

Izradio:

Institut za razvoj tržišta rada

Strojarska cesta 20

10000

Projekt "Razvoj mreže psihosocijalnih savjetovališta za korisnike u riziku"

Izvješće o istraživanju

Obrada rezultata upitnika za organizacije civilnog društva, jedinice lokalne/regionalne samouprave i građane u riziku

Zagreb

Republika Hrvatska

Autori:

Antonio Matković

Marina Trbus

Venita Mužek Bešen

Helena Lujanović

Suradnici na istraživanju:

Društvo

za

Institut za razvoj tržišta rada
Zagreb, prosinac 2021. godine

psihološku pomoć

Udruženje „Djeca prva“

Kontakt osoba:

Antonio Matković

Tel: 01 6065 261

Faks: 01 6065 256

E-mail: antonio.matkovic@irtr.hr

Sadržaj

Sažetak.....	2
Uvod.....	5
Polazišne točke za istraživanje o psihosocijalnom savjetovanju.....	7
Rezultati istraživanja – organizacije civilnog društva	10
Sociodemografski podaci	10
Kapaciteti udruga za pružanje usluga psihosocijalnog savjetovanja.....	16
Informacije o korisnicima i obliku usluge	22
Potrebe za uslugom psihosocijalnog savjetovanja u lokalnoj zajednici.....	26
Prepreke i poteškoće u pružanju usluga psihosocijalnog savjetovanja	32
Rezultati istraživanja – JLRS i CZSS	63
Informacije o organizacijama.....	63
Iskustva s psihosocijalnim savjetovanjem od strane organizacija civilnog društva.....	66
Rezultati istraživanja – građani.....	78
Usporedni rezultati.....	94
Zaključci i smjernice	102
Prilog 1.....	105
Prilog 2.....	108

Sažetak

Istraživanje je provedeno u okviru trogodišnjeg projekta „Razvoj mreže psihosocijalnih savjetovališta za korisnike u riziku“ čiji je nositelj Društvo za psihološku pomoć, a partneri na projektu su Institut za razvoj tržišta rada, Udruženje Djeca prva, Grad Zagreb – Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Centar za socijalnu skrb Zagreb te udružba NewSchool iz Norveške.

Trima fazama istraživanja prethodilo je mapiranje organizacija civilnog društva koje pružaju usluge psihosocijalnog savjetovanja. Proces mapiranja temeljio se na pregledu dostupnih informacija o financiranim psihosocijalnim savjetovalištima iz nacionalnih i lokalnih programa financiranja koje provode organizacije civilnog društva te pretrazi internetskih portala i stranica. Na temelju pretrage mapirano je 96 organizacija civilnog društava.

U prvoj fazi istraživanja *online* anketni upitnik upućen je mapiranim organizacijama civilnog društva, a isti je ispunilo 46 udružbi. Udruge su većinski (45,65%) smještene u Gradu Zagrebu. U prosjeku djeluju 17 godina ($M=17,17$, $sd=6,87$), ali vrše usluge PSS-a u prosjeku 13 godina ($M=13,00$, $s=7,17$). Usluge psihosocijalnog savjetovanja u najvećoj mjeri pružaju se na nacionalnom (47,83%) i županijskom (28,26%) području. Organizacije civilnog društva zapošljavaju ukupno 116 stručnjaka temeljem ugovora o radu te dodatnih 143 stručnjaka (vanjskih suradnika) koji su angažirani kroz ugovor o djelu, volonterski rad i slično. Najzastupljeniji zaposleni stručnjaci temeljem ugovora o radu su psihologe/inje (52,08%), a 54,35% udružbi uključuje psihologe/inje kao vanjske suradnike. Nadalje, 33,33% udružbi zapošljava socijalne radnike/ice te 19,57% udružbi uključuje iste kao vanjske suradnike. Po pitanju pruženih usluga, 44 udružbe provode besplatne usluge PSS-a, dvije udružbe omogućuju da dio troška usluge pokriva korisnik, a šest naplaćuje usluge psihosocijalnog savjetovanja. Udruge ostvaruju najčešće 300 sati ($D=300$, $C=410$) pružanja usluga psihosocijalnog savjetovanja, a najčešći korisnici su žrtve nasilja, mlađi s problemima u ponašanju te roditelji/skrbnici iz opće populacije. 52,17% udružbi smatra da uglavnom uspijevaju pokriti potrebe korisnika koji se udruži obraćaju radi korištenja usluga psihosocijalnog savjetovanja. S druge strane, 76,09% svih ispitanih udružbi u određenoj mjeri susreće s nedostatkom kontinuiteta u pružanju usluga PSS-a. Ukupno 73,91% udružbi procjenjuje kako ne mogu u potpunosti osigurati kontinuitet financiranja, a najveći postotak udružbi (82,61%) osigurava finansijska sredstva uz pomoć nacionalnih donatora. Samo 19,57% svih ispitanih udružbi navodi kako u potpunosti osiguravaju dovoljna finansijska sredstva za pružanje besplatnih usluga PSS-a. O nedovoljnoj vidljivosti organizacije izvješćuje 52,17% organizacija, a više od polovice (56,53%) ispitanih udružbi navodi da u određenoj mjeri ne ostvaruju podršku JRLS-a. Sve organizacije civilnog društva se slažu s time da je potrebna kvalitetnija provedba nacionalnih socijalnih politika.

U drugoj fazi istraživanja, *online* upitnik upućen je jedinicama lokalne i regionalne samouprave te centrima za socijalnu skrb s područja na kojima su prethodno mapirane dvije ili manje udružbi. Sudjelovale su 26 jedinice lokalne i regionalne samouprave te 32 centra za socijalnu skrb. 57,69% sudionika koji predstavljaju jedinice lokalne/regionalne samouprave navodi da na lokalnom području djeluju OCD-i koji pružaju usluge PSS-a. Njih 11,54% nije informirano o navedenom. S druge strane, 71,88% sudionika iz CZSS-a navodi kako na lokalnom području ne djeluju OCD-i koji pružaju usluge PSS-a,



Iceland
Liechtenstein
Norway

Active
citizens fund

dok njih 6,25% nije informirano o tome. Predstavnici jedinica lokalne i regionalne samouprave te centara za socijalnu skrb smatraju kako se trenutačno usluga PSS-a najviše pruža žrtvama nasilja, djeci i mladima iz opće populacije, djeci s teškoćama u razvoju te djeci i mladima s problemima u ponašanju. 46,15% predstavnika JLRS-a procjenjuje da su potrebe za uslugom PSS-a donekle izražene, dok sudionici iz CZSS-a u najvećoj mjeri (62,50%) navode kako su potrebe za uslugom PSS-a na razini zajednice velike. Po pitanju JLRS-a, 30,77% sudionika ne može procijeniti koliko organizacije civilnog društva na njihovom području uspijeva pokriti potrebe korisnika za uslugom PSS-a, a njih 15,38% smatra kako u tome ne uspijevaju. Za razliku od JLRS-a, sudionici iz Centara za socijalnu skrb (65,63%) navode kako se potrebe korisnika za uslugom PSS-a ne uspijevaju pokriti. Predstavnici JLRS-a u ovom istraživanju navode kako ne znaju procijeniti (42,31%) mogu li OCD-i na razini zajednice osigurati održiv rad, a 43,75% zaposlenih u centru za socijalnu skrb smatra kako OCD-i kao pružatelji PSS-a mogu na održiv način osigurati svoj rad na razini zajednice. 76,92% sudionika Iz JLRS-a navodi kako grad/županija podržava organizacije civilnog društva, a 15,39% navodi kako se iste ne podržavaju.

U trećoj fazi istraživanja, *online* i tiskani upitnici upućeni su građanima u riziku, a upitnik je ispunilo 224 sudionika. Najveći postotak sudionika dolazi iz Grada Zagreb (61,61%, n=138) te Osječko-baranjske (n=18, 8,04%) i Varaždinske županije (n=18, 8,04%). Sudionici u prosjeku imaju 42 godine (M=41,74, sd=12,38), 62,50% ih je zaposleno, a 21,15% nezaposleno. U mirovini je 9,62% njih, dok povremene sezonske poslove obavlja 2,40% sudionika. Najveći postotak sudionika (39,73%) nisu korisnici usluga iz sustava socijalne skrb, dok njih 35,27% koristi neki od oblika materijalne pomoći. Ukupno 41,07% (n=92) sudionika nikada nije koristilo usluge PSS-a, a isto vrijedi i za njihove ukućane. Nadalje, 27,23% (N=61) sudionika trenutno koristi usluge psihosocijalnog savjetovanja, a njih 23,66% (n=53) je iste koristilo u prošlosti. Najveći postotak sudionika naveo je kako su usluge psihosocijalnog savjetovanja koristili u udruzi (62,12%), a usluge PSS-a u sklopu Centra za socijalnu skrb koristilo je 32,58% sudionika. Kao razloge korištenja usluga PSS-a u sklopu udruga, sudionici u najvećoj mjeri navode kako su im navedeno preporučili ili ih se uputilo na istu (59,76%). 86,59% sudionika navodi kako su usluge PSS-a u sklopu udruge u potpunosti besplatne. Prosječna ocjena korisnosti usluga PSS-a u sklopu udruge je 4,43 (sd=0,83), dok je procijenjena korisnost usluga pružanih u sklopu drugih organizacija 3,86 (sd=1,01). Sudionicima koji su koristili usluge PSS-a najviše je koristio razgovor sa stručnjakom o problemima (68,18%), a slijedi podrška u nošenju sa stresnom ili traumatskom situacijom (47,73%). Sudionici koji nisu koristili usluge PSS-a, kao razlog istoga većinski navode (64,13%) kako im usluga nije bila potrebna. Unatoč tome, 45,65% sudionika navodi kako su upoznati s time gdje i kako mogu potražiti usluge PSS-a, a najviše sudionika uslugu bi potražilo u udrunama i centrima za socijalnu skrb. 34,38% svih sudionika smatra da se u području očuvanja mentalnog zdravlja trenutno ne pružaju usluge psihosocijalnog savjetovanja, ali postoji potreba za pružanjem istih. Uz navedeno, 28,13% sudionika navodi unaprjeđenje kvalitete života kao važno područje koje je potrebno dodatno pokriti uslugama PSS-a. Sudionici su također procijenili kako se mladima i djeci iz opće populacije (27,68%) te starijim osobama (26,79%) ne pružaju usluge psihosocijalno savjetovanja u dovoljnoj mjeri. Usluge PSS-a prema mišljenju sudionika nedostaju i odraslima iz opće populacije (25,45%) te djeci i mladima s problemima u ponašanju (24,55%).



Iceland
Liechtenstein
Norway

**Active
citizens fund**

Uvod

Istraživanje se provelo se u okviru trogodišnjeg projekta „Razvoj mreže psihosocijalnih savjetovališta za korisnike u riziku“ čiji je nositelj Društvo za psihološku pomoć, a partneri na projektu su Institut za razvoj tržišta rada, Udruženje Djeca prva, Grad Zagreb – Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Centar za socijalnu skrb Zagreb te udružba NewSchool iz Norveške. Projekt će uspostaviti Mrežu OCD-a u lokalnim zajednicama za povećanje dostupnosti i kvalitete PSS-a za građane u riziku. Cilj će se postići kroz 3 faze. Prva je oformljena Mreža OCD-a pružatelja usluga psihosocijalnog savjetovanja (PSS). Druga faza je proveden program za razvoj podrške OCD-a sukladno potrebama građana u riziku i zagovaranje održivosti PSS-a u lokalnim zajednicama. Posljednja, treća faza je širenje dosega Mreže i PSS-a u deprivirana područja i za posebno ugrožene skupine.

Uslugu psihosocijalnog savjetovanja možemo definirati kao niz postupaka i aktivnosti kojima se, od strane za to educiranih stručnjaka – savjetovatelja, pojedincu, obitelji ili grupi pruža pomoć u prevladavanju poteškoća, ali i podrška u nepovoljnim okolnostima. Postupci i aktivnosti provedeni od strane educiranih stručnjaka – savjetovatelja u sklopu usluga PSS-a namijenjeni su očuvanju i razvoju osobnih mogućnosti i odgovornog odnosa prema sebi, obitelji i društvu, osnaživanju za promjenu odnosno zaštiti, održavanju i unaprjeđenju mentalnog zdravlja i kvalitete života korisnika.

Istraživanje se odvijalo u tri faze, uz prethodno mapiranje organizacija civilnog društva koje pružaju usluge psihosocijalnog savjetovanja.

Proces mapiranja temeljilo se na pregledu dostupnih informacija o financiranim psihosocijalnim savjetovalištima (PSS) iz nacionalnih i lokalnih programa financiranja koje provode organizacije civilnog društva. Uz navedeno, organizacije su se identificirale i pretragom internetskih portala i stranica. Točnije, korišteni izvori bili su:

- Odluka o raspodjeli finansijskih sredstava za provedbu projekata udruža koje pružaju usluge savjetovanja za žrtve nasilja u obitelji u Republici Hrvatskoj za 2020. godinu (MRMSOSP)
- Odluka o raspodjeli finansijskih sredstava za provedbu prve godine trogodišnjih programa udruža koje djeluju u području socijalne skrbi pod nazivom „Razvoj i širenje mreže socijalnih usluga koje pružaju udruže“ za razdoblje 2020. do 2023. godine
- Podrška socijalnom uključivanju i zapošljavanju marginaliziranih skupina (ESF)
- Širenje mreže socijalnih usluga u zajednici - faza I (ESF)
- Pretraga po internetu – po ključnim riječima: „psihosocijalne usluge, usluge u zajednici, savjetovanje, terapija, nasilje, mladi PUP“ te putem internet stranica (<https://pukotine.hr/podrska> i <https://raniklik.hr/>)

Na temelju pregleda gore navedenih izvora te pretrage internetskih stranica, mapirano je 96 organizacija civilnog društava (vidi Prilog 1.). Pri tome 44 iz Grada Zagreba, 10 iz Osječko-baranjske županije, sedam iz Šibensko-kninske i Splitsko-dalmatinske, četiri iz Vukovarsko-srijemske, tri udruge iz Brodsko-

posavske, Primorsko-goranske i Karlovačke, po dvije udruge iz Istarske, Koprivničko-križevačke, Krapinsko-zagorske, Međimurske i Virovitičko-podravske županije. Po jedna udruga identificirana je u Zagrebačkoj, Zadarskoj, Varaždinskoj, Dubrovačko-neretvanskoj i Bjelovarsko-bilogorskoj županiji. Organizacije nisu identificirane u Sisačko-moslavačkoj, Požeško-slavonskoj i Ličko-senjskoj županiji.

Prva faza istraživanja odnosila se na provedbu online anketnog upitnika koji je upućen mapiranim organizacijama civilnog društva u svibnju 2021. godine. Cilj istraživanja bio je ispitati potrebe udruga u području održivosti, dostupnosti i kapaciteta za pružanje usluga psihosocijalnog savjetovanja. Tema ove faze istraživanje bila je prikupljanje informacija o obliku usluga psihosocijalnog savjetovanja, ciljanim skupinama i strukturi te zemljopisnom obuhvatu pružanja usluga. Istraživanje daje uvid u procjenu stručnih i tehničkih kapaciteta za pružanje usluga PSS-a te potrebe za PSS-om u lokalnoj zajednici unutar koje udruge djeluju. Anketni upitnik kreiran je putem aplikacije *LimeSurvey*, a sastojao se od šest cjelina. Prve dvije cjeline pokrivale su sociodemografske podatke udruga, dok je treća cjelina uključivala pitanja kojima se želi ispitati kapacitet udruga za pružanjem PSS-a. Nadalje, u četvrtoj cjelini prikupljale su se informacije o korisnicima i obliku usluge, a petom cjelinom ispitivale su se potrebe za uslugama PSS-a u lokalnoj zajednici. Posljednjom, šestom cjelinom *online* upitnika, željele su se ispitati prepreke i poteškoće u pružanju usluga psihosocijalnog savjetovanja. Upitnik je u cijelosti ispunilo 46 udruga, dok osam obuhvaćenih udruga ne pruža usluge PSS-a te je za njih upitnik završen i podaci nisu prikupljeni. S druge strane, 39 udruga predalo je upitnike s nepotpunim odgovorima te se navedeni nisu obrađivali.

Druga faza istraživanja bila je posvećena jedinicama lokalne i regionalne samouprave te centrima za socijalnu skrb koji se nalaze u županijama s najmanjim brojem mapiranih udruga. Cilj ove faze istraživanja bio je ispitati potrebe u lokalnoj zajednici i trenutne uvjete za pružanje usluga psihosocijalnog savjetovališta od strane organizacija civilnog društva, a istraživanje se provodilo tijekom srpnja 2021. godine. Točnije, ispitalo se prepoznaju li JLRS-i i CZSS-i potrebu za uslugama psihosocijalnog savjetovanja, imaju li informacije o uslugama PSS-a na lokalnom području, koje su njihove finansijske, tehničke i stručne mogućnosti za poticanje takvih usluga te imaju li relevantne lokalne politike vezane za mentalno zdravlje, zaštitu od nasilja i slično. Online anketni upitnik upućen je u gradska i županijska središta te centre za socijalnu skrb koji se nalaze u županijama s dvije ili manje mapirane organizacije civilnog društva, a to su Istarska, Koprivničko-križevačka, Krapinsko-zagorska, Međimurska, Virovitičko-podravska, Zagrebačka, Zadarska, Varaždinska Dubrovačko-neretvanska, Bjelovarsko-bilogorska, Sisačko-moslavačka, Požeško-slavonska i Ličko-senjska županija. Isti je kreiran u aplikaciji *Limesurvey* te je upućen na mail adresu identificiranih JLRS-a i CZSS-a. Online anketni upitnik sadrži dvije skupine pitanja. Prva se odnosi na informacije o organizaciji, dok se druga odnosi na iskustva s psihosocijalnim savjetovanjem od strane organizacija civilnog društva. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 97 sudionika, od kojih je 39 djelomično ispunilo upitnik te navedeni podaci nisu obrađivani. Upitnik je u cijelosti ispunilo 58 organizacija, od čega 26 jedinica lokalne i regionalne samouprave te 32 centra za socijalnu skrb.

Treća faza istraživanja provodila se od listopada do prosinca 2021. godine u suradnji s mapiranim organizacijama civilnog društva te partnerima na projektu. Cilj upitnika bio je ispitati potrebe zajednice za uslugama psihosocijalnog savjetovanja kroz rad i djelovanje savjetovališta u okviru udruga, odnosno



Iceland
Liechtenstein
Norway

**Active
citizens fund**

organizacija civilnog društva. Upitnik za građane u riziku provodio se na dva načina – u tiskanoj i *online* verziji. Mapiranim organizacijama civilnog društva upućen je poziv za suradnju, a iste su svojim korisnicima proslijedivale poveznici na *online* upitnik kreiran putem LimeSurvey aplikacije ili tiskane upitnike na ispunjavanje. Upitnik je bio namijenjen građanima u riziku, neovisno o njihovom dosadašnjem iskustvu s korištenjem usluga PSS-a. U istraživanju je sudjelovalo 224 sudionika, od kojih 92 nisu korisnici usluga psihosocijalnog savjetovanja.

Izvješće sadrži pregled rezultata svih provedenih istraživanja, ali i usporedbu tih rezultata za ona pitanja koja su upućena različitim ciljnim skupinama.

Polazišne točke za istraživanje o psihosocijalnom savjetovanju

Polazišne točke za provedbu istraživanja definirane su tijekom pripreme projekta „Razvoj mreže psihosocijalnih savjetovališta za korisnike u riziku“ od strane projektnih partnera. U Zagrebu 40-ak OCD-a pruža besplatne usluge psihosocijalnog savjetovanja (dalje: PSS) za oko 3000 građana u riziku od socijalne isključenosti i siromaštva. Velik dio korisnika upućen je od strane javnih ustanova, a broj upućenih osoba kontinuirano raste. Strateški plan MDOMSP (sada MROSP) (2020.-2022.), Nacionalna strategija stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnog društva (2012.-2016.) i Socijalni plan Grada Zagreba 2014. – 2020 ističu organizacije civilnog društva kao partnere u povećanju dostupnosti socijalnih usluga te smanjenju regionalnih nejednakosti u razvoju mreže usluga i važnost integriranja usluga u lokalnoj zajednici. Zbog preplavljenosti korisnicima i nedostatka sredstava, pružanje usluga često uključuje duge liste čekanja i nedovoljan broj sati savjetovanja po korisniku. U manje razvijenim županijama takve su usluge često nedostupne te u rijetko naseljenim ruralnim regijama dostupnost socijalnih usluga predstavlja poseban izazov. Najčešće su to regije s većim udjelom starijeg stanovništva i nižom razinom BDP-a od prosjeka pa javne službe nemaju dovoljno financijskih i ljudskih kapaciteta za organiziranje ponude usluga, a privatni pružatelji ne nalaze ekonomski interes zbog slabe kupovne moći i raspršenosti potencijalnih korisnika. Razvidno je to i iz socijalnih i razvojnih planova, ali i povratnih informacija partnera (CZSS) te samih korisnika koji navode da za dobivanje usluge moraju putovati u druga područja¹.

CZSS navodi da u savjetovališta OCD-a često upućuju zahtjevne i nemotivirane korisnike, a kao najveći izazov za razvoj kontinuirane suradnje vide projektno financiranje i diskontinuitet u prioritetima za financiranje. Nedostaje model održivog financiranja usluga savjetovališta (kao npr. tripartitno financiranje socijalnih usluga skloništa za žrtve nasilja) te kriteriji ugovaranja pružanja socijalnih usluga nisu specificirani temeljem Zakon o socijalnoj skrbi, iako se predviđa da u integriranom radu svi partneri dijeli viziju, sredstva i rizike. Radi velikih potreba za uslugom koja je u fokusu organizacija civilnog društva, one se nedovoljno fokusiraju na rješenja za osiguravanje održivosti. U podlozi su često nedostatni resursi za razvoj organizacije i kvalitete usluga te aktivnosti umrežavanja pa organizacije

¹ Izvor: Grupacija Svjetske banke (2019). Regionalna dostupnost socijalnih usluga u Hrvatskoj. (<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/276741604615006394-0080022020/original/13Regionalnadostupnostsocijalnihusluga.pdf>)



Iceland
Liechtenstein
Norway

Active
citizens fund

posljedično djeluju izolirano, heterogene su u razvijenosti suradnje s donositeljima odluka i zagovaračkim kompetencijama, a samo pružanje usluga zahtjeva dodatnu standardizaciju. Nedostatno poticanje međusobne suradnje s donositeljima odluka i javnim ustanovama, umanjuje utjecaj na kreiranje javnih politika koje bi mogle riješiti pitanja dostupnosti i kvalitete usluge. Zakoni koji su podloga za ugovaranje socijalnih usluga u velikoj mjeri ne prepoznaju sve usluge koje organizacije civilnog društva pružaju, a koje su proizašle iz potreba građana te je potrebno dodatno usklađivanje u tom području.

Zakonodavni okvir za pružanje psihosocijalnog savjetovanja, tj. psihosocijalne podrške kao socijalne usluge definiran je sljedećim aktima:

- a) Zakon o socijalnoj skrbi, pročišćeni tekst zakona NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17, 98/19, 64/20, 138/20 na snazi od 01.01.2020 (<https://www.zakon.hr/z/222/Zakon-o-socijalnoj-skrbi>)
- b) Obiteljski zakon, NN 103/15, 98/19 (<https://www.zakon.hr/z/88/Obiteljski-zakon>)
- c) Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga, NN 143/14 (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_12_143_2693.html)
- d) Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2020_05_56_1125.html)
- e) Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2014_03_40_712.html)
- f) Pravilnik o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, te načinu i rokovima za dostavu izvješća (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2015_09_100_1952.html)
Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_12_143_2693.html)

MROSP je nadležno ministarstvo za ažuriranje Mreže socijalnih usluga kojom se određuje „potreban broj i vrsta socijalnih usluga za područje Republike Hrvatske sukladno stvarnim potrebama korisnika kojima se pravo na socijalne usluge priznaje rješenjem nadležnog centra za socijalnu skrb”. U mrežu pružatelja usluga su uključeni svi državni i nedržavni pružatelji usluga s kojima Ministarstvo ima sklopljene ugovore za određeni kapacitet, a organizirana je prema korisničkim skupinama i županijama. Mreža je zamišljena kao instrument za planiranje teritorijalne dostupnosti socijalnih usluga prema utvrđenim potrebama i raspoloživim kapacitetima, no njezina funkcionalnost u sadašnjem obliku ima velik prostor za poboljšanja. Naime, potrebe se de facto utvrđuju na temelju broja korisnika koji su obuhvaćeni rješenjima CZSS-a ili ugovorima pružatelja s Ministarstvom. Za unapređenje mehanizma ugovaranja usluga sukladno potrebama i mogućnostima potrebno je uključiti koordinaciju i razmjenu podataka između javnih službi na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini i provesti konzultacije s relevantnim dionicima. U Strateškom planu Ministarstva istaknuta je uloga organizacija civilnog društva kao „značajnih partnera u pružanju inovativnih i alternativnih usluga u zajednici, jer mobiliziraju dodatne ljudske i finansijske resurse s posebnim naglaskom na potencijal koji predstavlja volonterski rad“. U istom se dokumentu najavljuje „redefiniranje načina ugovaranja i financiranja socijalnih usluga, jer (sadašnji način) ne osigurava racionalnost i efikasnost poslovanja državnih i decentraliziranih ustanova

socijalne skrbi niti ravnopravne uvjete pristupa mreži svim pružateljima usluga, što je suprotno pravnoj stečevini Europske unije. Novim načinom ugovaranja socijalnih usluga omogućit će se jedinstveni pristup mreži za sve korisnike i pružatelje usluga, standardizacija procesa i kvalitete usluga, jednakost i transparentnost u financiranju usluga i olakšano praćenje troškova poslovanja”.

Upravo su standardizacija i kvaliteta usluga čimbenici na kojima je potrebno inzistirati kod dalnjeg razvoja ovakvog modela pružanja usluga. Važeći Pravilnik koji propisuje kvalitetu socijalnih usluga iako vrlo metodološki detaljan i utoliko transparentan, nije u potpunosti primjeniv na organizacije civilnog društva i njihov način poslovanja. Jedino dijalogom između svih uključenih dionika, pružatelja usluga (bilo da se radilo o organizacijama civilnog društva, privatnim osnivačima ili onima kojima je osnivač država odnosno JRLS-i) i kreatora propisa moguće je ostvariti sveobuhvatne, primjenjive standarde kvalitete i osigurati polazišnu točku za distinkciju pružatelja usluga koji će upravom temeljem standardizacije usluga biti kandidati za socijalno ugovanje i financiranje.

Ministarstvo redovno objavljuje javne pozive za dodjelu finansijskih potpora programima i projektima organizacija civilnog društva radi osiguranja regionalne pokrivenosti u pružanju usluga te razvoja inovativnih i alternativnih usluga u zajednici. Organizacije civilnog društva u Hrvatskoj, kao i u ostalim tranzicijskim zemljama, pružaju nove usluge koje tradicionalno nije pružala država (na primjer, prihvatilišta za beskućnike i skloništa za žrtve obiteljskog nasilja, organizirano stanovanje uz podršku i pružanje usluga osobne asistencije osobama s invaliditetom) i u tom smislu su značajan resurs zaštite građana u riziku. Organizacije civilnog društva time doprinose očuvanju socijalne kohezije i komplementarni su čimbenik u sustavu socijalne zaštite građana što je prepoznato i u Nacionalnoj strategiji za stvaranje poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva od 2012. do 2016. koja teži osnažiti organizacije civilnog društva u doprinosu integraciji socijalnih usluga (jedan od prioriteta Vijeća Europe) i time nadopuniti postojeći sustav socijalnih usluga.

Rezultati istraživanja – organizacije civilnog društva

Sociodemografski podaci

Tablica 1. Broj udruga koje provode usluge PSS-a

Provedba usluge PSS-a	N (udruga)	%
Da	54	57,45%
Ne	8	8,51%
Bez odgovora	6	6,38%
Nisu završile ili Nisu prikazane	26	27,66%
	94	100,00%

Od svih mapiranih udruga te udruga kojima je poslan online upitnik, njih 54 (57,45%) provodi usluge psihosocijalnog savjetovanja, dok osam (8,51%) udruga ne provodi PSS (vidi Tablica 1). Bitno je naglasiti kako 32 udruga nije odgovorila na navedeno pitanje ili je odustala od ispunjavanja. Također, od 56 udruga koje navode kako provode usluge PSS-a, 46 ih je ispunilo upitnik u cijelosti te se vrši obrada isključivo tih podataka.

Od osam anketiranih udruga koje ne pružaju uslugu PSS-a, tri se nalaze u Osječko-baranjskoj županiji, dvije u Gradu Zagrebu te po jedna u Šibensko-kninskoj, Krapinsko-zagorskoj i Vukovarsko-srijemskoj županiji.

Tablica 2. Prikaz županija u kojima udruge imaju sjedište (N=46)

Sjedište udruge (županija)	N (udruga)	%
Grad Zagreb	21	45,65%
Osječko-baranjska	4	8,70%
Splitsko-dalmatinska	4	8,70%
Šibensko-kninska	3	6,52%
Koprivničko-križevačka	2	4,35%
Primorsko-goranska	2	4,35%
Virovitičko-podravska	2	4,35%
Brodsko-posavska	2	4,35%
Zagrebačka	1	2,17%
Krapinsko-zagorska	1	2,17%
Karlovačka	1	2,17%
Varaždinska	1	2,17%
Vukovarsko-srijemska	1	2,17%
Međimurska	1	2,17%
	46	100,00%

Udruge su većinski (45,65%) smještene u Gradu Zagrebu (vidi Tablica 2.). Nadalje, Osječko-baranjska i Splitsko-dalmatinska županija sjedište su za četiri udruge (8,70%), a slijedi ih Šibensko-kninska sa tri



Iceland
Liechtenstein
Norway

**Active
citizens fund**

udruge (6,52%) (vidi Tablica 2.). Na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije sjedište ima 22 od 46 udruga koje su sudjelovale u istraživanju. Sjedište samo jedne udruge (2,17%) imaju i Krapinsko-zagorska, Karlovačka, Varaždinska, Vukovarsko-srijemska i Međimurska županija.

Druga cjelina također uključuje pitanja kojima se žele istražiti sociodemografski podaci o mapiranim udrugama. U navedenoj cjelini ispituju se godine djelovanja, načini financiranja i kontinuitet istoga te područja pružanja usluga PSS-a.

Tablica 3. Popis gradova u kojima udruge imaju sjedište

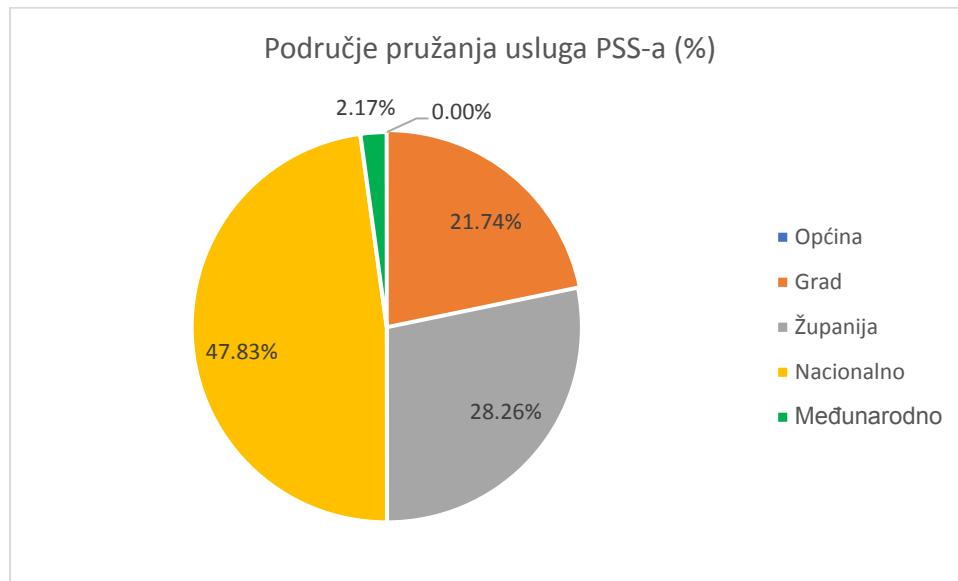
Naziv grada	N (udruga)
Zagreb	21
Šibenik	3
Križevci	2
Osijek	2
Rijeka	2
Split	2
Beli Manastir	1
Čakovec	1
Jastrebarsko	1
Karlovac	1
Nova Gradiška	1
Orahovica	1
Prigradsko naselje Tenja (Grad Osijek)	1
Slavonski Brod	1
Solin	1
Trogir	1
Varaždin	1
Virovitica	1
Vukovar	1
Zabok	1
	46

S obzirom na informacije o županijama koje služe kao sjedišta udruga, ne iznenađuje činjenica kako je Grad Zagreb domaćin najvećeg broja udruga ($N=20$), a slijedi ga Šibenik s tri udruge (vidi Tablica 3.). Grad Osijek sjedište je dviju udruga, ali je u njegovom Prigradskom naselju Tenja također sjedište jedne od udruga. Preostali gradovi navedeni su u Tablica 3.

Tablica 4. Usporedba godina djelovanja udruga te pružanja usluga PSS-a (N=46)

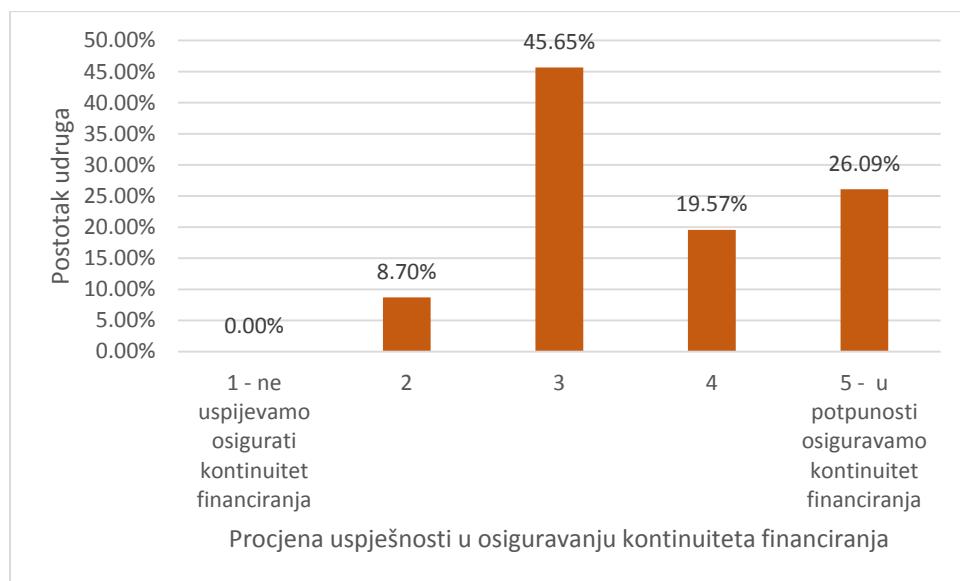
	M	sd	min	max
Godine djelovanja	17,17	6,87	4	32
Pružanje usluga PSS-a (god.)	13,00	7,17	1	29

Usporedba godina djelovanja i pružanja usluga PSS-a kod mapiranih udruga vidljiva je u Tablica 4. U projektu udruge djeluju 17 godina ($M=17,17$, $sd=6,87$), ali vrše usluge PSS-a nešto manje, odnosno 13 godina ($M=13,00$, $s=7,17$). Najmlađa udruga djeluje četiri godine, dok najstarija broji 32 godine djelovanja. S druge strane, u jednoj od ispitanih udruga usluge PSS-a provode se tek godinu dana, a na razini uzorka ostvaruje se najviše 29 godina provođenja usluga.



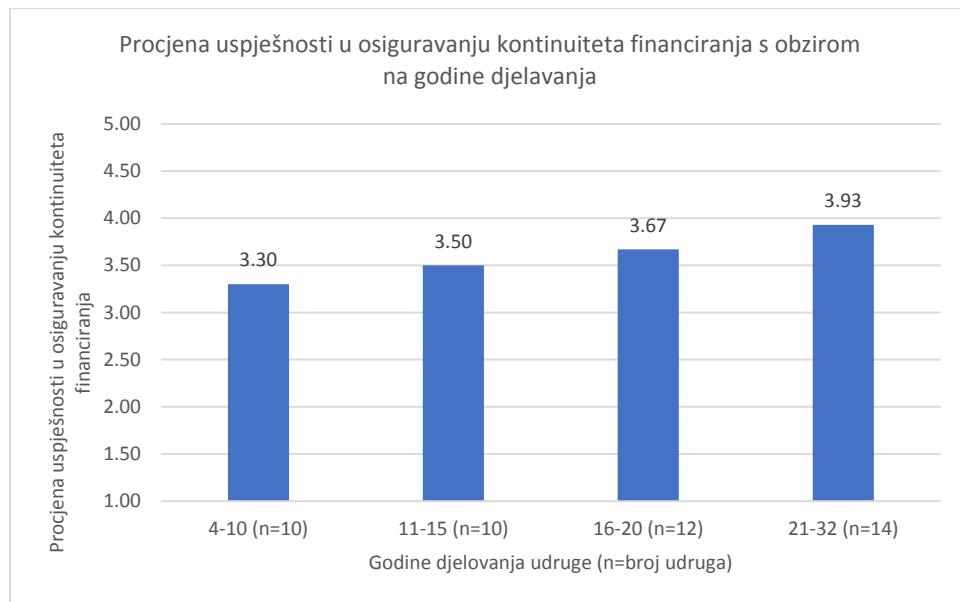
Grafički prikaz 1. Područje pružanja usluga psihosocijalnog savjetovanja (%), N=46)

Ispitane udruge pružaju usluge psihosocijalnog savjetovanja u najvećoj mjeri na nacionalnom (47,83%) i županijskom (28,26%) području. Zatim slijedi gradsko područje gdje usluge PSS-a pruža 21,74% ispitanih udruga (N=46). U najmanjoj mjeri se navedene usluge pružaju na međunarodnoj razini (2,17%), dok na razini općine niti jedna udruga ne pruža usluge PSS-a u najvećoj mjeri.



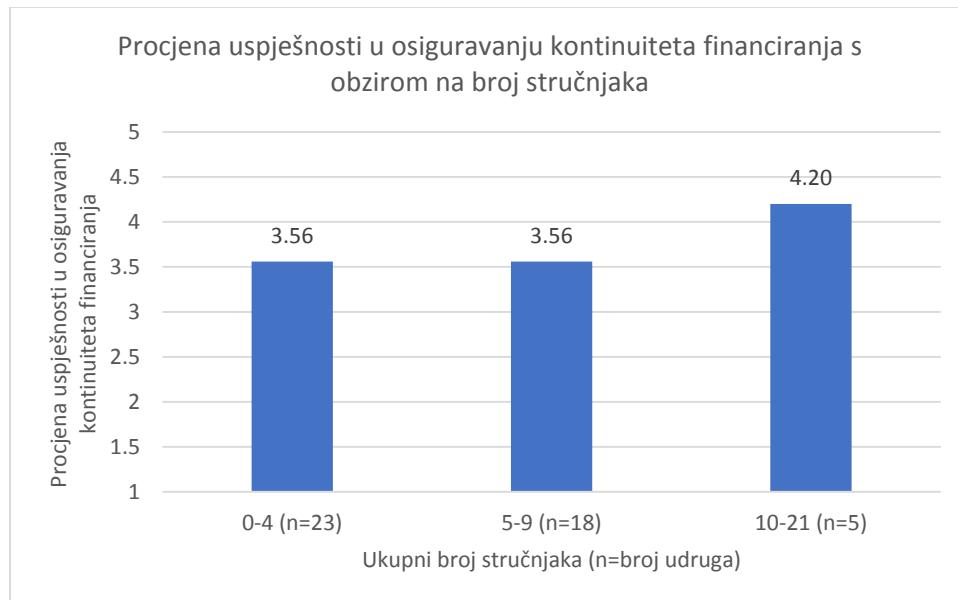
Grafički prikaz 2. Procjena uspješnosti u osiguravanju kontinuiteta financiranja (N=46)

Kontinuitet u financiranju (vidi Grafički prikaz 2.) u potpunosti osigurava 26,09% udruga, dok 45,65% mapiranih udruga odabire procjenu tri na skali od 1 (ne uspijevamo osigurati kontinuitet financiranja) do 5 (u potpunosti osiguravamo kontinuitet financiranja). Sukladno navedenom, ukupno 73,91% ispitanih udruga procjenjuje kako ne mogu u potpunosti osigurati kontinuitet financiranja, a prosječna vrijednost na navedenoj skali iznosi $M=3,63$ ($sd=0,97$).



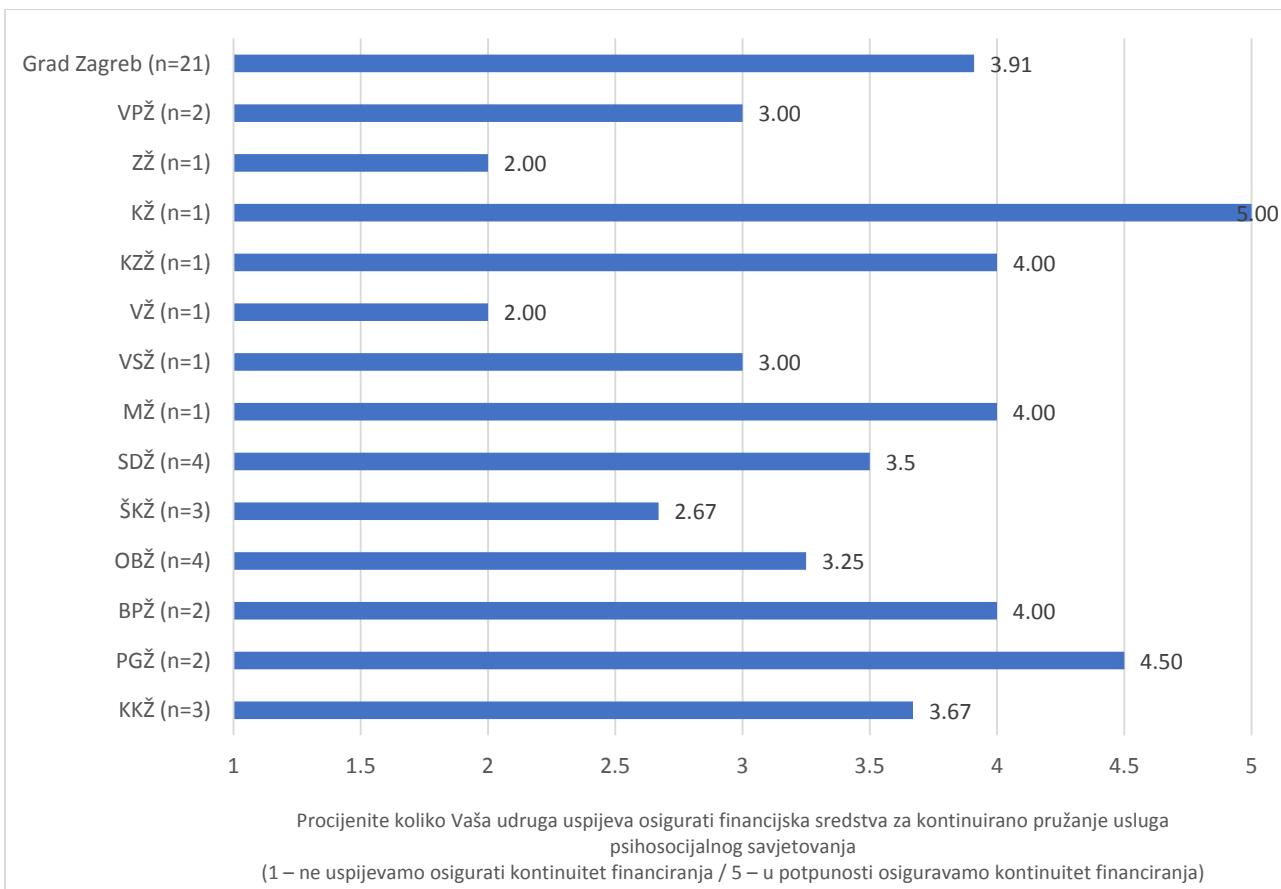
Grafički prikaz 3. Prosječna procjena uspješnosti u osiguravanju kontinuiteta financiranja s obzirom na godine djelovanja

Udruge su podijeljene u skupine kako bi se usporedila procjena uspješnosti u osiguravanju kontinuiteta financiranja s obzirom na godine djelovanja udruge (vidi Grafički prikaz 3.). Identificirane su četiri skupine udruga. Prva skupina (n=10) predstavlja udruge koje djeluju posljednjih 4 do 10 godina, dok se druga skupina (n=10) sastoji od onih udruga čije je djelovanje od 11 do 15 godina. Treća skupina (n=12) su udruge s djelovanjem od 16 do 20 godina, a posljednju skupinu (n=14) čine udruge s djelovanjem od 21 do 32 godine. Utvrđeno je kako udruge približno jednako procjenjuju uspješnost u osiguravanju kontinuiteta financiranja te se prosječne vrijednosti kreću oko procjena 3-4.



Grafički prikaz 4. Usporedba procjena uspješnosti u osiguravanju kontinuiteta financiranja s obzirom na broj stručnjaka

Ukupni broj stručnjaka (zbroj zaposlenih temeljem ugovora o radu i vanjskih suradnika angažiranih kroz ugovor o djelu, volonterski ugovor i sl.) može se svrstati u tri kategorije (vidi Grafički prikaz 4.). Prva skupina predstavlja 23 udruge koje imaju 0-4 stručnjaka, druga se sastoji od 18 udruga u kojima djeluje od 5 do 9 stručnjaka, dok treće skupina predstavlja pet udruga s 10 do 21 stručnjakom koji pruža usluge PSS-a. Utvrđeno je kako najvišu procjenu uspješnosti (4,20) u osiguravanju kontinuiteta financiranja daju udruge s 10 do 21 stručnjakom. Iste procjene uspješnosti (3,56) daju preostale dvije skupine.



Grafički prikaz 5. Procjena uspješnosti u osiguravanju finansijskih sredstava za kontinuirano pružanje usluga PSS-a s obzirom na županije

Uspoređeni su i rezultati procjene uspješnosti u osiguravanju finansijskih sredstava po županijama. Pri tome, prosječni rezultati nisu izračunati za Međimursku, Vukovarsko-srijemsku, Varaždinsku, Karlovačku, Krapinsko-zagorsku i Zagrebačku županiju s obzirom na to da je po jedna udruga iz navedenih županija sudjelovala u istraživanju. Stoga, prikazan je odgovor pojedine udruge u tim županijama (vidi Grafički prikaz 5.). Iz Grafički prikaz 5. vidljivo je kako najviše prosječne vrijednosti daju dvije udruge iz Primorsko-goranske županije (4,50), dok najmanju prosječnu vrijednost imaju tri udruge iz Šibensko-kninske županije (2,67).

Tablica 5. Načini osiguravanja finansijskih sredstava za pružanje usluga PSS-a

Način financiranja PSS-a	N (udruga)	%
Nacionalni donatori	38	82,61%
ESF	30	65,22%
Natječaji JLRs	29	63,04%
Međunarodni donatori	12	26,09%
Privatni donatori	12	26,09%
EU donatori	10	21,74%
Korisnici (fizičke osobe)	9	19,57%
Korisnici (pravne osobe)	3	6,52%
Ostalo:		
- MRMSOSP glavarina za TZ		
- Nacionalni natječaji		
- Volonterski rad	3	6,52%

Ispitalo se i na koji način mapirane udruge osiguravaju finansijska sredstva za pružanje usluga PSS-a. Čestica upitnika omogućavala je višestruki odabir ponuđenih odgovora, utvrđeno je kako većina udruga ostvaruje finansijska sredstva na više različitih načina. Jedna udruga ostvaruje financiranje iz svih navedenih izvora. Nadalje, prema podacima iz Tablica 5. vidljivo je kako 38 udruga (82,61%) osigurava finansijska sredstva uz pomoć nacionalnih donatora, dok 30 udruga (65,22%) ostvaruje financiranje putem Europskog socijalnog fonda. Nadalje, putem natječaja jedinica lokalne i regionalne samouprave financira se 29 udruga (63,04%). 12 udruga (26,09%) ostvaruje financije uz pomoć međunarodnih donatora, a isti broj udruga uz pomoć privatnih donora. U najmanjoj mjeri udruge osiguravaju finansijska sredstva od strane fizičkih ($N=9$, 19,57%) i pravnih osoba ($N=3$, 6,52%). Uz navedene načine financiranja, tri udruge navode i sljedeće izvore financiranja: MRMSOSP glavarina za TZ, nacionalni natječaji i volonterski rad.

Kapaciteti udruga za pružanje usluga psihosocijalnog savjetovanja

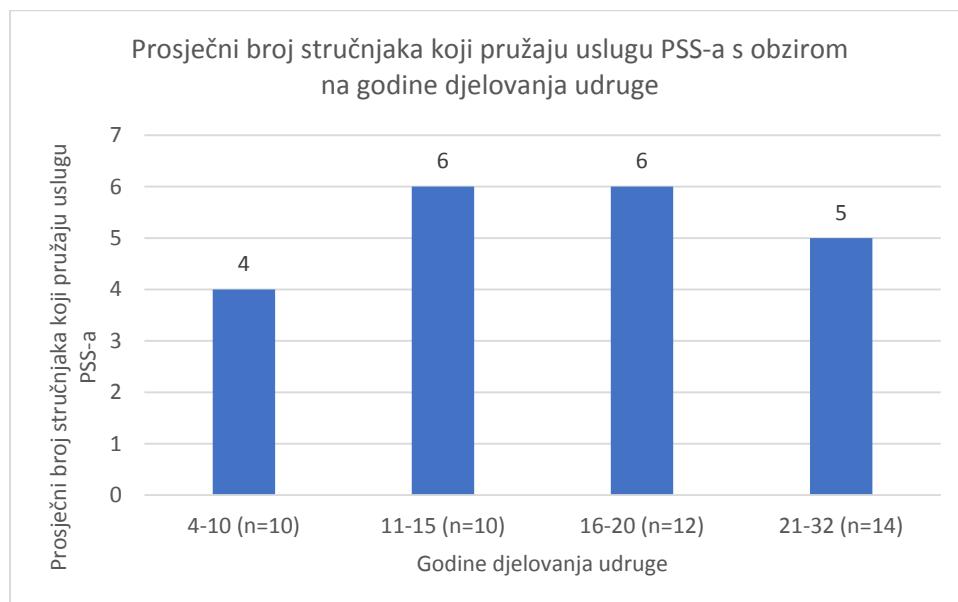
Jedna od cjelina upitnika posvećena je i ispitivanju kapaciteta udruge za pružanje usluga PSS-a. Pri tome, ispitani je broj zaposlenih i vanjskih stručnjaka, njihovi profili te godine iskustva.

Tablica 6. Broj stručnjaka koji pružaju usluge psihosocijalnog savjetovanja

	M	sd	min	max	Ukupno u svim udrugama (N=46)
Zaposleni stručnjaci (temeljem ugovora o radu)	2,52	2,16	0	9	116
Stručnjaci (vanjski suradnici) angažirani kroz ugovor o djelu, volonterski ugovor i sl.	3,11	3,25	0	15	143
Ukupno	5,63	4,18	0	21	259



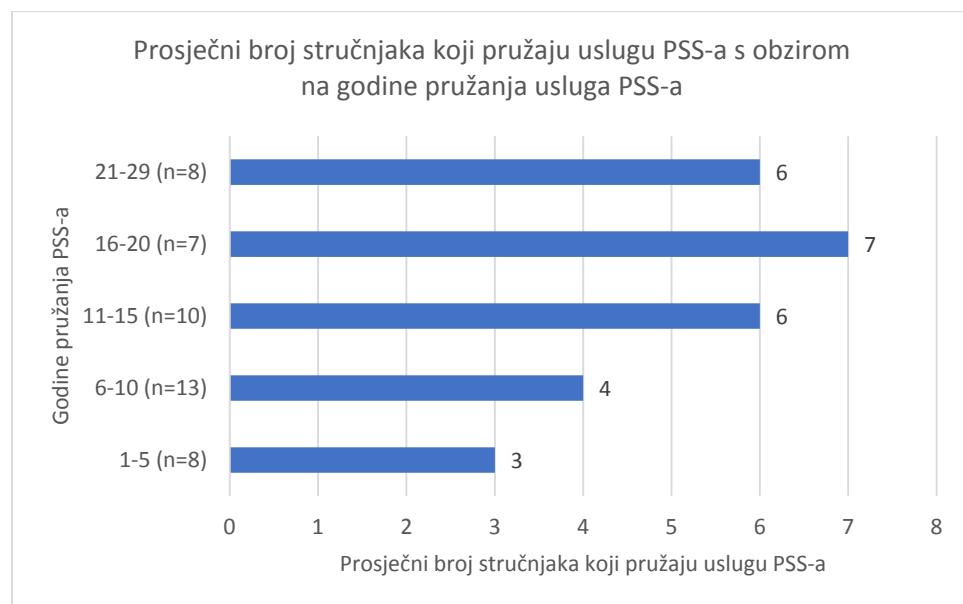
Utvrđeno je kako 46 ispitanih udruga ukupno zapošjava 116 stručnjaka temeljem ugovora o radu te dodatnih 143 stručnjaka (vanjskih suradnika) koji su angažirani kroz ugovor o djelu, volonterski rad i slično (vidi Tablica 6). Neovisno o načinu zapošljavanja, u svim udrugama djeluju 259 stručnjaka koji pružaju usluge PSS-a. Pri tome, zaposlenih stručnjaka u udrugama u prosjeku ima dvoje ($M=2,52$, $s=2,16$), dok je prosječan broj vanjskih suradnika tri ($M=3,11$, $s=3,25$). Ukupno u udrugama prosječno djeluje oko 5 ($M=5,63$, $sd=4,18$) stručnjaka koji pružaju uslugu PSS-a.



Grafički prikaz 6. Prosječni broj stručnjaka koji pružaju usluge PSS-a s obzirom na godine djelovanja udruge.

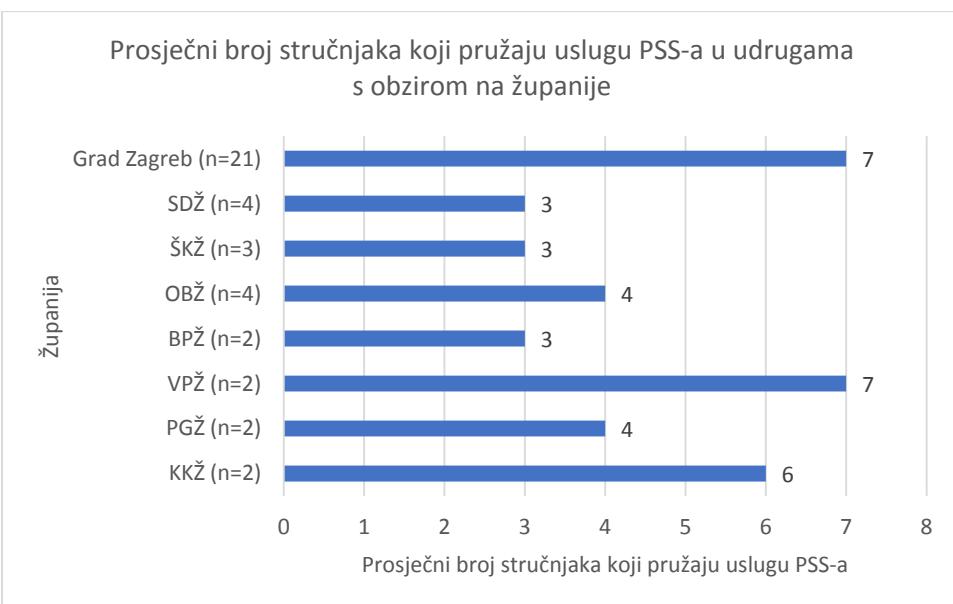
Napomena: Prosječan broj stručnjaka zaokružen je na nižu vrijednost.

Kada se prikaže prosječni broj stručnjaka koji pružaju uslugu PSS-a neovisno o načinu zapošljavanja ovisno o godinama djelovanja, vidljivo je kako udruge s djelovanjem od 11 do 15 te od 16 do 20 godina u prosjeku imaju 6 stručnjaka. Skupina udruga s djelovanjem od 4 do 10 godina prosječno ima 4 stručnjaka, dok udruge s djelovanjem od 21 do 32 godine imaju prosječno 5 stručnjaka koji pružaju uslugu PSS-a. (vidi Grafički prikaz 6.)



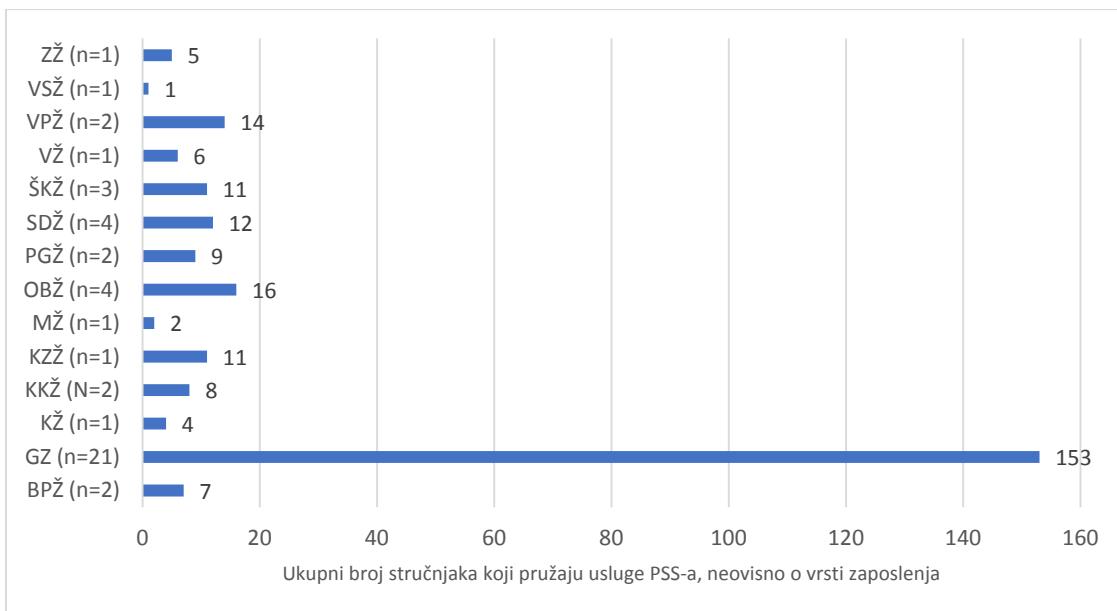
Grafički prikaz 7. Prosječni broj stručnjaka koji pružaju usluge PSS-a s obzirom na godine pružanja usluga u udrugama. Napomena: Prosječan broj stručnjaka zaokružen je na nižu vrijednost.

Nadalje, udruge koje pružaju usluge PSS-a proteklih 1-5 godina (n=8) prosječno imaju 3 stručnjaka koji pružaju navedenu uslugu. Najviše stručnjaka djeluje u onim udrugama koje pružaju usluge PSS-a proteklih 16 do 20 godina (n=7). (vidi Grafički prikaz 7.)



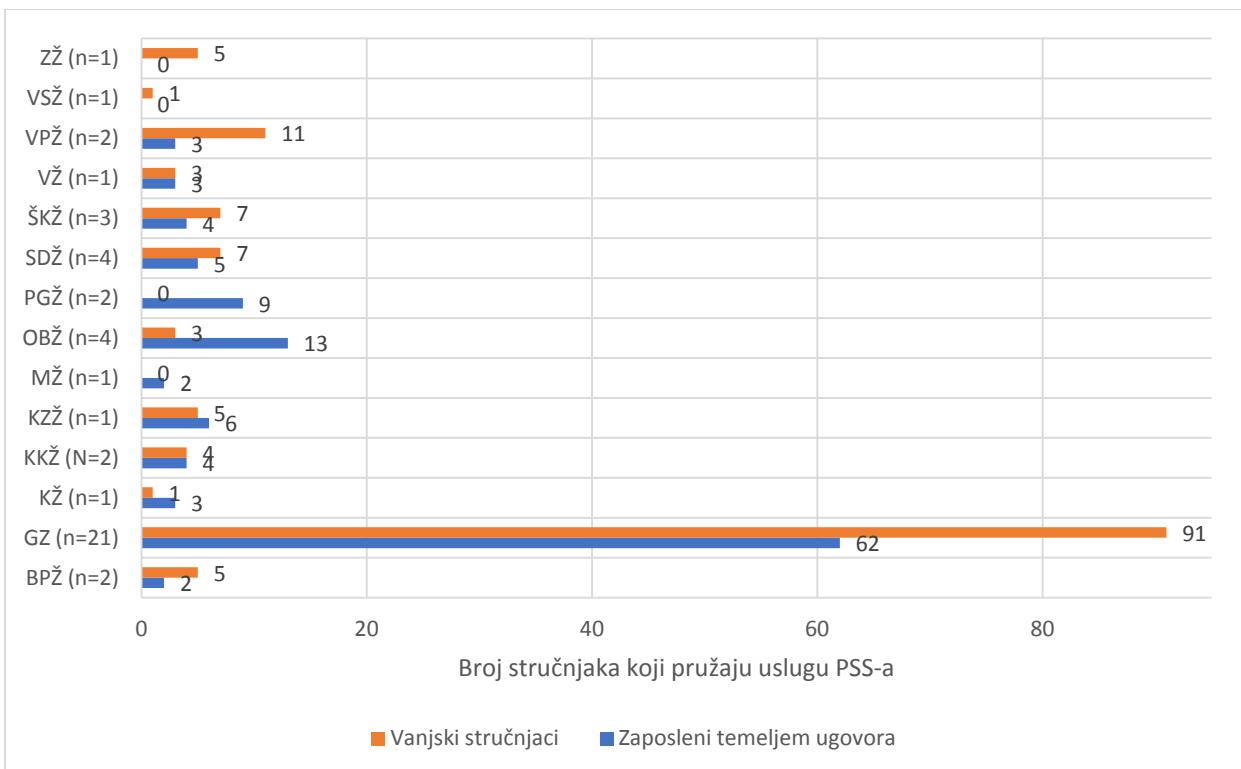
Grafički prikaz 8. Prosječni broj stručnjaka koji pružaju uslugu PSS-a u udrugama s obzirom na županije. Napomena: Ne prikazuju se županije u kojima je odgovor dala samo jedna udruga. Prosječan broj stručnjaka zaokružen je na nižu vrijednost.

Grafički prikaz 8. prikazuje prosječni broj stručnjaka koji unutar udruga pružaju uslugu PSS-a s obzirom na županije. Udruge u Gradu Zagrebu u prosjeku imaju 7 stručnjaka koji pružaju uslugu PSS-a, a isti broj postiže i Virovitičko-podravska županija. Prosječno najmanje stručnjaka po udruzi, njih troje, djeluje u Splitsko-dalmatinskoj, Šibensko-kninskoj i Brodsko-posavskoj županiji.



Grafički prikaz 9. Ukupni zbroj stručnjaka koji pružaju uslugu PSS-a s obzirom na županije

Kada se utvrdi zbroj svih stručnjaka koji pružaju uslugu PSS-a u županijama, u Gradu Zagrebu djeluje najviše istih, njih 153. Potrebno je uzeti u obzir kako je u istraživanju sudjelovala 21 udruga sa sjedištem u Gradu Zagrebu te Zagreb iz tog razloga odstupa od ostalih Županija. Također je potrebno uzeti u obzir one županije u kojima sjedište ima samo jedna udruga koja je sudjelovala u istraživanju. (vidi Grafički prikaz 9.)



Grafički prikaz 10. Razlike po županijama u broju stručnjaka ovisno o vrsti zaposlenja

Prikaz razlika po županijama u broju stručnjaka s obzirom na vrstu zaposlenja (temeljem ugovora o radu ili vanjski stručnjaci) vidljiv je u Grafički prikaz 10.

Tablica 7. Profili stručnjaka koji pružaju usluge psihosocijalnog savjetovanja

Profili stručnjaka	N (udruga)	%
Zaposleni/e stručnjaci/stručnjakinje		
Psiholog/inje	25	52,08%
Socijalni/e radnici/e	16	33,33%
Ostalo	16	33,33%
Psihoterapeut/kinje u edukaciji i/ili superviziji	11	22,92%
Psihoterapeut/kinje	9	18,75%
Savjetodavni/e terapeut/kinje	7	14,58%
Socijalni/e pedagog/inje	6	12,50%
Savjetodavni/e terapeut/kinje u edukaciji i/ili superviziji	1	2,08%
Vanjski/e suradnici/ce		
Psiholog/inje	25	54,35%
Ostalo	15	32,61%
Psihoterapeut/kinje	14	30,43%
Socijalni/e radnici/e	9	19,57%
Psihoterapeut/kinje u edukaciji i/ili superviziji	7	15,22%



Iceland
Liechtenstein
Norway

**Active
citizens fund**

Savjetodavni/e terapeut/kinje	6	13,04%
Socijalni/e pedagog/inje	5	10,87%
Savjetodavni/e terapeut/kinje u edukaciji i/ili superviziji	2	4,35%

Više od polovice udruga zapošljava psihologe/inje (52,08%) temeljem ugovora o radu, dok 54,35% udruga uključuje psihologe/inje kao vanjske suradnike. Nadalje, 33,33% udruga zapošljava socijalne radnike/ice te 19,57% udruga uključuje iste kao vanjske suradnike. Savjetodavni/e terapeut/kinje u edukaciji i/ili superviziji najmanje su zastupljeni profil djelatnika gdje 2,08% udruga iste zapošljava preko ugovora o radu, a 4,35% ih uključuje kao vanjske suradnike angažirane kroz ugovor o djelu, volonterski ugovor i sl.

Nadalje, prosječni broj godina iskustva rada u pružanju usluga psihosocijalnog savjetovanja za zaposlene stručnjake iznosi 6 godina ($M=6,01$, $s=5,22$, min=0, max=20), dok je za vanjske suradnike ta brojka viša i iznosi u prosjeku 13 godina ($M=12,52$, $s=10,57$, min=0, max=40) iskustva.

Informacije o korisnicima i obliku usluge

Informacije o korisnicima i obliku usluga prikupljene su kroz pitanja vezana uz pokrivanje troškova PSS-a, postojanje kriterija za potpuno ili djelomično besplatno korištenje usluga, profile korisničkih skupina te oblike pružanja PSS-a.

Tablica 8. Troškovi usluga PSS-a

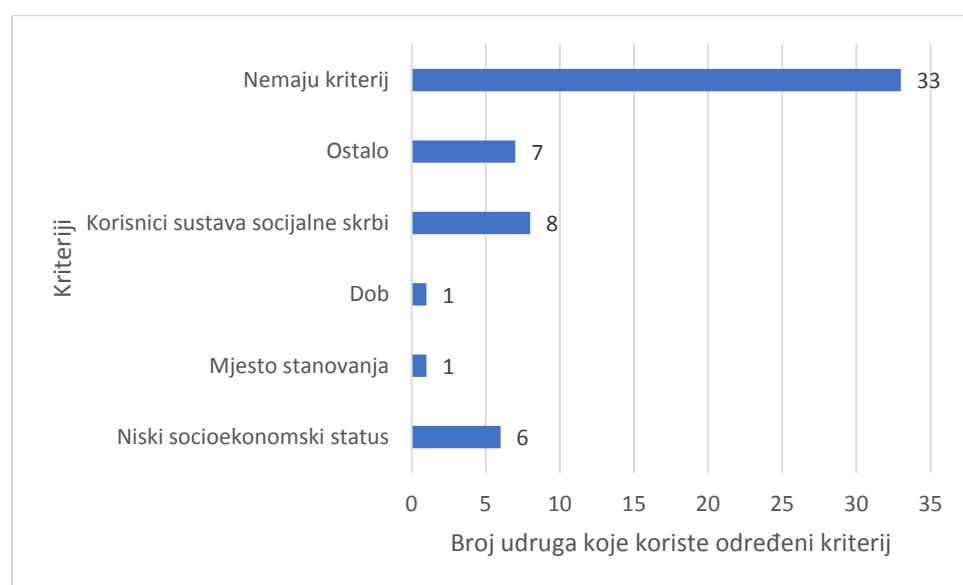
	N (udruga)
Besplatne u cijelosti	44
Dio troška usluge pokriva korisnik	2
Naplaćujemo usluge psihosocijalnog savjetovanja	6

Kod ispitanih udruga utvrđeno je kako 44 istih provodi besplatne usluge PSS-a, dvije udruge omogućuju da dio troška usluge pokriva korisnik, a šest naplaćuje usluge psihosocijalnog savjetovanja (vidi Tablica 8). Bitno je naglasiti kako od navedenih 44 udruga, njih 39 (88,64%) pruža isključivo besplatne usluge PSS-a, dok preostale uz besplatne usluge koriste i kombinaciju navedenih opcija. Samo jedna udruga od njih 46 isključivo naplaćuje usluge psihosocijalnog savjetovanja.

Tablica 9. Postojanje kriterija za potpuno ili djelomično besplatno korištenje usluga PSS-a

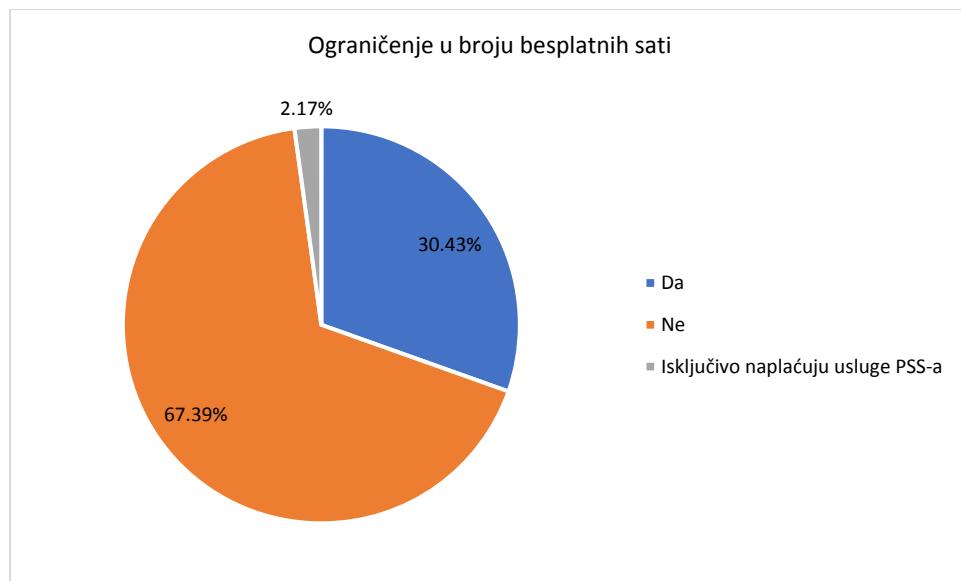
	N (udruga)	%
Da	13	28,26%
Ne	32	69,57%
Isključivo naplaćuju usluge	1	2,17%
	46	100,00%

Nadalje, 28,26% svih ispitanih udruga ($N=46$) koristi određeni kriterij za potpuno ili djelomično besplatno korištenje usluga PSS-a, dok 69,57% ne koristi kriterije za određivanje navedenog. Kriteriji koji se koriste prikazani su Grafički prikaz 11.



Grafički prikaz 11. Prikaz kriterija prema kojima se određuje za koje korisnike će usluga PSS-a biti u potpunosti ili djelomično besplatna. Napomena: Jedna udruga isključivo naplaćuje usluge PSS-a.

Iz Grafički prikaz 11. vidljivo je kako udruge koriste višestruke kriterije za određivanje toga za koje korisnik će usluga PSS-a biti potpuno ili djelomično besplatna. Točnije, osam udruga određuje kako će korisnicima sustava socijalne skrbi usluga biti potpuno ili djelomično besplatna, a njih šest navedeno određuje sukladno niskom ekonomskom statusu korisnika. Nadalje, kao dodatni (ostali) kriteriji navode se teže psihijatrijske dijagnoze, kriteriji koji su projektno definirani, korištenje tretmana i iskazana nemogućnost plaćanja usluge. Uz navedeno, potpuno ili djelomično besplatne usluge ostvaruju i beskućnici, ciljane skupine određene odobrenim projektima, djeca i mladi žrtve nasilja, zlostavljanja i kaznenih djela, zatim djeca, mladi i obitelji koji su pogodjeni smrću i/ili potresom te žrtve kaznenih djela.



Grafički prikaz 12. Postoje li ograničenja u broju besplatnih sati usluge PSS-a (N=46)

Kroz Grafički prikaz 12. vidljivo je kako 67,39% od svih udruga (N=46) ne koristi ograničenja u broju besplatnih sati usluga psihosocijalnog savjetovanja, dok njih 30,43% iste koristi u radu.

Tablica 10. Načini na koje udruge definiraju broj besplatnih sati usluge PSS-a (N=14)

Skupina ograničenja	N (udruga)	Opis
Uvjeti projekta	5	Broj besplatnih sati definiran uvjetima aktualnog projekta, prijedlogom ili aktivnostima istog
Fiksni broj besplatnih susreta/sati	4	Broj besplatnih sati unaprijed je određen (npr. 5-10 besplatnih susreta, dva radna dana, 10 besplatnih savjetovanja)
Ovisno o kapacitetu (financije, radna snaga)	3	Broj besplatnih sati ovisi o mogućnostima kojima udruga raspolaže u određenom trenutku, radnom vremenu i obavezama zaposlenika i slično.
Donirana sredstva	2	Broj besplatnih sati ovisi o doniranim sredstvima
Ovisno o rasporedu pružane usluge (npr. radionice)	1	Broj besplatnih sati ovisi o rasporedu i vremenu predviđenih usluga, npr. radionica te korisnici ostvaruju određeni broj besplatnih susreta.

Interne smjernice udruge	1	Broj u potpunosti besplatnih sati savjetovanja definiran je internim smjernicama, nastalima na temelju iskustva udruge u pružanju navedenih usluga
--------------------------	---	--

Pri tome, najčešća ograničenja u određivanju broja besplatnih sati mogu se podijeliti u šest skupina, a navedeno je vidljivo u Tablica 10.. Udruge koriste višestruke načine definiranja broja besplatnih sati za korisnike usluga PSS-a, a najčešće navode kako uvjeti projekta ($N=5$) određuju broj besplatnih sati te da je broj istih unaprijed određen i najčešće fiksan ($N=4$). U manjoj mjeri ovise o finansijskom kapacitetu te radnoj snazi ($N=3$), doniranim sredstvima ($N=2$), rasporedu pružane usluge ($N=1$) i internim smjernicama udruge ($N=1$).

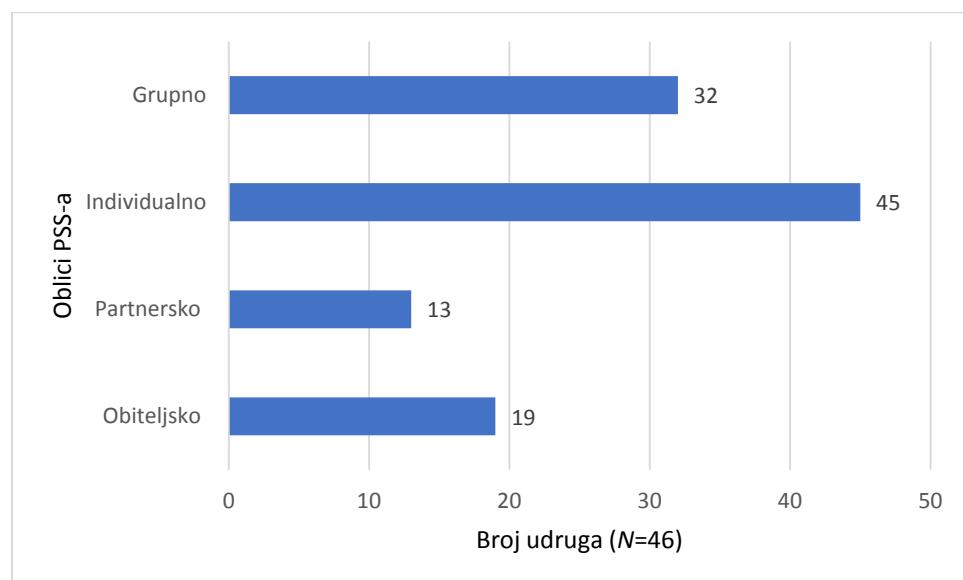
Tablica 11. Korisničke skupine usluga PSS-a

Korisničke skupine	N (udruga)	%
Žrtve nasilja	27	58,70%
Djeca i mladi s problemima u ponašanju	23	50,00%
Roditelji/skrbnici - opća populacija	23	50,00%
Roditelji/skrbnici u socijalnoj potrebi (u okviru obiteljsko-pravne zaštite sustava socijalne skrbi)	21	45,65%
Djeca i mladi - opća populacija	20	43,48%
Odrasli - opća populacija	18	39,13%
Djeca i mladi bez odgovarajuće roditeljske skrbi	17	36,96%
-		
Osobe s invaliditetom	13	28,26%
Starije osobe	12	26,09%
Udomitelji i članovi udomiteljske obitelji	11	23,91%
Djeca s teškoćama u razvoju	11	23,91%
Ostalo:		
<ul style="list-style-type: none"> - Oboljeli od rijetkih bolesti - Osobe oboljele od PTSP-a - Žene koje pokazuju potrebu za osnaživanjem, nezaposlene žene - Beskućnici - Roditelji i članovi obitelji koji skrbe o OSI i djelatnici u ulozi pomagačkih zanimanja u radu s ranjivom skupinom - Populacija pogodjena potresom u Petrinji 	6	13,04%
Posvojitelji	4	8,70%
Počinitelji i bivši zatvorenici	3	6,52%
Osobe oboljele od ovisnosti i članovi obitelji	2	4,35%
Osobe pod međunarodnom zaštitom u RH i migranti	2	4,35%
Onkološki pacijenti	2	4,35%

Nadalje, ispitane su i skupine korisnika koji koriste usluge psihosocijalnog savjetovanja. Udruge su imale mogućnost višestrukog odgovora na ponuđeno pitanje te se utvrdilo kako udruge pružaju usluge psihosocijalnog savjetovanja različitim skupinama korisnika (vidi Tablica 11.). Najčešće se radi o žrtvama



nasilja kojima usluge pruža 27 udruga. Zatim, usluge PSS-a pružaju se u većoj mjeri i djeci i mladima s problemima u ponašanju ($N=23$) te roditeljima/skrbnicima iz opće populacije ($N=23$). Usluge PSS-a usmjere su i na roditelje/skrbnike u socijalnoj potrebi, a u okviru obiteljsko-pravne zaštite sustava socijalne skrbi, a istu pružaju 21 udruga. Djeca i mladi te odrasli iz opće populacije četvrta su najčešća skupina, a 20 udruga navodi kako upravo navedene populacije koriste usluge PSS-a. Djeca i mladi bez odgovarajuće roditeljske skrbi korisnička su skupina u 18 ispitanih udruga. Četiri udruge navode kako pružaju usluge PSS-a posvojiteljima. Kada govorimo o ostalim skupinama koje koriste usluge PSS-a, ističu se osobe obolje od rijetkih ili malignih bolesti, beskućnici, osobe pogodjene potresom u Petrinji te nezaposlene žene.

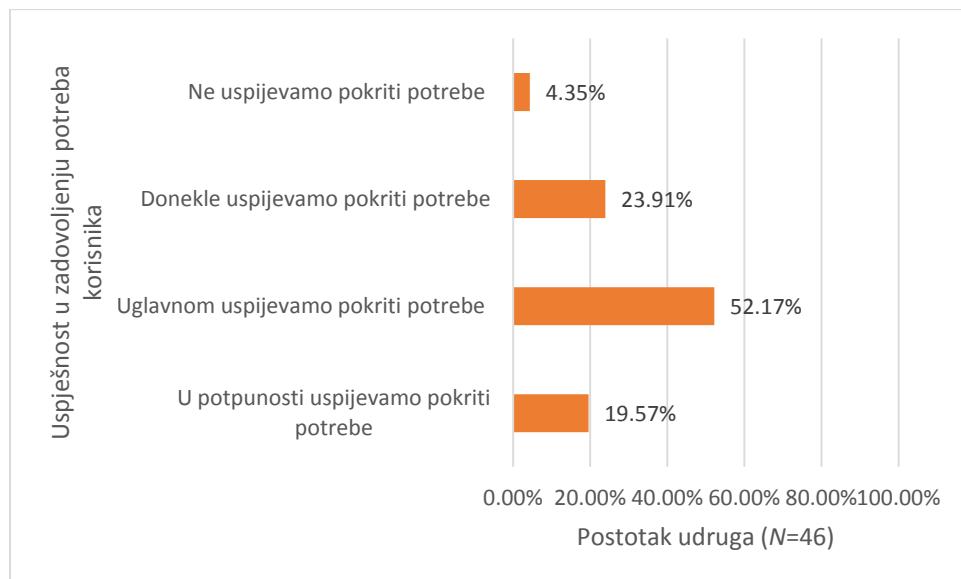


Grafički prikaz 13. Oblici pružanih usluga PSS-a

Korisnici usluga PSS-a imaju mogućnost individualnog psihosocijalnog savjetovanja u najvećem broju udruga ($N=45$), a nakon istoga slijedi grupno savjetovanje koje pružaju 32 ispitane udruge (vidi Grafički prikaz 13.). Obiteljsko savjetovanje moguće je ostvariti u 19 ispitanih udruga, a partnersko u njih 13. Jedna od udruga ističe kako individualno savjetovanje rjeđe provode te samo u iznimnim situacijama.

Potrebe za uslugom psihosocijalnog savjetovanja u lokalnoj zajednici

U sklopu online upitnika ispitane su i potrebe za uslugom psihosocijalnog savjetovanja u lokalnoj zajednici unutar koje udruga djeluje. Nadalje, ispitana je i uspješnost u zadovoljavanju navedenih potreba, broj korisnika koji koristiti usluge te se ispitalo za koje skupine nedostaju usluge psihosocijalnog savjetovanja.



Grafički prikaz 14. Uspješnost u zadovoljenju potreba korisnika vezano za pružanje PSS-a

Utvrđeno je kako 52,17% udruga smatra da uglavnom uspijevaju pokriti potrebe korisnika koji se udrizi obraćaju radi korištenja usluga psihosocijalnog savjetovanja. Potrebe korisnika u potpunosti uspijeva pokriti 19,57% udruga, dok 23,91% njih smatra kako donekle u tome uspijevaju. Samo 4,35% ispitanih udruga navodi kako ne uspijevaju zadovoljiti potrebe korisnika koji se obraćaju udrizi radi korištenje navedenih usluga. Stoga, samo 19,57% ispitanih udruga u potpunosti uspijeva zadovoljiti potrebe korisnika, dok njih 80,43% to ne uspijeva u određenoj mjeri.

Tablica 12. Prikaz broja udruga po županijama s obzirom na procjene uspješnosti u zadovoljavanju potreba korisnika

Županija	Broj udruga koje su dale određenu procjenu			
	U potpunosti uspijevamo pokriti potrebe	Uglavnom uspijevamo pokriti potrebe	Donekle uspijevamo pokriti potrebe	Ne uspijevamo pokriti potrebe
Brodsko-posavska	1	1		
Grad Zagreb	7	7	6	1
Karlovačka		1		
Koprivničko-križevačka		2		
Krapinsko-zagorska		1		
Međimurska		1		
Osječko-baranjska		1	3	
Primorsko-goranska		2		
Splitsko-dalmatinska		4		
Šibensko-kninska	1	1	1	
Varaždinska				1



Iceland
Liechtenstein
Norway

**Active
citizens fund**

Virovitičko-podravska		1	1	
Vukovarsko-srijemska		1		
Zagrebačka		1		
	9	24	11	2

Utvrđeno je kako tri udruge iz Osječko-baranjske županije procjenjuju kako donekle uspijevaju pokriti potrebe korisnika za uslugama PSS-a. Navedenu kategoriju odabralo je i šest udruga iz Grada Zagreba te po jedna udruga iz Šibensko-kninske i Virovitičko-podravske županije. Potrebe ne uspijeva pokriti jedna udruga iz Grada Zagreba te jedna iz Varaždinske županije. Potrebe korisnika u potpunosti pokriva 7 udruga, a dodatnih 7 iz Zagreba to uglavnom uspijeva. Potrebe u potpunosti uspijeva pokriti po jedna udruga iz Šibensko-kninske te Brodsko-posavske županije. Četiri udruge iz Splitsko-dalmatinske županije uglavnom zadovoljavaju potrebe korisnika, a isto vrijedi i za po dvije udruge iz Šibensko-kninske i Koprivničko-križevačke županije. (vidi Tablica 12.)

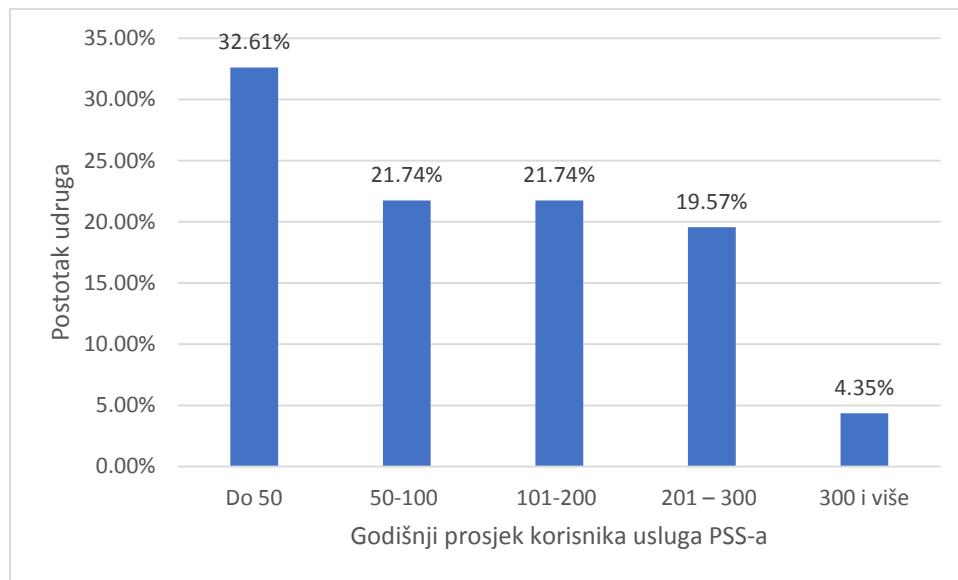
Tablica 13. Korisničke skupine kojima nedostaju usluge PSS-a

Korisničke skupine kojima nedostaju usluge PSS-a	
Obitelj	
Biološke obitelji izdvojene djece	
Djeca čiji su roditelji u procesu razvoda	
Mlade ili maloljetne majke	
Obitelji s poteškoćama u funkciranju	
Partneri	
Počinitelji kaznenih djela i prekršaja	
Osobe koje su izvršile zatvorsku kaznu	
Počinitelji nasilja	
Finansijski ugrožene i prostorno udaljene skupine	
Građani niskog socioekonomskog statusa (SES) iz ranjivih skupina društva	
Nezaposlene osobe	
Finansijski ugrožene osobe	
Građani iz ruralnih i prostorno nepovezanih sredina	
Beskućnici	
Osobe starije životne dobi	
Osobe starije životne dobi i nemoćne osobe	
Osobe starije životne dobi koje nisu mobilne	
Osobe sa zdravstvenim i psihičkim poteškoćama te njihove obitelji	
Onkološki pacijenti	
Osobe sa psihičkim smetnjama	
Osobe s invaliditetom (npr. gluhoća, sljepoća)	
Žrtve kaznenih djela i prekršaja	
Žrtve obiteljskog nasilja	
Muškarci žrtve nasilja u obitelji	
Starije osobe koje su žrtve nasilja	
Civilne žrtve mučenja	
Djeca i mladi s poteškoćama te njihove obitelji	

Djeca i mladi s teškoćama u razvoju
Djeca i mladi s poremećajima u ponašanju
Djeca i mladi s posebnim potrebama
Pomagačka zanimanja
Volonteri u radu s ugroženim skupinama
Njegovatelji kronično bolesnih i palijativnih pacijenata
Pripadnici (nacionalnih) manjina
Tražitelji azila
Romi
Opća populacija
Djeca i mladi
Osobe izvan sustava socijalne skrbi

Udruge su imale mogućnost navesti korisničke skupine odnosno građane u potrebi kojima, prema informacijama i procjeni udruge nedostaju usluge psihosocijalnog savjetovanja.

Navedene skupine mogu se raspodijeliti u kategorije obitelji, počinitelja kaznenih djela i prekršaja, finansijski ugroženih i prostorno udaljenih skupina, osoba starije životne dobi, osoba sa zdravstvenim i psihičkim poteškoćama te njihove obitelji, žrtve kaznenih djela i prekršaja, djecu i mlade s poteškoćama te njihove obitelji, osobe pomagačkih zanimanja, pripadnike (nacionalnih) manjina i opću populaciju. Udruge su navele i kako je potrebno normalizirati korištenje usluga PSS-a te da iste trebaju biti dostupne svima.



Grafički prikaz 15. Godišnji prosjek broja korisnika usluga PSS-a

Udruge navode i broj korisnika usluga PSS-a (vidi Grafički prikaz 15.) te je vidljivo kako 32,61% udruga ostvaruje prosječno do 50 korisnika godišnje, a 21,74% udruga prijavljuje prosječno između 50 i 101

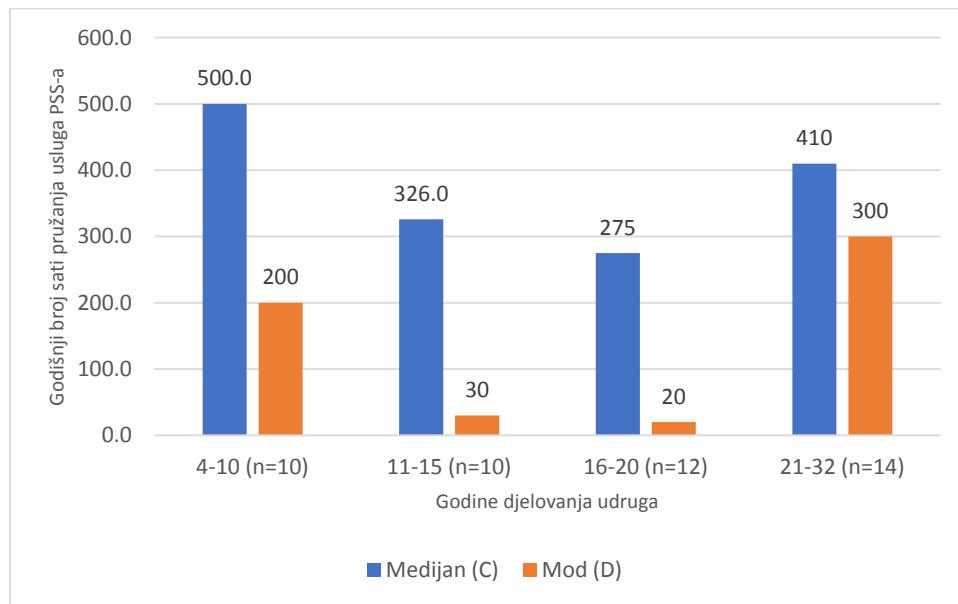
korisnika godišnje. Nadalje, 21,74% udruga prosječno ima između 101 i 200 korisnika godišnje, dok 19,57% ostvaruje između 201 i 300 korisnika godišnje u prosjeku. Iznad 300 korisnika godišnje ima 4,35% ispitanih udruga.

Tablica 14. Ukupni godišnji broj sati pruženih usluga PSS-a

	<i>min</i>	<i>max</i>	<i>D</i>	<i>C</i>	<i>q</i>	Ukupno (N=46)
Broj sati pruženih usluga PSS-a na godišnjoj razini	20	3 000	300	410	537,25	34 192

Uz navedeno, utvrđeno je kako ispitanih 46 udruga ostvari ukupno 34 192 sata godišnje u pružanju usluga PSS-a. Godišnje svaki stručnjak (neovisno o tome je li zaposlen temeljem ugovora o radu ili je vanjski stručnjak) prosječno ostvari 132 sata u pružanju usluga PSS-a.

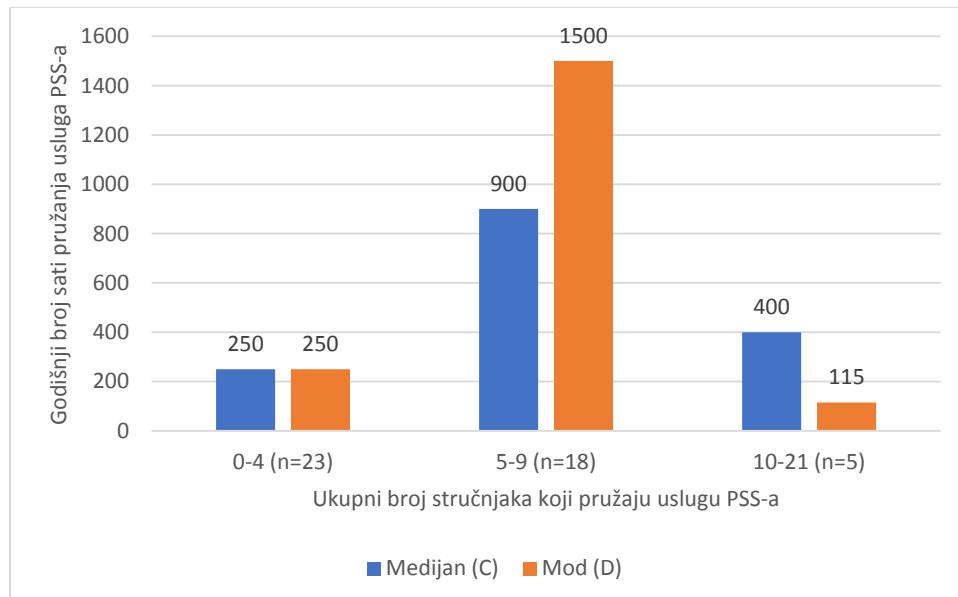
Raspodjela broja sati je pozitivno asimetrična te je izračunata srednja vrijednost (C, medijan). Srednja vrijednost broja sati pružanja usluga PSS-a na godišnjoj razini iznosi 410 ($q=537,25$), dok udruge najčešće ostvaruju 300 sati ($D=300$) pružanja usluga PSS-a uz veliki raspon od minimalno 20 do maksimalno 3 000 sati godišnje. Nadalje, izračunom interkvartilnog raspona i graničnih vrijednosti utvrđeno je kako je 3 000 sati godišnje ekstremna vrijednost (*outlier*). Korekcijom rezultata, odnosno isključivanjem ekstremne vrijednosti, srednja vrijednost smanjuje se na $C=400$ sati pruženih usluga PSS-a godišnje.



Grafički prikaz 16. Godišnji broj sati pružanja usluga PSS-a s obzirom na godine djelovanja udruge

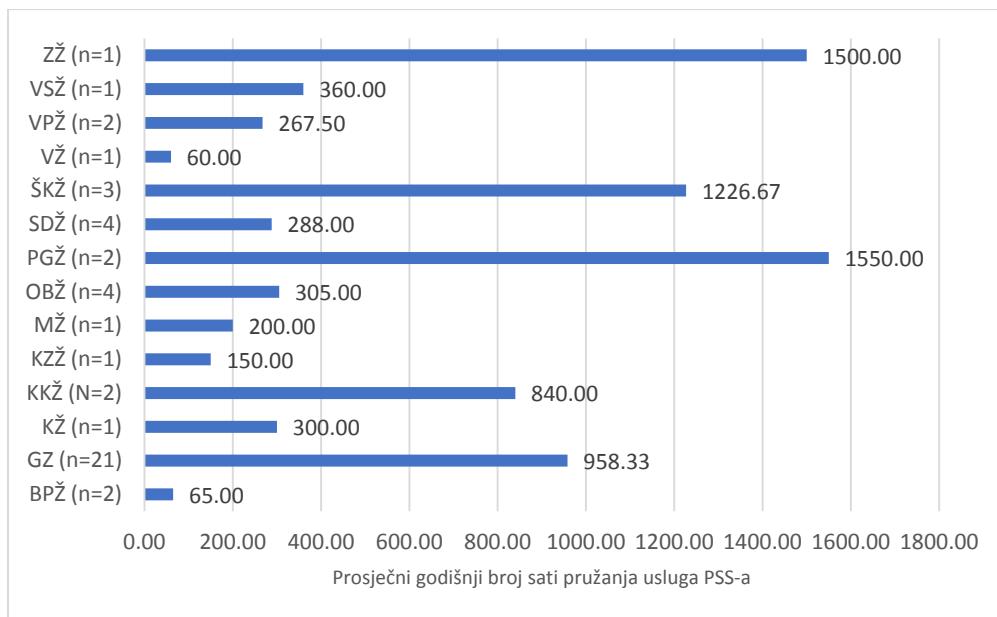
Kada se promatra godišnji broj sati pružanja usluga PSS-a s obzirom na godine djelovanja udruge (vidi Grafički prikaz 16.), utvrđeno je kako udruge sa 16 do 20 godina djelovanja ostvaruju srednju vrijednost

od 275 sati ($C=275$, $D=20$). Zatim slijede udruge koje djeluje od 11 do 15 godina te ostvaruju 326 sati godišnje ($C=326$, $D=30$). Udruge koje djeluju od 4 do 10 godina prosječno ostvaruju 500 sati godišnje u pružanju usluga PSS-a ($C=500$, $D=200$). Udruge s najstarijim djelovanjem od 21 do 32 godine ostvaruju 410 sati pružanja usluga PSS-a ($C=410$, $D=300$).



Grafički prikaz 17. Godišnji broj sati s obzirom na broj stručnjaka

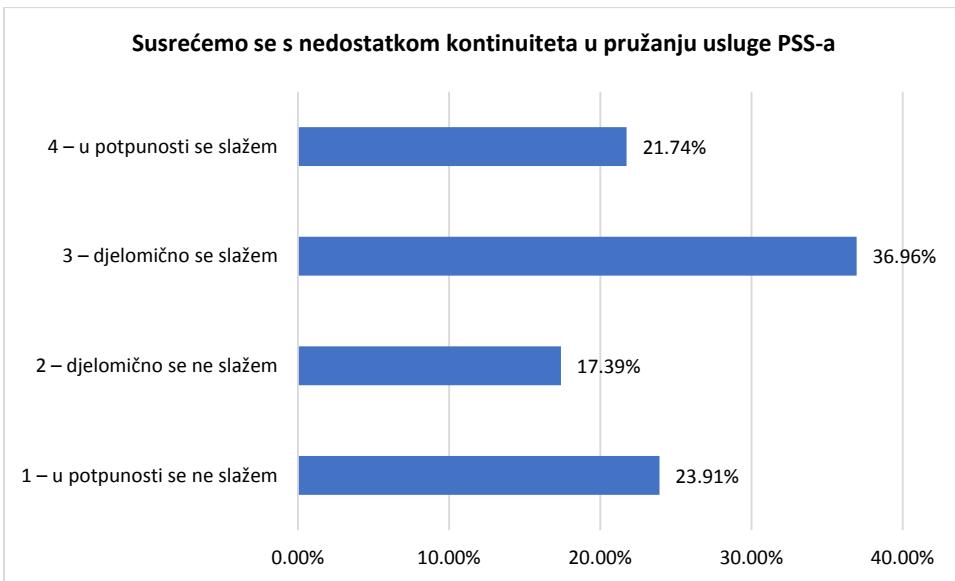
Najveći godišnji broj sati s obzirom na broj stručnjaka ostvaruju one udruge koje imaju 5 do 9 stručnjaka koji pružaju usluge PSS-a ($C=900$, $D=1500$), dok najmanji broj sati ostvaruju udruge s 0-4 stručnjaka ($C=250$, $D=250$). (vidi Grafički prikaz 17.)



Grafički prikaz 18. Prosječni broj sati pružanja usluga PSS-a s obzirom na županije

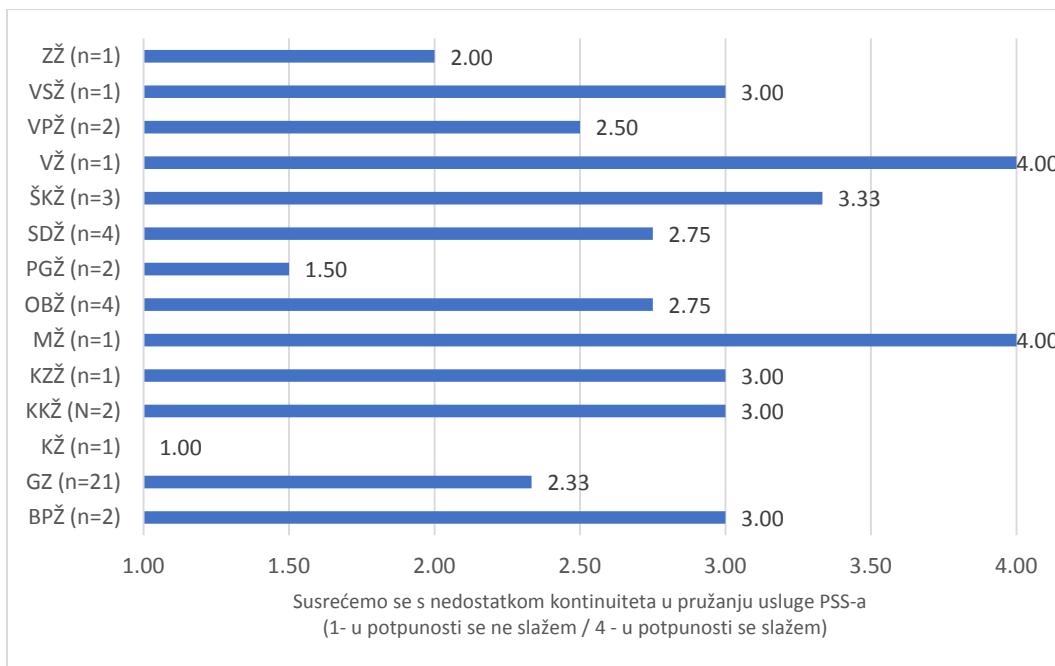
Prepreke i poteškoće u pružanju usluga psihosocijalnog savjetovanja

Ispitane su i procjene prepreka i poteškoća s kojima se susreću udruge. Zadatak udruga bio je procijeniti koliko se susreću s određenom problematikom ili preprekom. Pri tome, skala procjene ima četiri uporišne točke koje se kreću u rasponu od 1 – u potpunosti se ne slažem do 4 – u potpunosti se slažem. Posljednje pitanje u ovoj kategoriji bilo je opisno te su udruge navodile prijedloge i smjernice za rješavanje prepreka i poteškoća na koje nailaze, a temeljem iskustva udruge u pružanju usluga PSS-a. Odgovor na navedeno zadnje pitanje dale su 32 ispitane udruge.



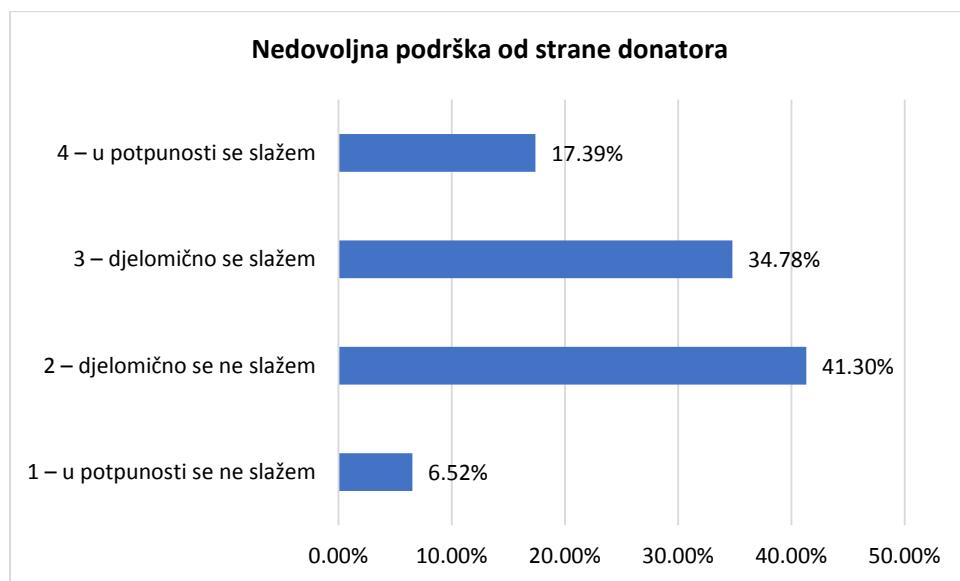
Grafički prikaz 19. Nedostatak kontinuiteta u pružanju PSS-a

Kada se radi o potencijalnim preprekama s kojima se udruge susreću, njih 36,96% navodi kako se djelomično slažu s tvrdnjom o nedostatku kontinuiteta u pružanju usluga PSS-a. Dodatnih 21,74% udruga navodi kako se u potpunost susreću s nedostatkom navedenog, a 17,39% udruga navodi kako se s tom tvrdnjom djelomično ne slažu. 23,91% udruga navodi kako se u potpunosti ne slažu, odnosno ne susreću se s nedostatkom kontinuiteta u pružanju usluga PSS-a. (vidi Grafički prikaz 19.). Zaključno, 76,09% svih ispitanih udruga u određenoj se mjeri susreće s nedostatkom kontinuiteta u pružanju usluga PSS-a.



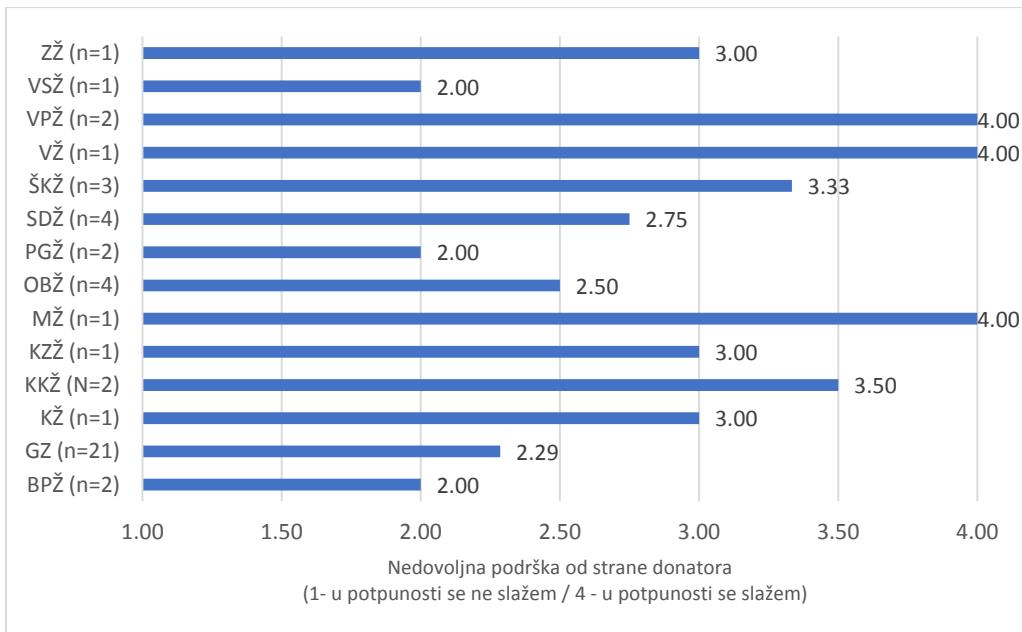
Grafički prikaz 20. Procjena nedostatka kontinuiteta u pružanu PSS-a s obzirom na županije

S potpunim nedostatkom kontinuiteta u pružanju usluga PSS-a susreće se po jedna udruga iz Međimurske i Varaždinske županije. S druge strane, udruga iz Karlovačke županije u mogućnosti je osiguravati kontinuitet u pružanju usluga PSS-a, a približnu procjenu daju i dvije udruge iz Primorsko-goranske županije. Određeni kontinuitet ostvaruje i udruga iz Zagrebačke županije te udruge iz Grada Zagreba.



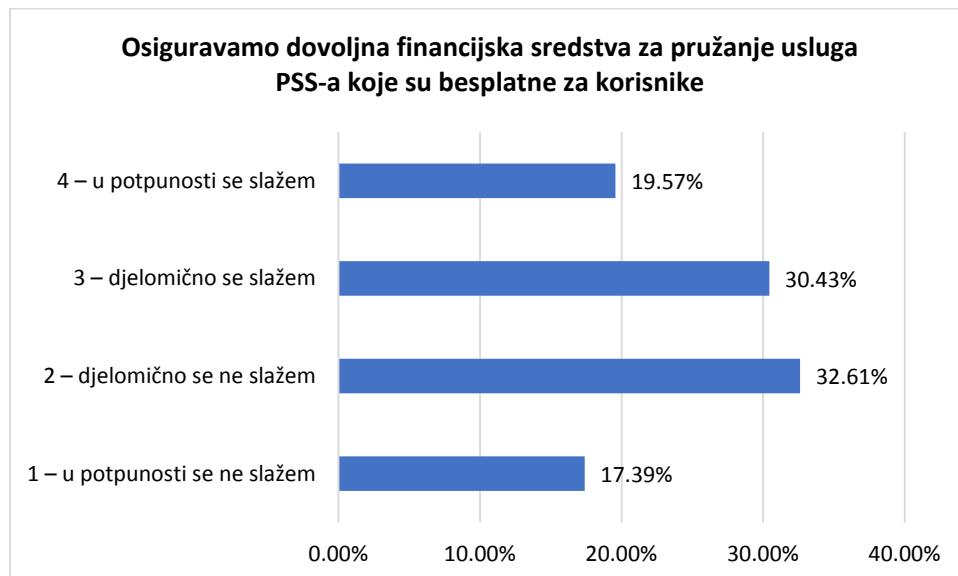
Grafički prikaz 21. Nedovoljna podrška od strane donatora

Nadalje, po pitanju podrške od strane donatora, 41,30% udruga navodi kako se djelomično ne slažu s time da se susreću s nedostatkom iste. S druge strane, 34,78% svih udruga navodi kako se ipak djelomično slažu te procjenjuju određeni nedostatak u podršci od strane donatora. S obzirom na to se dodatnih 17,39% udruga u potpunosti slaže s tvrdnjom o nedostatku podrške od strane donatora, ukupno 52,17% udruga procjenjuje određeni nedostatak iste. Samo 6,52% udruga ne navodi takve poteškoće. (vidi Grafički prikaz 21.)



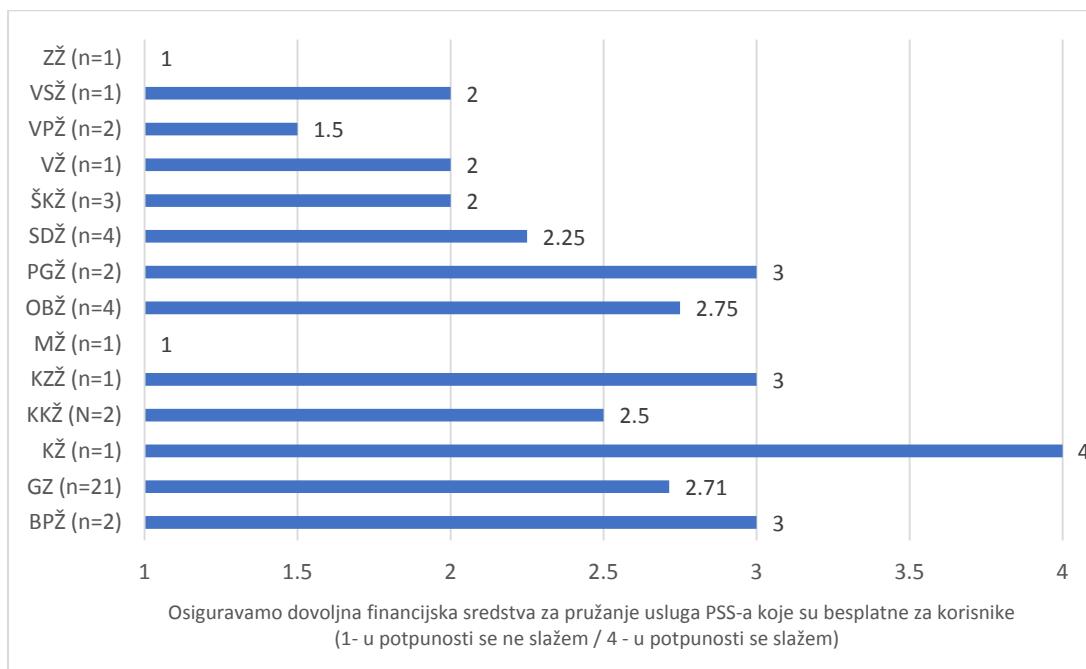
Grafički prikaz 22. Prosječna procjena podrške od strane donora s obzirom na županije

Nedovoljnu podršku od strane donora navode dvije udruge iz Virovitičko-podravske županije te po jedna udruga iz Međimurske i Varaždinske županije. O tome da imaju određenu podršku od strane donora u prosjeku izvješćuju dvije udruge iz Brodsko-posavske i Primorsko-goranske županije te jedna udruga iz Vukovarsko-srijemske županije.



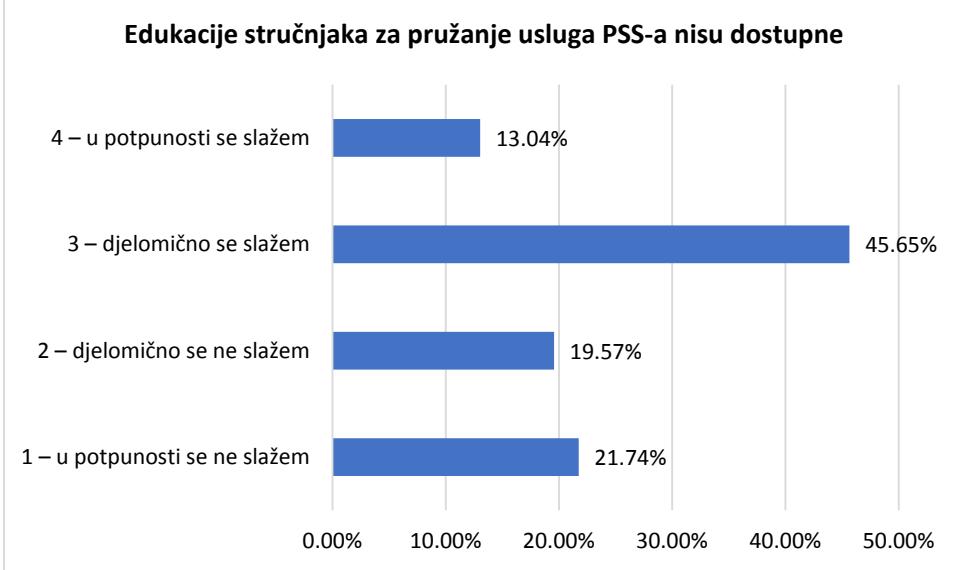
Grafički prikaz 23. Osiguravanje dovoljnih finansijskih sredstava za pružanje besplatnih usluga PSS-a

Od 46 ispitanih udruga, njih 32,61% se djelomično ne slaže s tvrdnjom o tome da osiguravaju dovoljna financijska sredstva za pružanje besplatnih usluga PSS-a. Dodatnih 19,57% procjenjuje kako u potpunosti osiguravaju navedena sredstva, dok se 17,39% udruga u potpunosti s time ne slaže te smatra kako ne osiguravaju dovoljna financijska sredstva. Točnije, samo 19,57% svih ispitanih udruga navodi kako u potpunosti osiguravaju dovoljna financijska sredstva za pružanje besplatnih usluga PSS-a, dok njih 80,43% u tome ne uspijeva u različitoj mjeri. (vidi Grafički prikaz 23.)

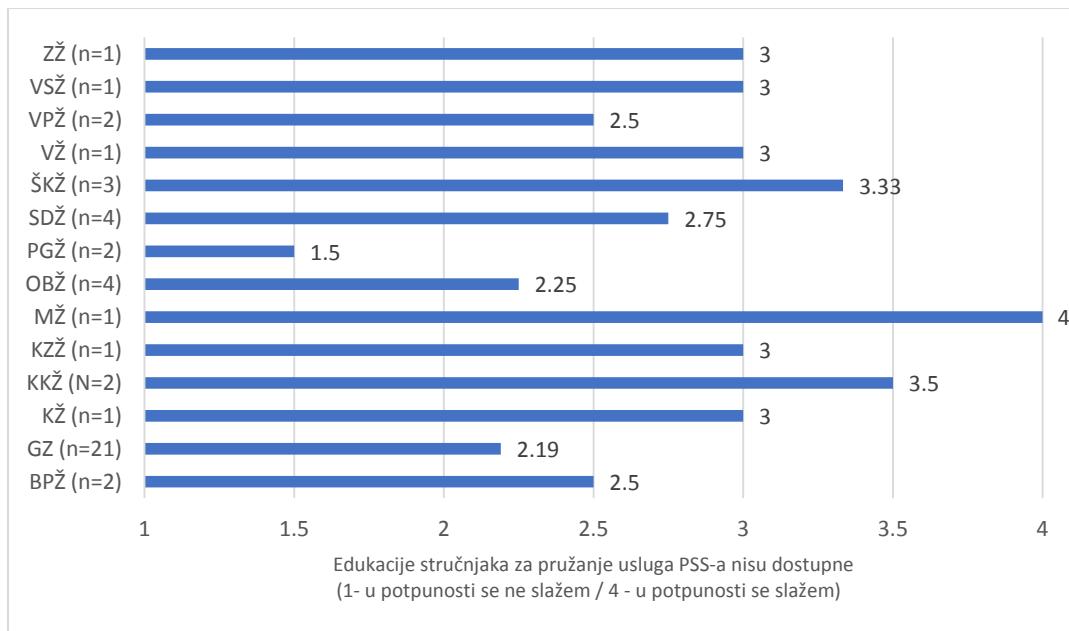


Grafički prikaz 24. Prosječna procjena osiguravanja dovoljnih financijskih sredstava za pružanje besplatnih usluga PSS-a s obzirom na županije

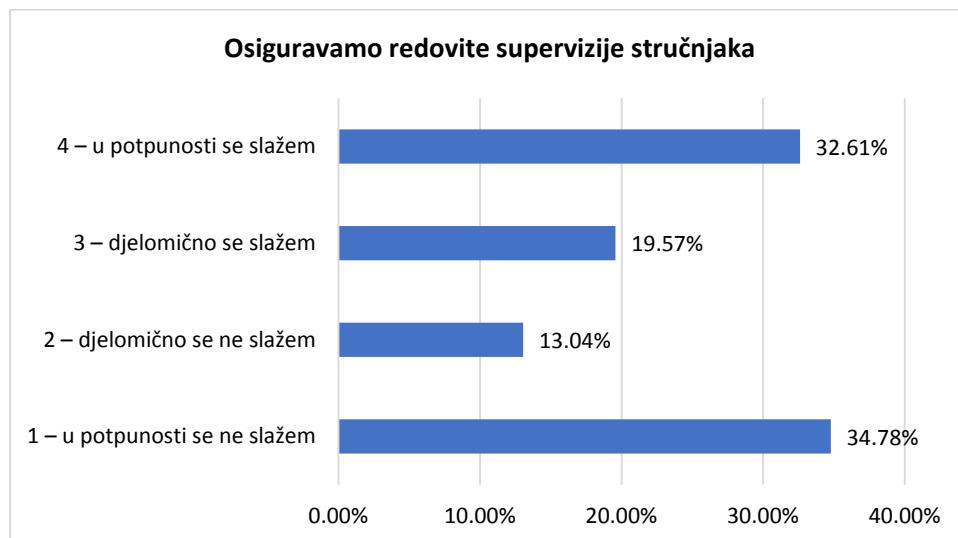
Udruga iz Karlovačke županije u potpunosti osigurava dovoljna financijska sredstva za pružanje besplatnih usluga PSS-a. Navedeno ne ostvaruje udruga iz Zagrebačke te Međimurske županije. S obzirom na prosječne vrijednosti po županijama vidljivo je kako se udruge susreću s nedostatkom financijskih sredstava za pružanje besplatnih usluga PSS-a za korisnike u svim ispitanim županijama.

Edukacije stručnjaka za pružanje usluga PSS-a nisu dostupne

Grafički prikaz 25. Nedostupnost edukacija stručnjaka za pružanje usluga PSS-a

Jedna od istaknutih prepreka je nedostatak edukacija za stručnjake koji pružaju usluge PSS-a. S navedenom poteškoćom u potpunosti se susreće 13,04% svih ispitanih udruga, dok dodatnih 45,65 djelomično izražava poteškoću. Više od polovice svih udruga (78,26%) iskazuje neki oblik prepreke u dostupnosti edukacija za stručnjake. Navedena prepreka uopće se ne javljaju kod 21,74% ispitanih udruga. (vidi Grafički prikaz 25.)

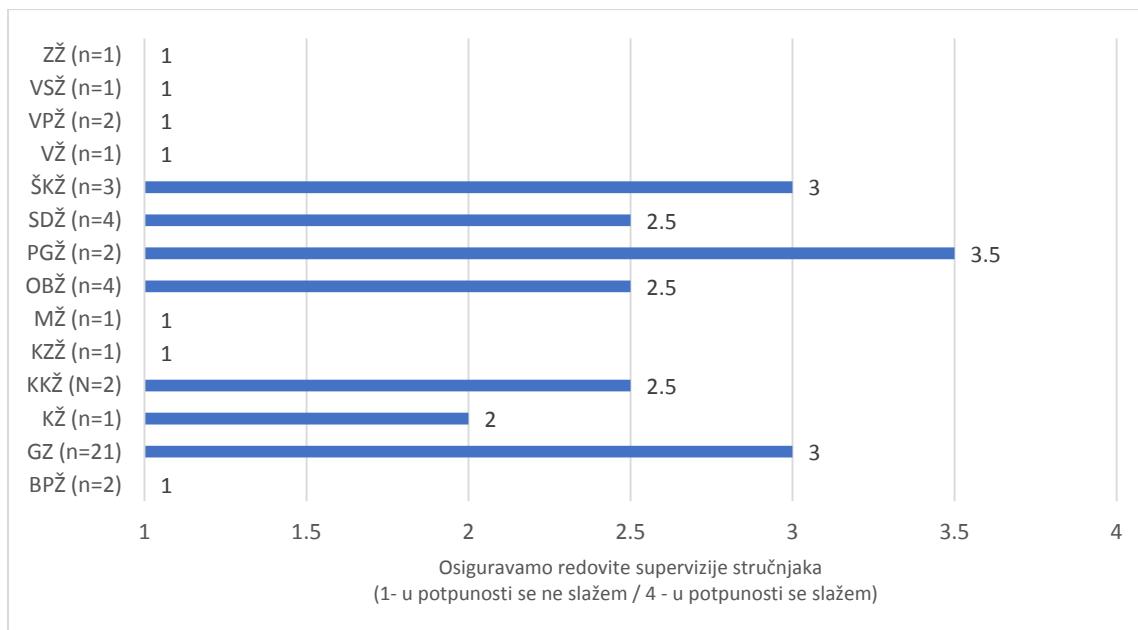

Grafički prikaz 26. Prosječna procjena o dostupnosti edukacija za stručnjake po županijama

Udruga iz Međimurske županije navodi kako edukacije za stručnjake nisu dostupne, a da ne postoji određena dostupnost edukacija u projektu navode i udruge iz Koprivničko-križevačke i Šibensko-kninske županije. Edukacije za stručnjake u projektu su najdostupnije u Primorsko-goranskoj županiji, Gradu Zagrebu te Osječko-baranjskoj županiji. Većina udruga izvješćuje o određenoj nedostupnosti edukacija za stručnjake koji pružaju usluge PSS-a.



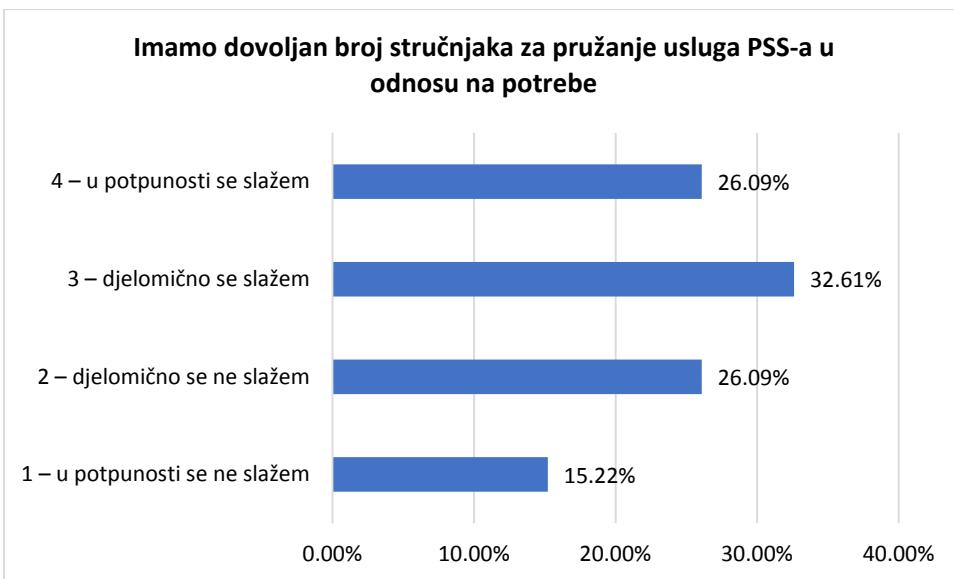
Grafički prikaz 27. Osiguravanje redovitih supervizija stručnjaka

Po pitanju osiguravanja supervizija za stručnjake, približan postotak udruga ili smatra kako ih u potpunosti osiguravaju (32,61%) ili procjenjuju kako ih u potpunosti ne osiguravaju (34,78%). Nadalje, 19,57% udruga navodi kako se djelomično slažu s time da osiguravaju redovite supervizije za stručnjake, dok 13,04% procjenjuje kako se djelomično s time ne slažu. Stoga, u potpunosti redovite supervizije stručnjaka ostvaruje 32,61% svih ispitanih udruga, a u 47,82% udruga supervizije u određenoj mjeri nisu redovite (vidi Grafički prikaz 27.).



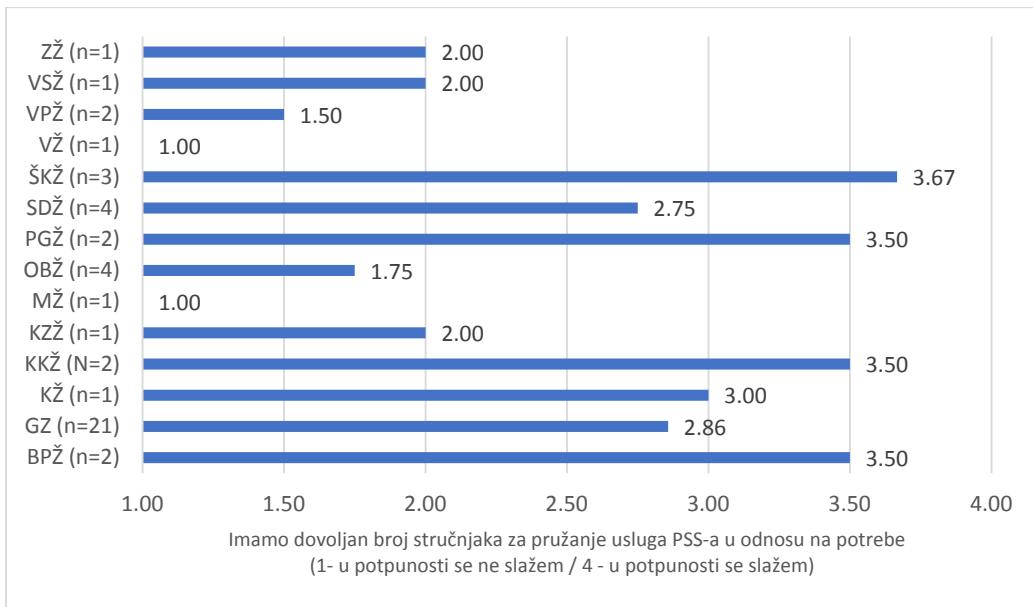
Grafički prikaz 28. Prosječna procjena osiguravanja redovite supervizije po županijama

Redovite supervizije stručnjaka ne održavaju po jedna udruga iz Zagrebačke, Varaždinske, Vukovarsko-srijemske, Međimurske te Koprivničko-križevačke županije uz dvije udruge iz Virovitičko-podravske županije. Niže prosječne procjene u osiguravanju redovite supervizije navode i udruge iz Splitsko-dalmatinske, Osječko-baranjske te Koprivničko-križevačke županije te jedna udruga iz Karlovačke županije. Određenu redovitost u održavanju supervizija u prosjeku postižu dvije udruge iz Primorsko-goranske-županije.



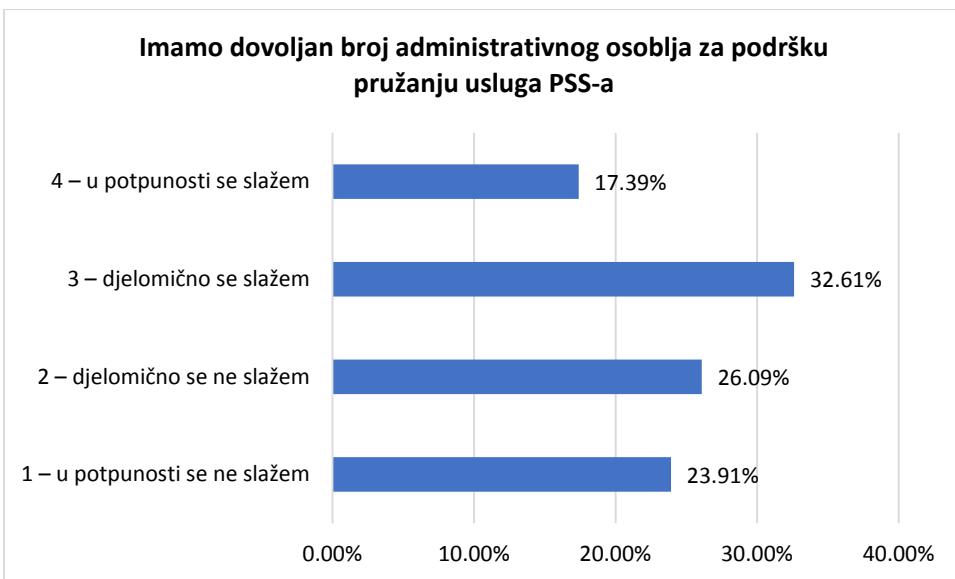
Grafički prikaz 29. Dovoljan broj stručnjaka za pružanje usluga PSS-a u odnosu na potrebe

Od ukupno 46 anketiranih udruga, njih 32,61% navodi kako se djelomično slažu s time da imaju dovoljan broj stručnjaka za pružanje usluga PSS-a u odnosu na procijenjene potrebe korisnika. Dodatno, 26,09% istih navodi kako se u potpunosti s time slažu, što znači da 58,70% svih udruga u određenoj mjeri raspolaže s dovoljnim brojem stručnjaka u odnosu na potrebe. S druge strane, 41,30% udruga u određenoj mjeri ne raspolaže s dovoljno stručnjaka za pružanje usluga PSS-a. Točnije, njih 15,22% procjenjuje kako u potpunosti ne raspolažu s dovoljnim brojem stručnjaka u odnosu na potrebe. (vidi Grafički prikaz 29).



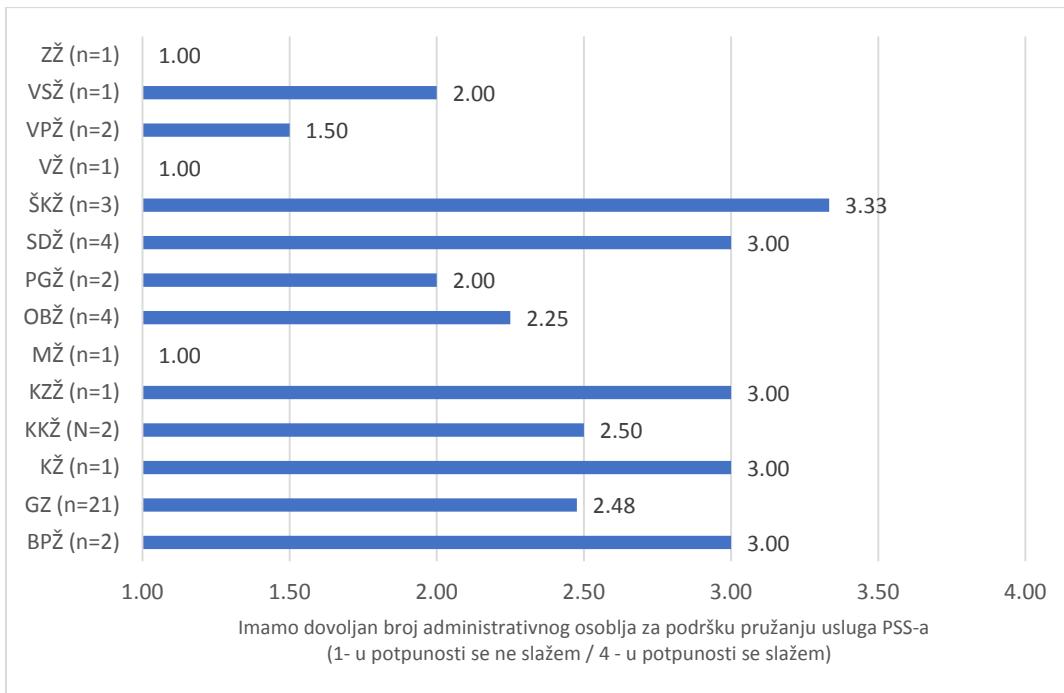
Grafički prikaz 30. Procjena dostatnosti u broju stručnjaka za pružanje usluga PSS-a po županijama

O nedovoljnem broju stručnjaka izvješćuje po jedna udruga iz Međimurske te Varaždinske županije. Približnu prosječnu vrijednost na skali procjene daju i dvije udruge iz Virovitičko-podravske županije te četiri udruge iz Osječko-baranjske. Kako nemaju dovoljan broj stručnjaka u prosjeku navodi i po jedna udruga iz Zagrebačke, Vukovarsko-srijemske i Krapinsko-zagorske županije. Dovoljan broj stručnjaka u prosjeku ostvaruju udruge iz Šibensko-kninske županije, Primorsko-goranske, Koprivničko-križevačke i Brodsko-posavske županije. Udruge Grada Zagreba prosječno izvješćuju o nešto nižoj mogućnosti osiguravanja dovoljnog broja stručnjaka za pružanje usluga PSS-a.



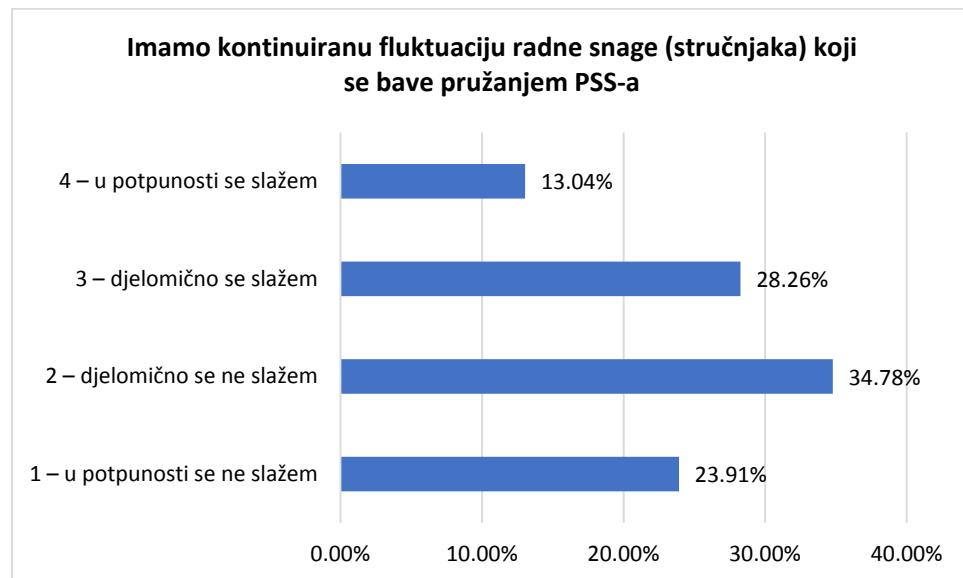
Grafički prikaz 31. Broj administrativnog osoblja za podršku pružanju usluga PSS-a

Slična je situacija i sa brojem administrativnog osoblja za podršku usluga PSS-a. Ukupno polovica udruga (50%) navodi kako u određenoj mjeri raspolaže s dovoljnim brojem administrativnog osoblja, a unutar navedene skupine radi se o 17,39% udruga koje u potpunosti smatraju kako imaju dovoljan broj radne snage za podršku u pružanju usluga. Kao i za procjenu u dostupnosti stručnjaka za rad, 26,09% udruga smatra kako djelomično nemaju dovoljan broj administrativnog osoblja. Nešto manje udruga, njih 23,91% navodi kako nemaju dovoljan broj administrativnog osoblja za podršku u provedbi usluga. (vidi Grafički prikaz 31)



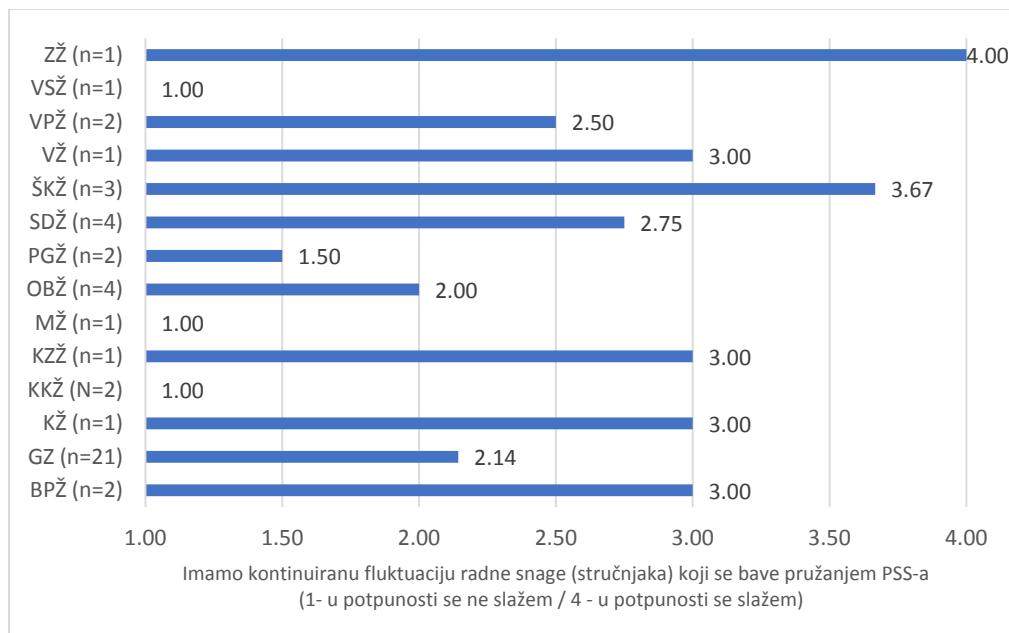
Grafički prikaz 32. Prosječna dostatnost administrativnog osoblja za podršku u pružanju PSS-a po županijama

Nedovoljno administrativnog osoblja ima po jedna udruga iz Zagrebačke, Varaždinske i Međimurske županije. O istome izvješćuju dvije udruge iz Virovitičko-podravske županije te po jedna udruga iz Vukovarsko-srijemske i dvije iz Primorsko-goranske županije.



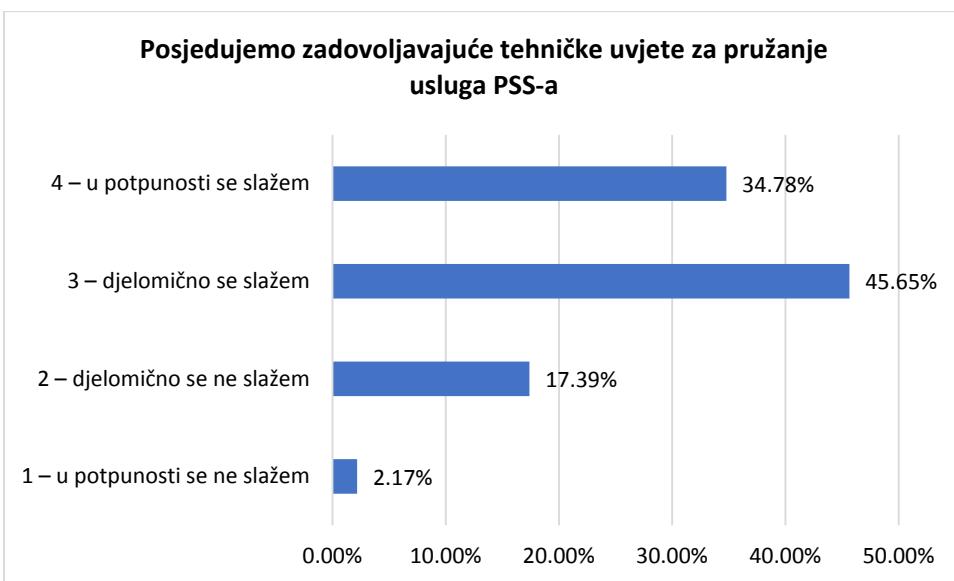
Grafički prikaz 33. Osigurana kontinuirana fluktuacija radne snage koja pruža usluge PSS-a

Nastavno na prethodna pitanja o broju stručnjaka i administrativnog osoblja, ispitala se i procjena udruga o tome imaju li kontinuiranu fluktuaciju radne snage (stručnjaka) koji se bave pružanjem usluga PSS-a. Više od polovice anketiranih udruga (58,69%) navodi kako u određenoj mjeri smatraju kako nemaju kontinuiranu fluktuaciju stručnjaka. Pri tome 34,78% navodi kako se djelomično ne slažu s time da imaju kontinuiranu fluktuaciju radne snage, dok 23,91% navodi da ne osiguravaju fluktuaciju stručnjaka. Nadalje, 13,04% udruga procjenjuje kako u potpunosti imaju osiguranu kontinuiranu fluktuaciju stručnjaka koji se bave pružanjem PSS-a. (vidi Grafički prikaz 33)



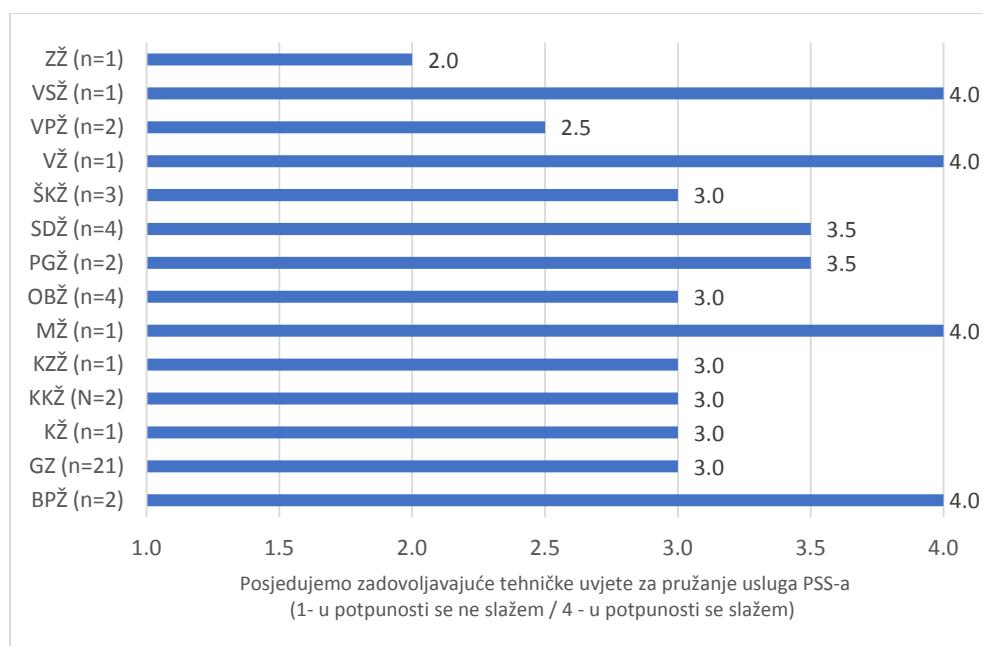
Grafički prikaz 34. Prosječna procjena kontinuiranosti u fluktuaciji radne snage po županijama

Udruga iz Zagrebačke županije navodi kako u potpunosti osiguravaju kontinuiranu fluktuaciju stručnjaka koji se bave pružanjem PSS-a. Visoku prosječnu procjenu daju i tri udruge iz Šibensko-kninske županije. S nedovoljnom fluktuacijom stručnjaka susreću se po jedna udruga iz Vukovarsko-srijemske županije, Međimurske i Koprivničko-križevačke županije te dvije udruge iz Primorsko-goranske županije. Niže prosječne procjene daju i četiri udruge iz Osječko-baranjske županije te udruge Grada Zagreba.



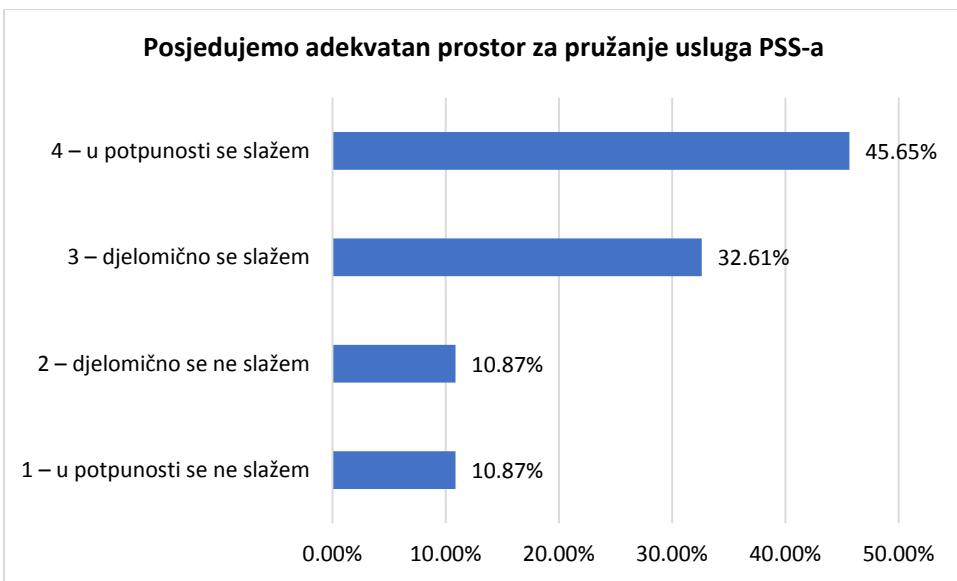
Grafički prikaz 35. Posjedovanje tehničkih uvjeta za pružanje usluge PSS-a

Najveći postotak (81,43%) udruga posjeduju zadovoljavajuće tehničke uvjete za pružanje usluga PSS-a, odnosno njih 45,65% smatra kako djelomično zadovoljavaju tehničke uvjete, dok 34,78% navodi kako u potpunosti posjeduju navedeno. Zadovoljavajuće tehničke uvjete za pružanje usluga PSS-a potpunosti nema 2,17% ispitanih udruga, dok njih 17,39% navodi kako se djelomično slažu s time da posjeduju zadovoljavajuće tehničke uvjete za ovu vrstu rada. (vidi Grafički prikaz 35)



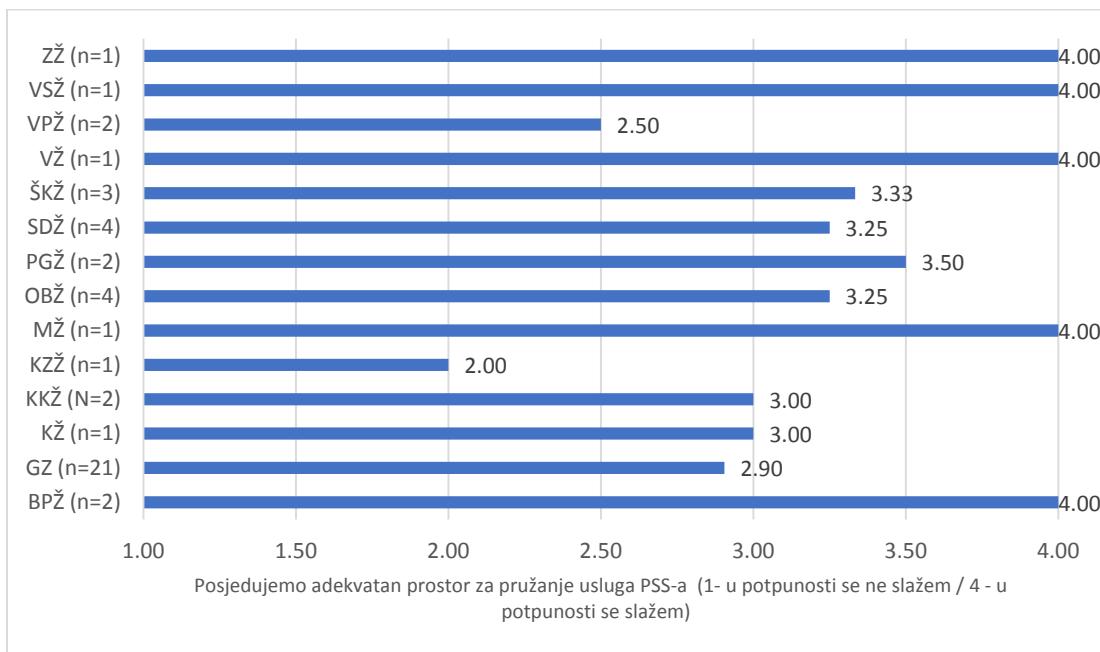
Slika 36. Prosječna procjena zadovoljstva tehničkim uvjetima po županijama

Po jedna udruga iz Vukovarsko-srijemske, Varaždinske i Međimurske županije te dvije udruge iz Brodsko-posavske županije izvješćuju kako u potpunosti posjeduju zadovoljavajuće tehničke uvjete za pružanje usluga PSS-a. Više prosječne vrijednosti postižu i ispitane udruge iz Splitsko-dalmatinske i Primorsko-goranske županije. Najnižu procjenu daje jedna udruga iz Zagrebačke županije te dvije udruge iz Virovitičko-podravske.



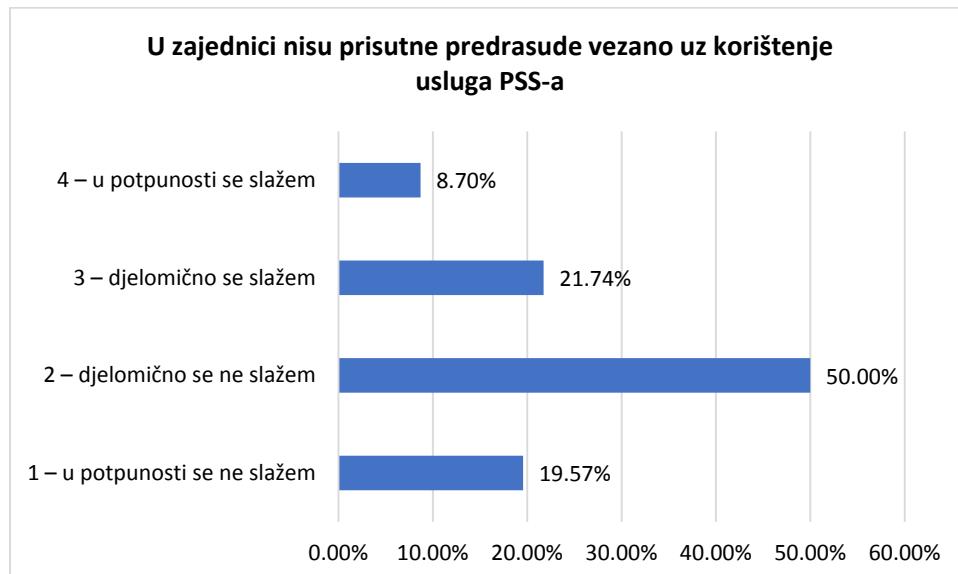
Grafički prikaz 37. Posjedovanje adekvatnog prostora za pružanje usluga PSS-a

Nadalje, najveći postotak udruga (45,65%) u potpunosti procjenjuje kako posjeduju adekvatan prostor za pružanje usluga PSS-a, a njih 32,61% navodi kako navedeno djelomično ostvaruju. Ukupno 21,74% udruga u smatra kako ili djelomično ostvaruju adekvatan prostor ili procjenjuju kako nemaju zadovoljavajući prostor za pružanje usluga PSS-a. (vidi Grafički prikaz 37)



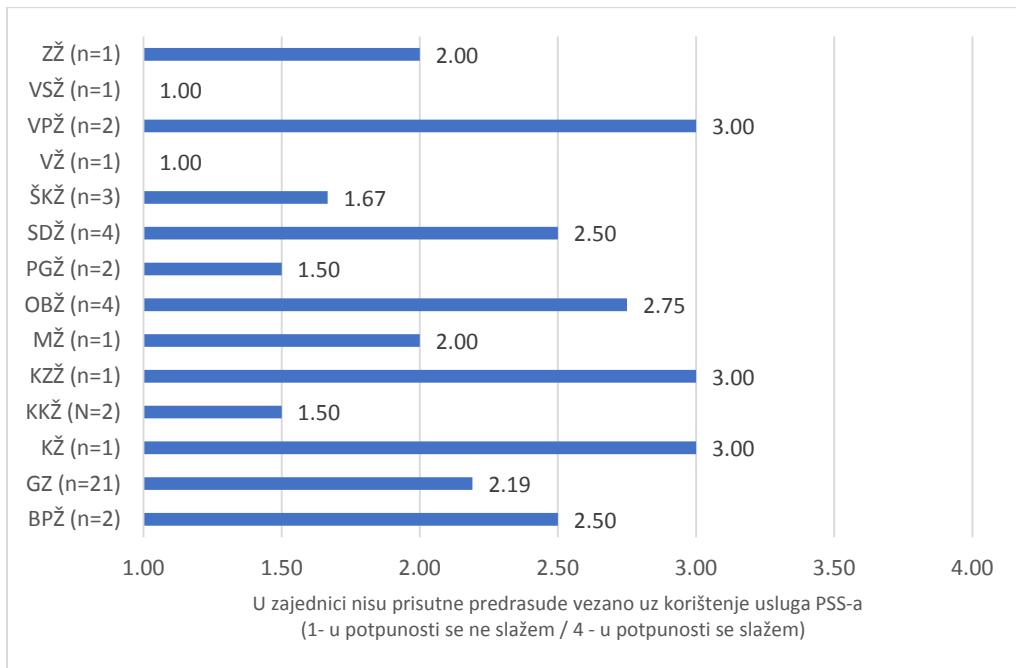
Grafički prikaz 38. Prosječna procjena adekvatnosti prostora po županijama

Adekvatan prostor za pružanje usluga PSS-a posjeduje po jedna udruga iz Zagrebačke, Vukovarsko-srijemske, Varaždinske i Međimurske županije te dvije udruge iz Brodsko-posavske. O neadekvatnoj prostoru izvješćuje jedna udruga iz Krapinsko-zagorske županije te dvije udruge iz Virovitičko-podravske županije. Udruge Grada Zagreba u prosjeku izvješćuju o nešto nižoj adekvatnosti prostora za pružanje usluga PSS-a.



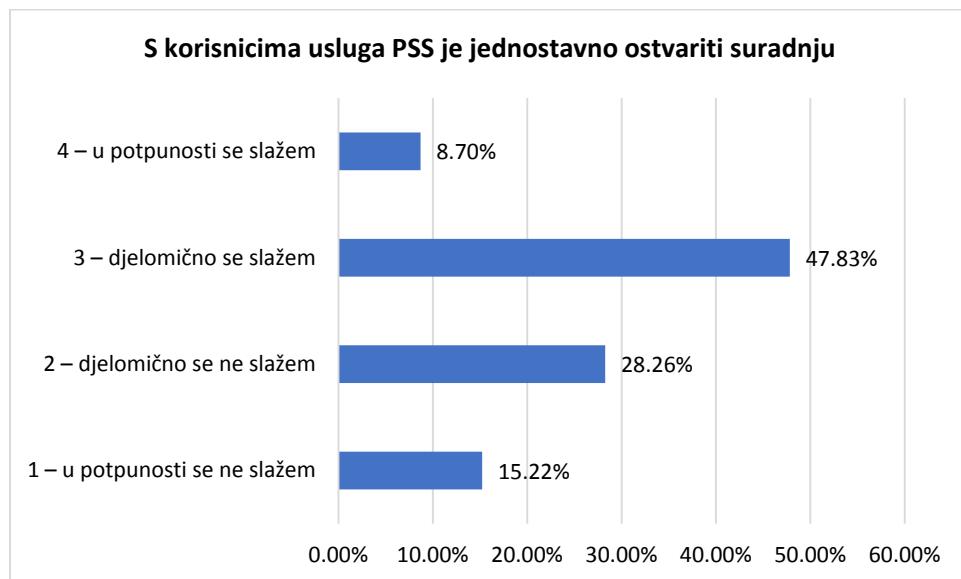
Grafički prikaz 39. Prisutnosti predrasuda vezano za korištenje usluga PSS-a

Ispitana je i procjena udruga o tome slažu ili se ili ne s tvrdnjom o nepostojanju predrasuda vezano uz korištenje usluga PSS-a. Tako 50,00% udruga procjenjuje kako se djelomično ne slažu s tvrdnjom, odnosno smatraju kako postoje djelomične predrasude vezano za korištenje predmetnih usluga. Dodatno, 19,57% udruga navodi kako se u potpunosti ne slažu s navedenom tvrdnjom te smatraju kako u potpunosti postoje predrasude o korištenju usluga PSS-a. 8,70% svih udruga navodi kako smatraju da predrasude u potpunosti nisu prisutne, a njih 21,74% navodi djelomično slaganje s tvrdnjom da u zajednici nisu prisutne predrasude. (vidi Grafički prikaz 39)



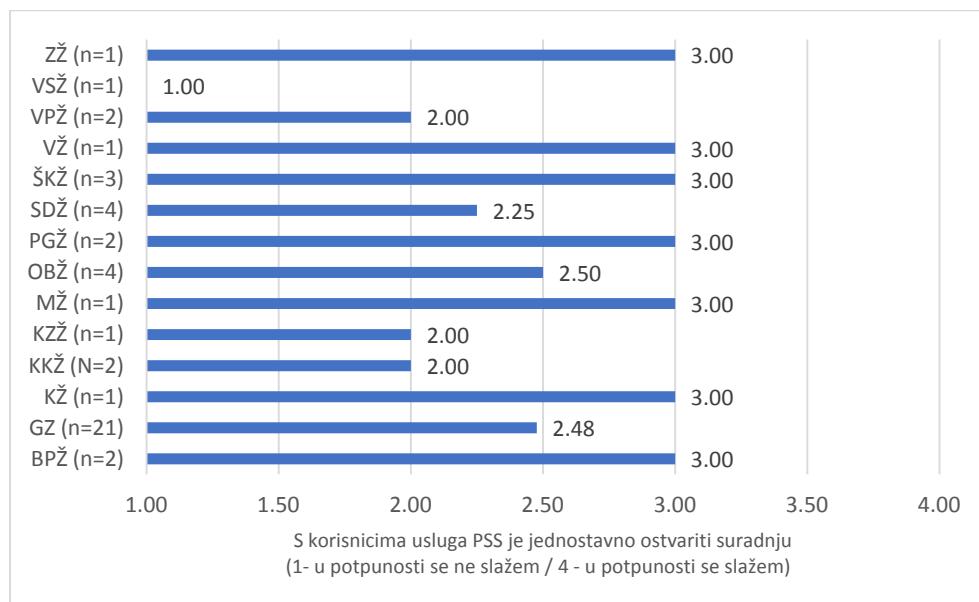
Grafički prikaz 40. Prosječna procjena prisutnosti predrasuda vezano za korištenje usluga PSS-a s obzirom na županije

O prisutnosti predrasuda vezano za korištenje usluga PSS-a prosječno izvješćuju udruge u svim županijama. Navedeno je najviše izraženo u Vukovarsko-srijemskoj, Varaždinskoj, Primorsko-goranskoj, Koprivničko-križevačkoj i Šibensko-kninskoj županiji.



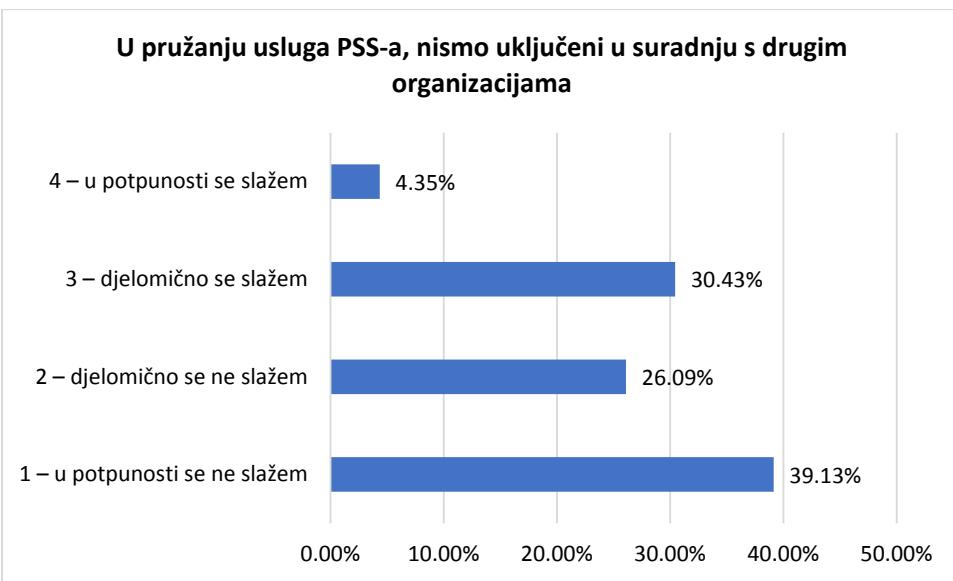
Grafički prikaz 41. Jednostavnost ostvarivanja suradnje s korisnicima

Po pitanju jednostavnosti ostvarivanja suradnje s korisnicima, 47,83% udruga navodi kako se djelomično slaže s time da jednostavno ostvaruju suradnju s korisnicima PSS-a. Nadalje, 8,70% udruga u potpunosti se slaže s navedenom tvrdnjom. S druge strane, ukupno 28,26% udruga navodi kako djelomično ne ostvaruju jednostavnu suradnju s korisnicima, a njih 15,22% se u potpunosti s time ne slaže. Navedeno ukazuje na to da ukupno 43,48% udruga u određenoj mjeri otežano ostvaruje suradnju s korisnicima PSS-a, dok ukupno 56,52% to čini relativno jednostavno. (vidi Grafički prikaz 41)



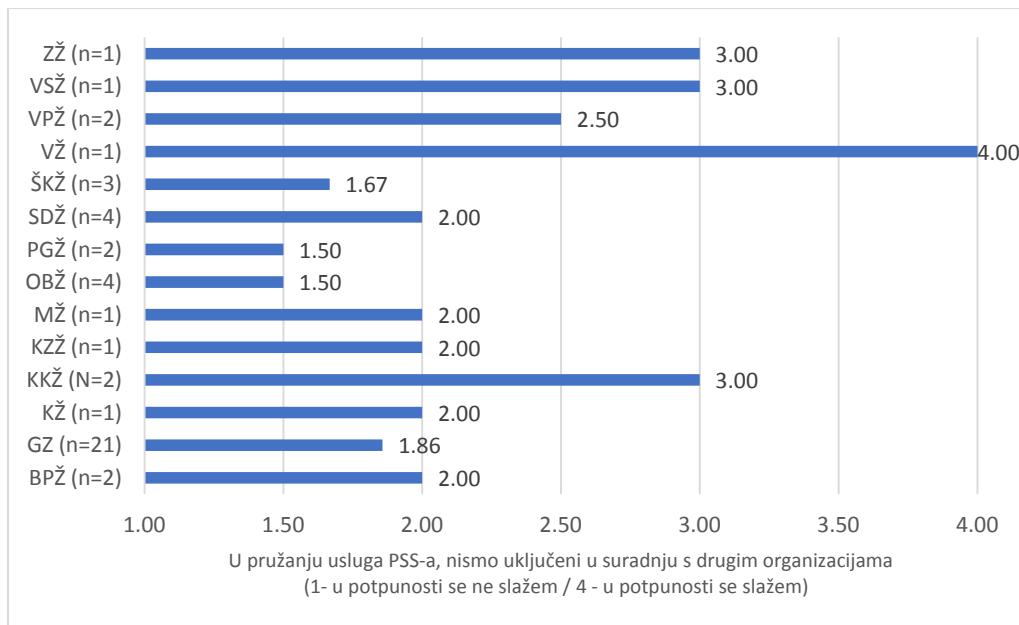
Grafički prikaz 42. Prosječna procjena jednostavnosti ostvarivanja suradnje s korisnicima po županijama

Jedna udruga iz Vukovarsko-srijemske županije izvješćuje o tome kako s korisnicima usluga nije jednostavno ostvariti suradnju. Nižu uspješnost u navedenom ostvaruje i jedna udruga iz Krapinsko-zagorske županije, po dvije udruge iz Koprivničko-križevačke i Virovitičko-podravske županije te četiri udruge iz Splitsko-dalmatinske županije. U Gradu Zagrebu udruge također navode prosječnu nižu uspješnost u jednostavnom ostvarivanju suradnje s korisnicima usluga.



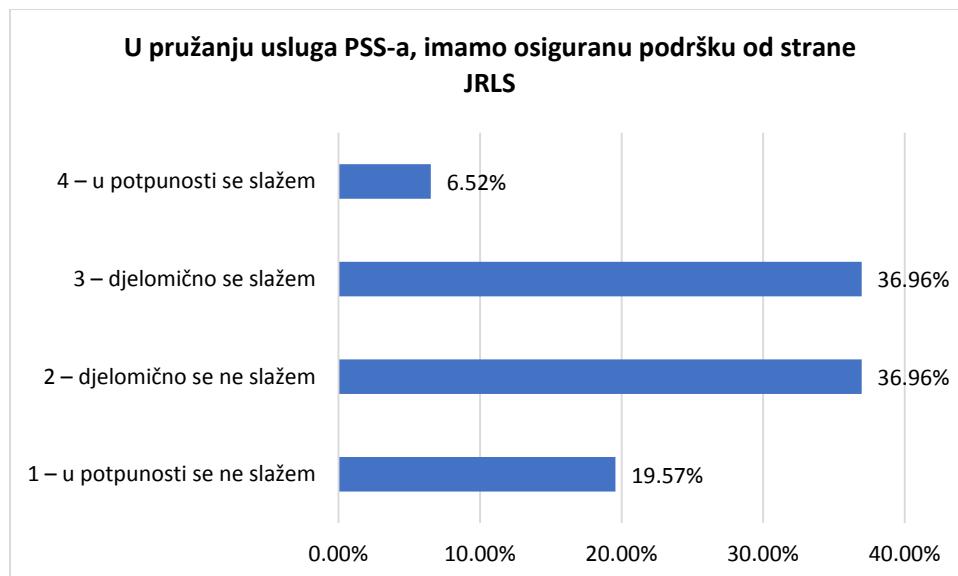
Grafički prikaz 43. Suradnja s drugim organizacijama

Nadalje, 4,35% udruga procjenjuje kako nisu uključeni u suradnju s drugim organizacijama u pružanju usluga PSS-a, dok 30,43% navodi kako djelomično nisu uključeni u suradnju. S druge strane, 39,13% udruga u potpunosti ostvaruje suradnju s drugim organizacijama u ovom području, a njih 26,09% iskazuje djelomično slaganje s time da nisu uključeni u suradnju s drugim organizacijama. (vidi Grafički prikaz 43)



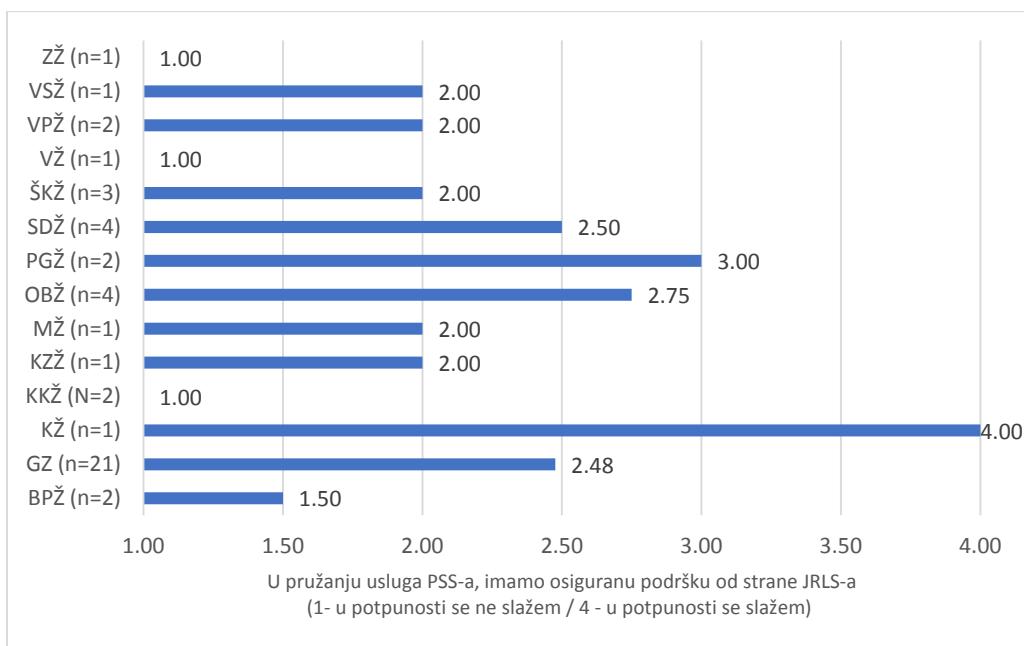
Grafički prikaz 44. Prosječna procjena suradnje s drugim organizacijama s obzirom na županije

Jedna udruga iz Varaždinske županije navodi kako nije uključena u suradnju s drugim organizacijama dok nedostatak suradnje navode i po jedna udruga iz Zagrebačke te Vukovarsko-srijemske županije, ali i dvije udruge iz Koprivničko-križevačke županije. Suradnju s drugim organizacijama u prosjeku ostvaruju udruge iz Primorsko-goranske, Osječko-baranjske županije i Šibensko-kninske županije te Grada Zagreba.



Grafički prikaz 45. Podrška od strane JRLS

Po pitanju podrške od strane jedinica regionalne i lokalne samouprave, 36,96% udruga djelomično se slaže s time da imaju osiguranu podršku od strane istih. Dodatnih 6,52% navodi kako u potpunosti imaju podršku JRLS-a. No, više od polovice (56,53%) ispitanih udruga izvješćuje o tome da u određenoj mjeri ne ostvaruju podršku JRLS-a. Pri tome, njih 36,96% navodi kako djelomično imaju osiguranu podršku, dok njih 19,57% navodi kako im nije osigurana podrška od strane JRLS-a. (vidi Grafički prikaz 45)

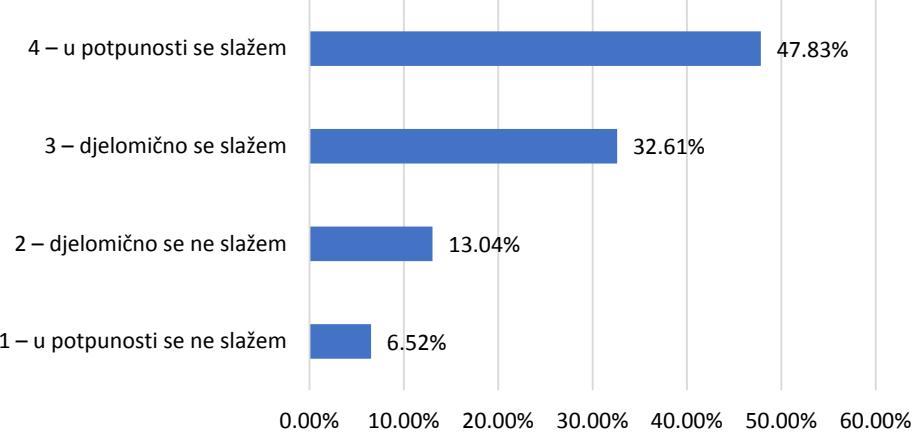


Grafički prikaz 46. Prosječna procjena podrške od strane JRLS-a s obzirom na županiju

Jedna udruga iz Karlovačke županije navodi kako u potpunosti imaju podršku JLRS-a u pružanju usluga PSS-a. Kako navedenu podršku nemaju navode udruge iz Zagrebačke, Varaždinske, Koprivničko-križevačke, Brodsko-posavske, Vukovarsko-srijemske, Virovitičko-podravske, Međimurske i Krapinsko-zagorske županije. Dvije udruge iz Primorsko-goranske županije navode kako djelomično ostvaruju podršku JLRS-a u svom radu.

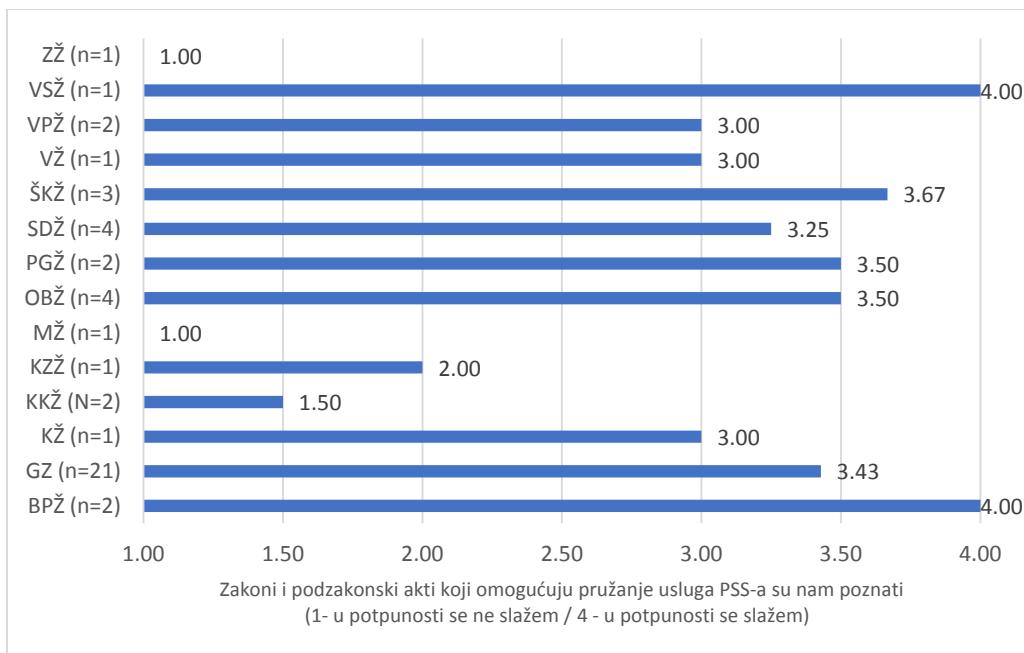


Zakoni i podzakonski akti koji omogućuju pružanje usluga PSS-a su nam poznati



Grafički prikaz 47. Poznatost zakona i podzakonski akata koji omogućuju pružanje usluga PSS-a

Zakoni i podzakonski akti koji omogućuju pružanje usluga PSS-a u potpunosti su poznati 47,83% udruga, dok 32,61% iskazuje djelomično slaganje s time da su upoznati o navedenom. Stoga, 80,44% svih udruga smatra kako su određenoj mjeri upoznati sa predmetnim zakonskim regulativama. Samo 6,52% udruga mišljenja je kako u potpunosti nisu upoznati sa zakonima i podzakonskim aktima koji omogućuju pružanje usluga PSS-a. (vidi Grafički prikaz 47)



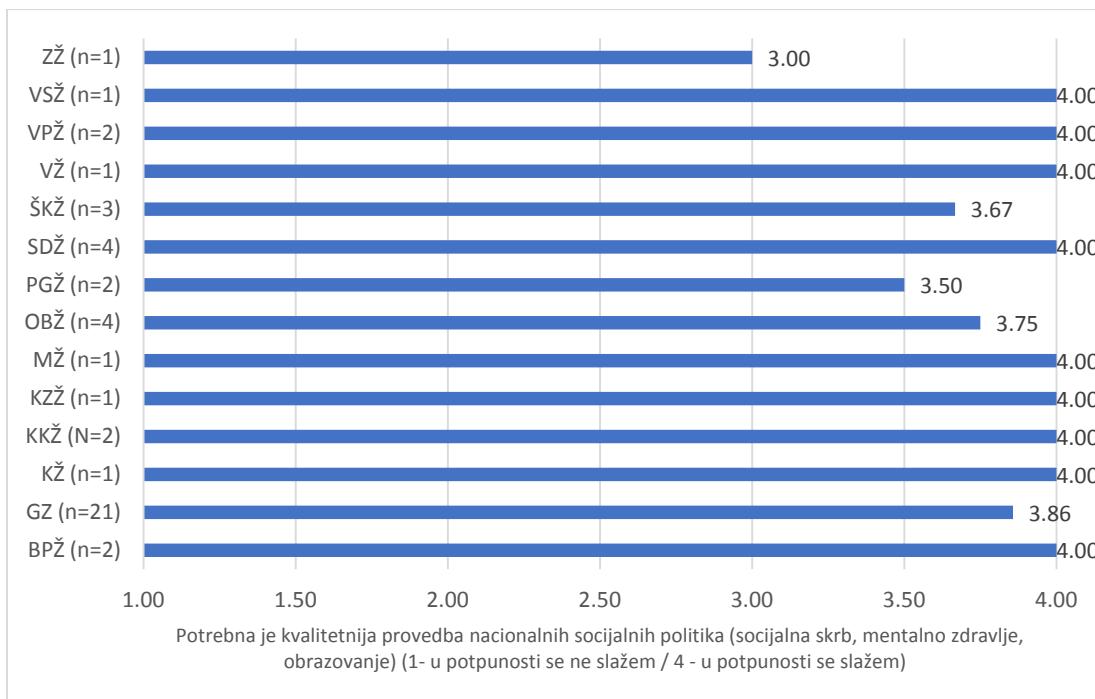
Grafički prikaz 48. Procjena poznatosti zakona i podzakonskih akata s obzirom na županiju.

Nepoznavanje zakona i zakonskih akata koji omogućuju pružanje usluga PSS-a navodi jedna udruga iz Zagrebačke županije te jedna iz Međimurske. Nižu upoznatost sa zakonom u prosjeku navode i dvije udruge iz Koprivničko-križevačke te jedna udruga iz Krapinsko-zagorske županije. Kako su u potpunosti upoznati sa zakonima i podzakonskim aktima navodi udruga iz Vukovarsko-srijemske te dvije udruge iz Brodsko-posavske županije.



Grafički prikaz 49. Potreba za kvalitetnjom provedbom nacionalnih socijalnih politika

Sve ispitane udruge navode kako se u određenoj mjeri slažu s time da je potrebna kvalitetnija provedba nacionalnih socijalnih politika. Pri navedenom, čak 84,78% svih udruga u potpunosti se slaže s tom tvrdnjom, dok njih 15,22% iskazuje djelomično slaganje. (vidi Grafički prikaz 49)



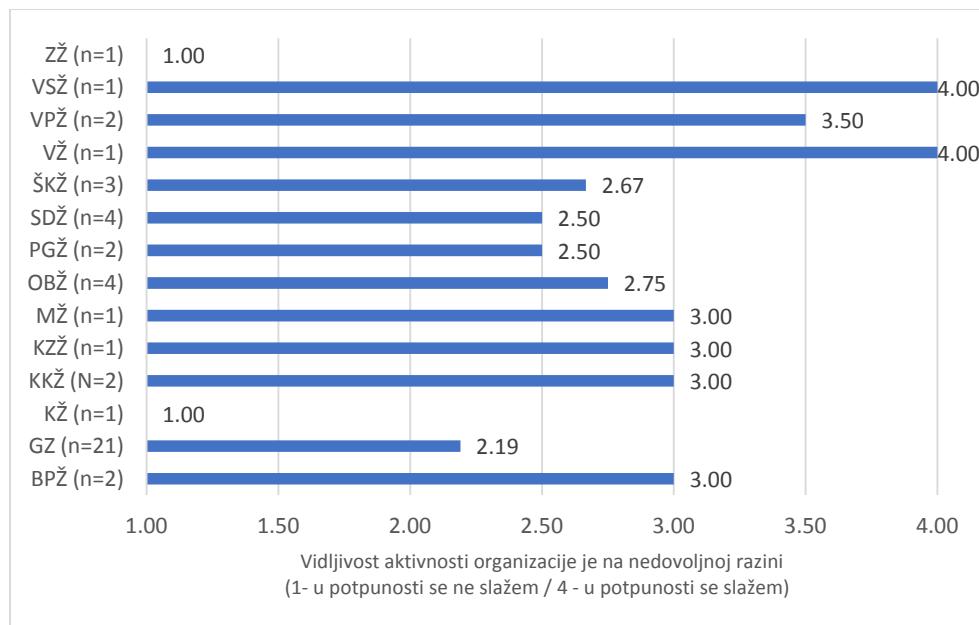
Grafički prikaz 50. Prosječna procjena potrebe za kvalitetnjom provedbom nacionalnih socijalnih politika s obzirom na županiju

U prosjeku sve ispitane udruge u svim županijama podjednako izvješćuju o potrebi za kvalitetnjom provedbom nacionalnih socijalnih politika te navode kako je ista potrebna.



Grafički prikaz 51. Vidljivost aktivnosti organizacije

Da je vidljivost aktivnosti organizacije na nedovoljnoj razini, smatra ukupno 52,17% udruga. Pri tome, popuno slaganje iskazuje 13,04% udruga. S druge strane, 15,22% udruga smatra kako su aktivnosti udruge u potpunosti na dovoljnoj razini, dok njih 32,61% iskazuje djelomično neslaganje i smatra da postoji određena vidljivost aktivnosti. (vidi Grafički prikaz 51)



Grafički prikaz 52. Prosječna procjena vidljivosti organizacije s obzirom na županiju

Kako je rad udruge u potpunosti vidljiv navodi po jedna udruga iz Varaždinske županije te jedna iz Vukovarsko-srijemske. Visoku procjenu vidljivosti daju i dvije udruge iz Virovitičko-podravske županije. U nedostatnoj vidljivosti izvješćuje jedna udruga iz Zagrebačke županije te jedna iz Karlovačke.



Tablica 15. Prijedlozi i smjernice za rješavanje prepreka i poteškoća

Prijedlozi i smjernice za rješavanje prepreka i poteškoća	
Financiranje	
Osigurati kontinuirano financiranje usluga (od strane nadležnog ministarstva)	
Osigurati finansijska sredstva van projektnih natječaja	
Osigurati finansijska sredstva za savjetodavni rad i aktivnosti	
Operativno financiranje ove socijalne usluge kroz socijalno ugovaranje, a ne kroz projekte	
Projektni natječaji	
Identificirati koje su potrebe i usluge prioritetne te omogućiti financiranje i raspisivanje natječaja u skladu s njima	
Raspisivanje većeg broja natječaja za predmetni oblik rada uz bržu objavu rezultata i smanjenje administracije	
Produciti trajanje projekata te osigurati pomoć u prijavi na natječaje	
Poboljšati i promijeniti administrativne zahtjeve koje postavljaju donatori	
Uvrstiti usluge savjetovanja u novi program natječaja	
Stručni kadar	
Osigurati administrativnu podršku	
Omogućavanje provedbe pripravničkog staža u udrugama	
Veća podrška u zapošljavanju stručnjaka u ovom području	
Omogućavanje besplatnih edukacija i supervizija za stručnjake	
Šire djelovanje i prevencija	
Preventivni savjetodavni programi i briga o mentalnom zdravlju djeca, mlađih i obitelji	
Osnivanje obiteljskih centara ili centara podrške	
Osnivanje mobilnih timova dostupnih na širem ruralnom području	
Povećanje dostupnosti usluga za ciljane skupine kojima nedostaje adekvatna usluga	
Javni poziv usmjeren na mentalno zdravlje	
Oглаšavanje	
Poraditi na informiranju opće zajednice o potrebama i koristima usluga PSS-a	
Oglasavanje dostupnih usluga	
Umrežavanje i povećanje rasprostranjenosti	
Umrežavanje udruga i međusobna suradnja	
Povećati teritorijalnu rasprostranjenost	
Uvesti suradnju između potencijalnih donatora i organizacija civilnog društva	
Priznati i uvažavati rad OCD-a kao partnera institucija te povećati međusektorsku suradnju	
Provđba zakonskih akata i regulativa, reforma sustava	
Dosljedna i kvalitetnija provđba nacionalnih strategija, zakona i dokumenata (nacionalnih i međunarodnih)	
Izrada plana provđbe Istanbulske Konvencije	
Reforma sustava socijalne skrbi te određenih sustava pružanja podrške žrtvama nasilja unutar MUP-a i	
Pravosuđa te obavezna i opširna edukacija svih djelatnika tih sustava	
Rad udruga	
Standardizirati rad savjetovališta	
Uvesti besplatne, dostupne i kontinuirane usluge savjetovanja	
Osigurati adekvatan prostor za odvijanje usluga PSS-a i rada udruga	



Udruge su također navele prijedloge i smjernice za rješavanje prepreka i poteškoća na koje nailaze, a koje se temelje na iskustvu rada udruge. Na navedeno pitanje odgovorile su 32 udruge. Navedeno je prikazano u Tablica 15. Većina udruga navela je kako bi osiguravanje kontinuiteta u financiranju olakšalo rad udruga te smanjilo nestabilnost:

„Potrebna je kontinuirana finansijska podrška, jer upravo zbog te nestabilnosti teško je zadržati stručnjakinje i stručnjake(...)"

„Potrebno je osigurati stabilnu finansijsku podršku i kontinuitet djelovanja onih organizacija i institucija koje dugi niz godina pružaju uslugu PSS-a.“

Udruge također navode sljedeće po pitanju financiranja:

„Osiguravanje kontinuiranog financiranja usluge od strane nadležnog ministarstva.“

„Osiguravanje kontinuirane finansijske podrške od nacionalne, regionalne i lokalne vlasti (...)"

Na prijedloge o osiguravanju kontinuiteta u financiranju, naslanjaju se i prijedlozi vezani uz projekte. Izražava se važnost povećanja broja natječaja te smanjenje administrativnih zahtjeva uz njihovu prilagodbu populacijama s kojima udruge rade:

„Smatramo potrebnim raspisivanje većeg broja natječaja za ovaj oblik rada, bržu objavu rezultata istih i smanjene administracije prilikom izvještavanja kod provedbe projekata i traženje velikog broja ispunjavanja upitnika i osobnih podataka korisnica naših usluga s obzirom da radimo sa ženama žrtvama nasilja to nam predstavlja prepreku, a kod korisnica izaziva nelagodu.“

„Iako uspijevamo za korisnike usluga PSS osigurati sredstva da te usluge budu kontinuirane i dostupne, potrebno je uložiti puno administrativnih napora, od prijava na različite izvore financiranja, vođenja takve projektne dokumentacije, pisanja izvješća, ispunjavanja različitih procedura koje mogu biti vrlo komplikirane i dugotrajne kako bi pružanje PSS bilo moguće pri čemu dolazi do dodatnih napora za administrativno i ostalo osoblje koje je već opterećeno ostalim zadacima važima za održavanje usluga PSS i ostalih usluga za korisnike. Taj proces potrebno je olakšati i pojednostavni te omogućiti dugoročnije i stabilnije načine financiranja usluga PSS.“

„Glavna poteškoća na koju nailazimo dolazi od strane institucija (PT1) odgovornih za objavu natječaja finansiranih sredstvima ESF fondova. Naime, poznato je da se redovito na godišnjoj razini objavljuje indikativan kalendar natječaja, da bi se potom određeni natječaji povukli ili prebacili na slijedeću godinu i tako iz godine u godinu. Na kraju su nestali iz kalendarja objave. Puno takvih natječaja jednostavno nikad nije raspisano, a često su iz sfere pružanja PSS.“

„Održivo, operativno financiranje ove socijalne usluge kroz socijalno ugovaranje, a ne kroz projekte: projekt je vremenski ograničena aktivnost s ciljem da se proizvede jedinstven proizvod, usluga ili rezultat, kao odgovor na identificirani problem. Psihosocijalno savjetovanje je usluga, a trebalo bi biti i pravo korisnika koji za njom ima potrebu (kao i na zdravstvene usluge).“



Iceland
Liechtenstein
Norway

**Active
citizens fund**

Načini financiranja ujedno utječu na dostupnost i zapošljivost stručnog kadra koji provodi usluge PSS-a, a naglašava se i važnost održavanja supervizija te besplatnih edukacija:

„Važno je da davatelji projektnih sredstava shvate važnost pružanja usluge PSS-a kako se kontinuitet i kvaliteta usluge ne bi ugrožavala zbog nedostatnih finansijskih sredstava te da posljedično ne bi dolazilo do učestale fluktuacije kvalitetnog kadra.“

„Odobravanje više finansijskih sredstava za savjetodavni rad i savjetodavne aktivnosti, uključivši supervizijsku podršku savjetodavaca i kontinuirano stručno usavršavanje.“

„Potrebno je osigurati više dodatnih edukacija za zaposlene u OCD-ima koji pružaju uslugu psihosocijalnog savjetovanja.“

„Nerijetko se u praksi događa da je finansijska podrška nedostatna, nema kontinuiteta i da pružatelji usluga ne mogu staviti na raspolaganje veći broj stručnjaka jer nemaju za njihove troškove. Očekivati da stručnjaci volontiraju i pružaju PSS nije dobra opcija u našem slučaju jer radimo s najranjivijom skupinom djece i mladih.“

„Potrebe koje se ističu u psihosocijalnom savjetovanju odnose se na obaveznu superviziju za stručnjake koji ga provode, više dostupnih edukacija u tom području s naglaskom na razmjenu znanja i iskustava pružatelja usluge, veću podršku u zapošljavanju stručnjaka u ovom području (rasterećenje pojedinog stručnjaka i veći prihodi za povećanje motivacije u radu), mogućnost daljnog obrazovanja kroz terapijski pravac koje bi bilo sufinancirano/ financirano od strane fondova ili donatora.“

„Više administrativne podrške u provedbi PSS-a (...)“

„Osigurati mogućnost za dodatno unaprjeđenje znanja i vještina stručnjaka.“

Uz gore navedeno navode se i prijedlozi za boljim umrežavanjem udruga i institucija te oglašavanje usluga PSS-a uz prikladno informiranje šire zajednice i prevenciju:

„Potrebno je veće umrežavanje i oglašavanje dostupnih usluga, potrebno je raditi na teritorijalnoj rasprostranjenosti dostupnih usluga, potrebno je raditi na dostupnosti usluga za ciljne skupine za koje nedostaje adekvatnih usluga, potrebno je osigurati sustavno financiranje od strane države, potrebno je raditi na kontinuiranosti pružanja usluga a ne da ovise o projektima i traju samo onoliko koliko je trajanje projekta.“

„Preventivni savjetodavni programi i briga o mentalnom zdravlju djeca, mladih i obitelji trebaju biti prepoznati i zastupljeni u svim sustavima socijalne skrbi i obrazovanja. Djeca, mladi i obitelji izloženi rizicima (...), (ali) mogu ostvariti normalizaciju i stabilizaciju traumatskih iskustava kroz grupno i individualno savjetovanje. Resursi uloženi u savjetodavne programe nakon traumatskih i rizičnih događaja osiguravaju sekundarnu prevenciju, te se višestruko vraćaju lokalnim zajednicama i društvu u cjelini jer preveniraju značajnije probleme i teškoće koji onda zahtijevaju veće troškove kako bi se uspješno adresirali.“

„Bolja koordinacija, umrežavanje i zajedničko djelovanje posebno OCD-a koji su pružatelji usluge je ključna za povećanje vidljivosti, ali i demokratičnosti u razvoju ove usluge.“

Dio prijedloga odnosi se i na reformu sustava te dosljednu provedbu, ali i promjenu zakonskih regulativa:

„Najveću prepreku nam predstavljaju problemi unutar sustava socijalne skrbi te ostalih državnih sustava i institucija. Smatramo da je potrebna hitna reforma sustava socijalne skrbi te određenih sustava pružanja podrške žrtvama nasilja unutar MUP-a i pravosuđa uz obaveznu i opširnu edukaciju svih djelatnika/ica uključenih.“

„Smatramo da rad OCD nije dovoljno priznat i ne uvažava nas se kao partnera u institucijama, a od nas se zahtjeva i očekuje puno. Dosljedna primjena Nacionalnih strategija, zakona i dokumenata kako nacionalnih tako i međunarodnih, a posebno izrada plana provedbe Istanbulske Konvencije i njezina dosljedna primjena nama bi dobro došla.“

Navodi se i potreba za osiguravanjem besplatnih usluga PSS-a, standardizacijom savjetovališta te osiguravanjem adekvatnog prostora za rad istih:

„Besplatne, dostupne i kontinuirane usluge savjetovanja koje se mogu omogućiti kroz sigurno zapošljavanje savjetovatelja. Naša organizacija im to za sada ne može ponuditi, zbog čega koristimo usluge vanjskih stručnjaka. Omogućiti OCD-ovima natječaje koji su namijenjeni ostvarivanju sredstava za ovakav oblik rada.“

Sažetak svih prijedloga nalazi se u Tablica 15. te je prikazan po zastupljenim kategorijama.

Rezultati istraživanja – JLRS i CZSS

Informacije o organizacijama

Prvi dio upitnika sadržavao je pitanja kojima su se željele prikupiti informacije o organizaciji te sudionicima koji u ime organizacije ispunjavaju upitnik.

Tablica 16. Gradovi/općine u kojima se nalaze organizacije

Grad/Općina	N (organizacija)
Virovitica	3
Koprivnica	3
Požega	3
Benkovac	2
Daruvar	2
Križevci	2
Novska	2
Poreč (Parenzo)	2
Samobor	2
Hrvatska Kostajnica	2
Pazin	2
Sisak	2

Varaždin	2
Biograd na moru	1
Čakovec	1
Čazma	1
Dubrovnik	1
Gлина	1
Gračac	1
Buje (Buie)	1
Dugo Selo	1
Gospic	1
Ivanec	1
Klanjec	1
Rovinj (Rovigno)	1
Umag (Umag)	1
Vodnjan (Dignano)	1
Grubišno Polje	1
Jastrebarsko	1
Korčula	1
Ludbreg	1
Novi Marof	1
Ploče	1
Prelog	1
Pula	1
Senj	1
Slatina	1
Topusko	1
Varaždinske toplice	1
Velika Gorica	1
Vrbovec	1
Zadar	1
N (ukupno)	58

Od 58 organizacija koje su sudjelovale u istraživanju, po tri su smještene u Virovitiku, Koprivnicu i Požegu. U gradovima Benkovac, Daruvar, Križevci, Novska, Poreč (Parenzo), Samobor, Hrvatska Kostajnica, Pazin, Sisak i Varaždin smještene su po dvije organizacije. Popis gradova u kojima se nalaze preostale organizacije nalazi se u Tablica 16.

Tablica 17. Županije u kojima se nalaze organizacije

Županija	N (organizacija)	%
Istarska	9	15,52%
Sisačko-moslavačka	8	13,79%
Zagrebačka	6	10,34%
Varaždinska	6	10,34%
Koprivničko-križevačka	5	8,62%

Zadarska	5	8,62%
Bjelovarsko-bilogorska	4	6,90%
Virovitičko-podravska	4	6,90%
Požeško-slavonska	3	5,17%
Dubrovačko-neretvanska	3	5,17%
Ličko-senjska	2	3,45%
Međimurska	2	3,45%
Krapinsko-zagorska	1	1,72%
	58	100,00%

Najveći broj ispitanih organizacija nalazi se u Istarskoj ($N=9$), dok je njih 8 smješteno u Sisačko-moslavačkoj županiji, što je vidljivo u Tablica 1717. Nadalje, šest organizacija nalazi se u Zagrebačkoj i Varaždinskoj, a po pet organizacija u Koprivničko-križevačkoj i Zadarskoj županiji. S druge strane, u Karlovačkoj, Primorsko-goranskoj, Brodsko-posavskoj, Osječko-baranjskoj, Šibensko-kninskoj, Vukovarsko-srijemskoj, Splitsko-dalmatinskoj te u Gradu Zagrebu nije evidentirana niti jedna od ispitanih organizacija. Naime, odabir županija napravljen temeljem rezultata prethodnog mapiranja OCD-a koji pružaju uslugu PSS-a te su obuhvaćene one županije u kojima su mapirana dva ili manje OCD-a pružatelja PSS-a po županiji.

Tablica 18. Vrsta organizacije

Vrsta organizacije	N	%
Jedinica lokalne ili područne (regionalne) samouprave	26	44,83%
Centar za socijalnu skrb	32	55,17%
	58	100,00%

Od 58 organizacija koje su u potpunosti ispunile upitnik, njih 26 (44,83%) pripada jedinicama lokalne ili područne (regionalne) samouprave, a 32 (55,17%) su centra za socijalnu skrb (vidi Tablica 1818.).

Tablica 19. Odjeli u kojima sudionici rade

Odjel	N	%
Centar za socijalnu skrb	32	55,17%
Ostalo:		
- Gradske upravne odjeline za socijalnu skrb		
- Odjeli za socijalnu skrb		
- Odjeli za socijalnu skrb, mlade, branitelje, sport, kulturu	13	22,41%
- Odjeli za lokalnu samoupravu, imovinu i		

javnu nabavu		
- Odjel za zdravstvo, branitelje i socijalnu skrb		
- Odsjek za branitelje i žrtve rata		
- Odsjek za lokalnu samoupravu, društvene djelatnosti i gospodarstvo		
- Upravni odjel za društvene djelatnosti (x4)		
- Upravni odjel za društvene djelatnosti, pravne poslove i javnu nabavu		
- Upravni odjel za samoupravu		
Ostalo (bez odgovora)	2	3,46%
Odjel za socijalnu skrb	5	8,62%
Ured gradonačelnika/župana	4	6,90%
Odjel za obrazovanje	1	1,72%
Odjel za zdravstvenu zaštitu	1	1,72%
	58	100,00%

Prema Tablica 199., sudionici koji su ispunjavali upitnik većinski su zaposleni u Centrima za socijalnu skrb ($N=32$). Od 26 jedinica lokalne i regionalne samouprave, pet sudionika radi u Odjelu za socijalnu skrb, 4 u Uredu gradonačelnika/župana te po jedna osoba radi u Odjelu za obrazovanje i Odjelu za zdravstvenu zaštitu. Najveći broj sudionika ($N=13$) radi u kombiniranim odjelima što je također prikazano u Tablica 1919. Dvoje sudionika odabralo je opciju *Ostalo*, no nisu naveli na kojem odjelu su zaposleni.

Iskustva s psihosocijalnim savjetovanjem od strane organizacija civilnog društva

Drugi dio upitnika odnosio se na pitanja o djelovanju usluga PSS-a na lokalnom području te potrebama za navedenom uslugom. Nadalje, organizacije su navele kojim korisnicima se pružaju usluge te procijenile razinu potreba određenih skupina. Zadatak sudionika bio je i procijeniti razinu podrške koja se pruža lokalnim udrugama ili organizacijama koje se bave uslugama PSS-a. Potrebno je uzeti u obzir kako su upitnik ispunjavali sudionici iz različitih odjela lokalne i regionalne samouprave te iz centara za socijalnu skrb (vidi Tablica 19.) te da se radi o samoprocjenama sudionika, a ne objektivnim pokazateljima. Nadalje, sudionici, ovisno o odjelu na kojemu rade, mogu u različitoj mjeri biti upoznati s ovom tematikom.

Tablica 20. Djeluju li na lokalnom području organizacije civilnog društva koje pružaju usluge psihosocijalnog savjetovanja

	N	%



Iceland
Liechtenstein
Norway

**Active
citizens fund**

Ukupni rezultati		
Da	22	37,93%
Ne	31	53,45%
Ne znam	5	8,62%
	58	100,00%
JLRS (N=26)		
Da	15	57,69%
Ne	8	30,77%
Ne znam	3	11,54%
CZSS (N=32)		
Da	7	21,88%
Ne	23	71,88%
Ne znam	2	6,25%

Od 58 ispitanih organizacija koje su u cijelosti ispunile upitnik, njih 31 (53,45%) navodi kako na lokalnom području ne djeluju organizacije civilnog društva koje pružaju uslugu PSS-a (vidi Tablica 20.). Nadalje, 22 (37,93%) sudionika navode kako se takva usluga pruža, a pet (8,62%) nije upoznato s navedenim te odabiru odgovor „ne znam“. Kada se podaci za JLRS (N=26) i CZSS (N=32) gledaju odvojeno, utvrđeno je kako 57,69% sudionika koji predstavljaju jedinice lokalne/regionalne samouprave navodi da na lokalnom području djeluju OCD-i koji pružaju usluge PSS-a. Njih 11,54% nije informirano o navedenom. S druge strane, 71,88% sudionika iz CZSS-a navodi kako na lokalnom području ne djeluju OCD-i koji pružaju usluge PSS-a, dok njih 6,25% nije informirano o tome. Jedinice lokalne i regionalne samouprave koje navode kako na njihovom području ne djeluju organizacije civilnog društva su Grad Poreč, Samobor, Benkovac, Koprivnica, Grad Vodnjan, Novska, Varaždinske toplice i Grad Klanjec. Kod Centara za socijalnu skrb radi se o centrima iz Varaždina, Ploča, Ludbrega, Preloga, Senja, Hrvatske Kostajnice, Novog Marofa, Korčule, Jastrebarskog, Benkovca, Pule, Grada Dugo Selo, Grubišnog Polja, Topuskog, Biograda na moru, Čazme, Novske, Koprivnice, Slatine i Siska.

Zadatak sudionika koji su potvrdno naveli kako na lokalnom području djeluju organizacije civilnog društva koje pružaju usluge PSS-a (N=22), bio je navesti nazine tih organizacija. Unatoč uputi o tome kako je potrebno navesti organizacije civilnog društva koje pružaju usluge PSS-a na području lokalne zajednice, sudionici su navodili razne odgovor, a navedeno je vidljivo u Tablica 34 (vidi Prilog 2.)**Error! Reference source not found..** S obzirom na to, može se reći kako je definicija organizacija civilnog društva potencijalno sudionicima nejasna te je moguće kako nisu u potpunosti upućeni u predmetnu tematiku.

Tablica 21. Korisnici kojima se trenutno pružaju usluge PSS-a te procjena za koje korisnike postoji potreba pružanja usluga PSS-a u budućnosti (N=22)

Korisnici	N (%)			
	Trenutno se pruža	Trenutno se	Trenutno se	Ne znam

	usluga PSS-a	ne pruža, ali postoji potreba za pružanjem usluge PSS u budućnosti	ne pruža i ne postoji potreba u budućnosti	
Djeca i mladi - opća populacija	13 (59,09%)	8 (36,36%)	0 (0,00%)	1 (4,55%)
Djeca i mladi bez odgovarajuće roditeljske skrbi	11 (50,00%)	8 (36,36%)	1 (4,55%)	2 (9,09%)
Djeca i mladi s problemima u ponašanju	13 (59,09%)	8 (36,36%)	0 (0,00%)	1 (4,55%)
Roditelji/skrbnici - opća populacija	10 (45,45%)	7 (31,82%)	0 (0,00%)	5 (22,73%)
Roditelji/skrbnici u socijalnoj potrebi (u okviru obiteljsko-pravne zaštite sustava socijalne skrbi)	9 (40,91%)	8 (36,36%)	1 (4,55%)	4 (18,18%)
Odrasli - opća populacija	8 (36,36%)	8 (36,36%)	2 (9,09%)	4 (18,18%)
Djeca s teškoćama u razvoju	13 (59,09%)	8 (36,36%)	1 (4,55%)	0 (0,00%)
Osobe s invaliditetom	11 (50,00%)	10 (45,45%)	0 (0,00%)	1 (4,55%)
Žrtve nasilja	14 (63,64%)	4 (18,18%)	1 (4,55%)	3 (13,64%)
Udomitelji i članovi udomiteljske obitelji	6 (27,27%)	10 (45,45%)	2 (9,09%)	4 (18,18%)
Posvojitelji	4 (18,18%)	10 (45,45%)	2 (9,09%)	6 (27,27%)
Starije osobe	8 (36,36%)	9 (40,91%)	0 (0,00%)	5 (22,73%)
Neke druge skupine (sažetak)	5 (22,73%)	1 (4,55%)	1 (4,55%)	15 (68,18%)
Navedene skupine:				
Beskućnici smješteni u prenoćište	1			
Samohrani roditelji i jednoroditeljske obitelji		1		
Branitelji	1			
Radno aktivno, zaposleno stanovništvo	1			
Sudionici Domovinskog rata	1			
Braniteljska populacija	1			

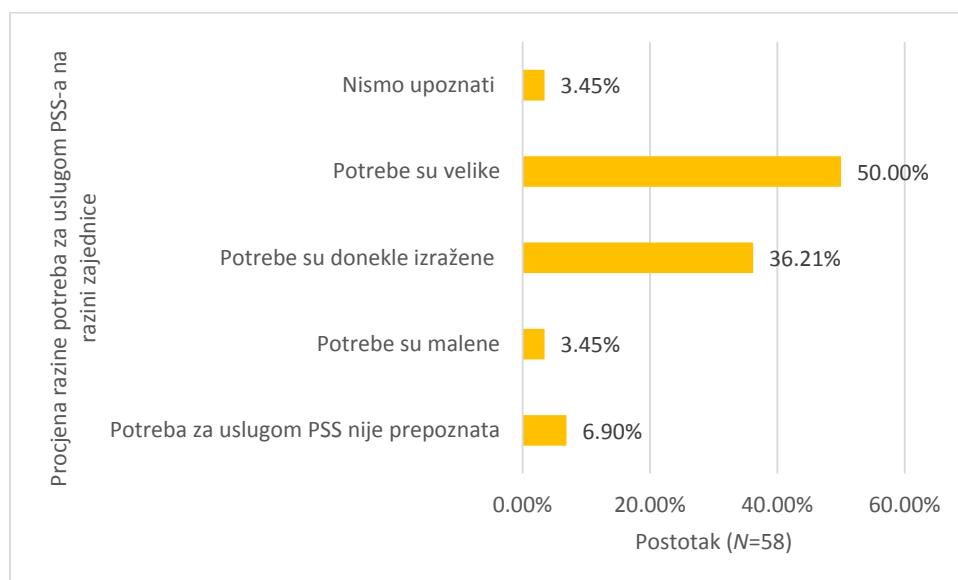
Nadalje, u Tablica 21. vidljivo je kako od 22 sudionika koji su naveli da na lokalnom području djeluju organizacije koje pružaju usluge PSS-a, njih 14 (63,64%) navodi kako se trenutačno pruža usluga PSS-a žrtvama nasilja. Djeci i mladima iz opće populacije, djeci s teškoćama u razvoju te djeci i mladima s problemima u ponašanju usluga se također pruža, a tako navodi 13 (59,09%) organizacija. Nadalje, po 11 sudionika (50,00%) prepoznaće kako se usluga PSS-a trenutačno pruža osobama s invaliditetom te djeci i mladima bez odgovarajuće roditeljske skrbi. Sudionici procjenjuju kako se usluga PSS-a trenutačno u najmanjoj mjeri pruža udomiteljima i članovima udomiteljske obitelji ($N=6$, 27,27%) te posvojiteljima ($N=4$, 18,18%).

Sudionici također procjenjuju kako se usluga trenutno ne pruža osobama s invaliditetom ($N=10$, 45,45%), udomiteljima i članovima udomiteljske obitelji ($N=10$, 45,45%), posvojiteljima ($N=10$, 45,45%), i starijim osoba ($N=9$, 40,91%) ali za navedeno postoji potreba u budućnosti.

Sudionici većinski ne navode skupine korisnika kojima se trenutno ne pruža usluga PSS-a te za koje procjenjuju kako niti ne postoji potreba u budućnosti. Po dva sudionika navedeno navode za odrasle u

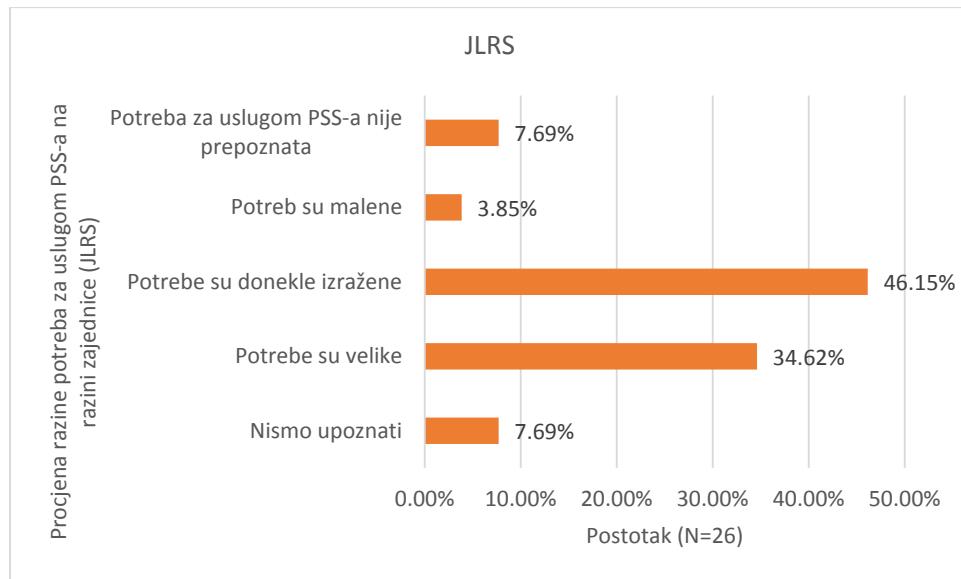
općoj populaciji ($N=2$, 9,09%), posvojitelje ($N=2$, 9,09%) te udomitelje i članovi udomiteljske obitelji ($N=2$, 9,09%).

Uz ponuđene skupine, sudionici su naveli i dodatne skupine kojima se trenutno pruža usluga, a to su beskućnici smješteni u prenoćište, branitelji, radno aktivno/zaposleno stanovništvo i sudionici Domovinskog rata. Također, jedan sudionik naveo je kako se samohranim roditeljima i jednoroditeljskim obiteljima trenutačno ne pruža usluga PSS-a, no ista je potrebna u budućnosti.



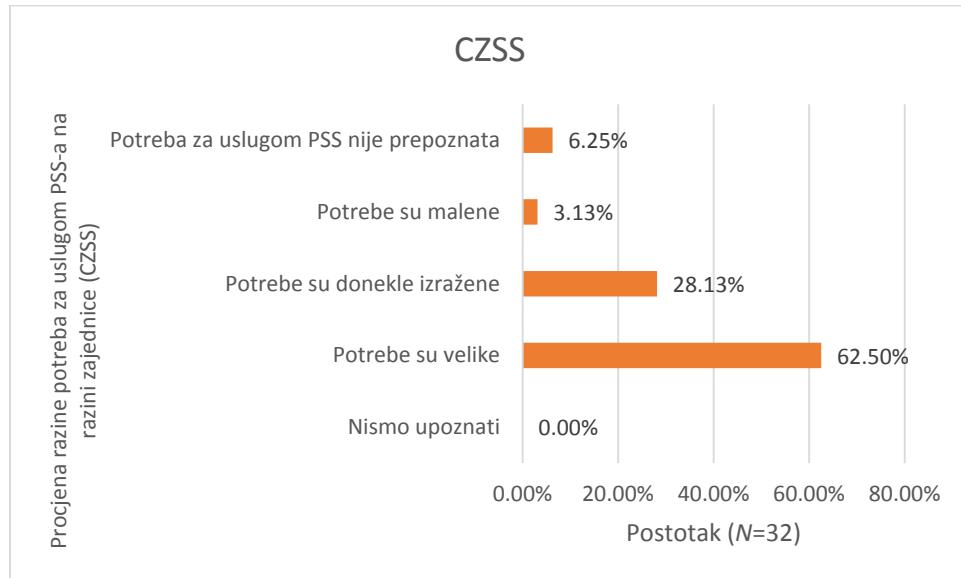
Grafički prikaz 53. Procjena razine potreba za uslugom PSS-a na razini zajednice

Grafički prikaz 53. prikazuje procjenu razine potreba za uslugom PSS-a na razini lokalne zajednice. Pri tome, 50,00% svih sudionika ($N=58$) navodi kako su potrebe velike, dok njih 36,21% procjenjuje kako su potrebe donekle izražene. Samo 3,45% sudionika navodi kako su potrebe malene ili nisu prepoznate (6,90%). S druge strane, njih 3,45% nije upoznato s tematikom te tako i navodi.



Grafički prikaz 54. Procjena razine potreba za uslugom PSS-a na razini zajednice od strane JLRS-a (N=26)

Pri obradi podataka JLRS-a (vidi Grafički prikaz 54.) utvrđeno je kako 46,15% procjenjuje da su potrebe za uslugom PSS-a donekle izražene, a dodatnih 34,62% smatra kako su potrebe velike. Jedinice lokalne i regionalne samouprave koje smatraju da su potrebe velike su Pazin, Poreč, Buje i Rovinj iz Istarske županije, Benkovac iz Zadarske županije, Koprivnica (Koprivničko-križevačka županija), predstavnik Požeško-slavonske županije, Velika Gorica (Zagrebačka) i Virovitičko-podravska županija. S druge strane, njih 7,69% nije upoznato s razinom potreba za uslugom PSS-a na razini zajednice.



Grafički prikaz 55. Procjena razine potreba za uslugom PSS-a na razini zajednice od strane CZSS-a (N=32)



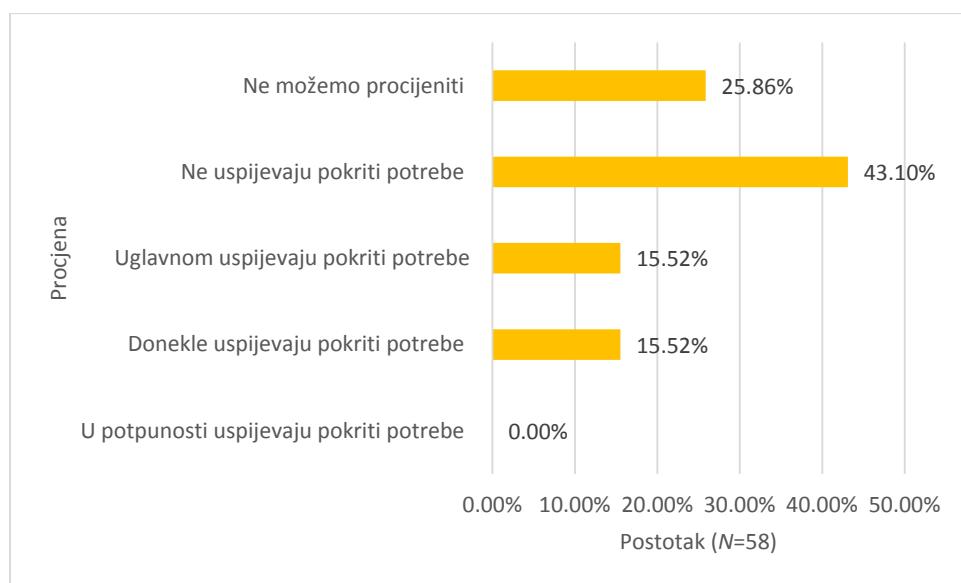
Liechtenstein **Active
citizens** fund

Sudionici iz CZSS-a u najvećoj mjeri (62,50%) navode kako su potrebe za uslugom PSS-a na razini zajednice velike, dok njih 28,13% smatra kako su potrebe donekle izražene (vidi Grafički prikaz 555.). Da su potrebe velike navode centri iz Križevaca i Koprivnice (Koprivničko-križevačka županija), Hrvatske Kostajnice, Siska i Gline (Sisačko-moslavačka županija), Ploča i Korčule (Dubrovačko-neretvanska), Poreča i Pule (Istarska županija), Virovitice i Slatine (Virovitičko-podravska), Čakovca (Međimurska), Novog Marofa (Varaždinska), Jastrebarskog i Samobora (Zagrebačka), Slatine (Virovitičko-podravska), Zadra i Benkovca (Zadarska županija) i Požege (Požeško – slavonska). Za razliku od sudionika iz JLRS-a, kod sudionika iz Centara niti jedan ne daje odgovor kako nisu upoznati s predmetnom tematikom.

Tablica 22. Vrste institucija/organizacija koje pružaju usluge PSS-a na lokalnom području

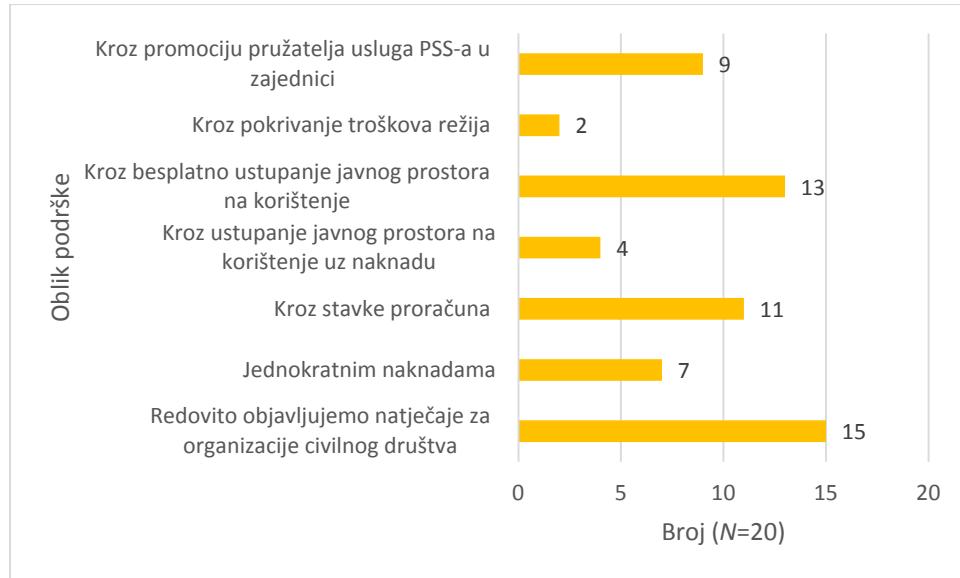
Vrste institucija/organizacija	N
Javne institucije	38
Organizacije civilnog društva	24
Privatne organizacije	10
Nemamo informaciju	9
Ostalo:	
- JLS, Biskupija	
- Gradski program	4
- Centar za socijalnu skrb	
- Savjetovalište za brak i obitelj Pazin	
Ne postoje takve institucije/organizacije	5

Na pitanje o vrsti institucija/organizacija koje pružaju usluge PSS-a na lokalnom području, sudionici su mogli odabrati više ponuđenih odgovora. Tablica 22. prikazuje sažetak odgovora na navedeno pitanje, a iz iste je moguće vidjeti kako najviše sudionika ($N=38$) navodi javne institucije kao pružatelje usluga PSS-a, a slijede ih organizacije civilnog društva ($N=24$). Privatne institucije kao nositelje usluga PSS-a prepoznaće 10 sudionika, dok njih 9 nema informaciju o navedenom. S druge strane, pet sudionika iz Centara za socijalnu skrb navodi kako ne postoje institucije/organizacije na njihovom lokalnom području koje pružaju usluge PSS-a. Radi se u Centrima iz Ploča, Ludbrega, Novog Marofa, Čazme i Slatine.



Grafički prikaz 56. Koliko organizacije civilnog društva na vašem području uspijevaju pokriti potrebe korisnika za uslugom PSS-a u zajednici

Procjene sudionika o tome koliko organizacije civilnog društva na lokalnom području uspijevaju pokriti potrebe korisnika za uslugom PSS-a prikazane su kroz Grafički prikaz 56. Najveći postotak (43,10%) predstavnika organizacija smatra kako OCD-i ne uspijevaju pokriti potrebe za uslugama PSS-a. Nadalje, 15,52% sudionika navodi kako uglavnom uspijevaju pokriti potrebe ili to donekle uspijevaju. Niti jedan sudionike ne navodi kako se potrebe za uslugama PSS-a u potpunosti mogu zadovoljiti od strane OCD-a na lokalnom području. S druge strane, njih 25,86% nema informaciju te navodi kako ne mogu procijeniti jesu li potrebe za uslugama PSS-a zadovoljene.



Grafički prikaz 57. Oblici podrške od strane JLRS-a onim organizacijama koje pružaju usluge PSS-a u lokalnoj zajednici (N=20)

S obzirom na to da je 20 sudionika navelo kako grad/županija podržava organizacije koje pružaju usluge PSS-a (vidi Grafički prikaz 82.) isti su odgovarali na pitanje o oblicima takve podrške. Sudionici su mogli odabrat više ponuđenih oblika podrške, a 15 ih navodi kako redovito objavljaju natječaje za organizacije civilnog društva. 13 sudionika kaže kako JLRS pruža podršku kroz besplatno ustupanje javnog prostora na korištenje, a njih 11 navodi kako JLRS potiče rad takvih organizacija kroz stavke proračuna. Podršku u obliku promocija pružatelja usluga PSS-a u zajednici prepoznaje devet sudionika, a sedam ih navodi kako JLRS podržava rad pružatelja PSS-a kroz jednokratne naknade. Podršku kroz ustupanje javnog prostora na korištenje uz naknadu prepoznalo je četvero sudionika, a njih dvoje navodi kako JLRS pokriva troškove režija onih organizacija koje pružaju usluge PSS-a.

Redoviti natječaji za organizacije civilnog društva objavljaju se u Koprivničko-križevačkoj, Požeško-slavonskoj, Dubrovačko-neretvanskoj i Virovitičko-podravskoj županiji te u gradovima Varaždin, Vrbovec, Grad Rovinj, Grad Benkovac, Grad Umag, Grad Križevci i Grad Novska, Velika Gorica, Grad Daruvar, Grad Virovitica i Pazin.

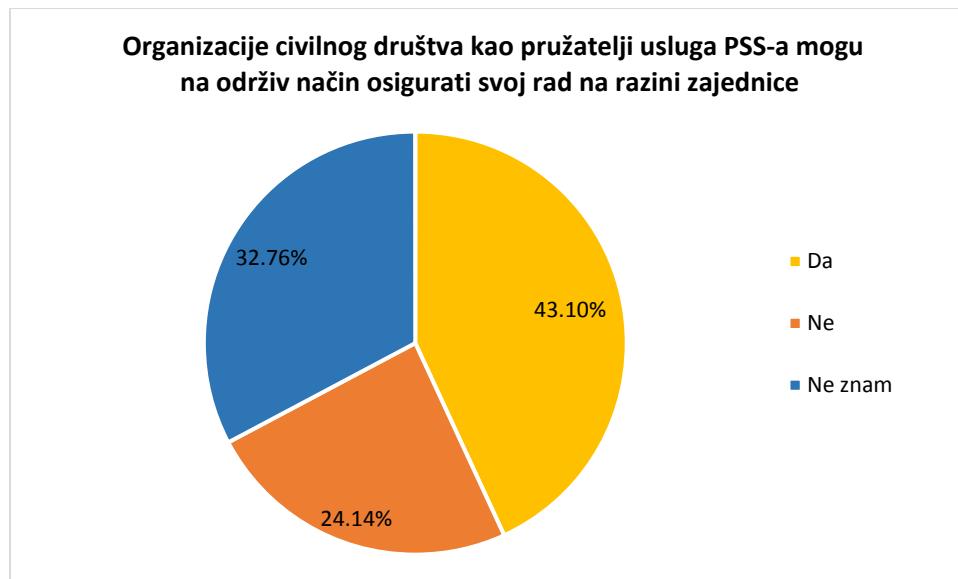
Jednokratnim naknadama podršku pružaju Požeško-slavonska i Dubrovačko-neretvanska županija te gradovi Vrbovec, Rovinj, Vodnjan, Velika Gorica i Daruvar.

Podršku kroz stavke proračuna pružaju Grad Gospić, Daruvar, Vrbovec, Grad Rovinj-Rovigno, Grad Vodnjan-Dignano, Križevci, Pazin te Dubrovačko-neretvanska i Koprivničko-križevačka županija.

Varaždin, Grad Križevci, Grad Daruvar i Pazin ustupaju javne prostore na korištenje uz naknadu, dok besplatno ustupanje javnog prostora pružaju Vrbovec, Grad Buje, Grad Rovinj, Grad Ivanec, Grad Gospić,

Grad Benkovac, Grad Umag-Umag, Daruvar, Grad Vodnjan, Grad Križevci, Grad Novska, Velika Gorica, Grad Virovitica.

Troškove režija pokrivaju Vrbovec i Grad Novska. Koprivničko-križevačka županija te gradovi Varaždin, Vrbovec, Grad Buje Buie, Grad Rovinj-Rovigno, Grad Benkovac, Grad Križevci, Grad Virovitica i Pazin promoviraju pružatelje usluga PSS-a u zajednici te na takav način pružaju podršku istima.



Grafički prikaz 58. Održivost rada organizacija civilnog društva kao pružatelja usluga PSS-a na razini zajednice (N=58)

Svi sudionici (N=58) procjenjivali su održivost rada organizacija civilnog društva kao pružatelja usluga PSS-a u lokalnoj zajednici (vidi Grafički prikaz 58.). Pri tome, 43,10% smatra kako organizacije civilnog društva kao pružatelji usluga PSS-a mogu na održiv način osigurati rad na razini zajednice. S time se ne slaže 24,14% sudionika, dok njih 32,76% ne može procijeniti, odnosno ne zna.

Tablica 23. Načini osiguravanja održivosti rada pružatelja usluga PSS-a razini lokalne zajednice iz perspektive JLRS-a (N=26)

Načini održavanja rada pružatelja usluga PSS-a na razini lokalne zajednice	N
Nemamo informaciju	6
Partnerstva na projektu	
- Koprivničko-križevačka županija	
- Dubrovačko-neretvanska županija	
- Požeško-slavonska županija	
- Varaždin	14
- Grad Poreč-Parenzo	
- Grad Buje Buie	
- Grad Rovinj-Rovigno	

<ul style="list-style-type: none"> - Grad Benkovac - Grad Umag-Umag - Daruvar - Grad Vodnjan-Dignano - Grad Križevci - Grad Virovitica - Pazin 	
Gradski proračun	
<ul style="list-style-type: none"> - Koprivničko-križevačka županija - Grad Poreč-Parenzo, Vrbovec - GRAD BUJE BUIE - Grad Rovinj-Rovigno - Grad Gospic - Grad Benkovac - Grad Umag-Umag - Daruvar - Grad Vodnjan-Dignano - Grad Križevci - Pazin 	12
Zajedničko praćenje potreba građana	
<ul style="list-style-type: none"> - Dubrovačko-neretvanska županija - Požeško-slavonska županija - Koprivničko-križevačka županija - Grad Poreč-Parenzo - GRAD BUJE BUIE - Grad Rovinj-Rovigno - GRAD GOSPIĆ - GRAD UMAG-UMAG - Grad Križevci - Grad Virovitica - PAZIN - Velika Gorica 	12
Promocijom usluga PSS-a na razini zajednice	
<ul style="list-style-type: none"> - Koprivničko-križevačka županija - Požeško-slavonska županija - Grad Poreč-Parenzo - Vrbovec - Grad Buje Buie - Grad Rovinj-Rovigno - Grad Ivanec - Grad Benkovac - Grad Križevci - Pazin 	10
Lokalne politike	
<ul style="list-style-type: none"> - Buje - Varaždin - Umag - Križevci 	6



Iceland
Liechtenstein
Norway

**Active
citizens fund**

- Pazin - Koprivničko-križevačka županija	
Okupljanje stručnjaka kroz gradska društva i inicijative - Grad Poreč-Parenzo - Grad Rovinj-Rovigno - Grad Umag-Umag - Grad Križevci	4
Ostalo: - Javne ustanove pružaju navedene usluge kao svoj redovni posao - Grad provodi projekt "Ne ovisnosti" za psihosocijalnu pomoć ovisnicima o alkoholu i kocki	2

Iz perspektive JLRS-a (vidi Tablica 23. Načini osiguravanja održivosti rada pružatelja usluga PSS-a razini lokalne zajednice iz perspektive JLRS-a (N=26)), 14 sudionika navodi kako se rad pružatelja usluga PSS-a osigurava kroz partnerstva na projektima. Njih 12 navodi kako se isto osigurava kroz gradski proračun, a dodatnih 12 kroz zajedničko praćenje potreba građana. Promociju usluga kao način održavanja rada navodi njih 10, a njih 6 navodi lokalne politike. Također, 6 sudionika nema informaciju o tome načinima održavanja rada pružatelja usluga PSS-a na razini zajednice.

Tablica 24. Načini osiguravanja održivosti rada pružatelja usluga PSS-a razini lokalne zajednice iz perspektive CZSS-a (N=32)

Načini održavanja rada pružatelja usluga PSS-a na razini lokalne zajednice	N
Nemamo informaciju	20
Partnerstva na projektu - Pazin - Hrvatska Kostajnica - Virovitica - Čakovec - Hrvatska Kostajnica - Biograd na Moru - Novska - Sisak	8
Gradski proračun - Pazin - Hrvatska Kostajnica - Poreč - Biograd Na Moru	4
Zajedničko praćenje potreba građana - Hrvatska Kostajnica - Grubišno Polje	2
Promocijom usluga PSS-a na razini zajednice - Pazin	4



Iceland
Liechtenstein
Norway

**Active
citizens fund**

- Virovitica - Novska - Sisak	
Lokalne politike - Pazin - Poreč - Virovitica - Čakovec - Novska	5
Okupljanje stručnjaka kroz gradska društva i inicijative - Pazin - Hrvatska Kostajnica	2
Ne postoje pružatelji usluga PSS-a - Ludbreg - Čazma - Slatina	3

Sudionici koji predstavljaju CZSS (vidi Tablica 24. Načini osiguravanja održivosti rada pružatelja usluga PSS-a razini lokalne zajednice iz perspektive CZSS-a (N=32) u najvećoj mjeri (N=20) nemaju informaciju o tome kako se održava rad pružatelja usluga PSS-a. Njih 8 navodi kako se isto postiže kroz partnerstva na projektu, dok njih 5 smatra kako je to kroz lokalne politike.

Tablica 25. Usmjerenost donesenih politika (N=6)

Usmjerenost politike	N
Razvoj civilnog društva - Koprivničko-križevačka županija - Grad Umag-Umag - Grad Križevci - Pazin - Varaždin - Grad Buje Buie	6
Politike za mlade - Koprivničko-križevačka županija - Varaždin - Grad Umag-Umag - Grad Križevci - Pazin	5
Zaštitu mentalnog zdravlja - Koprivničko-križevačka županija - Grad Umag-Umag - Pazin - Buje	4
Zaštitu od nasilja - Grad Umag-Umag - Grad Križevci	4



Iceland

Liechtenstein

Norway

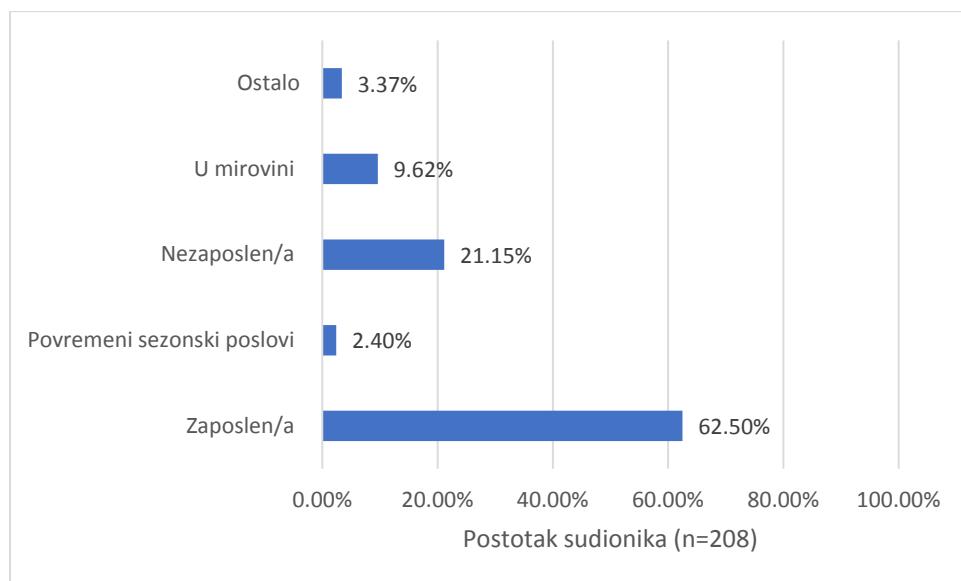
**Active
citizens fund**

- Koprivničko-križevačka Županija	
- Varaždin	
Unaprjeđenje prava djece	
- Koprivničko-križevačka županija	2
- Grad Umag	

Sudionici koji predstavljaju jedinice lokalne i regionalne samouprave te oni koji su naveli lokalne politike kao način održavanja rada pružatelja usluga PSS-a na razini lokalne zajednice odgovarali su na pitanje o usmjerenosti lokalnih politika (vidi Tablica 24). Na navedeno pitanje odgovorilo je ukupno 6 sudionika iz gradova Varaždin, Buje, Umag, Križevci i Pazin te iz Koprivničko-križevačke županije. Sudionici su mogli odabratи više ponuđenih odgovora. Razvoj civilnog društva lokalna je politika koju je navelo svih 6 sudionika, dok je njih 5 sudionika navelo i politike za mlade kao jedan od smjerova. Četiri sudionika navela su kako je jedna od lokalnih politika zaštita mentalnog zdravlja, a isti broj sudionika navodi i zaštitu od nasilja. Unaprjeđenje prava djece prepoznato je od strane dvoje sudionika. Dvoje sudionika, ujedno predstavnika lokalne i regionalne samouprave, naveli su kako su sva ponuđena područja zastupljena u njihovim lokalnim politikama.

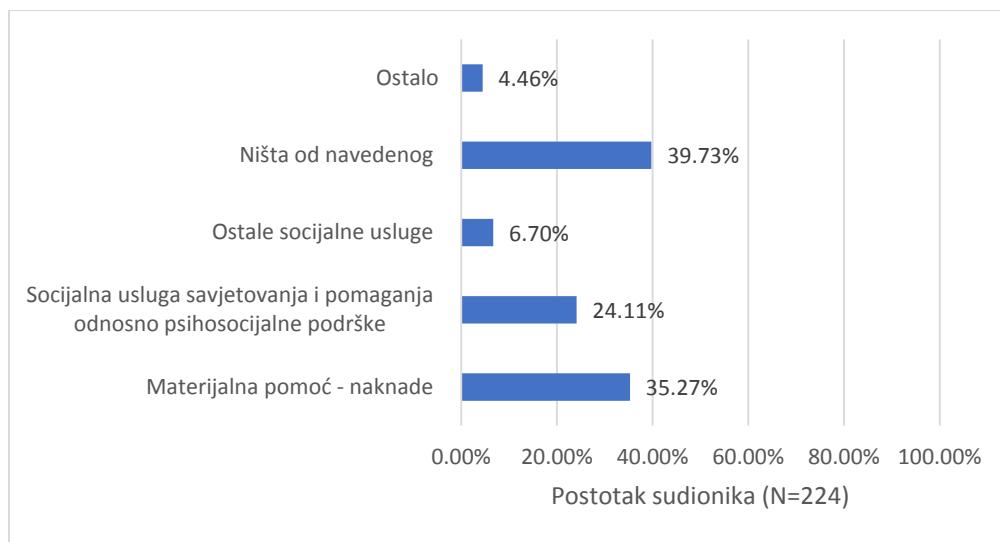
Rezultati istraživanja – građani

U istraživanju je sudjelovalo 224 sudionika od kojih je 60 muškaraca te 162 žene, dok se dvije osobe nisu željele odrediti. Sudionici u prosjeku imaju 42 godine ($M=41,74$, $sd=12,38$). Nadalje, 37,50% sudionika je u braku, a njih 17,86% nije u vezi. U vezi ili izvanbračnoj zajednici je 13,84% sudionika, dok je njih 14,73% rastavljeno. Razvedeno je 12,05%, a najmanji postotak sudionika su udovice ili udovci (3,12%). Dvoje sudionika dalo je dodatne odgovore, a radi se o samohranom ocu te osobi koja je navela kako je ujedno razvedena i rastavljena.



Grafički prikaz 59. Radni status sudionika - građa u riziku (n=208)

Na pitanje o zaposlenosti, 208 sudionika ponudilo je svoj odgovor. Pri tome, 62,50% ih je zaposleno, a 21,15% nezaposleno. U mirovini je 9,62% njih, dok povremene sezonske poslove obavlja 2,40% sudionika. Dva sudionika su studenti, a jedna sudionica je na porodiljnom dopustu. Nadalje, jedna osoba je navela kako je honorarno zaposlena, dok su dvije sudionice majke njegovateljice ili odgajateljice. Jedan sudionik naveo je kako je obrtnik (vidi Grafički prikaz 59.).



Grafički prikaz 60. Korištenje socijalnih usluga

Najveći postotak sudionika (39,73%) nisu korisnici usluga iz sustava socijalne skrb (vidi Grafički prikaz 60). Njih 35,27% koristi neki od oblika materijalne pomoći (zajamčena minimalna naknada, naknada za

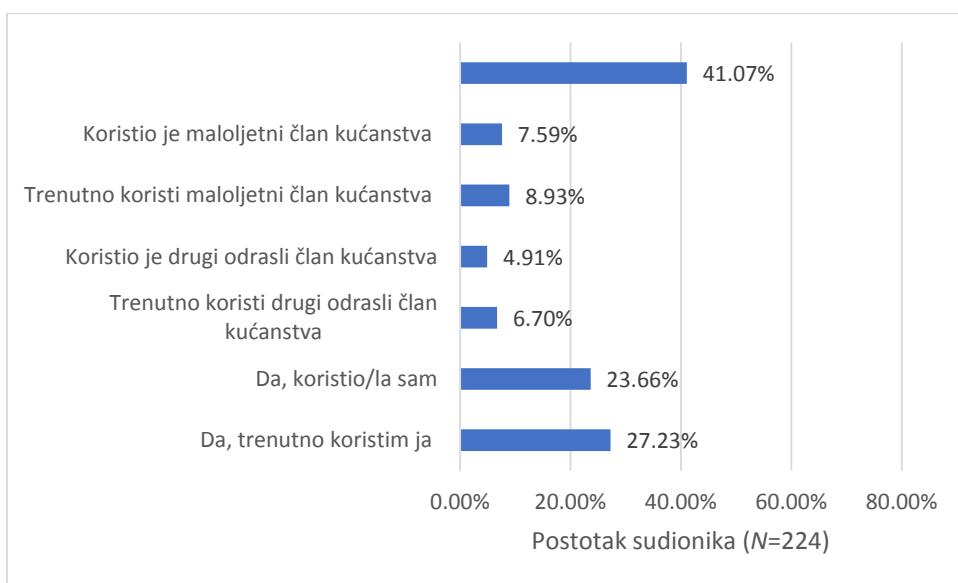


troškove stanovanja, pravo na troškove ogrjeva, jednokratne naknade, osobna invalidnina, doplatak za pomoć i njegu, naknada za roditelja njegovatelja ili status njegovatelja, naknade u vezi s obrazovanjem, naknade do zaposlenja i sl.). 24,11% svih sudionika koristi socijalnu uslugu savjetovanja i pomaganja, a mali postotak (6,70%) koristili ostale socijalne usluge poput pomoći u kući, rane intervencije, pomoć pri uključivanju u programe odgoja i redovitog obrazovanja, boravak, smještaj, obiteljska medijacija, organizirano stanovanje i sl.). Deset sudionika navelo je drugačije odgovore od ponuđenih, a neke od korištenih usluga su mjera intenzivne stručne pomoći i nadzor, tretman zbog poremećaja u ponašanju djeteta te mjera stručne pomoći.

Tablica 26. Županija iz koje dolaze sudionici - građani u riziku

Županija	n	% (n=224)
Grad Zagreb	138	61,61%
Osječko-baranjska	18	8,04%
Varaždinska	18	8,04%
Zagrebačka	11	4,91%
Karlovačka	8	3,57%
Virovitičko-podravska	7	3,13%
Koprivničko-križevačka	6	2,68%
Šibensko-kninska	3	1,34%
Splitsko-dalmatinska	3	1,34%
Krapinsko - zagorska	3	1,34%
Brodsko-posavska	2	0,89%
Zadarska	2	0,89%
Sisačko-moslavačka	2	0,89%
Istarska	1	0,45%
Međimurska	1	0,45%
Primorsko-goranska	1	0,45%
Požeško-slavonska	0	0,00%
Vukovarsko-srijemska	0	0,00%
Dubrovačko-neretvanska	0	0,00%
Bjelovarsko-bilogorska	0	0,00%
Ličko-senjska	0	0,00%

Najveći postotak sudionika dolazi iz Grada Zagreb (61,61%, n=138) te Osječko-baranjske (n=18, 8,04%) i Varaždinske županije (n=18, 8,04%). Iz Zagrebačke županije dolazi ukupno 11 (4,91%) sudionika. Po jedan sudionik dolazi iz Istarske, Međimurske i Primorsko-goranske županije. S područja Požeško-slavonske, Vukovarsko-srijemske, Dubrovačko-neretvanske, Bjelovarsko-bilogorske te Ličko-senjske županije nisu evidentirani sudionici (vidi Tablica 26.)

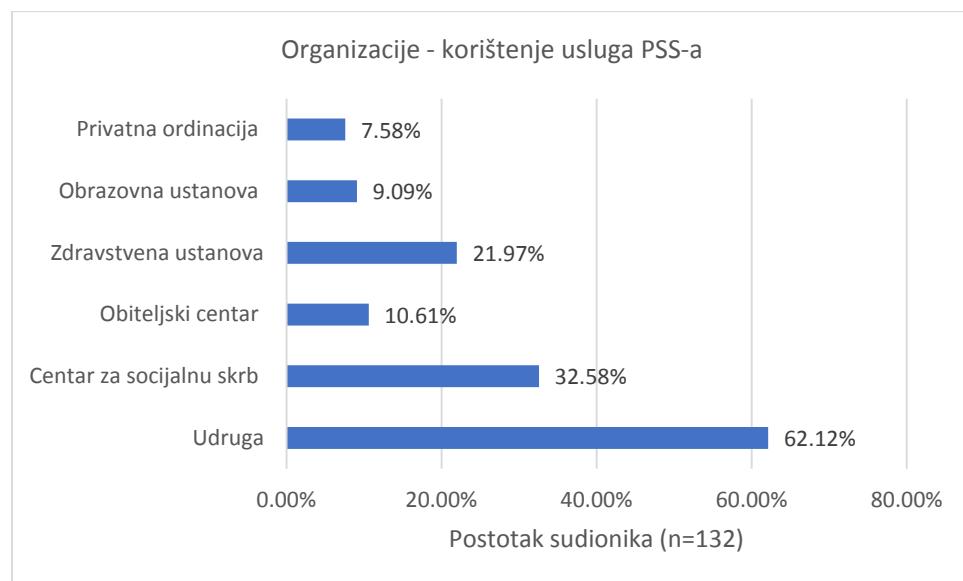


Grafički prikaz 61. Korištenje usluga PSS-a

Sudionike se također pitalo koriste li oni ili njihovi ukućani usluge psihosocijalnog savjetovanja. Pri tome, sudionici su imali mogućnost odabrati više ponuđenih odgovora. Ukupno 41,07% (n=92) sudionika nikada nije koristilo usluge PSS-a, a isto vrijedi i za njihove ukućane. Nadalje, 27,23% (N=61) sudionika trenutno koristi usluge psihosocijalnog savjetovanja, a njih 23,66% (n=53) je iste koristilo u prošlosti. Maloljetni član kućanstva koristi usluge PSS-a kod 8,93% sudionika, a 7,59% njih navodi kako je maloljetni član kućanstva iste koristio u prošlosti. Odrasli član kućanstva koristio je usluge PSS-a kod 4,91% sudionika, a kod njih 6,70% isti trenutačno koristi dostupne usluge.

Pitanja u upitniku ovisila su o odgovoru sudionika na pitanje o dosadašnjem korištenju usluga PSS-a. Tako su sudionici s direktnim ili indirektnim iskustvom korištenja usluga PSS-a odgovarali na pitanja o oblicima usluge, načinu informiranja, korisnosti iste te načinu plaćanja. Sudionici koji nemaju iskustva s uslugama PSS-a navodili su razloge nekorištenja istih te se ispitala njihova informiranost o dostupnosti usluga PSS-a.

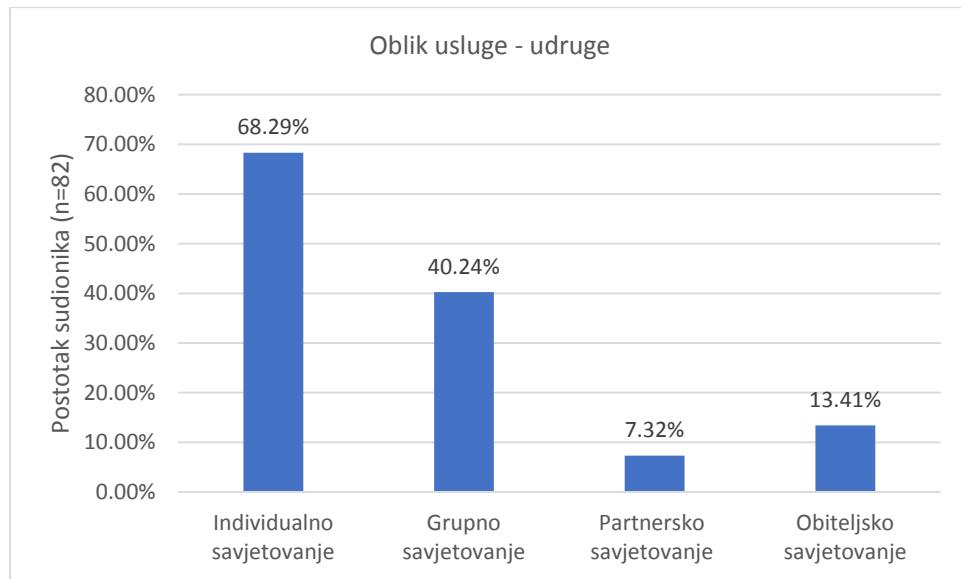
Rezultati korisnika usluga PSS-a



Grafički prikaz 62. Organizacije u sklopu kojih se koriste usluge PSS-a

Ukupno 132 osobe odgovorile su na pitanje o tome gdje su oni ili članovi njihovog kućanstva koristili usluge PSS-a. Najveći postotak sudionika naveo je kako su usluge koristili u udruzi (62,12%). Usluge PSS-a u sklopu Centra za socijalni skrb koristilo je 32,58% sudionika, a njih 21,97% istu je koristilo u zdravstvenoj ustanovi. Obiteljski centar pružio je usluge PSS-a za 10,61% sudionika, a njih 9,09% istu je potražilo u obrazovnoj ustanovi. Najmanji postotak sudionika usluge PSS-a koristilo je u sklopu privatne ordinacije (n=7,58%).

Sudionici koji su naveli udrugu kao dosadašnje mjesto pružanja usluga PSS-a (62,12%, n=82) odgovarali su na set pitanja o oblicima usluge, načinu plaćanja, korisnosti iste i slično.



Grafički prikaz 63. Oblik korištene usluge PSS-a

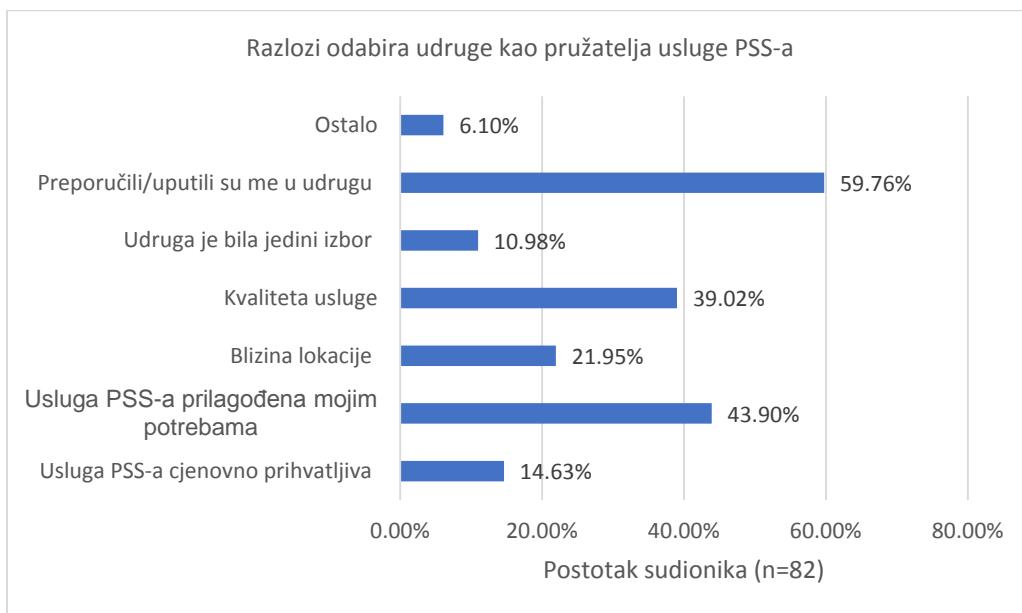
Individualno savjetovanje preferiran je oblik PSS-a, a isto je koristilo 68,29% sudionika. Grupno savjetovanje koristilo je 40,24% sudionika, a 13,41% obiteljsko. Najmanji postotak sudionika koristilo je uslugu partnerskog savjetovanja.

Tablica 27. Identificirane organizacije civilnog društva

Organizacija civilnog društva	f
Udruga Djeca prva	19
Modus - Centar za obitelj	10
Udruga osoba s intelektualnim teškoćama "Jaglac" Orahovica	9
Udruga "Vrtuljak"	6
Humanitarna organizacija "Zajednica Susret"	5
Zajednica saveza osoba s invaliditetom Hrvatske - SOIH	4
Psihološko savjetovalište Tesa	3
Udruga savjetovalište "Uz tebe sam"	3
Luka Ritz Centar	3
Centar Zlatno doba - Udruga MI	2
Udruga Naša djeca Maksimir	1
Udruga Sunce	1
Savjetovalište Plavoga telefona	1
Sve za nju	1
Centar za socijalnu inkluziju Šibenik	1
Rastimo zajedno	1
Igra	1
Karika	1
Iskra	1

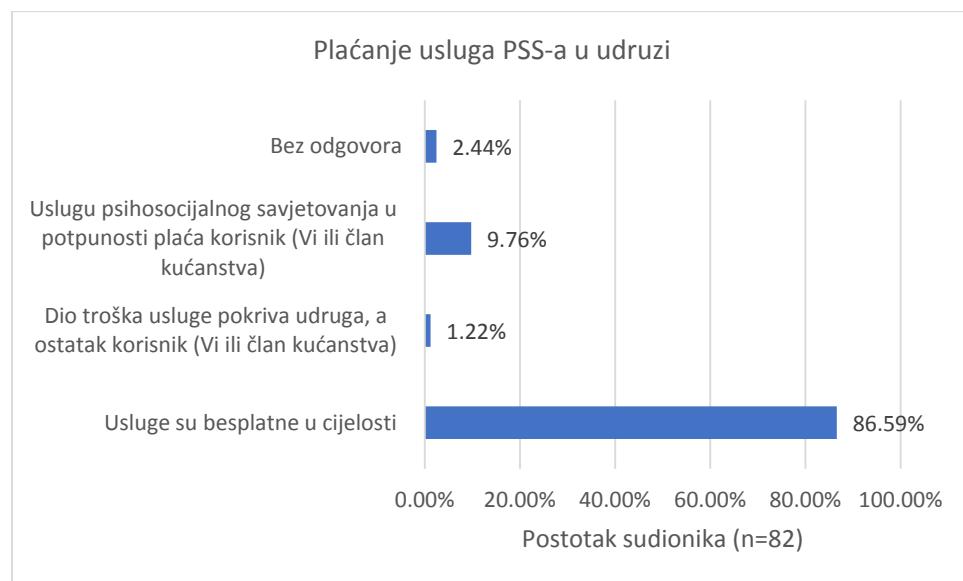
Kap dobrote	1
Udruga Kolibrić	
Mama klub	1

Sudionici su imali mogućnost navesti naziv udruge u sklopu koje su sudjelovali u psihosocijalnom savjetovanju. Od sudionika koji su naveli svoj odgovor, 19 ih je pomoć potražila u Udrzi Djeca prva, a njih desetero u Centru Modus. Devet sudionika koristilo je usluge Udruge osoba s intelektualnim teškoćama Jaglac Orahovica, a šestero je usluge psihosocijalnog savjetovanja potražilo u udruzi Vrtuljak.



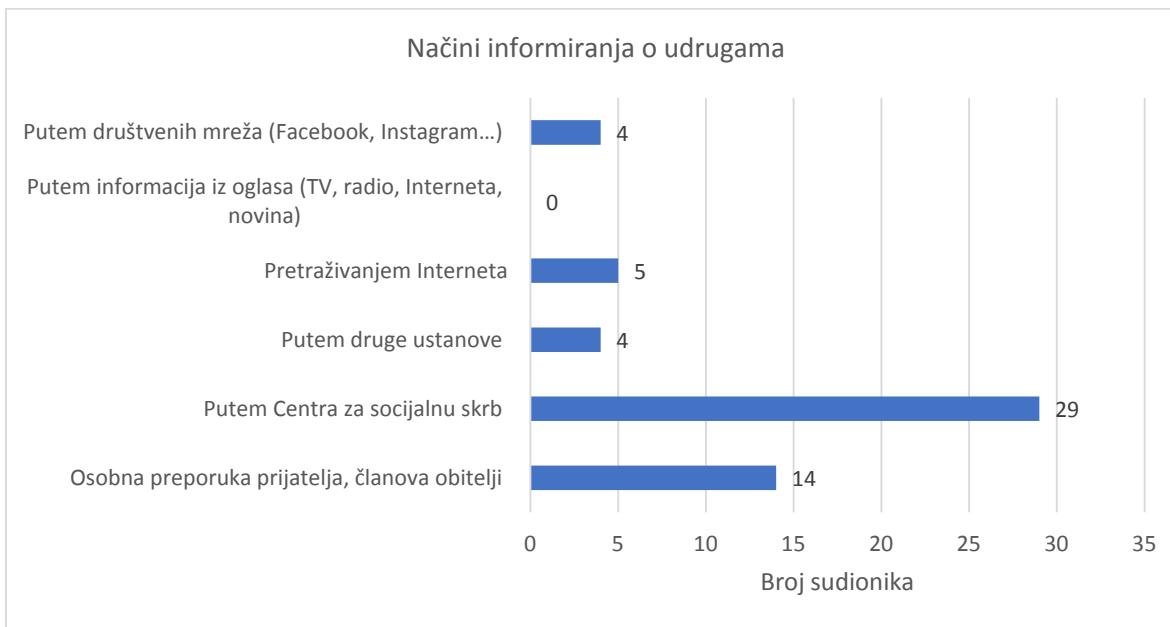
Grafički prikaz 64. Razlozi odabira udruge kao pružatelja usluga PSS-a

Kao razloge korištenja usluga PSS-a u sklopu udruga, sudionici u najvećoj mjeri navode kako su im navedeno preporučili ili ih se uputilo na istu (59,76%). Da je usluga PSS-a prilagođena potrebama korisnika te da je upravo navedeno razlog korištenja usluge, smatra 43,90% sudionika. Kvaliteta usluge je razlog odabira za 39,02%, a kod 21,95% sudionika razlog odabira jest blizina lokacije udruge. Najmanje zastupljeni razlozi odabira udruge kao pružatelja usluga PSS-a jest to da je udruga bila jedini izbor (10,98%), a cjenovna prihvatljivost razlog je za 14,63% svih sudionika. Od dodatnih odgovora na ovo pitanje navode se prijateljstvo s članicom udruge, prijašnje iskustvo, korištenje smještaja u sklopu udruge te optimalno trajanje susreta i besplatna usluga.



Grafički prikaz 65. Način plaćanja usluga PSS-a u sklopu udruge

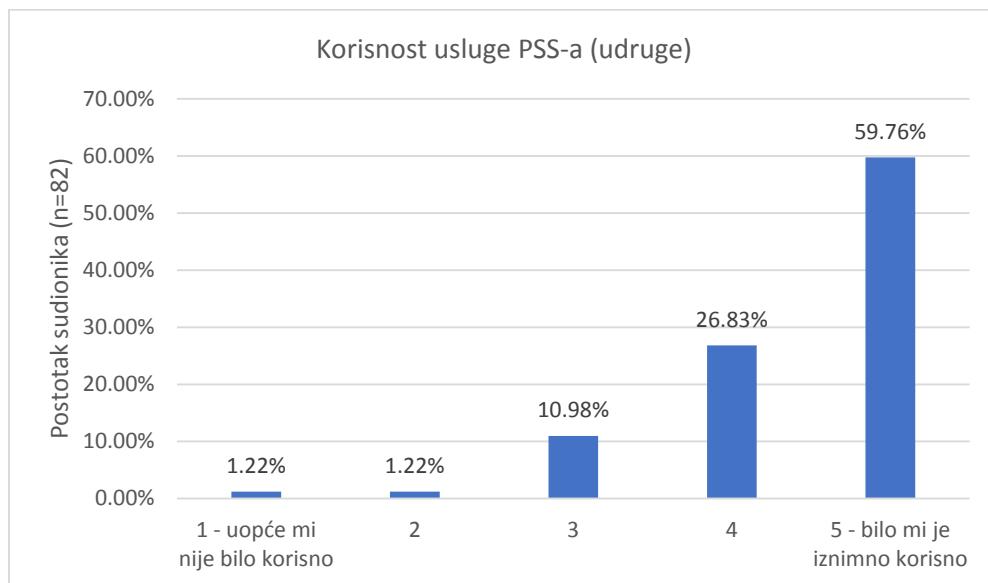
Većina sudionika navodi kako su usluge PSS-a u sklopu udruge besplatne u cijelosti (86,59%). Kako uslugu PSS-a u potpunosti plaća korisnik ili član kućanstva navodi 9,76% sudionika, dok 1,22% navodi kako korisnik usluge snosi dio troškova iste.



Grafički prikaz 66. Način informiranja o udrugama pružateljima usluga PSS-a

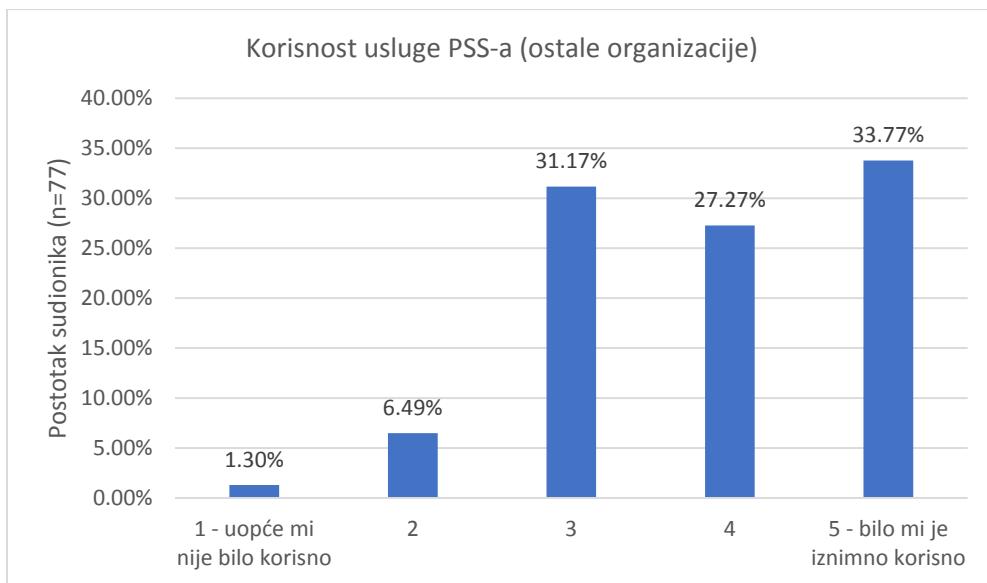


Iako nisu svi sudionici odgovorili na pitanje o načinu informiranja o udrugama koje pružaju usluge PSS-a, 29 sudionika navodi kako su za udrugu saznali putem centra za socijalnu skrb. Njih 14 navodi da su za udrugu saznali putem osobne preporuke prijatelja ili člana obitelji. Najmanji broj sudionika (n=4) za udrugu su saznali putem druge ustanove ili društvenih mreža, a njih petero je pretraživalo Internet u potrazi za uslugom pružanja PSS-a.



Grafički prikaz 67. Korisnost usluga PSS-a (udruge)

Većina sudionika navodi kako im je pružena usluga bila iznimno korisna 59,76%, a njih 26,83% usluži daje ocjenu četiri. Da korištena usluga nije bila korisna navodi ukupno 2,44% sudionika, dok ocjenu tri daje 10,98% svih sudionika. Prosječna ocjena korisnosti usluga PSS-a u sklopu udruge je 4,43 ($sd=0,83$).



Grafički prikaz 68. Korisnost usluge PSS-a (ostale organizacije)

Uz navedeno, procjenjivala se i korisnost pruženih usluga PSS-a u sklopu drugih organizacija. Točnije, sudionici koji su usluge PSS-a koristili u zdravstvenim, obrazovnim ili nekim drugim ustanovama odgovarali su na pitanje o tome koliko im je ista bila korisnika. Pri tome, korisnost usluge ocjenjena je nešto niže u odnosu na udruge, a 33,77% sudionika smatra kako je usluga bila iznimno korisna. Njih 27,27% daje ocjenu četiri, a 31,17% prosječnu vrijednost tri. S uslugom nije bilo zadovoljno ukupno 7,79% sudionika. Prosječna ocjena korisnosti usluga pružanih u sklopu drugih organizacija je 3,86 ($sd=1,01$).

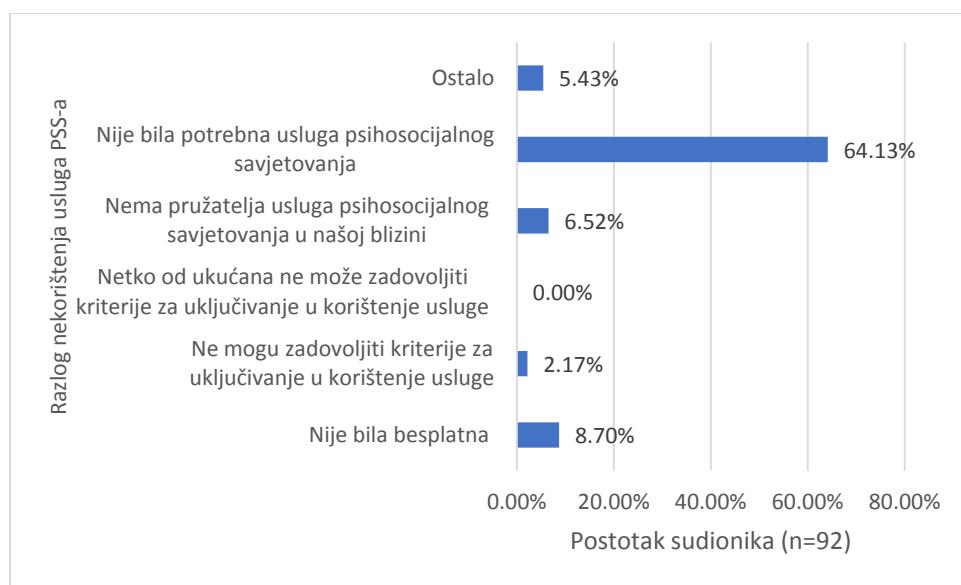
Tablica 28. Korisna područja usluga PSS-a

	n	% (n=132)
Razgovor sa stručnjakom o problemima	90	68,18%
Podrška u nošenju sa stresom / traumatskim događajem	63	47,73%
Novi načini rješavanja problema	57	43,18%
Podrška u poboljšanju obiteljskih odnosa (partnerski, odnos roditelj-dijete, odnosi s članovima šire obitelji)	50	37,88%
Podrška u svakodnevnom funkcioniranju	39	29,55%
Podrška u roditeljstvu	39	29,55%
Pomoć u donošenju životnih odluka	37	28,03%
Podrška djetetu u svladavanju školskih obaveza	17	12,88%
Ostalo		
- Razvoj komunikacijskih vještina	2	1,52%
- Razumijevanje problema		
Nije mi koristilo	2	1,52%
Ne znam	1	0,76%

Sudionici navode kako im je najviše koristio razgovor sa stručnjakom o problemima (68,18%), a slijedi podrška u nošenju sa stresnom ili traumatskom situacijom (47,73%). Nadalje, novi načini rješavanja problema najviše su koristili kod 43,18% sudionika, dok je nešto manji broj naveo podršku u poboljšanju obiteljskih odnosa (37,88%). Uz ponuđene odgovore, dvoje sudionika navelo je kako im je najviše koristio razvoj komunikacijskih vještina te razumijevanje problema. Uz navedeno, dvoje sudionika naveo je kako im usluga nije koristila, dok jedna osoba nije znala ponuditi odgovor na pitanje.

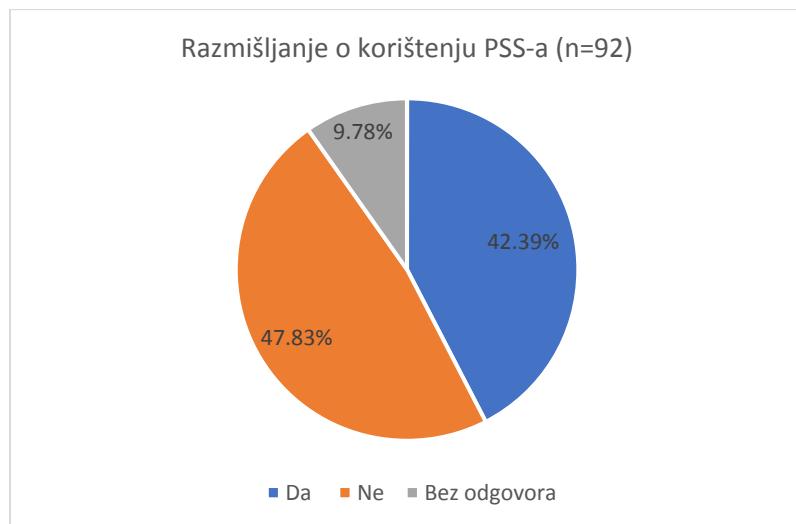
Rezultati građana koji nisu koristili usluge PSS-a

Ukupno 92 sudionika nema iskustva s korištenjem usluga PSS-a. Korisnici su odgovarali na pitanja o razlozima nekorištenja usluga, informiranosti o dostupnosti istih te eventualnom korištenju usluga PSS-a u budućnosti.



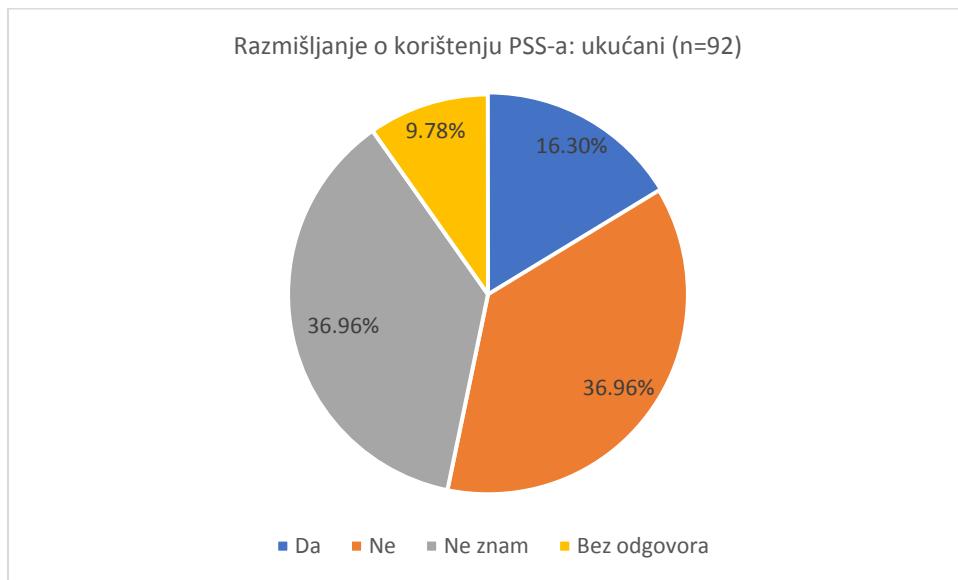
Grafički prikaz 69. Razlozi nekorištenja usluga PSS-a (n=92)

Većina sudionika (64,13%) navodi kako im usluga PSS-a nije bila potrebna što je glavni razlog nekorištenja usluga. Manji broj sudionika navodi kako je razlog nekorištenja usluga to što iste nisu bile besplatne (8,70%), a za 6,52% sudionika razlog je udaljenost pružatelja usluga PSS-a. Najmanji udio sudionika (2,17%) ne može zadovoljiti kriterije za uključivanje (2,17%). Pet sudionika navelo je dodatne razloge nekorištenja usluga. Pri tome, dvije osobe navode kako ne znaju kome se obratiti za korištenje usluga, jedna osoba navodi kako joj nitko nije ponudio predmetne usluge, jedna navodi kako nije o tome razmišljala, dok jedna osoba ne vjeruje psihosocijalnom savjetovanju.



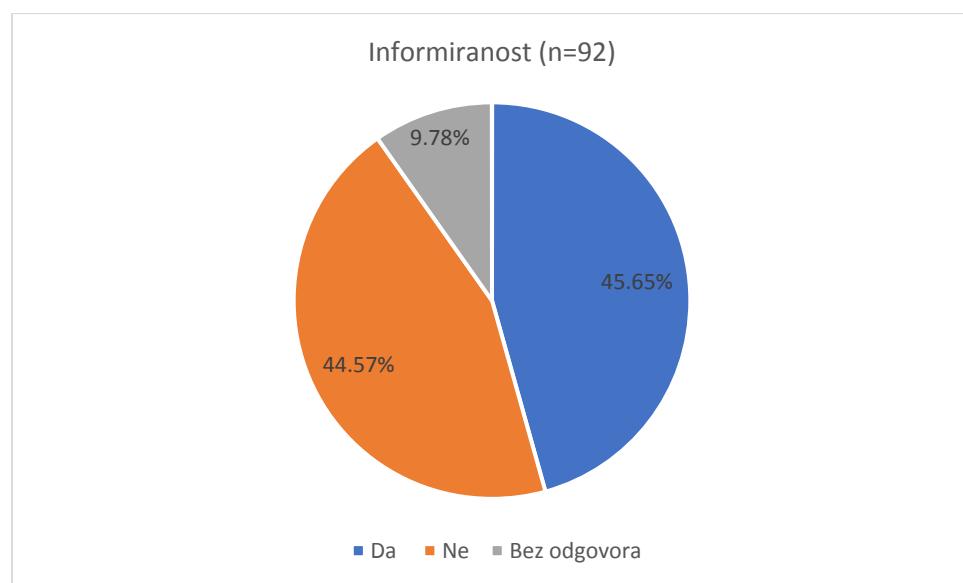
Grafički prikaz 70. Razmišljanje o korištenju usluga PSS-a (n=92)

Sudionike se također pitalo jesu li ikada razmišljali o korištenju usluga PSS-a. Odgovori su polovični te 47,83% navodi kako nisu razmišljali o istome, dok njih 42,29% navodi kako su razmišljali o korištenju usluga PSS-a. Manji broj sudionika nije odgovorilo na pitanje (9,78%).



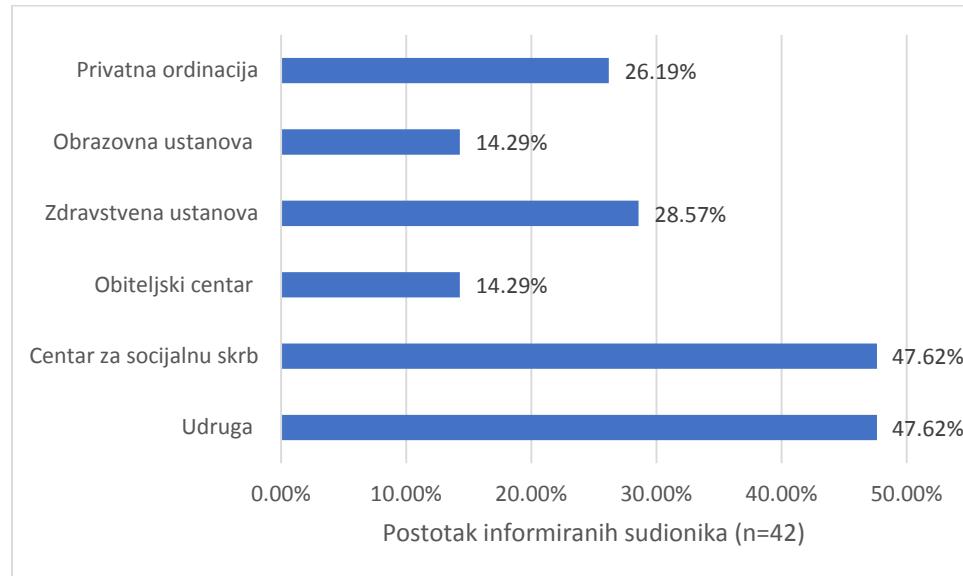
Grafički prikaz 71. Razmišljanje o korištenju usluga PSS-a - ukućani (n=92)

Sudionici su odgovarali i na pitanje o tome jesu li, prema njihovim saznanjima, njihovi ukućani razmišljali o korištenju usluga PSS-a. Jednak postotak sudionika (36,96%) navodi kako njihovi ukućani nisu razmišljali o navedenom ili da nemaju informaciju o tome. 16,30% sudionika kaže kako su njihovi ukućani razmišljali o tome da potraže usluge psihosocijalnog savjetovanja.



Grafički prikaz 72. Informiranost o tome gdje i kako potražiti usluge PSS-a u zajednici (n=92)

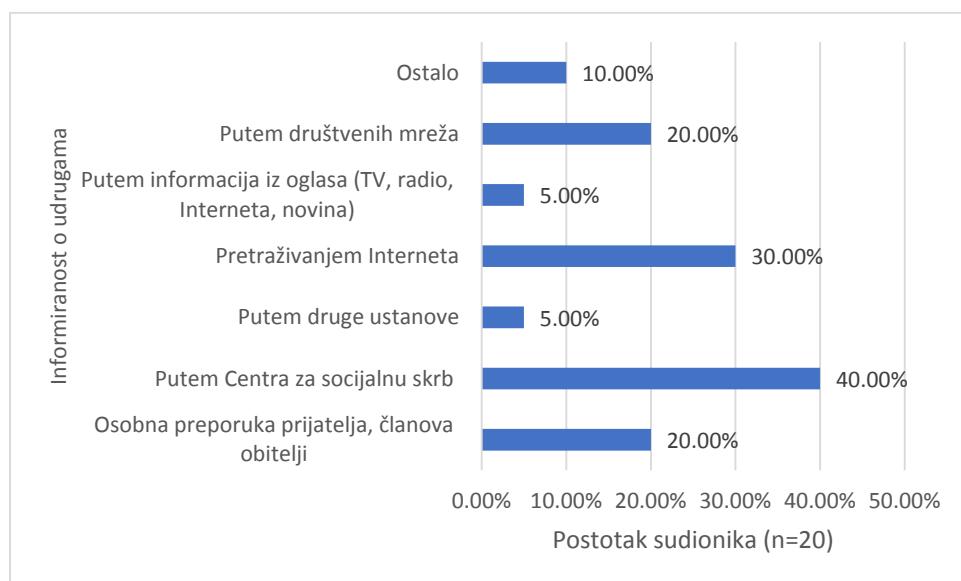
lako nisu koristili usluge PSS-a, 45,65% sudionika navodi kako su upoznati s time gdje i kako mogu potražiti usluge PSS-a. Podjednak broj sudionika (44,57%) nije informiran o navedenom. Preostali sudionici (9,78%) nisu dali odgovor na pitanje.



Grafički prikaz 73. Organizacije u kojima bi informirani građani potražili usluge PSS-a (n=42)

Od 42 sudionika koji u prethodnom pitanju navode kako su informirani o tome gdje i kako mogu potražiti usluge PSS-a, njih 47,62% bi iste potražilo u sklopu udruge ili centra za socijalnu skrb. Usluge PSS-a u sklopu zdravstvene ustanove potražilo bi 28,57% sudionika, a njih 26,19% usluge PSS-a potražilo

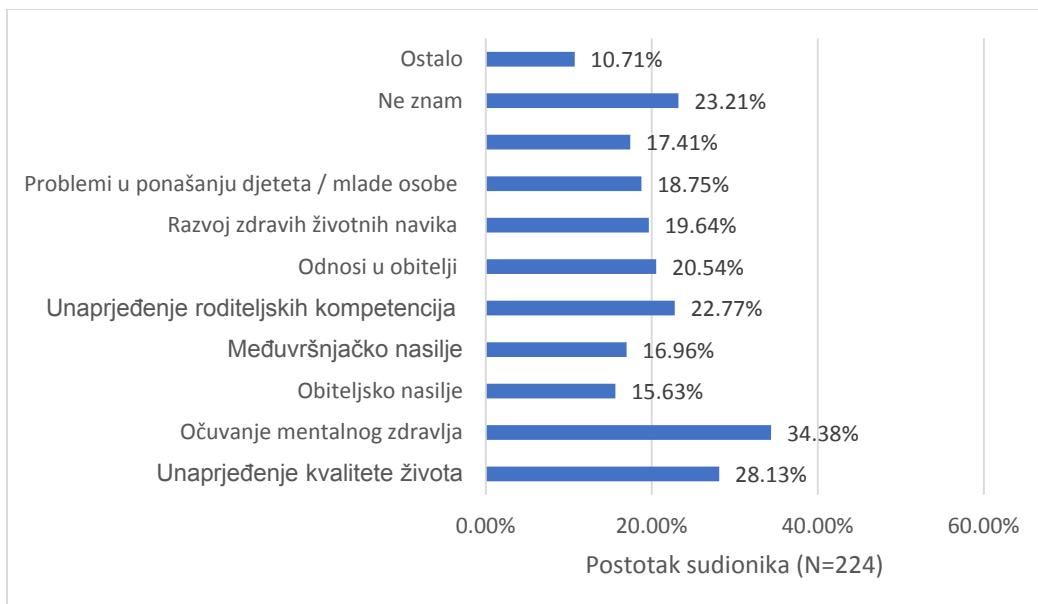
bi u sklopu privatne ordinacije. Najmanje sudionika (14,29%) usluge bi potražilo u obrazovnoj ustanovi ili obiteljskom centru.



Grafički prikaz 74. Način informiranja o pružanju usluga PSS-a u sklopu udruga (n=20)

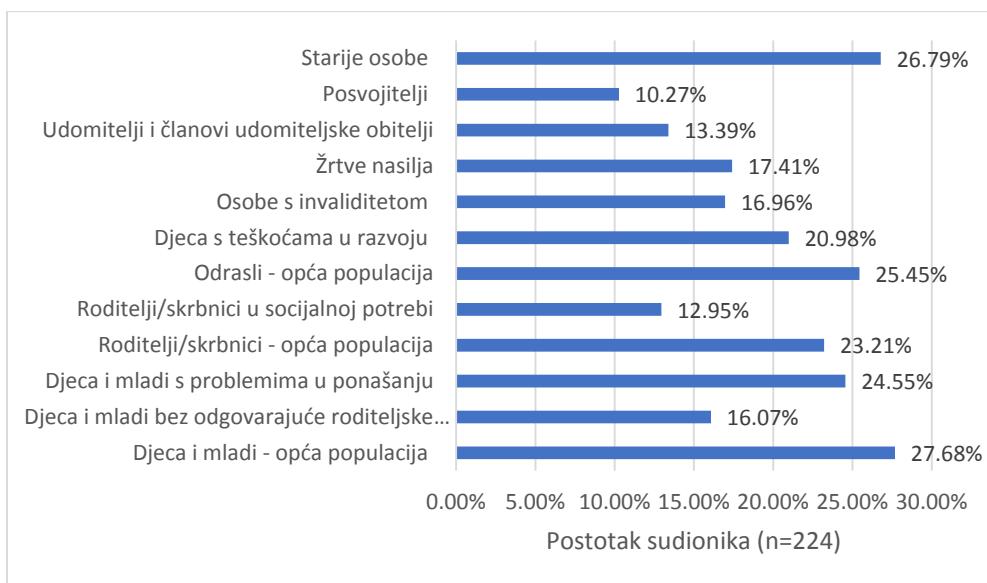
Sudionici koji su naveli kako bi usluge PSS-a potražili u sklopu udruga (n=20) navode kako su o istima saznali putem Centra za socijalnu skrb (40%), pretraživanjem interneta (30%), osobnim preporukama (20%) i putem društvenih mreža (20%). Dvije osobe navele su dodatne načine informiranja, a radi se o tome da ili rade u sklopu udruge ili za udrugu znaju preko člana iste.

Svi sudionici, neovisno o dosadašnjem iskustvu s uslugama PSS-a odgovarali su na pitanja o nedostatku usluga za pojedine korisničke skupine ili vrste problema s kojima se susreću.



Grafički prikaz 75. Područja u kojima nedostaju usluge PSS-a.

Sudionici (n=224) navode da se u području očuvanja mentalnog zdravlja trenutno ne pružaju usluge psihosocijalnog savjetovanja, ali postoji potreba pružanja istih (34,38%). Zatim, 28,13% sudionika navodi unaprjeđenje kvalitete života kao važno područje koje je potrebno dodatno pokriti uslugama PSS-a. Sudionici su dodatno naveli i odnose u obitelji s osobama s intelektualnim teškoćama, poslovni stres, medijsko i institucionalno nasilje, ovisnost djece o kompjuterskim igricama i društvenim mrežama, pomoći samohranim majkama, partnerski odnosi mladića i djevojaka. Nekoliko sudionika navelo je kako smatraju da su sva područja dobro zastupljena te da su sve usluge pružene.



Grafički prikaz 76. Korisničke skupine kojima nedostaju usluge PSS-a

Sudionici su također navodili korisničke skupine kojima je potrebno pružiti usluge PSS-a, a koje se u ovom trenutku ne pružaju. Najzastupljenija skupina su mladi i djeca iz opće populacije (27,68%) te starije osobe (26,79%). Nadalje, odrasli iz opće populacije prepoznata su skupina od strane 25,45% sudionika, dok su djeca i mladi s problemima u ponašanju identificirani kod 24,55% sudionika. Potreba je u manjoj mjeri prepoznata za posvojitelje (10,27%) te roditelje ili skrbnike iz opće populacije (12,95%). Sudionici su dodatno naveli i nezaposlene osobe iznad 30 godina te zaposlene osobe. Dvije osobe navele su kako su usluge pružaju svim korisničkim skupinama, dok je jedna osoba navela kako je svim navedenim korisničkim skupinama potrebno pružanje usluga PSS-a.

Za kraj upitnika, sudionici su imali mogućnost navesti razmišljanja koja nisu pokrivena pitanjima. Dvoje sudionika navelo je kako je potrebno skrenuti pozornost na lošu dostupnost usluga PSS-a. Jedna osoba uz navedeno, nadodala je kako su usluge nerijetko usmjerene na specifične populacije, no ne i za opću populaciju kojima prihod ne dopušta plaćanje privatnih usluga. Jedna osoba predložila je održavanje grupnih radionica za osobe koje prolaze kroz traumatsko iskustvo, dok druga navodi nedostatak usluga psihosocijalnog savjetovanja u području *mobbinga* i stresa na poslu. Dodatno se spominje i činjenica da je samohranoj majci teško odlaziti na savjetovanje jer nema mogućnost čuvanja djece za to vrijeme. Jedan sudionik navodi kako je u školski sustav potrebno uvesti kontrolu stručnih suradnika koji brinu za mentalno zdravlje djece, dok jedna sudionica navodi potrebu za savjetovanjem s ciljem osnaživanja i razvoja roditeljskih kompetencija. Određeni broj sudionika ovo je pitanje iskoristilo kako bi izrazili nezadovoljstvo ili zadovoljstvo dosadašnjim uslugama u sklopu sustava socijalne i zdravstvene skrbi te organizacija civilnog društva.

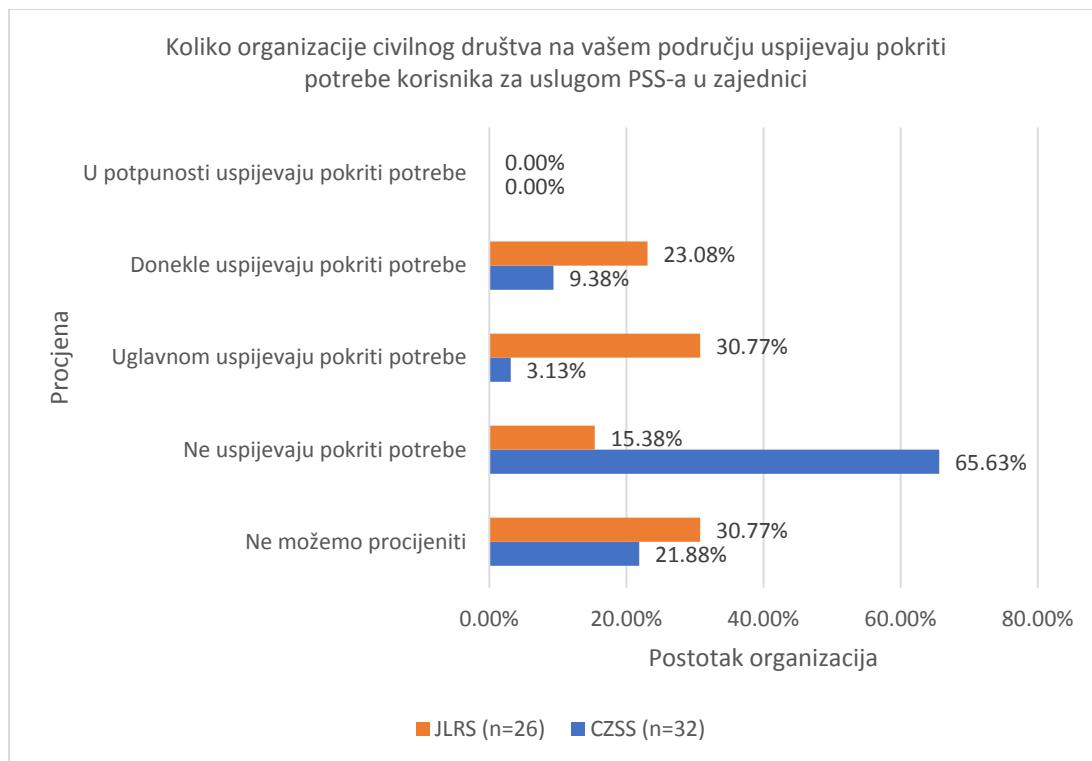
Usporedni rezultati

U narednom poglavlju prikazani su usporedni rezultati udruga, JLRS/CZSS te građana u riziku za određene aspekte ove tematike. S obzirom na to da su kontaktirani JLRS i CZSS iz županija s najmanjim brojem mapiranih udruga (Istarska, Sisačko-moslavačka, Zagrebačka, Varaždinska, Koprivničko-križevačka, Zadarska, Bjelovarsko-bilogorska, Virovitičko-podravska, Požeško-slavonska, Dubrovačko-neretvanska, Ličko-senjska, Međimurska, Krapinsko-zagorska) u ovom poglavlju vrši se usporedba rezultata između osam udruga koje dolaze s tog područja te građana u riziku (n=51) koji žive u tim županijama.

U prvoj fazi istraživanja sudjelovalo je osam organizacija civilnog društva sa sjedištem u županijama koje broje najmanje mapiranih udruga, a koje pružaju usluge psihosocijalnog savjetovanja na tom području. Radi se u organizacijama iz Zagrebačke, Virovitičko-podravske, Varaždinske, Međimurske, Krapinsko-zagorske i Koprivničko-križevačke županije.

Istraživanje se u drugoj fazi provodilo za centre za socijalnu skrb te jedinice lokalne i regionalne samouprave iz depriviranih županija. Točnije, sudjelovalo je 26 jedinica lokalne (regionalne) samouprave te 32 centara za socijalnu skrb.

U narednom poglavlju usporedno će se prikazati rezultati osam organizacija civilnog društva iz gore navedenih depriviranih županija te rezultati JLRS-a i CZSS-a koji se nalaze na identificiranom depriviranom području. Dodatno će se usporediti i odgovori građana u riziku koji dolaze iz identificiranih županija.



Grafički prikaz 77. Procjena mogućnosti pokrivanja potreba korisnika od strane OCD-a (JLRS i CZSS)

Po pitanju JLRS-a, 30,77% sudionika ne može procijeniti koliko organizacije civilnog društva na njihovom području uspijeva pokriti potrebe korisnika za uslugom PSS-a. Isto postotak njih navodi kako OCD-i to uglavnom uspijevaju, dok 23,08% navodi kako donekle uspijevaju pokriti potrebe. Njih 15,38% navodi kako se potrebe korisnika za uslugama PSS-a ne uspijevaju pokriti u njihovoј zajednici. Da se potrebe u njihovoј zajednici ne mogu pokriti navode sudionici iz Vrbovca, Grada Benkovca, Koprivničko-križevačke županije i Grada Vodnjana. Područja u kojima se potrebe uglavnom ili donekle uspijevaju zadovoljiti potrebe odnose se na gradove: Varaždin, Grad Buje, Grad Rovinj, Ivanec, Koprivnica, Grad Gospic, Grad Umag, Daruvar, Grad Križevci, Požeško-slavonska županija, Velika Gorica, Dubrovačko-neretvanska županija, Grad Virovitica, Pazin. Za razliku od JLRS-a, sudionici iz Centara za socijalnu skrb iskazuju kako se potrebe korisnika za uslugom PSS-a ne uspijevaju pokriti, a navedeno tvrdi 65,63% sudionika iz gradova: Varaždin, Križevci, Hrvatska Kostajnica, Ploče, Poreč, Ludbreg, Čakovec, Senj, Hrvatska Kostajnica, Novi Marof, Korčula, Jastrebarsko, Benkovac, Pula, Topusko, Koprivnica, Sisak, Zadar, Požega, Samobor, Gračac. 21,88% sudionika smatra kako ne može procijeniti razinu zadovoljena potreba korisnika za predmetnim uslugama. Da se potrebe donekle uspijevaju pokriti navodi 9,38%, a njih 3,13% navodi kako se potrebe uglavnom pokrivaju. Radi se u Centrima iz Pazina, Virovitice, Biograda Na Moru i Gline.

Tablica 29. Procjena mogućnosti pokrivanja potreba korisnika za uslugom PSS-a (Udruge)

Županija	Broj udruga koje su dale određenu procjenu			
	U potpunosti uspijevamo pokriti potrebe	Uglavnom uspijevamo pokriti potrebe	Donekle uspijevamo pokriti potrebe	Ne uspijevamo pokriti potrebe
Koprivničko-križevačka		2		
Krapinsko-zagorska		1		
Međimurska		1		
Varaždinska				1
Virovitičko-podravska		1	1	
Zagrebačka		1		
	0	6	1	1

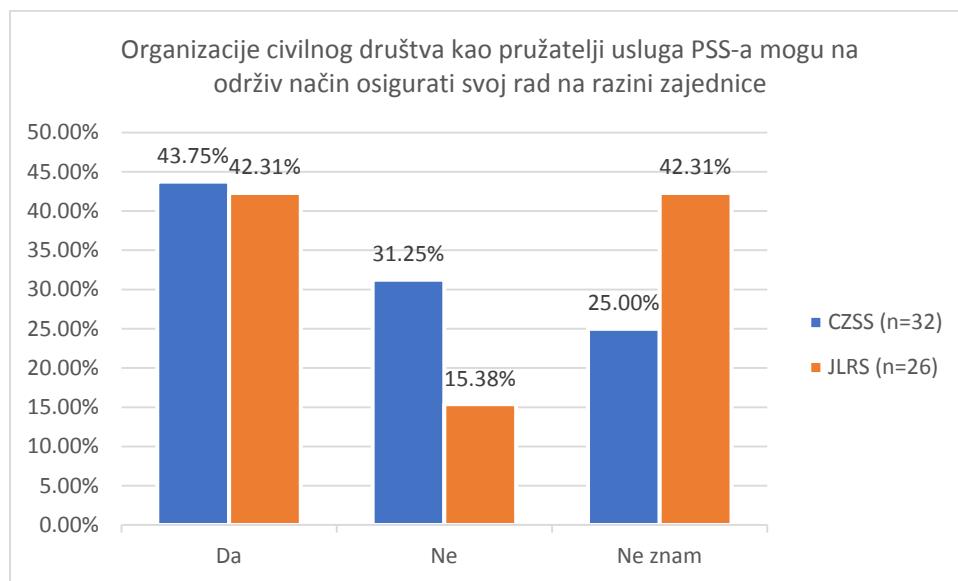
Udruge većinski navode kako uglavnom ili donekle uspijevaju pokriti potrebe korisnika za uslugama PSS-a, a jedna udruga je navela kako u tome ne uspijeva. Niti jedna udruga nije procijenila da u potpunosti uspijeva pokriti potrebe korisnika, što je sukladno procjenama JLRS-a i CZSS koji također navode kako organizacije civilnog društva s njihovog područja to ne uspijevaju.

Tablica 30. Korisničke skupine kojima nedostaju usluge PSS-a (procjena građana)

Korisničke skupine kojima nedostaju usluge PSS-a	% (n=51)
Djeca i mladi s problemima u ponašanju	33,33%
Djeca i mladi - opća populacija	29,41%
Roditelji/skrbnici - opća populacija	29,41%
Djeca i mladi bez odgovarajuće roditeljske skrbi	27,45%
Odrasli - opća populacija	27,45%
Djeca s teškoćama u razvoju	27,45%
Osobe s invaliditetom	23,53%
Roditelji/skrbnici u socijalnoj potrebi (u okviru obiteljsko-pravne zaštite sustava socijalne skrbi)	21,57%
Udomitelji i članovi udomiteljske obitelji	19,61%
Starije osobe	19,61%
Žrtve nasilja	15,69%
Posvojitelji	9,80%

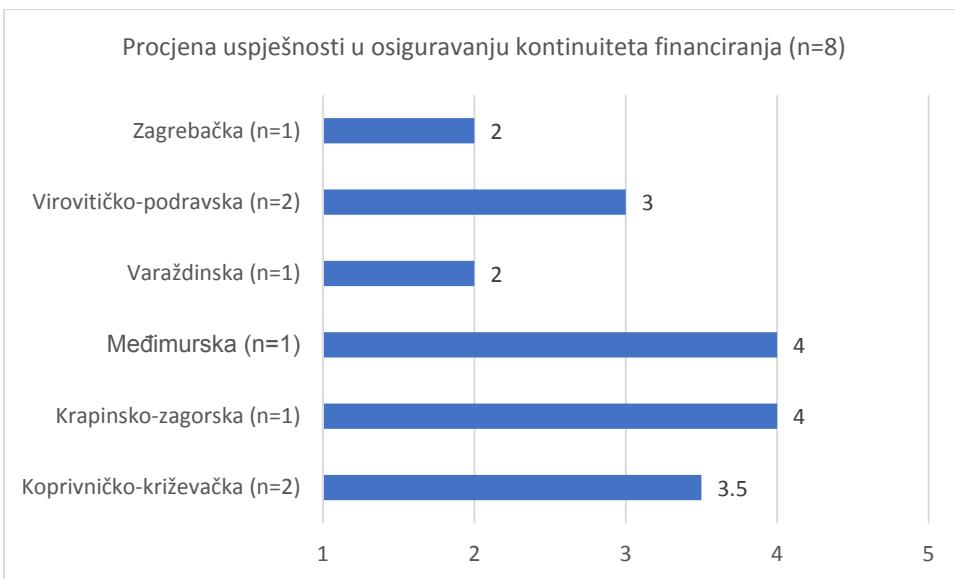
Jedinice lokalne i regionalne samouprave navode kako se usluge PSS-a na njihovom području pružaju žrtvama nasilja, djeci s teškoćama u razvoju, djeci i mladima s problemima u ponašanju, djeci i mladima iz opće populacije, osobama s invaliditetom te djeci i mladima bez odgovarajuće roditeljske skrbi. Organizacije civilnog društva (n=8) također su navodile korisničke skupine koje koriste usluge PSS-a. Djeca i mladi s problemima u ponašanju korisnička su skupina u 62,50% udruga. Nadalje, 50% udruga

usluge pruža djeci i mladima iz opće populacije te žrtvama nasilja. Prema učestalosti, slijede djeca i mladi bez odgovarajuće roditeljske skrbi (37,50%), roditelji/skrbnici iz opće populacije (37,50%), te djeca s teškoćama u razvoju (37,50%). Udruge su također navele kojim skupinama nedostaju usluge psihosocijalnog savjetovanja na njihovom području. Četiri udruge navele su kako se radi o djeci s teškoćama u razvoju te njihovim obiteljima, a navode se i mlađi i djeca s manje mogućnosti te s poremećajima u ponašanju, ali i maloljetne i mlađe majke. Predstavnici JLRS-a i CZSS-a navode kako za udomitelje i članove udomiteljske obitelji, posvojitelje, osobe s invaliditetom te starije osobe postoji potreba za pružanjem usluga PSS-a, ali se ista trenutno ne pruža na njihovom području. Građani u riziku koji su sudjelovali u istraživanju (n=51), a dolaze s područja depriviranih županija (vidi Tablica 30), ističu kako usluga najviše nedostaje djeci i mladima s problemima u ponašanju (33,33%) te djeci i mladima iz opće populacije (29,41%) i njihovim roditeljima ili skrbnicima (29,41%). Zatim, 27,45% sudionika smatra kako je uslugu psihosocijalno savjetovanja potrebno pružiti djeci i mladima bez odgovarajuće roditeljske skrbi, odraslima iz opće populacije te djeci s teškoćama u razvoju.



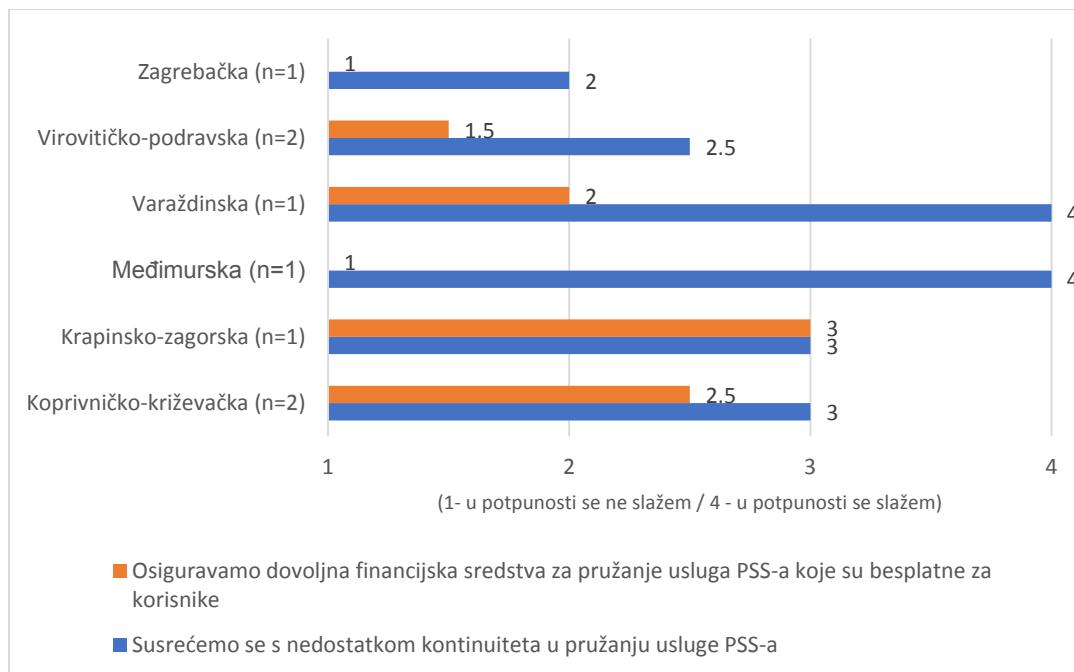
Grafički prikaz 78. Procjena održivosti OCD-a u osiguravanju rada na razini zajednice (JLRS i CZSS)

Predstavnici JLRS-a u ovom istraživanju navode kako ne znaju procijeniti (42,31%) o tome mogu li OCD-i na razini zajednice osigurati održiv rad. Isti postotak sudionika smatra kako organizacije civilnog društva mogu na održiv način osigurati rad na razini svoje zajednice, a radi se o područjima Požeško-slavonske i Dubrovačko-neretvanske županije te gradovima Varaždin, Vrbovec, Grad Buje, Grad Rovinj-Rovigno, Grad Samobor, Grad Umag-Umag, Grad Križevci, Virovitica i Grad Novska. Njih, 15,38% iz grada Benkovca, Klanjeca, Koprivnice i Vodnjanu navodi kako iste to ne mogu osigurati. Za razliku od sudionika iz JLRS-a, manji postotak sudionika iz CZSS-a, njih 25% navodi kako ne znaju mogu li OCD-i osigurati održiv rad na razini zajednice. Njih 43,75% smatra kako OCD-i kao pružatelji PSS-a mogu na održiv način osigurati svoj rad na razini zajednice, dok njih 31,25% smatra kako to ne mogu.



Grafički prikaz 79. Procjena uspješnosti u osiguravanju kontinuiteta financiranja (Udruge)

Organizacije civilnog društva procjenjivale su na skali od 1 – ne uspijevamo osigurati kontinuitet financiranja do 5 – u potpunosti osiguravamo kontinuitet financiranja, a prosječna vrijednost jest 3,13. Nadalje, udruge iz Zagrebačke i Varaždinske županije daju najmanju procjenu održivosti (2), a niti jedna udruga ne uspijeva u potpunosti osigurati kontinuitet financiranja. Navedeno nije sukladno s procjenama JLRS-a i CZSS-a koji većinski navode da organizacije civilnog društva mogu na održiv način osigurati svoj rad na razini zajednice.



Grafički prikaz 80. Procjena udruga o održivosti pružanja usluga PSS-a

Uz navedeno, udruge su procjenjivale i nedostatak kontinuiteta u pružanju usluga PSS-a, a prosječna procjena je tri. Nedostatak kontinuiteta u pružanju usluga izvješćuju udruge iz Varaždinske i Međimurske županije, a niti jedna udruga nije navala kako u potpunosti osigurava kontinuitet u pružanju usluga PSS-a. Povezano s navedenim, udruge su procjenjivale i dostatnost finansijskih sredstva za pružanje usluga PSS-a koje su besplatne za korisnike. Udruge uglavnom procjenjuju kako u uređenoj mjeri ne uspijevaju osigurati dovoljna finansijska sredstva za pružanje besplatnih usluga PSS-a za korisnike. Navedeno je izraženo u Zagrebačkoj, Međimurskoj, Virovitičko-podravskoj županiji i Varaždinskoj županiji.

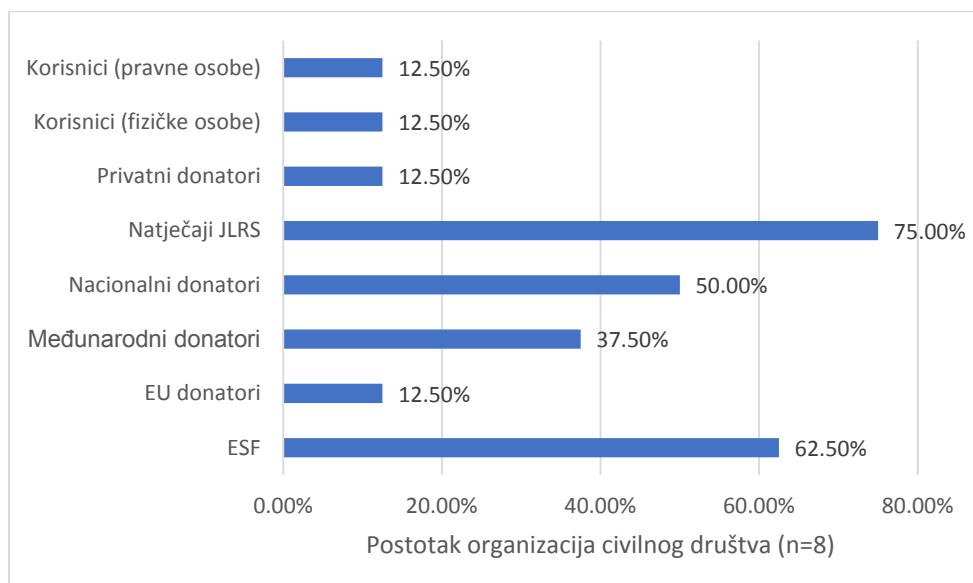
Svi građani koji su sudjelovali u istraživanju, a koji dolaze s područja depriviranih županija te su koristili usluge psihosocijalnog savjetovanja u udrugama (n=22) navode kako su usluge bile besplatne u cijelosti.

Tablica 31. Načini osiguravanja održivosti rada pružatelja usluga PSS-a razini lokalne zajednice (odgovori JLRS i CZSS, N=58)

Načini održavanja rada pružatelja usluga PSS-a na razini lokalne zajednice	N
Nemamo informaciju	26
Partnerstva na projektu	22
Gradski proračun	16
Zajedničko praćenje potreba građana	14
Promocijom usluga PSS-a na razini zajednice	14
Lokalne politike	11
Okupljanje stručnjaka kroz gradska društva i inicijative	6
Ostalo:	2

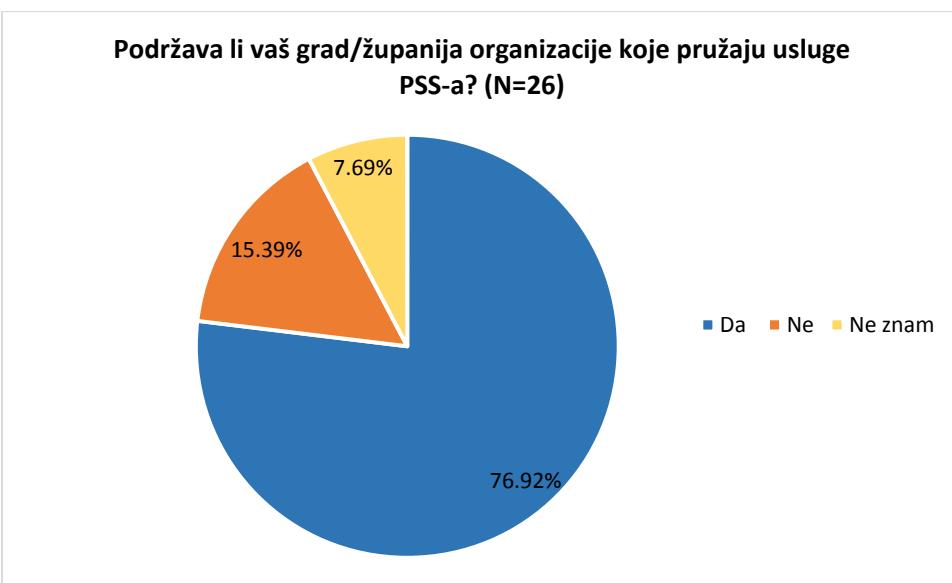
- Javne ustanove pružaju navedene usluge kao svoj redovni posao	
- Grad provodi projekt "Ne ovisnosti" za psihosocijalnu pomoć ovisnicima o alkoholu i kocki	
Ne postoje pružatelji usluga PSS-a	3

Sudionici su također mogli odabrati više različitih načina osiguravanja održivosti rada pružatelja usluga PSS-a na razini lokalne zajednice, a najveći broj sudionika (N=26) navodi kako nema informaciju o tome kako se osigurava predmetna održivost. Njih 22 navodi kako se ista osigurava kroz partnerstva na projektima, dok ih 16 navodi kako se održivost osigurava kroz gradski proračun. Jednak broj sudionika (N=14) navodi zajedničko praćenje potreba građana kao jedan od načina, te kroz promociju usluga PSS-a na razini zajednice. Lokalne politike prepoznalo je 11 sudionika, a okupljanje stručnjaka kroz gradska društva i inicijative, njih 6. Spominje se i pružanje navedene usluge kroz javne ustanove u sklopu redovne djelatnosti, a tri sudionika navode kako ne postoje pružatelji usluga PSS-a na razini zajednice.



Grafički prikaz 81. Oblici financiranja (Udruge)

Od osam organizacija civilnog društva, njih 75% financira usluge psihosocijalnog savjetovanja kroz natječaje JLRS-a, a 62,50% kroz Europski socijalni fond (ESF). 50% udruga finansijska sredstva osigurava uz pomoć nacionalnih donatora, a njih 37,50% uz pomoć međunarodnih donatora. Sredstva se, u manjoj mjeri, osiguravaju i uz pomoć korisnika, privatnih donatora i EU donatora.



Grafički prikaz 82. Procjena podrške JLRS-a organizacijama civilnog društva

Na pitanje o tome podržava li grad/županija organizacije koje pružaju usluge PSS-a odgovaralo je 26 sudionika koji su zaposleni u jedinicama lokalne i regionalne samouprave. Pri tome, 76,92% sudionika navodi kako grad/županija podržava organizacije. S druge strane, 15,39% navodi kako se iste ne podržavaju. Radi se o četiri grada iz Istarske, Zagrebačke, Koprivničko-križevačke i Krapinsko-zagorske županije. Odgovor na ovo pitanje ne zna 7,69% sudionika zaposlenih u jedinicama lokalne i regionalne samouprave.

Udruge iz Zagrebačke (n=1), Varaždinske (n=1), Koprivničko-križevačke (n=2), Krapinsko-zagorske (n=1), Međimurske (n=1) i Virovitičko-podravske (n=2) procjenjuju kako nemaju osiguranu podršku JLRS u pružanju usluga PSS-a. Pri tome, 50% svih udruga daje minimalnu moguću procjenu podrške JLRS-a (1 = u potpunosti se ne slažem), a druga polovica se djelomično slaže s time te daje procjenu 2.

Zaključci i smjernice

Temeljem rezultata sva tri provedena istraživanja u tablici u nastavku istaknuti su ključni zaključci u pojedinim aspektima koji su bili predmet istraživanja te su predložene i smjernice za daljnje djelovanje za razvoj usluga PSS-a u Republici Hrvatskoj od strane OCD-a.

Tablica 32. Zaključci i smjernice

Zaključci	Smjernice
Dostupnost usluga	
Građani prepoznaju OCD-e kao pružatelje PSS-a te u najvećoj mjeri koriste individualni oblik savjetovanje, nakon čega slijedi grupno savjetovanje. Prema ocjeni ispitanih građana, najviše nedostaje usluga PSS u području zaštite mentalnog zdravlja i unapređenja kvalitete života, a poteškoće vezane uz dostupnost usluge prisutne su kod gotovo svih korisničkih skupina koje su ovim istraživanjem obuhvaćene. Prema rezultatima istraživanja organizacije civilnog društva također procjenjuju da potrebe korisnika premašuju postojeće kapacitete OCD-a te samo jedna petina ispitanih OCD-a navodi da u potpunosti zadovoljava potrebe korisnika. Rezultati istraživanja o dostupnosti usluga u manje razvijenim županijama izrazito su nepovoljni te pokazuju da niti jedna udruga s područja manje razvijenih županija ne uspijeva u potpunosti zadovoljiti potrebe korisnika te osigurati kontinuitet financiranja. S tim nalazima slaže se većina predstavnika CZSS-a koji smatraju kako organizacije civilnog društva ne uspijevaju pokriti potrebe korisnika za uslugom PSS-a u zajednici. Rezultati istraživanja ukazuju da je potreba korisnika odnosno građana u riziku veća od kapaciteta organizacija civilnog društva za pružanjem usluga PSS-a jer manje od petine istih u potpunosti zadovoljava potrebe korisnika. Građani u riziku identificirali su očuvanje mentalnog zdravlja te unaprjeđenje kvalitete života kao područja u kojima nedostaju usluge PSS-a. Rezultati ukazuju da građani prepoznaju nedovoljno zastupljenu uslugu PSS-a kod skoro svih u istraživanju navedenih korisničkih skupina.	Preporuka je kontinuirano analizirati potrebe građana unutar županije te postojećih resursa pružatelja usluga PSS-a te u skladu s time socijalna planiranja provoditi participativno uz uključivanje svih relevantnih dionika pa tako i lokalnih organizacija civilnog društva. OCD-ima s većim kapacitetima preporuča se razvijati suradnju, razmjenu iskustava s manjim organizacijama te na taj način podržati njihovu održivost
	Preporuka je u okviru županijskih socijalnih planova kontinuirano provoditi procjenu potreba građana u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti i procjenu kapaciteta organizacija civilnog društva koje osiguravaju uslugu PSS, te uvrstiti mjere zaštite mentalnog zdravlja i kontinuiranog unapređenja suradnje JLSP, ustanova socijalne skrbi i organizacija civilnog društva radi poticanja integriranog pristupa u pružanju socijalnih usluga.
	Identificirane manje razvijene županije u procesu socijalnog planiranja poseban naglasak trebaju staviti na procjenu kapaciteta OCD-a pružatelja usluga PSS-a te uvrstiti mjere usmjerene na razvoj i finansijsku održivost OCD-a
Nalaz je istraživanja da skoro sve udruge provode besplatne usluge psihosocijalnog savjetovanja te nemaju određeno ograničenje za broj besplatnih sati	Radi finansijske održivosti preporuka je da OCD-i promišljaju o diversifikaciji izvora financiranja uključujući i mogućnost naplaćivanja pojedinih usluga



<p>usluge. Pri tome, većina udruga nema kriterije za potpuno ili djelomično besplatno korištenje usluga PSS-a. Od postojećih kriterija, najzastupljeniji je socioekonomski status korisnika. Građani navode kako su usluge koje koriste unutar organizacija civilnog društva većinom besplatne u cijelosti.</p> <p>Prema rezultatima istraživanja, gotovo sve organizacije civilnog društva pružaju besplatne usluge PSS te nemaju ograničeni broj sati, a većina OCD-a nema ni kriterije za potpuno ili djelomično besplatno korištenje usluga PSS. Oni OCD-i koji ipak primjenjuju kriteriji za besplatno ostvarivanje usluga kao najzastupljeniji navode socioekonomski status korisnika.</p> <p>Obzirom da se OCD-i najčešće financiraju na projektnoj osnovi, u realitetu kriterij za obuhvat, korisničku skupinu i broj besplatnih sati usluga ipak je ograničen trajanjem projekta.</p>	<p>pa tako i usluga PSS-a.</p> <p>Radi povećanja dostupnosti i održivosti usluga PSS-a preporuka je organizacijama civilnog društva u razvojne planove uvrstiti i mjere diversifikacije izvora financiranja, uključujući i samofinanciranje usluga PSS-a kroz naplaćivanje, pri čemu je potrebno posebno voditi brigu o kriterijima prema kojima će usluge naplaćivati te kvaliteti usluga.</p>
Suradnja	
<p>Kod otprilike polovica udruga koje su sudjelovale u istraživanju prepoznat je prostor za dodatnu suradnju i umrežavanje s drugim organizacijama civilnog društva, donatorima te JRLS-ovima.</p>	<p>Preporuka je unutar razvojnih strategija OCD-a dugoročno planirati aktivnosti i mjere koje će dovesti do intenzivnije suradnje s drugim organizacijama civilnog društva, donatorima te JRLS-ovima, čime bi se ojačao utjecaj OCD, potaknuo proces integriranja socijalnih usluga u lokalnoj zajednici te ostvarile mogućnosti za veću dostupnost socijalnih usluga skupinama u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti.</p>
Održivost i interni kapaciteti OCD-a	
<p>Najzastupljeniji izvori financiranja organizacija civilnog društva za pružanje usluga PSS-a su nacionalni donatori, Europski socijalni fond te natječaji JLRS-a. Većina udruga procjenjuje kako ne mogu u potpunosti osigurati kontinuitet financiranja što rezultira diskontinuitetom u pružanju usluga PSS-a.</p> <p>U udrugama prosječno djeluje oko 5 stručnjaka koji pružaju uslugu PSS-a. Najčešće se radi o psihologima/ginjama te socijalnim radnicima/cama. Iako nešto više od polovice udruga raspolaže s dovoljnim brojem stručnjaka u odnosu na potrebe, 40% je udruga koje nemaju zadovoljen ovaj resurs. Također, ulaganje u kvalitetu stručnjaka prema nalazima istraživanja nije na zadovoljavajućoj razini jer više od polovice svih udruga iskazuje neki oblik prepreke u dostupnosti edukacija i supervizija za</p>	<p>Preporuka je potpuno napustiti praksu projektnog financiranja socijalnih usluga i uvesti mehanizam socijalnog ugovaranja na nacionalnoj i lokalnoj razini kroz koji bi se osigurala značajnija sredstva za socijalne usluge koje pružaju OCD-i kroz duži vremenski rok. U svojim razvojnim planovima preporuča se JRLS-ovima uvođenje mjera za razvoj suradnje s OCD-ima radi uspostavljanja mehanizama socijalnog ugovaranja kvalitetnih socijalnih usluga koje pružaju organizacije civilnog društva.</p> <p>Preporuka je prepoznati važnost ulaganja u kvalitetu socijalnih usluga od strane OCD-a i donatora kroz osiguravanje dodatnih edukacija i supervizija stručnjaka koji te usluge pružaju.</p> <p>Preporuka je u razvojne i strateške planove OCD-a uvrstiti dodatne aktivnosti i mjere koje će pridonijeti</p>



<p>stručnjake. Polovica udruga također ne raspolaže s dovoljnim brojem administrativnog osoblja za podršku pružanju usluga PSS-a. S druge strane većina udruga ima zadovoljavajuće tehničke i prostorne uvjete.</p> <p>Znakovito je da preko 50% organizacija civilnog društva nije u potpunosti upoznato sa zakonima i podzakonskim aktima koji omogućuju pružanje usluga PSS-a.</p>	<p>održivosti i povećanju internih kapaciteta OCD-a kako bi osigurali vidljivost organizacije u mreži pružatelja usluga.</p> <p>Kako bi se povećala dostupnost i održivost usluga PSS-a za građane u riziku od siromaštva i socijalne uključenosti potrebno je potpuno napustiti praksu projektnog financiranja te na razini države i jedinica lokalne i regionalne uprave i samouprave razviti mehanizme socijalnog ugovaranja, kojim će se, temeljem županijskih socijalnih planova, prioritetno financirati kvalitetne socijalne usluge koje pružaju organizacije civilnog društva. U okviru socijalnog ugovaranja posebnu pozornost potrebno je staviti na ulaganja u stručnost i supervizijsku podršku pružateljima usluga PSS-a te infrastrukturu koja će održavati kvalitetu, a to uključuje i adekvatan broj administrativnog osoblja kako bi pružatelj usluga mogao poslovati u skladu sa zakonima.</p>
Zagovaračke kompetencije	
<p>Sve ispitane udruge navode kako se u određenoj mjeri slažu s time da je potrebna kvalitetnija provedba nacionalnih socijalnih politika.</p> <p>Dodatno, nešto više od polovice udruga smatra kako je aktivnost organizacija na nedovoljnoj razini.</p>	<p>Preporuka je umrežavanje organizacija civilnog društva i intenziviranje zagovaračkih aktivnosti kako bi se osiguralo ishodište za poticanje pozitivnih pomaka u segmentu kvalitetnije provedbe nacionalnih socijalnih politika te povećala vidljivost i utjecaj skupina u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti.</p>



Prilog 1.

Tablica 33. Mapirane organizacije civilnog društva

Naziv OCD-a	Sjedište
Ambidekster klub	Grad Zagreb
B.a.B.e. Budi aktivna. Budi emancipiran.	Grad Zagreb
Centar inkluzivne potpore IDEM	Grad Zagreb
Centar Krugovi	Grad Zagreb
Centar Sirius	Grad Zagreb
Centar za civilne inicijative Zagreb	Grad Zagreb
Centar za inkluziju i podršku zajednici	Istarska
Centar za nestalu i zlostavljanu djecu	Osječko-baranjska
Centar za psihološko savjetovanje i edukaciju „Razvoj“	Grad Zagreb
Centar za socijalnu inkluziju Šibenik	Šibensko-kninska
Centar za žene žrtve rata -ROSA	Grad Zagreb
CITIS	Grad Zagreb
DEŠA, Dubrovnik, Regionalni centar za izgradnju zajednice i razvoj civilnog društva	Dubrovačko-neretvanska
DND Pula	Istarska
DND Vinkovci	Vukovarsko-srijemska
Dom nade - udruga za podršku beskućnicima i ostalim socijalno ugroženim skupinama	Grad Zagreb
DOMINE – organizacija za promicanje ženskih prava	Splitsko-dalmatinska
Društvo "Naša djeca" Maksimir	Grad Zagreb
Društvo Gestalt i Integrativnih Psihoterapeuta Hrvatske	Grad Zagreb
Društvo za psihološku pomoć	Grad Zagreb
Duga udruga za pomoć ženi i djetetu	Zadarska
Hrabri telefon	Grad Zagreb
Hrvatska udruga za borbu protiv HIV-a i virusnog hepatitisa	Grad Zagreb
Hrvatski savez gluhoslijepih osoba "Dodir"	Grad Zagreb
Hrvatski savez slijepih	Grad Zagreb
Hrvatski savez za rijetke bolesti	Grad Zagreb
Hrvatsko udruženje za bihevioralno-kognitivne terapije	Grad Zagreb
Humanitarna organizacija "Zajednica susret"	Grad Zagreb
Informativno pravni centar	Brodsko-posavska
ISKRA – Centar za edukaciju i savjetovanje	Grad Zagreb
Isusovačka služba za izbjeglice	Grad Zagreb
Ježeva Kućica	Zagrebačka



Liechtenstein **Active
citizens fund**

Korablj Arka	Grad Zagreb
Međimurska udruga za ranu intervenciju u djetinjstvu	Međimurska
Mreža pružatelja socijalnih usluga Sos-Net	Međimurska
Projekt građanske demokratske inicijative - P.G.D.I.	Osječko-baranjska
Put do uspjeha	Grad Zagreb
Referentni centar Vukovar	Vukovarsko-srijemska
Rehabilitacijski centar za stres i traumu	Grad Zagreb
S. O. S. - savjetovanje, osnaživanje, suradnja	Virovitičko-podravska
Savez društava distrofičara Hrvatske	Grad Zagreb
Savez gluhih i nagluhih Grada Zagreba	Grad Zagreb
Savjetovališta, ŽGK „Korak“	Karlovačka
Savjetovalište TESA	Grad Zagreb
SOS Rijeka - centar za nenasilje i ljudska prava	Primorsko-goranska
SPUH	Grad Zagreb
Suncokret - OLJIN "Odgoj za ljubav i nenasilje"	Grad Zagreb
U.Z.O.R. Udruga za zaštitu obitelji - Rijeka	Primorsko-goranska
Udruga "Depaul Hrvatska"	Primorsko-goranska
Udruga "Igra" za pružanje rehabilitacijsko-edukacijske i psihosocijalno-pedagoške pomoći	Grad Zagreb
Udruga "Žena"	Šibensko-kninska
Udruga Ardura	Šibensko-kninska
Udruga Duga	Splitsko-dalmatinska
Udruga Hera Križevci	Koprivničko-križevačka
Udruga Ludruga	Grad Zagreb
Udruga Most, Split	Splitsko-dalmatinska
Udruga osoba s intelektualnim teškoćama Šibensko-kninske županije "Kamenčići"	Šibensko-kninska
Udruga osoba s invaliditetom "Bubamara" Vinkovci	Vukovarsko-srijemska
Udruga osoba s invaliditetom "Sveti Bartolomej" Knin	Šibensko-kninska
Udruga paraplegičara i tetraplegičara Osječko-baranjske županije	Osječko-baranjska
Udruga roditelja "Korak po korak"	Grad Zagreb
Udruga savjetovališta "UZ TEBE SAM"	Varaždinska
Udruga Slap	Osječko-baranjska
Udruga Sveta Ana za pomoć djeci s teškoćama i osobama s invaliditetom Krapinsko-zagorske županije	Krapinsko-zagorska
Udruga Svijet kvalitete	Šibensko-kninska



Liechtenstein **Active
citizens fund**

Udruga tjelesnih invalida TOMS	Splitsko-dalmatinska
Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga	Grad Zagreb
Udruga za pomoć žrtvama BIJELI KRUG HRVATSKE	Splitsko-dalmatinska
Udruga za prevenciju socijalnopatološkog ponašanja mladih "Prevencija"	Brodsko-posavska
Udruga za promicanje pozitivne afirmacije mladih u društvu „Impress“ Daruvar	Bjelovarsko-bilogorska
Udruga za rad s mladima "Breza"	Osječko-baranjska
Udruga za zaštitu i promicanje ljudskih prava "Sofija"	Grad Zagreb
Udruga ZvoniMir	Šibensko-kninska
Udruga „Mi“ Split	Splitsko-dalmatinska
Udrugu Lanterna	Splitsko-dalmatinska
Udruženje "Djeca prva"	Grad Zagreb
Udruženje klubova liječenih alkoholičara Slatina	Virovitičko-podravska
Zajednica saveza osoba s Invaliditetom Hrvatske	Grad Zagreb
Ženska grupa Karlovac "Korak"	Karlovačka
Ženska soba - Centar za seksualna prava	Grad Zagreb
Ženska udruga "IZVOR"	Osječko-baranjska
„Sunce“ Društvo za psihološku pomoć iz Osijeka	Osječko-baranjska
Udruga za promicanje zdravog života i poboljšanje kvalitete življenja "Luč"	Grad Zagreb
Mreža udruga Zagor	Krapinsko-zagorska
Centar za promicanje zdravog razvoja djece, mladih i obitelji „Vrtuljak“	Koprivničko-križevačka
Udruga za unapređenje kvalitete života „Karika“ Karlovac	Karlovačka
Udruga "PREVENCIJA"	Brodsko-posavska
DKolektiv	Osječko-baranjska
Udruga žena oboljelih i liječenih od raka SVE za NJU	Grad Zagreb
Pet plus	Grad Zagreb
CESI – Centar za edukaciju, savjetovanje i istraživanje	Grad Zagreb
Adopta - Udruga za potporu posvajaju	Grad Zagreb

Prilog 2.

Tablica 34. Nazivi organizacija civilnog društva koje pružaju usluge PSS-a na lokalnom području

Nazivi organizacija civilnog društva koje pružaju usluge PSS-a (N=22)
Udruga za podršku žrtvama i svjedocima - psihosocijalna pomoć žrtvama nasilja i starijim osobama
Županijsko društvo Crvenog križa Varaždinske županije - psihosocijalna pomoć djeci i mladima , odraslim
Udruga Uz tebe sam - psihosocijalna pomoć osobama s invaliditetom , članovima udruge
Udruga Novi put - psihosocijalna pomoć beskućnicima
Udruga udomitelja Zipka -psihosocijalna pomoć udomiteljima i udomljenoj djeci
Savjetovalište za brak i obitelj pri Gradu Pazinu
"Kod Pepija" - Društvo Naša djeca
Biskupijsko savjetovalište
CZSS - kroz socijalnu uslugu savjetovanja
Centar za socijalnu skrb
UDRUGA ZiiD
Udruga za promicanje zdravog razvoja djece i mlađih "Vrtuljak" i KUC-KUC,
Centar za odgoj, obrazovanje i rehabilitaciju Križevci
Gradsko društvo Crvenog križa
Društvo osoba s invaliditetom Rovinj
Udruga Oaza
Gradsko psihološko savjetovalište (nije OCD, već je aktivnost, odnosno program koji provodi Grad.)
Centar za pružanje usluga u zajednici Zdravi grad Poreč
Društvo invalida
Centar za inkluziju i podršku u zajednici
Centar za građanske inicijative
Udruga Hera Križevci
Udruga Hrvatski vitezovi ratni veterani 90-91 Koprivničko - križevačke županije
Udruga hrvatskih branitelja liječenih od PTSP-a Koprivničko - križevačke županije Sv. Marko Križevčanin
Centar za psihosocijalnu pomoć u organizaciji MHB (ovdje nije riječ o organizaciji civilnog društva)
MURID- Međimurska udruga za ranu intervenciju

Caritasov dom Antun Bogdan
Udruga roditelja djece s poteškoćama u razvoju "Pčelice"
Klub lječenih alkoholičara Gospic
Udruga "Pružam ti ruku"
Hram zdravlja
Korak dalje
Liga protiv raka
Centar Rudolf Steiner
Centar Za Socijalnu Skrb Daruvar
Udruga HERA Križevci
Udruga Maslačak Križevci
Udruga osoba s invaliditetom Križevci
Udruga Matice umirovljenika i starijih osoba Križevci
Udruga oboljelih od PTSP-a Pakrac-Lipik i Požega
Tim za PSP Ministarstva hrvatskih branitelja Ispostava Požega
Udruženje Djeca prva
Udruga Krila ljubavi
Udruga TI SI OK
Centar za psihosocijalnu pomoć Dubrovačko-neretvanske županije
Obiteljsko savjetovalište Dubrovačke Biskupije
Zavod za javno zdravstvo Dubrovačko-neretvanske županije - Odjel za mentalno zdravlje
Centri za socijalnu skrb
Deša Dubrovnik
Dom zdravlja
osnovne i srednje škole,
S. O.S.- Savjetovanje, osnaživanje, suradnja,
Društvo psihologa VPŽ,
Udruga klubova lječenih alkoholičara,

Hrvatska udruga za sprječavanje suicida,

Braniteljske udruge s područja Grada Virovitice,

Udruga Veranda Virovitica,

Udruge osoba s invaliditetom Grada Virovitice

SOS Djeće selo Hrvatska

UNICEF

Udruga osoba s invaliditetom,

Udruga "MI",

Udruga "Delfin"

Na području Grada Pazina od 2003. godine djeluje Savjetovalište za brak i obitelj Pazin. Isto nije udruga ni ustanova već je program Grada Pazina. U njemu radi 5 savjetnica s kojima Grada Pazin sklapa ugovore o djelu za pružanje njihovih savjetodavnih usluga.

Klub liječenih alkoholičara Pazin djeluje na području Grada Pazina. Klub ima dvije terapeutkinje (psihologinju i dipl. soc. radnicu) koje pružaju psihosocijalnu podršku i savjetovanje za svoje korisnike kao i za članove njihovih obitelji.

Zadatak sudionika koji su potvrđno naveli kako na lokalnom području djeluju organizacije civilnog društva koje pružaju usluge PSS-a (N=22), bio je navesti nazive tih organizacija. Unatoč uputi o tome kako je potrebno navesti organizacije civilnog društva koje pružaju usluge PSS-a na području lokalne zajednice, sudionici su navodili razne odgovor, a navedeno je vidljivo u Tablica 34 **Error! Reference source not found..** S obzirom na to, može se reći kako je definicija organizacija civilnog društva potencijalno sudionicima nejasna te je moguće kako nisu u potpunosti upućeni u predmetnu tematiku.