

PRIRUČNIK · CKM DUBROVNIK

Krov nad glavom

Priručnik za rad s beskućnicima — smjernice, načela i iskustva iz dubrovačke prakse

Program: „**Krov nad glavom: Projekt za osnaživanje beskućnika u Dubrovniku**“

Prioritetno područje 4 — Programi usmjereni beskućnicima

Treća godina provedbe · Dubrovnik, 2025./2026.

Izdavač: Centar za karijere mladih Dubrovnik

Partneri: ESN Dubrovnik · HZZ PU Dubrovnik

Sufinanciranje: Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike

O ovom priručniku

Ovaj je priručnik nastao iz trogodišnjeg rada Centra za karijere mladih Dubrovnik s osobama u beskućništvu u sklopu programa „Krov nad glavom“. Cilj mu je na jednom mjestu prenijeti znanje, načela i konkretne radne postupke koji našem timu, volonterima i drugim organizacijama olakšavaju svakodnevni rad s ovom iznimno ranjivom skupinom.

IZDAVAČ

Centar za karijere mladih Dubrovnik (CKM)

Obala pape Ivana Pavla II 44A, 20000 Dubrovnik

OIB: 44347182836

www.ckmdubrovnik.hr · 099 4227 167

PROGRAM

„Krov nad glavom: Projekt za osnaživanje beskućnika u Dubrovniku“

Poziv „Razvoj i širenje mreže socijalnih usluga 2023.–2025.“

KLASA ugovora: 402-03/23-01/344

Prioritetno područje 4 – beskućnici

PARTNERI U PROVEDBI

ESN Dubrovnik (Erasmus Student Network) –
volonterska podrška i terenski rad

HZZ – Područni ured Dubrovnik – mentoriranje i
radna aktivacija

FINANCIRANJE, AUTORSTVO I GODINA

Program sufinancira **Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike** iz dijela prihoda od igara na sreću.

Priredio: stručni tim CKM Dubrovnik · Voditelj programa:
Marko Žmirak · Dubrovnik, 2026.

NAPOMENA O KORIŠTENJU

Priručnik je namijenjen stručnjacima, volonterima, studentima i organizacijama civilnoga društva koji rade ili se pripremaju za rad s beskućnicima, ali i široj javnosti koju želimo senzibilizirati za ovu temu. Slobodno ga umnožavajte i dijelite u nekomercijalne svrhe, uz navođenje izvora. Primjeri korisnika u tekstu su anonimizirani ili generički i ne odnose se na konkretne osobe.

Sadržaj

PREDGOVOR

- Riječ voditelja programa

I. RAZUMJETI BESKUĆNIŠTVO

- 1 Što je beskućništvo? Definicija i tipologija
- 2 Tko su beskućnici? Profil, mitovi i činjenice
- 3 Uzroci beskućništva
- 4 Beskućništvo u Hrvatskoj — okvir i sustav

II. BESKUĆNIŠTVO U DUBROVNIKU

- 5 Zašto je Dubrovnik poseban slučaj
- 6 Vis 2 — prihvatilište u kojem živi većina
- 7 Novo prihvatilište na Kantafigu i mreža podrške

III. KAKO RADITI S BESKUĆNICIMA — PRAKSA

- 8 Temeljna načela rada
- 9 Prvi kontakt, procjena i uključivanje
- 10 Poludnevni boravak korak po korak
- 11 Osnaživanje i put prema zapošljavanju
- 12 Specifične situacije i ranjive podskupine
- 13 Suradnja, umrežavanje i volonteri
- 14 Senzibilizacija javnosti i borba protiv stigme

IV. UČIMO IZ EUROPE

- 15 HomeBound Horizons — što učimo i kako primjenjujemo
- 16 Modeli dobre prakse iz Europe

V. MJERIMO LI UČINAK

- 17 Praćenje, evaluacija i održivost

PRILOZI

- A Brza lista za rad s novim korisnikom
- B Korisni kontakti u Dubrovniku
- C Pojmovnik i izvori

Predgovor — riječ voditelja programa

Kad smo prije tri godine pokrenuli program „Krov nad glavom“, znali smo da Dubrovnik — grad koji svijet vidi kao razglednicu — ima i svoje nevidljive stanovnike. Ljude koji noće na klupama, u napuštenim objektima ili u smještaju koji teško da zaslužuje to ime. Znali smo i da dobra namjera nije dovoljna: rad s beskućnicima traži strpljenje, znanje i poštovanje, a iznad svega traži da osobu vidimo prije njezina problema.

Ovaj priručnik je pokušaj da to znanje ne ostane samo u glavama našega tima. U njega smo upisali ono što smo naučili vodeći poludnevni boravak, susrećući korisnike svaki dan, griješeći i ispravljajući se. Upisali smo i ono što učimo izvan Hrvatske — kroz međunarodni projekt **HomeBound Horizons**, u kojem zajedno s partnerima iz Njemačke, Portugala i Grčke razvijamo suvremene modele osnaživanja i zapošljavanja osoba bez doma. Iskustva drugih ne preuzimamo naslijepo; provjeravamo ih u svakodnevnom radu našega boravka i zadržavamo ono što stvarno pomaže dubrovačkim korisnicima.

Beskućništvo nije osobina čovjeka, nego stanje u kojem se čovjek našao. Iz stanja se može izaći — ako uz osobu netko stoji.

Namijenili smo ga svima koji rade ili žele raditi s ovom skupinom: kolegama u udrugama i ustanovama, volonterima, studentima, ali i svakom građaninu koji želi razumjeti zašto se ljudi nađu bez krova i što svatko od nas može učiniti. Ako vam olakša makar jedan susret s osobom u beskućništvu i učini ga čovječnijim i učinkovitijim, ispunio je svoju svrhu.

Marko Žmirak

Voditelj programa „Krov nad glavom“ · Centar za karijere mladih Dubrovnik

Razumjeti beskućništvo

Prije nego što naučimo kako pomoći, moramo razumjeti s čime i s kim radimo. Ovaj dio donosi definiciju, profil i uzroke beskućništva te okvir u kojem se ono u Hrvatskoj zbrinjava.

1. Što je beskućništvo? Definicija i tipologija

Zakon o socijalnoj skrbi beskućnika definira kao **osobu koja nema mjesto stanovanja niti sredstva kojima bi mogla podmiriti troškove stanovanja**, a smještena je ili koristi uslugu organiziranog stanovanja u prihvatilištu ili prenoćištu, odnosno boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje. Ta definicija je pravni temelj za ostvarivanje prava, ali u praksi beskućništvo je puno šire od slike osobe koja spava na ulici.

U struci se zato koristi **ETHOS tipologija** (Europska tipologija beskućništva i stambene isključenosti), koju je razvila europska mreža FEANTSA. Ona razlikuje četiri stupnja:

Kategorija	Što obuhvaća
Bez krova (rooflessness)	Osobe koje spavaju na otvorenom ili koriste hitni noćni smještaj — najvidljiviji oblik.
Bez stana (houselessness)	Osobe u prihvatilištima, skloništima, privremenom institucionalnom smještaju — imaju krov, ali ne i dom.
Nesigurno stanovanje	Život pod prijetnjom deložacije, kod rodbine ili prijatelja „na čekanju“, u nasilnim odnosima zbog krova.
Neprijmjereno stanovanje	Skvotovi, objekti bez osnovnih uvjeta, izrazito prenapučeni prostori.

Ova podjela važna je jer pokazuje da uz **vidljivo beskućništvo** postoji i **skriveno beskućništvo** — ljudi koji nikada ne završe „na ulici“, ali žive bez sigurnoga doma. Skrivenom beskućništvu posebno su izložene žene, mladi i zaposlene osobe koje si ne mogu priuštiti najam. Ako u radu prepoznajemo samo najvidljiviji oblik, najveći dio problema ostaje nam nevidljiv.

ZAŠTO JE RIJEČ „DOM“, A NE SAMO „STAN“

Krov nad glavom rješava stambeni problem. Dom je više od toga — to je sigurnost, pripadnost i mjesto s kojeg se gradi život. Cilj rada s beskućnicima nije samo smjestiti osobu, nego joj pomoći da ponovno izgradi dom u punom smislu te riječi.

2. Tko su beskućnici? Profil, mitovi i činjenice

Najveće hrvatsko istraživanje ove teme („Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj”, Družić Ljubotina, Kletečki Radović i Ogresta, 2016.) razbija mnoge predrasude. Prema njemu, beskućništvo u prosjeku traje oko **pet godina**, a zabilježeni su slučajevi i dulji od dvadeset. Tipičan profil iznenađuje: oko **80 % su muškarci**, prosječne dobi oko **51 godine**, najčešće sa završenom srednjom (strukovnom) školom, iza kojih je u prosjeku oko **14 godina radnoga staža** i život u dugotrajnom braku s djecom.

Drugim riječima: **velika većina beskućnika nekad je imala posao, obitelj i dom**. Najčešći okidači gubitka bili su gubitak posla i dugotrajna nezaposlenost, a život u podstanarstvu pokazao se kao važan rizični čimbenik. To je ključna poruka svakom tko ulazi u ovaj rad: osoba pred vama nije „druga vrsta čovjeka”, nego čovjek kojeg je niz nesretnih okolnosti doveo do ruba.

~5

godina prosječno trajanje beskućništva u RH

80%

beskućnika su muškarci, prosj. dobi ~51 g.

~14

godina radnoga staža prije gubitka doma

Istraživanje stavova građana („Nova perspektiva za beskućništvo”, uzorak 1010 građana) pokazalo je da **77 % građana susreće beskućnike u svojoj okolini**, a 67 % je s njima bilo u izravnom kontaktu. Stav je u pravilu pozitivniji prema onima za koje se vjeruje da su u beskućništvo dospjeli zbog vanjskih okolnosti — što potvrđuje koliko je važno javnosti objašnjavati stvarne uzroke.

TRI NAJČEŠĆA MITA

- **„Sami su krivi / tako su izabrali.”** Većina je doživjela gubitak (posla, doma, bliske osobe) na koji nije mogla utjecati.
- **„Svi su ovisnici.”** Ovisnost jest čest pratitelj, ali često je posljedica, a ne uzrok beskućništva.
- **„Pomoć nema smisla, uvijek se vrate na ulicu.”** Uz pravu i kontinuiranu podršku izlazak je moguć — to potvrđuju modeli poput Housing Firsta.

3. Uzroci beskućništva

Beskućništvo gotovo nikad nema jedan uzrok. Najčešće je riječ o spletu okolnosti koje se nagomilaju dok osoba ne ostane bez sigurnosne mreže. Razumijevanje uzroka nije akademska vježba — ono izravno određuje kakvu podršku osoba treba.

EKONOMSKE POTEŠKOĆE

Gubitak posla, dugotrajna nezaposlenost, niska primanja, neočekivani medicinski troškovi i dugovi. Osobe koje žive „od plaće do plaće“, bez ušteđevine, najranjivije su.

NEDOSTATAK PRISTUPAČNOG STANOVANJA

Visoke najamnine i nedostatak socijalnih stanova istiskuju ljude s niskim primanjima. U turističkim gradovima problem dodatno pogoršava preusmjerenje stanova u kratkoročni najam.

MENTALNO ZDRAVLJE I OVISNOSTI

Depresija, anksioznost, psihičke bolesti i ovisnosti otežavaju zadržavanje posla i odnosa. Stigma dodatno udaljava ljude od pomoći.

OBITELJSKI PROBLEMI

Nasilje u obitelji, razvod i zanemarivanje često su izravan okidač — osobito za žene i mlade koji bježe iz nesigurnoga doma.

INSTITUCIONALNI IZLAZAK

Izlazak iz zatvora, bolnice ili sustava skrbi bez plana i smještaja nerijetko vodi ravno u beskućništvo.

DRUŠTVENA ISKLJUČENOST

Diskriminacija, jezične barijere, invaliditet i izoliranost otežavaju pristup poslu, zdravstvu i stanovanju.

PRAKTIČNA PORUKA

Kad upoznajemo novog korisnika, ne pitamo se „čija je krivica“, nego „**koji su se rizici poklopili i koja od njih još možemo zaustaviti**“. Uzrok upućuje na rješenje: za nekoga je to posao, za drugoga liječenje, za trećega ishodenje dokumenata ili samo siguran prostor da dođe k sebi.

4. Beskućništvo u Hrvatskoj — okvir i sustav

U Hrvatskoj djeluje oko **16 prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike**, s ukupnim kapacitetom od približno **440 mjesta**, smještenih u većim gradovima (Zagreb i Rijeka po tri, te Osijek, Split, Zadar, Šibenik, Pula, Karlovac, Varaždin, Slavonski Brod, Kaštela i Dubrovnik). Kapaciteti su ograničeni, a velik dio beskućnika ostaje izvan sustava.

Prema Zakonu o socijalnoj skrbi, **skrb o beskućnicima primarno je u nadležnosti velikih gradova i gradova sjedišta županija**, koji su dužni u proračunu osigurati sredstva za prihvatilišta/prenoćišta i prehranu u pučkim kuhinjama. Neki gradovi tu obvezu još nisu ispunili, a u manjim sredinama takve infrastrukture često uopće nema.

Važnu ulogu igraju i organizacije civilnoga društva. **Hrvatska mreža za beskućnike** nacionalna je mreža koja zagovara prava beskućnika, podiže svijest javnosti i povezuje pružatelje usluga. Upravo tu udruge poput CKM-a popunjavaju prazninu koju sustav sam ne pokriva — izvaninstitucijskim, svakodnevnim uslugama u zajednici.

PARADOKS KOJI TREBA POZNAVATI

Dio beskućnika izbjegava prihvatilišta jer bi im korištenje smještaja moglo umanjiti ili ugroziti pravo na zajamčenu minimalnu naknadu ili druge naknade. Posljedica je da ljudi radije biraju nesiguran boravak na javnim mjestima. Poznavanje takvih sustavnih zamki nužno je da bismo korisniku mogli realno savjetovati.

Beskućništvo u Dubrovniku

Naš program djeluje u konkretnom gradu s konkretnim okolnostima. Razumjeti Dubrovnik — njegovo tržište, njegov Vis 2 i njegovu mrežu podrške — preduvjet je za svaki ozbiljan rad na terenu.

5. Zašto je Dubrovnik poseban slučaj

Dubrovnik je jedna od najskupljih sredina za život u Hrvatskoj, a beskućništvo u njemu ima obilježja koja drugdje nisu tako izražena. Tri čimbenika oblikuju lokalnu sliku:

- **Cijene stanovanja.** Turistička potražnja drži najamnine visokima i izvan dosega osoba s niskim primanjima. Dugoročni najam je rijedak jer se stanovi preusmjeravaju u kratkoročni turistički najam.
- **Sezonalnost rada.** Velik dio poslova traje samo tijekom sezone. Zimi mnogi ostaju bez prihoda, a upravo zima donosi i najveće rizike za osobe bez doma.
- **Zaposleni beskućnici.** Sve je više ljudi koji rade, ali zbog cijena najma nemaju gdje stanovati — žive u nesigurnim, privremenim uvjetima. Beskućništvo u Dubrovniku stoga nije nužno povezano s nezaposlenošću.

Za rad to znači jedno: u Dubrovniku stambeni problem i tržište rada moramo gledati zajedno. Posao bez priličnog stanovanja ovdje često nije dovoljan da se izađe iz beskućništva.

6. Vis 2 — prihvatilište u kojem živi većina

Većina dubrovačkih beskućnika danas je smještena u **bivšem hotelu Vis 2**, koji služi kao privremeni smještaj za socijalno ugrožene osobe. Objekt ima dugu povijest: od vremena Domovinskog rata u njemu su bili smješteni izbjeglice i prognanici, da bi se s vremenom pretvorio u utočište za osobe slabijega imovnog stanja i beskućnike. U njemu boravi **oko četrdeset osoba**.

Psihosocijalnu podršku korisnicima pruža **Gradsko društvo Crvenog križa Dubrovnik**. Korisnici bez ikakvih prihoda u pravilu ostvaruju **zajamčenu minimalnu naknadu** preko nadležnog tijela socijalne skrbi, imaju pravo na **obroke u pučkoj kuhinji, besplatni gradski prijevoz**, a po potrebi i jednokratne novčane pomoći.

ZAŠTO VIS 2 NIJE RJEŠENJE, NEGO PRIVREMENOST

Vis 2 prema mišljenju mnogih dionika **ne zadovoljava standarde pravog prihvatilišta za beskućnike**. Riječ je o smještaju koji osigurava krov, ali ne i uvjete za sustavnu reintegraciju. Upravo zato program „Krov nad glavom“ i postoji: ono što Vis 2 ne može pružiti — dnevnu strukturu, osnaživanje, radne vještine i ljudski kontakt — donosimo kroz poludnevni boravak i prateće aktivnosti.

Za stručnjaka koji ulazi u rad važno je razumjeti tu dvostrukost: Vis 2 je istovremeno **adresa** na kojoj većinu korisnika možemo pronaći i kontaktirati, ali i **okruženje** koje samo po sebi ne pomaže izlasku iz beskućništva. Naš se rad zato ne odvija u Visu 2, nego korisnike iz njega uključujemo u aktivnosti koje grade samostalnost.

7. Novo prihvatilište na Kantafigu i mreža podrške

Grad Dubrovnik godinama planira pravo prihvatilište koje bi zamijenilo Vis 2. Projekt predviđa **adaptaciju zgrade na Kantafigu** (objekt preuzet od Hrvatskih cesta, u blizini Mosta dr. Franja Tuđmana). Prema projektu, novi će objekt imati:

Obilježje	Detalj
Površina i etaže	oko 1.172 m ² na četiri etaže
Kapacitet	smještaj za 45 osoba
Sadržaji	sobe s kupaonicama, čajne kuhinje, zajednički/dnevni prostori, uredi za osoblje
Podrum	skladište Crvenog križa za opremu i hranu za izvanredne situacije
Upravljanje	vodit će ga Gradsko društvo Crvenog križa; Grad financira adaptaciju, dijelom iz EU sredstava
Namjena	uz beskućnike, smještaj i za obitelji u kriznim situacijama

Novo prihvatilište korak je naprijed, ali nije univerzalno rješenje: već je najavljeno da **samo dio sadašnjih stanara Visa 2 zadovoljava uvjete** za novi smještaj, dok drugima treba druga vrsta pomoći. To potvrđuje da institucionalni smještaj uvijek mora biti popraćen uslugama u zajednici — onime što radi naš program.

MREŽA PODRŠKE U DUBROVNIKU

Nijedna organizacija sama ne može pokriti potrebe beskućnika. U Dubrovniku surađuju **Grad Dubrovnik, nadležni Centar za socijalnu skrb, Gradsko društvo Crvenog križa Dubrovnik, Caritas Dubrovačke biskupije, HZZ – Područni ured Dubrovnik** te udruge poput CKM-a. Upoznati tu mrežu i znati koga za što zvati prvi je praktični alat svakog djelatnika.

Kako raditi s beskućnicima

Srž ovog priručnika. Od temeljnih načela, preko prvog kontakta i vođenja poludnevnog boravka, do osnaživanja, rada s ranjivim podskupinama i suradnje sa zajednicom — sve provjereno u svakodnevnoj praksi.

8. Temeljna načela rada

Tehnike i aktivnosti mijenjaju se od osobe do osobe, ali načela ostaju ista. Ona su okvir unutar kojeg svaki postupak ima smisla.

Dostojanstvo prije svega

Svaki pristup koji ponižava ili tretira čovjeka kao „slučaj“ unaprijed je osuđen na neuspjeh. Osobu oslovljavamo s poštovanjem, čuvamo njezinu privatnost i ne tražimo da „zasluži“ osnovnu ljudsku pristojnost. Dostojanstvo nije nagrada za suradnju — ono je polazište.

Individualizirani pristup

Ne postoji „tipičan beskućnik“. Dvije osobe u istom prihvatilištu mogu imati posve različite potrebe i ciljeve. Podršku gradimo oko konkretne osobe, njezina tempa i njezinih prioriteta, a ne oko unaprijed zadanog programa.

Bez osuđivanja, s realnim granicama

Ne osuđujemo prošlost ni izbore korisnika, ali ne znači da prihvaćamo sve. Jasne, dosljedne granice (kućni red, međusobno poštovanje, zabrana nasilja) zapravo stvaraju sigurnost. Toplina i granica nisu suprotnosti — idu zajedno.

Povjerenje se gradi sporo

Mnogi su korisnici izgubili povjerenje u institucije i ljude. Povjerenje se ne traži, ono se zaslužuje — dosljednošću, ispunjavanjem obećanja i prisutnošću kroz vrijeme. Jedan prekršen dogovor može poništiti mjesece rada.

„Ništa o njima bez njih“

Korisnik je sudionik, a ne objekt pomoći. Planove radimo s osobom, pitamo je za mišljenje i dajemo joj izbor gdje god je to moguće. Osnaživanje počinje time da osoba ponovno osjeti da odlučuje o vlastitom životu.

IZ NAŠE PRAKSE

NAJPRIJE ČOVJEK, ONDA PAPIRI

U poludnevni boravak korisnik prvi put ne dolazi zbog obrasca, nego zbog tuša, toplog obroka i nekoga tko ga sasluša. Administraciju i ciljeve ostavljamo za kasnije, kad se osoba osjeti sigurno. Redoslijed nije slučajna — povjerenje je preduvjet svega ostaloga.

9. Prvi kontakt, procjena i uključivanje

Kako korisnici dolaze do nas

Uključivanje se odvija na tri glavna načina, koja se nadopunjuju:

- **Upućivanje partnera.** Gradsko društvo Crvenog križa, Caritas i Centar za socijalnu skrb prepoznaju osobe kojima je potrebna podrška i upućuju ih u program.
- **Samoinicijativni dolazak.** Dio korisnika za program sazna kroz kampanju, mrežne stranice ili od drugih korisnika te dođe sam.
- **Terenski rad (outreach).** Tim na terenu prepoznaje osobe bez adekvatnog smještaja, uspostavlja kontakt i nudi informaciju o uključivanju.

Procjena potreba i kriteriji

Pri odabiru primjenjujemo stručnu, ciljano usmjerenu procjenu prema stvarnim potrebama i stupnju ranjivosti. Prednost imaju osobe koje:

- žive bez ikakvog oblika adekvatnog smještaja;
- zdravstveno su ili higijenski ugrožene;
- nalaze se u situaciji u kojoj bi bez žurne intervencije njihovi uvjeti dodatno propali.

Važan, ali ne formalan kriterij je **motivacija** korisnika — ne kao uvjet, nego kao otvorenost za sudjelovanje u aktivnostima koje mu mogu pomoći. Cilj procjene nije „filtrirati“, nego osigurati da podršku prvi dobiju oni kojima je najpotrebnija, uz poštivanje pravednosti i individualnog pristupa.

PRISTANAK I POVJERLJIVOST

Podatke o korisniku prikupljamo i čuvamo uz njegov pristanak i samo u mjeri nužnoj za pružanje podrške. Osobne priče i fotografije nikada ne objavljujemo bez izričitog, informiranog pristanka. U materijalima za javnost koristimo inicijale ili anonimizirane primjere.

10. Poludnevni boravak korak po korak

Poludnevni boravak srce je programa „Krov nad glavom“. To je dnevni, izvaninstitucijski prostor u koji korisnik dolazi vlastitom voljom, zadovoljava osnovne životne potrebe i, malo po malo, vraća strukturu u svoj dan. Ovako ga vodimo.

Korak 1 – osnovne životne potrebe

Prvo i nezaobilazno: **moгуćnost tuširanja, pranja i sušenja odjeće, pripreme i konzumacije jednostavnih obroka**. Bez zadovoljene osnovne higijene i prehrane nema razgovora o „višim“ ciljevima. Ovaj korak istovremeno vraća dostojanstvo i otvara vrata povjerenju.

Korak 2 – siguran prostor i pripadnost

Boravak je topao, čist i predvidljiv prostor u kojem osoba može provesti dio dana bez osude i straha. Jasan, ali human **kućni red** svima daje istu sigurnost. Sam osjećaj da postoji mjesto „kamo mogu doći“ za mnoge je prvi korak izlaska iz izolacije.

Korak 3 – dnevna struktura i rutina

Dugotrajno beskućništvo razara osjećaj vremena i rutine. Boravak ga vraća: predvidljivo radno vrijeme, zajednički obroci, dogovorene aktivnosti. Rutina nije sama sebi svrha — ona je vježba za samostalan život i za ponovno preuzimanje obveza.

Korak 4 – terapijski vrt

U sklopu boravka njegujemo **terapijski vrt**. Rad u vrtu djeluje umirujuće: smanjuje stres, anksioznost i depresiju, a sudjelovanje u stvaranju nečega vidljivog vraća osjećaj korisnosti i pripadnosti. Korisnik koji je danas zalio biljke sutra lakše prihvati i druge obveze. Vrt je naš tihi, ali moćan alat osnaživanja.

IZ NAŠE PRAKSE

VOLONTERI KAO MOST

U boravak su uključeni i studenti volonteri (ESN Dubrovnik). Njihova prisutnost razbija izolaciju i stigmatu — korisnik razgovara s mladim čovjekom koji ga ne doživljava kao „slučaj“, a volonter iz prve ruke uči o beskućništvu. Ta dvosmjerna korist jedan je od najvrjednijih, a najmanje vidljivih učinaka programa.

Korak 5 – od osnovnih potreba prema ciljevima

Kad su osnovne potrebe zadovoljene i povjerenje izgrađeno, s korisnikom postupno otvaramo „što dalje“: dokumenti, zdravlje, posao, stanovanje. Ne forsiramo tempo. Boravak je platforma s koje se kreće prema osnaživanju i zapošljavanju (poglavlje 11), ali svaka osoba kreće kad je spremna.

ŠTO BORAVAK KONKRETNO MIJENJA

- zadovoljene osnovne životne potrebe i bolji zdravstveni i higijenski status;
- smanjena socijalna isključenost i izolacija;
- vraćena dnevna struktura i osjećaj svrhe;
- uspostavljen odnos povjerenja koji omogućuje sve daljnje korake.

11. Osaživanje i put prema zapošljavanju

Trajan izlazak iz beskućništva gotovo uvijek vodi kroz ekonomsku samostalnost. No do posla se ne stiže preko noći – put ima nekoliko koraka koje gradimo strpljivo i u suradnji s HZZ-om.

Radionice „I ti možeš raditi“

Kroz niz tematskih radionica korisnici usvajaju praktične vještine: **pisanje životopisa i zamolbe, poslovni bonton, pripremu za razgovor za posao i osnove komunikacijskih vještina**. Cilj nije samo „naučiti pisati CV“, nego vratiti osjećaj da osoba ima što ponuditi tržištu rada.

Mentoriranje pri aktivnom traženju posla

Uz radionice ide individualni rad. Mentor (u suradnji s **HZZ-om – PU Dubrovnik**) prati korisnika, daje povratne informacije na prijave, objašnjava kako funkcionira tržište rada i upućuje na natječaje i načine prijave. Mentoriranje je kontinuirano jer je upornost ovdje važnija od jednokratne pomoći.

Radna aktivacija

Za mnoge korisnike prvi je cilj uopće **vratiti radne navike** – redovitost, odgovornost, suradnju. Aktivnosti unutar boravka (uključujući terapijski vrt) služe i tomu. Tek kad su radne navike obnovljene, korak prema stvarnom zaposlenju postaje realan.

STVARNOST DUBROVAČKOG TRŽIŠTA

U Dubrovniku posao često postoji (osobito sezonski), ali stanovanje ne. Zato uz zapošljavanje uvijek otvaramo i pitanje smještaja – inače rizik povratka u beskućništvo ostaje visok. Posao i krov ovdje se moraju rješavati zajedno.

12. Specifične situacije i ranjive podskupine

Unutar skupine „beskućnici“ kriju se vrlo različite situacije. Nekoliko ih traži poseban senzibilitet.

ŽENE I SKRIVENO BESKUĆNIŠTVO

Žene rjeđe završavaju „na ulici“, a češće u nesigurnom smještaju kod drugih – ponekad i u nasilnim odnosima zbog krova. Nedostaje specijaliziranih kapaciteta, pa traže poseban oprez i povezivanje sa službama za zaštitu od nasilja.

MLADI IZ SUSTAVA SKRBI

Mladi koji izlaze iz domova i udomiteljstva naglo prelaze u samostalan život bez obiteljske mreže. Rani, postupni programi osamostaljenja ključni su za sprječavanje beskućništva.

STARIJI I BOLESNI

Starenje na ulici ubrzava bolesti i skraćuje život. Ova skupina treba pojačanu zdravstvenu i socijalnu podršku te povezivanje s uslugama za starije.

MENTALNO ZDRAVLJE, OVISNOSTI I TRAUMA

Mnogi korisnici nose traumu (nasilje, gubici). Pristup treba biti strpljiv i ne-osuđujući, uz povezivanje sa stručnjacima za mentalno zdravlje i liječenje ovisnosti.

GUBITAK OSOBNIH DOKUMENATA

Bez osobne iskaznice teško je ostvariti ijedno pravo. Pomoć u ponovnom ishođenju dokumenata često je prvi konkretan korak koji pokreće sve ostalo.

DIGITALNA ISKLJUČENOST

Mnoge usluge (e-Gradani, HZZ) dostupne su samo online. Bez uređaja i vještina osoba ostaje isključena — pristup računalu i osnovna digitalna pomoć postaju dio socijalne podrške.

IZ NAŠE PRAKSE

LJUBIMCI NISU SITNICA

Za dio osoba bez doma kućni ljubimac je glavni izvor sigurnosti i razlog da ustanu ujutro. Mnogi će radije odbiti smještaj nego napustiti životinju. Kad planiramo podršku, na to mislimo — i tražimo rješenja, a ne ultimatumе.

13. Suradnja, umrežavanje i volonteri

Rad s beskućnicima timski je sport. Nijedna organizacija nema sve resurse, pa je **umrežavanje** jednako važno kao i izravni rad s korisnikom. Dobar djelatnik zna tko što radi i kako brzo doći do prave službe.

Partner	Za što se obraćamo
Centar za socijalnu skrb	ostvarivanje prava (ZMN, jednokratne pomoći), službena procjena, upućivanje
Gradsko društvo Crvenog križa Dubrovnik	smještaj (Vis 2 / novo prihvatilište), psihosocijalna podrška, humanitarna pomoć
Caritas Dubrovačke biskupije	prepoznavanje i upućivanje korisnika, materijalna pomoć, pučka kuhinja
HZZ — Područni ured Dubrovnik	mentoriranje, evidencija nezaposlenih, mjere i natječaji
Grad Dubrovnik	infrastruktura (prihvatilište), lokalne mjere i sufinanciranje
Zdravstvene ustanove	hitna i kontinuirana skrb, mentalno zdravlje, liječenje ovisnosti

Naši partneri u programu

Program „Krov nad glavom“ provodimo s dvama stalnim partnerima čije uloge izravno nadopunjuju rad poludnevnog boravka:

- **ESN Dubrovnik** (Erasmus Student Network) — naša volonterska snaga i terenska podrška. Studenti volonteri svakodnevno su prisutni u boravku, pomažu u aktivnostima (uključujući terapijski vrt i akcije prikupljanja odjeće) te korisnicima vraćaju normalan ljudski kontakt koji razbija izolaciju i stigmatu.
- **HZZ — Područni ured Dubrovnik** — naš stručni partner za zapošljavanje. Kroz HZZ korisnike povezujemo s evidencijom nezaposlenih, mjerama i natječajima te zajednički provodimo mentoriranje pri aktivnom traženju posla, što je temelj radne reintegracije.

Suradnja s Crvenim križem — šira od jednoga grada

Posebno mjesto u našem radu ima suradnja s Crvenim križem, i to ne samo u Dubrovniku. Kroz program „Krov nad glavom“ usko surađujemo s **Gradskim društvom Crvenog križa Dubrovnik**, koje vodi smještaj beskućnika (Vis 2 i buduće prihvatilište na Kantafigu) i pruža psihosocijalnu podršku — naš rad i njihov smještaj tako se izravno nadopunjuju. Ta se suradnja proteže i izvan grada: kroz projekt „**Ujedinjene generacije 2**“ (ESF+) partnerski radimo s **Gradskim društvom Crvenog križa Ploče**. Iskustvo rada s dvama društvima Crvenog križa na širem području Dubrovačko-neretvanske županije daje nam regionalnu sliku potreba ranjivih skupina i provjerenu mrežu partnera na koju se u radu s beskućnicima uvijek možemo osloniti.

Učenje kroz dugogodišnju suradnju — Udruga PET PLUS

Velik dio našega znanja izrastao je iz suradnje s **Udrugom PET PLUS**, s kojom surađujemo od samih početaka programa. PET PLUS nas je podržao već u fazi pokretanja (među ostalim pismom namjere pri prijavi), a kroz godine zajedničkog rada prenio nam je dragocjeno iskustvo u radu s ranjivim skupinama i vođenju društveno korisnih programa. Ta se suradnja nastavlja i danas, i izvan ovog programa, te ostaje jedan od temelja na kojima gradimo kvalitetu vlastitoga rada. Spremnost da učimo od iskusnijih partnera za nas nije slabost, nego način da korisnicima pružimo najbolju moguću podršku.

Uloga volontera

Volonteri (kod nas prije svega studenti iz ESN-a Dubrovnik) nisu „ispomoć“, nego punopravan dio tima. Donose energiju, razbijaju stigmatu i korisnicima vraćaju normalan ljudski kontakt. Da bi volontiranje bilo korisno i sigurno, volonteri trebaju kratku pripremu (načela rada, granice, povjerljivost) i jasno definiranu ulogu. Dobro vođen volonter pomaže korisniku; nepripremljen volonter može nehotice naškoditi povjerenju.

14. Senzibilizacija javnosti i borba protiv stigme

Stigma je nevidljiva, ali stvarna prepreka. Sve dok javnost beskućnike vidi kroz predrasude, teže im je pronaći posao, stan i prihvaćenost. Zato je senzibilizacija sastavni dio rada, a ne dodatak.

- **Kampanje i priče.** Objavljujemo edukativne sadržaje i stvarne (uz pristanak) priče koje pokazuju ljudsku dimenziju problema i razbijaju stereotipe o „lijenosti“ ili „krivici“.
- **Obilježavanje važnih datuma.** Međunarodni dan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti (17. listopada) prilika je za događaje koji povezuju zajednicu i otvaraju dijalog.
- **Odgovorani odnos s medijima.** Mediji oblikuju percepciju — surađujemo s njima tako da izvještavanje bude dostojanstveno i točno, bez senzacionalizma.

PRIMJER IZ EUROPE

KAMPANJA „FACES OF HOMELESSNESS“ (LONDON)

Korištenjem stvarnih priča i fotografija umjesto stereotipa kampanja je prikazala ljudsku dimenziju beskućništva i potaknula empatiju. Pouka za nas: konkretna ljudska priča mijenja stav jače od statistike — uz uvjet da je ispričana uz pristanak i s poštovanjem.

Učimo iz Europe

Naš rad ne nastaje u izolaciji. Kroz međunarodni projekt HomeBound Horizons i kroz provjerene europske modele neprestano učimo i ono najbolje primjenjujemo u dubrovačkom poludnevnom boravku.

15. HomeBound Horizons – što učimo i kako primjenjujemo

CKM Dubrovnik partner je u europskom projektu **HomeBound Horizons: Empowering homeless individuals to overcome adversity and build brighter futures** (Erasmus+ KA220-ADU, 2025.–2028.). Uz nas, u konzorciju su organizacije iz Njemačke, Portugala i Grčke: BK Consult (koordinator) i BETA gGmbH (DE), ANESPO i CRESCER (PT) te AKMI i Diogenis / Shedia (GR). Projekt razvija **holistički model osnaživanja i zapošljivosti osoba bez doma** – i upravo nam to iskustvo drugih pomaže da unaprijedimo vlastiti svakodnevni rad.

Evo što konkretno učimo i kako to prenosimo u poludnevni boravak u Dubrovniku:

Centar učenja kao proces, a ne mjesto

HomeBound redefinira „lokalni centar učenja“: edukacija ne čeka da korisnik dođe u učionicu, nego **dolazi do korisnika** i prilagođava se njegovu životu. Mi to primjenjujemo tako da učenje (radne i životne vještine) ugrađujemo u sam boravak – kroz svakodnevne aktivnosti, a ne kao odvojeni „tečaj“.

Dvije faze: grupni rad pa individualni coaching

Model kombinira **grupne seminare** (temeljne vještine osnaživanja i zapošljivosti) s **individualnim coachingom** (osobni plan i konkretne prepreke svake osobe). Tu logiku slijedimo i mi: zajedničke radionice „I ti možeš raditi“ nadopunjujemo individualnim mentoriranjem prilagođenim svakom korisniku.

„Be-the-Mentor-of-the-Day“ – poslodavci kao saveznici

Posebno vrijedan element je program u kojem **lokalna poduzeća ugošćuju osobu bez doma na jedan radni dan**, razbijaju predrasude i otvaraju mogućnost probnog ili stvarnog zaposlenja. To nas usmjerava da i u Dubrovniku aktivno povezujemo korisnike s poslodavcima, a ne da čekamo da se zaposle sami.

Oснаživanje vezano uz europske okvire vještina

Sadržaj se veže uz EU okvire kompetencija **LifeComp** (osobne, socijalne i vještine učenja) i **SocioComp**, čime se „meke vještine“ čine mjerljivima i prenosivima. Time i naš rad na samopouzdanju, komunikaciji i organizaciji dobiva jasnu strukturu i jezik kojim ga možemo pratiti.

Ulaganje u ljude koji rade s ljudima

Projekt razvija **vodič za trenere i program „Train-the-Trainers“** te protokol i samoprocjenu za rad lokalnih centara. CKM provodi samoprocjenu vlastitog rada i šalje djelatnike na usavršavanje – jer kvaliteta podrške ovisi

prije svega o osposobljenosti onih koji je pružaju.

IZ NAŠE PRAKSE

KAKO MEĐUNARODNO ISKUSTVO DOLAZI DO DUBROVAČKOG KORISNIKA

Iskustva partnera ne preuzimamo doslovno — testiramo ih u boravku i zadržavamo ono što djeluje. Tako europski model osnaživanja i zapošljivosti postaje vrlo konkretan: bolja radionica životopisa, sustavnije mentoriranje, prvi kontakti s dubrovačkim poslodavcima i trenirani tim. Učenje kroz HomeBound Horizons za nas nije papir, nego svakodnevna nadogradnja rada s ljudima.

16. Modeli dobre prakse iz Europe

Uz HomeBound Horizons, vrijedi poznavati nekoliko provjerenih europskih pristupa. Ne možemo ih sve preslikati, ali svaki nam nudi ideju primjenjivu na naš kontekst.

MODEL

HOUSING FIRST (FINSKA, NORVEŠKA, NIZOZEMSKA)

Polazi od obrnute logike: **najprije osiguraj stalan stan, bez prethodnog uvjeta „rehabilitacije“**, a tek onda radi na ostalim problemima. U gradovima poput Helsinkija i Osla model je znatno smanjio povratak na ulicu. Pouka za nas: stabilan smještaj nije nagrada na kraju puta, nego temelj s kojeg se kreće.

MODEL

SHEDIA – ULIČNI ČASOPIS (ATENA, GRČKA)

Naš projektni partner Diogenis stoji iza Shedije, uličnog časopisa koji prodaju osobe bez doma i tako stječu prihod i dostojanstvo rada. Pokazuje kako **socijalno poduzetništvo** može povezati zaradu, radne navike i vidljivost – ideja vrijedna razmišljanja i u Dubrovniku.

MODEL

SMJEŠTAJ KOJI PRIMA LJUBIMCE (BERLIN, LONDON)

„Pet-friendly“ programi i inicijative poput „Pets in Crisis“ omogućuju ljudima da ostanu sa svojim životinjama umjesto da zbog njih odbiju pomoć. Mali sustavni ustupak koji spašava velike odluke.

MODEL

INTEGRIRANI IZLAZNI PROGRAMI (ŠVEDSKA)

Kombinacija stanovanja, savjetovanja i edukacije pri izlasku iz skloništa znatno smanjuje povratak na ulicu u prve dvije godine. Pouka: prijelaz iz smještaja u samostalnost mora biti vođen, a ne prepušten slučaju.

Zajednički nazivnik svih ovih modela jednostavan je i podudara se s našim načelima: **stabilnost, dostojanstvo i kontinuirana podrška daju rezultate; jednokratne, uvjetovane intervencije rijetko.**

Mjerimo li učinak

Dobra namjera nije dovoljna ako ne znamo mijenjamo li išta. Evaluacija je obvezni dio svakog programa i alat kojim učimo i poboljšavamo rad.

17. Praćenje, evaluacija i održivost

U programu „Krov nad glavom“ evaluacija učinka nije birokratska obveza, nego ugrađeni dio rada — uostalom, ona je i propisana kao obvezna aktivnost svakog programa u ovom Pozivu. Pratimo i ono što je lako izmjeriti i ono što se osjeti, ali teže broji.

Što i kako pratimo

Vrsta pokazatelja	Primjeri
Kvantitativni (brojke)	broj uključenih korisnika, broj dolazaka u boravak, broj provedenih radionica, broj uključenih u mentoriranje, broj osoba koje su ostvarile pravo / posao / dokumente
Kvalitativni (promjene)	poboljšanje higijenskog i zdravstvenog statusa, vraćene radne navike, smanjena izolacija, povećano samopouzdanje, zadovoljstvo korisnika

Metode

- **Bilješke o radu** i evidencija aktivnosti (potpisne liste, fotodokumentacija uz pristanak);
- **Razgovori i intervjui** s korisnicima o njihovu doživljaju napretka;
- **Ankete i fokus grupe** za povratne informacije korisnika, volontera i partnera;
- **Periodična evaluacija** kojom na kraju ciklusa procjenjujemo učinak i korigiramo plan.

EVALUACIJA KAO UČENJE, A NE OCJENA

Cilj evaluacije nije „dokazati uspjeh“, nego razumjeti što djeluje, što ne i zašto. Iskreni nalaz o tome što nije funkcioniralo vrijedniji je od uljepšane statistike — jer samo on vodi boljem radu sljedeće godine.

Održivost

Trajni učinak osiguravamo dokumentiranim postupcima (poput ovog priručnika), osposobljenim ljudima, jakim partnerstvima i vezama s lokalnim tržištem rada. Tako rezultati i znanje žive i nakon završetka pojedine projektne godine — i mogu se prenijeti drugima koji se odluče na ovaj posao.

Praktični alati

Brze liste, kontakti i pojmovi za svakodnevnu upotrebu.

Prilog A – Brza lista za rad s novim korisnikom

Orijentacijska lista; redosljed prilagodite osobi i situaciji.

PRVI SUSRET

- ✓ Predstavi se, objasni što je boravak i da je dolazak dobrovoljan.
- ✓ Ponudi osnovno (topli napitak, informaciju) prije bilo kakvog ispitivanja.
- ✓ Saslušaj bez osuđivanja; ne forsiraj priču o prošlosti.
- ✓ Objasni kućni red jednostavno i ljudski.

PROCJENA I OSNOVNE POTREBE

- ✓ Provjeri hitne potrebe: smještaj te noći, hrana, lijekovi, sigurnost.
- ✓ Omogući higijenu (tuš, pranje odjeće) i obrok.
- ✓ Provjeri ima li osobne dokumente; ako ne – to je prvi cilj.
- ✓ Uz pristanak zabilježi osnovne podatke; čuvaj povjerljivost.

POVEZIVANJE I CILJEVI

- ✓ Provjeri ostvaruje li prava (ZMN, pučka kuhinja, prijevoz) – uputi na CZSS/Crveni križ.
- ✓ Dogovori jedan mali, ostvariv sljedeći korak – ne cijeli plan odjednom.
- ✓ Uvedi u aktivnosti (vrt, radionice) kad osoba bude spremna.
- ✓ Ispuni obećano. Dosljednost gradi povjerenje.

Prilog B – Korisni kontakti u Dubrovniku

Ustanova / organizacija	Uloga
CKM Dubrovnik – poludnevni boravak	dnevne usluge, osnaživanje, radionice, mentoriranje · 099 4227 167
Gradsko društvo Crvenog križa Dubrovnik	smještaj (prihvatilište), psihosocijalna i humanitarna podrška
Caritas Dubrovačke biskupije	upućivanje, materijalna pomoć, pučka kuhinja
Hrvatski zavod za socijalni rad – područni rad Dubrovnik	prava iz socijalne skrbi, ZMN, jednokratne pomoći, procjena
HZZ – Područni ured Dubrovnik	evidencija nezaposlenih, mjere, mentoriranje za posao
Grad Dubrovnik – upravni odjel za društvene djelatnosti	lokalne mjere, prihvatilište, sufinanciranje
Hrvatska mreža za beskućnike	nacionalna mreža, zagovaranje, informacije i resursi

Napomena: prije upućivanja korisnika provjerite aktualne kontakt-podatke i radno vrijeme jer se mijenjaju. Ostavite prazno mjesto za upis lokalnih telefonskih brojeva i osoba za kontakt.

Prilog C – Pojmovnik i izvori

POJMOVNIK

Pojam	Značenje
ETHOS tipologija	europska klasifikacija beskućništva (bez krova / bez stana / nesigurno / neprimjereno stanovanje)
Skriveno beskućništvo	život bez sigurnog doma koji nije vidljiv „na ulici“ (kod drugih, na čekanju, u nasilnom odnosu zbog krova)
Housing First	model koji najprije osigurava stalan stan, bez prethodnih uvjeta, pa onda ostalu podršku
ZMN	zajamčena minimalna naknada – temeljna novčana pomoć iz sustava socijalne skrbi
Poludnevni boravak	izvaninstitucijska dnevna usluga: osnovne potrebe, struktura i osnaživanje, bez noćenja
Radna aktivacija	postupno vraćanje radnih navika kao priprema za zapošljavanje
LifeComp / SocioComp	EU okviri osobnih, socijalnih i vještina učenja koji „meke vještine“ čine mjerljivima
Outreach	terenski rad – aktivno traženje i kontaktiranje osoba bez doma na terenu

IZVORI I LITERATURA

- Zakon o socijalnoj skrbi (NN, važeći tekst) – definicija beskućnika i nadležnosti.
- Družić Ljubotina, O., Kletečki Radović, M., Ogresta, J. (2016): „Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj“, Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu.
- Istraživanje „Nova perspektiva za beskućništvo“ – stavovi građana RH (uzorak 1010).
- Hrvatska mreža za beskućnike – beskucnici.info.

- FEANTSA — ETHOS tipologija beskućništva i stambene isključenosti.
- Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike — Poziv „Razvoj i širenje mreže socijalnih usluga 2023.–2025.“, Upute za prijavitelje.
- HomeBound Horizons (Erasmus+ KA220-ADU, 2025.–2028.) — projektna dokumentacija konzorcija.
- Javno dostupni izvori o smještaju beskućnika u Dubrovniku (Vis 2) i projektu novog prihvatilišta (Grad Dubrovnik, Gradsko društvo Crvenog križa Dubrovnik).



*„Pomoć beskućnicima mora polaziti od poštovanja i
ljudskog dostojanstva.
Svaki pristup koji ignorira osobnu priču ne stvara održivu
promjenu.“*

Priručnik za rad s beskućnicima nastao je u sklopu programa
„Krov nad glavom: Projekt za osnaživanje beskućnika u Dubrovniku“
koji provodi Centar za karijere mladih Dubrovnik uz partnere ESN Dubrovnik i HZZ PU Dubrovnik.

Program sufinancira Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike
iz dijela prihoda od igara na sreću. · Dubrovnik, 2026.