

EVALUACIJSKI IZVJEŠTAJ

Projekt

Rješenje za 5

1.7.2021. – 1.1.2022

Ugovor br. UP.02.2.2.06.0153

Vanjska evaluatorica:

Nikoleta Poljak, mag. andragogije

i geštalt psihoterapeut

Sadržaj

UVOD	3
O PROJEKTU	3
METODOLOGIJA EVALUACIJE	4
NALAZI EVALUACIJE	6
I. Relevantnost, učinkovitost i primjerenost strategija	6
II. Poteškoće u provedbi i strategije odgovaranja probleme	15
III. Održivost projekta	17
ZAKLJUČCI I PREPORUKE	20



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj ovog dokumenta isključiva je odgovornost Udruge PET PLUS.

UVOD

Evaluacija projekta Rješenje za 5 provedena je na kraju provedbe projekta, a na zahtjev organizacije PET PLUS - Priroda Energija Transformacija PLUS slobodan izbor svakog pojedinca (u daljem tekstu PET PLUS) kao nositelja projekta. Kako bi se osigurali kvalitetni i objektivni podaci te neovisna procjena uspješnosti provedbe, primijenjen je vanjski model evaluacije. Rezultat ovoga procesa je izvještaj koji sadrži nalaze evaluacije te zaključke i preporuke koje se dalje mogu koristiti za poboljšanje postojećih ili razvoj novih aktivnosti i usluga te za poboljšanje učinka, utjecaja i kapaciteta organizacije u području društvene uključenosti socijalno osjetljivih skupina.

O PROJEKTU

Opći cilj projekta: doprinijeti uspješnijem socijalnom uključivanju beskućnika i liječenih ovisnika u društvo, s naglaskom na osobe koje izlaze iz kaznionice ili terapijskih zajednica te su samim tim u ozbiljnom riziku od isključenosti.

Specifični ciljevi:

1. Prevencija recidiva te uključivanje korisnika u društvenu zajednicu jačanjem kompetencija za život u zajednici;
2. Senzibiliziranje javnosti za potrebe beskućnika i osoba s problemima ovisnosti;
3. Jačanje kompetencija stručnjaka za rad s ciljanom skupinom.

Nositelj projekta je udruga PET PLUS, a partneri DOM NADE – udruga za podršku beskućnicima i ostalim socijalno ugroženim skupinama te Udruga STIJENA RESOC. Projekt se provodio u razdoblju od 1.7.2021. do 1.1.2022. godine na području grada Zagreba.

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda, Širenje mreže socijalnih usluga u zajednici – FAZA 1. Ukupna vrijednost projekta je 1.499.844,00 kuna. Ukupna vrijednost dodijeljenih bespovratnih sredstava iznosi 1.499.844,00 kuna.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj ovog dokumenta isključiva je odgovornost Udruge PET PLUS.

METODOLOGIJA EVALUACIJE

Svrha evaluacije je osigurati neovisnu procjenu uspješnosti projekta **Rješenje za 5** kroz utvrđivanje ostvarenosti ciljeva i rezultata, relevantnosti i primjerenosti odabranih strategija rada te održivosti ostvarenih postignuća.

Specifični ciljevi i zadaci evaluacije:

- Utvrditi učinkovitost projekta kroz provjeru ostvarenosti ciljeva i rezultata te realizacije planiranih aktivnosti;
- Procijeniti relevantnost odabrane projektne strategije i primijenjenih intervencija/aktivnosti;
- Procijeniti održivost projekta u odnosu na ostvarene rezultate.

U evaluaciji su primijenjene kvalitativne i kvantitativne metode i tehnike:

- Analiza projektne dokumentacije;
- Strukturirani intervju;
- Posjet poludnevnom boravku;
- Analiza prikupljenih podataka i interpretacija nalaza.

S ciljem prikupljanja informacija, o provedbi i postignućima projekta održane su dvije fokus grupe. Primijenjena je metoda strukturiranog intervjua s unaprijed pripremljenim pitanjima, osmišljenima u skladu s ulogom dionika u projektu i ciljevima evaluacije. U prvoj fokus grupi je sudjelovalo 7 članova projektne tima i stručnih suradnika:

- Mira Davidović – predsjednica Udruge PET PLUS
- Tihana Vukasović – voditeljica projekta, Udruga PET PLUS
- Slava Jurčić, voditeljica organiziranih dnevnih aktivnosti, DOM NADE
- Danijel Vuga, predsjednik udruge DOM NADE
- Anđelka Bunić, prof. defektolog, vanjska suradnica
- Vesna Hari, diplomirana socijalna radnica, vanjska suradnica
- Zoran Jelić, predsjednik udruge STIJENA RESOC



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

U drugoj fokus grupi su sudjelovala 4 korisnika, od kojih se većina istovremeno suočava s tri problema – beskućnici su, ovisnici ili bivši ovisnici i bivši zatvorenici. Obje fokus grupe održane su u prostoru poludnevnog boravka udruge Dom Nade u Zagrebu, dana 12.11.2021. godine.

Za potrebe evaluacije, korišteni su sljedeći izvori informacija: projektni prijedlog, opisni izvještaji (ZNS), evidencija provedenih aktivnosti i uključenih korisnika, program i izvještaji stručnjaka s održanih individualnih savjetovanja i grupa podrške; materijali o provedenim aktivnostima senzibilizacije, materijali/prezentacije/izvještaji s edukacija/radionica za stručnjake; informacije prikupljene kroz fokus grupe/intervjue i terenski posjet.

Evaluacija je provedena od strane vanjske stručnjakinje, u razdoblju od listopada do prosinca 2021. godine. Rezultat vanjske procjene je ovaj evaluacijski izvještaj koji sadrži nalaze evaluacije, zaključke i preporuke za dalje unaprjeđenje rada organizacije u području društvene uključenosti **ovisnika, beskućnika i zatvorenika**.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj ovog dokumenta isključiva je odgovornost Udruge PET PLUS.

NALAZI EVALUACIJE

I. Relevantnost, učinkovitost i primjerenost strategija

U ovom poglavlju će biti opisano u kojoj mjeri su ostvareni ciljevi i rezultati te u skladu s tim učinkovitost projekta, primjerenost strategija projekta te njegova relevantnost i održivost.

Učinkovitost projekta se promatrala kroz ispunjenost ciljeva i rezultata projekta što je podrazumijevalo: a) procjenu realizacije zadanih elemenata projekta, aktivnosti i ishoda; procjenu ostvarenosti direktnih i indirektnih učinaka provedenih aktivnosti; b) procjenu ostvarenosti plana aktivnosti i dinamike provedbe; opseg odstupanja od prvobitnog plana i načine rješavanja poteškoća tijekom provedbi.

Relevantnost se promatrala u odnosu na to koliko su odabrane strategije projekta odgovorile na probleme isključenosti i marginalizacije beskućnika, ovisnika i bivših zatvorenika te jesu li primijenjene intervencije i aktivnosti bile u skladu s potrebama ciljane skupine projekta.

1. Prvi element projekta bio je usmjeren ka realizaciji specifičnog cilja „*prevencija recidiva te uključivanje korisnika u društvenu zajednicu jačanjem njihovih kompetencija za život u zajednici*“. Na osnovu analize prikupljenih informacija te pregledom dostupnih dokumenata može se zaključiti da je, uz manju prilagodbu strategije projekta, **ovaj specifični cilj u potpunosti ostvaren**. Slijedi opis nalaza evaluacije i postignuća.

1.1. Analizom ishoda i rezultata, **89 osoba u nepovoljnom položaju, među kojima je 45 osoba s problemima ovisnosti i 44 beskućnika**, dobilo je podršku kroz poludnevni boravak i druge aktivnosti podrške i osnaživanja za uključivanje u društvo. Među ovim ljudima veliki broj se istovremeno suočava s tri problema – beskućnici su, bore se s ovisnošću ili su bivši ovisnici i služili su zatvorsku kaznu. Zbog toga spadaju u osobito osjetljivu skupinu koja je često višestruko marginalizirana što dodatno otežava njihovu reintegraciju i ponovno uključivanje u društvo.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

1.2. **Poludnevni boravak**, u kojem je proveden najveći broj aktivnosti podrške, korisnici prepoznaju kao mjesto u kojem, osim osnovnih potreba (hrana, čaj, kava i sl.), mogu dobiti toplu ljudsku riječ i podršku. Upravo ljude koji vode poludnevni boravak (voditeljica i drugi zaposlenici i volonteri) smatraju najviše zaslužnim što je ovo mjesto za njih **postalo „sigurno mjesto“ u kojem se osjećaju prihvaćeno i dobrodošlo** te u kojem mogu dobiti vrlo korektnu podršku u rješavanju njihovih problema.

Članovi stručnog tima i korisnici ističu da je ovo jedino mjesto u gradu Zagrebu koje pruža specifičnu uslugu - održavanje osobne higijene (kupati) i pranje rublja. Dalje, naglašavaju važnost **lokacije** poludnevnog boravka, s obzirom da se nalazi u zoni najvećeg broja beskućnika i njihovog najčešćeg kretanja (u blizini je lokacija na kojima se beskućnici smještaju npr. kolodvor). Može se zaključiti da je upravo **jedinstvenost i dostupnost ove usluge** bila važna za njenu primjenu odnosno za svakodnevno korištenje ove usluge od strane korisnika.

1.3. **Stručna podrška** dostupna kroz projekt sadržavala je različite, ali međusobno povezane oblike rada usmjerene na reintegraciju i resocijalizaciju, a u cilju stabilizacije i ponovnog uključivanja korisnika u zajednicu:

- individualna psihosocijalna podrška, koju je pružala socijalna radnica, usmjerena je na a) rješavanje praktičnih problema kada odluče svoj život postaviti na drugačije, zdravije osnove te b) savjetovanje u ostvarivanju svojih prava (npr. dobivanje dokumenata, socijalne pomoći, smještaja i sl.)
- grupni rad, usmjeren na razvoj znanja i vještina potrebnih za tržište rada, vodila je defektologinja koja je veliki dio podrške usmjerila na podršku u pronalaženju posla.
- radionice usmjerene su razvoju specifičnih vještina kao što su informatičke radionice, upravljanje osobnim financijama, radionice umijeća življenja,
- stručna podrška u rješavanju problema ovisnosti provodila se kroz: savjetovanje s psihijatrom; grupe podrške u terapijskoj zajednici sa socijalnim pedagogom; interaktivne grupe psihosocijalnog osnaživanja za osobe koje su imale/imaju problem s ovisnošću ili su izašle s izdržavanja kazne zatvora koje je provodio partner STIJENA RESOC.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Uzimajući u obzir vrlo kompleksne problema beskućnika, ovisnika i bivših zatvorenika, rezultati ostvareni kroz sveobuhvatnu podršku mogu se smatrati visoko učinkovitim jer su neki od njih ostvarili specifična prava od egzistencijalne važnosti za ove ljude.

Primjer 1. Ishodi psihosocijalne podrške pružene od strane socijalne radnice i defektologinje

Vrsta podrške/usluge	Broj osoba koje su dobile podršku	Ishod
Stanovanje	6	3 - organizirano stanovanje, Udruga PET PLUS 2 - terapijska zajednica, Udruga PET PLUS 1 - smještaj uz zaposlenje
Zapošljavanje	10	5 - prijavljeno na tržište rada 5 – zaposleno (1 u inozemstvu)
Osobni dokumenti	14	7 – osobna iskaznica 7 - OIB
Zdravlje	12	3 – osnovno zdravstveno osiguranje 2 - dopunsko besplatno zdravstveno osiguranje 1 – promjena liječnika (stomatolog) 6 – liječenje (3 - liječenje ovisnosti/psihičke bolesti; 3 - drugi zdravstveni problemi)
Socijalna prava	23	20 – zatražilo socijalna prava 3 – ostvarilo socijalna prava (ZMN, jednokratna pomoć)
Financije	1	1 – otvaranje zaštićenog računa

Uzimajući u obzir sve rezultate (dnevni boravak i stručna podrška), može se zaključiti da je ovaj projekt, omogućio beskućnicima, ovisnicima i bivšim zatvorenicima priliku za neke nove korake u ostvarivanju dostojanstvenog života i života aktivnog i ravnopravnog člana zajednice.

1.4. Višegodišnji život na margini koji se ogleda kroz višegodišnju izdvojenost iz redovnog svijeta rada i obrazovanja, izostanka adekvatne socijalne i druge podrške, kao i iskustvo brojnih neuspjeha u različitim područjima života (prekidanje kontakta s djecom, obitelji, prijateljima; odbijanje poslodavaca pri traženju posla zbog neadekvatne prošlosti) utjecalo je na nisku motivaciju ovih osoba da naprave prvi korak koji ih može voditi rješavanju različitih problema (egzistencijalnih, zdravstvenih, socijalnih) i njihovom re-aktiviranju u zajednici. Stoga je veliki dio podrške bio usmjeren upravo na **pronalaženje i jačanje motivacije** za promjenom dotadašnjeg stila života i svoga statusa u društvu što je zahtijevalo od cijelog tima ulaganje



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

dodatne energije i vremena te istraživanje najboljih pristupa ovim ljudima i njihovim problemima.

Iz izvještaja projektnog tima i vanjskih stručnjaka/suradnika vidljivo je da se stalno radilo na prilagodbi **sadržaja i metode rada potrebama pojedinaca i grupa. To je sigurno doprinijelo činjenici da jednom kada su korisnici odlučili ući u projekt ostajali su tu i koristili više različitih usluga/aktivnosti osiguranih kroz projekt. Primjena sveobuhvatnog pristupa i modela rada ciljano osmišljeni kako bi odgovarali na različite potrebe i probleme povećalo je utjecaj na resocijalizaciju i reintegraciju ovih osoba u društvo.**

1.5. Unatoč koroni koja je provedbu projekta u velikoj mjeri otežala, **aktivnosti podrške provedene su prema planu** uz jednu iznimku.

S obzirom na krizu izazvanu pandemijom, pristup zatvorskim ustanovama nije bio moguć. U skladu s novonastalim uvjetima, umjesto posjeta zatvorima, projektni tim je ostvario kontakte s zatvorenicima putem usmene i pismene komunikacije te su ostvareni kontakti s osobama u zatvorskim ustanovama: sa 7 osoba je obavljen individualni razgovor u zatvoru ili kaznionici; s 15 osoba je ostvaren kontakt putem pisama. Ova aktivnost podrazumijevala je informiranje osoba koje su pred izlazak iz zatvora o podršci koja će im biti dostupna kada izađu iz zatvora te motiviranje na korištenje ovih aktivnosti podrške.

1.6. Za visoku **kvalitetu sveobuhvatne podrške osobama u nepovoljnom položaju zaslužni su sljedeći elementi projektne strategije:**

a) Iznimno kvalitetan tim visoko motiviranih i posvećenih ljudi (partneri i vanjski stručnjaci) koji profesionalnu pristupaju poslu, posjeduju stručno znanje i iskustvo. S druge, ovi ljudi su visoko senzibilizirani za probleme i potrebe osoba u nepovoljnom položaju odnosno specifičnih skupina ovoga projekta. Ovom treba dodati dobar odabir partnera koji posjeduju specifične, međusobno komplementarne kompetencije i organizacijske kapacitete.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

b) Dobro osmišljene aktivnosti projekta te uspješno prilagođavanje vanjskim okolnostima (npr. predrasude prema ciljanoj skupini projekta, pandemija);

c) Kroz projekt je potvrđeno da individualni i interdisciplinarni pristup rješavanju problema ove ciljane skupine doprinosi učinkovitim rješavanju njihovih vrlo kompleksnih problema. Ovaj način rada temeljio se na interdisciplinarnom radu i suradnji različitih stručnjaka – psihijatar (koji je davao širu stručnu procjenu korisnika i prijedloge za tretman), socijalna radnica, defektologinja i socijalni pedagog (direktan rad s korisnicima) koji je podrazumijevao procjenu i detektiranje potreba svakog korisnika, istraživanje adekvatnog i pravovremenog rješenja na osnovu kojih su definirane učinkovite individualne strategije koje će u najvećoj mjeri osigurati povratak ovih ljudi u društvo.

Cilj je bio pružiti podršku i prevenirati vraćanje na stare obrasce ponašanja štetne za njih i njihove obitelji te za društvo u cjelini.

2. Realizacija cilja vezanog uz **senzibiliziranje javnosti za potrebe beskućnika i osoba s problemima ovisnosti** doprinijele su sljedeće aktivnosti i rezultati:

- održan je okrugli stol za stručnjake (lokalnih dionika) koji se bave problemima beskućnika te je otvoren dijalog o temama relevantnim za rješavanje njihovih problema;
- obilježeni su datumi kao što su Međunarodni dan borbe protiv siromaštva, Svjetski dan beskućnika i Međunarodni dan borbe protiv zlouporabe droga i nezakonitog prometa drogama kojima se nastojalo ukazati javnosti koji su to problemi ciljanih skupina projekta;
- snimljen je dokumentarni film sa svjedočenjima osoba koje su, slijedom životnih okolnosti, postale beskućnici, ovisnici ili su završili u zatvoru;
- od radnije uspostavljena komunikacija s medijima je poboljšana; ukupno je bilo 43 objava u medijima odnosno 16 članaka je objavljeno na internetu, 16 gostovanja



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

članova tima na TV-u i 11 pojavljivanja u radio emisijama i najavama na radio stanicama.

U prilog tome također govore realizirani **projektni pokazatelji**.

Primjer 2. Ishodi ostvareni u području senzibilizacije	
Tip aktivnosti senzibilizacije	Ostvareno
Kampanja za podizanje svijesti javnosti	1
Okrugli stol za stručnu javnost	1
Obilježavanje važnih datuma	2
Volonteri uključeni u rad s korisnicima i obilježavanje važnih datuma	13
Volonterski sati	773

Pregledom dostupnih materijala i podataka utvrđena je uspješna realizacija svih aktivnosti, ishoda i rezultata te se može zaključiti da je **drugi cilj u potpunosti ispunjen**. Slijedi opis nalaza.

2.1. O problemima siromaštva i beskućništva, u Hrvatskoj se još uvijek nedovoljno govori tako da beskućnici često ostaju „nevidljiva“ skupina u društvu. Analizom različitih materijala i alata korištenih u aktivnostima senzibilizacije, vidljivo je da je javnost informirana o trenutnom stanju i činjenicama iz kojih je jasna kompleksnost problema siromaštva i beskućništva. U porukama koje su išle prema javnosti ukazivalo se na: a) uzroke koji najčešće dovode do beskućništva (npr. uzrok beskućništvu je siromaštvo u 69% slučajeva); b) probleme s kojima beskućnici suočavaju; c) važnost adekvatne podrške u rješavanju nekih osnovnih prava i potreba (npr. dobivanje osobnih dokumenata, rješavanje socijalnih i zdravstvenih prava i prava na rad); d) probleme u zakonodavnom okviru u kojem je pojam „beskućnika“ vrlo usko definiran te je stoga broj evidentiranih osoba koje se suočavaju sa siromaštvom i beskućništvom manji u odnosu na stvarno stanje.

Sadržaji ovih poruka su, uz primjenu dobrih vizualnih rješenja, uspjeli probuditi interes i emociju kod ciljane publike te su doprinijeli većem interesu medija za temu. Iz toga se može zaključiti da je **informacija poslana javnosti došla do većeg broja ciljane publike te da su građani sada nešto bolje upoznati s položajem i problemima beskućnika u društvu**.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Stoga je važno nastaviti koristiti slične alate komunikacije sa stručnom i širom javnosti te istraživati nove kanale promocije i informiranja javnosti. U budućem razdoblju osobito je važna još snažnija prisutnost na društvenim mrežama.

2.2. Istupi projektnog tima u medijima i medijska izvještavanja o pitanjima beskućnika doprinijela su povećanju broja upita građana o problemima i potrebama ove skupine. Prema izjavama članova tima, nakon što su u medijima predstavljene teške životne priče beskućnika na dostojanstven način, **građani su se češće javljali kako bi iskazali solidarnost** ili kako bi donirali sredstva za rad s ovom skupinom. O uspješnosti mjera senzibilizacije u prilog govori činjenica da je **broj građana zainteresiranih za volontiranje s beskućnicima počeo lagano rasti** (npr. novinarka HRT-a je nakon snimljenog priloga s beskućnicima također počela volontirati).

Brojna istraživanja ukazuju da volonteri predstavljaju važnu sponu sa zajednicom jer svoje autentično iskustvo u radu s određenom ciljanom skupinom prenose dalje. Volontiranje je također vrlo često snažan alat smanjivanja predrasuda prema određenim skupinama.

Stoga je važno nastaviti razvijati volonterske programe u kojima građani mogu aktivno doprinijeti poboljšanju statusa i kvaliteti života osoba u nepovoljnom položaju, u ovom slučaju beskućnicima, ovisnicima i bivšim zatvorenicima.

2.3. Kroz aktivnosti senzibilizacije, **partnerske organizacije su se povezale s drugim organizacijama** s kojima su proveli nekoliko aktivnosti od zajedničkog interesa (npr. obilježavanje značajnih dana). Prema navodima članova projektnog tima, osobito je važna suradnja koju su uspostavili s Hrvatskom mrežom za beskućnike (u daljem tekstu: Mreža). Mreža okuplja ključne dionike, većinom udruge, s ciljem senzibilizacije javnosti o problemima beskućnika i drugih sličnih socijalno isključenih skupina i zagovaranja njihovih prava i interesa. Udruga PET PLUS i Dom nade su postale ravnopravne članice Mreže.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

2.4. Mišljenje je provedbenog tima da je povezivanje s drugim organizacijama te snažno istupanje u medijima i široj javnosti doprinijelo **većoj vidljivosti samih organizacija, projekta Rješenje za 5 te vidljivosti te održivosti projektnih rezultata**. Primjerice, na važnost jednog od rezultata projekta – poludnevni boravak, ukazala je, u svojim istupima i Pučka pravobraniteljica. S obzirom da **Ured Pučke pravobraniteljice** godinama ukazuje na probleme beskućnika, zalaže se za izmjenu zakonodavnog okvira te za izradu Nacionalne strategije o beskućništvu važno je imati u vidu **važnost ove suradnje te suradnje s Gradom Zagrebom u budućim zagovaračkim aktivnostima**.

Iz svega navedenog može se zaključiti da je **ostvaren značajan pomak u vidljivosti problema beskućnika, ovisnika i bivših zatvorenika te nešto manji pomak u smanjivanju predrasuda prema njima**. No, kako su ove skupine i njihovi problemi još uvijek često nevidljivi, a predrasude prema njima, osobito među stručnjacima i poslodavcima, i dalje prisutne, važno je **nastaviti zagovarati interese i prava ovih osoba te raditi na senzibilizaciji društva u cilju ostvarenja boljeg statusa i društvene uključenosti ovih skupina**.

3. Važan element projekta bio je usmjeren na **jačanje kompetencija stručnjaka za rad s ciljanom skupinom** ciljanim edukacijama organiziranim kroz različite obrazovne oblike i aktivnosti (seminar, radionica, studijska posjeta, formalna i neformalna razmjena među stručnjacima).

Prema izjavama članova tima i stručnjaka, **obrazovne aktivnosti su ostvarile svoju svrhu koja se prepoznaje u boljem snalaženju u radu s ciljanom skupinom, kontinuiranom istraživanju različitih modela rada i rješenja, prilagodbi aktivnosti i pristupa, promjeni stavova prema korisnicima** odnosno smanjivanju predrasuda i otvorenosti prema novim korisnicima i idejama. Prema analizi dostupnih projektnih dokumenata i informacijama od sudionika procesa osnaživanja, može se zaključiti da je ovaj **specifični cilj u potpunosti ostvaren**.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

3.1. Najvažnije **učinke obrazovnih aktivnosti**, usmjerenih osnaživanju za rad s beskućnicima, ovisnicima i bivšim zatvorenicima, stručnjaci prepoznaju u sljedećim **kompetencijama**:

- poboljšano znanje potrebno za bolje definiranje osnovnih karakteristika pojedinca/korisnika kroz upoznavanje nove metode DISC – Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness;
- poboljšano znanje te bolje razumijevanje problema ovisnosti i drugih psihičkih bolesti koje često prate ovisnosti;
- unaprijeđene socijalne vještine kroz osvještavanje osobnog stila komunikacije koji je doprinio boljoj komunikaciji s korisnicima te suradnji i zajedničkom radu s timom i drugim stručnjacima;
- razvoj empatije kroz edukacije, ali i kroz kontinuirani kontakt i razvoj odnosa s korisnicima, doprinijelo je boljem razumijevanje uzroka njihovih problema i situacije u kojoj su se našli

3.2. Stručnjaci i članovi tima ističu važnost **studijskog putovanja** kao jedan od oblika jačanja kapaciteta. Učenje iz direktnog iskustva te kroz razmjenu s organizacijama iz Italije koje se bave istim temama, za 11 stručnjaka koji su sudjelovali u aktivnostima jačanja kompetencija, osigurao je priliku za:

- a) intenzivan razgovor i diskusiju s organizacijama i profesionalcima iz drugih zemalja o različitim načinima rješavanja problema vezanih uz reintegraciju i resocijalizaciju beskućnika, ovisnika i bivših zatvorenika;
- b) dobivanje novih uvida i otvaranje drugačijih perspektiva na stare probleme i stara rješenja koja se primjenjuju;
- c) upoznavanje motiviranih stručnjaka i volontera, koji imaju veliko znanje i drugačije iskustvo u radu s istim ili sličnim skupinama što djeluje inspirativno u cilju istraživanja i kreiranja socijalnih inovacija;
- d) intenzivan boravak i učenje u drugoj zemlji doprinio je međusobnom povezivanju i jačanju suradnje partnerskih organizacija.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Zaključno, izloženost drugačijim strategijama za rješavanje problema i za pružanje podrške doprinio je razvoju kritičkog promišljanja i drugačijeg pogleda na domaću stvarnost iz čega su se razvile neke nove ideje za poboljšanje postojećih i razvoj novih usluga i aktivnosti usmjerenih uključivanju osoba u nepovoljnom položaju u društvo.

II. Poteškoće u provedbi i strategije odgovaranja probleme

1. Pandemija uzrokovana COVID-om zasigurno je jedna od najozbiljnijih, a potpuno neočekivana situacija za koji nitko u društvu nije bio spreman, s kojima se partnerski tim suočavao tijekom cijelog trajanja projekta. Unatoč velikoj neizvjesnosti koju je ova situacija donijela, prvobitni plan projekta je gotovo u potpunosti realiziran uz prilagodbu samo jedne aktivnosti. Radi se o 111 radionica motivacije zatvorenika za sudjelovanjem u projektu, nakon što izađu iz zatvora (opisano u točki 1.5.). Umjesto posjeta, kontakti s osobama u zatvorskim ustanovama ostvareni su putem telefona ili putem pisama.
2. Ozbiljan izazov je bio pronalaženje prostora za poludnevni boravak koji je dostupan ciljanoj skupini (npr. u zoni tramvaja), zadovoljava tehničkim uvjetima (npr. veličina prostora, postojanje dva sanitarna čvora) i omogućava organiziranje svakodnevnih aktivnosti podrške. Advektivan prostor je unajmljen od privatne osobe što je, s obzirom na ograničeno trajanje financijske podrške, u jednom trenutku ugrožavalo nastavak ove aktivnosti nakon što projekt završi. Međutim, nakon dužih pregovora, vlasnik je pristao smanjiti najam prostora te je sklopljen ugovor o najmu za još godinu dana. Istovremeno, partneri su započeli pregovore s Gradom Zagrebom oko dugoročnijeg rješenja ovoga problema.
3. Predrasude šire i stručne javnosti prema ciljanoj skupini projekta te nedovoljno poznavanje stanja na terenu od strane dionika uključenih u praćenje provedbe projekta također su utjecale na provedbu projekta.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Primjerice, predrasude stručnjaka iz Centra za socijalnu skrb (CZSS) prema ciljanoj skupini, otežavalo je i usporavalo prikupljanje potrebne dokazne dokumentacije o sudjelovanju ciljane skupine u projektu, u ovom slučaju, izdavanje potvrde korisnicima o njihovom statusu. Kako projekt pruža podršku ljudima koji u velikom broju nisu zavedeni u sustav i ne primaju pomoć države, kako bi dobili potvrdu o svom statusu, bilo je potrebno učestalo razgovarati sa zaposlenicima Centra za socijalnu skrb kako bi razumjeli situaciju i smanjili otpore prema beskućnicima.

S druge strane, problem su ogromni administrativni zahtjevi koji su ponekad teško ostvarivi u odnosu na realno stanje u praksi. Naime, administrativni sustav nije dovoljno fleksibilan, često ne prati stanje na terenu te ne može pružiti adekvatnu podršku provedbi projekta u odgovorima na probleme koji se pojavljuju u direktnom radu s korisnicima, a vezano za prikupljanje dokazne dokumentacije.

Ovo nerazumijevanje situacije od strane HZZ i CZSS zahtijevalo je puno više vremena za upravljanje i koordinaciju nego što je planirano projektom. No, ustrajnost i sistematičnost u radu, informiranje i razgovori s CZSS vremenom su smanjili otpore prema ciljanoj skupini što je utjecalo na ubrzanje i pojednostavljenje dobivanja potvrde o statusu.

Način rada koji prati prekomjerno administriranje i visoko birokratizirane procedure, usporavaju i otežavaju cjelokupnu provedbu, a na štetu rada s korisnicima, zbog kojih projekt i cijeli ESF program postoje. Iz ove situacije za naučena lekcija za budućnost je potreba drugačije organizacije rada te jasna podjela uloga i zadataka među partnerima.

4. Premda su upravo različita stručna znanja i iskustvo organizacija uključenih u projekt bili prednost pri sklapanju partnerstva, njihovi različiti kapaciteti i iskustvo u provedbi projekata pokazalo se kao izazov. Kako bi uskladili različito funkcioniranje i pristupe poslu, partnerske organizacije su imale česte sastanke na kojima su nastojali naći rješenja koja su svima zadovoljavajuća. Prema izjavama članova partnerskog tima, u budućim projektima



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

bi svakako veću pažnju posvetili jasnijem definiranju uloga i odgovornosti svake organizacije i specifičnije određivanje njihovih zadataka.

III. Održivost projekta

Održivost projekta promatrala se kroz institucionalne kapacitete, poboljšani i/ili razvijeni kroz projekt, mogućnostima za nadogradnju postojećih usluga i aktivnosti te za nastavak provedbe u istom ili većem opsegu (financijski aspekti održivosti). U manjem dijelu se održivost promatrala kroz utjecaj na politike, s obzirom da je projekt bio samo u manjoj mjeri usmjeren na razvoj i provedbu zagovaračkih aktivnosti i utjecaj u području javnih politika.

1. Najvažniji segment institucionalne održivosti je ostvaren ulaganjem u ljudske resurse kroz razvoj novih znanja i vještina te osobnog osnaživanja različitih dionika projekta.

- *Partnerske organizacije* su unaprijedile kapacitete za: poboljšanje postojećih i razvoj novih usluga i aktivnosti podrške za osobe u nepovoljnom položaju; suradnju u zajednici s različitim dionicima – tijelima državne uprave, javnim ustanovama, medijima, udrugama; provedbu EU projekata u partnerstvu s različitim profilima organizacija.

- *Beskućnici, ovisnici i bivši zatvorenici*, uz podršku koju su dobili kroz projekt i osjećaj prihvaćanja, uspjeli su napraviti prve korake ka boljoj kvaliteti života. Osim informatičkih znanja i vještina kao i socijalnih vještina potrebnih za svakodnevno snalaženje, neki od njih su osnaženi za rješavanje vrlo konkretnih pitanja kao što je dobivanje dokumenata, ostvarivanje socijalnih i zdravstvenih prava, pronalaženje smještaja i posla i sl..

- *Stručnjaci* su unaprijedili kompetencije potrebne za kvalitetniji rad s beskućnicima, ovisnicima i bivšim zatvorenicima, otvoreniji su za prilagodbu svoga načina rada njihovim potrebama i spremiji na istraživanje novih modela i pristupa te bolje razumiju probleme ove skupine što im je pomoglo u većoj empatiji i promjeni stava prema njima.

Usluge poludnevnog boravka sa svojom jedinstvenom uslugom - održavanje osobne higijene, beskućnici koriste svakodnevno jer ne postoji drugo takvo mjesto u Zagrebu. S obzirom da su



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

prikupljena sredstva za nastavak rada te postoje pregovori s Gradom Zagrebom oko traženja dugoročnog rješenja, moguće je da će u dogledno vrijeme ova usluga postati održiva.

Dio održivosti organizacija svakako predstavljaju video materijali snimljeni za potrebe projekta koji se u narednom razdoblju mogu koristiti za dalju senzibilizaciju javnosti o pitanjima i problemima osoba u nepovoljnom položaju.

Osobito je važno članstvo udruge Dom Nade i PET PLUS u Hrvatskoj mreži za beskućnike kroz koju su ujedno dobili priliku za razmjenu iskustva, suradnju na traženju novih rješenja, zajedničko istupanje u javnosti u cilju senzibilizacije i zagovaranje politika. Nadalje, povezivanje s udrugama u Italiji koje se bave istim temama je također važan resurs za razvoj novih aktivnosti i partnerskih prekograničnih projekata.

2. Što se tiče financijske održivosti, upravo suradnja s talijanskim organizacijama može biti prilika za nove projekte financirane iz EU programa dostupnih u Briselu.

Na nacionalnoj razini partnerske organizacije planiraju nastaviti prikupljati sredstva kroz projekte prijavljene na natječaje iz državnog proračuna i EU fondova.

Kao što je već spomenuto, na lokalnoj razini su partnerske organizacije započele razgovore s Gradom Zagrebom oko financiranja poludnevnog boravka odnosno osiguranja gradskog prostora za ovu vrstu podrške.

3. Uzimajući u obzir sve ostvarene rezultate kao i odabrane strategije projekta, može se reći da ovaj projekt predstavlja **primjer dobre prakse** koji je moguće prenositi u druge dijelove Hrvatske, ali i šire, u regiji, osobito na zemlje koje su u procesu pregovaranja za ulazak u EU.

Prema dostupnim podacima i nalazima, može se reći da je ovaj projekt zasigurno doprinio programima i strategijama za smanjivanje siromaštva i isključenosti na nacionalnoj i EU razini.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

No kako utjecaj na javne politike nije bio cilj ovoga projekta ne postoje pouzdani podaci u kojoj mjeri je projekt doprinio realizaciji strategija vezanih uz društvenu uključenost.

Ostvarena suradnja s Pučkom pravobraniteljicom i drugim dionicima mogu biti dobar temelj za dalje zagovaranje politika i utjecaj u ovom području.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj ovog dokumenta isključiva je odgovornost Udruge PET PLUS.

ZAKLJUČCI I PREPORUKE

1. Projekt Rješenje za 5 predstavlja primjer dobre prakse i uspješan model uključivanja osoba u nepovoljnom položaju u društvo. Kroz projekt su u potpunosti ostvareni svi specifični ciljevi i rezultati. No ovaj projekt se posebno ističe **interdisciplinarnim pristupom u rješavanju problema beskućnika, ovisnika i bivših zatvorenika te sveobuhvatnom podrškom** koju su pružili stručnjaci različitih, a komplementarnih profesija. Suradnja stručnjaka i članova projektnog tima na traženju najboljeg odgovora na specifične potrebe i vrlo kompleksne probleme svakog pojedinog korisnika zasigurno su doprinijeli učinkovitosti podrške koju su ove osobe dobile kroz projekt.

S obzirom da su korisnici kroz projekt ostvarili neka vrlo specifičnih prava, od egzistencijalne važnosti (kao npr. pravo na socijalnu i zdravstvenu zaštitu, pravo na rad, smještaj) te dobili priliku za razvoj kompetencija (npr. informatička pismenost, socijalne vještine i druge vještine potrebne za tržište rada), može se reći da su rezultati projekta ostvarili učinak, ali i utjecaj, na korisnike: **korisnici su osobno osnaženi te im je povećana motivacija za poduzimanje daljnjih koraka u poboljšanju svog statusa; vraćeno im je dostojanstvo koje je važan dio na putu ka ostvarivanju aktivnog i ravnopravnog sudjelovanja u društvu.**

Preporuka 1: Način rada koji uključuje interdisciplinarni pristup i suradnju različitih stručnjaka u kreiranju individualne podrške, prilagođene potrebama korisnika, strategija je koju treba zadržati u radu s osobama u nepovoljnom položaju te dalje unaprjeđivati u skladu s potrebama ciljanih skupina, vanjskim okolnostima i trendovima te unutrašnjim resursima organizacije.

2. Potrebno je istaknuti važnost poludnevnog boravka koji je od strane korisnika prepoznat kao mjesto u kojem se osjećaju sigurno, prihvaćeno i u kojem mogu dobiti vrlo specifičnu uslugu - održavanje osobne higijene. Odabir adekvatne lokacije za poludnevni boravak,



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

koja je u zoni kretanja odnosno najveće frekvencije beskućnika, učinila je ovu uslugu dostupnom većem broju ljudi koji su je redovito koristili.

Najveći problem održivosti ove usluge je osigurati kontinuirano financiranje. Ovaj projekt kao i mnogi drugi financirani iz ESF-a, samo je jedan od primjera kako pružanje socijalnih usluga, ne bi trebalo ovisiti isključivo o projektnom financiranju, osobito iz EU fondova, s obzirom na sporo raspisivanje natječaja i dugi postupak odobravanja projekata (nekada i više od 2 godine).

Preporuka 2: Jedan od odgovora na problem nedostatnih sredstava za pružanje usluge može biti osmišljavanje „crowdfunding“ kampanje koja je sve učestalija strategija prikupljanja sredstava za različite inicijative u Hrvatskoj. S obzirom na iskustvo udruge PET PLUS u komunikaciji s javnosti te kvalitetne materijale razvijene za senzibilizaciju (vizualno i sadržajno dobro osmišljenima), ovaj resurs organizacije bi bilo dobro primijeniti pri kreiranju kampanje usmjerene održivosti poludnevnog boravka.

Za uspostavljanje financijske održivosti strategija također može biti aktivno zagovaranje promjene načina financiranja socijalnih usluga kroz mreže sličnih organizacija, ali i kroz druge formalne i neformalne inicijative organizacija civilnog društva koje zagovaraju održivije modele financiranja OCD-a u Hrvatskoj. Ove aktivnosti je potrebno ciljano usmjeriti ka uspostavljanje višegodišnjih socijalnih ugovora s relevantnim ministarstvima za pružanje usluga od općeg dobra.

4. Ostvarena je veća vidljivost problema beskućnika, ovisnika i bivših zatvorenika na što ukazuje porast interesa građana za iskazivanjem nekog oblika solidarnosti s ovim skupinama, bilo da se radi o donacijama ili o volontiranju.

Međutim, nedovoljno razumijevanje ove problematike i dalje je prisutno u društvu, osobito među stručnjacima i poslodavcima, što otežava ostvarivanje njihovog osnovnog prava na dostojanstven život.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Preporuka 4.1.: U cilju šireg dosega javnosti, bilo bi korisno:

- nastaviti ulagati u dosadašnji način promocije i komunikacije s medijima, koristeći dobro osmišljene sadržaje te kreativna vizualna rješenja;
- povećati aktivnosti i dostupnost informacija o ovoj problematici na društvenim mrežama;
- osmisliti obrazovne aktivnosti i alate senzibiliziranja stručne javnosti.

Preporuka 4.2.: Važno je koristiti potencijale volontiranja kao alata društvene uključenosti:

- razvijanjem kvalitetnih volonterskih programa za građane i
- razvojem volonterskih programa koji uključuju beskućnike, ovisnike i bivše zatvorenike u volontiranje (Regionalni volonterski centri su važan resurs kojem se partnerske organizacije mogu obratiti za podršku).

5. Projekt je zasigurno doprinio programima i strategijama za smanjivanje siromaštva i isključenosti na nacionalnoj i EU razini. No kako utjecaj na javne politike nije bio cilj ovoga projekta ne postoje pouzdani podaci u kojoj mjeri je projekt doprinio realizaciji strategija vezanih uz društvenu uključenost. Ostvarena je suradnja s drugim organizacijama koje se bave sličnom problematikom kao i s Pučkom pravobraniteljicom što je dobar temelj za ostvarivanje utjecaja u području javnih politika.

Preporuka 5.1.: Dugoročno je važno nastaviti zagovarati promjenu zakonodavnog i institucionalnog okvira kroz suradnju i mrežu organizacija koje se bave sličnim pitanjima. Potrebno je održavati/njegovati odnose i koristiti potencijale Hrvatske mreže za beskućnike čije su članice PET PLUS I Dom Nade te zagovarati u dva smjera:

a) vezano uz prava korisnika: poboljšanje zakonodavnog okvira; smanjivanja birokratskih procedura te bržeg postupka ostvarivanja prava beskućnika, ovisnika i bivših zatvorenika;

b) vezano uz podršku OCD-ima koji rade u ovom području: zagovarati veće sudjelovanje OCD-a u osmišljavanju i praćenju provedbe nacionalnih i lokalnih socijalnih programa; zagovarati drugačije modele financiranja socijalnih usluga koji podrazumijevaju sustavnu i kontinuiranu podršku kroz višegodišnje socijalne ugovore.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Preporuka 5.2.: Važno je nastaviti pratiti stanje i prikupljati informacija o problemima ovih skupina te o tome redovito izvještavati Pučku pravobraniteljicu (uobičajeno početkom godine Pučka pravobraniteljica traži od udruga izvještaj o stanju na terenu te ove nalaze integrira u Godišnji izvještaj o radu). Nadalje, važno je održavati kontinuiranu suradnju s medijima kroz redovito informiranje o pozitivnim primjerima uspješnog uključivanja ovih osoba u društvo, ali i o preprekama s kojima se suočavaju kada odluče integrirati se ponovo u društvo. Komunikacija s medijima u tom slučaju može imati imaju dvojaku ulogu - senzibilizacija šire javnosti i utjecaj na javne politike.

Preporuka 5.3. Rezultati ovoga projekta i dosadašnja iskustva suradnje, umrežavanja i zagovaranja mogu se dalje koristiti za povezivanje s organizacijama na EU razini, uključivanje u EU mreže te za zagovaračke aktivnosti i utjecaj na EU politike.

6. Uspješnosti projekta je doprinio kvalitetan tim iznimno motiviranih i posvećenih ljudi (partneri i vanjski stručnjaci) koji rade poštujući visoke profesionalne standarde i koji osobama u nepovoljnom položaju pristupaju sa znanjem i velikom empatijom za njihove probleme i potrebe.

Unatoč poteškoćama s kojima su se suočavali u provedbi, zbog pandemije i potresa, udruživanjem svoji resursa i komplementarnih znanja i vještina, partneri su uspješno realizirali sve ciljeve i rezultate projekta. Nadalje, razvili su nove ili nadogradili postojeće kapacitete za stalne inovacije u pružanju usluga koje doprinose uključivanju osoba u nepovoljnom položaju u društvo. Utjecaj obrazovnih aktivnosti na stručnjake prepoznaje se u kontinuiranoj prilagodbi aktivnosti i pristupa, otvorenost za nove ideje i načine rada te smanjivanju predrasuda prema ciljanoj skupini.

Upravo jačanje institucionalnih kapaciteta te veze stvorene među partnerskim organizacijama i organizacijama iz Italije koje se bave sličnom problematikom najvažniji su element održivosti.

Preporuka 6.1.: S obzirom da se radi o uistinu uspješnom projektom koji predstavlja primjer dobre prakse rada na društvenom uključivanju, bilo bi važno koristiti postojeće kanale



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

komunikacije i mreže za širenje rezultata projekta te za informiranje drugih dionika (udruge, ustanove kao što su CZSS, HZZ, HZJZ i sl.) o postignućima projekta na nacionalnoj, regionalnoj i EU razini.

Preporuka 6.2.: Potrebno je iskoristiti rezultate i potencijale postojećeg partnerstva kao i uspostavljene veze s organizacijama iz Italije, za osmišljavanje novih projekata koje je moguće prijaviti na natječaje kao što su ESF+, INTERREG, Justice, Rights and Values Fund, Erasmus+, EEA i Norway Grants)

Preporuka 6.3.: Osobito je vrijedno dalje jačati međusektorsku suradnju između udruga, lokalne samouprave i relevantnih ministarstava te se osnaživati u području zagovaranja kako bi u dijalogu s drugim dionicima argumentirano i jasno prezentirali stanje na terenu i potrebna poboljšanja. Na lokalnoj razini važno je nastaviti započete razgovore s Gradom Zagrebom oko financiranja poludnevnog boravka odnosno osiguranja gradskog prostora za ovu uslugu.

Prosinac, 2021.

Izveštaj pripremila vanjska evaluatorica:

N. Poljak

Nikoleta Poljak, mag. andragogije i
geštalt psihoterapeut



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.