŽANJE ZDRAVSTVENIH USLUGA POSEBNO NAMIJENJENIH OSOBAMA U BESKUĆNIŠTVU

7. Osnovati posebnu holističku kliniku (ambulantu) za osobe u beskućništvu u kojoj će se im biti omogućeni: kontinuirana i dostupna zdravstvena skrb (uz specijalističku), psihološko i psihosocijalno savjetovanje, te savjetovanje sa socijalnim radnikom.
8. Osnovati kontinuirano financiran mobilni tim koji pruža zdravstvene usluge osobama u uličnom beskućništvu na terenu (uključujući psihološku podršku).
9. Poticanje programa volontiranja za posredovanje osoba u beskućništvu i zdravstvenog sustava, kao i za programe rada na terenu.

ADRESIRANJE PROBLEMA S MENTALNIM ZDRAVLJEM I OVISNOSTI

10. Dostupna kontinuirana besplatna psihološka podrška osobama u beskućništvu, uz program promoviranja važnosti mentalnog zdravlja među socijalno ranjivim skupinama u svrhu smanjenja stigmatizacije.
11. Prepoznati višestruku ranjivost osoba koje se suočavaju s ovisnosti (alkohol, opijati, kockanje itd.) i adekvatno adresirati beskućništvo za ovu skupinu unutar zdravstvenog sustava (koje se često zanemaruje zbog problema s ovisnosti).
12. Osigurati savjetovanje i podršku osobama u beskućništvu koje imaju probleme s ovisnosti, posebice alkoholizmom, kroz osnivanje centara za integraciju. Omogućiti korištenje socijalnih usluga (pr. prihvatilišta i prenoćišta) osobama s ovisnostima.

OČUVANJE ZDRAVLJA I PREVENCIJA

13. Osigurati nutritivnu i kvalitetnu prehranu i uzeti u obzir posebne dijetalne potrebe osoba u beskućništvu (za osobe s posebnim potrebama u prehrani, npr. dijabetesom i slično). Potrebno je uvesti barem vegetarijanski jelovnik u pučkim kuhinjama. Nadalje, omogućiti korištenje pučkih kuhinja za sve, a nepojedenu hranu iz tih kuhinja dijeliti osobama u beskućništvu ili siromaštvu koje nisu stigle u pučku kuhinju.
14. Omogućiti kontinuirano dostupne usluge za obavljanje osobne higijene kao osnovu za očuvanje zdravlja (primjerice putem dnevnih boravaka za osobe u beskućništvu). Prvenstveno je potrebno to omogućiti kroz stabilno i kontinuirano financiranje dnevnih boravaka u *svim gradovima* jer te usluge mogu biti dostupne i osobama u teškim materijalnim situacijama, a ne samo osobama u beskućništvu.
15. Rad na prevenciji obolijevanja i posljedica koje mogu rezultirati beskućništvom te pravovremeno osigurati privremeni smještaj osobama koje zbog bolesti izgube radnu sposobnost.
16. Osigurati stanovanje i smještaj osobama u beskućništvu kao prvu točku očuvanja fizičkog i mentalnog zdravlja.

EDUKACIJA

17. Osmisliti, organizirati i provesti programe senzibilizacije zdravstvenih djelatnika/ica za rad s ranjivim društvenim skupinama, pa tako i s osobama

u beskućništvu. Ti programi moraju obuhvaćati znanje o traumi kao bitnoj komponenti zdravstvene njege osoba u beskućništvu.

18. Edukacija za zdravstvene djelatnike/ice na temelju dokaza za rad s osobama s ovisnostima radi smanjenja diskriminacije.

19. Edukacija za osobe u beskućništvu o ovisnostima te mogućim načinima podrške i borbe protiv ovisnosti.

Izlazi iz beskućništva i socijalne isključenosti

Cjelovito i sustavno adresiranje beskućništva:
STANOVANJE + PREVENCIJA + KRIZNA INTERVENCIJA
(adresiranje strukturnih izazova: siromaštva, manjka priuštivog stanovanja, nesigurnog zaposlenja, prekarnog rada itd.)

STANOVANJE

1. Orijentiranje prema dugoročnim, državno financiranim programima na principu programa stambenih zajednica praćenih odvojenim uslugama savjetodavne i psihosocijalne podrške te podrške pri pronalasku i zadržavanju zaposlenja.
2. Osiguravanje posebnih stambenih zajednica za pojedine skupine osoba u beskućništvu (npr. stambena zajednica za mlade, žene i sl.).
3. Prenamjena neiskorištenih napuštenih prostora u gradovima za stanovanje osoba u nekom obliku beskućništva, posebice za stambene zajednice.
4. Osmisliti poziciju i omogućiti pristup savjetniku/ici za stanovanje (npr. u dnevnom boravku/prihvatilištu za osobe u beskućništvu te u zavodima za socijalni rad) koji informira i pruža podršku pri pronalasku najboljih rješenja i opcija za pojedince koji se nalaze u beskućništvu te po potrebi pruža pomoć i posredništvo u potrazi za stanovima za najam (s ciljem izbjegavanja diskriminacije).
5. Osiguravanje smještaja uz zaposlenje – potencijalno subvencioniranje poslodavaca za osiguravanje smještaja i podrške za sve zaposlenike/ce, a posebno osobe u beskućništvu tijekom zaposlenja, uz napomenu da treba izbjeći »etiketiranje« osoba u beskućništvu kao skupine o kojoj postoje predrasude i koja je stigmatizirana.
6. Prema komentarima i preporukama pučke pravobraniteljice – donošenje Strategije o stanovanju za sve socijalno ugrožene ranjive skupine, posebice za obitelji s djecom.
7. Kontinuirano besplatno psihološko i psihosocijalno savjetovanje osoba u beskućništvu, čak i nakon izlaska iz beskućništva.

8. »Peer-to-peer support« programi koji bi omogućavali da osobe koje su izašle iz beskućništva pomažu osobama koje su u beskućništvu.

9. Medijacija s otuđenim članovima obitelji, posebice kad je riječ o mladima.

INSTITUCIONALIZACIJA

10. Osigurati kontinuiranu potporu i pomoć (psihosocijalnu i financijsku) osobama (posebice mladima u alternativnoj skrbi) koje izlaze iz institucija – umjesto daljnje institucionalizacije ili smještanja u udomiteljske/hraniteljske obitelji, podrška u obliku prijelaznih smještaja (npr. stambenih zajednica), uz usluge koje omogućuju i potiču osamostaljenje, obrazovanje i zapošljavanje.

11. Pripremni programi za izlazak iz institucija (alternativna skrb, zatvori i slično) za osobe koje su dugotrajno institucionalizirane, uz izradu strategija integracije mladih iz alternativne skrbi (npr. poticanje programa usmjerenih na zapošljavanje prije izlaska iz institucija).

12. Dugoročna potpora pri izlascima iz institucije (psihosocijalna podrška, »peer support«) kao i implementiranje usluga utemeljenih na razumijevanju trauma (engl. *trauma-informed services*).

13. Starijim osobama u beskućništvu osigurati prioritetno mjesto u domu za starije (bez čekanja), kao i nacionalno sufinancirati otvaranje domova za starije i nemoćne.

14. Sufinanciranje mjesta u domu za starije osobe u beskućništvu, bez uklanjanja financijske pomoći tim osobama u domovima za starije i nemoćne.

15. Osigurati smještaj osobama s težim zdravstvenim stanjima uz adekvatnu njegu (ovisno o tome radi li se o mentalnim ili fizičkim bolestima) u obliku stambenih zajednica uz podršku, te osmišljavanje programa financiranja njegovatelja za ovu skupinu. Poticanje i sufinanciranje domova za odrasle s mentalnim poteškoćama i psihičkim bolestima.

16. Osigurati adekvatne invalidske mirovine kojima se mogu podmiriti osnovne i dodatne potrebe osoba sa zdravstvenim tegobama.

ZAPOSLENJE

17. Destigmatizacija i prevencija diskriminacije u obliku ograničavanja kriminalnih dosjea, potvrda o nekažnjavanju i ostalih osobnih informacija koje su potencijalno diskriminirajuće. Zabraniti diskriminaciju bivših zatvoreni-

ka/ca pri zapošljavanju na radnim mjestima koja nemaju potrebu za takvim informacijama (npr. pomoćni radnici/e, radnici/e na gradilištu i sl.).

18. Osigurati edukacije i stručna osposobljavanja za osobe u beskućništvu (između ostalog u dnevnim boravcima, prihvatilištima, prenoćištima) s ciljem veće zapošljivosti i konkurentnosti na tržištu rada, u područjima u kojima osobe u beskućništvu žele edukaciju (primjerice u turizmu). Omogućavanje, poticanje i sufinanciranje nastavka formalnog obrazovanja, primjerice na fakultetima, učilištima i u drugim obrazovnim institucijama.

19. Osigurati programe plaćenog usavršavanja prije zapošljavanja na potencijalnim radnim mjestima.

20. Pomoć pri pronalasku zaposlenja (kao dio dnevnih boravaka/prihvatilišta/prenoćišta) i posredništvo s ciljem sprječavanja diskriminacije u obliku inkluzivnih programa i osnaživanja osoba u beskućništvu.

21. Snažniji i opsežniji programi državnog poticanja poslodavaca za zapošljavanje osoba u beskućništvu.

22. Omogućiti zapošljavanje uz podršku kao alternativu za pojedince s višestrukim potrebama kako bi se omogućila prilagodba na rad. Iako smo upoznati da to postoji za osobe s intelektualnim teškoćama, ovdje mislimo na osobe u beskućništvu, osobe s ovisnostima i druge ranjive te socijalno isključene osobe.

23. Podrška prvih pola godine zaposlenja (na radnome mjestu, u obliku smještaja, financijskih potreba i psihosocijalne pomoći).

Kontinuirana podrška i pomoć

1. Besplatna i dostupna pravna i administrativna pomoć u rješavanju administrativnih prepreka (uključujući konkretnu financijsku pomoć za troškove obnove dokumenata, putovanja zbog nužne osobne prisutnosti pri izradi dokumenata).

2. Terensko pravno savjetovanje i podrška osobama »bez krova nad glavom«.

3. Pravna podrška u sklopu dnevnih boravaka/prihvatilišta/prenoćišta specijalizirana za dugove i ostale pravne poteškoće.

4. Jačanje stručnog osoblja i u centralnom i u pomoćnom socijalnom sustavu.

5. Implementacija inovativnih i inkluzivnih usluga (usmjerenih prvenstveno, ali ne isključivo na prevenciju).

6. Programi uključivanja lokalne zajednice koji je usmjeravaju da bude senzibilizirana i tolerantna prema društveno osjetljivim skupinama, pa tako i osobama u beskućništvu.

Literatura

- Agar, M. (1997). Ethnography: an overview. *Substance Use and Misuse*, 32(9), 1155–1173. <https://doi.org/10.3109/10826089709035470> .
- Alston, M. i Bowles, W. (2003). *Research for social workers: An introduction to methods* (2. izdanje). Rawat Publication.
- Anderson, I. i Tulloch, D. (2000). *Pathways through homelessness: A review of the research evidence*. Scottish Homes.
- Atherton, I. i McNaughton Nicholls, C. (2008). ‘Housing First’ as a means of addressing multiple needs and homelessness. *European Journal of Homelessness*, 2, 289–303. https://dspace.stir.ac.uk/bitstream/1893/9035/1/atherton_ejh2008.pdf
- Atkinson, A. (1998). Social exclusion, poverty and unemployment. U A. Atkinson i J. Hills (Ur.), *Exclusion, employment and opportunity* (str. 1–20). STICERD, London School of Economics Discussion Papers Series CASE/4.
- Baptista, I. (2018). The New Portuguese Homelessness Strategy: Recent Developments. *European Journal of Homelessness*, 12(1), 95-109. https://www.feantsa.org/download/12-1_c1_stratereview_baptista_v024691506871026298164.pdf
- Barker, J. D. (2012). Social capital, homeless young people and the family. *Journal of Youth Studies*, 15(6), 730–743. <https://doi.org/10.1080/13676261.2012.677812>
- Barrett, B., Fogel S. J., Garrett J. i Young M. S. (2011). Assessing health care needs among street homeless and transitionally housed adults. *Journal of Social Service Research*, 37(3), 338–350. <https://doi.org/10.1080/01488376.2011.564073>
- Bauman, Z. (2005). *Work, consumerism and the new poor*. McGraw-Hill.
- Baxter, J. i Eyles, J. (1997). Evaluating qualitative research in social geography: Establishing rigour in interview analysis. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 22(4), 505-525. <https://doi.org/10.1111/j.0020-2754.1997.00505.x>
- Bergamaschi, M., Castrignanò, M. i De Rubertis, P. (2014). The homeless and public space: Urban policy and exclusion in Bologna. *Revue Interventions Économiques* [Online], 51. <https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.2441>
- Bernard, H. R. (1994). *Research methods in anthropology: Qualitative and quantitative approaches*. SAGE.

- Bethan, T. (2012). *Homelessness kills: An analysis of the mortality of homeless people in early twenty-first century England*. The University of Sheffield & CRISIS.
- Bežovan, G. (2013). Stanovanje prvo Europa – projekt socijalnog eksperimenta. *Revija za socijalnu politiku*, 20(3), 329–354. <https://doi.org/10.3935/rsp.v20i3.1170>
- Bežovan, G. (2020). Socijalno stanovanje u Hrvatskoj: stanje, trendovi i perspektive. *Revija za socijalnu politiku*, 27(3), 257–276. <https://doi.org/10.3935/rsp.v27i3.1702>
- Bežovan, G. i Jakovčević, D. (2023). Učinci stambenog zbrinjavanja mlade populacije na demografske trendove u Zagrebu. *Sociologija i prostor*, 61(1), 85–113. <https://doi.org/10.5673/sip.61.1.4>
- Bežovan, G., Baturina, D. i Horvat, M. (2023). Evolucija i evaluacija stanja socijalnih prava beskućnika u Hrvatskoj. *Kriminologija i socijalna integracija*, 31(1), 55–77. <https://doi.org/10.31299/ksi.31.1.3>
- Bićanić, I. i Franičević, V. (2005). The challenges of real and subjective poverty and the growth of inequality in the economies of Southeast Europe in transition. *Financial Theory and Practice*, 29(1), 13–16. <https://hrcak.srce.hr/6017>
- Biehl, J. (2013). *Vita: Life in a zone of social abandonment*. University of California Press.
- Bodor, D., Ricijaš, N., Zoričić, Z., Dodig Hundrić, D. i Filipčić, I. (2018). Prevalence of pathological gambling among alcohol addicts in outpatient treatment in the city of Zagreb: a cross-sectional study. *Psychiatria Danubina*, 30(3), 348–355. <https://doi.org/10.24869/psyd.2018.348>
- Borchard, K. (2010). Between poverty and a lifestyle: The leisure activities of homeless people in Las Vegas. *Journal of Contemporary Ethnography*, 39(4), 41–66. <https://doi.org/10.1177/0891241609341640>
- Bourdieu, P. (1998). *Action of resistance: Against the tyranny of the market*. Free Press.
- Bowling, A. (2002). *Research methods in health*. Open University Press.
- Braun, V. i Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Busch-Geertsema, V. (2006). *Urban governance, homelessness and exclusion. Homelessness and access to space in Germany*. National report for Germany, Working group 1, European observatory on homelessness, FEANTSA, Brussels.
- Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. i Pleace, N. (2010). *Homelessness and homeless policies in Europe: Lessons from research*. A report prepared for the Consensus conference, European consensus conference on homelessness. 9–10 December 2010, Brussels. https://www.feantsa.org/download/fea_020-10_en_final8900978964616628637.pdf
- Calvo, F., Turró-Garriga, O., Fabregas, C., Alfranca, R., Calvet, A, Salvans, M., Giralt, C., Castillejos, S., Rived-Ocana, M., Calvo, P., Castillo, P, Garre-Olmo, J., i Carbonell, X. (2021). Mortality risk factors for individuals experiencing homelessness in Catalonia (Spain): A 10-year retrospective cohort study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1762. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041762>

- Carter, S. i Henderson, L. (2005). Approaches to qualitative data collection in social science. U A. Bowling i S. Ebrahim (Ur.), *Handbook of health research methods* (str. 216–229). Open University Press.
- Cassell, J. i Jacobs, S. E. (Ur.). (1987). *Handbook on ethical issues in anthropology*, AAA Special Publications 23. American Anthropological Association. <https://americananthro.org/learn-teach/handbook-on-ethical-issues-in-anthropology/>
- Chacko, E. (2004). Positionality and praxis: Fieldwork experiences in rural India. *Singapore Journal of Tropical Geography*, 25(1), 51–63. <https://doi.org/10.1111/j.0129-7619.2004.00172.x>
- Chamberlain, C. i Mackenzie, D. (2008). *Counting the homeless 2006*. Australian Bureau of Statistics.
- Chamberlain, C., Johnson, G., i Theobald, J. (2007). *Homelessness in Melbourne*. RMIT Publishing.
- Chamberlayne, P., Bornat, J. i Wengraf, T. (2000). *The turn to biographical methods in social science: Comparative issues and examples*. Routledge.
- Chisholm, S. (2001). *Housing and social inclusion: Asking the right questions*. Prezentirano na konferenciji o društvenoj uključenosti u organizaciji Canadian council on social development in Ottawa. https://www.academia.edu/565407/Housing_and_Social_Inclusion_Asking_the_Right_Questions
- Clert, C. (1999). Evaluating the concept of social exclusion in development discourse. *European Journal of Development Research*, 11(2), 176–199. <https://doi.org/10.1080/09578819908426743>
- Cloke, P., Cooke, P., Cursons, J., Milbourne, P. i Widdowfield, R. (2000). Ethics, reflexivity and research: Encounters with homeless people. *Ethics, Place & Environment*, 3(2), 133–154. <https://doi.org/10.1080/713665889>
- Cloke, P., May, J. i Johnsen, S. (2010). *Swept up lives? Re-envisioning the homeless city*. Wiley-Blackwell.
- Coffey, A. (1999). *The ethnographic self: Fieldwork and the representation of identity*. Sage.
- Cohen, C. I. (1999). Aging and homelessness. *The Gerontologist*, 39(1), 5–14. <https://doi.org/10.1093/geront/39.1.5>
- Cook, A., Spinazzola, J., Ford, J., Lanktree, C., Blaustein, M., Cloitre, M., DeRosa, R., Hubbard, R., Kagan, R., Liautaud, J., Mallah, K., Olafson, E. i van der Kolk, B. (2005). Complex trauma in children and adolescents. *Psychiatric Annals*, 35(5), 390–398. <https://doi.org/10.3928/00485713-20050501-05>
- Cooper, A. (2015). Time seizures and the self: Institutional temporalities and self preservation among homeless women. *Culture, Medicine and Psychiatry*, 39(1), 162–185. <https://doi.org/10.1007/s11013-014-9405-8>
- Council to Homeless Persons. (2010). *Submission to the Social inclusion board inquiry into 'breaking the cycle of disadvantage'*. <http://chp.org.au/wp-content/uploads/2012/08/06Aug2012PolicyResearchSocial-Inclusion-Board-breaking-the-cycle-of-disadvantage-30-Sept-2010PDF.pdf>

- Cowles, K. V. (1988). Issues in qualitative research on sensitive topics. *Western Journal of Nursing Research*, 10(2), 163–179. <https://doi.org/10.1177/019394598801000205>
- Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the intersection of race and sex: a black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory, and antiracist politics. *University of Chicago Legal Forum*, 1989, <https://chicagounbound.uchicago.edu/uclf/vol1989/iss1/8>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Culhane, D. i Byrne, T. (2010). Ending chronic homelessness: Cost-effective opportunities for interagency collaboration. *Penn School of Social Policy and Practice Working Paper*, http://repository.upenn.edu/spp_papers/143/
- Daróczy, G. (2014). Estimating the number of homeless people living in Hungary between 1999 and 2011. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 123(1), 56–67. <https://doi.org/10.1177/0759106314531896>
- Davis, K. (2008). Intersectionality as buzzword: A sociology of science perspective on what makes a feminist theory successful. *Feminist Theory*, 9(1), 67–85. <https://doi.org/10.1177/1464700108086364>
- Dennis, D. L., Levine, I. S. i Osher, F. C. (1991). The physical and mental health status of homeless adults. *Housing Policy Debate*, 2(3), 815–835. <https://doi.org/10.1080/10511482.1991.9521073>
- Denvall, V., Bejerholm, U., Carlsson Stylianides, K., Johanson, S. i Knutagård, M. (2022). De-implementation: Lessons to be learned when abandoning inappropriate homelessness interventions. *International Journal on Homelessness*, 2(2), 152–168. <https://doi.org/10.5206/ijoh.2022.2.13709>
- Develtere, P. (2022). Data Collection Systems and Homelessness in the EU – An Overview, *European Journal of Homelessness*, 16(2), 207–228. https://www.feantsaresearch.org/public/user/Observatory/2022/EJH_16-2/EJH_16-2_RN2.pdf
- Dickson-Swift, V., James, E. L., Kippen, S. i Liamputtong, P. (2009). Researching sensitive topics: Qualitative research as emotion work. *Qualitative Research*, 9(1), 61–79. <https://doi.org/10.1177/1468794108098031>
- Dirks, N., Eley, G. i Ortner, S. (Ur.). (1994). *Culture/Power/History: A reader in contemporary social theory* (Princeton Studies in Culture/Power/History). Princeton University Press.
- Drčić, P. i Mrdeža, I. (2015). *Ključni trendovi u području beskućništva u Hrvatskoj*. Ceraneo. Preuzeto s <https://ceraneo.hr/wp-content/uploads/2023/03/KLJUCNI-TRENDOVI-U-PODRUCJU-BESKUCNISTVA-UHRVATSKOJ-.pdf>
- Državni zavod za statistiku. (2023). *Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2023*. <https://podaci.dzs.hr/2023/hr/58287>
- Državni zavod za statistiku. (2025). *Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2024*. <https://podaci.dzs.hr/2025/hr/97251>

- Dobrotić, I. (2016). Crisis and Croatian welfare state. A new opportunity for welfare state retrenchment? U K. Schubert, P. de Villota i J. Kuhleman (Ur.), *Challenges to European welfare systems* (str. 301-324). Springer.
- Doherty, J., Busch-Geertsema, V., Karpuskiene, V., Korhonen, J., O'Sullivan, E., Sahlin, I., Tosi, A., Petrillo, A. i Wygnańska, J. (2008). Homelessness and exclusion: regulating public space in European cities. *Surveillance and Society*, 5(3), 290–314. <https://doi.org/10.24908/ss.v5i3.3425>
- Douglas, M. (2012). The idea of a home: A kind of space. U C. Briganti i K. Mezei (Ur.), *The domestic space reader* (str. 17–72). University of Toronto Press.
- Drew, N. (1989). The interviewer's experience as data in phenomenological research. *Western Journal of Nursing Research*, 11(4), 431–439. <https://doi.org/10.1177/019394598901100405>
- Drilling, M., Dittman, J., Ondrušová, D., Teller, N., Mondelaers, N. (2020). Measuring homelessness by city counts – experiences from European cities. *European Journal of Homelessness*, 14(3), 95–120. https://www.feantsaresearch.org/public/user/Observatory/2021/EJH_14-3/EJH_14-3_A4_web2.pdf
- Družić Ljubotina, O., Kletečki Radović M., i Ogresta, J. (2016). *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*. Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Družić Ljubotina, O., Kletečki Radović, M. i Ogresta, J. (2022). Kvaliteta usluga za beskućnike iz perspektive korisnika prihvatilišta i prenočišta. *Bogoslovska smotra*, 92(4), 697–728. <https://doi.org/10.53745/bs.92.4.4>
- Duke, A. i Searby, A. (2019). Mental ill health in homeless women: A review. *Issues in Mental Health Nursing*, 40(7), 605–612. <https://doi.org/10.1080/01612840.2019.1565875>
- Edgar, B. (2012). The ETHOS definition and classification of homelessness and housing exclusion. *European Journal of Homelessness*, 6(2), 219–225. https://www.feantsaresearch.org/download/ejh6_2_resp_ethosdef14957038748931638958.pdf
- Edgar, B. i Doherty, J. (2001). *Women and homelessness in Europe: Pathways, services and experiences*. The Policy Press.
- Edgar, B., Doherty, J. i Mina-Coull, A. (2000). *Support and housing in Europe: Tackling social exclusion in the European Union*. The Policy Press.
- Edgar, B., Harrison, M., Watson, P. i Busch-Geertsema, V. (2007). *Measurement of homelessness at European Union level*. European Commission. http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_homelessness_en.pdf
- Elam, G. i Fenton, K. A. (2003). Researching sensitive issues and ethnicity: Lessons from sexual health. *Ethnicity & Health*, 8(1), 15–27. <https://doi.org/10.1080/13557850303557>
- Emerson, R. M., Fretz, R. I. i Shaw, L. L. (2011). *Writing ethnographic fieldnotes* (2. izdanje). University of Chicago Press.

- Fazel, S., Khosla, V., Doll, H. i Geddes, J. (2008). The prevalence of mental disorders among the homeless in western countries: Systematic review and meta-regression analysis. *PLoS Medicine*, 5(12), e225. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.0050225>
- FEANTSA. (n.d.). *ETHOS European typology of homelessness and housing exclusion* <http://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>.
- FEANTSA. (2016). *Average age of death of people who are homeless*. Policy Statement. <https://www.feantsa.org/download/average-age-of-death-policy-statement2719300317120960890.pdf>
- Evangelista, G. F. (2013). Penalization of homelessness. U S. Jones (Ur.), *Mean streets. A report on the criminalisation of homelessness in Europe* (str. 53–72). FEANTSA, Fondation Abbé Pierre, Housing Rights Watch.
- Evangelista, G. F. (2019). Penalising homelessness in Europe. U H. P. Gaisbauer, G. Schweiger i. C. Sedmak (Ur.), *Absolute poverty in Europe. Interdisciplinary perspectives on a hidden phenomenon* (str. 313–334). Policy Press.
- Fitzpatrick, S., Bramley, G. i Johnsen, S. (2012). *Multiple exclusion homelessness in the UK: an overview of findings: Briefing paper no. 1*. (Multiple exclusion homelessness in the UK: Briefing papers). Heriot-Watt University. <https://researchportal.hw.ac.uk/en/publications/multiple-exclusion-homelessness-in-the-uk-an-overview-of-findings>.
- Fitzpatrick, S., Bramley, G. i Johnsen, S. (2013). Pathways into multiple exclusion homelessness in seven UK cities. *Urban Studies*, 50(1), 148–168. <https://doi.org/10.1177/0042098012452329>
- Fitzpatrick, S., Johnsen, S. i White, M. (2011). Multiple exclusion homelessness in the UK: Key patterns and intersections. *Social Policy and Society*, 10(4), 501–512. <https://doi.org/10.1017/S147474641100025X>
- Gaetz, S. (2014). *Coming of age. Reimagining the responses to youth homelessness in Canada*. Canadian Homelessness Research Network Press.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures: Selected essays*. Basic Books.
- Gelberg, L. (1997). Homelessness and health. *Journal of the American Board of Family Medicine*, 10(1), 67–71. <https://www.jabfm.org/content/jabfp/10/1/67.full.pdf>
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society. Outline of the theory of structuration*. University of California Press.
- Glasser, I. i Bridgman, R. (1999). *Braving the street: The anthropology of homelessness*. Berghahn Books.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Doubleday.
- Gonyea, J. G., Mills-Dick, K., i Bachman, S. S. (2010). The complexities of elder homelessness, a shifting political landscape and emerging community responses. *Journal of Gerontological Social Work*, 53(7), 575–590. <https://doi.org/10.1080/01634372.2010.510169>
- Gubrium, J.F. i Holstein, J.A. (1997). *The new language of qualitative method*. Oxford University Press.
- Guest, G., MacQueen, K. M. i Namey, E. E. (2012). *Applied thematic analysis*. SAGE.

- Gulin Zrnić, V. i Škrbić Alempijević, N. (2019). *Grad kao susret. Etnografije zagrebačkih trgova*. Hrvatsko etnološko društvo, Institut za etnologiju i folkloristiku (IEF).
- Gültekin, L., Brush, B. L., Baiardi, J. M., Kirk, K., & Van Maldeghem, K. (2014). Voices from the street: Exploring the realities of family homelessness. *Journal of Family Nursing, 20*(4), 390–414. <https://doi.org/10.1177/1074840714548943>
- Haden M. (2002). Illicit IV drugs. A public health approach. *Canadian Journal of Public Health, 93*(6), 431–434. <https://doi.org/10.1007/BF03405031>
- Hall, T., Coffey, A., Lashua, B. (2009). Steps and stages: Rethinking transitions in youth and place. *Journal of Youth Studies, 12*(5), 547–561. <https://doi.org/10.1080/13676260903081665>
- Hammersley, M. i Atkinson, P. (2007). *Ethnography: Principles in practice*. Routledge.
- Hanssmann, C., Shim, J. K., Yen, I. H., Fleming, M., Van Natta, M., Thompson-Lastad, A., Rasidjan, M. P., i Burke, N. J. (2021). 'Housing is health care': Treating homelessness in safety-net hospitals. *Medical Anthropology Quarterly, 36*(1), 44–63. <https://doi.org/10.1111/maq.12665>
- Hecht, L., i Coyle, B. (2001). Elderly homeless: A comparison of older and younger adult emergency shelter seekers in Bakersfield, California. *American Behavioral Scientist, 45*(1), 66–79. <https://doi.org/10.1177/00027640121957024>
- Hewett, N. i Halligan, A. (2010). Homelessness is a healthcare issue. *Journal of the Royal Society of Medicine, 103*(8), 306-307. <https://doi.org/10.1258/jrsm.2010.10k028>
- Hiscock, R., Kearns, A., MacIntyre, S. i Ellaway, A. (2001). Ontological security and psycho-social benefits from the home: Qualitative evidence on issues of tenure. *Housing, Theory and Society, 18*(1-2), 50-66. <https://doi.org/10.1080/14036090120617>
- Hodge, I., Dunn, J., Monk, S., i Fitzgerald, M. (2002). Barriers to participation in residual rural labour markets. *Work, Employment and Society, 16*(3), 457-476. <https://doi.org/10.1177/095001702762217434>
- Hodgetts, D., Radley, A., Chamberlain, K. i Hodgetts, A. (2007). Health inequalities and homelessness: Considering material, spatial and relational dimensions. *Journal of Health Psychology, 12*(5), 709–725. <https://doi.org/10.1177/1359105307080593>
- Hodgetts, D., Stolte, O., Chamberlain, K., Radley, A., Nikora, L., Nabalara, E. i Groot, S. (2008). A trip to the library: Homelessness and social inclusion. *Social & Cultural Geography, 9*(8), 933–953. <https://doi.org/10.1080/14649360802441432>
- Hodgetts, D., Stolte, O., Waimarie Nikora, L. i Groot, S. (2012). Drifting along or dropping into homelessness: A class analysis of responses to homelessness. *Antipode, 44*(4), 1209–1226. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8330.2011.00977.x>
- Hoffman, L. i Coffey, B. (2008). Dignity and indignation: How people experiencing homelessness view services and providers. *The Social Science Journal, 45*(2), 207–222. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2008.03.001>

- Höjdestrand, T. (2009). *Needed by nobody. Homelessness and humaneness in post-socialist Russia*. Cornell University Press.
- Hoolachan, J. E. (2016). Ethnography and homelessness research. *International Journal of Housing Policy*, 16(1), 31–49. <https://doi.org/10.1080/14616718.2015.1076625>
- Horvat, M. & Bežovan, G. (2024). Sustainability and Capacity Analysis of Croatian Homeless Service Providers. *European Journal of Homelessness*, 18(2), 67–94.
- Johnsen, S., Fitzpatrick, S. i Watts, B. (2018). Homelessness and social control: A typology. *Housing Studies*, 33(7), 1106–1126. <https://doi.org/10.1080/02673037.2017.1421912>
- Johnson, G. i Chamberlain, C. (2008). Homelessness and substance abuse: Which comes first? *Australian Social Work*, 61(4), 342–356. <https://doi.org/10.1080/03124070802428191>
- Jones, S. (Ur.). (2013). *Mean streets. A report on the criminalisation of homelessness in Europe*. FEANTSA, Fondation Abbé Pierre, Housing Rights Watch.
- Jost, J. J., Levitt, A. J. i Porcu L. (2010). Street to home: The experiences of long-term unsheltered homeless individuals in an outreach and housing placement program. *Qualitative Social Work*, 10(2), 244–263. <https://doi.org/10.1177/1473325010369025>
- Kazneni zakon. *Narodne novine*, 114/23, 36/24.
- Kearns, A., Hiscock, R., Ellaway, A. i MacIntyre, S. (2000). 'Beyond four walls'. The psycho-social benefits of home: Evidence from West Central Scotland. *Housing Studies*, 15(3), 387–410. <https://doi.org/10.1080/02673030050009249>
- Kennedy, C. i Fitzpatrick, S. (2001). Begging, rough sleeping and social exclusion: Implications for social policy. *Urban Studies*, 38(11), 2001–2016. <https://doi.org/10.1080/00420980120080907>
- Kiely, E. i Swirak, K. (2022). *The criminalisation of social policy in neoliberal societies*. Bristol University Press.
- Kocze, A. i Popa, R. M. (2009). *Missing intersectionality: Race/ethnicity, gender, and class in current research and policies on Romani women in Europe*. Policy papers, CEU Center for policy studies. <https://cps.ceu.edu/sites/cps.ceu.edu/files/cps-policy-study-missing-intersectionality-2009.pdf>
- Koller, S. H., Raffaelli, M. i Carlo, G. (2012). Conducting research about sensitive subjects: The case of homeless youth. *Universitas Psychologica*, 11(1), 55–65. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672012000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Kusenbach, M. (2013). Place feelings and life stories in Florida mobile home communities. U M. Kusenbach i K. Paulsen (Ur.), *Home: International perspectives on culture, identity, and belonging* (str. 199–224). Peter Lang.
- Kusenbach, M. (2003). Street phenomenology. The go-along as ethnographic research tool. *Ethnography*, 4(3), 455–485. <https://doi.org/10.1177/146613810343007>
- Kushel, M.B., Hahn, J.A., Evans, J.L., Bangsberg, D. R. i Moss, A.R. (2005). Revolving doors: Imprisonment among the homeless and marginally housed population.

- American Journal of Public Health*, 95(10), 1747–1752. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2005.065094>
- Lamb, B. i Huttlinger, K. (1989). Reflexivity in nursing research. *Western Journal of Nursing Research*, 11(6), 765–772. <https://doi.org/10.1177/019394598901100612>
- Lancione, M. (2013). How is homelessness? *European Journal of Homelessness*, 7(2), 237–248. https://www.feantsa.org/download/ml_tp6327562408298873404.pdf
- Lempens, A., van de Mheen, D., i Barendregt, C. (2003). Homeless drug users in Rotterdam, The Netherlands: Profile, way of life, and the need for assistance. *Substance Use & Misuse*, 38(3–6), 339–375. <https://doi.org/10.1081/JA-120017377>
- Lewis, J. H., Andersen R. M. i Gelberg L. (2003). Health care for homeless women. *Journal of General Internal Medicine*, 18(11), 921–928. <https://doi.org/10.1046/j.1525-1497.2003.20909.x>
- Liamputtong, P. (2007). *Researching the vulnerable*. Sage.
- Liebow, E. (1993). *Tell them who I am: The lives of homeless women*. Free Press.
- Lončar, P. (2016). *Priprema za izlazak na slobodu i poslijepenalni prihvrat zatvorenika*. (Diplomski rad). Edukacijsko rehabilitacijski fakultet.
- Luhrmann, T. M. (2007). Social defeat and the culture of chronicity: Or, why schizophrenia does so well over there and so badly here. *Culture, Medicine and Psychiatry*, 31(2), 135–172. <https://doi.org/10.1007/s11013-007-9049-z>
- Lyon-Callo, V. (2008). *Inequality, poverty, and neoliberal governance: Activist ethnography in the homeless sheltering industry*. University of Toronto Press.
- Madanipour, A., Cars, G. i Allen, J. (Ur.). (1998). *Social exclusion in European cities: Processes, experiences and responses*. Jessica Kingsley.
- Manthorpe, J., Cornes, M., O'Halloran, S. i Joly, L. (2015). Multiple exclusion homelessness: The preventive role of social work. *British Journal of Social Work*, 45(2), 587–599. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct136>
- March, J. C., Oviedo-Joekes, E. i Romero, M. (2006). Drugs and social exclusion in ten European cities. *European Addiction Research*, 12(1), 33–41. <https://doi.org/10.1159/000088581>
- Marcus, G. E. (1995). Ethnography in/of the world system: The emergence of multi-sited ethnography. *Annual Review of Anthropology*, 24(1), 95–117. <https://doi.org/10.1146/annurev.an.24.100195.000523>
- Marinović Golubić, M., Sakić, S. i Šikić-Mićanović, L. (2023). From free to forced – Exploring mobility among people experiencing homelessness. *Sociologija i prostor*, 61(1), 123–142. <https://doi.org/10.5673/sip.61.1.6>
- May, J. (2000). Of nomads and vagrants: Single homelessness and narratives of home as place. *Environment and Planning D: Society and Space*, 18(6), 737–759. <https://doi.org/10.1068/d203t>
- May, T. (1993). *Social research. Issues, methods and process* (2. izdanje). Open University Press.
- Mayock, P., Corr, M-L. i O'Sullivan, E. (2008). *Young people's homeless pathways*. Homeless Agency.

- McCall, L. (2005). The complexity of intersectionality. *Signs*, 30(3), 1771-1800. <https://doi.org/10.1086/426800>
- McNaughton, C. (2008). *In transitions through homelessness: Lives on the edge*. Palgrave MacMillan. <https://doi.org/10.1057/9780230227347>
- Miles, M. i Huberman, A. (1994). *Qualitative data analysis* (2. izdanje). SAGE.
- Mills, A. J., Durepos, G. i Wiebe, E. (2010). *Encyclopedia of case study research*. SAGE.
- Mitchell, D. (2003). *The right to the city: Social justice and the fight for public space*. Guilford Press.
- Muñoz, M., Crespo, M. i Pérez-Santos, E. (2005). Homelessness effects on men's and women's health. *International Journal of Mental Health*, 34(2), 47-61. <https://doi.org/10.1080/00207411.2005.11043400>
- Murphy, E. R., i Eghaneyan, B. H. (2018). Understanding the phenomenon of older adult homelessness in North America: A qualitative interpretive meta-synthesis. *The British Journal of Social Work*, 48(8), 2361-2380. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx163>
- Murphy, J. F., i Tobin, K. J. (2011). Homelessness comes to school: How homeless children and youths can succeed. *Phi Delta Kappan*, 93(3), 32-37. <https://doi.org/10.1177/0031721711109300308>
- Nash, J. C. (2008). Re-thinking intersectionality. *Feminist Review*, 89(1), 1-15. <https://doi.org/10.1057/fr.2008.4>
- Neale, P. (2016). Friendships and substance use among homeless people: A qualitative study. *Health & Social Care in the Community*, 24(3), 306-313. <https://doi.org/10.1111/hsc.12215>
- Neuman, W. L. (2000). *Social research methods. Qualitative and quantitative approaches*. Allyn and Bacon.
- Nooe, R. M. i Patterson, D. A. (2010). The ecology of homelessness. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 20(2), 105-152. <https://doi.org/10.1080/10911350903269757>
- Norman, T. i Pauly, B. (2013). Including people who experience homelessness: A scoping review of the literature. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 33(3-4), 136. <https://doi.org/10.1108/01443331311308203>
- Novac, S., Serge, L., Eberle, M. i Brown, J. (2002). *On her own: Young women and homelessness in Canada*. Status of Women Canada.
- O'Grady, B., Gaetz, S. i Buccieri, K. (2011). *Can I see your ID. The policing of youth homelessness in Toronto*. JFCY & Homeless Hub.
- O'Neill, B. (2014). Cast aside: Boredom, downward mobility, and homelessness in post-communist Bucharest. *Cultural Anthropology*, 29(1), 8-31. <https://doi.org/10.14506/ca29.1.03>
- O'Neill, B. (2017). *The space of boredom. Homelessness in the slowing global order*. Duke University Press.
- O'Sullivan, E. (2012). *Ending homelessness – A housing-led approach*. Department of Environment, Community and Local Government.

- O'Sullivan, E. (2022). Ending homelessness in Finland: Successes and challenges. *European Journal of Homelessness*, 16(2), 13–32. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7480150>
- Okely, J. (1998). *Anthropology's practice brings subject and theory*, Distinguished Lecture. Society for the Anthropology of Europe, AAA, Washington D.C.
- Okongwu, A. F. i Mencher, J. P. (2000). The anthropology of public policy: Shifting terrains. *Annual Review of Anthropology*, 29(1), 107–124. <https://doi.org/10.1146/annurev.anthro.29.1.107>
- Opinion of the European committee of the regions (2022/C 97/06) – Eradicating homelessness in the European Union: the local and regional perspective. *Official Journal of the European Union*, 65, 26–29. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021IR3911>
- Padgett, D., K., Henwood, B., F. i Tsembris, S. J. (2016). *Housing first: Ending homelessness, transforming system, and changing lives*. Oxford University Press.
- Panadero, S., Vázquez, J. J. i Juan, J. (2016). *En las fronteras de la ciudadanía. Situación de las personas sin hogar y en riesgo de exclusión social en Madrid*. [On the borders of citizenship. Situation of the homeless and at risk of social exclusion in Madrid]. Alcalá de Alcalá.
- Paradis, E. (2016). Outsiders within: Claiming discursive space at National homelessness conferences in Canada. *Social Inclusion*, 4(4), 97–107. <https://doi.org/10.17645/si.v4i4.670>
- Parker, S. i Fopp, R. (2004). 'I'm the slice of the pie that's ostracised...'. Foucault's technologies, and personal agency, in the voice of women who are homeless, Adelaide, South Australia', *Housing, Theory and Society*, 21(4), 145–154. <https://doi.org/10.1080/14036090410011415>
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3. izdanje). SAGE.
- Patton, M.Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health Services Research*, 34(5), 1189–1208. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1089059/>
- Percy-Smith, J. (2000). Introduction: The contours of social exclusion. U J. Percy-Smith, (Ur.), *Policy responses to social exclusion: towards inclusion?* (str. 1–21). Open University Press.
- Perry, S. L. (2012). Urban hybrid space and the homeless. *Ethnography*, 14(4), 432–451. <https://doi.org/10.1177/1466138112457314>
- Phipps, M., Dalton, L., Maxwell, H., & Cleary, M. (2019). Women and homelessness, a complex multidimensional issue: Findings from a scoping review. *Journal of Social Distress and Homelessness*, 28(1), 1–13. <https://doi.org/10.1080/10530789.2018.1534427>
- Pillinger, J. (2007). *Homeless pathways. Developing effective strategies to address pathways into, through and out of homelessness*. Focus Ireland.
- Pleace, N. (1998). Single homelessness as social exclusion: The unique and the extreme. *Social Policy and Administration*, 32(1), 46–59. <https://doi.org/10.1111/1467-9515.00085>

- Pleace, N., Baptista, I., Benjaminsen, L., i Busch-Geertsema, V. (2018). Effective strategies to end homelessness: European evidence into practice. FEANTSA. <https://www.feantsa.org/download/feantsa-studyeffective-strategies-2102201913775580970835688946.pdf>
- Povelja Europske unije o temeljnim pravima. *Službeni list Europske unije*, 2016/C. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=RO>.
- Pravilnik o mjerilima i postupku za utvrđivanje nesposobnosti za samostalan život i rad i nedostatak sredstava za uzdržavanje za osobe s prebivalištem u Republici Hrvatskoj. *Narodne novine* 39/2002. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002_04_39_860.html.
- Pučka pravobraniteljica. (2022). *Istraživanje o stavovima i razini svijesti o diskriminaciji i pojavnim oblicima diskriminacije 2022*. <https://www.ombudsman.hr/hr/download/istrazivanje-o-stavovima-i-razini-svijesti-o-diskriminaciji-i-pojavnim-oblicima-diskriminacije-2022/>
- Puljiz, V. (2001). Reforme sustava socijalne politike u Hrvatskoj. *Revija za socijalnu politiku*, 8(2), 159-80. <https://doi.org/10.3935/rsp.v8i2.216>
- Rhodes, T. i Coomber, R. (2010). Qualitative methods and theory in addiction research. U P. G. Miller, J. Strang i P. M. Miller (Ur.), *Addiction research methods* (str. 59–78). Wiley.
- Romaszko, J., Cymes, I., Dragańska E., Kuchta, R. i Glińska-Lewczuk, K. (2017). Mortality among the homeless: Causes and meteorological relationships. *PlosOne* 12(12), e0189938. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0189938>
- Room, G. (1992). *National policies to combat social exclusion. Second annual report to the EC Observatory on policies to combat social exclusion*. European Commission.
- Room, G. (1995). Poverty and social exclusion: The new European agenda for policy and research. U G. Room (Ur.), *Beyond the threshold: The measurement and analysis of social exclusion* (str. 1–9). The Policy Press.
- Room, G. J. (1999). Social exclusion, solidarity and the challenges of globalization. *International Journal of Social Welfare*, 8(3), 166–174. <https://doi.org/10.1111/1468-2397.00080>
- Roos, L. E., Mota, N., Afifi, T. O., Katz, L. Y., Distasio, J. i Sareen, J. (2013). Relationship between adverse childhood experiences and homelessness and the impact of axis I and II disorders. *American Journal of Public Health*, 103(S2), S275–S281. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2013.301323>
- Ross N. J., Renold E., Holland S. i Hillman A. (2009). Moving stories: Using mobile methods to explore the everyday lives of young people in public care. *Qualitative Research* 9(5), 605–623. <https://doi.org/10.1177/1468794109343629>
- Rubin, H. J. i Rubin, I. S. (1995). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. SAGE.
- Sahlin, I. (2005). The staircase of transition: Survival through failure. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 18(2), 115–136. <https://doi.org/10.1080/13511610500096400>

- Sahlman, E. i Lehtniemi, N. (Ur.). (2017). *A home of your own: Housing First and ending homelessness in Finland*. Otava Book Printing Ltd.
- Scutella, R., Wood, G. i Johnson, G. (2020). Sitting in the waiting room: Do people experiencing homelessness underutilize health services? *Housing and Society*, 48(3), 261–291. <https://doi.org/10.1080/08882746.2020.1835116>
- Seastres, R. J., Hutton, J., Zordan, R., Moore, G., Mackelprang, J., Kiburg, K. V. i Sundararajan V. (2020). Long-term effects of homelessness on mortality: A 15-year Australian cohort study. *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, 44(6), 476–481. <https://doi.org/10.1111/1753-6405.13038>
- Serme-Morin, C. (Ur.). (2017). *Homeless in Europe: Increases in homelessness*. The Magazine of FEANTSA – The European federation of national organisations working with the homeless, AISBL. <http://www.feantsa.org/download/increases-in-homelessness4974810376875636190.pdf>
- Shelton, K. H., Taylor, P. J., Bonner, A., i van der Bree, M. (2009). Risk factors of homelessness: Evidence from a population based study. *Psychiatric Services*, 60(4), 465–472. <https://doi.org/10.1176/ps.2009.60.4.465>
- Shucksmith, M. i Chapman, P. (1999). Rural development and social exclusion. *Sociologia Ruralis*, 38(2), 225–242. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/1467-9523.00073>
- Sladović Franz B., Branica V., Urbanc K. (2017) Izazovi studiranja mladih odraslih u alternativnoj skrbi u Hrvatskoj. *Ljetopis socijalnog rada*, 24(3), 497–507. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v24i3.134>
- Snow, D. A. i Anderson, L. (1987). Identity work among the homeless: The verbal construction and avowal of personal identities. *American Journal of Sociology*, 92(6), 1336–1371. <https://doi.org/10.1086/228668>
- Snow, D. A. i Anderson, L. (1993). *Down on their luck: A study of homeless street people*. University of California Press.
- Somerville, P. (2013). Understanding homelessness. *Housing, Theory and Society*, 30(4), 384–415. <https://doi.org/10.1080/14036096.2012.756096>
- Somerville, P. (1992). Homelessness and the meaning of home: Rooflessness or rootlessness? *International Journal of Urban and Regional Research*, 16(4), 529–539. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2427.1992.tb00194.x>
- Stein, M. (2005). *Resilience and young people leaving care: Overcoming the odds*. Joseph Rowntree Foundation.
- Stephenson, S. (2006). *Crossing the line: Vagrancy, homelessness and social displacement in Russia*. Ashgate.
- Stonehouse, D., Theobald, J. i Threlkeld, G. (2022). Responsibility for homelessness: Lived experience perspectives and their alignment with neoliberal discourse. *Australian Journal of Social Issues*, 57(2), 356–371. <https://doi.org/10.1002/ajs4.191>
- Stonehouse, D., Threlkeld, G. i Theobald, J. (2020). Homeless pathways and the struggle for ontological security. *Housing Studies*, 36(7), 1047–1066. <https://doi.org/10.1080/02673037.2020.1739234>

- Šikić-Mićanović, L. (2010). Homelessness and social exclusion in Croatia. *European Journal of Homelessness*, 4, 49–68. <https://www.feantsaresearch.org/download/article-2-2532037133574271106.pdf>
- Šikić-Mićanović, L. (2013). Using biographical research to understand experiences of crisis among homeless people in Croatia. *Etnološka tribina: godišnjak Hrvatskog etnološkog društva*, 43(1), 99–109. <https://hrcak.srce.hr/111902>
- Šikić-Mićanović, L. (2015). Feeding Roma families: From hunger to inequalities. *The Online Journal of the Institute for Sociology*, 3(1), 107–127. <https://doi.org/10.18030/socio.hu.2015en.107>
- Šikić-Mićanović, L., Sakić, S. i Stelko, S. (2020). Kvaliteta usluga za beskućnike: Prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj. *Revija za socijalnu politiku*, 27(3), 233–248. <https://doi.org/10.3935/rsp.v27i3.1693>
- Šikić-Mićanović, L., Greiner, P. (2024). »If I get an ID card then maybe I might be able to find a job and move forward...« Barriers to exiting homelessness in Croatia. *Istanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 44, 395–418. <https://doi.org/10.26650/SJ.2024.44.2.0693>
- Tainio, H. i Fredriksson, P. (2009). The Finnish homelessness strategy: From a 'staircase' model to a 'housing first' approach to tackling long-term homelessness. *European Journal of Homelessness*, 3, 181–199. <https://www.feantsaresearch.org/download/feantsa-ejh2009-evaluation-16622178144273146290.pdf>
- Tate, W. (2020). Anthropology of policy: Tensions, temporalities, possibilities. *Annual Review of Anthropology*, 49(1), 83–99. <https://doi.org/10.1146/annurev-anthro-010220-074250>
- Taylor, K. i Sharpe, L. (2008). Trauma and post-traumatic stress disorder among homeless adults in Sydney. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 42(3), 206–213. <https://doi.org/10.1080/00048670701827218>
- Thomson, R., Bell, R., Holland, J., Henderson, S., McGrellis, S., i Sharpe, S. (2002). Critical moments: Choice, chance and opportunity in young people's narratives of transition. *Sociology*, 36(2), 335–354. <https://doi.org/10.1177/0038038502036002006>
- Tomas, A. i Dittmar, H. (1995). The experience of homeless women: An exploration of housing histories and the meaning of home. *Housing Studies*, 10(4), 493–515. <https://doi.org/10.1080/02673039508720834>
- Tosi, A. (1996). The excluded and the homeless: The social construction of the fight against poverty in Europe. U E. Mingione (Ur.), *Urban poverty and the underclass: A reader* (str. 83-104). Blackwell.
- Tosics, I., Hegedüs, J. i Remmert, M. (2002). Housing in south-eastern Europe. Between state and market. *SEER: SouthEast Europe Review for Labour and Social Affairs*, 4(4), 123–150. <https://www.jstor.org/stable/43291903>
- Ujedinjeni narodi. (1948). Opća deklaracija o ljudskim pravima. <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/hrvatski-croatian?LangID=src2>
- UNCHS United Nations Centre for Human Settlements (Habitat) (2000). *Strategies to combat homelessness*. United Nations Centre for Human Settlements (Habitat).

- UNDP. (1997). *Human development report Croatia*. United Nations Development Programme, Croatia.
- United Nations. (2016). *Leaving no one behind – The imperative of inclusive development*. ST/ESA/362. <https://www.refworld.org/docid/5840368e4.html> [Pristup 2. 10. 2024].
- Ured pučke pravobraniteljice. (2021). *Izvešće Pučke pravobraniteljice za 2020*. Ured Pučke pravobraniteljice. <https://www.ombudsman.hr/hr/interaktivno-izvjesce-za-2020/>
- Ured pučke pravobraniteljice. (2022). *Izvešće Pučke pravobraniteljice za 2021. Analiza stanja ljudskih prava i jednakosti u Hrvatskoj*. Ured pučke pravobraniteljice. <https://www.ombudsman.hr/hr/interaktivno-izvjesce-za-2021/>
- Ured pučke pravobraniteljice. (2023). *Izvešće Pučke pravobraniteljice za 2022. Analiza stanja ljudskih prava i jednakosti u Hrvatskoj*. Ured pučke pravobraniteljice. <https://www.ombudsman.hr/hr/interaktivno-izvjesce-za-2022/>
- Ured pučke pravobraniteljice. (2024). *Izvešće Pučke pravobraniteljice za 2023. Analiza stanja ljudskih prava i jednakosti u Hrvatskoj*. Ured pučke pravobraniteljice. <https://www.ombudsman.hr/hr/interaktivno-izvjesce-za-2023/>
- Ustav Republike Hrvatske. *Narodne Novine*, 41/2001, 05/2014.
- Vargić, B. (2021). *Stavovi i percepcija poslodavaca o zapošljavanju bivših zatvorenika*. (Diplomski rad). Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
- van Manen, M. (1977). Linking ways of knowing with ways of being practical. *Curriculum Inquiry*, 6(3), 205–228. <https://doi.org/10.1080/03626784.1977.11075533>
- Vora, S. (2020). The realities of period poverty: How homelessness shapes women's lived experiences of menstruation. U C. Bobel, I. T. Winkler, B. Fahs, K. A. Hasson, E. Arveda Kissling, i T.A. Roberts (Ur.), *The Palgrave handbook of critical menstruation studies* (str. 31–48). Palgrave Macmillan. https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/41299/2020_Book_ThePalgraveHandbookOfCriticalM.pdf#page=78
- Watson, S. i Austerberry, H. (1986). *Housing and homelessness: A feminist perspective*. Routledge i Kegan Paul.
- Watts, J. H. (2011). Ethical and practical challenges of participant observation in sensitive health research. *International Journal of Social Research Methodology*, 14(4), 301–312. <https://doi.org/10.1080/13645579.2010.517658>
- Williams, J. C. (2003). *»A roof over my head«: Homeless women and the shelter industry*. University Press of Colorado.
- Wulff, H. (2002). Yo-yo fieldwork: Mobility and time in a multi-local study of dance in Ireland. *Anthropological Journal on European Cultures*, 11, 117–136. <https://www.jstor.org/stable/43234897>
- Yong, V. (2001). Interviewing men on sensitive issues. *Contemporary Nurse*, 11(1), 18–27. <https://doi.org/10.5172/conu.11.1.18>
- Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju. *Narodne novine*, 80/13, 137/13, 98/19, 33/23.
- Zakon o prebivalištu. *Narodne novine*, 144/12, 158/13, 114/22.

Zakon o prekršajima protiv javnog reda i mira. *Narodne novine*, 41/77, 52/87, 47/89, 55/89, 05/90, 30/90, 47/90, 29/94, 114/22, 47/23.

Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, 124/11, 33/12, 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25.

Zahvale

Posebno zahvaljujemo svim sudionicima i sudionicama našeg istraživanja od kojih smo uspjeli prikupiti jedinstven skup istraživačkih materijala koji je proizveo bogatstvo znanja, uvida i razumijevanja o različitim oblicima beskućništva u Hrvatskoj. Njihovi doprinosi, integritet i spremnost da omoguće da ih se razumije na temelju njihovih iskustava te da se potakne razmišljanje o njima, bili su neprocjenjivi za ovo istraživanje. Velika hvala stručnjacima/kinjama i praktičarima/kama u pružanju usluga za osobe u beskućništvu, koji/e su također sudjelovali u ovoj studiji; a mnogi/e od njih bili/e su naši suradnici/e u ovom projektu. Njihovi doprinosi i povratne informacije pružili su korisne i važne uvide o nedovoljno istraženom području beskućništva u Hrvatskoj. Zahvaljujemo i drugim hrvatskim članovima/icama tima koji nisu autori ove knjige, ali bili su važan dio ovog međunarodnog projekta u savjetodavnim i istraživačkim ulogama ili su pridonijeli svojim angažmanom u etnografskom terenskom radu. Među njima su: dr. sc. Jadranka Rebeka Anić, dr. sc. Marica Marinović Golubić, Suzana Sakić, Stephanie Stelko i Filip Trbojević. Također, zahvalni smo našim švicarskim partnerima, koji su također bili važan dio ovog zajedničkog projekta, za njihov znanstveni doprinos i konstruktivne povratne informacije. Zahvaljujemo suradnicima našeg projekta: Hrvatskoj mreži za beskućnike, Mostu, Helpu, Domu nade i udruzi Savao. Bez njihove podrške, naše istraživanje ne bi se moglo provesti.

Sažetak

KVALITATIVNI PRISTUP BESKUĆNIŠTVU

Prema inkluzivnijim politikama u Hrvatskoj

Ova knjiga predstavlja rezultate međunarodnog projekta »Exploring Homelessness and Pathways to Social Inclusion: A Comparative Study of Contexts and Challenges in Swiss and Croatian Cities« (Istraživanje beskućništva i puteva do socijalne inkluzije: Komparativna studija konteksta i izazova u hrvatskim i švicarskim gradovima) (br. IZHRZO_180631/1). Projekt su zajednički financirale Švicarska nacionalna zaklada za znanost i Hrvatska zaklada za znanost. Glavni cilj ovog kvalitativnog istraživanja bio je postići duboko, emskim pristupom utemeljeno razumijevanje životnih iskustava pojedinaca koji se suočavaju s beskućništvom. Sveobuhvatni cilj bio je istražiti i razviti pravednija i učinkovitija rješenja koja odgovaraju i na individualne izazove i na šire sistemske zapreke, uključujući neuspjehe sustava koji sprečavaju socijalno uključivanje. U projektu se beskućništvo promatra kao ekstremni oblik socijalne isključenosti – višedimenzionalni i dinamični fenomen koji uključuje siromaštvo, nedostatak pristupačnog i priuštivog stanovanja, nezaposlenost, stigmatizaciju, prostornu isključenost i otežan pristup javnoj socijalnoj podršci. Istraživanje u širem smislu koristilo je etnografski pristup, uz terenski rad u Zagrebu, Splitu, Baselu i Bernu; a fokus je bio na iskustvima i glasovima ljudi koji doživljavaju beskućništvo, kroz leću intersekcionalnosti.

Važan cilj ove studije bio je razumjeti složenost i heterogenost iskustava beskućništva u hrvatskom kontekstu. Drugi cilj je bio mapirati usluge za osobe u beskućništvu, istražiti njihove strategije suočavanja s beskućništvom i razviti preporuke za javne politike usmjerene na smanjenje socijalne isključenosti. U okviru ove studije beskućništvo se promatra kao situacija, a ne kao identitet. U Hrvatskoj je beskućništvo usko povezano s rastućim nejednakostima, slabljenjem socijalne sigurnosti i nedostatkom odgovarajućih politika i programa. Ova knjiga, koja se posebno fokusira na hrvatski kontekst, organizirana je u četiri tematska poglavlja – regulacija, kriminalizacija i penalizacija; socijalna skrb i usluge; zdravlje i preživljavanje te izlazak iz beskućništva – sa zaključkom i preporukama za politike i praksu.

Studija je koristila kvalitativne metode unutar socijalno-konstruktivističke i etnografske paradigme. Glavni je cilj bio, kroz osobne priče razumjeti svakodnevna iskustva ljudi koji doživljavaju beskućništvo. U razdoblju između svibnja 2019. i prosinca 2023. korišten je niz metoda, uključujući promatranje sa sudjelovanjem,

upitnike, terenske bilješke, refleksivnost, longitudinalne biografske i *walk-along* intervjue te mape životnih događaja. U skladu s holističkim pristupom rađeni su i intervjui s pojedincima koji u praksi rade s osobama koje doživljavaju beskućništvo (npr. koordinatorima nevladinih organizacija, socijalnim i zdravstvenim radnicima, volonterima, predstavnicima ministarstava itd.). Triangulacija metoda je omogućila razvoj nijansiranog i sveobuhvatnog razumijevanja beskućništva u Hrvatskoj, u specifičnim lokalnim kontekstima, pomičući se dalje od jedne vremenske točke da bi se uhvatila njegova dinamična i fluidna priroda. Kontinuirani informirani pristanak, jamstva anonimnosti i povjerljivosti, te uključivanje sudionika/ca u istraživački proces bili su neki od načina na koje je istraživački tim osigurao provođenje dostojanstvenog istraživanja s pojedincima koji doživljavaju beskućništvo.

Nalazi pokazuju da su osobe u situaciji beskućništva iznimno ranjive te da se njihova temeljna ljudska prava, uključujući pravo na stanovanje, rad i zdravlje, često krše. Studija otkriva složen i samoodržavajući ciklus socijalne i pravne isključenosti. Iako se beskućništvo prepoznaje kao društveni problem, život i preživljavanje u javnim prostorima često se tretira kao društvena devijacija koja se kažnjava i kriminalizira. To se postiže složenim pravnim okvirom – prvenstveno usmjerenim na zahtjev za registriranom adresom i važećom osobnom iskaznicom, što stvara stanje sistemske ranjivosti. Sustav, kakav je on sada, ne samo da ne rješava problem beskućništva nego ga dodatno produbljuje, zarobljavajući pojedince u začaranom krugu siromaštva, dugova i socijalne isključenosti. Nalazi upućuju na hitnu potrebu za pomakom politike i prakse – s kaznenog modela društvene kontrole prema podržavajućem pristupu usmjerenom na čovjeka.

Kritička analiza trenutnog sustava socijalne skrbi koji se bavi beskućništvom u Hrvatskoj otkriva nekoliko ključnih strukturnih propusta: birokratske zapreke, financijsku nestabilnost te nedostatak usluga, osobito onih koje obuhvaćaju najranjivije. Sustav također ne uspijeva pružiti odgovarajuću podršku osobama s kompleksnim potrebama – problemima s fizičkim i mentalnim zdravljem, institucionalnom povijesti, prošlim traumama ili dugotrajnim razdobljima beskućništva itd. – što pogoršava izazove s kojima se suočavaju oni kojima je najpotrebnija pomoć. Nedostatak integrirane, holističke skrbi, umjesto reintegracije, održava ciklus isključenosti i siromaštva.

Analiza zdravstvenog sustava u Hrvatskoj pokazuje da beskućništvo nije samo društveni ili ekonomski problem, već i višestruka kriza javnog zdravstva. Njegove posljedice kumulativno pogoršavaju zdravlje i često doprinose kontinuiranoj patnji i preranoj smrti. Nalazi pokazuju da je stabilan i prikladan smještaj temeljni preduvjet za zdravlje i preživljavanje ove visoko marginalizirane populacije. Osim toga, loša higijena i neadekvatna prehrana dodatno ugrožavaju zdravlje i dostojanstvo pojedinaca koji doživljavaju beskućništvo. Ova studija identificira potrebu za integriranim, holističkim i humanim sustavom koji prepoznaje i uklanja administrativne i pravne zapreke kako bi se osigurao zdraviji i dostojanstveniji život za sve one koji doživljavaju beskućništvo.

Sveobuhvatna analiza uvjerljivo pokazuje da je beskućništvo u Hrvatskoj posljedica duboko ukorijenjenih, sistemskih i strukturnih nedostataka, a ne isključivo povezana s pojedincem. Izlasci iz beskućništva izazovni su zbog nedostatka pristupačnog i sigurnog stanovanja, neučinkovitosti postojećih socijalnih usluga te za-

preka stabilnim mogućnostima zapošljavanja. To stvara kontinuirani ciklus nesigurnosti koji zahtijeva holistički i koordiniran odgovor koji predvodi država. Ova studija također identificira potrebu za ranom intervencijom i pristupom vođenim prevencijom te kontinuiranom i održivom psihosocijalnom podrškom kako bi se osigurala sigurnosna mreža za najranjivije.

Zaključno, nalazi ove etnografske studije pružaju nove ključne dokaze da je beskućništvo dinamičan, višedimenzionalan proces ukorijenjen u dubokim sistemskim i strukturnim nedostacima, a ne statično stanje ili posljedica pojedinačnih propusta. Glavni cilj bio je pomaknuti narativ s individualne krivnje na zajedničku društvenu odgovornost i obvezu provedbe sistemskih reformi. Drugi cilj bio je osnažiti »glasove« i subjektivne iskaze pojedinaca/inki koji se suočavaju s beskućništvom, a koji su tradicionalno marginalizirani u javnom diskursu i akademskim istraživanjima. Čineći ove pojedince »vidljivima, poznatima, pa čak i simpatičnima«, istraživanje ima za cilj vratiti im dostojanstvo i ljudskost, ne predstavljajući ih kao problem, već kao ljude s motivacijom i inherentnom vrijednošću. Ova sveobuhvatna analiza zaključuje da je beskućništvo posljedica kritičnog neuspjeha pravnog okvira, mreže socijalne sigurnosti i pružanja usluga. Nedostatak programa rane i krizne intervencije, osobito u kontekstu financijskih i stambenih kriza, ima dugoročne štetne posljedice za zdravlje i dobrobit pogođenih pojedinaca. Jasno je da pravedne i učinkovite politike moraju biti fleksibilne, uključive i prilagođene heterogenosti potreba, uz snažan naglasak na skrbi utemeljenoj na razumijevanju trauma i ciljanim intervencijama za najranjivije skupine.

Ključne riječi: beskućništvo; socijalna isključenost; ljudska prava; kvalitativno istraživanje; Hrvatska

Summary

A QUALITATIVE APPROACH TO HOMELESSNESS

Towards more inclusive policies in Croatia

This book presents the results of an international project titled *Exploring Homelessness and Pathways to Social Inclusion: A Comparative Study of Contexts and Challenges in Swiss and Croatian Cities* (No. IZHRZO_180631/1). This joint project was funded by the Swiss National Science Foundation and the Croatian Science Foundation. The main objective of this exploratory qualitative research was to gain a deep, emic understanding of the lived experiences of individuals facing homelessness. The overarching goal was to explore and develop more just and effective solutions that address both individual challenges and broader systemic barriers, including system failures preventing social inclusion. In this project, homelessness is understood as an extreme form of social exclusion, a multidimensional and dynamic phenomenon that includes poverty, lack of affordable housing, unemployment, stigmatization, spatial exclusion and difficult access to public resources. The wider study used an ethnographic approach with fieldwork carried out in Zagreb, Split, Basel and Bern; the focus was on the experiences and voices of people experiencing homelessness using an intersectional lens.

An important aim of this study was to understand the complexity and heterogeneity of homelessness experiences in the Croatian context. Another aim of this work was to map homelessness services, explore coping strategies and develop recommendations for policies that will better address social exclusion. Within the framework of this study, homelessness is viewed as a situation and not as an identity. In Croatia, homelessness is closely associated with growing inequalities, weakening social security and lack of effective policies and programmes that adequately address homelessness as a growing problem. This book that specifically focusses on the Croatian context is organised into four thematic chapters – regulation, criminalisation and penalisation; social welfare and services; health and coping; and exiting homelessness – with a conclusion and recommendations for policies and practice.

The study used qualitative methods within a social constructivist and ethnographic paradigm. The main goal was to understand the everyday experiences of people experiencing homelessness through their own stories. A range of methods were used between May 2019 and December 2023 including participant observation, questionnaires, fieldnotes, reflexivity, longitudinal biographical and »walk-

along« interviews, as well as route maps. In line with a holistic approach, interviews with practitioners (e.g., frontline workers, NGO coordinators, social and health workers, volunteers, ministry representatives, etc.) were also conducted. Triangulation allowed for the development of a nuanced and comprehensive understanding of homelessness in Croatia as well as in specific local contexts, moving beyond a single point in time to capture its dynamic and fluid nature. Ongoing informed consent, guarantees of anonymity and confidentiality, and the involvement of participants in the research process were some of the ways in which the research team conducted dignified research with individuals experiencing homelessness.

Findings show that people experiencing homelessness are extremely vulnerable and their fundamental human rights, including the right to housing, work and health, are often violated. This study unveils a complex and self-perpetuating cycle of social and legal exclusion. Although homelessness is recognised as a social problem, coping and surviving in public spaces are often perceived as social deviation and are therefore penalised and criminalised. This is achieved through a complicated legal framework – primarily centered on the requirement for a registered address and a valid personal ID card – which creates a state of systemic vulnerability. The current system is not only ineffective at resolving homelessness but forcefully exacerbates it, trapping individuals into a cycle of poverty, debt, and social exclusion. Findings show that a policy and practice shift from a punitive model of social control toward a supportive, human-centered approach is urgently required.

A critical analysis of the current social welfare system that tackles homelessness in Croatia reveals several key systemic failures such as bureaucratic barriers, financial instability, service gaps and inadequacies that exclude the most vulnerable. Additionally, this system fails to address the intersection of homelessness with other complex needs such as physical and mental health issues, institutional histories, past traumas, prolonged periods of homelessness, etc., which compound the challenges faced by those most in need. A lack of integrated, holistic care perpetuates a cycle of exclusion and indigence rather than sustainable reintegration.

Analysis of the health care system in Croatia shows that homelessness is not merely a social or economic problem but a multi-faceted public health crisis. Narratives of those with experiences of homelessness highlight the detrimental and cumulative effect of homelessness, which frequently contributes to premature suffering and death. Findings conclusively show that stable and decent housing is the fundamental prerequisite for health and survival of a highly marginalised population. In addition, poor hygiene and nutrition has a critical impact on the health and dignity of individuals experiencing homelessness. This study identifies a need for an integrated, holistic and humane system that recognises administrative and legal barriers to ensure a healthier and more dignified life for all those experiencing homelessness.

A comprehensive analysis convincingly shows that homelessness in Croatia is the outcome of deep-rooted, systemic and structural deficiencies rather than solely linked to the individual. Homelessness exits are challenging due to a lack of affordable and secure housing, the ineffectiveness of existing homelessness and social services as well as obstacles to stable employment opportunities. These barriers to sustainable reintegration create a continuous cycle of precarity that demands a ho-

listic and coordinated response led by the state. This study also identifies a need for early intervention and a prevention-led approach as well as ongoing and sustainable psycho-social support to provide a safety net for those who are most vulnerable.

To conclude, the findings of this ethnographic study provide critical new evidence and irrefutable proof that homelessness is a dynamic, multi-dimensional process rooted in profound systemic and structural failures rather than a static condition or a consequence of individual failings. Throughout this book, the main aim has been to shift the narrative from individual blame to one of shared societal responsibility and a commitment to systemic reform. Another aim has been to amplify the «voices» and subjective accounts of individuals facing homelessness who are traditionally marginalized in public discourse and academic research. By making these individuals «visible, known, and even likable,» the research aims to restore their dignity and humanity, framing them not as a problem but as people with motivations and inherent worth. This comprehensive analysis concludes that homelessness represents a critical failure of legal frameworks, social safety nets, and service provision. The lack of early and crisis intervention programmes in the context of financial and housing crises has particularly detrimental, long-term implications for the health and well-being of affected individuals. Clearly, just and effective policies must be flexible, inclusive, and tailored to the heterogeneity of needs, with a strong emphasis on trauma-informed care and targeted interventions for highly vulnerable groups.

Key words: homelessness; social exclusion; human rights; qualitative research; Croatia

○ autorima

Lynette Šikić-Mićanović je znanstvena savjetnica u Institutu društvenih znanosti Ivo Pilar u Zagrebu. Magistrirala je i doktorirala antropologiju na Institutum Studiorum Humanitatis u Ljubljani, Slovenija. Njezini istraživački interesi uključuju: rodne i društvene nejednakosti; ranjivosti; intersekcionalnost i marginalizaciju; kvalitativne istraživačke metode i etiku. U svom trenutačnom radu koristi etnografske metode i rodnu perspektivu da bi razumjela beskućništvo i ljude koji žive u siromaštvu u Hrvatskoj.

Paula Greiner diplomirala je sociologiju i antropologiju na Filozofskom fakultetu u Zagrebu gdje pohađa i doktorski studij Sociologije. Ima radno iskustvo kao istraživački analitičar/asistent, a njezini znanstveni interesi uključuju marginalne skupine, beskućništvo, sociologiju i antropologiju prostora, kvalitativne metode istraživanja. Od siječnja 2020. zaposlena je u Institutu društvenih znanosti Ivo Pilar.

Matija Krizmanić diplomirao je antropologiju te etnologiju i kulturnu antropologiju na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu 2021. godine. Od 2022. godine zaposlen je u Institutu društvenih znanosti Ivo Pilar. Trenutačno je doktorand na doktorskom studiju Etnologije i kulturne antropologije na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Autor je nekoliko radova u područjima istraživanja beskućništva i društvene isključenosti. Njegovi su znanstveni interesi kvalitativna metodologija, marginalizacija i društvena isključenost, istraživanje budućnosti te antropologija roda i spolnosti.

