

# Izlazak mladih iz alternativne skrbi: Organizirano stanovanje uz povremenu podršku-perspektiva stručnih djelatnica

---

Rožić, Karmen

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:744431>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-27**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

**Karmen Rožić**

**IZLAZAK MLADIH IZ ALTERNATIVNE SKRBI:  
ORGANIZIRANO STANOVANJE UZ POVREMENU  
PODRŠKU - PERSPEKTIVA STRUČNIH DJELATNICA**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2024.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

DIPLOMSKI STUDIJ SOCIJALNOG RADA

**Karmen Rožić**

**IZLAZAK MLADIH IZ ALTERNATIVNE SKRBI:  
ORGANIZIRANO STANOVANJE UZ POVREMENU  
PODRŠKU - PERSPEKTIVA STRUČNIH DJELATNICA**

DIPLOMSKI RAD

**prof. dr. sc. Maja Laklija**

Zagreb, 2024.

# Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	7
1.1. <i>Pravni okvir izlaska mladih iz sustava alternativne skrbi</i> .....	3
1.2. <i>Potrebe i izazovi mladih nakon izlaska iz sustava alternativne skrbi</i> .....	6
1.3. <i>Internacionalna rješenja za podršku mladih pri izlasku iz skrbi</i> .....	9
1.4. <i>Pružanje podrške mladima pri izlasku iz skrbi u Republici Hrvatskoj: Centar za pružanje usluga u zajednici koji djeluje na području Dalmacije</i> .....	12
<b>2. Cilj i istraživačka pitanja</b> .....	13
<b>3. Metoda</b> .....	14
3.1. <i>Uzorak</i> .....	14
3.2. <i>Postupak provedbe istraživanja i etička načela</i> .....	14
3.3. <i>Mjerni instrumenti</i> .....	15
3.4. <i>Obrada podataka</i> .....	16
<b>4. Rezultati istraživanja i rasprava</b> .....	18
4.1. <i>Specifičnosti usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku</i> .....	19
4.2. <i>Uloga stručnih djelatnika u pružanju usluge</i> .....	25
4.3. <i>Mladi u ulozi korisnika usluge</i> .....	31
4.4. <i>Izazovi stručnih djelatnika u pružanju usluge</i> .....	39
4.5. <i>Ograničenja istraživanja</i> .....	46
<b>5. Zaključak</b> .....	48
<b>6. Literatura</b> .....	53
<b>7. Prilozi</b> .....	58

## Izlazak mladih iz alternativne skrbi: Organizirano stanovanje uz povremenu podršku- perspektiva stručnih djelatnica

### Sažetak:

*Mladi koji izlaze iz skrbi u svom se prijelazu u samostalni život susreću s različitim izazovima. U tom razdoblju moraju donijeti odluke u vezi stanovanja, zaposlenja i drugih odrednica odraslog života koje uvelike utječu na njihovu budućnost. I dok je za svaku mladu odraslu osobu takva tranzicija stresna, za mlade koji napuštaju skrb taj je proces popraćen različitim pritiscima. Napuštanje skrbi često se događa ubrzano i kroz kratak period, uglavnom bez podrške koja je mladima potrebna. Da bi prijelaz iz institucionalne skrbi u odrasli život prošao postepeno i uz podršku, u Republici Hrvatskoj pruža se usluga Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku. U ovom se radu kvalitativnim istraživanjem željelo dobiti uvid u specifičnosti pružanja usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku iz perspektive stručnih djelatnika. Istraživanjem se prikazala svrha i važnost usluge za mlade uz prikaz određenih nedostataka koje usluga ima. Istraživanjem se pokazalo da je uloga stručnih djelatnika u pružanju usluge višestruka i obuhvaća sva područja života mladih u procesu osamostaljenja. Taj proces mladima ističe se kao vrlo izazovan te nerijetko popraćen različitim teškoćama koje se nastavljaju i nakon korištenja usluge. Djelatnici usluge suočavaju se s izazovima u radu s korisnicima te organizacijskim izazovima kao što su osjećaj samoće u radu, nedovoljna kadrovska struktura i drugo. U radu se navode i prijedlozi djelatnika za poboljšanje pružanja usluge na temelju kojih je moguće poboljšati kvalitetu usluge na nacionalnoj razini.*

Ključne riječi: alternativna skrb, izlazak mladih iz skrbi, prijelaz u samostalni život

## Leaving alternative care: Organized housing with temporary support - perspective of professionals

### Summary:

*Care leavers face different challenges while transitioning to independent life. During this period, they have to make decisions about housing, employment and other determinants of adult life that affect their future. While such transition is stressful for every young person, for care leavers this process is accompanied with different pressures. Leaving care often happens quickly during short period of time, mostly without valid support. . In order for transition from institutional care to adulthood to take place gradually and with support, Republic of Croatia provides social service of Organized housing with temporary support. Qualitative research was used to gain insight into the specifics of provisioning social service Organized housing with temporary support from the perspective of professionals. The research showed the purpose and importance of this social service for care leavers with the presentation of certain shortcomings of the social service. The research showed that the role of professionals in provision of service is multifaceted and includes all areas of care leaver's lives in the process of becoming independent. This process stands out as very challenging and often accompanied by various difficulties that continue even after using the service. Professionals face challenges while working with care leavers and organizational challenges such as a feeling of loneliness at work, insufficient personnel structure and others. The paper also lists the suggestions of professionals for improving service provision, based on which is possible to improve the quality of service at the national level.*

Key words: out of home care, leaving care, transition to independent living

## **Izjava o izvornosti**

Ja, Karmen Rožić pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Ime i prezime: Karmen Rožić, v.r.

Datum: 29.03.2024.

## 1. Uvod

Obitelj je temeljna društvena zajednica te prirodna sredina za dobrobit i razvoj svih članova. Obiteljska se sredina u Konvenciji o pravima djeteta navodi kao poželjan oblik skrbi u kojem se dijete potpuno i skladno razvija, a uloga obitelji je da u potpunosti preuzme odgovornost za pojedinca u zajednici (NN 12/93, 13/98). Obiteljskim zakonom (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23) navodi se da su prava djeteta pravo na skrb za život i zdravlje, pravo na sigurnost i odgoj u obitelji primjeren njegovim tjelesnim, psihološkim i drugim potrebama te pravo na život sa roditeljima. Ideja države je da supsidijarno prepusti odgoj djece na zdravo okruženje obitelji, istovremeno pružajući pomoć i zaštitu kako bi se ta uloga valjano obnašala.

U slučajevima kada obitelji ne obnašaju valjano svoju ulogu, dužnost je države da kroz sustav socijalne skrbi u okviru zakonskih mogućnosti pruži djetetu potrebnu zaštitu i zbrine ga u povoljniju okolinu. Kada se djetetova dobrobit ne može zaštititi ni na koji drugi način, uz pomoć državnih institucija dijete se smještava u neki od oblika alternativne skrbi. Alternativnu skrb čini svaki oblik smještaja djeteta izvan vlastite obitelji, a obuhvaća institucionalnu skrb, domove obiteljskog tipa, udomiteljske obitelji ili skrb kod treće osobe koja ispunjava pretpostavke koje su propisane za skrbnika (Bartoluci, 2015). U hrvatskom i europskom kontekstu alternativna skrb obuhvaća izvaninstitucionalni oblik (npr. udomiteljstvo) te institucionalni oblik skrbi koji čine dječji domovi, odgojne ustanove i SOS Dječja sela, te organizirano stanovanje i domovi obiteljskog tipa (Mirosavljević, 2023).

Prema Godišnjem statističkom izvješću o primijenjenim pravima socijalne skrbi Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike za 2022. godinu, u domove (Centre za pružanje usluga u zajednici) za djecu i mlađe punoljetne osobe bez roditelja ili bez odgovarajuće roditeljske skrbi smješten je 1161 korisnik. Nadalje, statistike pokazuju da je u domove za djecu i mlađe punoljetne osobe s problemima u ponašanju smješteno 959 korisnika, dok je 2060 korisnika smješteno u udomiteljske obitelji (MRMS, 2023). Iz prikazanih statistika uočava se da je u neki oblik alternativne skrbi Republike Hrvatske smješteno oko 4150 djece i mladih.



Godišnja statistička izvješća ne pokazuju duljinu boravka djece i mladih u smještaju, međutim, prema istraživanju Petrović i Laklije (2017) pokazalo se da se prosječna duljina smještaja djeteta u domu za 2014. godinu kretala između 2 i 5,5 godina. Mladi koji ostaju na smještaju do punoljetnosti, najčešće isti napuštaju između 18. i 21. godine života (Häggman-Laitila i sur., 2018, Kusturin, 2020). Prema podacima iz 2015., alternativnu skrb godišnje napusti oko 250 mladih, a većini je potrebna pomoć i podrška pri nastavku samostalnog života (Novosel i sur., 2015). Napuštajući skrb u toj dobi, nalaze se usred prijelaza na putu da postanu neovisni mladi odrasli ljudi (Sulimani-Aidan i sur., 2018), a prve godine nakon osamostaljenja mogu imati presudan utjecaj na njih kao mlade odrasle osobe (Wade, 2008, prema Sulimani-Aidan i sur., 2018). Ovo se prijelazno razdoblje u literaturi definira kao “odrasla dob u nastajanju” (Arnett, 2000, prema Sulimani- Aidan i sur., 2018), a osobe koje napuštaju skrb tijekom ovog razdoblja moraju donijeti značajne odluke u vezi stanovanja, zaposlenja i drugih aspekata odraslog života (Sulimani- Aidan i sur., 2018). Teškoće u područjima obrazovanja, zapošljavanja, stanovanja i drugim tranzicijskim mogućnostima samo su neke od teškoća s kojima se suočavaju mladi koji izlaze iz skrbi, zbog čega predstavljaju posebno ranjivu skupinu (Pinkerton, 2006, prema Kusturin, 2014).

Mladi koji izlaze iz skrbi u velikom su riziku od socijalne isključenosti. Kao razlog pripisuje se činjenica da je za mlade iz skrbi prijelaz u samostalnost ubrzan proces zbijen u kratak period kroz koji najčešće prolaze bez ikakve podrške (Biehal i sur., 1996, prema Höjer i sur., 2010). Nakon izlaska iz skrbi mladi najčešće ne primaju trajnu podršku od sustava skrbi kakva se očekuje od roditelja, iako im je pomoć i podrška i nadalje potrebna, posebice u prvom dijelu njihove samostalnosti (Mendes i sur., 2006, prema Sladović Franz, 2017). Tranzicija iz javne skrbi u odraslo doba uglavnom podrazumijeva gubitak formalne podrške i funkcionalne socijalne mreže na koju se mladi mogu osloniti. Mnogi od njih su sami i izolirani u nedostatku mreže sigurnosti prijatelja i obitelji (Kusturin i sur., 2014).

Napuštanje skrbi složen je proces praćen različitim pritiscima. Stoga, može se reći da mladi pri izlasku iz skrbi proživljavaju velike promjene, a njihove odluke od velike su važnosti za njihovu budućnost. Upravo zato predstavljaju skupiku koja je pod velikim rizikom.

Osobna i profesionalna podrška nakon izlaska iz skrbi te postepena priprema i stabilnost odnosa samo su neke od stavki koje uvelike mogu promijeniti živote mladih pri izlasku iz skrbi, pomoći im s nadolazećim teškoćama i unaprijediti njihove osobne snage i kompetencije (Kusturin i sur., 2014).

### *1.1. Pravni okvir izlaska mladih iz sustava alternativne skrbi*

Važnost zaštite mladih i njihova kvalitetna priprema za izlazak iz skrbi očituje se u mnogobrojnim propisima međunarodnih konvencija, standarda i preporuka koji svoju pažnju posvećuju procesima vezanim za tranziciju iz skrbi u samostalnost. Nacionalni zakoni, pravilnici i strategije ove tematike počivaju na međunarodnim propisima poštujući tako svjetske i europske smjernice za pružanje kvalitetne skrbi djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi (Kusturin i sur., 2014). Počevši od krovnog međunarodnog propisa, Konvencijom o pravima djeteta države članice se obvezuju pružiti valjanu zaštitu i pomoć djetetu kojemu je uskraćena obiteljska sredina. Također, Konvencija o pravima djeteta mišljenja je da dijete u potpunosti treba biti pripremljeno za samostalan život u društvu (NN 12/93, 13/98). U skladu s Konvencijom, Vijeće Europe 2005. godine izdaje Preporuke prema kojima dijete koje napušta ustanovu ima pravo na prikladnu postinstitucionalnu podršku te procjenu vlastitih potreba, a sve s idejom povratka djeteta u obitelj i u lokalnu zajednicu (Kusturin i sur., 2014). Navedeni propisi potiču države potpisnice da im jedna od važnijih smjernica u zaštiti djece bude formiranje kvalitetne postinstitucionalne podrške.

„Djeca i mladi u alternativnoj skrbi – Upoznaj svoja prava!“ publikacija je Vijeća Europe u kojoj je izlazak iz skrbi definiran kao proces koji mladima pomaže da bez većih potresa prijeđu iz sustava socijalne skrbi u samostalan život. Tijekom procesa izlaska iz skrbi važno je da se korisniku omogući pristup uslugama naknadne skrbi koje uključuju savjetovanje, tečajeve vještina za samostalni život, mogućnosti u zajednici i razne oblike financijske pomoći (Vijeće Europe, 2011).

Smjernice Ujedinjenih naroda za alternativnu skrb posebnu pažnju posvećuju podršci nakon završetka skrbi. Primarno se navodi da agencije i ustanove trebaju imati

jasnu politiku te provoditi dogovorene mjere kako bi osigurale odgovarajuću potporu nakon završetka pružanja skrbi. Naglašava se sustavno pripremanje djece da postanu autonomna i integrirana u zajednicu stjecanjem socijalnih i životnih vještina koja se jačaju sudjelovanjem u životu lokalne zajednice. Od velike je važnosti da djeca koja napuštaju skrb budu poticana da se uključe u planiranje života nakon završetka skrbi (Vidović i sur, 2010). Nadalje, odgovornost se prenosi na državu da javne i privatne sektore različitim poticajnim mjerama potaknu na zapošljavanje djece iz raznih oblika skrbi te djece s posebnim potrebama. Prema Smjernicama, mladima koji napuštaju sustav skrbi treba pružiti kontinuirane mogućnosti obrazovanja i strukovnog osposobljavanja u sklopu stjecanja životnih vještina, s ciljem pomaganja u ostvarivanju vlastitih prihoda i financijske neovisnosti. Posebno se ističe važnost da se mladima nakon skrbi omogući pristup socijalnim, pravnim i zdravstvenim uslugama te odgovarajuća financijska potpora. Upućuje se da pripreme za život nakon završetka skrbi trebaju početi što ranije tijekom boravka u sustavu, a u svakom slučaju dovoljno rano prije djetetova napuštanja skrbi (Vidović i sur., 2010). Vijeće Europe usmjerava nacionalne politike da svoju pažnju posvete mladima koji izlaze iz alternativne skrbi. Vidljivo je da Vijeće Europe ulogu alternativne skrbi ne bazira isključivo na trenutnom zbrinjavanju i zaštiti mladih već, uz kvalitetan odgoj, bitnu zadaću vidi u osposobljavanju mladih pred kojima se nalazi budućnost.

Postinstitucionalna skrb za mlade u Republici Hrvatskoj regulirana je Zakonom o socijalnoj skrbi. Temeljem Zakona o socijalnoj skrbi Organizirano stanovanje socijalna je usluga kojom se osigurava stanovanje u stambenoj jedinici uz stalnu ili povremenu stručnu pomoć te potpora u osiguravanju osnovnih životnih potreba. Stanovanje obuhvaća socijalne, radne, kulturne, obrazovne, rekreacijske i mnoge druge potrebe, a sve s ciljem uspostavljanja i održavanja socijalnih uloga korisnika, izjednačavanja njihovih mogućnosti te poticanja aktivnog i samostalnog življenja (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, čl. 106). Pružatelji usluge mogu biti domovi socijalne skrbi i drugi pružatelji određeni Zakonom, a pravo na uslugu, između ostalih, imaju djeca ili mlađe punoljetne osobe bez odgovarajuće roditeljske skrbi te djeca ili mlađe punoljetne osobe s problemima u ponašanju.

Ovoj socijalnoj usluzi posebna se pažnja posvećuje i u Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga prema kojem je utvrđeno da odgoj korisnika

organiziranog stanovanja u dobi od 7 do 21 godine uključuje pružanje podrške i savjetovanje korisnika, osposobljavanje za samostalan život izvan ustanove, razvijanje navika zdrave prehrane, sudjelovanje u pripremi obroka, razvijanje radnih navika, sudjelovanje u održavanju čistoće i drugo (NN 40/14, čl. 70, st. 3).

Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga noviji je pravilnik koji uslugu OSUPP definira prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23), te navodi da se stanovanje i potpora korisniku pruža najduže do 26. godine života (NN 110/22). Ovim pravilnikom se ističe da se Organizirano stanovanje pruža u različitom opsegu ovisno o dobnoj skupini i podršci potrebnoj od stručnih radnika na način da se sveobuhvatna podrška pruža tijekom 24 sata dnevno, a povremena podrška u ograničenom trajanju dnevno. Nadalje, ističe se da se unutar jedne stambene zajednice može pružati usluga Organiziranog stanovanja za najviše osam korisnika. Prema Pravilniku, stručni tim suradnika za pružanje usluge OSUPP sastoji se od jednog psihologa i socijalnog radnika na 130 korisnika te jednog stručnog suradnika na 32 korisnika u jednoj smjeni (NN 110/22).

Važno je spomenuti i izmijenjenu odredbu Zakona o socijalnoj skrbi prema kojoj je korisnik socijalne skrbi *“osoba koja je bila korisnik prava na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja, a kojoj je potrebno osigurati stanovanje dok za to traje potreba, a najduže do 26. godine života”* (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, čl.18, st.1, t.4.). Prije nego je došlo do izmjene ove odredbe, korisnici su pravo na uslugu Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku imali do 21 godine života. Iz ovakve izmjene zakonske odredbe može se zaključiti da zakonodavac uočava potrebu za produljenjem pružanja podrške mladima koji izlaze iz sustava socijalne skrbi.

Prema Godišnjem statističkom izvješću o domovima i korisnicima socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj iz 2022. godine, kapacitet za uslugu Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku iznosi ukupno 62 mjesta za djecu i mlađe punoljetne osobe bez roditelja ili odgovarajuće roditeljske skrbi. Zanimljivo je da je prema istom izvješću utvrđen manji broj korisnika ove usluge, pa tako ukupni broj korisnika u 2022. godini iznosi 31 (MDOMSP, 2023). Uvidom u izvješća godina koje su prethodile mogu se uočiti slični rezultati. Naime, prema Godišnjem izvješću iz 2021. godine ukupni kapacitet za spomenute skupine iznosio je 68 mjesta, dok je korisnika usluge

bilo samo 40 (MDOMSP, 2022), a u 2020. godini je na 78 omogućenih mjesta bilo iskorišteno samo njih 39 (MSDOMSP, 2021). Kretanje kapaciteta i broja korisnika ove usluge vidljivo je u Tablici 1.

<b>Godišnje izvješće za uslugu OSUPP</b>	<b>Kapacitet (utvrđeni broj mjesta)</b>	<b>Broj korisnika</b>
<b>2020.</b>	78	39
<b>2021.</b>	68	40
<b>2022.</b>	62	31

Tablica 1.1. *Prikaz kapaciteta za pružanje usluge OSUPP i broja korisnika usluge prema Godišnjim statističkim izvješćima o domovima i korisnicima socijalne skrbi*

Vidljivo je da je na razini Republike Hrvatske posljednjih nekoliko godina omogućeno znatno više smještajnog kapaciteta za Organizirano stanovanje uz povremenu podršku nego što je uporabljeno za korištenje usluge. Ono što je sigurno jest da su mogućnosti ove usluge, kao jednog od rješenja za podršku mladih pri osamostaljenju još unatoč postojećim kapacitetima nepotpuno iskorištena.

## *1.2. Potrebe i izazovi mladih nakon izlaska iz sustava alternativne skrbi*

Izlazak mladih iz skrbi nije samo trenutak kada se donese odluka o prekidu smještaja, stoga se u suvremenoj literaturi i praksi koristi termin “mladi u procesu izlaska iz skrbi”. On se odnosi na sve mlade u periodu od godinu do dvije prije izlaska, te godinu do dvije nakon izlaska. Drugim riječima, priprema za izlazak te podrška nakon izlaska iz skrbi su jedan cjeloviti i povezani proces (Kusturin, 2014, prema Mirosavljević, 2023).

Da je potrebno više pažnje posvetiti izlasku mladih iz skrbi vidljivo je iz spoznaja različitih autora i stručnjaka koji se aktivno bave ovom temom. Studije su pokazale da je za 15 % mladih osoba prijelaz iz skrbi u samostalni život bio težak, dok je za 10 %

mladih bio izuzetno težak (Sulimani-Aidan, 2014). Smještanjem djece i mladih osoba u alternativnu skrb pruža se pomoć i podrška u odrastanju, ali su korisnici istovremeno izloženi raznim rizicima. Tako se navodi da djeca i mladi unutar ustanove žive u nerealnoj životnoj situaciji, pri čemu nemaju priliku učiti osnovne zadatke kao što su priprema jela, plaćanje računa i slično, stoga mladi ne razvijaju životne vještine koje su neophodne za samostalan život (Kusturin i sur., 2014). Također, u istraživanjima (Novosel i sur., 2015, Baker, 2017) se ističe nedostatak praktičnih vještina mladih iz skrbi s naglaskom na upravljanje financijama. U želji da se pomogne mladima, ustanova ih zaštićuje što rezultira stvaranjem mladih osoba koje su naviknute da drugi rješavaju njihove probleme i brinu o njima. Na taj način mladi postaju pasivni primatelji raznih usluga te nisu adekvatno uključeni u proces odlučivanja (Kusturin i sur., 2014). Prema istraživanju autorice Novosel i suradnika (2015), mladi iz alternativne skrbi nalaze se u osobito nepovoljnom položaju jer nemaju podršku obitelji te su im zbog toga otežane životne tranzicije i ispunjavanje životnih zadataka kao što su pronalazak odgovarajućeg zaposlenja, rješavanje stambenog pitanja itd.

Prema podacima Eurostata (2020) prosječna dob Hrvata koji odlazi iz roditeljskog kućanstva 32,4 godine, dok mladi iz sustava skrbi izlaze mnogo ranije (Živković i sur., 2023). Uspoređujući mlade koji izlaze iz skrbi sa vršnjacima koji nisu odrasli u skrbi vidljivo je da mladi iz skrbi tranziciju prolaze uz značajne deficite. Naime, samo je nekolicina povezana s roditeljima i obitelji, mnogi imaju teškoće sa fizičkim i mentalnim zdravljem, posljedično od trauma i zlostavljanja iz prošlosti. Najčešće će imati poteškoća na društvenoj i financijskoj razini koja se očituje u troškovima stanovanja i nedostatku zaposlenja (Campo i sur., 2016). Istraživanja su pokazala da su ekonomski problemi povezani sa stambenom nestabilnosti. Naime, nedostatak pouzdanih mjesečnih prihoda otežava plaćanje stanarine te iz tog razloga može biti glavni čimbenik koji doprinosi visokoj stopi beskućništva među mladima izašlih iz skrbi (Jones, 2011). Poslovi koje pronalaze najčešće su u sklopu "sive ekonomije", manje su plaćeni i radna su mjesta nesigurna. Dodatan rizik je što mladi nisu dovoljno upoznati sa svojim pravima i uglavnom ne znaju gdje pronaći informacije. Kod mladih koji izlaze iz skrbi ističe se i jak osjećaj usamljenosti jer nakon dugogodišnjeg života okruženog ljudima započinju život sami imajući iznimno uzak krug ljudi koji im mogu biti podrška (Kusturin i sur., 2014).

Specifičnost koja je ujedno i veliki rizik za mlade koji izlaze iz skrbi je taj što mladi nemaju “pravo na pogrešku”, kao što to imaju njihovi vršnjaci koji do osamostaljenja ne dolaze izlaskom iz alternativne skrbi. Naime, od mladih koji izlaze iz skrbi očekuje se da automatski prijeđu u odraslo doba, pri čemu im nedostaje ključno razdoblje pripreme. Onemogućena im je tranzicija u kojoj “isprobavaju” izlazak i različite životne opcije te im nedostaje vrijeme za istraživanje vlastitih sloboda i rizika (Sladović Franz, 2017). Ovaj nedostatak navodi i Kusturin (2020) opisujući ga kao “pravocrtni izlazak iz skrbi” koji ne predviđa mogućnost povratka uz skrb kada se nađu u nepovoljnim životnim situacijama, predstavljajući posebni emocionalni pritisak pri osamostaljenju mladih iz skrbi. Istraživanjem autorice Sulimani-Aidan uočava se da čak 20 % ispitanih ne može pronaći nijednu pozitivnu stavku ili događaj povezan sa tranzicijom iz skrbi u samostalan život. Kao glavna teškoća u započinjanju samostalnog života ističe se nedostatak formalnog okruženja (Sulimani- Aidan, 2014). Navedene teškoće zahtijevaju posebnu pozornost stručnjaka iz razloga što su istraživanja pokazala da početno prijelazno razdoblje ima najveću važnost za buduću prilagodbu mladih (Dixon, 2008 prema Sulimani-Aidan, 2014). S obzirom na navedeno, ističe se potreba za kvalitetnom pripremom mladih za odraslu dob, te omogućavanje mladima prijelazno razdoblje u kojem mogu istraživati i osamostaliti se uz formalnu podršku.

Istraživanja su također pokazala da prihvaćanje i nastavak primanja podrške u obliku socijalne usluge nakon dobi od 18 godina povećava vjerojatnost pozitivnih ishoda za mlade koji izlaze iz skrbi (Munro i sur., 2012, prema Höjer i sur., 2014). Provodeći istraživanje o važnosti “prijelaznog stanovanja” pri izlasku iz skrbi uspoređujući mlade koji su sudjelovali u takvom stanovanju s onim mladima koji su izašli iz skrbi bez ovakvog oblika stanovanja, autor (Jones, 2011) dolazi do zanimljivih saznanja. Ekonomska nesigurnost, stambena i zaposlenička nestabilnost bili su prisutniji kod mladih koji nisu sudjelovali u stanovanju. Mladi koji su sudjelovali u ovakvom obliku sudjelovanja iskazali su manju uporabu droga, kriminalizacije te manje financijskih stresora naspram mladih koji su skrb napustili bez prijelaznog smještaja. Sukladno tome, autor sugerira da “privremeni smještaj” pri izlasku iz skrbi može pomoći mladima da se prilagode samostalnom životu. Navedenome značajno pridonosi činjenica da su mladi u stanovanju imali bolji pristup uslugama, poslovima

te bolju socijalnu podršku (Jones, 2011). Vidljivo je da je proces izlaska iz alternativne skrbi izuzetno važan te podrazumijeva 3 međusobno povezane komponente koje čine: priprema za izlazak iz skrbi, tranzicija/izlazak iz skrbi, te praćenje i podrška nakon izlaska iz skrbi. Tijekom tog procesa od velike je važnosti uvažiti činjenicu da su mladi koji izlaze iz skrbi heterogena skupina te da se međusobno razlikuju iskustvom prije i tijekom skrbi (Miroslavljević, 2023).

Svakoj mladoj osobi potrebna je stalna pomoć kako bi uspjela prijeći u odraslu dob bez teškoća, a svaki dobar roditelj nastavlja pružati ljubav i potporu svojoj djeci znatno duže od 18. godine života, pružajući im najveću podršku u životnom rastu i razvoju. Jednake uvjete trebamo zahtijevati i za mlade osobe iz skrbi (Mendes, 2009, prema Cantwell i sur., 2017). Odgovornost svake države je da u alternativnoj skrbi mlade pripremi na samostalan život, a poticanjem na kvalitetno obrazovanje i usavršavanje odmiče ih od siromaštva i margina društva. U skladu s navedenim, stručnjaci predlažu da priprema mlade osobe za izlazak iz skrbi u redovnim uvjetima započne barem dvije godine prije izlaska iz skrbi, a minimalno godinu dana prije izlaska. Također, podrška mladoj osobi u samostalnom životu treba trajati barem godinu dana nakon izlaska iz skrbi, u idealnim uvjetima dvije ili tri godine nakon osamostaljenja (Kusturin i sur., 2014).

Prije izlaska iz skrbi mladi mogu biti uključeni u organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu ili povremenu podršku, koja će im omogućiti postepeno osamostaljivanje te intenzivnije razvijanje kompetencija koje su potrebne za samostalan život u zajednici (Kusturin, 2020).

### *1.3. Internacionalna rješenja za podršku mladih pri izlasku iz skrbi*

U svrhu obuhvatnijeg pristupa temi, u nastavku će se predočiti nekoliko internacionalnih rješenja za osamostaljivanje mladih iz alternativne skrbi.

Međunarodno SOS Dječje selo u svom je radu prikazalo praksu pružanja podrške pri izlasku iz skrbi kod nekoliko Europskih zemalja. Tako se navodi da sustav socijalne skrbi u Mađarskoj mladima pruža podršku nakon skrbi, individualne konzultacije i pomoć za socijalno uključivanje u trajanju od godinu dana. Nadalje, mladima se omogućava smještaj do 25. godine života na nekoliko načina; kroz



drugačiji oblik grupe u dječjem domu, putem stanova u kojima se uzdržavaju, te u udomiteljskoj obitelji (ukoliko su u sustavu visokog obrazovanja). Svaka mlada osoba u takvom obliku skrbi dobiva mjesečnu naknadu za život koja iznosi između 130 i 170 €, ovisno o njihovim potrebama i obrazovnom postignuću. Mađarska nudi i programe kojima se potiču mladi iz skrbi na kvalitetno obrazovanje. Financijska se pomoć pruža mladima koji pohađaju visoko obrazovanje, a nudi se i potpuna strukovna kvalifikacija te stipendije i mentorska potpora u školovanju. Međutim, nedostatak ovog sustava je što, iako velikodušan, ne ispunjava svoju pedagošku ulogu pripreme mladih za samostalan život. Naime, ukoliko korisnik ove usluge ima plaću veću od minimalne, njegovo pravo na podršku sustava prestaje. Takvom se odredbom potiče mlade da uzmu nisko plaćene poslove, koji su ispod njihovih mogućnosti, kako ne bi postali beskućnici (Cameron, 2016).

U Rumunjskoj je nevladina organizacija, poučena vlastitim iskustvom, mijenjala način pružanja podrške mladima u stanovanju. Koristeći uslugu smještaja i nakon skrbi koja se prvotno nudila, mladi nisu imali motivaciju štedjeti te su postali neodgovorni. Navedeno je rezultiralo izmjenom usluge na način da se pomoć pružala kroz sufinanciranje troškova najma stana koji mlada osoba samostalno unajmi. Takav se tip podrške nastavio pružati mladima i dalje (Kusturin i sur., 2014).

U Australiji svaka državna i teritorijalna vlada ima svoj zakonodavni i politički okvir koji regulira njezin sustav zaštite djece. Većina država nudi potporu mladim ljudima u napuštanju skrbi do dobi od 25 godina, a planiranje prijelaza i izlaska iz skrbi počinje već s 15 godina. Iako se potpora nudi i nakon 18. godine, očekuje se da većina mladih napusti skrb do 18. Vrste podrške koje se nude očituju se u pomoći s financijskim upravljanjem, obrazovanjem i osposobljavanjem, zapošljavanjem, smještajem te pristupom zdravstvenim i društvenim uslugama. Međutim, sve države nude samo diskrecijsku, a ne obaveznu podršku nakon skrbi, te je većina osiguranih sredstava namijenjena pripremi ili prijelazu (15-18), a ne post-skrbi (18-25). Australaska vlada svim osobama koje su napustile skrb nudi dodatak iz Fonda za prijelaz na samostalni život u iznosu do 1500 dolara po osobi, s idejom pomaganja mladim ljudima koji izlaze iz formalne skrbi da ostvare uspješan prijelaz na samostalan život. Fond pomaže u troškovima dobara i usluga povezanih s prelaskom mlade osobe

u neovisnost, kao što su troškovi stanovanja, studiranja i pronalaska zaposlenja (Campo i sur., 2016).

Austrija, pak, ne nudi proširenu podršku u sklopu izlaska mladih iz skrbi, već je pruža u obliku produljenog smještaja samo za mlade koji su na školovanju, obuci ili ga ostvaruju na poseban zahtjev. Važno je spomenuti da se oblik i količina podrške razlikuje se od regije do regije. Svojevremeno je postojao zakonodavni prijedlog za produljenjem potpore za mlade iz skrbi do 21. godine života, međutim od istoga se odustalo zbog prevelikih troškova (Cameron, 2016).

U Sjedinjenim Američkim Državama nakon institucijskog smještaja mnogi tinejdžeri i mlade odrasle osobe sele u tranzicijski stambeni centar (eng. *transitional living center*). Centri su mjesta u kojima se mladi osamostaljuju te polako vraćaju u društvo, pružajući im mjesto sigurnosti i podrške. Većina centara je autonomna i nije povezana s državnim tijelima ili većim organizacijama, te iz tog razloga centri često naplaćuju mjesečnu naknadu ili najamninu. Zauzvrat pružaju čisto, udobno i sigurno mjesto za život, a istovremeno osiguravaju plan skrbi. Uobičajeno razdoblje boravka u programu je između 6 i 18 mjeseci, ali može biti dulje ili kraće, ovisno o potrebama svakog pojedinca (Embark Behavioral Health, 2024).

Da bi se predočilo bogatstvo pristupa osamostaljenju mladih iz skrbi, navedeni su primjeri kojima se najbolje pokazuje različita praksa pružanja podrške mladima u pojedinim državama. Tako je vidljivo da pojedine zemlje podršku pružaju na više razina, od kojih se ističu stambena, obrazovna, zdravstvena i drugi oblici podrške. S druge strane, Rumunjska je primjer države koja podršku u osamostaljenju mladih pruža samo kroz financiranje stanovanja mladih koji izlaze iz skrbi. Može se primijetiti da države variraju u pogledu obligatornosti pružanja podrške mladima te u načinu financiranja usluge. Također, iz priloženog je vidljivo da se kod većine spomenutih zemalja pomoć pri osamostaljenju financira iz državnih izvora, dok se u Sjedinjenim Američkim Državama pružanje podrške financira iz privatnih izvora putem mjesečnih participacija korisnika. Iako države različito pristupaju osamostaljenju mladih, razlozi i motivi za pružanje podrške su jednaki. Nakon prikaza međunarodnih praksi u području osamostaljenja mladih iz skrbi, važno je prikazati primjer rada u Republici Hrvatskoj.

*1.4. Pružanje podrške mladima pri izlasku iz skrbi u Republici Hrvatskoj:  
Centar za pružanje usluga u zajednici koji djeluje na području Dalmacije*

Iz razgovora s voditeljicom odjela skrbi o djeci od 7 do 18/21 godina Centra za pružanje usluga u zajednici doznaje se da je Centar 2002. godine započeo s pružanjem usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku. Usluga se pruža na pet lokacija na području Splita, Podstrane i Kaštela, a smještajni kapacitet sastoji se od 9 mjesta. Smještajni kapacitet nije u potpunosti iskorišten jer uslugu trenutno koristi 7 korisnika. Stanovi koji se koriste za pružanje usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku u vlasništvu su gradova i županija u kojima se stanovi nalaze, a ustanova je oslobođena obaveze plaćanja tih stanova. Mladima se pruža i financijska pomoć na način da im se osigurava mjesečna naknada za život koja se pruža u obliku bon kartice lokalnog trgovačkog lanca, a iznosi 133 € mjesečno. Uz redovitu pomoć stručnog tima ustanove (kojeg čine socijalni radnik i psiholog), samo je jedan stručni djelatnik uključen u pružanje usluge svim korisnicima te u pružanju usluge radi pola radnog vremena, dok drugu polovicu odrađuje na odjelu Smještaja u ustanovi.

Odluka o odabiru korisnika kojima će se pružati ova usluga proizlazi iz zajedničkih procjena stručnog tima i odgajatelja o podobnosti pojedinaca za korištenjem usluge. Priprema mladih za prijelaz iz dječjeg doma u stambene zajednice odvija se na način da se potencijalnom korisniku objašnjavaju stavke ugovora, opisuje se pružanje usluge, te se upoznaje korisnika s prostorom i budućim cimerima. Ukoliko mlada punoljetna osoba razumije i prihvaća stavke ugovora, uspostavlja se suradnja kojom korisnik smještaja postaje korisnik usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku. Ugovor se sastoji od prava i obaveza korisnika tijekom korištenja usluge, definirani su troškovi koje podmiruje CZPUZ, te pomoć koja je omogućena korisniku tijekom korištenja usluge. Voditeljica ističe da je dvoje od sedam trenutnih korisnika još uvijek u sustavu srednjoškolskog obrazovanja, dok su ostali korisnici radno sposobne osobe. Korisnici su najčešće srednje stručne spreme, te se u skladu s tim zapošljavaju.

## **2. Cilj i istraživačka pitanja**

Cilj istraživanja je dobiti uvid u specifičnosti pružanja usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku iz perspektive stručnih djelatnika. U skladu s ciljem, istraživačka su pitanja su sljedeća:

1. Kako stručni djelatnici opisuju pružanje usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku?
2. S kojim se izazovima stručni djelatnici susreću u svom radu s mladima pri Organiziranom stanovanju uz povremenu podršku?

### 3. Metoda

#### *3.1. Uzorak*

Ciljana populacija ovog istraživanja su stručni djelatnici zaposleni u Centru za pružanje usluga u zajednici koji djeluje na području Dalmacije. Sudionici su odabrani metodom namjernog uzorka, gdje je glavni kriterij sudjelovanja bio da imaju iskustvo rada u pružanju usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku.

Homogenost sudionika očituje se u tome što imaju iskustvo rada u pružanju usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku te spolu (ženski spol), dok se heterogenost očituje u starosti sudionika, godinama radnog staža, stručnom obrazovanju, dosadašnjim iskustvima te trenutnom radu na različitim odjelima ustanove.

U istraživanju je sudjelovalo šest sudionika, odnosno šest odgajateljica Centra za pružanje usluga u zajednici. Prosječna dob sudionica je 47 godina ( $SD=7,84$ ), ukupnog raspona od 34 do 54 godine. Vezano uz završen stupanj obrazovanja, sve su sudionice visokoobrazovane u područjima društvenih i humanističkih djelatnosti. Prosječni radni staž sudionica u ovom Centru za pružanje usluga u zajednici je 15 godina i 8 mjeseci, od kojih najkraći staž traje 1 godinu i 8 mjeseci, a najduži 31 godinu. Prosječni radni staž u pružanju usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku je 1 godinu i 7 mjeseci, a proteže se od 1 godine do 3 i pol godine.

#### *3.2. Postupak provedbe istraživanja i etička načela*

Prije samog provođenja istraživanja, ravnateljici Centra je podnesena molba za sudjelovanjem stručnih djelatnika Centra za pružanje usluga u zajednici koji djeluje na području Dalmacije. Nakon dobivanja suglasnosti od ravnateljice, uspostavlja se kontakt s voditeljicom ustanove koja Pozivno pismo prosljeđuje svim stručnim

djelatnicima ustanove s iskustvom rada u pružanju usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku. Kontakt telefonskim putem uspostavljen je sa svim sudionicima u svrhu dogovaranja termina intervjua. Podaci su se prikupljali u razdoblju od 16.2.2024. do 23.2.2024. godine, pri čemu je za postupak prikupljanja podataka korišten polustrukturirani intervjui. Intervjui su trajali od 35 do 70 minuta, a prosječno je trajanje bilo 52 minute. Svi su se intervjui provodili uživo, a s obzirom na preferencije i obaveze sudionika 5 je intervjua provedeno u prostorijama sjedišta Centra za pružanje usluga u zajednici, dok je jedan intervjui proveden u stanu u kojem se pruža usluga Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku. Nitko nije odustao tijekom provedbe istraživanja, niti je odbio sudjelovanje u istraživanju.

Dobrobit sudionika osigurala se pomoću više etičkih aspekata. Naime, primarno je dobivena suglasnost od ravnateljice Centra za pružanje usluga u zajednici za provođenje istraživanja. U pozivnom pismu, koje su dobili svi sudionici, detaljno je objašnjen cilj, svrha i osnovne informacije o istraživanju koje su upotpunjene zajamčenim etičkim aspektima. Sudionici su usmenim putem pristali na sudjelovanje, te su dali suglasnost za korištenje audio snimanja za prikupljanje podataka. Sudionici su upoznati s činjenicom da pristup podacima imaju isključivo autorica rada i mentorica, s mogućnošću odustajanja tijekom istraživanja, kao i s mogućnošću da odbiju davanje odgovora na određena pitanja. Audio snimke i transkripti provedenih intervjua pohranjeni su na računalu autorice rada te će se nakon obrade trajno uništiti. Anonimizacija podataka provedena je na način da su se imena sudionika i drugih osoba, ustanova i mjesta izostavila iz rezultata. Uz svakog je sudionika pridružen jedinstveni identifikacijski kod, u ovom slučaju slovo S (sudionik) kojem je pridružen redni broj provedenog intervjua.

### *3.3. Mjerni instrumenti*

Metoda prikupljanja podataka ovoga istraživanja je intervjui. S obzirom da se intervjui definira kao „razgovor sa svrhom“ (Milas, 2009), odabrana metoda odgovara potrebama ovog istraživanja. U svrhu prikupljanja podataka kao mjerni instrument korišten je polustrukturirani intervjui. Polustrukturirani intervjui više su standardizirani, ali zadržavaju fleksibilnost mijenjanja redoslijeda pitanja da bi ostao

osiguran prirodan tijek razgovora (Guthrie, 2010). Na početku intervjua postavljeno je nekoliko pitanja potrebnih za opis uzorka. Kratkim upitnikom ispitana su određena obilježja sudionika koja su se procijenila važnima za ovo istraživanje, a to su: dob, spol, razina završenog obrazovanja, ukupni radni staž u ustanovi te radni staž u pružanju usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku. U svrhu provedbe polustrukturiranog intervjua sastavljen je protokol za istraživanje koji sadrži ukupno 17 pitanja formiranih u nekoliko cjelina: uloga stručnjaka i odnos s mladima tijekom pružanja usluge OSUPP, doživljaj usluge OSUPP, funkcioniranje mladih tijekom korištenja usluge OSUPP, suradnja i pomoć tijekom pružanja usluge te izazovi u radu stručnjaka (Prilog 1).

Također, posebni set pitanja postavljen je voditeljici ustanove čiji odgovori nisu uključeni u postupak analize podataka, nego su prikazani u potpoglavlju *1.4. Pružanje podrške mladima pri izlasku iz skrbi u Republici Hrvatskoj: Centar za pružanje usluga u zajednici koji djeluje na području Dalmacije*. Dobiveni odgovori doprinose cjelini znanja o praksi pružanja usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku CPUZ iz Dalmacije, a uspostavljeni su pomoću pitanja o kapacitetima ustanove za pružanje spomenute usluge, načinu na koji se vrši odabir mladih koji će ostvarivati uslugu OSUPP, financiranje stanovanja u OSUPP i drugih pitanja (prilog 2).

### *3.4. Obrada podataka*

Podaci prikupljeni u ovom istraživanju obrađeni su metodom tematske analize. Tematska analiza metoda je koja služi za identificiranje, analizu te izvještavanje o temama unutar podataka. Ova metoda tumači različite aspekte teme istraživanja te pruža fleksibilan i koristan istraživački alat koji potencijalno pruža bogat i detaljan, ali složen prikaz podataka (Braun i Clarke, 2006). Autori (Braun i Clarke, 2006) ističu šest koraka koji obuhvaćaju tematsku analizu: 1. upoznavanje s podacima, 2. generiranje početnih kodova, 3. razvijanje tema, 4. pregledavanje tema, 5. definiranje i imenovanje tema, 6. izrada izvještaja o rezultatima istraživanja. Sukladno tome, prvi korak analize, koji čini upoznavanje s podacima, postignut je

izradom transkripata prema sačuvanim audio zapisima. Nakon izrade svih transkripata, prema drugom koraku, izdvajali su se dijelovi intervjua koji su procijenjeni značajnima za istraživačka pitanja te im se dodao opis. Važno je napomenuti da se tijekom analize koristilo induktivni oblik kodiranja. Induktivna analiza je proces kodiranja podataka bez pokušaja uklapanja u postojeći okvir kodiranja, već se ovaj oblik tematske analize temelji isključivo na podacima (Braun i Clarke, 2006). Nakon kodiranja tekstova uslijedilo je grupiranje različitih kodova u moguće teme, te usporedba kodiranih podataka unutar svake od identificiranih tema. U skladu s koracima analize došlo je do četvrte faze pregledavanja tema u kojoj se procjenjivala smisljena povezanost teksta s kodovima i kodova s formiranim temama, te se u prethodnoj formirala konačna imena tematskih cjelina. Autoričino kodiranje revidirano je u suradnji s mentoricom rada. U posljednjoj se fazi izrađivalo izvješće o rezultatima istraživanja koje je detaljno prikazano u poglavlju *Rezultati istraživanja i rasprava*.



#### 4. Rezultati istraživanja i rasprava

U nastavku slijedi prikaz rezultata istraživanja koji su usklađeni s postavljenim istraživačkim pitanjima, a podijeljeni u nekoliko tematskih cjelina. Odgovori na prvo istraživačko pitanje „**Kako stručni djelatnici opisuju pružanje usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku?**“ dobiveni su kroz tri teme: specifičnosti usluge organiziranog stanovanja uz povremenu podršku, uloga stručnih djelatnika u pružanju usluge te mladi u ulozi korisnika usluge. Drugo istraživačko pitanje „**S kojim se izazovima stručni djelatnici susreću u svom radu s mladima pri Organiziranom stanovanju uz povremenu podršku?**“ obuhvaćeno je posljednjom temom: Izazovi stručnih djelatnika u pružanju usluge.

Tablica 4.1.

*Prikaz rezultata dobivenih tematskom analizom*

TEME	PODTEME
SPECIFIČNOSTI USLUGE ORGANIZIRANOG STANOVANJA UZ POVREMENU PODRŠKU	Potrebe za pružanjem usluge
	Pozitivni aspekti usluge
	Nedostaci usluge
	Doživljaj zakonskih izmjena vezanih uz uslugu
ULOGA STRUČNIH DJELATNIKA U PRUŽANJU USLUGE	Savjetodavna uloga
	Praktična uloga
	Provedba tematskih radionica
MLADI U ULOZI KORISNIKA USLUGE	Suradnja sa stručnim timom ustanove
	Teškoće mladih tijekom korištenja usluge
	Teškoće mladih nakon izlaska iz usluge
	Pripremljenost na samostalni život nakon izlaska iz usluge
	Razlozi za ukidanje korisniku prava na uslugu
Ishodi ukidanja prava na uslugu	

<p style="text-align: center;"> <b>IZAZOVI STRUČNIH DJELATNIKA U PRUŽANJU USLUGE</b> </p>	Suradnje djelatnika pri pružanju usluge
	Organizacijski izazovi
	Izazovi u radu s mladima
	Prijedlozi za unapređenje usluge

#### 4.1. Specifičnosti usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku

Analizom odgovora sudionika vezano uz specifičnosti usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku dobivene su četiri podteme, što je vidljivo u Tablici 4.2., a to su potrebe za pružanjem usluge, pozitivni aspekti usluge, nedostaci usluge i doživljaj zakonskih izmjena vezanih uz uslugu.

Tablica 4.2.

#### *Specifičnosti usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku*

PODTEME	KODOVI
<p style="text-align: center;"> <b>POTREBE ZA PRUŽANJEM USLUGE</b> </p>	Navika na oslonac u ustanovi
	Konstantan nadzor u ustanovi
	Nedovoljno poznavanje životnih zadaća
	Nedovoljna spremnost za izlazak iz sustava skrbi
<p style="text-align: center;"> <b>POZITIVNI ASPEKTI USLUGE</b> </p>	Smislenost usluge
	Podrška
	Postepena priprema za život
<p style="text-align: center;"> <b>NEDOSTACI USLUGE</b> </p>	Intezitet podrške ne odgovara potrebama korisnika
	Prevelika očekivanja od korisnika po pitanju njihove samostalnosti
	Simulacija samostalnog života
<p style="text-align: center;"> <b>DOŽIVLJAJ ZAKONSKIH IZMJENA VEZANIH UZ USLUGU</b> </p>	Produljenje dobne granice za korištenje usluge
	Utjecaj na perspektivu i poziciju korisnika
	Produljenje prava na korištenje usluge

**Potrebe za pružanjem usluge.** Potrebu za pružanjem usluge OSUPP sudionice uočavaju zbog navike korisnika na oslonac u ustanovi [ „oni nisu odrasli, pogotovo

*djeca koja su iz sustava, oni su djeca koja konstantno imaju oslonac, oslonac, oslonac, oslonac, na primjer, netko je bio 10 godina ovdje kod nas u domu i sad ti njega pušiš. Di će on?“ (s2)], [ „...dakle kad odu iz ove neke čvrste strukture u kojoj imaju ručak u podne večera u sedam, tamo su sami si organiziraju život“ (s5)], [ „, To je nekakav most, manje od ovog ovdje (ustanova), gdje su oni pod konstantnom skrbi i brigom i praktički je konstantno teta, teta, teta i uvijek očekuju da je tu neko za njih“ (s5)], te zbog odvajanja od konstantnog nadzora ustanove kojeg su imali tijekom boravka [ „, Vi kad živite u instituciji, neminovno je da vam je stalno neko tu, nema praznog hoda bez odgajatelja, bez nadzora. I onda samom činjenicom da si ti nekoga pustila od 24 satnog nadzora, negdje hop, evo, mene je u stvarni svijet, to je prestrašno“ (s2)], [ „, Jer su onda poprilično sami u onom dijelu, da nema više nad njima 24 sata nekoga, čega su se oni jedva čekali u početku riješiti. A onda im to tako fali (...) Dakle, da oni sad izađu iz ovog našeg sustava, iz doma gdje su 24 sata dnevno pod skrbi i onda odjedanput živjeti samostalno, to bi bio veliki šok“ (S5)]. Važnost i potrebu za ovom uslugom sudionice ističu zbog nedovoljnog poznavanja životnih zadaća od strane mladih pri izlasku iz skrbi [ „, Priprema ih i na odnos prema financijama jer oni na primjer dok su u ustanovi ništa to oni ne razume, šta je struja, voda, to je njima nekakva apstrakcija“ (s3)], [ „, Tek kad dođu u povremenu, prvi put se susretnu s računima. Ovdje u domu to ono nije ni na kraj pameti nikome, niti ima k'o kad, niti ima nekog razloga“ (s1)], [ „, ja sam imala jednu curu koja je meni došla u povremenu, 18 godina punih je imala, ona nije znala očistiti kapulu. (...) pa di ćeš ti naučiti očistiti kapulu ako nisi imala nikada nije imala nikoga u ovdje (ustanova)...u kuhinju tada je već polako, mislim da su počele zabrane ulaza u kuhinju. Naše cure koje žele, i ako ih kuharica zove za nešto, one moraju imati sanitarnu iskaznicu“ (s5)], [ „, Di će on, nema, ne zna, niti, maltene u dućan, bez nekog odraslog ić“ (s2)]. Nedovoljna spremnost za izlazak iz sustava skrbi također je jedan od razloga zbog kojeg sudionice ističu potrebu za pružanjem ove usluge [ „, (...) jer je nagao rez između tog boravka u domu i odlaska u stvarni svijet, jer stvarno su nespremni“ (s2)], [ „, Zato što od trena, kada oni odu odavde, tek onda počinje njima nekakva, ja bi rekla, zbunjoza u glavi“ (s5)], [ „, Ja bih samo htjela reći da su moj cure i momci stvarno dobri, da su to nekakvi dobri mladi ljudi, ali oni ipak nisu dovoljno samostalni da bi krenuli u samostalni život“ (s6)].*

**Pozitivni aspekti usluge.** Sudionice kroz razgovor ističu smislenost usluge [ „to je jedna jako, jako smisljena usluga, koja ima stvarno glavu i rep, i ima smisla, i baš mislim da je bi trebalo omogućit doci“ (S2)], [ „(...) mislim da ovo da sad super funkcionira,, (s4)], [ „Tako da je po meni ovaj program, ja sam ga zaista doživjela jako bitnim, izuzetno važan, meni je jedan od važnijih u nekom ovom sustavu našem“ (S5)]. Takvom stajalištu doprinosi mišljenje da se kroz uslugu pruža podrška mladima koja im je potrebna [ „Unatoč tome što oni moraju se toga svega pridržavati i što je njima to isto teret radi njihovih, jeli, i karaktera i povijesti, bolesti, povijesti, ovih, životnog iskustva i tako dalje, pozitivno je to što ipak imaju podršku“ (s2)], [ „E, a to vam je ta situacija, kad kažemo, prednosti ovog organiziranog, što sam ja jednostavno, imala sam i vremena i mogla sam, prilagodila svoje radno vrijeme (...) Ja sam u tom trenutku, kad njoj je trebalo biti tu, ja sam stvarno bila i trebalo je vremena. I zaista kad njima nešto treba u bilo kojem trenutku, nekakav razgovor, mogu me nazvati i dobiti na telefon, meni je mobitel bio 24 sata...“ (s4)], te se omogućuje postepena priprema za život [ „pozitivna strana je što se taj dio oslanjanja na nekoga malko produži i onda ga vi polako otpuštate, znači, i od kuhanja, i od čišćenja, i od kupovine, i od svega vi to dozirate“ (s2)], [ „A koliko god mi njih učili pričajući, dok oni ne uđu u to, ništa se to ne osjeti, ne može se to doživjeti. (...) Kasnije to nekako znači na početku dosta, dosta, dosta, pa ih kasnije otpuštamo. Jer je to ono što je najvažnije od svega. Polako ih otpustiti, polako sigurno, ali ih otpustiti da onda budu stvarno samostalni kad odu“ (s5)], [ „I naravno, to je priprema njima da sutra kad izađu kako će to izgledat. Dakle, najvažnije je da se osamostaljuju i pripremaju za nekakav samostalni život“ (s3)], [ „Najkraće rečeno priprema za život, što ne mogu dobiti ovdje u ustanovi. Nekad kad nije bilo te usluge, oni su iz doma odlazili van. Velika je razlika u njihovoj pripremljenosti za život. Znači, mogla bi ja sad do besvijesti nabrajat šta sve oni su naučili u tom, te godinu dvi, tri, šta su bile (...) pa kuvat, pa prāt, pa peglat, pa čistit (...) znači priprema za život, ovo je ekstra značajno, i to ovdje (ustanova) je neostvarivo, di imaju sto odgajatelja, i onda ih ti ne prepustiš same. (s1)], [ „Ovo što sam rekla, naučiti pisat životopis, otići na razgori za posao, prijaviti se na mirovinsko. Mislim, to su stvari koje niko ne zna sa 18 godina. Svi moraju to naučiti, ali njima je super što oni imaju mene ili bilo kojeg drugog odgajatelja koji će ih uputiti u takve

*stvari, pokazati, otići s njima. Plus što im je dobro što nauče kuhati, što nauče čistiti. Nauče sve neke stvari koje su im važne za samostalni život“ (s6)].*

**Nedostaci usluge.** Kroz svoje bogato iskustvo, sudionice nailaze i na pojedine nedostatke pri pružanju ove usluge. Tako nekolicina sudionica smatra da intezitet podrške ne odgovara stvarnim potrebama korisnika [ „Samo šta isto mi nikako mi nije prihvatljivo, da je po mjerilima za pružanje usluga u socijalnoj skrbi, jedan odgajatelj na 32 korisnika. On njima tjedno ne može reć' ni dobar dan. Mi tu ne idemo po pravniku o mjerilima, jer bi naša kolegica onda dva sata radila tjedno s njima, što znači ništa. Ona na devet radi pola radnog vremena. I to mislim da jedva stigne“ (s1)], [ „Tu je nedostatak jer ja ne mogu tu bit stalno, jer vi dođete sat, dva, tri, budete tu s njima, nekad budete manje, nekad više, i kad vi odete, priča se nastavlja njihova i dalje, on će, on će, on će, a njih dvoje su svađeni..“ (s4)], [ „Znači, po meni nedostatak onog kontinuiranog praćenja i upravo ta riječ povremena dvosjekli mač. Baš riječ povremena, jer vi kući u obitelji imate obitelj koji je back konstantan neki“ (s)]. Kao nedostatak ističu i sustavno prevelika očekivanja od korisnika po pitanju njihove samostalnosti [ „Znači, oni iako su odrasli od ove djece koju imamo na smještaju, u poludnevnom i tako dalje, i kao neovisniji su. Zapravo, kad izađu u povremenu, tek onda shvatimo da su zapravo potrebni nadzora odrasle osobe, starije osobe i dosta su nesamostalni, dođu nesamostalni u povremenu iako, recimo odabiremo, uvjetno rečeno se odabiru kandidati za koje mislimo da bi mogli biti samostalni ili samostalniji od drugih“ (s2)], [ „(...) dosta se od njih očekuje po meni možda malo više nego što bi trebalo u ovom dijelu kad ih se pusti iz ustanove. Znači da nisu toliko spremni biti toliko samostalni što mi ponekad od njih očekujemo. Očekuje se od njih da su već poprilično samostalni, dok mi ovdje unutar ustanove nemamo pretjernu mogućnost njih uključivati previše u neke stvari“ (S5)], [ „Jer ja njima opet kao, jesam ja stalno tu, mogu oni mene dobiti, ja se javljam i to sve, ali to ne bi trebalo biti tako zapravo u praksi. Ideja je da bi trebali većinu stvari sami već ostvariti. Ja bi im samo trebala biti nekakva pomoć i potpora“ (s6)]. Nekoliko sudionica ističu da je usluga zbog određenih pravila ipak simulacija samostalnog života [ „jer mi u povremenoj nemamo tu opciju da oni samostalno plaćaju račune. Fali cash njima u ruci, recimo oni ne funkcioniraju na način da oni imaju novce kao što mi svi imamo, to su to bili bonovi pa smo im kupovali na bonove... fali taj dio da recimo samostalno plaćaju račune,

*dakle nije to pravi samostalni život kako bi trebao biti sad“ (s5)], [ „Računi, to Dječji dom, ustanova plaća. Negdje je dogovoreno da stižu na adresu, onda neko svaki mjesec donese te račune, ovdje tipa za telefon, internet, šta god, mi plaćamo. A negdje direktno računi dolaze ovdje (u ustanovu). To nam nije dobro i bolje nek se brinu o računima, nek vide koliko ti ...nek otvore tu kuvertu od računa, nek vide koliko ima. Ideja je bila da svi tako profunkcioniraju (s1)].*

**Doživljaj zakonskih izmjena vezanih uz uslugu.** Kod pitanja o doživljaju zakonske izmjene u vezi pružanja usluge OSUPP, sudionice imaju različite stavove. Pojedine sudionice imaju negativno mišljenje o produljenju dobne granice na korištenje usluge [ *„Ali opet, to su već, tamo, sa 23-24, kad završe fakultete, to su već ljudi svoji, to trebalo otpuštati polako (...) Mi ko odgajatelji, mislim, nekoga za rukicu, ono, da ti svaki dan ko kolegicu pita, šta ću ja danas kuhat', pa da te pita do 25, mislim, ono malo, nema smisla“ (s2)], [ *„moja prva reakcija je bila kao pa gdje do 26, ajde do 23, 24, ....26 mi je kao bilo možda malo previše“ (s4)], [ *„znači meni je to jako individualno ovih 26 godina (...) ne znam pomalo bezveze za nekoga recimo koji sa svih 18-19 godina je završio školovanje krenuo raditi i sad sa 22-23 godina već debelo radi već ima sva nekakva primanja pa ga sad neko do 26. drži...nekako mi je to, to bi trebalo biti jako individualno (s5)], [ *„(...) ali ovo do 26. mislim da je to stvarno predug period. Kao, nije mi baš to prirodno da oni do 26. godine imaju tetu (...) Njima ništa ne fali, dapače, oni čak imaju bolje uvjete nego većina mladih danas za život. Što je jedna pozitivna stvar, ali s druge strane, mislim da je predugo, do 26. Pre-predugo“ (s6)]. Nadalje, negativnim stavovima doprinosi i mišljenje da zakonska izmjena utječe na perspektivu i poziciju korisnika [ *„(...) ništa time nismo pomogli. Samo smo im produžili tu ovisnost od drugome. A ok, ako nemaju kapaciteta živjeti same, oduzet ćemo radnu sposobnost, smjestit u ustanovu. Ali ako su radno sposobni, čemu? Il će ić u studentski dom, ili će živjeti samostalno. Ništa mi njima dobroga nismo napravili. Pravimo parazite od njih“ (S1)], [ *„Ne znam koliko još te 2-3 godine, kako bi rekla... da se oni ne bi možda razljenu, što ćemo još postić te 2-3 godine (...) možda je nedostatak neke stvari da odgađaju“ (s4)], [ *„ (...) mi njima ne radimo zapravo nikakvu uslugu s time, samo im produžujemo nekakav komfor. A svi oni moraju kad tad izaći iz komfor zone. I mislim da je puno bolje bilo to do 21. godine ili da je barem do 24. Jer svi oni, koliko god oni meni bili dobri svima je, to njima je u podsvijesti: ma,*******

*mi možemo biti tu do 26. Oni svi misle, oni će biti tu do 26. Ali mislim da nije dobro da oni žive u takvoj nekoj zoni komfora jer onda možda bi potencijalno se mogli ulijeniti. Mislim da bi bilo bolje da su oni malo ambiciozni, ovako su oni uljuljani. Aha, mi smo tu u sustavu socijalne skrbi kao nama je dobro. Ljudi trebaju ipak biti malo ambiciozni, željeti više. Tako mislim da za njih bi bilo dobro da se moraju malo više truditi oko svega i organizacije svog budućeg života“ (s6)]. S druge strane, pozitivno viđenje zakonske izmjene očituje se u mišljenjima da se zakonskom izmjenom mladima produljuje pravo na korištenje usluge [ „ali dapače treba im podrška pa neka, da, više sam za nego protiv“ (s4)], [ „odlična stvar, drago mi je što je to napravljeno baš zbog onog reza koji su oni doživjaveli jer sam imala tako nekoliko cura i momaka koji su prekidali i bilo im je izuzetno teško. Tako da da, ja za..“ (s5)], [ „Meni je to okej, jer opet ponavljam kad zamislim sebe da nemam nikoga i da moram izać i biti sama, to mi je stvarno grozno, pogotovo ako su djeca okej (...) zašto mu ne dati priliku, tako da ovaj ja sam uvijek za da im se pruži maksimalno koliko im se može pružiti, jer na drugoj strani su toliko zakinuti da pokušavamo im bar s ove strane malo to olakšati“ (S3)].*

Specifičnosti usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku najviše se očituju kroz osnovne potrebe za postojanjem ove usluge. Sudionice ističu važnost ove usluge kroz nedostatke koji proizlaze iz boravka mladih u instituciji. Potreba za pružanjem ove usluge mladima naglašena je kroz problematiku konstantnog nadzora te naviku na oslonac u ustanovi, a navedeno je u skladu s dosadašnjim spoznajama o izlasku mladih iz skrbi. Prema istraživanjima, stručnjaci ističu prezaštićenost mladih u skrbi što dovodi do nedovoljne pripremljenosti na realitet, a do problema dolazi jer mladi u instituciji nemaju mogućnost da se samostalno susretnu s izazovima i neuspjehom (Šimić i sur., 2011, Kusturin i sur., 2012). Nedovoljno poznavanje životnih zadaća te generalna nespremnost mladih na izlazak iz skrbi čimbenici su zbog kojih usluga OSUPP, prema sudionicama, ima veliku važnost u osamostaljenju mladih iz skrbi. Istraživanja pokazuju da su mladi koji napuštaju skrb praktično, emocionalno i obrazovno nepripremljeni za život nakon izlaska iz skrbi (Stein, 2005, prema Živković i sur., 2023). Sudionice iskazuju pozitivno mišljenje o usluzi ističući njenu smislenost, ponajviše zbog postupene pripreme mladih na samostalni život i podrške koju tijekom korištenja usluge mladi

primaju. Domaće istraživanje na mladima iz skrbi i stručnjacima je pokazalo da mladi procjenjuju stambene zajednice kao iznimno dobar način prilagodbe na samostalni život (Šimić i sur., 2011). Spomenute dobrobiti usluge u skladu su s potrebama mladih nakon izlaska iz skrbi. Dosadašnja istraživanja pokazala su da mladi nakon izlaska iz skrbi ističu: potrebe za povezanošću s drugima, formalnom podrškom, autonomijom, stambenom i financijskom pomoći, zaposlenjem i dr. (Živković i sur., 2023). Sudionice ističu da je negativna strana usluge premalo predviđenog vremena za rad s korisnicima. Prema Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN, 110/22) uslugu OSUPP provodi jedan stručni suradnik na 32 korisnika u jednoj smjeni, 1 socijalni radnik i 1 psiholog na 130 korisnika. Sukladno navedenom, sudionice smatraju da intezitet pružene podrške ne odgovara stvarnim potrebama korisnika tijekom usluge. Djelatnice iskazuju različita stajališta o zakonskoj izmjeni prema kojoj se korisniku usluga OSUPP sa 21. godine produljuje do 26. godine života. Nekolicina sudionica smatra da se takvom promjenom od korisnika stvara „ovisnik o sustavu“ te da se potencijalno ulijanjuje korisnike i ne motivira na samostalnost. Druge, pak, podržavaju zakonsku izmjenu smatrajući da je mladima koji su odrastali u skrbi podrška uvijek potrebna. U skladu s tim, smatra se da mladi ne mogu predvidjeti buduće potrebe, okolnosti i nužnost daljnje podrške, stoga se „vrata“ trebaju držati otvorenima (Storo, 2005, prema Kusturin i sur., 2014). S obzirom na životne situacije s kojima se mladi iz skrbi susreću, autori priručnika „OkvirKo“ predlagali su da pojedine usluge mladima iz skrbi budu dostupne do navršene 30. godine (Kusturin i sur., 2014).

#### *4.2. Uloga stručnih djelatnika u pružanju usluge*

Analizom odgovora sudionika vezano uz ulogu stručnih djelatnika u pružanju usluge dobivene su 4 podteme, što je i vidljivo iz Tablice 4.3., a to su savjetodavna uloga, praktična uloga, provedba tematskih radionica te suradnja sa stručnim timom ustanove.



Tablica 4.3.

*Uloga stručnih djelatnika u pružanju usluge*

PODTEME	KODOVI
SAVJETODAVNA ULOGA	Intezivna komunikacija
	Podrška tijekom usluge
	Podrška i nakon pružanja usluge
PRAKTIČNA ULOGA	Uloga domaćice
	Odgojna uloga
	Briga o zdravlju
	Pomoć u zapošljavanju
	Uključivanje u zajednicu
PROVEDBA TEMATSKIH RADIONICA	Radionice vezane uz ekonomske teme
	Radionice tzv. „Životnih vještina“
	Radionice za osobni rast i razvoj
SURADNJA SA STRUČNIM TIMOM USTANOVE	Intervencije pri teškoćama
	Administrativni poslovi i suradnja s drugim dionicima u skrbi

**Savjetodavna uloga.** Sudionice navode da svoju radnu ulogu obnašaju kroz intezivnu komunikaciju s korisnicima [ „Pa uloga, znači ono što je po meni najvažnija i najbitnija uloga u tom procesu osamostaljivanja njih kao mlade osobe je u stvari ta podrška, to savjetovanje. Znači ti učestali razgovori, oni strašno traže puno, puno razgovora (...) najviše razgovora zapravo traže ti mladi“ (s4)], [ „svi su prošli istu priču i ukoliko čovjek s njima uspije stvoriti nekakav odnos onda se i tako povjeravaju i dosta često, dosta dugi razgovori“ (s5)], [ „Ja s njima puno razgovaram (...) ja s njima stvarno razgovaram o svemu“ (s6)], [ „ali uglavnom, razgovor, razgovor, ukazivanje da to tako ne ide i uglavnom je to palilo“ (s3)]. Ističu da je njihova uloga pružanje podrške tijekom usluge [ „da oni dalje traže jednu ruku koja ih vodi kad odu u povremenu (...) to je jedna ruka koja treba stvarno voditi to sve čvrsto, ali sa empatijom i sa razumijevanjem (...) to je jedna desna ruka njima u svemu u čemu se ne snalaze“ (s5)], [ „po meni najvažnija i najbitnija uloga u tom procesu osamostaljivanja njih kao mlade osobe je u stvari ta podrška (...) Mislim, doživljavali su me kao netko ko je uvijek tu za njih, ko im je podrška (...) najvažnije je kod njih da si tu uvijek za sve situacije“ (s4)], [ „Opisala bih svoju ulogu da sam ja njima nekakva podrška i pomoć, da se oni meni mogu obratiti u svakom trenutku. Uvijek se nešto

*dogada s njima, uvijek im treba nekakva podrška i potpora“ (s6)], ali i ništa manje vrijedna uloga podrške nakon prestanka pružanja usluge [ „Meni se znalo dogoditi da mi dijete izađe pa ima nekakvih problema, onda ono mene zove pa mu ja, bez obzira što više dijete nije ustanovi (...) ali ovaj evo nekako s obzirom na kontakte koje dan danas s njima ostvarujem, mislim da su me ipak doživljavali kao nekakvu prijateljsku pomoć“ (s3)], [ „Ne da se oni više ne mogu obratit, jer se zaista obrate i nakon šta odu dosta često i druženja ostanu i tako dalje (...) to je ono s čim odlaze i uvijek im je rečeno ovo nije sada kraj, prekinut ti smiještaj nisi više dio ustanove više dio sustava ali to ne znači da se nemaš gdje obratiti“ (S5)], [ „Teto, ja i moje troje dice. Teto, ona stalno plače. Pa kad će ona prestat plakati? Pa rodilo se dijete, pa plače (...) Kome će ona to drugome reć, razumiješ? Onda nazovu, ili dom, ili neku tetu s kojom su bili bliski, i mene korisnica zove, da njena mala stalno plače (...) Tako da ono, baš sam s njima, ono, iskoče iz ekrana, jave se“ (s1)].*

**Praktična uloga.** Osim savjetodavnih uloga, sudionice navode i razne praktične uloge koje se prožimaju kroz ulogu domaćice [ „Imala sam korisnika u srednjoj školi koji bi poslao poruku teta kada dođete u stan, please, please, please, bi li mi skuhati ručak. To kao u pravilu bi on sam sebi trebao skuhati ručak. Ali eto, to je moja dobra volja“ (s2)], [ „Recimo nešto za što nisam školovana je uloga čistačice. Znači, oni su došli tu u stan, oni ne znaju kako se školjka riba. Nismo školu završili, ali eto, valjda život nas je naučio, to moraš znat. Zavrneš rukave, kvragu i fakultet, pereš suđe, ribaš pečnicu, koja je, ono, zagorila, jer su pekli kolač koji je izgorio, i tamo, mislim, ono, njima se to događa, da nešto padne, pukne, šta“ (s1)], te ističu odgojnu ulogu prema korisnicima [ „I taj neki nekako majčinski, odgajateljski (...) zapravo si ti nekakva, recimo teta, ne mogu reći mama jer mama nismo nikome, ne možemo zamijeniti roditelja, ali u onome dijelu i ustajanja, čak buđenja, kako ću se probuditi od jutra, od početka jutra pa nadalje. Od navijanja budilice za na posao (...) od konstantnog posjećanja na zaduženja, na higijenu prostora. Znači od odlaska na primanja, ako su u srednjoj školi (...) stvarati nekako odgovornost o plaćanju računa na vrijeme“ (S2)], [ „Znači, odgoj u svim vidovima. Znači, sve ono što odgoj uključuje, jednog kulturnog ponašanja, da se nauče pozdraviti u zgradi kad sretnu nekog susjeda, dobrosusjedski odnosi, odnosi sa drugom djecom, odnosno mladima koji su u tom stanu“ (S4)], [ „Oni moraju se dogovarati sa mnom za izlaske, oni meni moraju reći ako njima neko dolazi

u stan“ (s6)]. Sudionice vode brigu o zdravlju korisnika [ „I medicinska sam sestra, odvodiš, smiruješ tamo, ovaj pregled, onaj pregled, dogovaraš“ (s1)], [ „možete li sa mnom tamo ili tamo, od liječničkih pregleda, stomatologa kojih se boje užasno (...)“ (S2)], [ „Zatim, jedan od važnih zadataka u tom radu je, naravno, prvo briga o zdravlju. Znači, s njima sam doslovce sve, upoznat ih, koja su njihova prava, primarna zaštita (...) Pratiti njihove terapije, da li uzimaju, da li idu redovito na preglede (...) znači, općenito tu jednu kulturu zdravog življenja“ (s4)], pomažu u zapošljavanju [ „Ja bi djeci, među ostalom, veoma je važan taj segment i zapošljavanja, pronalaženja posla, pa kako se pišu životopisi i tako dalje“ (s4)], [ „učim ih i pisat životopise, prijavljivat se na posao, zadržati taj posao“ (s6)] i pomažu pri uključivanju mladih u zajednicu [ „poticanje, znači, širenja mreže, socijalne mreže (...) pomoć pri uključivanju nekim projektima za mlade koje imamo u sustavu socijalne skrbi“ (s4)], [ „mi smo čak njih uključivali u ovu udrugu 72 sata bez kompromisa, pa kao volontira, pa bi oni volontirali i tako dalje. Mislim da je njima jako važno i da oni volontiraju, i da oni pomažu svojoj zajednici, tako njima razviti tu empatiju prema drugima“ (s4)], [ „uključivanje, šta više ja bih pokušala uključiti u funkcioniranje lokalne zajednice tako da i tu pronađu društvo“ (s5)].

**Provedba tematskih radionica.** Kao što sama podtema ukazuje, sudionice su u svom radu s korisnicima provodili različite radionice. Većina sudionica spominje radionice vezane uz ekonomske teme [ „Od odlaženja zajedno na poštu, od plaćanja računa, odlaženja u banku“ (s5)], [ „to raspolaganje novcem, znači taj je ekonomski dio (...) raspolaganjem novcem, ako je to možemo nazvati radionica. Ja sam pokušavala u početku kao nešto mjesečno, međutim pokazalo mi se bolje na tjednoj bazi. Ok, sad imamo toliko i toliko para, to ćemo podijeliti na četiri tjedna, ovaj tjedan možemo potrošiti ovoliko“ (s4)], [ „ (...) pa sam imala radionicu s njima, pa sam učila koliko košta kubik vode, koliko košta kilovat struje, u čemu se šta mjeri, šta piše, svaku stavku računa prolazi s njima, jer oni to ne znaju“ (S1)], [ „Ja njima pomažem u biti obavljati neke životno važne stvari, učim ih štednji, učim ih kako trebaju racionalno trošiti, učim ih s novcem“ (S6)], te radionice tzv. životnih vještina [ „uglavnom smo se više bazirali na nekakvo kuhanje jer je to njima bilo bitno“ (s3)], [ „I održavala sam još i radionice vezano za čišćenje, jer im je to... kad jedan prestane čistiti, svi prestanu čistiti. Pa mi je onda nekako se uvijek treba vraćati na tu temu“ (S6)], [ „uvijek vole kuhati, znači,

kuharske radionice, naći recept, nešto su vidjeli, nešto bi probali, pa nešto nisu nikad jeli, pa onako, eksperimentirati“ (s2)], [ „(...) isto jedna radionica gdje sam sad tri cure sjela za stol, i onda sam ih upoznala tad i s pravilnikom, zašto se treba prijaviti, svako koliko, što je potrebno za prijavu, što kad se zaposli, postoje ugovori, što znači rad na određeno, na neodređeno“ (S4)], [ „učim ih kako riješiti nekakav problem administrativne prirode, na primjer prijaviti se na zavod za pošljavanje, mirovinsko“ (s6)]. Sudionice su u svom radu provodile i radionice važne za osobni rast i razvoj [ „znači kad pričamo o odnosima s partnerima i tako, jer, znate, ta djeca, pogotovo curice se znaju vezati i za bilo koga, samo da imaju nekog kad izađu, pa tako radionice o tim partnerskim odnosima i o tome smo tako dosta pričali“ (S4)], [ „ (...) i o seksualnim odnosima i o izlacima i o porocima i o obiteljskim odnosima i prijateljskim i ljubavnim. Ja baš u svemu s njima razgovaram“ (s6)], [ „onda smo šta ja znam imali nekakve radionice tipa prijateljstva, kako ih održati, kako sačuvati, kako se socijalizirati, mislim sve što je njih zanimalo mi bi se s time tako bavili“ (s3)], [ „ja sam dosta tih komunikacijskih radionica s njima provodila, znači, da jasno reću svoj stav, svoje mišljenje, da se ne boje reći kad nešto ne znaju, da se ne boje reći NE kad treba“ (S4)], [ „s njima sam provodila nekakve radionice u smislu, kako se vidite za deset godina, koji je vaš plan za budućnost“ (s6)].

**Suradnja sa stručnim timom.** Pri svom radu u usluzi, sudionice ukazuju na blisku suradnju sa stručnim timom ustanove koja najviše dolazi do izražaja pri rješavanju teškoća [ „I tim jako puno radi s njima, stručni tim. Jako, jako, jako puno. Mi kad ukažemo na problem, oni trč tim, evo tim“ (s2)], [ „Također, surađujem sa stručnim timom u nekakvim kriznim situacijama te pri donošenju nekakvih važnih odluka, ne svakakvih nego svih bitnih odluka. Na primjer, sa stručnim timom surađujem sada kada trenutno imam problem sa zaposlenjem korisnika(...)“ (S6)], [ „Naravno, ako dijete ima nekakvih, bilo kakvih problema, odgajatelj će pokušati sa svoje strane nešto pomoć, ali odgajatelji uglavnom nisu psiholozi. Neke stvari koje ocijenimo da ne možemo mi, ćemo naravno dijete poslati kod psihologa na nekakav razgovor i dodatnu pomoć“ (s3)], te u administrativnim poslovima i u suradnji s drugim dionicima u skrbi [ „kad me pitaju za nekakav savjet, tipa centar, prava i tako dalje, ja sam rekla, teta to ne zna, nisam sigurna, provjerit ću sa našim stručnim timom, kojeg čine i psiholog i socijalni radnik, tako da je tu stalno bila ta koleračija s njima“ (s4)], [ „situacije u

*kojima ja surađujem sa stručnim timom jesu u izradi polugodišnjeg izvješća o korisnicima i kad radim individualne planove i programe za pojedinog korisnika“ (s6)], [ „Socijalni radnik i psiholog kao dio stručnog tima su nam bitni jer rade individualne planove. Individualni plan se radi uz odgajatelja i uz dijete, ali naravno opet su tu glavni stručni tim (...) Bilo kakav kontakt sa centrima, bilo kakav kontakt sa roditeljima, to uglavnom ide sve preko stručnog tima“ (s3)].*

Sveukupno gledajući ulogu stručnih djelatnika u pružanju usluge OSUPP sudionice svoj rad s mladima opisuju kroz više dimenzija. Iskazuju da s korisnicima djeluju na svim životno važnim područjima koji se prožimaju kroz učenje životnim vještinama te kroz konstantnu podršku tijekom procesa osamostaljenja. Odgajatelji imaju višestruke uloge, a samo neke od njih su odgovornost za korisnike te briga o ispunjavanju njihovih dužnosti, pružanje emocionalne potpore i briga za sigurnost korisnika (Bertolino i sur, 1999., prema Sovar, 2021.). Sudionice spominju i svoju ulogu podrške nakon prestanka usluge, a prema dosadašnjim istraživanjima nastavak kontakta izuzetno je važan s obzirom da je prilikom izlaska iz skrbi mlada osoba u riziku od brojnih teškoća i socijalne isključenosti (Stein, 2005, prema Vejmelka, 2015). Nadalje, iskazane uloge sudionica u skladu su sa istraživanjima prema kojima odgojitelji imaju zadaću poučavanja, savjetovanja, usmjeravanja, poticanja te je ujedno izvor važnih informacija za korisnika (Lučić, 2007, Sovar, 2021). Mladi pri izlasku iz skrbi uglavnom nisu upoznati sa svojim pravima i uslugama, ističe se općenita neinformiranost na području administrativnih poslova i manjak kulinarskih vještina (Šimić i sur., 2011). Da bi proces pripreme za izlazak bio potpun važno je da mladi savladaju neke praktične vještine i znanja, svakodnevne vještine (kupovinu, kuhanje, raspolaganje novcem), interpersonalne vještine (održavanje prijateljstava, spolni odnosi, poslovni odnosi) i druge vještine važne za život u zajednici (Dixon i sur., 2006, prema Kusturin i sur., 2014). Sudionice iskazuju da se ove i druge bliske potrebe i teškoće mladih ublažavaju i uče provedbom tematskih radionica kojima se mlade informira i podučava svakodnevnim životnim zadacima.

#### 4.3. Mladi u ulozi korisnika usluge

Analizom odgovora sudionika vezano uz ulogu i djelovanje mladih tijekom korištenja usluge dobiveno je 5 podtema, što je i vidljivo iz Tablice 4.4., a to su teškoće mladih tijekom korištenja usluge, teškoće nakon izlaska iz organiziranog stanovanja, pripremljenost na samostalni život nakon izlaska iz usluge, razlozi za ukidanje korisniku prava na uslugu i ishodi ukidanja prava na uslugu.

Tablica 4.4.

#### Mladi u ulozi korisnika usluge

PODTEME	KODOVI
TEŠKOĆE MLADIH TIJEKOM KORIŠTENJA USLUGE	Preuzimanje odgovornosti
	Usamljenost
	Obavljanje zaduženja
	Odnosi među mladima na smještaju
	Zapošljavanje i zadržavanje posla
	Nerealna očekivanja o budućnosti
	Komunikacija
TEŠKOĆE NAKON IZLASKA IZ ORGANIZIRANOG STANOVANJA	Osjećaj usamljenosti
	Zapošljavanje i zadržavanje posla
	Upravljanje financijama koje imaju na raspolaganju
	Stvaranje i zadržavanje odnosa
	Odnosi s biološkom obitelji
PRIPREMLJENOST NA SAMOSTALNI ŽIVOT NAKON IZLASKA IZ USLUGE	Materijalna pripremljenost
	Osobne karakteristike
	Spremnost na učenje tijekom usluge
	Individualni kapaciteti
	Okolinski čimbenici
	Dob korisnika
RAZLOZI ZA UKIDANJE KORISNIKU PRAVA NA USLUGU	Nepoštivanje pravila
	Teškoće mentalnog zdravlja
	Manjak motivacije za napredak
ISHODI UKIDANJA PRAVA NA USLUGU	Povratak u obitelj
	Samostalnost
	Smještaj u ustanovu

**Teškoće mladih tijekom korištenja usluge.** Sudionice su kroz rad u usluzi uočile određene teškoće s kojim su se mladi suočavali tijekom korištenja usluge. Ističu da mladi tijekom usluge imaju teškoće s preuzimanjem odgovornosti [ „Teško im se bude malo priviknuti na taj život, da oni preuzmu odgovornost za svoj život. (...) zapravo se najčešće bude teško priviknuti na to da ih više neće niko voditi u doktora, da moraju sami, da moraju sami skuhati, da moraju sami otići u dućan. (...) . Tako da eto to im zapravo bude najveća poteškoća, ta prilagodba na samostalni život“ (s6)], [ „Pa ono što je njima najteže je kako oni zapravo doživljavaju da oni ništa ne moraju. Da je to njima, eto, tako, tu dano, jel. I onda je njima najveći problem zapravo shvatiti da oni moraju raditi, da moraju raditi u kući, da moraju raditi vani, da moraju da se jednostavno... Mora!“ (S2)], te s osjećajem usamljenosti [ „Tako da, oni dosta, dosta se ugledaju na nas, i dosta nas, onako, drže kao mjerodavne za sve. I prvo će, znači.... nažalost nemaju neki koga, kome se obratiti, ali prvo će vas pitat, prvo će vas zvat“ (s2)], [ „U povremenoj samoća... naša djeca su jako vezana međusobno. Njihova socijalizacija nije toliko dobra prema vani i onda jednom kada napuste u ustanovu dosta često mi se osjećaju usamljeni (...) Tako da taj osjećaj samoće bih rekla malo da ih onako tresne na početku“ (s5)]. Uočavaju se teškoće s obavljanjem zaduženja [ „Prostor im je svima, higijena prostora većini tih mladih ljudi, veliki bauk, zašto? Jer su sami u svom prostoru. Nije zajednički prostor“ ( S2)], [ „doduše znalo je se dogoditi, ovaj treba čistiti, pa neće, pa ovaj neće za njim, pa ovaj je friga, pa je on ištrea, šta će on čistiti za njim i tako dalje“ (s3)], [ „Znaš, ono i obaveze kad ih razdijeliš, pa dođeš, sljedeći put i vidiš nije obavljeno, to je ono zaduženja. Obavljanje zaduženja“ (s1)], a sve sudionice navode teškoće u odnosima s drugim mladim korisnicima na smještaju [ „Pa, postoje uvijek neke poteškoće, jer su svi oni prerasličiti. Ponekad dođe do sukoba osobnosti i onda neko se osjeća ugrožen od strane drugoga“ (s6)], [ „I imaju problem se dogovoriti jedni s drugima, a to je ono, ajme(...) nema šanse da se dogovore, ko će, kad, kako. Ne, problem je dogovoriti se, jer ovaj neće, ako neće ovaj drugi“ (S2)], [ „međutim s druge strane imate situacije di grupa jednostavno ne funkcionira, imala sam tako tri dječaka koji jednostavno nikako nisu funkcionirali“ (s4)], [ „Neslaganja međusobno znaju biti jer što je ...tu su oni stavljeni jednostavno ne mogu to birat, znači postoje stambene jedinice koji su sad toliko soba koliko jesu, toliko kreveta koliko jesu, oni međusobno teško da mogu birat

cimere“ (s5)], [ „Može biti problem međusobno neslaganje. Mi ih nastojimo rasporediti, di mislimo ko bi skin mogao, kako bi mogao i gdje bi mogao, ali nekad ne, možda sve želje ispuniti“ (s1)], [ „Ja sam u jednom momentu imala, bilo je četvero muškića, koji su svo četvoro bili toliko različiti i nisu funkcionirali, nije se ništa alarmanтно dogodilo, ali nije to bila neka kohezija s kojom si ti mogo raditi (...) oni su bili toliko različiti da to jednostavno nije išlo“ (s3)]. Sudionice navode teškoće mladih sa zapošljavanjem i zadržavanjem posla [ „teško se zaposle, teško mi ostaju, ovi moji su teško zadržavali poslove (...) Ali često, često mijenjaju poslove“ (S2)], [ „sa zadržavanjem posla zna bit. Posebno ako im se nađe posao pa misli da se to...Stvarno smo se trebali pomučiti da nekoga zaposlimo, a on je nakon 10 dana dao otkaz jer je bilo preteško. Jer ga kolege nisu gledali kako je zamislio“ (s1)], [ „Žele radit, ali nekako kao da nisu, pa ne znam šta bi rekla, nisu koncentrirani, nisu, ne mogu, ne mogu zadržat' taj interes- e to ću ja sad radit“ (S2)], te da imaju nerealna očekivanja o budućnosti [ „svi oni kao, žive isto u nekakvom nerealnom svijetu, oni će radit, oni će zaraditi, oni će ovo, oni će ono“ (s4)], [ „Jer, ne znam, imali smo jednog korisnika koji je izašao samovoljno samoinicijativno koji je izašao iz sustava. On je tijekom povremene imao nekakve iluzije u životu da će njemu biti bolje drugdje, ali na kraju sam se čula par puta s njim i rekao mi da je trebao slušati i da je trebao tu ostati“ (s6)], kao i teškoće s komunikacijom [ „najveći problem njima je zapravo ta, iskomunicirat neki dogovor sa cimerima (...) I onda tu svaka priča staje, znači, komunikacija, učiti ih komunicirati, pričati, pričati, pričati. Eto, ništa drugo, to je najveći problem po meni“ (S2)], [ „(...) ono osnovno vođenje kako komunicirati uopće jer oni ne znaju ni komunicirati kvalitetno“ (s5)].

**Teškoće nakon izlaska iz organiziranog stanovanja.** U svrhu boljeg razumijevanja perspektive mladih korisnika u usluzi, važno je utvrditi teškoće s kojima se suočavaju nakon izlaska iz usluge. Pojedine teškoće s kojima se mladi suočavaju tijekom usluge pojavljuju se i nakon prestanka korištenja iste, a to su osjećaj usamljenosti [ „Nakon što izađu, opet ta neka samoća. Znači, nažalost ali naša dica su osuđena na tu neku samoću. (...)Znači, tolika je želja da mogu nešto sami, da mogu biti sami, da mogu biti osamljeni jer su cijeli život u grupi, opet ih to paralizira jer nisu na to spremni. I onda je ta samoća nešto što je isto, vjerojatno, nekakav problem“ (s2)], [ „Oni kažu, spominju problem samoće. I toga ih je prije odlaska jako strah. I to im ostaje. Jer mi



*kad odemo iz obitelji, mi se možemo i vratiti. Razvest pa se vratit. Ti se imaš di vratit. To je konačno. Oni su otišli i to je konačno. I oni kad to posvijeste, teško“ (s1)] te zapošljavanje i zadržavanje posla [ „I opet je ono što je bilo, ko nedostatak- posao. Naći posao, zadržati posao. Ono što mi ko odgajateljki pokušavamo napraviti, dok su oni kod nas, naći posao koji će oni zadržat neko dulje vrijeme, pa i kad izađu, bi bilo idealno“ (s2)], [ „posao, zadržat posao, čini mi se nekako ono (...) Stalno bi nešto mijenjali, misle da ima negdje bolje plaćeno nešto novo, tako da ... (s4)], [ „Problem ponovnog zapošljavanja ako su ostali bez posla. Ili su dali otkaz, pa su mislili da to tako samo po sebi nekako dođe“ (s1)]. Kao teškoću nakon prestanka usluge sudionice ističu upravljanje financijama koje mladi imaju na raspolaganju [ „koliko god ih učiš o toj ekonomiji, da trebaju raspodijeliti ta sredstva, mislim da taj financijski dio, da se tu najviše pogube čini mi se“ (s4)], [ „Malo im je teško je upravljati novcem, kako ga rasporediti. Mada to se cilo vrime pripremaju i uče, i opet kad izađu, opet im se dogodi“ (s1)], [ „Pa, šta ja znam, neki vrlo brzo potroše sva sredstva koja imaju (...) oni svi imaju nekakve police životnog osiguranja (...) i znalo događat da oni od jednog puta dođu do te sume novaca i onda već sljedeći mjesec nemaju niti za stanarinu“ (s3)], stvaranje i zadržavanje odnosa [ „I ono što bi ja rekla, odnosi među ljudima, kako počet neki odnos, kako upoznat nekog novog, jer se opet, kažem, opet se vraća na to da su ovdje okruženi uvijek djecom, pa odraslim ljudima, pa su uvijek, to je u povremenoj isto“ (S2)], [ „ti partnerski odnosi mi se čine da možda da je bilo nekih situacija kao dugo godina kao skupa, nakon što se desi taj prijelaz za izlazak, ne znam što se tu desi, znaju i prekinuti te partnerske odnose“ (s4)], te teškoće u odnosima s biološkom obitelji [ „ako imaju matičnu obitelj koja im je opterećenje i nekakve situacije, nekad ih to zna isfrustrirati, pa nekada i ne završi dobro (...) možda s jedne strane su ljuti na tu obitelj svoju matičnu, a s druge strane sad oni naravno postupno sazrijevaju, da li pomoć, da li biti uz njih, a oni nisu bili uz nas i onda se oni tu malo tu u sebi lome“ (s4)], [ „uvijek oni traže tu obitelj svoju, roditelje, rođake i tako povezuju se, družu se, nastoje. S druge strane možda malo...ja bi rekla da teže ide s druge strane nego s njihove, oni (mladi) bi“ (s5)].*

**Pripremljenost na samostalni život nakon izlaska iz usluge.** U razgovoru o pripremljenosti mladih na samostalnost nakon što izađu iz usluge sudionice iskazuju dobru materijalnu pripremljenost [ „Dapače nije loše i budu oni spremni i financijski

opremljeni, imaju i pomoći i donacije, imaju i osiguranja životna i tako dalje“ (s2)], [ „mi smo nju opremili sa posuđem, znači kupili smo joj posuđe, baš je tu bilo, i ove bijele tehnike, čak smo uzeli bonove, pa smo kupili odjeću obuću za novi početak, tako da smo mi osigurali sa našim kućnim majstorima da joj sve prebacimo, znači sve smo do kraja, kažem ono, ispratili kako treba“ (s4)]. Smatraju da na razinu pripremljenosti mladih znatno utječu njihove osobne karakteristike [ „Preduvjet je i taj sam njihov karakter, koliko ima i samopouzdanja, koliko su snalažljivi“ (s4)], [ „ali puno ovisi o njihovoj suradnji znači puno ovisi o tome koliko su oni to ozbiljno doživjeli (...) i koliko će gledat oko sebe svijet i kako će radit na sebi“ (s2)], [ „ima oni koji su tu, da budu tu i da tu provedu neko vrijeme i onda su nepripremljeni zato što su jednostavno takvi, ali mislim da je to karakterna osobina. To opet zavisi od osobe do osobe. Oni koji pokazuju nekakav interes, oni su po meni dobri, ono, dobro su osposobljeni“ (s3)], [ „onaj ko ima volju, želju, ko je kognitivno okej, mislim da on stvarno bude dobro pripremljen“ (s6), spremnost mladih na učenje tijekom usluge [ „Ukoliko su spremni, uvjetno rečeno, „izdržati“ tu povremenu i ukoliko su spremni učiti iz povremene, mislim da mogu izaći dobri, kvalitetni, spremni za živiti“ (S2)], [ „koliko god mi ulažemo toliko oni moraju, i puno puno više od toga dakle sve one stvari, koje mi pričamo oni moraju usvojiti i samim tim će im biti lakše“ (s5)], ali i individualni kapaciteti korisnika [ „To ovisi i o kapacitetu diteta. Nažalost, imamo djece raznih kapaciteta, malo sniženih kapaciteta i neki koji su extra sposobni. Mislim da svako dobije svoju spremnost koju može poniti sa sobom dalje. Mislim da svako dobije svoju količinu spremnosti u skladu sa svojim kapacitetima“ (s2)], [ „mi se uvijek moramo vratiti na ono da sve ovisi kakav je ko. Kad je neko snižen i ne funkcionalan, pa da je on povremenoj i 50 godina, njemu to neće puno pomoć, jer on kad izađe, on će se izgubiti (...) Samo eto pitanje, kakvi su oni, jer kad je neko loše kognitivno, on ne može te stvari usvojiti da je ovdje i 10 i 50 godina“ (s6)], [ „Njihovi mentalni kapaciteti (...) Njima je pruženo sigurno puno više informacija nego što ih mi u sveobuhvatnoj učimo. Ali, puno puta, oni nemaju kapaciteta da to sve pozapamte“ (s1)]. Nadalje, sudionice ističu da na pripremljenost znatno utječu i okolinski čimbenici [ „Mislim, mislim da je tu veoma važno i ta njihova matična obitelj, da li netko ima tetku, barbu, nekoga ili ako je ta matična obitelj koliko toliko funkcionalna, pa ako ima ikakav suport, podršku od njih, to onda na kraju ipak završi dobrim putem“ (s4)], [ „Onda i obitelj. Ima njih

koje znaju, posebno ako su se zaposlili kažu dođi živjeti kod mene i onda maminom ljubavniku plaćaju podstanarstvo i tako dalje. Mislim, koliko god bili pripremljeni, nisu spremni u takvim trenucima reći ne. Mi ne možemo niti zapovjediti, ti im objašnjavaš da moraju gledati sebe, svoju dobrobit, pa onda pomoć drugome, tako dalje svoje zdravlje, ovo, ono. To je okruženje. I obitelji, i prijatelji.“ (s1), [ „ovaj jedan momak, on je počeo pit, ali to su, mislim, to su geni jer je tako potjecao iz te alkoholičarske obitelji i jednostavno, ništa šta si mu ti radija, šta se s njim govori, ništa se nije prihvatilo, on je opet iskopirao ono što je vidio tamo kući, to je to“ (s3)], [ „ovisi i grupna ta kohezija, ekipa s kojom je netko živio tri, četiri godine u tom stanu. Tu se znaju steći tako dobra prijateljstva i budu poslije podrška jedan drugome kad izađu iz stana, a s druge strane da ste u nekom stanu s dvoje osobe s kojima se uopće ne slažete to je isto onda jako teško. I onda nam tu samopouzdanje može još više past, može, tako da puno, puno faktora ovisi“ (s4)], [ „sad je to onaj dio koliko smo mi ulagali u tom trenu i koliko se ovom programu posvetilo pažnje (..) dosta o njima, ali dosta i u onome s kim, ko s njima radi. Ko god ih doživi onako -ma mogu oni to, taj nije radio dobro“ (S5)] te dob korisnika [ „razlika kad ga pustiš sa 21., 22, 23 u život, a nešto si ga pokuša naučiti, za nešto si ga pripremio. Pa nešto je uspija usvojiti, a nešto nije, ali mislim da je ogromna razlika to. Da je sa 18. ono šok, šok, a sa 21. 22 23. nije baš šok“ (S2)], [ „Znači preduvjet je , kad si ti došao ustanovu s koliko godina“ (s4)], [ „što nam kasnije dođu to je veći problem, problem u onom dijelu da su one već izgrađene osobe i da je jako teško njihove stečene navike promijeniti“ (s5)].

**Razlozi za ukidanje korisniku prava na uslugu.** Sudionice navode da postoji nekoliko razloga zbog kojih se korisniku ukida njegovo pravo na korištenje usluge, od kojih se najviše ističu nepoštivanje pravila usluge [ „ako oni prekrše stavke ugovora (...), ako troše na alkohol, cigarete i takve stvari novce s Tommy kartice, zbog neposlušnosti odgajatelju“ (s6)], [ „nažalost, neka djeca se ne mogu natjerat da se discipliniraju dovoljno da poštuju pravila. Znači, to su jednostavno, to je čista matematika. Imaš ugovor i povrijediš članke ugovora. To je automatki, znači, i nisi zvao, nisi javio, nisi rekao gdje si ti, ono taj dio odradio kako treba (...) , izbjegavanje apsolutno svakog zaduženja, neodrađivanja nijednog zaduženja oko uređivanja svog

prostora“ (s2)], [ „točno se zna ako se prekrši u tom ugovoru dolazi do prekida usluge tog smještaja“ (s4)], [ „Cura koja je ispraznila pare, i to bi bilo još neke donacijske, koje ona baš trebala čuvati“ (s1)], nemogućnost funkcioniranja u usluzi zbog teškoća mentalnog zdravlja [ „jedno dijete nije uzimalo terapiju, imalo je psihičkih problema, znači, jednostavno nije moglo kao tako funkcionirati“ (s4) ], [ „radilo se o psihičkim poteškoćama gdje on jednostavno više nije mogao funkcionirati samostalno“ (S5)], [ „bio je psihički slabo, pa se morala često pozvat policija hitna.. Bio je ugrožavajući za ostale, kad krene razbijati“ (s1)] te manjak motivacije za napredak od strane korisnika [ „Kad je neko neodgovoran i to može dovesti do prekida smještaja (...) ima nekih korisnika koje nije briga“ s6)], [ „Tu netko boravi, pa dao je otkaz, i znači uopće ne radi. Znači, školovanje nema namjeru upisati nekakav fakultet, tu je da ...došao u stan da bi radio, pa dao je otkaz, pa nikome ne reče da ne radi. Pa je tu mjesec, dva, a mi ne znamo da ne radi (s4)], [ „imala sam prekid za jednu curu koja je završila svoje srednjoškolsko obrazovanje... počela raditi, međutim nije se njoj baš tu nešto funkcioniralo ni radilo“ (S5)], [ „jednostavno, nekad se ne mogu natjerat. K'o da je jače od njih. Oni jednostavno žele ostati, ali bezuvjetno. A to je neizvedivo. Tako da dođe do prekida, nažalost“ (s2)], [ „One, ono, smatraju da one trebaju dobiti taj stan i to je to, šta će sad one čistiti, šta će se one oko toga, a nezahvalni, i ne uvažavaju ništa, i nikoga, i onda, ono, iscrpiš sve sve do zadnjega“ (s1)].

**Ishodi ukidanja prava na uslugu.** Nakon isticanja razloga zbog kojih dolazi do ukidanja usluge, važno je utvrditi gdje mladi odlaze nakon što izgube pravo na smještaj u OSUPP. Sudionice imaju određeno znanje i informacije o životu mladih nakon ukidanja prava na uslugu. Stoga se ističe da su neki od ishoda ukidanja povratak u obitelj [ „jedan postotak njih se vrati nazad u svoju obitelj i ništa se znatno ne mijenja u odnosu na ono kad su došli kod nas, dakle oni se vraćaju s svojim korjenima vraćaju se u obitelji. Stil života nažalost odu u tom pravcu najčešće u tom pravcu je i obitelj tako nekako to od prilike nažalost izgleda“ (s5)], [ „vratili bi se u svoje obitelji, koje nisu funkcionalne, jer inače ne bi ni bili ovdje“ (S6)], [ „Ova je cura je išla kod momka stat, momak je išao kod matere, a ovaj treći, ja mislim, isto kod nekoga od rodbine“ (s1)], neki se mladi osamostale [ „Uglavnom su svi u nekim opet stanovima sa nekim cimerima. Nađu oni poslove. Neki su dosta vrijedni i znaju, ok su u poslu svome. Tako da smistili su se oni (...) Jednostavno su prepušteni sami sebi i onda tek ovise o toj

*svojoj samo plaći“ (s2), [ „Za nekoga se pokaže ok, da dobro funkcionira, za nekoga je možda moglo neko drugo rješenje“ (S1), dok su pojedini smješteni u druge ustanove skrbi [ „da bi tom djetetu pomogli, mi smo ga čak bili vratili ovdje na smještaj u jednom periodu dok se situacija nije smirila“ (s4), [ „to (ukidanje) je prebacivanje u drugu ustanovu ukoliko se radi o korisniku koji ima poremećaj u ponašanju ili došao već s poremećajem u ponašanju i tijekom boravka u ustanovi razviju“ (s5), [ „Mislim da je on sad u nekoj ustanovi. No, trajne skrbi. Vjerojatno lišen poslovne sposobnosti, i smještaj. Njemu su, mislim, oboje roditelja umrli, tako da...“(s1)].*

Sveukupno gledajući mlade iz perspektive korisnika usluge, sudionici uočavaju određene teškoće mladih tijekom korištenja usluge. Preuzimanje odgovornosti za svoj život, obavljanje zaduženja, teškoće vezane uz posao, teškoće s komunikacijom, usamljenost te odnos s drugim mladima na smještaju samo su neke od teškoća s kojima se mladi redovito suočavaju. Usamljenost kao teškoća spominje se i u drugim istraživanjima, prema kojem je 30 % sudionika spomenulo složenost napuštanja poznatog okruženja i nedostajanje za društvenim životom rezidencijalnog doma (Sulimani-Aidan, 2014), dok je u drugom istraživanju istaknut izazov u funkcioniranju s drugim mladim korisnicima usluge (Holtschneider, 2016). Sudionice navode da se pojedine teškoće, koje su prisutne tijekom korištenja usluge, nastavljaju i nakon izlaska iz sustava. Mladi se ponovno suočavaju s osjećajem usamljenosti te izazovima vezanim uz zaposlenje i upravljanje financijama, što je u skladu s drugim istraživanjima (Šimić i sur., 2011, Sulimani-Aidan, 2014., Baker, 2017., Živković i sur., 2023). Po izlasku iz sustava dio mladih ponovno živi sa biološkom obitelji gdje se susreću s mnoštvom konflikata koje ne znaju riješiti, dok se neki propitkuju o svojoj odgovornosti prema pomaganju roditeljima koji su brigu o njima prepustili državi (Šimić i sur., 2011). Teškoće mladih u odnosu s biološkom obitelji ističu i sudionice ovog istraživanja. Sudionice navode da su korisnici usluge materijalno dobro pripremljeni za samostalni život, dok na individualnoj razini stupanj njihove pripremljenosti znatno ovisi o određenim čimbenicima. Dob korisnika te njegovi individualni kapaciteti ovisit će o stupnju pripremljenosti na samostalnost. U skladu s navedenim, istraživanja su pokazala da na pripremljenost mogu utjecati različiti fizički i mentalni zdravstveni problemi kao i korištenje narkotika (Höjer i sur., 2014). Na pripremljenost za samostalnost veliku ulogu imaju osobne vještine korisnika (Samuels

i sur., 2008) i motiviranost korisnika za rad i učenje (Höjer i sur., 2014), a istraživanja su pokazala da je povećani optimizam korisnika u pozitivnoj korelaciji s boljim ishodima mlade osobe nekoliko godina nakon izlaska iz skrbi (Sulimani-Aidan i sur., 2013). Spomenute spoznaje u skladu su s izjavama sudionica ovog istraživanja, koje utvrđuju da na pripremljenost pojedinaca znatno utječu osobne karakteristike i spremnost na učenje tijekom usluge. Okolinski faktori također su važna stavka za stupanj pripremljenosti mladih. Pružatelji skrbi koje čine odgajatelji i udomitelji ključne su osobe u pripremi mladih za izlazak iz skrbi (Sladović Franz, 2017), a podrška obitelji značajno doprinosi boljoj prilagodbi i prijelazu u odraslu dob mladih iz skrbi (Sulimani-Aidan i sur., 2013). Također, istraživanje je pokazalo da su na uspješnu prilagodbu mladih utjecali dobri odnosi koje su stekli tijekom života u alternativnoj skrbi (Frimpong-Manso, 2020). Kao što postoje elementi koji utječu na pripremljenost mladih za samostalnost, tako neki elementi mogu biti razlozi za ukidanje prava na uslugu. Teškoće mentalnog zdravlja, nepoštivanje pravila korištenja usluge te nedovoljan rad i napredak u usluzi, prema sudionicama razlozi su za ukidanje korisniku prava na uslugu. Također navode da su ishodi ukidanja prava povrata korisnika u obitelj, osamostaljenje te smještaj u ustanovu. Istraživanja su pokazala da mladi nakon prijelaznog stanovanja najčešće žive samostalno, a u manjim postocima žive s rodbinom ili prijateljima (Heerde i sur., 2018).

#### *4.4. Izazovi stručnih djelatnika u pružanju usluge*

Analizom odgovora sudionika vezano uz izazove stručnih djelatnika u pružanju usluge dobivene su 4 podteme, što je i vidljivo iz Tablice 4.5., a to su suradnje djelatnika pri pružanju usluge, organizacijski izazovi u radu, izazovi u radu s mladima te prijedlozi za unapređenje usluge.

Tablica 4.5.

*Izazovi stručnih djelatnika u pružanju usluge*

SURADNJE DJELATNIKA PRI PRUŽANJU USLUGE	Suradnja s lokalnom zajednicom
	Suradnja sa sustavima
	Suradnja s udrugama
ORGANIZACIJSKI IZAZOVI	Osjećaj samoće u radu
	Nedovoljna kadrovska struktura
	Dostupnost korisnicima usluge
	Nedefinirano radno vrijeme
	Radne dužnosti izvan usluge
IZAZOVI U RADU S MLADIMA	Komunikacija s korisnicima
	Motiviranje korisnika na zadržavanje zaposlenja
	Teškoće mentalnog zdravlja korisnika
	Nošenje s pravom korisnika na samoodređenje
PRIJEDLOZI ZA UNAPREĐENJE USLUGE	Organizacija posla
	Proširenje pružanja usluge
	Povećanje broja zaposlenih u usluzi
	Bolja raspodjela radnog vremena
	Stručno usavršavanje

**Suradnje djelatnika pri pružanju usluge.** U razgovoru o kvaliteti i vrsti suradnje s drugim dionicima sudionice ističu dobru suradnju s lokalnom zajednicom [„Kad god nešto tražiš, naravno na pristojan način, uvijek se sve dobije i realizira“ (S3)], [ „Mi šta god prstom to oni daju. Nemam uopće, nisam nikada osjetila da je netko imao zadržku, da neće zato što je to dijete iz doma (...) svi su otvoreni za nas, i za naše potrebe“ (s2)], [ „Uvijek je bilo super, stvarno u gradu Splitu i široj okolici (...) Zovu nas često u muzeje, na koncerte(...) tako da stvarno imamo izvrsnu suradnju“ (s4)], [ „Dobra. I svakim danom sve bolja. (...) Ja zovem neki adrenalinski park, može, može, za vas besplatno. Zovem Skywalk, može, može, za vas besplatno (...) Koga god zovem,

kaže za vas besplatno“ (s1)], [ „htjela bi naglasiti kako su zapravo i naši ljudi, odnosno stanovnici grada Splita, kako stvarno imaju jako puno razmijevanja za naše korisnike, jer sad imala sam baš primjer maturalnih, pripremala sam cure za maturalnu, i koga sam god nazvala od haljine, cipela, svega, svi su samo htjeli donirati, šminka, frizure, nokte, sve, sve, sve, tako da stvarno velika pohvala za naše stanovnike (...) imaju ljudi baš puno razmijevanja za našu djecu“ (s6)], [ „donatori su stvarno kao nikad uključeni u život naše djece, javnost je stvarno maksimalno senzibilizirana, tako da mislim da s te strane zaista smo sad pokriveni (...) od donatora za polaganje vozačkih ispita, za putovanja za šta god“ (s5)], intezivno surađuju sa sustavima [ „sa zavodom za zapošljavanje gdje je bila krasna gospođa s kojom sam ja surađivala koja se rukama i nogama zajedno sa mnom borila samo da oni nađu posao“ (s5)], [ „I imamo i sa centrom dobru suradnju, tako da sa svim suradnjama sam zadovoljna“ (s6)], [ „Naš sustav? A ono, Ne bih se štel mešat (...) Ma dobar je sustav. Dobar je, da. Dobar je, sad uglavnom prati, čini mi se da uglavnom prati potrebe i preporuke“ (s2)], [ „stvarno super uvijek suradnja bila, i s centrima (...) s njima imamo odličnu suradnju“ (s4)] i udrugama [ „imamo dosta tih udruga koji ih podržavaju, pa s njima imaju aktivnosti, Most i tako, ove, i neke vjerske zajednice, i tako nam pružaju podršku, tako da oni imaju dosta tih i izvan ustanove aktivnosti“ (S2)], [ „dosta smo surađivali sa udrugom Mi, koja je ode u Splitu (...) vidim iz djece da imaju pozitivna iskustva, rado bi se odazivali na te radionice i puno bi mi pomogli u pisanju životopisa. Baš su to konkretne radionice... za zapošljavanje, za pronalaženje posla, znači bilo koje tematike, sve što zanima mlade, i mislim da su oni tamo s tim volonterima u tim udrugama zaista stvorili odličnu suradnju“ (s4)], [ „Udruge se javljaju, ne možemo se mi ni uključiti koliko oni nama projekata i svega nude te udruge. Udruga Most radi sa mladima iz povremene, svako malo po jednog kandidata izdvoje za platit vozački. I rade baš tako na životnim vještinama“ (s1)].

**Organizacijski izazovi.** Kod izazova u radu stručnih suradnika u usluzi ispitivali su se organizacijski izazovi za stručnjake te sudionice navode osjećaj samoće u radu [ „Ja sam tu zapravo plivala sama, praktički. Moraš neke odluke donositi, nećeš sad za svaku situaciju zivkat druge (...) to što si sam, što sam donosiš odluke, što bez obzira je li nešto dobro ili loše, sve ti to moraš proživiti sam. Mogu ja nakon dan-dva ići pa pričati, ali to sam ja već onda riješila i probavila (s3)], [ „I ta nekako opet samoća u



donošenju nekih odluka (...) znači tu, eventualno u datom momentu, kad nemaš, baš nisi siguran kako postupiti, ali opet si tu sam“ (s2)], [ „posebno tad gdje je ono „One man show“ dakle ja sam pokrivala (...) ja sam nekako tu 90% situacije rješavala samostalno (...) sve si napravio sam i za sve si odgovoran sam i koliko god je falio taj bek nekakav da popuni tu prazninu i da mi bude podrška i da ne znam šta dosta puta sam se osjećala sama, bože šta ću sada... tu mi je falila recimo ta neka vrsta podrške...“ (S5)], [ „Sad više nema ovaj će odgatelj, onaj će odgatelj, ti si jedan jedini. (...) Tamo si ti za sve“ (s1)] i nedovoljna kadrovska struktura [ „Ovako je jako nezgodno kad kolegica iz povremene ide na godišnji ili kad sam ja išla na godišnji, ili su djeca sama, uopće ih niko taj period niko ne prati. Ili sad neko od nas, ostalih odgajatelja mora upadati tu, što je onda šoki nama i djeci“ (s3)], [ „ja bih rekla da je ponekad zanemaren taj program u onom dijelu da bi se povlačio odgajatelj ljeti da bi pokrio ustanovu dok su kolege bili na godišnjem odmoru i tu bi se javio manjak onako djelatnika“ (S5)]. Nadalje, sudionici ističu kao izazov svoju stalnu dostupnost korisnicima [ „mislim da je najviše ta dostupnost, 24 sata, što ti onda tu nemaš granicu dokad radiš i otkad radiš (...) a mislim na mobitel i to je problem te povremene jer si ti na tom mobitelu praktički stalno. I pari mi se ko da uopće ne prestaješ raditi“ (s3)], [ „ja se znam šaliti da povremena nije uopće povremena, nego da je 24 ure dnevno (...) više ispadne svakodnevna podrška nego povremena. Zašto? Jer ste stalno dostupni“ (S2)], [ „Oni su svi imali moj broj mobitela. I ne mogu ja njima reći radno vrijeme. Tako da je to bilo rad od 0 do 24“ (s1)], [ „to je nedostatak što ja nisam s njima 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, ali oni sa mnom jesu jer oni ne znaju je li meni slobodan dan, jesam li ja radila jutro ili sinoć ili noćas u našem sjedištu. I onda oni mene zivkaju za sve što im treba zivkaju“ (s6)], [ „vi ste zapravo tu dostupni 24 sata“ (s4)] te izazov nedefiniranog radnog vremena [ „ma jok koja 4 sata ne možete vi(...) ovdje je to malo druga priča ako hoćete kvalitetno odraditi posao ...tako da nikada nije završavao na četiri sata to su bile i vikendi, to su bile i subote i nedjelje“ (s5)], [ „I opet ću se vratiti na ono da to traje, da to radite svaki dan, cijeli dan, jer dogodi se dicit da curama i dečkima da na večer nešto je, ili ujutro, a niste se dogovorili za jutro da se vidite“ (S2)], [ „ja sam bila zaposlena samo na pola radnog vremena. A ja sam radila 24 sata dnevno, jer ova zove da ne može tada, ova ovako, ova onako. Ovome triba ujutro, ovome triba popodne, a mislin šta sad, oću ja brojati kad sam bila“ (s3)],

[ „Jednostavno nema neko radno vrijeme (...) jer ja bi bila prvo malo kod njih, pa bih išla kod drugog korisnika koji radi ujutro, pa on dolazi kući s posla tek oko 4-5, negdje bi ja cijeli dan tu bila“ (s6)], [ „I nema tu radnog vremena. To je dosta onako loše. Zato, ljudi, nije baš da se laktaju ko će ići raditi u povrmenu (...) ne možeš ti reći, ja radim od 7 do 3, ja ne mogu više odgovarati na poruke, neću ti se javiti. Tako da, taj dio je gadan“ (s1)] i radne dužnosti sudionika izvan usluge [ „Meni je bilo i teško jer sam u tom periodu zapravo bila i voditelj odjela. Pa sam paralelno radila pola radnog vremena kao voditelj, pola radnog vremena kao s njima. Pa je to meni bilo dosta istrpljujuće“ (s4)], [ „(...) to šta skaču iz povremene u dom, nije ni to jednostavno. Moraš se tamo fokusirat na njih, a onda te sada ona ubaci ovamo pa je sad tu sto neke druge dice, sve je to po meni izazov“ (s3)], [ „To ti nije povremeno, to ti je 24 urednevno. Mislim, kolegica radi smjenu u domu, al' ona je cijelo jutro na mobitelu s njima“ (s2)].

**Izazovi u radu s korisnicima.** Osim organizacijskih izazova, sudionici ističu i neke izazove u direktnom radu s korisnicima. Pojedine sudionice ističu da im je izazov komunikacija s korisnicima [ „I kad ima problema, neće da kaže koji. To je najgore. Nešto se dogodilo i ti ne možeš. Ti vidiš da je nešto, ali ma kakvi. Ne možeš“ (s2)], [ „Šta mi je izazovno? Svaki put pronalaziti način da te razumi. I onda kad ode, kad vidiš da je na istoj razini ka kad je počeo razgovor, onda je ono krasan izazov“ (s1)], [ „Pa, recimo razgovor, ali to mi je bilo u početku, sad sam se već malo na neke stvari navikla. Zapravo taj neki inicijalni razgovor dok ti malo ne uđeš u tu njihovu psihologiju“ (s3)], motiviranje korisnika na zadržavanje zaposlenja [ „Najveći izazov su mi sniženi korisnici koji imaju problem s pronalaskom posla i sa zadržavanjem posla. Stalno je davao otkaze. Znači, jedan posal, dva tjedna otkaz, drugi posal, tri dana otkaz, četvrti posa, pet dana otkaz. (...) Tako da mi je to bio veliki izazov“ (S6)], [ „Ali često, često mijenjaju poslove, to je nešto što, to je problem, to je meni bio problem ko odgajatelju, jer nikako nekakva stalnost kod njih“ (s2)], a pojedine sudionice ističu izazove s teškoćama mentalnog zdravlja korisnika [ „psihičke poteškoće korisnika za koje nismo educirani ...na koliko god edukacija mi odemo mi nismo školovani u tom dijelu“ (s5)], [ „imam problem s tim nefunkcionalnim korisnikom ali to nije do mene. To je do njegovih kognitivnih sposobnosti i što mi trenutno nemamo uslugu koja bi njemu odgovarala“ (s6)]. Kao izazov u radu sudionice

ističu i nošenje s pravom korisnika na samoodređenje [ „kad jednostavno vidim da da ne mogu... šta god, kako god i kako god mi pokušamo, šta god da mi napravimo ne ide, (...) tako mi teško to pada zato što se tad osjećam kao nekako neću reći poraz, glupa je riječ, nego jednostavno neuspjeh jedan koji nekog može koštati..“(s5)], [ „To baš budeš tužan, kad vidiš da to šta rade nije dobro, a ne možeš ništa. Jer oni su punoljetni, njihove su odluke važeće“ (s1)], [ „A imam drugog korisnika (...) on je nefunkcionalan. On ništa nije sposoban sam napraviti (...) ja najviše vremena posvećujem njemu, ali taj cijeli moj trud kao da nema nikakve rezultate, jer jednostavno on je takav. I kad sam ja prihvatila nekako sama sa sobom, ono što ja god napravila kod nekih korisnika, koliko se god potrudila, da neću dalje vidjeti pomak, da to nije do mene, nego do njih samih, meni je postalo puno lakše“ (S6)].

**Prijedlozi za unapređenje usluge.** Kod prijedloga za unapređenje posla sudionice navode prijedloge u organizaciji posla [ „Naša odgajateljica s povremene nema nigdje ured, nema nigdje za držat papire, za držat neke njihove formulare, svašta nešto. Nosi kući u autu i to je(...) Nismo o tome niti razmišljali, ali evo, vidiš ta neka stvarčica“ (s1)], [ „I malo bi bilo bolje kad bi malo raščlanili šta je točno čiji posao. Jer, na primjer, meni se događaju nekakvi kvarovi ja to prijavim meštru pa menštar to ne riješi pa onda zašto to nije riješeno. Ali čisto da te neke tehnikaliije malo budu razgraničene šta je čiji posao“ (s6)], [ „dosta, po meni bi bilo idealno, općenito, da ne bude više od troje, recimo, korisnika u stanu, četvoro bi, ajde, može proći, ali po meni je troje ono maksimum“ (s4)], te proširenju pružanja usluge [ „ja bih rekla više pažnje na tu povremenu u dijelu da se da se doživi važnijom nego što to mislim da se doživljava“ (s5)], [ „možda bi još više trebalo inzistirat na tome da više dice ostaje u nas u povremenoj“ (s2)], [ „ne vidim sad neke promjene koje bi, a ovo po meni nema potrebe za nekim promjenama. Tako, dapače, promjene, trebalo bi još mnogo takvih stanova“ (s4)]. Kao odgovor na organizacijske izazove s kojima se susreću, sudionice predlažu povećanje broja zaposlenih u usluzi [ „mislim da bi možda trebalo da ne bude samo jedan odgajatelj, da ne radi samo četiri sata, nego da bude posvećen isključivo toj usluzi (...) I onda da nam odgajatelj radi, čak da budu dva da se mogu mijenjati, da jedan može koristiti slobodne dane“ (s3)], [ „kad bi bila baš veća grupa, kad bi bilo još više stanova, pa da dvoje kolega, pola radnog vremena, rade povremenu i ostala zaduženja u ustanovi, da bi možda bilo lakše i kolegama se nadopunit (...) ali da imam

*neko kolegicu s kojim mogu reći, e, znaš, a on je ovako, ovaj je ovako, ovaj je onako, šta ti misliš i tako, neke stvari. To mi je uvijek falilo kod povremene“ (S2)], [„Sigurno da ima prostora za poboljšanje. Ovo što je, da je nedovoljno, jedan odgledatelj na 32, to definitivno“ (s1)], te bolje definiranje radnog vremena [ „Možda eto malo da više se poštiva nekako slobodno vrijeme odgajatelja ali to su neke sitnice“ (s6)], [„Ali to bi se opet riješilo, da nas je više, da ne budem sad samo ja pa sam ja dostupna 24 sata dnevno, da se zna danas si ti, sutra sam ja i tako ne kako, ne znam“ (S3)], [„a i podijelilo bi se to vrijeme, gdje si 0-24 dostupan, pa bi, recimo, taj neko drugi bio u jedan dio vremena dostupan, a ti baš i nebi u svako slobodno vrijeme“ (s2)]. Predlažu i više stručnog usavršavanja za rad u sustavu skrbi [„Da postoji više edukacija o radu sa mladima, o njihovim zapravo, i problemima s čime se oni susreću (...) šta više tih edukacija, i o njihovim, i o tom internetu, i o seksualnosti njihovoj, o spremnosti, o svemu“ (s2)], [„edukacije su nam potrebne jako i dosta često idemo na edukaciju i jako nam puno znači znači nam puno iskustvo drugih ljudi ta međusobna naša priča i naše djeljenje supervizije su ono što nam jako puno pomaže“ (s5)], [„Ma, edukacije, supervizije, razmjena mišljenja, svih domova koji imaju tu uslugu da se međusobno čuje, podijele iskustva. Toga mi nemamo uopće na nivou niti odgajatelja na smještaju, niti ovih, niti onih odgajatelja“ (s1)].*

Poticanje suradnje između udruga u području centara i domova socijalne skrbi, odgojno-obrazovnih ustanova i drugih relevantnih dionika iz lokalne zajednice značajno pridonosi poboljšanju kvalitete života na smještaju, kao i unapređenju kvalitete skrbi za djecu (Sabolić i sur., 2017). Sudionice ovog istraživanja ističu izuzetno dobru suradnju sa lokalnom zajednicom i udrugama, kao i zadovoljavajuću suradnju s drugim sustavima. U skladu s ovim istraživanjem, starije istraživanje u Republici Hrvatskoj također uočava dobru suradnju s lokalnom zajednicom, a ističe se da je suradnja odgajatelja s vanjskim izvorima podrške bitan element u skrbi za djecu koji pridonosi kvalitetnijoj integraciji djece u zajednicu (Vejmelka i sur., 2015). Sudionice se suočavaju s različitim izazovima vezanim uz rad s mladima od kojih se ističu izazovi u komuniciranju s mladima te motiviranje istih na zadržavanje zaposlenja. Važno je napomenuti da mnoga djeca i mladi ulaze u alternativnu skrb opterećeni posljedicama zanemarivanja, zlostavljanja i drugih nepovoljnih iskustava, te s određenim problemima mentalnog zdravlja, emotivnih poteškoća i problema u

ponašanju (Sladović Franz, 2017). Takve teškoće znatno otežavaju rad s mladima u usluzi. Nadalje, nošenje s pravom korisnika na samoodređenje i teškoće mentalnog zdravlja korisnika istaknulo se kao izazov u radu s korisnicima za sudionike. Velik problem u institucijama skrbi za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi kod nas predstavlja manjak stručnog kadra (Sladović Franz i sur., 2007). Nedovoljnu kadrovsku strukturu sudionice navode ka izazov u svom radu, a isti se prožima kroz ostale organizacijske izazove. Naime, manjak stručnih djelatnika rezultira osjećajem samoće u radu, radno vrijeme im nije točno definirano te ističu izazov stalne dostupnosti korisnicima usluge. Spomenute teškoće ne ublažava činjenica da sudionice imaju određene radne dužnosti i izvan usluge, što im u radu predstavlja dodatan izazov. Zanimljivo je da se do jednakih spoznaja o izazovima dolazi od svih sudionica, iako pojedine govore o svojim iskustvima u radu koje se odvijalo prije više od 15 godina. Iz te se činjenice može uočiti da se sustavne promjene rada nisu značajno mijenjale, te su sadašnje teškoće u radu stručnih djelatnika identične onima od prije 15 godina. S obzirom na spomenute teškoće, njihovi prijedlozi za unapređenje usluge usmjereni su organizacijskim promjenama, boljoj raspodjeli radnog vremena, proširenju usluge te povećanju broja zaposlenih u usluzi. Domaćim istraživanjem (Sabolić i sur., 2017) odgajatelji, udomitelji i stručnjaci također ističu potrebu za povećanjem broja zaposlenih stručnjaka u skrbi za djecu. Jedan od prijedloga ispitanih stručnjaka usmjeren je potrebi za stručnim usavršavanjem odgajatelja, što je u skladu s više domaćih istraživanja prema kojima se uočavaju potrebe za visokim profesionalnim standardima osoblja uz prisustvo edukacija i sustavnog usavršavanja (Vejmelka i sur., 2015), te potrebe za supervizijama stručnjaka u skrbi za djecu (Sabolić i sur., 2017).

#### *4.5. Ograničenja istraživanja*

Provedeno istraživanje sadrži određena ograničenja. Istraživanjem se dobio uvid u praksu pružanja usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku isključivo vezano uz jednu Ustanovu. Sukladno tome u budućim bi istraživanjima bilo važno proširiti i provesti i u drugim Ustanovama pružateljima ove usluge.

Ograničenje istraživanja zasniva se i na meni kao nedovoljno iskusnom istraživaču i provoditelju intervjua. Naime, tek tijekom transkripcije pojedinih intervjua uočavam da su određene teme i odgovori sudionika mogli biti kvalitetnije produbljeni da sam tijekom intervjuiranja uočila prostor u kojem su bolje razrade bile moguće. Ovo ograničenje definitivno pripisujem svom neiskustvu u kvalitativnom istraživanju, te određenoj razini nervoze zbog toga što nikada do sada nisam imala priliku provoditi ovako ozbiljne i konkretne intervjue.

Ponovno prikupljanje podataka ne odvija se neovisno o prethodnom iskustvu koje sudionik ima s istraživačem, primjerice intervjuerom ili voditeljem fokus grupe. Iz tog razloga, kvalitativni istraživač treba voditi računa o mogućim učincima prethodnog na aktualno prikupljanje podataka (Ajduković, 2008). S jednom od sudionica surađivala sam u svrhu izrade seminarskog rada na različitu temu, ali istu skupinu korisnika. Iz tog razloga, tijekom izrade transkripta uočavam da sudionica određena iskustva i primjere govori u kratkim crtama, vjerojatno jer me je u razgovoru za seminarski rad detaljno uputila u te teme pa smatra da sam već dovoljno upoznata, s toga ne vidi potrebu da ponavlja te odgovore. Na meni kao istraživaču bila je odgovornost da je potaknem da mi ponovno detaljnije objasni o čemu govori. Međutim, zbog svog neiskustva tu teškoću nisam pravovremeno uočila. Unatoč tome, smatram da mi je u tom intervjuu ponuđeno bogatstvo informacija koje je iskorišteno u ovom radu.

## 5. Zaključak

Izlazak iz sustava skrbi za mlade je izuzetno izazovno razdoblje u životu. Prijelaz u odrasli, samostalni život sa sobom nosi različite teškoće, a uloga nacionalnih politika i sustava je da mladima iz skrbi pomognu te, što je moguće više, olakšaju proces osamostaljenja. U Republici Hrvatskoj proces osamostaljenja ostvaruje se kroz uslugu Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku, a za bolji uvid u praksu ovim se istraživanjem prikazao rad Centra za pružanje usluga u zajednici koji djeluje na području Dalmacije. Počevši od vlastitog neznanja o funkcioniranju usluge, autoričina je želja bila detaljno ispitati pružanje usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku kroz perspektivu stručnjaka.

Intervjuiranjem 6 djelatnica Centra dobio se uvid u pružanje ove usluge, te se ističu izazovi s kojima se stručni djelatnici suočavaju u svom radu. Pružanje usluge OSUPP istražilo se kroz specifičnosti usluge, ulogu stručnih djelatnika te ulogu mladih kao korisnika usluge. Rezultati su pokazali da potreba za pružanjem ove usluge izvorno polazi iz teškoća koje su uzrokovane životom u instituciji zbog kojih mladi iz skrbi izlaze nespreni te bez dovoljno usvojenih praktičnih i životnih vještina. Usluga OSUPP doživljava se smislenim i važnim programom prvenstveno zbog podrške koju mladi tijekom osamostaljenja primaju, te zbog pripreme za život koju im usluga nudi. S druge strane, sudionice ističu kako intezitet podrške ne odgovara korisnikovim stvarnim potrebama, te da sustav ima prevelika očekivanja o samostalnosti korisnika. Uz spomenuto, sudionice spominju nedostatke usluge zbog kojih utvrđuju da usluga OSUPP ne predstavlja u potpunosti samostalan život kakav bi trebao biti. Mišljenje sudionica o produljenju prava mladima na korištenje usluge značajno varira.

Ulogu stručnih djelatnika u pružanju usluge čini savjetodavna uloga, koja se očituje kroz intezivnu komunikaciju te podršku tijekom i nakon usluge. Nadalje, praktična uloga djelatnika obuhvaća sve odgojne i domaćinske uloge, a provođenje tematskih radionica uobičajna je praksa u radu djelatnika pri ovoj usluzi. Sudionice ističu intezivnu suradnju sa stručnim timom u radu pri teškoćama te administrativnim poslovima.

U ovom su se istraživanju mladi u ulozi korisnika ispitivali kroz nekoliko dimenzija. Pokazalo se da korisnici tijekom boravka u usluzi imaju teškoće s preuzimanjem odgovornosti, obavljanjem zaduženja i komunikacijom. Nadalje, sudionice navode probleme usamljenosti i teškoće vezane uz zaposlenje. Da bi se u potpunosti razumjela korisnička uloga mladih ispitale su se i teškoće s kojima se mladi suočavaju nakon izlaska iz usluge. Iz rezultata se može uočiti da se pojedine teškoće prisutne tijekom usluge nastavlja i nakon izlaska iz usluge. Tako se osjećaj usamljenosti i teškoća sa zaposlenjem pojavljuju i nakon prestanka prava na uslugu. Sudionice su mišljenja da su korisnici generalno dobro pripremljeni na samostalni život nakon što izađu iz usluge, a čimbenici koji na to utječu su osobne karakteristike korisnika, spremnost na učenje tijekom usluge, ali i okolinski faktori. U svom radu sudionice su se susretale s raznim situacijama zbog kojih je korisnicima ukinuto pravo na korištenje usluge, nakon čega bi se mladi vratili natrag u obitelj, smjestili bi se u ustanovu ili osamostalili.

Rezultati su pokazali da u pružanju usluge OSUPP značajno doprinosi djelovanje lokalne zajednice, počevši od donacija i drugih oblika pomoći lokalne zajednice pa sve do dobrih suradnja s udrugama koje su specijalizirane za rad s mladima koji izlaze iz skrbi. Sudionice također ističu i dobru međuresornu suradnju. Teškoće u komunikaciji s korisnicima, teškoće mentalnog zdravlja i motiviranje korisnika na zadržavanje zaposlenja neki su od izazova s kojima se djelatnici suočavaju u radu s mladima u usluzi. Izazovi u radu stručnjaka čine organizacijski izazovi koji obuhvaćaju samoću u radu djelatnika, nedovoljnu kadrovsku strukturu i izazov nedefiniranog radnog vremena. Sudionice ističu problem stalne dostupnosti mladima te opterećenost radnim dužnostima izvan usluge. Jednake izazove uočavaju sudionice koje trenutno rade u usluzi kao i sudionice koje su u usluzi radile prije više godina, što nam govori da se sustavne organizacijske promjene nisu provodile, te su teškoće sudionica ostale neriješene.

U skladu s izazovima sudionice daju prijedloge za unapređenje usluge. Za kvalitetniji rad u usluzi potrebno je povećati broj zaposlenih u usluzi te sukladno tome raspodijeliti radno vrijeme djelatnika. Ističe se važnost usluge za osamostaljenje mladih, te se potiče proširenje pružanja usluge povećanjem broja mjesta u usluzi i



osvještavanjem mladih na dobrobiti ove usluge. Za stručnjake koji pružaju ovu uslugu od velike je važnosti da se adekvatno educiraju i redovito stručno usavršavaju u područjima vezanih za mlade iz skrbi.

Ovim istraživanjem željelo se produbiti dosadašnja znanja o izlasku mladih iz skrbi te prikazati specifičnosti usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku iz perspektive stručnih djelatnika. Značaj istraživanja očituje se u činjenici da je broj kvalitativnih istraživanja na temu ove usluge malen, te je na nacionalnoj razini nedovoljno pažnje posvećeno osamostaljenju mladih iz skrbi.

Može se zaključiti da je Organizirano stanovanje uz povremenu podršku usluga koja dobro odgovara potrebama mladih pri osamostaljenju. Međutim, ovu je temu potrebno dodatno razraditi kroz korisničku perspektivu. Buduća bi se istraživanja trebala usmjeriti na iskustva mladih odraslih osoba koje su izašle iz sustava alternativne skrbi koristeći uslugu Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku. Na taj bi se način mogle usporediti razlike i podudaranja rezultata s rezultatima dobivenim u ovom istraživanju sa stručnjacima. Postoji mogućnost da je percepcija bivših korisnika o usluzi znatno drugačija, te bi nam njihovi doživljaji mogli ukazati na dosad nezapažene teškoće s kojima su se tijekom korištenja usluge suočavali.

Da bi se potpuno razumjela važnost ove usluge za korisnike, budući bi istraživači mogli i usporediti mlade koji su izašli iz alternativne skrbi bez mogućnosti korištenja usluge OSUPP s mladima koji su izašli iz skrbi kao korisnici usluge. Dobiveni podaci mogu se iskoristiti u svrhu unapređenja usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku. Nadalje, mogu biti temelj za stvaranje promjena kojima će se usluga OSUPP dovesti na novu, kvalitetniju razinu koja je primjerenija pružatelju a i korisniku usluge.

Iz dobivenih spoznaja može se zaključiti da je za dugoročno kvalitetnije pružanje usluge potrebno više ulaganja u ljudske resurse te usmjeravanje programa ka pravovremenom uočavanju i olakšavanju korisnikovih teškoća. Istraživanje doprinosi boljem poznavanju prakse pružanja podrške mladima pri osamostaljenju, te upućuje na izazove s kojima se korisnici i djelatnici pri usluzi svakodnevno suočavaju. Uloga stručnog tima, kojeg čine socijalni radnik i psiholog, u procesu izlaska mladih iz skrbi

ističe se tijekom samih priprema na izlazak iz institucije. Naime, važno je da stručni tim potiče mlade na korištenje usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku predočavajući im benefite usluge te mogućnosti koje iz takvog oblika stanovanja proizlaze. S obzirom na već spomenutu nedovoljnu iskorištenost usluge, izuzetno je važno da stručni tim potencijalne korisnike motivira i usmjerava ka korištenju usluge. Uloga stručnog tima pronalazi se i u odnosu na teškoće s kojima se mladi najčešće suočavaju. Potrebno je da se određene teškoće preveniraju, a postojeće umanje. Svojim alatima i znanjima stručni tim može stvarati programe i radionice kojima se usmjerava na teškoće koje su u ovom radu spomenute.

Zaključno, najvažnija uloga stručnog tima koji uključuje ulogu socijalnog radnika u ovom procesu je zagovaranje prava korisnika. Potrebno je da socijalni radnik djeluje u korist mladih, pruža im svu potrebnu pomoć i podršku, te surađuje s drugim sustavima koji mladima mogu pomoći. U procesu pripreme, kao i pri izlasku mladih iz sustava alternativne skrbi, socijalni radnici su spona koja povezuje pojedinca, tj. mladu osobu iz skrbi, sa sustavima, lokalnom zajednicom (npr. poslodavci, najmodavci, pružatelji usluga obrazovanja...) i društvom. Na nama stručnjacima je odgovornost da tu ulogu obnašamo kvalitetno i savjesno.

## **Popis tablica**

Tablica 1.1. *Prikaz kapaciteta za pružanje usluge OSUPP i broja korisnika usluge prema Godišnjim statističkim izvješćima o domovima i korisnicima socijalne skrbi,* stranica 6.

Tablica 4.1. *Prikaz rezultata dobivenih tematskom analizom,* stranica 19.

Tablica 4.2. *Specifičnosti usluge Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku,* stranica 20.

Tablica 4.3. *Uloga stručnih djelatnika u pružanju usluge,* stranica 27.

Tablica 4.4. *Mladi u ulozi korisnika usluge,* stranica 32.

Tablica 4.5. *Izazovi stručnih djelatnika u pružanju usluge,* stranica 41.

## 6. Literatura

1. Ajduković, D. (2008). Odgovornosti istraživača i valjanost kvalitativne metodologije. U Koller-Trbović, N. & Žižak, A. (ur.), *Kvalitativni pristup u društvenim znanostima*. (str. 37-53). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
2. Baker, C. (2017). *Care leavers views on the transition to adulthood: A rapid review of the evidence*. Coram Voice.
3. Bartoluci, M. (2015). *Smještaj djece izvan obitelji u Republici Hrvatskoj i Smjernice za alternativnu skrb UNICEF-a*. *Pravnik*, 47, 1 (95), 53-71.
4. Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
5. Cameron, C. (2016). *Leaving care and employment in five European countries: An undocumented problem?* Austria: SOS Children's Villages. Dostupno na mrežnoj stranici: [https://www.sos-childrensvillages.org/getmedia/908bc3ed-244d-48d0-b8e1-d44d8cdd8e8a/SOS-CVI\\_Leaving-Care-and-employment-report\\_Final.pdf](https://www.sos-childrensvillages.org/getmedia/908bc3ed-244d-48d0-b8e1-d44d8cdd8e8a/SOS-CVI_Leaving-Care-and-employment-report_Final.pdf)
6. Campo, M. & Commerford, J. (2016). *Supporting young people leaving out-of-home care*. Melbourne: Australian Institute of Family Studies.
7. Cantwell, N., Gale, C., McGhee, K., & Skinner, K. (ur.), (2017). *Priprema za izlazak iz skrbi- praktični vodič*. Austrija: SOS Children's Villages International.
8. Embark Behavioral Health (2024) *Transitional living for teens and young adults*. Dostupno na mrežnoj stranici: <https://www.embarkbh.com/transitional-living-for-teens-and-young-adults/>
9. Frimpong-Manso K. (2020). Stories of Care Leaving: The Experiences of a Group of Resilient Young Adults on Their Journey to Interdependent Living in Ghana. *Emerging Adulthood*, 8(1), 16-25.
10. Guthrie, G. (2010). *Basic research methods: An entry to social science research*. New Delhi: SAGE Publications India.

11. Häggman-Laitila, A., Salokekkilä, P., & Karki, S. (2018). Transition to adult life of young people leaving foster care: A qualitative systematic review. *Children and Youth Services Review*, 95, 134-143.
12. Heerde, J. A., Hemphill, S. A., & Scholes-Balog, K. E. (2018). The impact of transitional programmes on post-transition outcomes for youth leaving out-of-home care: a meta-analysis. *Health & social care in the community*, 26(1), e15-e30.
13. Höjer, I., & Sjöblom, Y. (2010). Young people leaving care in Sweden. *Child & family social work*, 15(1), 118-127.
14. Höjer, I., & Sjöblom, Y. (2014). Voices of 65 young people leaving care in Sweden: "There is so much I need to know!". *Australian Social Work*, 67(1), 71-87.
15. Holtschneider, C. (2016). A part of something: The importance of transitional living programs within a Housing First framework for youth experiencing homelessness. *Children and Youth Services Review*, 65, 204-215.
16. Konvencija o pravima djeteta. *Narodne novine – Međunarodni ugovori*, br. 12/93, 13/98
17. Kusturin, S. (2020). *Kvaliteta života mladih nakon iskustva institucijske skrbi*. Doktorski rad. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
18. Kusturin, S. i Bojan, K. (ur.), (2012). *Katapult: edukativna brošura za mlade koji su izašli ili se pripremaju za izlazak iz ustanova i udomiteljskih obitelji*. Zagreb: Udruga Igra.
19. Kusturin, S., Maglica, T., & Makvić, K. (2014). *Okvirko–priručnik za osnaživanje mladih u procesu izlaska iz alternativne skrbi*. Zagreb: Udruga „Igra“, SOS Dječje selo Hrvatska i Dječji dom „Maestral
20. Lučić, K. (2007). Odgojiteljska profesija u suvremenoj odgojno – obrazovnoj ustanovi. *Odgojne Znanosti*, 9 (1), 151–165.
21. Milas, G. (2009). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
22. Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. (2021). *Godišnje statističko izvješće o domovima i korisnicima socijalne skrbi u 2020*.

godini. Dostupno na mrežnoj stranici Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku:

<https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Socijalna%20politika/Odluke/Godi%C5%A1nje%20statisticko%20izvjesce%20o%20domovima%20i%20korisnicima%20socijalne%20skrbi%20za%202020.%20godinu.pdf>

23. Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. (2022).

*Godišnje statističko izvješće o domovima i korisnicima socijalne skrbi u 2021. godini.* Dostupno na mrežnoj stranici Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku:

<https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Socijalna%20politika/Odluke/Godi%C5%A1nje%20statisti%C4%8Dko%20izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20domovima%20i%20korisnicima%20socijalne%20skrbi%20u%202021.%20godini.pdf>

24. Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. (2023).

*Godišnje statističko izvješće o domovima i korisnicima socijalne skrbi u 2022. godini.* Dostupno na mrežnoj stranici Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku:

<https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Socijalna%20politika/Dokumenti/Statistika/Godi%C5%A1nje%20statisti%C4%8Dko%20izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20domovima%20i%20korisnicima%20socijalne%20skrbi%20u%202022.%20godini.pdf>

25. Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. (2023).

*Godišnje statističko izvješće o primijenjenim pravima socijalne skrbi, pravnoj zaštiti djece, mladeži, braka, obitelji i osoba lišenih poslovne sposobnosti, te zaštiti tjelesno ili mentalno oštećenih osoba u Republici Hrvatskoj u 2022. godini.* Dostupno na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike:

<https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Godi%C5%A1nje%20izvje%C5%A1%C4%87e%202022/Godi%C5%A1nje%20statisti%C4%8Dko%20o%20primijenjenim%20pravima%20socijalne%20skrbi%202022.pdf>

26. Miroslavljević, A. (2023). Uloga mentora u procesu izlaska mladih iz alternativne skrbi. *Kriminologija & socijalna integracija*, 31 (1), 32-54.
27. Novosel, T. & Preveden, A. (2015). Mladi iz alternativne skrbi- Na marginama Garancije. *Garancija za sve*. Mreža mladih Hrvatske, Zagreb.
28. Obiteljski zakon. *Narodne novine*, br. 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23
29. Petrović, L., & Laklija, M. (2017). Kretanje broja djece na smještaju u ustanovama za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi- kako protječe proces deinstitutionalizacije. U Popović, S. i Zloković, J. (ur.), *Djeca i mladi u alternativnoj skrbi: Zaštita prava na zdravlje*. (str. 8-25). Rijeka: Filozofski fakultet u Rijeci.
30. Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga. *Narodne novine*, 40/14
31. Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga. *Narodne novine*, 110/22
32. Sabolić, T., & Vejmelka, L. (2017). Unapređenje alternativne skrbi za djecu: preporuke udomitelja, odgajatelja i stručnjaka iz centara za socijalnu skrb. U Popović, S. i Zloković, J. (ur.) *Djeca i mladi u alternativnoj skrbi: Zaštita prava na zdravlje*. (str. 41-55). Rijeka: Filozofski fakultet u Rijeci.
33. Samuels, G. M., & Pryce, J. M. (2008). "What doesn't kill you makes you stronger": Survivalist self-reliance as resilience and risk among young adults aging out of foster care. *Children and Youth Services Review*, 30(10), 1198–1210.
34. Sladović Franz, B. (2017). Tranzicija u odraslo doba djece i mladih iz alternativne skrbi. U Popović, S. i Zloković, J. (ur.) *Djeca i mladi u alternativnoj skrbi: Zaštita prava na zdravlje*. (str. 26-40). Rijeka: Filozofski fakultet u Rijeci.
35. Sladović Franz, B., Kregar Orešković, K., & Vejmelka, L. (2007). Iskustvo života u dječjem domu: kvalitativna analiza izjava mladih. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(3), 553-578.
36. Sovar, I. (2021). Kompetencije odgajatelja dječjih domova. *Metodički obzori: časopis za odgojno-obrazovnu teoriju i praksu*, 16(2 (31)), 71-89.
37. Sulimani-Aidan, Y. (2014). Care leavers' challenges in transition to independent living. *Children and Youth Services Review*, 46, 38-46.

38. Sulimani-Aidan, Y., Benbenishty, R., Dinisman, T., & Zeira, A. (2013). Care leavers in Israel: What contributes to better adjustment to life after care?. *Journal of Social Service Research*, 39(5), 704-718.
39. Sulimani-Aidan, Y., & Melkman, E. (2018). Risk and resilience in the transition to adulthood from the point of view of care leavers and caseworkers. *Children and Youth Services Review*, 88, 135-140.
40. Šimić, A., Kusturin, S., Zenko, A. (2011). Smjernice za zadovoljavanje potreba mladih izašlih iz sustava skrbi. Zagreb: Udruga Igra, Forum za kvalitetno udomiteljstvo djece.
41. Vejmelka, L., & Sabolić, T. (2015). Potencijali domova za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi iz perspective odgajatelja. *Kriminologija i socijalna integracija*, 23(1), 72-98.
42. Vidović, L., Ivković, Đ. (ur.) (2010). *Smjernice za alternativnu skrb o djeci*. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku.
43. Vijeće Europe (2011). Djeca i mladi u alternativnoj skrbi. Upoznaj svoja prava.  
[https://www.coe.int/t/dg3/children/ChildrenInCare/CYPBooklet\\_Cr.pdf](https://www.coe.int/t/dg3/children/ChildrenInCare/CYPBooklet_Cr.pdf)  
preuzeto 11.2.2024.
44. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, br. 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23
45. Živković, L., & Bulat, L. R. (2023). Potrebe i strategije suočavanja mladih koji su izašli iz alternativne skrbi. *Kriminologija & Socijalna Integracija*, 31(1), 3.



## 7. Prilozi

### Prilog 1 Protokol za sudionike

1. **Kako biste opisali svoju ulogu u pružanju usluge Organiziranog stanovanja s povremenom podrškom?** Koje su vaše zadaće, obveze? Na kojim sve područjima radite s korisnicima ove usluge? Koje aktivnosti provodite unutar pružanja usluge mladima u OSSPP?
2. **Prema Vašem mišljenju kako Vas doživljavaju mladi korisnici?** Što oni kažu kako vide vašu ulogu? Koja očekivanja imaju od Vas?
3. **Iz Vaše perspektive, koje su dobre strane pružanja/omogućavanja usluge Org. st. s povremenom podrškom mladima?** Pojasnite primjerom/ima
4. **Postoje li nedostaci pružanja/omogućavanja usluge Org. st. s povremenom podrškom?** Koji su to ? Pojasnite primjerom/ima
5. **Prema Vašem mišljenju i iskustvu, na koje probleme/ teškoće korisnici najčešće nailaze tijekom boravka u stambenim zajednicama?** Kako se te poteškoće rješavaju?
6. **Iz Vašeg iskustva koje su to situacije koje dovode do ukidanje korisniku prava na uslugu?** Kako protiče taj proces? Kuda odlaze ti mladi? Kako vi gledate na to?
7. **Koliko su, po Vašem mišljenju, mladi (korisnici) pripremljeni/osamostaljeni nakon prestanka pružanja usluge?** Što utječe na njihov stupanj pripremljenosti ?
8. **Iz vlastitog iskustva, na koje probleme/teškoće korisnici najčešće nailaze nakon izlaska iz stambene zajednice?**
9. **Kako doživljavate zakonsku izmjenu prema kojoj se produžuje pružanje usluge sa 21 na 26 godina?** Koje su potencijalne prednosti ove izmjene? Koji su potencijalni nedostaci ove izmjene ?
10. **Kakva je suradnja stručnih suradnika sa lokalnom zajednicom pri pružanju usluge ? Sa sustavom (Zavodima, drugim institucijama) ? Sa stanodavcima ? S udrugama i donatorima?  
\_Koja je njihova uloga ?**

11. **Koje su to situacije u kontaktu s korisnicima koje Vam se iz Vaše profesionalne uloge čine izazovnim?** Kako pristupate tim situacijama? Koji su Vam resursi na raspolaganju?
12. **S kojim se izazovima suočavate vezano uz osiguravanje i pružanje usluge?** Ranije ste nešto rekli u izazovima s korisnicima, što je s poteškoćama/problemima/izazovima u drugim aspektima rada a vezano uz uslugu u OSUPP?
13. **Po vašem mišljenju i iskustvu, koje vještine, znanja ili iskustva je potrebno da stručni djelatnik posjeduje kako bi uspješno radio sa mladima u u OSUPP?**
14. **Koje su promjene potrebne s ciljem poboljšanja pružanja usluge OSUPP?**
15. **Koje su Vaše potrebe za podrškom u pružanju usluge?** Na koji način se one mogu ostvariti?
16. **Imate li želju još nešto dodati?**

### **Prilog 2 Pitanja za voditelja odjela**

1. Koji je kapacitet OSUPP u Vašoj Ustanovi?
2. Koliko trenutno korisnika koristi uslugu OSUPP u Vašoj ustanovi?
3. Na koliko lokacija pružate uslugu ?
4. Koliko je stručnih suradnika uključeno u pružanje usluge jednom korisniku?
5. Koliko je mladih korisnika zaposleno/nezaposleno? Koliko je studenata ?
6. Kako je Vaša ustanova postavila kriterije za pružanje usluge OSUPP?
7. Na koji se način vrši odabir mladih koji će ostvarivati uslugu OSUPP u Vašoj ustanovi?
8. Postoje li dužnosti/ odgovornosti/uloga korisnika u stambenoj zajednici?
9. Što prethodi dolasku u stambene zajednice? Postoji li priprema? Kako priprema izgleda?
10. S kojim resursima korisnici raspoložu unutar stambene zajednice? Što plaćaju, što ne trebaju plaćati ?
11. Odakle se financira stanovanje u OSUPP?