

# Analiza rada Prihvatišta za beskućnike Pula u razdoblju od 2018. - 2020. godine

---

**Babić, Helena**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2021**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Dental Medicine and Health Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Fakultet za dentalnu medicinu i zdravstvo Osijek**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:243:458201>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-09-01**

*Repository / Repozitorij:*

[Faculty of Dental Medicine and Health Osijek  
Repository](#)



**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU  
FAKULTET ZA DENTALNU MEDICINU I ZDRAVSTVO  
OSIJEK**

**Preddiplomski sveučilišni studij Sestrinstvo**

**Helena Babić**

**ANALIZA RADA PRIHVATILIŠTA ZA  
BESKUĆNIKE PULA U RAZDOBLJU OD  
2018. - 2020. GODINE**

**Završni rad**

**Pregrada, 2021.**

**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU  
FAKULTET ZA DENTALNU MEDICINU I ZDRAVSTVO  
OSIJEK**

**Preddiplomski sveučilišni studij Sestrinstvo**

**Helena Babić**

**ANALIZA RADA PRIHVATILIŠTA ZA  
BESKUĆNIKE PULA U RAZDOBLJU OD  
2018. - 2020. GODINE**

**Završni rad**

**Pregrada, 2021.**

## ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem mentorici doc.dr.sc. Štefici Mikšić, koja je, bez obzira na lokacijsku udaljenost, prihvatila ulogu moga mentora, te mi time omogućila završetak trogodišnjeg studija i napredovanje u karijeri.

Veliku zahvalu upućujem mojim roditeljima, dečku i bratu, koji su mi tijekom studija pružali podršku, bez obzira na sve izazove s kojima smo bili suočeni u nekoliko proteklih godina. Bez vas ne bih bila tu gdje jesam!

Zahvaljujem se svim kolegama, prijateljima i korisnicima Prihvatilišta za beskućnike Pula koji su vjerovali u mene i poticali me da napredujem u svakom aspektu mog života. Mnogo sam toga naučila od svih vas!

Rad je ostvaren u: Prihvatište za beskućnike Pula

Mentor rada: doc. dr. sc. Štefica Mikšić

Rad ima 31 list, 6 tablica i 6 slika.

Znanstveno područje: Biomedicina i zdravstvo

Znanstveno polje: Kliničke medicinske znanosti

Znanstvena grana: Sestrinstvo

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1. Beskućništvo.....	1
1.2. Beskućništvo u svijetu.....	1
1.3. Beskućništvo u Hrvatskoj.....	2
1.4. Prihvatilište za beskućnike Pula.....	4
2. CILJ .....	6
3. ISPITANICI I METODE.....	7
3.1. Ustroj studije.....	7
3.2. Metode.....	7
3.3. Statističke metode.....	7
4. REZULTATI.....	8
4.1. Broj korisnika.....	8
4.2. Sociodemografska obilježja korisnika.....	8
4.2.1. Spol.....	9
4.2.2. Dob.....	9
4.2.3. Obrazovanje.....	10
4.2.4. Bračni status.....	11
4.3. Posjedovanje dokumenata.....	13
4.4. Zdravstveni status korisnika.....	13
4.5. Boravak beskućnika u Prihvatilištu.....	14
4.6. Zadovoljstvo korisnika uslugom.....	16
4.7. Promjene unutar Prihvatilišta za beskućnike Pula u razdoblju 2018. – 2020. godine.....	17
5. RASPRAVA.....	19
6. ZAKLJUČAK.....	25
7. SAŽETAK.....	26
8. SUMMARY.....	27
9. LITERATURA.....	28

## 1. UVOD

### 1.1. Beskućništvo

U suvremenom svijetu beskućništvo je dobro poznat socijalni problem, koji dugi niz godina predstavlja izazov mnogim državama. Postavlja se pitanje kako taj problem na najučinkovitiji odnosno kvalitetan način prevenirati, smanjiti ili koji program pružiti u trenutku kada je to potrebno. Zemlje pristupaju rješavanju ovog problema na različite načine, pri čemu su neki načini učinkovitiji od drugih. U jednom od izvještaja Ujedinjenih naroda (UN) stoji da 100 milijuna ljudi boravi direktno na cesti odnosno da živi bez krova nad glavom. Riječ je o podatku dobivenom istraživanjem na uzorku od velikog broja država svijeta. Kako je od provođenja navedenog istraživanja prošlo više od deset godina, velika je vjerojatnost da je današnji broj beskućnika mnogo veći, pogotovo ako se uzme u obzir činjenica da je tijekom nekoliko posljednjih godina puno ljudi izbjeglo iz svojih država. U istom se izvještaju navodi kako preko 1,6 milijuna ljudi živi u neprimjerenim uvjetima za život (1).

### 1.2. Beskućništvo u svijetu

Beskućništvo kao socijalni problem egzistira u modernim, razvijenim i siromašnim dijelovima svijeta. Ovom se problemu pristupa različito, ovisno o kulturi određenog društva ili važećoj politici. Najčešće bogatija i suvremenija društva pridaju veću pažnju tom problemu. Obično imaju bolju socijalnu politiku i razvijene bolje modele za rješavanje beskućništva. S druge strane, mnoge siromašne zemlje izrazito podbacuju u rješavanju tog problema, što potvrđuju mnoge analize provedene na tu temu.

Mnoga dosad provedena istraživanja u svijetu na temu beskućništva fokusirana su na analiziranje puta u beskućništvo. Tako Anderson i Tulloch u svom istraživanju iz 2000. godine navode da je važno uvidjeti kojim putem je osoba došla do beskućništva i koje su značajke povezane s beskućništvom (2). Navedeni autori ističu da su dob i spol osoba jedne od direktno povezanih značajki s putevima u beskućništvo. U mlađoj su dobi putevi u beskućništvo povezani s boravkom osoba u ustanovama za nezbrinutu djecu ili u odgojno obrazovnim ustanovama, zatim sa zlostavljanjem i nasiljem, gubitkom matične obitelji i sa

problemima tijekom školovanja. U odrasloj su dobi ti putevi više vezani uz rastavu braka, gubitak nekretnine uslijed ovrhe te prekid veze sa bliskim osobama. U kasnijoj životnoj dobi do beskućništva dolazi zbog različitih zdravstvenih problema, čekanja na pravo za ostvarenje mirovine ili zbog smrti bliskih članova obitelji.

Ujedinjeni narodi definiraju beskućništvo kao apsolutno i relativno. Kada se kaže da je netko u apsolutnom beskućništvu, to znači da osoba nema „krov nad glavom“ te da spava u javnom prostoru. Osobe koje su u relativnom beskućništvu imaju „krov nad glavom“ ali je on u potpunosti neadekvatan za stanovanje (bez struje, vode, zaštite od hladnoće i drugo).

Europski savez organizacija koje rade s osobama u beskućništvu – FEANTSA, je neprofitna organizacija koja djeluje od 1989. godine. To je jedina organizacija koja je oblikovala europsku tipologiju beskućništva i stambene isključenosti, poznatiju pod nazivom ETHOS (*European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*) tipologija. ETHOS tipologija razlikuje četiri osnovna oblika beskućništva, a to su: bez krova nad glavom, bez stana/kuće, nesigurno stanovanje i neadekvatno stanovanje (5).

### **1.3. Beskućništvo u Hrvatskoj**

Prema dostupnoj statistici, u Hrvatskoj je 2012. godine stopa siromaštva iznosila 20,5 %, a udio onih koji žive u riziku od socijalne isključenosti i siromaštva bio je 32,3 %. Podatak da 15,4 % građana ne može pokriti ni osnovne životne potrebe navodi na zaključak da u društvu postoje značajne razlike te da navedeni dio građana ima značajno ograničene mogućnosti za školovanje i drugo (3).

Beskućništvo je jedan od najekstremnijih oblika siromaštva. Kao takav, samo je jedan od problema na području socijalne skrbi u Hrvatskoj. Beskućništvo dovodi do manjka samopouzdanja kod pojedinca, njegove dugogodišnje nezaposlenosti, stigmatizacije, marginalizacije, socijalne isključenosti i do pogoršanja zdravstvenog stanja osobe. Broj beskućnika i onih koji su na rubu siromaštva kontinuirano je u porastu, a uzroci tome su razni. Već dugi niz godina postoji problem nemogućnosti utvrđivanja točnog broja beskućnika u Hrvatskoj. Ne postoji baza podataka o beskućnicima niti u sustavu socijalne skrbi niti kod drugih pružatelja usluga u tom području. Još uvijek nije osmišljen sustavan način evidencije beskućnika s obzirom da definicija beskućništva ne obuhvaća sve one koji su u potrebi (4).



Od 1. siječnjem 2018. godine u Zakonu o socijalnoj skrbi se nalazi definicija beskućnika, koja glasi: „Beskućnik je osoba koja nema gdje stanovati, boravi na javnom ili drugom mjestu koje nije namijenjeno za stanovanje i nema sredstva kojima bi mogla podmiriti potrebu stanovanja“ (6). U tom je periodu ulazak definicije beskućnika u Zakon bio veliki poticaj za rad svima onima koji se bave ovom problematikom. Međutim, kako se definicijom prepoznaje samo one osobe koje borave u prihvatilištima/prenočištima, to je svakako jedna od stavki na kojoj bi u budućnosti trebalo poraditi. Preporuča se proširenje postojeće definicije beskućnika ili njeno poboljšanje na način da se njome obuhvate svi oni koji žive u neadekvatnim uvjetima (napuštenim zgradama, prostorijama, šumi i drugo). To su takozvani skriveni beskućnici koji nigdje nisu evidentirani.

Istraživanja na području beskućništva u Hrvatskoj nije bilo unazad dugog niza godina, te je stoga ova tema jako slabo zastupljena u domaćoj znanstvenoj i stručnoj literaturi. Provedena je nekolicina ispitivanja koja su proučavala stavove opće populacije o beskućništvu, uzroke beskućništva te način na koji žive osobe u beskućništvu.

U Hrvatskoj je 2012. godine donijet zakon kojim se veći gradovi i sjedišta županija obvezuju u svom proračunu osigurati određenu novčanu pomoć za pučku kuhinju odnosno uslugu prehrane te za privremeni smještaj beskućnika u prihvatilištima. Time je dana određena podrška radu udruga u zajednici te je potaknuto volontiranje u području socijalne skrbi.

Građani su dugi niz godina na različite načine pružali podršku beskućnicima, ponajviše djelovanjem kroz neprofitne udruge, organizacije građana ili neformalne mreže. Kako bi ta podrška bila planirana, sustavna, u skladu s potrebama te da bi obuhvatila što veće područje, 2013. godine je osnovana Hrvatska mreža za beskućnike. Mreža djeluje kao nevladina organizacija na nacionalnoj razini s ciljem brige o beskućnicima i ostalim socijalno ugroženim grupama, podrške svim organizacijama koje se bave ovom problematikom te informiranja i podizanja svijesti građana o problemima s kojima se beskućnici susreću. Članstvo Mreže je svake godine sve brojnije. Trenutni su članovi Mreže: Gradsko društvo Crvenog križa Pula, i Gradsko društvo Crvenog križa Čakovec, Udruga MOST (Split), Udruga Milosrđe (Karlovac), Udruga OAZA i Franjevački svjetovni red Trsat (Rijeka), CERANEO (Zagreb), Udruga novi put (Varaždin), Caritas zagrebačke nadbiskupije i biskupije iz Šibenika, Udruga Sv. Jeronim (Kaštela), Dom nade (Zagreb), Udruga Institut Pula, Udruga igra (Zagreb), Udruga Pet plus i Udruga Terra (Rijeka) (6).

Prema podacima Hrvatske mreže za beskućnike, u Hrvatskoj je sveukupno registrirano 14 prihvatilišta i prenoćišta, koji osiguravaju 450 mjesta. Procjenjuje se da u Hrvatskoj ima preko 2000 beskućnika pa osigurani broj mjesta za beskućnike u takvim ustanovama svakako nije dostatan.

#### **1.4. Prihvatilište za beskućnike Pula**

Prihvatilište za beskućnike Pula djeluje od travnja 2012. godine pod koordinacijom Gradskog društva Crvenog križa Pula, odnosno kao jedan od programa tog društva. Uslugu prihvatilišta, odnosno privremenog smještaja, mogu koristiti odrasle osobe – beskućnici, s prebivalištem ili uobičajenim boravištem na području kojem osoba pripada. U ovom slučaju je to Istarska županija. Tijekom boravka u Prihvatilištu korisnici imaju osiguran prihvata, stanovanje, tri obroka dnevno, potrebnu odjeću i obuću, psihosocijalnu podršku, provođenje slobodnog vremena u organiziranim aktivnostima radnog i edukativnog tipa, primarnu zdravstvenu skrb, održavanje osobne higijene, te druge usluge prilagođene svakom pojedinom korisniku. Prihvatilište trenutno osigurava smještaj za 20 korisnika (15 muških i pet ženskih osoba).

Zakonom o socijalnoj skrbi je propisano da korisnik može koristiti uslugu prihvatilišta za beskućnike u razdoblju od 6 mjeseci do godinu dana. Korisnicima Prihvatilišta se pristupa na način da se uzimaju u obzir njihove individualne potrebe i situacija u kojoj se nalaze. Pritom je naravno važna suradnja i aktivno uključivanje korisnika, a sve s ciljem pružanja što kvalitetnije i zadovoljavajuće usluge.

Cijeli program Prihvatilišta i pripadajuće mu aktivnosti prilagođene su individualnim korisnicima i njihovim potrebama. Cilj je prvenstveno zadovoljiti osnovne životne potrebe korisnika, a potom i planirati i provesti sve potrebne radnje za njihov povratak u zajednicu.

Kako bi se korisniku osigurala skrb i nakon izlaska iz Prihvatilišta, unutar Prihvatilišta se provodi i program Dnevnog boravka. Tu uslugu koriste korisnici nakon izlaska iz Prihvatilišta, osobe koje još uvijek žive u beskućništvu te korisnici Prihvatilišta koji se također integriraju u neke od aktivnosti.

Dnevni boravak korisnicima nudi niz aktivnosti, a to su: filmoterapija, muzikoterapija, društvene igre, održavanje osobne higijene, radna terapija, različite sportske aktivnosti, likovne i kulinarske radionice, odlasci na izlete, u kazalište i kino, pranje rublja,

psihosocijalna podrška te različiti sastanci i koordinacije, konferencije i okrugli stolovi, informiranje medija o ovom programu u svrhu promocije i vidljivosti. Jedan od glavnih ciljeva usluge Dnevnog boravka je nastavak pružanja podrške korisnicima kako bi se smanjio recidiv odnosno povratak korisnika u beskućništvo.

## **2. CILJ**

Cilj rada je ispitati rad Prihvatišta za beskućnike Pula u razdoblju od 2018. do 2020. godine.

### **3. ISPITANICI I METODE**

#### **3.1. Ustroj studije**

Studija je sprovedena kroz presječno istraživanje (cross-sectional study) s povijesnim podacima. Istraživanjem smo dobili presjek odnosno pregled stanja u nekom zadanom vremenu u istraživanoj populaciji (7). Za istraživanje primijenjeni su dostupni podaci iz Prihvatišta za beskućnike Pula u razdoblju od 2018. do 2020. godine.

#### **3.2. Metode**

Provedena je analiza podataka o radu Prihvatišta za beskućnike Pula unazad dvije godine, za razdoblje od 2018. do 2020. godine. Prikupljanje i analiza podataka provedeni su u razdoblju od svibnja do kolovoza 2021. godine. U dogovoru s djelatnicima Prihvatišta omogućen je pristup svim podacima potrebnim za ovaj rad, u skladu s etičkim principima te je zajamčena privatnost i zaštita osobnih podataka korisnika. Dokumenti koji su se koristili za prikupljanje podataka su Matična knjiga (koja sadrži ime i prezime korisnika, adresu, datum i mjesto rođenja, OIB, broj osobne iskaznice, vrstu pružene usluge, datum početka pružanja usluge, kraj pružanja usluge), Program rada Prihvatišta za beskućnike Pula za 2018. i 2019. godinu, mjesečna, polugodišnja i godišnja izvješća o radu u promatranom razdoblju, podaci o zadovoljstvu korisnika uslugom Prihvatišta u 2018. i 2019. godini prikupljeni provođenjem ankete, zahtjev za smještaj u Prihvatište i liječnička potvrda za smještaj u Prihvatište.

#### **3.3. Statističke metode**

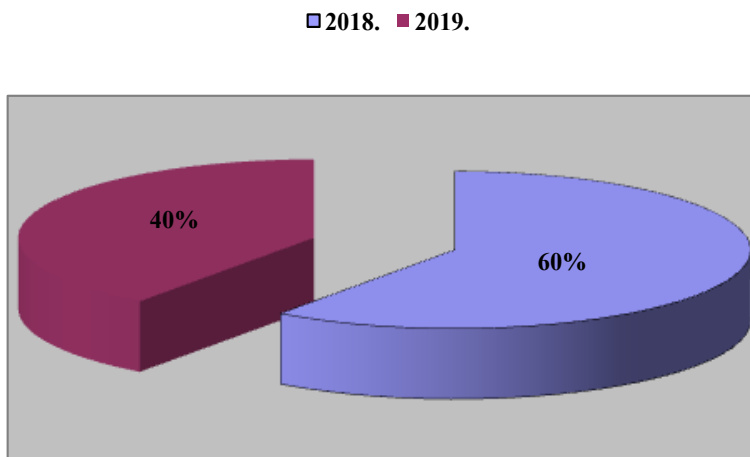
Deskriptivna statistika omogućila je uređivanje analiziranih podataka, te opis podataka kroz numeričke vrijednosti u koje spadaju aritmetička sredina i relativna frekvencija. Aritmetička sredina u radu predstavlja sumu određenog parametra podijeljenu s ukupnim brojem podataka, dok je relativna frekvencija određenih podataka količina učestalosti pojave određenih podataka i zbroj svih frekvencija. Postotak je dobiven tako da se relativna frekvencija množila sa sto. Korištenjem deskriptivne statistike analizirani su određeni podaci koji su u jednom dijelu rada prikazani pomoću tablica, dok je ostatak podataka prikazan grafički (8).

U svrhu obrade i prikaza rezultata korišten je računalni program MS Excel 2010.

## 4. REZULTATI

### 4.1. Broj korisnika

Uslugu Prihvatišta za beskućnike Pula je 2018. godine koristilo 28 korisnika, dok je 2019. godine uslugu koristilo 19 korisnika. U dvije promatrane godine uslugu je sveukupno koristilo 47 osoba, od čega ih je 60 % bilo u prvoj promatranoj godini (2018.), a 40 % u drugoj promatranoj godini (2019.) (Slika 1.). U 2019. godini je evidentirano 20 % manje korisnika u odnosu na prethodnu godinu.



Slika 1. Struktura uzorka prema broju korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula od 2018. do 2019. godine (u %)

## 4.2. Sociodemografska obilježja korisnika

Pomoću sociodemografskog obrasca prikupljeni su sljedeći podaci o ispitanicima: spol, dob, stupnj obrazovanja i bračni status.

### 4.2.1. Spol

Analizom spolne strukture korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula ustanovljeno je da je u 2018. godini uslugu Prihvatišta koristilo 79 % muške populacije i 21 % ženske populacije. Ista spolna struktura korisnika je ustanovljena i 2019. godine, iako je ukupan broj korisnika Prihvatišta te godine bio manji (Tablica 1.).

Tablica 1. Spolna struktura korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula u 2018. i 2019. godini

<b>Godina</b>	<b>Muški korisnici</b>	<b>Ženski korisnici</b>	<b>Udio muških korisnika (u %)</b>	<b>Udio ženskih korisnika (u %)</b>
<b>2018.</b>	22	6	79	21
<b>2019.</b>	15	4	79	21

#### 4.2.2. Dob

Analizom dobne strukture korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula (Tablica 2.) ustanovljeno je da je 2018. godine najviše korisnika bilo iz dobne skupine 61 – 70 godina (25 %) i iz dobne skupine 31 – 40 godina (25 %). Naredne, 2019. godine najzastupljeniji su bili korisnici usluga u dobi od 51 do 60 godina (37 %), a potom korisnici u dobi od 61 do 70 godina (26 %). Prosječna dob korisnika usluga u 2018. godini je bila 51 godinu, a u 2019. godini 53 godine.

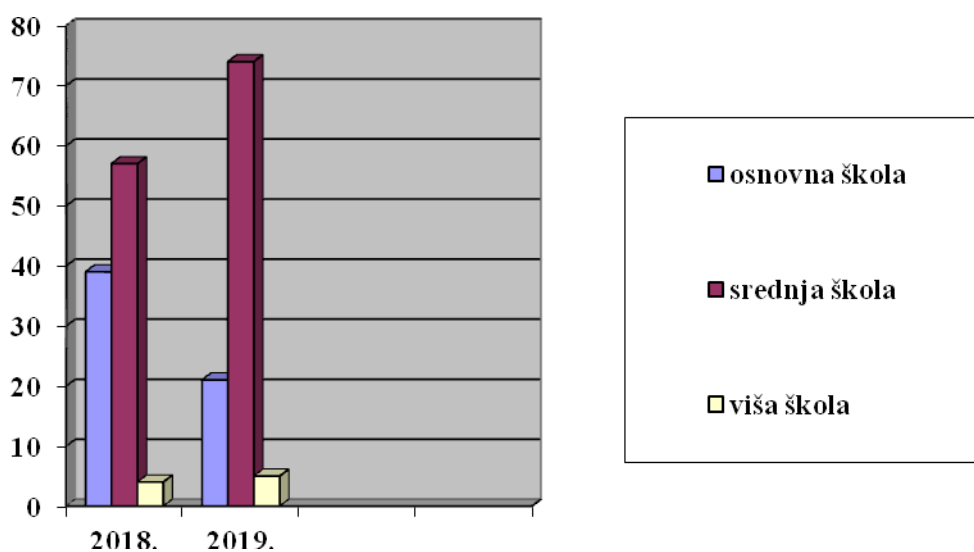
Tablica 2. Dobna struktura korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula u 2018. i 2019. godini

<b>Godina</b>	<b>Dobni razred</b>	<b>Broj korisnika</b>	<b>Udio korisnika (u %)</b>
<b>2018.</b>	<b>18-30</b>	3	11
	<b>31-40</b>	7	25
	<b>41-50</b>	4	14
	<b>51-60</b>	4	14
	<b>61-70</b>	7	25
	<b>71-80</b>	3	11
	<b>Ukupno</b>	28	100
<b>2019.</b>	<b>18-30</b>	1	5
	<b>31-40</b>	4	22
	<b>41-50</b>	1	5
	<b>51-60</b>	7	37
	<b>61-70</b>	5	26
	<b>71-80</b>	1	5
	<b>Ukupno</b>	19	100



### 4.2.3. Obrazovanje

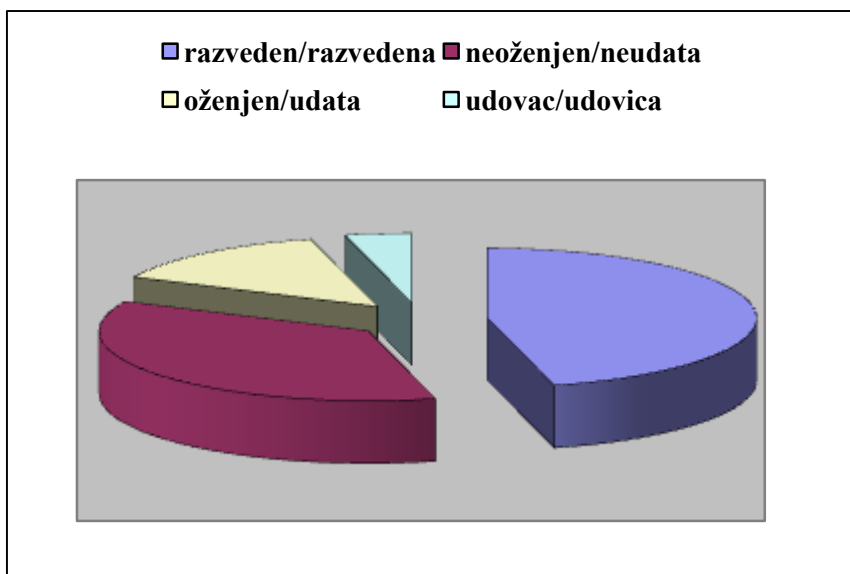
Analizom obrazovne strukture korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula (Slika 2.) ustanovljeno je da je 2018. godine više od polovice korisnika imalo završenu srednju školu (57 %). U 2019. godini je među korisnicima također bilo najviše onih sa završenom srednjom školom (74 %).



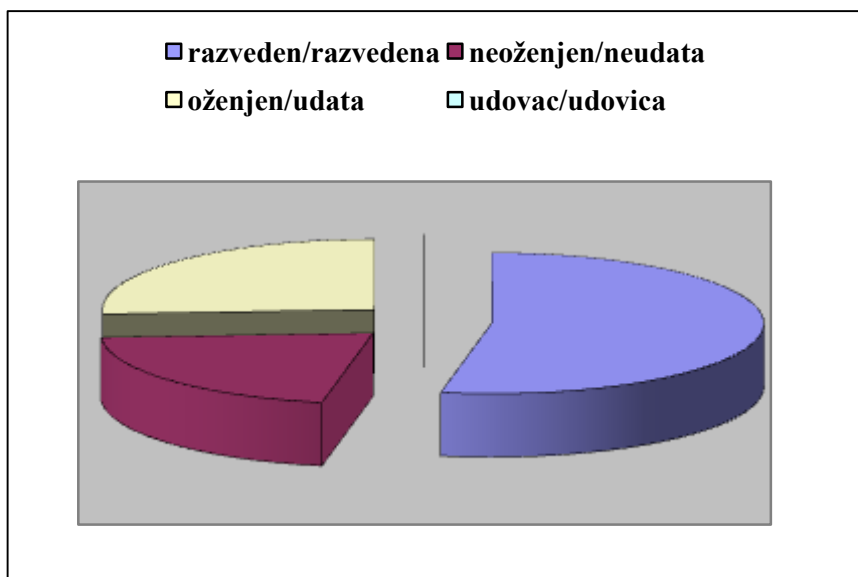
Slika 2. Obrazovna struktura korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula u 2018. i 2019. godini (u %)

#### 4.2.4. Bračni status

U obje je promatrane godine analizirana i struktura korisnika usluga Prihvatilišta za beskućnike Pula s obzirom na njihov bračni status (Slika 3. i Slika 4.). I 2018. (njih 46 %) i 2019. godine (njih 53 %) su prevladavali korisnici s bračnim statusom „razveden/razvedena“.



Slika 3. Struktura korisnika usluga Prihvatilišta za beskućnike Pula u 2018. godini prema bračnom statusu (u %)



Slika 4. Struktura korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula u 2019. godini prema bračnom statusu (u %)

Analiza podataka o broju djece koju imaju korisnici usluga Prihvatišta za beskućnike Pula je pokazala da korisnici u prosjeku imaju po jedno dijete. Takav je podatak ustanovljen u obje promatrane godine.

## 4.3.

**Posjedovanje dokumenata**

Istraživanjem se željelo saznati i kojim dokumentima raspolažu korisnici usluga Prihvatišta za beskućnike Pula (Tablica 3.). Konkretno, analizirani su podaci o posjedovanju osobne iskaznice odnosno ima li korisnik prijavljeno prebivalište ili povremeno boravište te raspolaže li s osnovnim zdravstvenim osiguranjem.

Podatci koji se odnose na 2018. godinu pokazuju da je 71 % korisnika posjedovalo promatranu dokumentaciju, dok je u 2019. godini udio takvih korisnika bio nešto manji – 58 %.

Tablica 3. Struktura korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula u 2018. i 2019. godini s obzirom na posjedovanje dokumenata

<b>Godina</b>	<b>Broj korisnika</b>	<b>Udio korisnika koji imaju dokumente (u %)</b>	<b>Udio korisnika koji nemaju dokumente (u %)</b>
<b>2018.</b>	28	71	29
<b>2019.</b>	19	58	42

#### 4.4. Zdravstveni status korisnika

Zdravstveni status korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula je utvrđen na temelju toga je li korisnik pri prijemu u Prihvatište prijavio kakav zdravstveni problem. Analiza je pokazala da je 2018. godine 64 % korisnika prijavilo neki zdravstveni problem prilikom prijema u Prihvatište. Među najčešće navođenim oboljenjima bila su: dijabetes, hipertenzija te oštećenje kralježnice i drugih zglobova. Godine 2019. 47 % korisnika je u trenutku prijema u Prihvatište imalo nekakav zdravstveni problem.

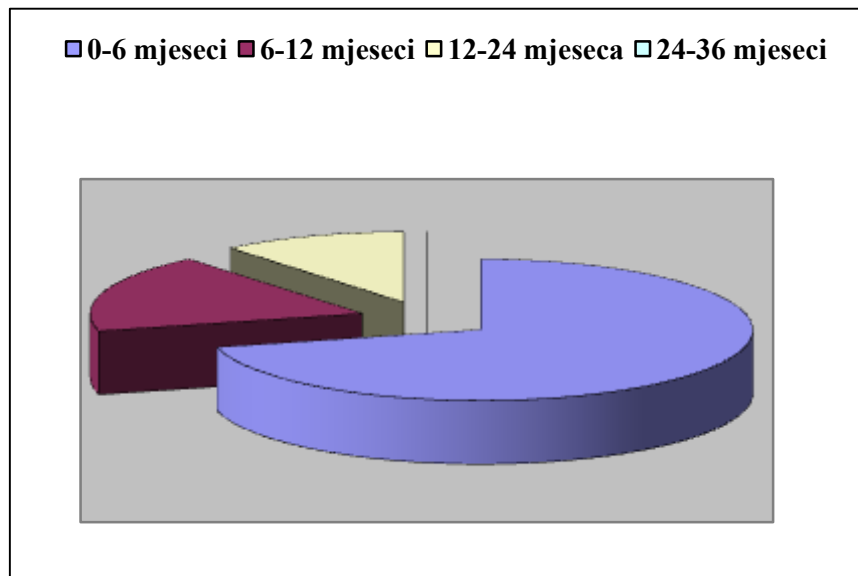
Tablica 4. Struktura korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula u 2018. i 2019. godini s obzirom na zdravstveni status

<b>Godina</b>	<b>Broj korisnika</b>	<b>Udio korisnika s prijavljenim zdravstvenim problemom (u %)</b>	<b>Udio korisnika bez zdravstvenog problema (u %)</b>
<b>2018.</b>	28	64	36
<b>2019.</b>	19	47	53

Dubljom analizom podataka ustanovljeno je da su zdravstveni problemi korisnika usluga Prihvatišta uglavnom bili povezani s nekom od ovisnosti.

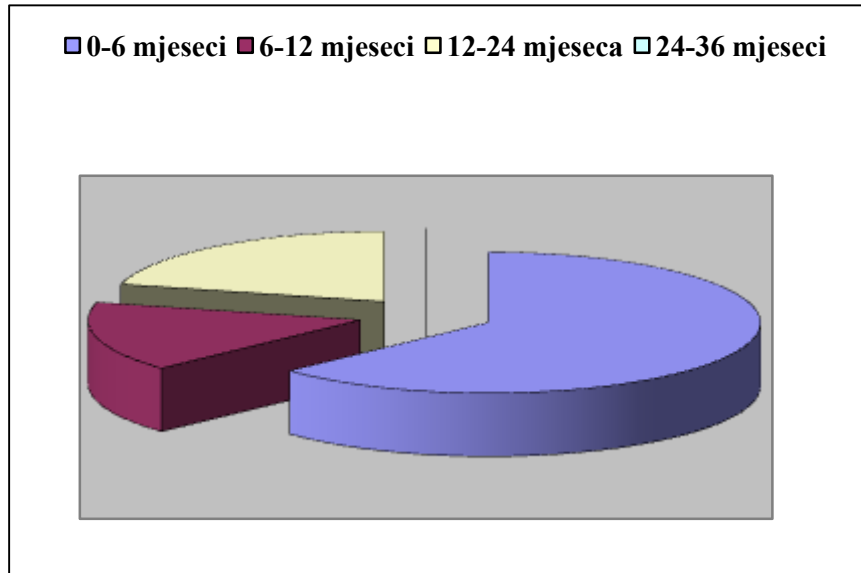
#### 4.5. Boravak beskućnika u Prihvatištu

U predmetnom istraživanju ispitano je koliko dugo beskućnici koriste usluge Prihvatišta za beskućnike Pula odnosno koliko dugo borave u Prihvatištu. Analizom podataka za 2018. (Slika 5.) i 2019. godinu (Slika 6.) ustanovljeno je da se najveći dio korisnika u Prihvatištu zadržava između 0 i 6 mjeseci. Takvih je 2018. godine bilo 71 %, a 2019. godine 63 % posto. U oba razdoblja nitko nije koristio uslugu duže od 24 mjeseca. Prosječna duljina korištenja usluge Prihvatišta u 2018. godini je iznosila 212 dana, a 2019. godine 190 dana.



Slika 5. Struktura korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula u 2018. godini s obzirom na duljinu boravka u Prihvatištu

Prema podacima dobivenim iz internih izvora Prihvatišta za beskućnike Pula utvrđeno je da je u 2018. godini potrebu za ponovnim smještajem u Prihvatište iskazalo tri korisnika, a u 2019. godini jedan korisnik.



Slika 6. Struktura korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula u 2019. godini s obzirom na duljinu boravka u Prihvatištu

#### 4.6. Zadovoljstvo korisnika uslugom Prihvatišta za beskućnike Pula

Djelatnici Prihvatišta za beskućnike Pula su tijekom 2018. i 2019. godine proveli ispitivanje zadovoljstva korisnika pruženom uslugom u Prihvatištu i to pomoću anketnog upitnika. Tablica 5. i Tablica 6. prikazuju rezultate dobivene predmetnim ispitivanjem. Analiza prikupljenih podataka pokazuje da su korisnici u 2018. godini dali veću ocjenu (na ljestvici od 1 do 5) za sva pitanja postavljena u anketi. Ocjene koje su korisnici Prihvatišta dali u 2019. godini većinom su bile niže od onih dobivenih prethodne godine.

Zanimljiv je podatak da su u obje promatrane godine većina korisnika usluga Prihvatišta sa sličnom ocjenom ocijenili vlastiti angažman u ponuđenim aktivnostima. Dakle, većina ispitanika je smatrala da su se mogli više uključiti u sve ponuđene aktivnosti programa.

Tablica 5. Zadovoljstvo korisnika Prihvatišta za beskućnike Pula pruženom uslugom u 2018. godini

<b>Pitanje</b>	<b>Analiza odgovora (prosjeak ocjene na ljestvici od 1 do 5)</b>
Zadovoljstvo voditeljima programa	4,3
Zadovoljstvo aktivnostima i programom	4,2
Zadovoljstvo načinom rada	4,4
Zadovoljstvo vlastitim angažmanom	3,5



Tablica 6. Zadovoljstvo korisnika Prihvatišta za beskućnike Pula pruženom uslugom u 2018. godini

<b>Pitanje</b>	<b>Analiza odgovora (prosjek ocjene na ljestvici od 1 do 5)</b>
Zadovoljstvo voditeljima programa	3,9
Zadovoljstvo aktivnostima i programom	3,8
Načinom rada	3,9
Vlastitim angažmanom	3,6

#### **4.7. Promjene unutar Prihvatišta za beskućnike Pula u razdoblju 2018. – 2020. godine**

Analizom mjesečnih, polugodišnjih i godišnjih izvješća o radu Prihvatišta za beskućnike Pula tijekom dvije promatrane godine ustanovljeno je da Prihvatište zapošljava dva djelatnika koja rade na poslovima vezanim uz redovni program Prihvatišta, jedan djelatnik se bavi pružanjem usluga u Dnevnom boravku Prihvatišta, dok jedan vanjski stručni suradnik izvodi aktivnosti s područja Psihosocijalne podrške. Krajem 2018. godine došlo je do promjene djelatnika koji radi na pružanju usluga u Dnevnom boravku Prihvatišta. Važno je naglasiti da taj djelatnik sudjeluje i u izvođenju svih aktivnosti Prihvatišta.

Periodična izvješća o radu Prihvatišta pokazuju da je 2019. godine Prihvatište uvelo standarde kvalitete u svoje poslovanje. U promatranom razdoblju došlo je i do promjena aktivnosti unutar usluge Dnevnog boravka. Temeljem podataka dobivenih anketiranjem i intervjuiranjem korisnika usluga Dnevnog boravka odlučeno je da se određene aktivnosti ukinu i da se istovremeno uvedu neke nove aktivnosti.

Tijekom dvogodišnjeg razdoblja djelatnici su pohađali edukacije na temu socijalnog poduzetništva i financijske pismenosti te primali grupnu podršku namijenjenu njima i ostalim djelatnicima Gradskog društva Crvenog križa Pula.

U 2018. godini riješeno je pitanje vlasništva zgrade u kojoj se provodi program Prihvatišta za beskućnike Pula te je zahvaljujući tome u 2019. godini Gradsko društvo Crvenog križa Pula licenciralo uslugu Prihvatišta za beskućnike. Prihvatište dobiva ispravu kojom se potvrđuje da ono kao pružatelj usluge ispunjava normative i sve propise vezane uz uvjete prostora i opreme, te sve propisane minimalne standarde za pružanje usluga unutar djelatnosti socijalne skrbi. Prije provedenog licenciranja Prihvatište za beskućnike Pula je povećalo svoj prihvatni kapacitet s 11 na 20 mjesta, pri čemu je 15 mjesta predviđeno za muškarce, a pet za žene.

## 5. RASPRAVA

Retrospektivnom analizom ciljane dokumentacije Prihvatišta za beskućnike Pula dobiven je niz rezultata i pokazatelja koji su podijeljeni u različite kategorije.

Analizom podataka je ustanovljeno da je uslugu Prihvatišta za beskućnike Pula u 2018. godini koristilo 28 korisnika, dok je 2019. godine korisnika u Prihvatištu bilo sveukupno 19. U promatranim je godinama došla do izražaja značajna razlika u broju korisnika Prihvatišta. Razliku od 10 korisnika je moguće povezati s činjenicom da je 2018. godina bila nešto hladnija u odnosu na 2019. godinu, te je u zimskom razdoblju 2018. godine jedan dio korisnika smješten u Prihvatište u kratkoročnom razdoblju od 7 do 14 dana. Prihvatište je dužno osigurati dodatne kapacitete za smještaj beskućnika u vrijeme ekstremnih zimskih uvjeta te ga je nadležno ministarstvo uvrstilo u Plan za zbrinjavanje beskućnika za vrijeme ekstremnih zimskih uvjeta.

Podatci o spolu korisnika usluga Prihvatišta pokazuju da je beskućništvo pretežno problem muške populacije, što potvrđuju i druga istraživanja koja su se bavila analizom beskućništva u svijetu i Hrvatskoj (3). Uslugu Prihvatišta za beskućnike Pula je u 2018. i 2019. godine koristilo 79 % muške populacije i 21 % ženske populacije. Prihvatišta/prenočišta za beskućnike trebaju planirati svoj ukupni kapacitet, ali i njegovu strukturu (koliko kapaciteta za mušku a koliko za žensku populaciju). Evidentno je da dostupna infrastruktura bitno utječe na veličinu raspoloživog kapaciteta prihvatilišta/prenočišta za beskućnike. Većina prihvatilišta/prenočišta ima puno manje kapaciteta namijenjenog prihvatu osoba ženskog spola.

Raspon godina korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula u promatranim se godinama kretao od 18 do 73 godine. U 2018. godini najveći broj korisnika (50 %) pripadao je dvjema dobnim skupinama: dobnj skupini od 61 do 70 godina (25 %) i dobnj skupini od 31 do 40 godina (25 %). U 2019. godini je utvrđena nešto drugačija dobnj struktura korisnika usluga Prihvatišta u odnosu na prethodnu godinu. Najviše je korisnika bilo u dobi od 51 do 60 godina (37 %), a potom i u dobi od 61 do 70 godina (26 %). Prosječna starost korisnika u 2018. godini iznosila je 51 godinu, dok je naredne godine ona iznosila 53 godine. Usporedbom utvrđene prosječne starosti korisnika usluga Prihvatišta za beskućnike Pula s rezultatima nekih prijašnjih istraživanja provedenih na području Hrvatske zaključeno je da se beskućnici po ovom sociodemografskom obilježju znatno ne razlikuje (1). Udio mladih beskućnika je izrazito mali. Dob korisnika usluga prihvatilišta je izuzetno bitno obilježje

beskućnika s obzirom da usmjerava menadžment prihvatilišta prema odabiru one vrste pomoći i podrške koja je potrebna korisnicima. Nadalje, dob beskućnika nas upućuje na to koje ishode je moguće očekivati od osobe. Većina beskućnika je u zreloj životnoj dobi (50 godina i više), pa iako su još u radno aktivnoj dobi mora se računati na to da njihove radne i životne sposobnosti nisu u naponu snage.

Najveći broj korisnika usluga Prihvatilišta za beskućnike Pula ima završenu srednju školu. Godine 2018. bilo ih je 57 % sa završenom srednjom školom, a 2019. godine čak 74 %. Prema očekivanjima, mali postotak korisnika ima visoku stručnu spremu, dok ostatak ima osnovno obrazovanje. Prikazani rezultati su u skladu s očekivanjima s obzirom da nisko obrazovanje i razina dosegnute kvalifikacije pozitivno koreliraju s ograničenim financijskim mogućnostima pojedinca, što u konačnici dovodi do nezaposlenosti, siromaštva i socijalne isključenosti (3).

Najčešće obilježje beskućnika je da su samci i da nikada nisu sklapali brak, međutim provedeno istraživanje je u tom pogledu pokazalo baš suprotno stanje. Istraživanjem je ustanovljeno da su korisnici Prihvatilišta za beskućnike Pula većinom bili u braku te da su sad razvedeni. U 2018. godini je među korisnicima Prihvatilišta bilo 46 % razvedenih, a 2019. godine 53 %. Jedna od predrasuda je da beskućnici nemaju članove obitelji, u ovom slučaju djecu. Međutim, većina istraživanja pokazuje upravo suprotno, a to je da beskućnici obično imaju jedno ili više djece. S tim u skladu su i rezultati ovog istraživanja. Analizom podataka je utvrđeno u obje promatrane godine da prosječan beskućnik ima po jedno dijete.

Raspolaganje beskućnika osnovnom osobnom dokumentacijom je važno, jer nedostajanje takve dokumentacije predstavlja bitnu prepreku u svakom procesu resocijalizacije beskućnika, od brige o zdravlju, ostvarivanja prava iz sustava socijalne skrbi, odlaska na liječenje, korištenja usluga smještaja unutar sustava socijalne skrbi (domovi za starije osobe, domovi za psihički oboljele, komune, udomiteljske obitelji i drugo) do pronalaska posla. U ovom je istraživanju analizirano posjedovanje osobne iskaznice odnosno ima li beskućnik prijavljeno prebivalište ili privremeno boravište te raspolaže li osnovnim zdravstvenim osiguranjem. Podatci za 2018. godinu pokazuju da 71 % korisnika usluga Prihvatilišta za beskućnike Pula posjeduje navedene dokumente, dok je 2019. godine takvih korisnika bilo 58 %. Ovaj podatak ukazuje na to da je 2019. godine bilo potrebno odraditi više aktivnosti pri pripremi individualnog plana za pojedinačnog korisnika. Konkretno, bilo je potrebno pripremiti svu

potrebnu dokumentaciju za prijavu prebivališta beskućnika, napraviti prijavu prebivališta nadležnoj službi te sve to isto učiniti i za reguliranje osnovnog zdravstvenog osiguranja beskućnika.

Narušeno zdravlje jedan je od uzroka beskućništva. Zdravstveni status korisnika utvrđen je temeljem korisnikove prijave zdravstvenih problema pri dolasku u Prihvatilište za beskućnike Pula. Godine 2018. evidentirano je postojanje zdravstvenih problema kod 64 % korisnika usluga Prihvatilišta. Najčešće se radilo o oboljenjima kao što su: dijabetes, hipertenzija, oštećenje kralježnice i drugih zglobova. Naredne je godine u Prihvatilištu bilo 47 % korisnika sa zdravstvenih problemima, a podatci pokazuju da su ti problemi uglavnom bili vezani uz neku vrstu ovisnosti. Dobiveni rezultat jednak je onom drugih istraživanja iz područja beskućništva. Najčešće veliki postotak korisnika prihvatilišta ima jedan ili više zdravstvenih problema. Rješavanje zdravstvenih problema korisnika predstavlja izazov u radu prihvatilišta za beskućnike, počevši od zapošljavanja korisnika koji trebaju krenuti u samostalni život a nisu u mogućnosti obavljati bilo koji posao radi narušenog zdravlja, do situacija kada korisnici nemaju ostvareno osnovno zdravstveno osiguranje a potrebna im je zdravstvena skrb.

Analizom podataka o duljini boravka korisnika unutar Prihvatilišta za beskućnike Pula ustanovljeno je da se najveći broj korisnika tu zadržava između 0 i 6 mjeseci. U 2018. godini je udio takvih korisnika bio 71 %, a 2019. godine 63 %. U cijelom promatranom razdoblju nitko nije koristio uslugu duže od 24 mjeseca. Prosječno su 2018. godine beskućnici boravili u Prihvatilištu 212 dana (oko sedam mjeseci), a 2019. godine 190 dana (oko tri mjeseca). Uočena su značajna odstupanja u rezultatima provedenih istraživanja glede prosječne duljine boravka beskućnika u prihvatilištu. Prijašnja istraživanja govore da prosječna duljina boravka beskućnika u prihvatilištu iznosi 2,6 godina (3), dok analiza podataka Prihvatilišta za beskućnike Pula pokazuje da ta duljina iznosi 7 mjeseci. Činjenica koja svakako ide u prilog tome jest da Prihvatilište za beskućnike Pula nema veliki kapacitet (maksimalno 20 korisnika) pa djelatnici imaju više vremena na raspolaganju za individualni rad s korisnicima, što pridonosi bržem rješavanju statusa korisnika, sukladno njihovim individualnim potrebama. Ponovni smještaj u Prihvatilište u 2018. godini zatražila su tri korisnika, a u 2019. godini jedan korisnik. I s ovog aspekta se Prihvatilište za beskućnike Pula razlikuje od drugih prihvatilišta, koja puno češće bilježe recidiv među korisnicima.

Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugom Prihvatišta za beskućnike Pula koje je provedeno u 2018. i 2019. godini pokazalo je da su korisnici Prihvatišta 2018. godine dali veću ocjenu (na ljestvici od 1 do 5) po svim zadanim elementima anketnog upitnika u odnosu na ocjene istih elemenata u anketi iz 2019. godine. Podatci iz 2018. godine u skladu su sa prijašnjim istraživanjima na tom području u sklopu kojih korisnici u velikom postotku iskazuju zadovoljstvo uslugom Prihvatišta te ju i ocjenjuju sa visokom ocjenom. Lošije ocjene iz 2019. godine moguće je povezati s činjenicom da je u tom razdoblju u Prihvatištu boravio veliki broj korisnika s narušenim zdravljem odnosno s evidentiranom nekom vrstom ovisnosti. Kada je riječ o beskućnicima s nekom vrstom ovisnosti, praksa je Prihvatišta za beskućnike Pula uputiti beskućnike na liječenje prije smještaja u Prihvatište (vrsta liječenja ovisi o stanju odnosno preporuci nadležnog specijalista da li je potrebno dugoročno liječenje u vidu neke psihijatrijske bolnice, komune ili kroz dnevnu bolnicu), za vrijeme boravka unutar Prihvatišta ili ako se uoči da se korisnik vratio starim navikama. Korisnici koji nisu spremni na preporučeni vid liječenja često izražavaju nezadovoljstvo uslugom Prihvatišta pa se pretpostavlja da je to jedan od razloga dobivanja nižih ocjena zadovoljstva u ispitivanju provedenom 2019. godine. Analizom podataka navedenih u mjesečnim, polugodišnjim i godišnjim izvješćima o radu Prihvatišta iz promatranog razdoblja ustanovljeno je da Prihvatište zapošljava dva djelatnika na poslovima iz redovnog programa, jednog djelatnika za pružanje usluge Dnevnog boravka, te jednog vanjskog stručnog suradnika za aktivnosti Psihosocijalne podrške. Pred kraj 2018. godine došlo je do promjene jednog od djelatnika unutar Prihvatišta, što je također moglo pridonijeti nižoj ocjeni zadovoljstva korisnika u 2019. godini. Naime, poznato je da korisnici nisu skloni promjenama i teško se prilagođavaju novonastalim situacijama, što je u ovom slučaju bila promjena djelatnika u Prihvatištu.

Korisnicima Prihvatišta za beskućnike Pula je u obje promatrane godine ponuđeno da ocijene vlastiti angažman u aktivnostima Prihvatišta. U obje su godine ocjene bile vrlo slične. Korisnici smatraju da su se mogli više uključiti u aktivnosti Prihvatišta. Kada ocjenjuju vlastiti angažman izrazito su kritični. Prema dosadašnjim iskustvima najčešće iskazuju kako im je potrebna kontinuirana motivacija za povećanje angažmana i uključivanje u izvođenje predviđenih aktivnosti Prihvatišta.

Izvješća pokazuju da je Prihvatište započelo s uvođenjem standarda kvalitete 2019. godine i da se ta aktivnost nastavila cijelu narednu godinu. Navedena aktivnost je postala obvezatna za sve pružatelje usluga unutar sustava socijalne skrbi. Ovo je jedan od pokazatelja da

Prihvatište za beskućnike Pula ide u smjeru provođenja samoprocjene pružene usluge i poboljšanja kvalitete usluge.

Uz spomenutu anketu o zadovoljstvu korisnika uslugom Prihvatišta provodi se i anketa o zadovoljstvu korisnika uslugom Dnevnog boravka. U posljednjoj provedenoj anketi (2018. godine) korisnici usluga Dnevnog boravka izrazili su želju za promjenom određenih aktivnosti. Stoga su neke aktivnosti ukinute, a neke nove su istovremeno uvedene. Riječ je o pozitivnim promjenama i za korisnike Prihvatišta jer su oni također uključeni u dio aktivnosti Dnevnog boravka.

Istraživanjem je nadalje uočeno da se djelatnici Prihvatišta aktivno uključuju u razne radionice i da pohađaju razne edukacije, poput onih na temu socijalnog poduzetništva, financijske pismenosti, grupne podrške za djelatnike prihvatilišta i Gradskog društva Crvenog križa Pula. Navedeno svakako pridonosi jačanju kapaciteta Prihvatišta i osnaživanju djelatnika, a sve sa ciljem kvalitetnijeg pružanja usluge korisnicima. Prihvatište za beskućnike Pula jedino je prihvatilište u Hrvatskoj koje u sklopu svog programa već petu godinu zaredom ima obveznu aktivnost Psihosocijalne podrške za svoje djelatnike (grupni ili individualni rad sa djelatnicima). Analiza pojedinih podataka detektira razliku u kvaliteti rada djelatnika Prihvatišta za beskućnike Pula sa korisnicima (podatak o duljini boravka u prihvatilištu) u odnosu na druga prihvatilišta. Visoka ocjena zadovoljstva korisnika uslugom Prihvatišta govori o visokoj posvećenosti radnog tima korisnicima i njihovim radnim zadacima te jakoj intrinzičnoj motivaciji, spremnosti na dodatno volontiranje uz rad, humanosti u radu, ulaganju napora u razvoj dobrog odnosa s korisnicima i unutar tima. Ovakav pristup poslu dovodi do kvalitetnijih rezultata u radu s korisnicima i postizanju veće ocjene zadovoljstva korisnika uslugom Prihvatišta. Međutim, takva posvećenost poslu dovodi i do veće istrošenosti cijelog radnog tima. Visoka osobna empatija djelatnika Prihvatišta jedan je od razloga uspješnosti njegova programa, ali i svojevrsni teret koji djelatnici nose na svojim leđima. Utoliko je nužno prepoznati postoje li i koje su to specifičnosti posla koje djelatnici obavljaju te što dovodi djelatnike do tzv. „pucanja“. Djelatnicima Prihvatišta bi kontinuirano trebalo omogućiti pružanje individualne ili grupne psihosocijalne podrške.

Prihvatište za beskućnike Pula se redovito prijavljuje na različite projekte i programe poradi omogućavanja dodatnog vida usluge korisnicima ili za rješavanje infrastrukturnih problema s ciljem unaprjeđenja usluge. S obzirom da je za prijavu na infrastrukturne fondove potrebno

imati uređeno vlasništvo nad nekretninom, u 2018. godini je došlo do rješavanja problema vlasništva zgrade u kojoj se provodi program Prihvatišta. Time je omogućeno da Gradsko društvo Crvenog križa Pula u 2019. godini licencira uslugu Prihvatišta za beskućnike, na čemu se dugi niz godina radilo. Tijekom postupka rješavanja licence Prihvatište je povećalo svoj kapacitet s 11 na 20 mjesta i to 15 za muškarce, a pet za žene. Prema dosadašnjem iskustvu, procjenjuje se da je dobiveni kapacitet dostatan za rješavanje pitanja beskućništva na području Istarske županije.

U izvješćima Prihvatišta je vidljivo da ono putem različitih aktivnosti ima intenzivnu komunikaciju s dionicima u zajednici, kao što su Grad Pula, Istarska županija, Policijska uprava Istarska, Centri za socijalnu skrb s područja Istarske županije, Opća bolnica Pula, razne udruge i ustanove (konkretno za pitanje beskućnika), što omogućava daljnju uspješnu komunikaciju o mogućnostima zajedničkog rješavanja novih izazova i potreba ove ciljane skupine građana u Istarskog županiji. Za pružanje kvalitetne usluge beskućnicima na području cijele Istarske županije izuzetno se pokazala bitnom uključenost svih dionika društva na svim razinama. Beskućništvo je kompleksan socijalni problem, koji sa sobom donosi mnogo drugih problema koje također treba rješavati. Uz podršku svih dionika Prihvatište za beskućnike Pula može ostvariti uspješniji rad.



## 6. ZAKLJUČAK

U završnom radu se pomoću case-control studije analizira rad Prihvatilišta za beskućnike Pula i to za razdoblje od 2018. do 2020. godine. Analizom su obuhvaćeni svi ciljani i dostupni dokumenti unutar Prihvatilišta za beskućnike Pula te se može zaključiti da nema značajne razlike u radu ovog prihvatilišta u odnosu na prijašnja istraživanja koja su se vodila na tom području.

Do značajne razlike u podacima došlo je jedino kod utvrđene (kraće) duljine boravka korisnika u Prihvatilištu za beskućnike Pula u odnosu na druge pružatelje istovrsne usluge. Sukladno tome, može se zaključiti da Prihvatilište za beskućnike Pula ulaže veliku energiju u rad sa korisnicima kako bi pružena usluga bila što kvalitetnija, odnosno kako bi se korisnici čim prije osamostalili, što je i krajnji cilj rada prihvatilišta.

Temeljem analize može se zaključiti da Prihvatilište za beskućnike Pula iz godine u godinu napreduje odnosno podiže razinu pružene usluge. Svake se godine u poslovanje uvode promjene, poput uvođenja novih usluga, aktivnosti, povećanja kapaciteta, povezivanja s dionicima u zajednici i drugo. Stoga se može zaključiti da rad Prihvatilišta za beskućnike Pula ide u smjeru poboljšanja kvalitete usluge i da ovakvim načinom rada Prihvatilište može biti primjer dobre prakse u radu sa beskućnicima i pridonijeti jačanju istovrsnih usluga na razini cijele Hrvatske.

## 7. SAŽETAK

**Cilj istraživanja:** ispitati rad Prihvatišta za beskućnike Pula u razdoblju od 2018. do 2020. godine.

**Nacrt studije:** Istraživanje je provedeno kroz presječno istraživanje (cross-sectional study).

**Ispitanici i metode:** Provedena je analiza podataka (dokumentacije) o radu Prihvatišta za beskućnike Pula unazad dvije godine, za razdoblje od 2018. do 2019. godine.

**Rezultati:** Prikazuju da nema značajne razlike između rada Prihvatišta za beskućnike Pula i drugih pružatelja istovrsnih usluga odnosno u usporedbi s dosadašnjim provedenim istraživanjima. Razlika je jedino vidljiva u duljini boravka beskućnika unutar prihvatilišta, gdje je vidljivo da Prihvatište za beskućnike Pula ima znatno manju prosječnu duljinu boravka korisnika unutar prihvatilišta u odnosu na druga prihvatilišta.

**Zaključak:** Dostupnom dokumentacijom omogućena je analiza rada Prihvatišta za beskućnike Pula. Provedena analiza je pokazala da pulsko Prihvatište za beskućnike pruža kvalitetnu uslugu, da kvaliteta usluge svake godine raste te da svojim radom ovo prihvatilište može biti primjer dobre prakse drugim istovrsnim ustanovama na području Hrvatske.

**Ključne riječi:** beskućnici; prihvatilište za beskućnike; socijalna isključenost; resocijalizacija; socijalna usluga; korisnik.

## 8. SUMMARY

**Objectives:** This research aimed to examine the “Homeless shelter Pula“ work from 2018 to 2020.

**Study Design:** The study was conducted through a cross-sectional study.

**Participants and methods:** An analysis of data was conducted on the “Homeless shelter Pula” work for the past two years, from 2018 to 2020.

**Results:** Results show no significant difference between the work of the “Homeless shelter Pula” and other service providers, especially if we compare with previous research.

**Conclusion:** Available documentation enabled the work analysis for the “Homeless shelter Pula”. By work analysis, we can conclude „Homeless shelter Pula” provides quality service, that quality of service grows every year and that “Homeless shelter Pula” can set an example for other providers around Croatia.

**Key words:** homeless; shelter for the homeless; social exclusion; resocialization; social service; user.

## 9. LITERATURA

1. Homeless world cup foundation. Global homelessness statistics. Dostupno na stranici: <https://homelessworldcup.org/homelessness-statistics>. Datum pristupa: 25.08.2021.
2. Anderson I, Tulloch D. Pathways Through Homelessness: A Review of the Research Evidence. 1. izd. Edinburgh: Scottish Homes; 2000.
3. Družić Ljubotina O, Kletečki Radović M, Ogresta J. Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj. 1. izd. Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom; 2016.
4. Galić R, Pavlina J. Beskućništvo u gradu Zagrebu: prikaz istraživanja. U: Družotić Ljubotina O. Beskućništvo – pogled iz različitih perspektiva. Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom; 2012. str. 201-204.
5. FEANTSA. ETHOS – European Typology on Homelessness and Housing Exclusion. Dostupno na stranici: <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion?bcParent=27>. Datum pristupa: 01.09.2021.
6. Mlinar Z, Blažeković S. Primjeri dobrih praksi u radu s beskućnicima. 2. izd. Zagreb: Hrvatska mreža za beskućnike; 2020.
7. Marušić M, Petrak J, Petrovečki M, Marušić A. Uvod u znanstveni rad u medicini. 2. izd. Zagreb: Medicinska naklada; 2000.
8. Horvat J, Mijoč J. Osnove statistike. 3. izd. Zagreb: Naklada Ljevak; 2018.