



GRAD
ZAGREB

SOCIJALNI PLAN

Grada Zagreba
2025. – 2027.



Sufinancira
Europska unija



ESF+
Učinkoviti ljudski
potencijali

SOCIJALNI PLAN

Grada Zagreba
2025. - 2027.

Savjet za socijalnu skrb

Grad Zagreb

Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom

Naručitelj: Grad Zagreb, Trg Stjepana Radića 1, Zagreb, OIB: 61817894937

Ugovaratelj: Zajednica gospodarskih subjekata

INSTITUT ZA RAZVOJ TRŽIŠTA RADA, Zagreb, Strojarska cesta 20, OIB: 71692128259

SELECTIO d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 20, OIB: 18518491403

Podugovaratelji:

MAP Savjetovanja d.o.o., Zagreb, Medulićeva ulica 24A, OIB: 43890299527

LATRA, obrt za savjetovanje, Zagreb, Šestinski vijenac 11, OIB: 50635887856

Konzultanti/stručnjaci:

Maja Horvat

Lidija Japec

Koordinatori:

Antonio Matković

Boža Alajbeg Malčić

Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost i vlasništvo Grada Zagreba kao Korisnika bespovratnih sredstava iz Europskog socijalnog fonda na temelju Ugovora o dodjeli bespovratnih sredstava za Projekt „Izrada Socijalnog plana Grada Zagreba“, SF.3.4.08.01.0002, u okviru kojeg je publikacija izrađena.

SADRŽAJ

Popis kratica.....	6
Popis tablica.....	7
Popis slika i grafikona	8
1. UVOD.....	9
1.1. SVRHA	9
1.2. OPSEG	10
1.3. USKLAĐENOST S NACIONALNIM I REGIONALNIM STRATEŠKIM DOKUMENTIMA.....	13
2. SOCIOEKONOMSKA I DEMOGRAFSKA STRUKTURA STANOVNIŠTVA.....	19
2.1. Opći podaci	19
2.2. Demografska struktura stanovništva.....	22
2.3. Socioekonomska struktura stanovništva	23
3. PROCJENA POTREBA U GRADU ZAGREBU: DOSTUPNOST SOCIJALNIH USLUGA I KAPACITETI PRUŽATELJA SOCIJALNIH USLUGA	27
3.1. Procjena dostupnosti socijalnih usluga za djecu i mlade u riziku.....	30
3.2. Procjena dostupnosti socijalnih usluga za odrasle od 20 do 64 godine	37
3.3. Procjena dostupnosti socijalnih usluga za starije osobe iznad 65 godina.....	46
3.4. Procjena dostupnosti socijalnih usluga za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine	50
3.5. Potrebe za socijalnim i uslugama iz drugih sustava za hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji	51
3.6. Zaključak o trenutačnoj dostupnosti socijalnih usluga	53
3.7. Procjena kapaciteta pružatelja socijalnih usluga za održivi razvoj kvalitetnih socijalnih usluga.....	60
4. MISIJA I VIZIJA	82
5. CILJEVI, MJERE I AKTIVNOSTI	83
6. PRAĆENJE I VREDNOVANJE SOCIJALNOG PLANA	97
7. IZVORI.....	99
8. Dionici u izradi Socijalnog plana Grada Zagreba 2025. – 2027.	101

POPIS KRATICA

BDP	bruto domaći proizvod
CEZIH	Centralni zdravstveni informacijski sustav Republike Hrvatske
DSTUR	djeca s teškoćama u razvoju
DZS	Državni zavod za statistiku
ESF +	Europski socijalni fond plus
EFRR	Europski fond za regionalni razvoj
GUSZBOI	Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom
GUGEOSP	Gradski ured za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranje
HZJZ	Hrvatski zavod za javno zdravstvo
HZMO	Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje
HZSR	Hrvatski zavod za socijalni rad
HZZ	Hrvatski zavod za zapošljavanje
KV	kvalificirani (radnik)
MRMSOSP	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike
MUP	Ministarstvo unutarnjih poslova
NEET	engl. <i>Not in Employment, Education or Training</i> , nisu zaposleni, nisu u redovnom obrazovanju ni u obrazovanju odraslih
OBRIRK	obrazovni ishodi i radne karijere
OCD	organizacije civilnog društva
OSI	osobe s invaliditetom
OŠ	osnovna škola
Pravilnik	Pravilnik o jedinstvenoj metodologiji za procjenu potreba
PTSP	posttraumatski stresni poremećaj
PU	Policajska uprava
PUP	poremećaji u ponašanju
RH	Republika Hrvatska
Savjet	Savjet za socijalnu skrb
Socijalni plan	Socijalni plan Grada Zagreba
SŠ	srednja škola
UNICEF	Fond Ujedinjenih naroda za pomoć djeci
VKV	visokokvalificirani (radnik)
ZET	Zagrebački električni tramvaj
ZMN	zajamčena minimalna naknada
ZOSS	Zakon o socijalnoj skrbi

POPIS TABLICA

	str.
Tablica 1.	Promjena broja stanovnika po naseljima Grada Zagreba 2011. i 2021. 19
Tablica 2.	Prikaz udjela osoba s invaliditetom u ukupnom stanovništvu Grada Zagreba 22
Tablica 3.	Prikaz broja osoba s invaliditetom prema spolu i dobnim skupinama u Gradu Zagrebu 23
Tablica 4.	Kretanje ukupno zaposlenih u Gradu Zagrebu od 2020. do 2023. godine - stanje 31. ožujka 24
Tablica 5.	Prosječan broj nezaposlenih prema trajanju nezaposlenosti u Gradu Zagrebu 2022. i 2023. godine 25
Tablica 6.	Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti 26
Tablica 7.	Prikaz ključnih alata za prikupljanje podataka 27
Tablica 8.	Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za djecu s teškoćama u razvoju u Gradu Zagrebu 31
Tablica 9.	Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za djecu i mlade (bez djece s teškoćama u razvoju) u Gradu Zagrebu 32
Tablica 10.	Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim s obiteljskim odnosima i roditeljstvom u Gradu Zagrebu 38
Tablica 11.	Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim sa siromaštvom u Gradu Zagrebu 40
Tablica 12.	Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim s mentalnim zdravljem u Gradu Zagrebu 42
Tablica 13.	Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim s invaliditetom u Gradu Zagrebu 44
Tablica 14.	Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za starije osobe u Gradu Zagrebu 47
Tablica 15.	Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine u Gradu Zagrebu 50
Tablica 16.	Struktura pružatelja usluga za djecu s teškoćama koji su odgovorili na anketu 60
Tablica 17.	Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za djecu s teškoćama 61
Tablica 18.	Struktura pružatelja usluga za djecu i mlade koji su odgovorili na anketu 62
Tablica 19.	Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za djecu i mlad 63
Tablica 20.	Struktura pružatelja usluga za osobe u rizicima mentalnog zdravlja koji su odgovorili na anketu 66
Tablica 21.	Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za osobe u rizicima mentalnog zdravlja 67

Tablica 22.	Struktura pružatelja usluga za građane u materijalnoj deprivaciji koji su odgovorili na anketu	69
Tablica 23.	Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za građane u materijalnoj deprivaciji	70
Tablica 24.	Struktura pružatelja usluga za osobe s invaliditetom koji su odgovorili na anketu	71
Tablica 25.	Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za osobe s invaliditetom	72
Tablica 26.	Struktura pružatelja usluga za rizike vezane uz obiteljske odnose i roditeljstvo koji su odgovorili na anketu	73
Tablica 27.	Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge vezane uz rizike obiteljskih odnosa i roditeljstva	74
Tablica 28.	Struktura pružatelja usluga za osobe starije životne dobi koji su odgovorili na anketu	76
Tablica 29.	Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za osobe starije životne dobi	77
Tablica 30.	Struktura pružatelja usluga za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine koji su odgovorili na anketu	78
Tablica 31.	Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine	79

POPIS SLIKA I GRAFIKONA

Slika 1.	Među-popisna promjena broja stanovnika po gradskim četvrtima Grada Zagreba 2011. – 2021.	20
Slika 2.	Prirodno kretanje stanovništva Grada Zagreba od 2011. do 2023. godine	21
Slika 3.	Prosječne mjesečne isplaćene neto plaće po zaposlenom u Gradu Zagrebu po mjesecima 2023	23
Slika 4.	Kretanje broja nezaposlenih u Gradu Zagrebu i RH od 2013. do 2023. godine (stanje 31. ožujka)	24

1. UVOD

Socijalni plan Grada Zagreba za razdoblje od 2025. do 2027. godine (u nastavku: Socijalni plan) rezultat je zajedničkog djelovanja i suradnje brojnih nositelja socijalnih usluga na području Grada Zagreba, uključujući upravna tijela, službe i ustanove čiji je osnivač Grad Zagreb, ustanove u nadležnosti Republike Hrvatske, uključujući i područne urede Hrvatskog zavoda za socijalni rad - Službe Grada Zagreba, kao i odgojno-obrazovne, zdravstvene i druge ustanove koje pružaju socijalne usluge i organizacije civilnog društva koje čine sastavni dio mreže pružatelja socijalnih usluga na području Grada Zagreba. Svi navedeni sudionici među glavnim su nositeljima zadanih mjera i aktivnosti Socijalnog plana Grada Zagreba, čija je uspješna provedba moguća uz njihovo zajedničko i koordinirano djelovanje.

U planiranju i daljnjem razvoju socijalnih usluga nužna je kvalitetna horizontalna i vertikalna koordinacija svih razina vlasti, javnih službi, pružatelja socijalnih usluga, civilnog društva, kao i samih korisnika socijalnih usluga. Socijalne usluge temelj su socijalne sigurnosti građana te predstavljaju ključni alat u borbi protiv socijalne isključenosti građana izloženih rizicima i teškoćama u prevladavanju različitih životnih okolnosti. Uvažavajući složenost brojnih socijalnih usluga, kao i potrebe različitih korisničkih skupina, upravo zajedničkim djelovanjem svih pružatelja socijalnih usluga moguće je postići sustav socijalnih usluga koji je ukljuživ i dostupan svim građanima u potrebi.

Tijekom participativnog procesa izrade Socijalnog plana osigurano je sudjelovanje širokog kruga dionika provedbom konzultativnih sastanaka, intervjuja, fokus-grupa i upitnika s pružateljima socijalnih usluga. Sveukupno je u 21 fokus-grupi sudjelovalo više od 200 osoba: predstavnika različitih ustanova, organizacija civilnog društva i korisničkih skupina te članova Savjeta za socijalnu skrb i predstavnika Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom koji su moderirali i vodili fokus-grupe. Popis dionika koji su sudjelovali u svim navedenim procesima izrade Socijalnog plana nalazi se u Poglavlju 8. U procesu mapiranja socijalnih usluga na području Grada Zagreba na upitnik za pružatelje socijalnih usluga odgovorilo je 727 predstavnika pružatelja za ukupno 111 različitih socijalnih usluga za različite kategorije korisnika.

Izrazi koji se koriste u Socijalnom planu, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

1.1. SVRHA

Socijalno planiranje na razini županija i izrada Socijalnog plana temelji se na člancima 240. i 241. Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23). Socijalni plan obuhvaća analizu kapaciteta, dostupnost pružatelja socijalnih usluga, analizu potreba i specifične ciljeve razvoja institucijskih i izvaninstitucijskih socijalnih usluga, s posebnim naglaskom na usluge za skupine u većem riziku od socijalne isključenosti.

U izradi Socijalnog plana Grada Zagreba korištena je metodologija propisana Pravilnikom o jedinstvenoj metodologiji za procjenu potreba (Narodne novine 90/23) koji je donijelo Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike (MRMSOSP) sa svrhom primjene ujednačene, jedinstvene metodologije pri izradi županijskih socijalnih planova. Nova metodologija za procjenu potreba osmišljena je kao pomoć županijskim tijelima u utvrđivanju stanja trenutačnih usluga, identifikaciji potreba za pružanjem usluga i jazova između potreba i pruženih usluga, utvrđivanja prioriteta za sljedeće tri godine te oblikovanju novih inovativnih usluga koje će učinkovitije odgovoriti na ustanovljene nezadovoljene potrebe. Istodobno, socijalni planovi trebaju informirati MRMSOSP o potrebama za socijalnim uslugama u svrhu širenja mreže socijalnih usluga i ugovaranja novih usluga koje se financiraju s državne razine. Ovakav pristup ima potencijal znatno unaprijediti socijalno planiranje s obzirom na prethodne cikluse socijalnog planiranja i predstavlja vrijedan analitički iskorak. Istodobno, budući da je riječ o metodologiji koja je prvi put korištena u socijalnom planiranju, nužno je upozoriti na to da je propisana metodologija za procjenu zadovoljenja potreba građana u ranjivom položaju, u nekim slučajevima, rezultirala projekcijama koje odstupaju od procjena i podataka dobivenih iz drugih izvora, kako kvantitativnih, tako i kvalitativnih, koji upućuju na trend rasta potreba, odnosno na daleko veći opseg nezadovoljenih potreba u odnosu na kapacitete u Republici Hrvatskoj, uključujući i Grad Zagreb. Takvi su slučajevi evidentirani u Socijalnom planu uz dopunska obrazloženja. Detaljni prikaz metodoloških teškoća u primjeni Pravilnika prikazan je u poglavlju 3. Procjena potreba u Gradu Zagrebu: dostupnost socijalnih usluga i kapaciteti pružatelja socijalnih usluga.

U svrhu planiranja i razvoja mreže socijalnih usluga na području Grada Zagreba, Gradska skupština Grada Zagreba u svibnju 2022. godine donijela je Odluku o osnivanju Savjeta za socijalnu skrb (Službeni glasnik Grada Zagreba 16/22, u daljnjem tekstu: Savjet). U djelokrugu je rada Savjeta predlaganje socijalnog plana za područje Grada Zagreba. Savjet ima 15 članova i sastavljen je od predstavnika Grada Zagreba, Hrvatskog zavoda za socijalni rad, domova socijalne skrbi, centara za pomoć u kući, korisnika ustanova socijalne skrbi te drugih pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi, ustanova iz područja obrazovanja, zdravstva, zapošljavanja, strukovnih komora i udruga te udruga za promicanje prava korisnika socijalne skrbi.

Članovi Savjeta¹ imenovani su Zaključkom o imenovanju Savjeta za socijalnu skrb (Službeni glasnik Grada Zagreba 19/22), Zaključkom o razrješenju člana i imenovanju člana Savjeta za socijalnu skrb (Službeni glasnik Grada Zagreba 13/23), Zaključkom o izmjeni Zaključka o imenovanju članova Savjeta za socijalnu skrb (Službeni glasnik Grada Zagreba 15/24) i Zaključkom o razrješenju člana i imenovanju člana Savjeta za socijalnu skrb (Službeni glasnik Grada Zagreba 40/24).

Kao potporu ujednačenoj izradi županijskih socijalnih planova MRMSOSP je objavio Poziv za dostavu projektnih prijedloga „Izrada županijskih socijalnih planova“ broj SF.3.4.08.01, u okviru Europskog socijalnog fonda plus Programa Učinkoviti ljudski potencijali 2021. – 2027., uz pretpostavku da se u okviru njega izrade svi županijski socijalni planovi. Na navedeni poziv Grad Zagreb je 2. veljače 2024. podnio projektni prijedlog „Izrada Socijalnog plana Grada Zagreba“. MRMSOSP, kao Posredničko tijelo razine 1, nakon provedene procjene kvalitete projektnog prijedloga i provedenog postupka odabira projekata za financiranje 10. svibnja 2024. godine donio je Odluku o financiranju projekta „Izrada Socijalnog plana Grada Zagreba“. Po potpisivanju Ugovora o dodjeli bespovratnih sredstava za projekte koji se financiraju iz Europskog socijalnog fonda plus u financijskom razdoblju 2021. - 2027., SF.3.4.08.01.0002 za projekt „Izrada Socijalnog plana Grada Zagreba“ između MRMSOSP-a i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, Ureda za financiranje i ugovaranje projekata Europske unije, kao Posredničkog tijela razine 2 s jedne strane i Grada Zagreba kao Korisnika s druge strane projekt započeo s provedbom 10. srpnja 2024. godine. Po provedenom postupku nabave, u siječnju 2025. godine sklopljen je ugovor za izvršenje usluge izrade Socijalnog plana Grada Zagreba u okviru Projekta „Izrada Socijalnog plana Grada Zagreba“ te su po sklapanju ugovora vanjski stručnjaci pristupili izradi dokumenta u suradnji s Gradom Zagrebom i Savjetom za socijalnu skrb, sukladno Pravilniku o jedinstvenoj metodologiji.

Prijedlog nacрта Socijalnog plana Grada Zagreba 2025. – 2027. objavljen je na internetskoj stranici za savjetovanje sa zainteresiranom javnošću u trajanju od 30 dana. Nakon pregleda i usvajanja dijela komentara prikupljenih u postupku javnog savjetovanja, završni prijedlog Socijalnog plana Grada Zagreba 2025. - 2027. Savjet za socijalnu skrb predložio je na usvajanje Gradskoj skupštini Grada Zagreba, koja je na svojoj 42. sjednici, 27. ožujka 2025. godine donijela Zaključak o donošenju Socijalnog plana Grada Zagreba 2025. - 2027. (Službeni glasnik Grada Zagreba 13/25)..

1.2. OPSEG

Socijalnim planom obuhvaća se procjena potreba stanovništva za socijalnim uslugama, trenutno stanje u pružanju socijalnih usluga te projekcije budućih usluga na temelju utvrđenih razlika između očekivanog i postojećeg broja korisnika. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi, socijalnim uslugama smatraju se »aktivnosti namijenjene prepoznavanju, sprječavanju i rješavanju problema i poteškoća pojedinaca i obitelji te poboljšanju kvalitete njihova života u zajednici« (čl. 70. Zakon o socijalnoj skrbi).

1 Članovi Savjeta: dr. sc. Lora Vidović, pročelnica Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom (predsjednica Savjeta), dr. sc. Romana Galić, zamjenica pročelnice Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, Antonija Bobić Lazić, dipl. soc. rad. (predstavnik Grada Zagreba), Marko Lucić, Jelena Miloš, Iva Ivšić (predstavnice/ci Grada Zagreba), prof. dr. sc. Olja Družić Ljubotina, prof. dr. sc. Ivana Dobrotić (predstavnice Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Studijskog centra socijalnog rada), Radmila Stojanović Babić (predstavnik Udruge za psihosocijalnu pomoć „Susret“), Mirela Stanić Popović (predstavnik Krijesnice – udruge za pomoć djeci i obiteljima suočenima s malignim bolestima), Marina Škrabalo (predstavnik Solidarne – zaklade za ljudska prava i solidarnost), Andrea Miškulin (predstavnik Ustanove za zdravstvenu njegu u kući), Veselko Musa (predstavnik Martinova plašta – socijalno uslužne zadruga), Alen Minić (predstavnik HZSR) i Vesna Štefančić Martić (predstavnik HZJZ).

Da bismo neku aktivnost nazvali socijalnom uslugom, Pravilnikom su utvrđeni sljedeći osnovni kriteriji:

1) pridonose kvaliteti života i uključenosti u zajednicu onih skupina građana koje tradicionalno smatramo ranjivima. Važno je da takve aktivnosti pridonose prevenciji i prevladavanju privremenih ili trajnih teškoća koje dovode do socijalne isključenosti, odnosno da pomognu u zaštiti kvalitete života u zajednici kada je korisnik suočen s nekim socijalnim problemom ili rizikom u cjeloživotnoj perspektivi.

Sukladno određenju korisnika sustava socijalne skrbi iz Zakona o socijalnoj skrbi, korisnike socijalnih usluga možemo svrstati u sljedeće kategorije: djeca, mladi i obitelji u riziku, građani u riziku od siromaštva, starije osobe, osobe s invaliditetom, osobe s teškoćama mentalnog zdravlja, izbjeglice i pripadnici nacionalnih manjina (osobito Romi). S time da zadnje dvije korisničke skupine imaju pristup svim drugim socijalnim uslugama koje su vezane uz rizike koje mogu imati (primjerice, siromaštvo, invaliditet, teškoće mentalnog zdravlja), ali je istodobno prepoznato da imaju i određene specifične potrebe vezane uz pristup uslugama, čime je važno osigurati posredničke, odnosno medijatorske usluge za veću dostupnost već postojećim uslugama. Pritom je usmjerenost Grada Zagreba na potrebe romske nacionalne manjine posebno istaknuta u cijelom dokumentu, kao i ciljevima ovog socijalnog plana s obzirom na važnost koja se pridaje ovoj populaciji građana Grada Zagreba.

2) Socijalne usluge podrazumijevaju da između pružatelja i korisnika postoji odnos na temelju načela individualizacije i dobrovoljnosti. Prema tome, takvim uslugama ne smatramo mjere (čak i kada je riječ o stručnoj pomoći, uključujući i tretman) koje su prisilne (primjerice u obiteljsko-pravnoj zaštiti, penalnom sustavu, zaštiti maloljetnika s problemima u ponašanju i sl.).

3) Socijalnim uslugama smatramo one usluge kojima je cilj zadržati korisnike u obitelji i/ili u lokalnoj zajednici uz aktiviranje lokalne podrške, a samo kada to nije moguće uključuju oblike smještaja najbliže stanovanju u obitelji (npr. organizirano stanovanje, udomiteljska obitelj, krizni smještaj). To znači da se u planiranju socijalnih usluga treba usmjeriti na izvaninstitucijske usluge.

4) Socijalne usluge trebaju biti regulirane okvirom javnih politika kako bi se očuvala dobrobit osoba. Socijalne usluge stoga trebaju biti podložne provjeri kvalitete i uvjeta u kojima se pružaju, a ne rezultat individualnog dogovora pružatelja i korisnika bez mogućnosti provjere sustava zaduženog za nadzor i praćenje kvalitete.

5) Socijalne usluge temelje se na stručnom radu pružatelja usluga. One ne uključuju neformalnu skrb koju pruža obitelj i druge osobe povezane s korisnikom, ali mogu uključivati podršku neformalnim njegovateljima i u njihovu pružanju mogu sudjelovati i volonteri. U pružanje socijalnih usluga uključuje se niz tzv. paraprofesionalaca i novih zanimanja (njegovatelji, pružatelji usluge pomoći u kući, osobni asistenti, udomitelji, pomoćnici u nastavi, prevoditelji znakovnog jezika, obiteljski suradnici, kulturni medijatori...), no za organizaciju i usmjeravanje socijalnih usluga treba biti zadužen kvalificirani visokoobrazovani stručnjak.

Prema svojoj svrsi, socijalne usluge osiguravaju: skrb i smještaj izvan vlastite obitelji, podršku u socijalizaciji i socijalnom uključivanju, podršku i pomoć u redovitom svakodnevnom funkcioniranju te specifičnu tretmamsku stručnu pomoć radi prevladavanja točno određenih psihosocijalnih rizika i fizičkih ograničenja. Osim toga, socijalne usluge trebaju odgovoriti na različite socijalne rizike i ponuditi raspon aktivnosti od preventivnih tretmamskih pa sve do kompleksne dugotrajne skrbi.

Prema mjestu pružanja, socijalne usluge mogu biti institucijske (smještaj u ustanove socijalne skrbi) ili izvaninstitucijske (usluge koje se pružaju u obitelji i lokalnoj zajednici, uključujući organizirano stanovanje i udomiteljstvo). Socijalni plan usmjeren je na razvoj izvaninstitucijskih usluga, a održavanje ili širenje smještajnih kapaciteta ograničeno je samo na one korisnike kojima je potrebna 24-satna socijalna i zdravstvena skrb i čije se potrebe ne mogu zadovoljiti u zajednici.

Sukladno Pravilniku, Socijalni plan uključuje tri kategorije socijalnih usluga u socijalno planiranje i prema toj se podjeli organiziralo prikupljanje podataka o pruženim uslugama:

- socijalne usluge propisane Zakonom o socijalnoj skrbi i Zakonom o osobnoj asistenciji (Narodne novine 71/23),
- druge inovativne i projektno financirane usluge koje pružaju licencirani i nelicencirani pružatelji usluga i
- usluge koje se provode u suradnji i/ili u okviru drugih sektora kao što su zdravstvo, obrazovanje, pravosuđe, zapošljavanje, što uključuje i programe i projekte organizacija civilnog društva.

U kontekstu opsega pružatelja usluga obuhvaćeni su licencirani i ostali pružatelji usluga. Licencirani pružatelji evidentirani su u Registru pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi, sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (Narodne novine 110/22 i 58/24), što uključuje javne i privatne licencirane pružatelje, a ostali pružatelji usluga registrirani su u odgovarajućim Registrima (udruga, zaklada, ustanova, vjerskih zajednica i dr.) te se također pojavljuju kao pružatelji projektno financiranih socijalnih usluga i inovativnih usluga. Ostali pružatelji najčešće obuhvaćaju organizacije civilnog društva (udruge) koje su registrirane za socijalnu djelatnost i za druga područja djelovanja, kao što su ljudska prava, branitelji i stradalnici, obrazovanje, zaštita zdravlja, prevencija ovisnosti, prevencija nasilja i drugo. Udruge mogu biti licencirane za pojedine socijalne usluge, a pružati i druge usluge u sklopu projekata, kao i usluge u suradnji s drugim sektorima. U pružatelje socijalnih usluga uključeni su i pružatelji iz drugih srodnih sustava, poput obrazovnih ustanova, ustanova zdravstvene skrbi ili iz sektora pravosuđa i zapošljavanja kako bi se dobila sveobuhvatna informacija o dostupnosti usluga za ranjive skupine i kako bi se postojeći resursi što učinkovitije koristili.

Opseg građana u ranjivom položaju za područje Grada Zagreba izračunat je prema smjernicama definiranim Pravilnikom, što je bila osnova za izračun potreba za uslugama prema rizicima s kojima su suočene različite dobne skupine (djeca i mladi 0 - 19, odrasle osobe 20 - 64, starije osobe 65+) i prema posebnim rizicima povezanim s različitim osobnim i društvenim okolnostima (siromaštvo, invaliditet, pripadnost manjinama i dr.).

Socijalnom planom obuhvaćene su socijalne usluge, u užem i širem smislu prema smjernicama iz Pravilnika, a nisu obuhvaćene novčane naknade na koje građani ostvaruju pravo prema Zakonu o socijalnoj skrbi iako pravo na zajamčenu minimalnu naknadu ili neku drugu zakonom propisanu novčanu naknadu može biti povezano s uvjetima za ostvarivanje prava na socijalne usluge.

Budući da Grad Zagreb, osim prava propisanih Zakonom o socijalnoj skrbi, osigurava dodatne novčane naknade i socijalne usluge na temelju **Odluke o socijalnoj skrbi**² uz posebno definirane uvjete i postupke ostvarivanja prava, u nastavku ih samo taksativno navodimo.

Novčane naknade i socijalne usluge koje osigurava Grad Zagreb na temelju Odluke o socijalnoj skrbi su sljedeće:

NOVČANE NAKNADE

- novčana naknada umirovljenicima;
- novčana naknada za plaćanje premije dopunskoga zdravstvenog osiguranja korisnicima novčane naknade umirovljenicima;
- novčana naknada korisnicima doplatka za pomoć i njegu i korisnicima osobne invalidnine;
- novčana naknada korisnicima inkluzivnog dodatka;
- novčana naknada osobama kojima je priznato pravo na status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja;
- novčana naknada za osobne potrebe (džeparac) korisnicima doma za starije osobe;
- novčana naknada korisnicima prava na nacionalnu naknadu za starije osobe;
- novčana naknada korisnicima prava na doplatak za djecu;
- naknada za troškove stanovanja;
- novčana naknada hrvatskim braniteljima iz Domovinskog rata u povodu blagdana Uskrsa i Božića;
- naknada za troškove stanovanja korisnicima prava na novčanu naknadu za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji.

² Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 8/23, 30/23, 39/23 – pročišćeni tekst, 17/24 i 21/24 i Odluka o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 7/25)

SOCIJALNE USLUGE

- pomoć djeci u mliječnoj hrani;
- pomoć u obiteljskim paketima;
- ljetovanje;
- prehrana u pučkoj kuhinji;
- pravo na besplatnu godišnju ili mjesečnu pokaznu kartu ZET-a³;
- smještaj;
- pomoć u kući;
- savjetovanje sa stručnom podrškom;
- podmirenje pogrebnih troškova.

1.3. USKLAĐENOST S NACIONALNIM I REGIONALNIM STRATEŠKIM DOKUMENTIMA

Socijalni plan usklađen je sa svim relevantnim nacionalnim strateškim dokumentima.

Europski stup socijalnih prava predstavlja strateški dokument Europske unije koji definira 20 ključnih načela za oblikovanje i provedbu povezanih javnih politika na razini EU i nacionalnim razinama. Ovaj dokument usmjeren je na jačanje socijalne sigurnosti, uključivanja i jednakih mogućnosti za sve građane EU te na smanjenje socijalnih nejednakosti i poticanje ekonomske stabilnosti unutar Unije. Primjenom tih načela Republika Hrvatska obvezuje se uskladiti svoje zakonodavne okvire s načelima ESSP-a, osiguravajući jednak pristup obrazovanju, zdravstvenim uslugama, socijalnoj pomoći i zapošljavanju. Europski stup socijalnih prava postavlja okvir za reformu socijalnih usluga, promičući pristup koji omogućuje ljudima s različitim potrebama da žive u svojim zajednicama s podrškom, a ne unutar institucija. Za Hrvatsku to znači potrebu za daljnjim ulaganjem u razvoj zajedničkih usluga i programa koji omogućuju osobama s invaliditetom, starijim osobama i drugim ranjivim skupinama da ostanu uključene u društvo i imaju pristup osnovnim uslugama u svom okruženju. Implementacija tih načela ključna je za razvoj inkluzivnog društva, koje poštuje ljudska prava, promiče socijalnu pravdu i omogućuje svim građanima da aktivno sudjeluju u društvenom, političkom i ekonomskom životu.

Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine (Narodne novine 13/21) predstavlja krovni i najviši nacionalni strateški dokument s identificirana četiri razvojna smjera, od kojih su dva posebno relevantna za socijalno planiranje: 1. Održivo gospodarstvo i društvo i 2. Jačanje otpornosti na krize, u okviru kojeg je za izradu Socijalnog plana važan strateški cilj 5. „Zdrav, aktivan i kvalitetan život“ koji uključuje pet prioriteta javnih politika: 1. kvalitetnu i dostupnu zdravstvenu zaštitu, 2. zdravlje, zdrave prehrabne navike i aktivni život kroz sport, 3. dostojanstveno starenje, 4. socijalnu solidarnost i odgovornost i 5. zaštitu dostojanstva hrvatskih branitelja i članova njihovih obitelji te civilnih stradalnika Domovinskog rata i njihovih obitelji.

Jedno od prioriteta područja javnih politika 4. „Socijalna solidarnost i odgovornost“ uključuje sljedeće prioritete na području socijalne politike:

- poboljšanje kvalitete života i jačanje društvene kohezije
- smanjenje rizika od siromaštva i socijalne isključenosti te smanjenje nejednakosti u društvu
- unaprjeđenje ravnomjerne dostupnosti i kvalitete sveobuhvatne socijalne skrbi za posebno osjetljive skupine, djecu, mlade, osobe iz ruralnih područja, osobe s invaliditetom, žrtve nasilja u obitelji, djecu, starije osobe, beskućnike, žrtve trgovanja ljudima, azilante, osobe bez dovoljno sredstava za uzdržavanje

³ Pravo na godišnju pokaznu kartu imaju umirovljenici mlađi od 65 godina, korisnici zajamčene minimalne naknade potpuno nesposobni za rad, djeca s teškoćama u razvoju i nezaposlene osobe s invaliditetom, pratitelji slijepe nezaposlene osobe, osobe kojima je priznato pravo na status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja, osobe starije od 65 godina života, dobrovoljni darivatelji krvi, članovi obitelji smrtno stradalog, zatočenog ili nestalog hrvatskog branitelja iz Domovinskog rata, žrtve nasilja u obitelji, učenici i studenti i nezaposlene osobe, dok pravo na mjesečnu pokaznu kartu ZET-a imaju žrtve nasilja u obitelji koje su smještene u skloništima na području Grada Zagreba i nezaposlene osobe čiji su ukupni mjesečni prihodi po članu kućanstva jednaki ili manji od 265,45 eura (prema Odluci o socijalnoj skrbi za 2024. godinu.).

- razvijanje regionalne dimenzije borbe protiv siromaštva, uz prilagodbu javnih politika posebnostima i izazovima pojedine lokalne zajednice
- poboljšanje pristupa i kvalitete temeljne društvene infrastrukture i usluga povezivanjem postojećih i ravnomjernim razvojem novih usluga usklađenih s potrebama stanovništva pojedinih lokalnih zajednica.

U okviru prioritetnog područja 5. „Zaštite dostojanstva hrvatskih branitelja i članova njihovih obitelji te civilnih stradalnika Domovinskog rata i njihovih obitelji“, Socijalni plan predviđa razvoj posebnih oblika podrške za ove ranjive skupine. Iako branitelji nisu izrijeком obuhvaćeni jedinstvenom metodologijom socijalnog planiranja, Sektor za branitelje u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom prepoznao je rastuće potrebe za razvojem posebnih programa za ovu populaciju jer su njihova prava raspršena u više sustava, čime im je otežano informiranje i pristup uslugama. Stoga se Socijalnim planom planira osnivanje sveobuhvatnog savjetodavnog centra oko dostupnih usluga iz svih sustava, povećanje obuhvata zdravstvenim preventivnim, sistematskim i specijalističkim pregledima te osiguranje interventnog smještaja i osnaživanja i poticanja u području zapošljavanja.

Nacionalni plan razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. (Narodne novine 136/21) srednjoročni je akt strateškog planiranja kojim se pobliže definira provedba ciljeva Nacionalne razvojne strategije Republike Hrvatske do 2030. godine. U središte je stavljeno uključivanje socijalno osjetljivih skupina određivanjem dvaju ključnih prioriteta: 1. Dostupnost i ravnomjerni regionalni razvoj socijalnih usluga i 2. Kvaliteta i održivi razvoj socijalnih usluga.

Za provedbu definiranih prioriteta predviđeni su sljedeći posebni ciljevi:

1. Povećanje dostupnosti socijalnih usluga
2. Uvođenje novih usluga (socijalne inovacije)
3. Unaprjeđenje upravljanja socijalnim uslugama
4. Jačanje kapaciteta pružatelja socijalnih usluga.

Socijalni plan svojom strukturom i razvojem ciljeva, mjera i aktivnosti u potpunosti odražava nacionalne prioritete i ciljeve razvoja socijalnih usluga, u smjeru povećanja dostupnosti usluga, razvoja inovativnih usluga i prevencije institucionalizacije razvojem usluga u zajednici. Jačanje stručnih, tehničkih i infrastrukturnih kapaciteta pružatelja i unaprjeđenje upravljanja socijalnim uslugama na regionalnoj razini planira se u Socijalnom planu u okviru posebnog horizontalnog cilja 11 (Ulaganje u kvalitetu i vidljivost socijalnih usluga s ciljem povećanja usmjerenosti na potrebe korisnika) koji još uključuje koordinaciju i integriranje usluga iz sustava socijalne skrbi s uslugama iz drugih povezanih sustava.

Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2021. do 2027. (Narodne novine 143/21) predvidio je tri ključna prioriteta: 1. Inkluzivni odgoj i obrazovanje te zapošljavanje osoba s invaliditetom, 2. Dostupnost, priuštivost i pristupačnost zdravstvenih i socijalnih usluga i 3. Osiguravanje pristupačnosti temeljne društvene infrastrukture i sadržaja javnog života te jačanje sigurnosti u kriznim situacijama. Za Socijalni plan posebno je relevantan 2. prioritet i posebni ciljevi 2.1. unaprijeđen pristup uslugama zdravstvene zaštite osobama s invaliditetom i 2.3. deinstitucionalizacija i prevencija institucionalizacije osoba s invaliditetom, u skladu s načelima UN-ove Konvencije o pravima osoba s invaliditetom o pravu osoba s invaliditetom na samostalan život u zajednici i na puno sudjelovanje u društvu, s jednakim pravom izbora kao i za druge osobe.

Aktualnu provedbu nacionalne politike deinstitucionalizacije određuje **Operativni plan deinstitucionalizacije, prevencije institucionalizacije i transformacije pružatelja socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj od 2022. do 2027. godine** koji obuhvaća osobe s invaliditetom, s fokusom na intelektualne teškoće i mentalna oštećenja te višestruke teškoće, djecu i mlade uključujući djecu i mlade bez roditeljske skrbi, djecu i mlade s poremećajima u ponašanju te djecu i mlade s teškoćama. U prvoj fazi njegove provedbe naglasak je na prioritetnih 38 državnih domova, uključujući i dvije ustanove na području Grada Zagreba, a kasnije se očekuje uključivanje i svih ostalih pružatelja usluga. Za svaki državni dom Operativni plan utvrđuje planirani broj korisnika za organizirano stanovanje, kao i prioritetne socijalne usluge koje će ustanove razvijati na području svoje županije uz financijsku potporu fondova EU (ESF + i EFRR).

Nacionalni plan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u razdoblju od 2021. do 2027. (Narodne novine 143/21) naglašava potrebu unaprjeđenja socijalne skrbi za pojedine ranjive skupine kao što su djeca, obitelj, osobe starije životne dobi, beskućnici, osobe s invaliditetom, nezaposleni, posebice dugotrajno

nezaposleni, mladi koji izlaze iz skrbi, samačka kućanstva, jednoroditeljske obitelji, djeca bez roditeljske skrbi i drugi u smislu neadekvatnosti socijalnih naknada te neujednačenosti i neadekvatnosti ponude socijalnih usluga, programa i projekata. Stoga se predlaže Prioritet 1. Doprinijeti smanjenju siromaštva i socijalne isključenosti te kvaliteti življenja kroz koordinirani sustav potpore skupinama u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, što podrazumijeva učinkovitije povezivanje socijalnih naknada s razvojem socijalnih usluga.

Nacionalni plan za suzbijanje seksualnog nasilja i seksualnog uznemiravanja za razdoblje do 2027. godine (Narodne novine 156/22) ističe poseban cilj 1. Prevencija seksualnog nasilja i seksualnog uznemiravanja koji Socijalni plan podržava mjerama prevencije nasilničkog ponašanja uslugama psihosocijalnog tretmana i edukacije stručnog osoblja o specifičnostima prepoznavanja vrsta nasilja i poduzimanju preventivnih aktivnosti. Cilj 2. Unaprjeđenje skrbi i osiguranje dostupnosti podrške žrtvama seksualnih delikata iz Nacionalnog plana podržano je širenjem obuhvata žrtava nasilja uslugama smještaja, psihosocijalne podrške, osnaživanja i poticanja zapošljavanja i razvojem novih inovativnih usluga.

Nacionalni plan za prava djece u Republici Hrvatskoj od 2022. do 2026. (Narodne novine 55/22) relevantan je za Socijalni plan u dva posebna cilja: 1. Suzbijanje diskriminacije i socijalne isključenosti djece i 2. Zaštita djece od svih oblika nasilja.

Nacionalni plan za uključivanje Roma do 2027. godine (Narodne novine 70/21) operacionaliziran je Akcijskim planom Grada Zagreba za 2025. - 2027. godinu za provedbu Nacionalnog plana za uključivanje Roma u razdoblju od 2021. do 2027., na temelju kojeg je usklađen Socijalni plan.

Nacionalni plan razvoja zdravstva za razdoblje od 2021. do 2027. godine (Narodne novine 147/2021) kao jedan od prioriteta prepoznaje koordinaciju i integraciju sustava zdravstva sa sustavom socijalne skrbi te razvoj svih oblika potrebne dugotrajne skrbi kako bi se osiguralo načelo 24/7/365. Nacionalni portfelj ulaganja u zdravstvo i dugotrajnu skrb (Prilog 3.) definira ključne izazove u ovom području i strateške mjere koje na njih mogu odgovoriti te naglašava da će se posebna pozornost posvetiti dostupnosti skrbi u lokalnim zajednicama, poglavito u slabo naseljenim područjima, udaljenim, izoliranim i ruralnim područjima i otocima gdje će trebati aktivnije koristiti suvremena sredstva prijevoza i telemedicinska rješenja. Definirat će se i osnovne odrednice koje određuju dugotrajnu skrb, a to su kontinuitet, koordinacija, integracija, dugotrajna skrb, koncept 24/7/365, kućna njega, skrb u zajednici, skrb u organiziranim oblicima stanovanja i zbrinjavanje u ustanovama. Postizanje prilagodbe promjenama i potrebama u pružanju socijalnih usluga postići će se unaprjeđenjem profesionalnih kompetencija radnika i udomitelja i snažnije podrške obiteljima. U tu svrhu provodit će se kontinuirane i ciljane edukacije. Standardizacijom stručnih postupanja i uvođenjem smjernica za postupanje omogućit će se unaprjeđenje radnih procesa, pouzdanost i ujednačavanje kvalitete.

Strateški okvir razvoja mentalnog zdravlja do 2030. godine definira dugoročne ciljeve za unaprjeđenje postojećih i razvoj novih modela zaštite mentalnog zdravlja, a kako bi se smanjila pojava psihičkih poremećaja i povezanog invaliditeta te povećala dostupnost skrbi na cijelom teritoriju Republike Hrvatske. Ovaj dokument naglašava učinkovitost skrbi za mentalno zdravlje u zajednici koja smanjuje potrebu, trajanje i učestalost hospitalizacije, što zahtijeva koordinirano i fleksibilno djelovanje različitih institucija i suradnju zdravstva i sustava socijalne skrbi. Mjere Strateškoga okvira uključuju i intenziviranje procesa prevencije institucionalizacije i deinstitutionalizaciju osoba s mentalnim teškoćama osiguravanjem potpore u obitelji ili usluge organiziranog stanovanja uz potporu te osiguranje liječenja putem multidisciplinarnog tima stručnjaka u skladu s individualnim planom liječenja i oporavka, uz dostupnost peer podrške osoba s osobnim iskustvom psihičke bolesti, što predstavlja i inovaciju u sustavu.

Grad Zagreb je razvio veći broj sektorskih strategija te su sve uzete u obzir prilikom socijalnog planiranja.

Socijalni plan u potpunosti je usklađen s drugim gradskim strateškim dokumentima u relevantnim sektorima. Krovni strateški dokument **Plan razvoja Grada Zagreba do kraja 2027. godine**⁴ prepoznao je važnost socijalne skrbi Grada Zagreba u okviru jednog od ključnih prioriteta - Društvena jednakost, kvalitetne i dostupne društvene usluge, posebnim ciljem 7. Unaprjeđenje kvalitete i dostupnosti zdravstvenih i socijalnih usluga te poticanje na zdrav i aktivan način života i mjerom 7.2. Jačanje socijalne uključenosti i unaprjeđenje standarda usluga socijalne skrbi. U okviru mjere 7.2. planirana su dva strateška projekta kojima je cilj povećanje

4 https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/001/Plan_razvoja_Grada_Zagreba_za_razdoblje_do_kraja_2027.pdf

dostupnosti usluga podrške u lokalnoj zajednici i uspostava novih socijalnih usluga za osobe s invaliditetom i za starije osobe, a to su na listi ključnih projekata: 13. projekt - Centar Novi Jelkovec - razvoj usluga podrške u zajednici za osobe s invaliditetom i 14. projekt - Razvoj usluga podrške u zajednici za osobe starije životne dobi.

Ciljevi iz **Zagrebačke strategije borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti od 2021. do 2025.**⁵ reflektiraju se u Socijalnom planu usklađivanjem s ciljem 2. Osigurati kvalitetu, dostupnost i raznovrsnost socijalnih usluga te socijalnim ulaganjem omogućiti punu participaciju građana Grada Zagreba u društvu i ciljem 4. Unaprjeđenje suradnje ključnih dionika u procesu unaprjeđenja modela socijalne zaštite i senzibilizacija javnosti za problematiku siromaštva i socijalne isključenosti.

Program poticanja razvoja obrta, malog i srednjeg poduzetništva u Gradu Zagrebu 2024. - 2030.⁶, predviđa poseban cilj 3. Razvoj društvenog poduzetništva te društvene i solidarne ekonomije i Mjere 3.1. i 3.2. u okviru kojih je predviđeno uključivanje marginaliziranih, socijalno osjetljivih skupina, kao što su osobe s invaliditetom, žrtve nasilja u obitelji, roditelji i skrbnici djece s teškoćama u razvoju, beskućnici, pripadnici romske nacionalne manjine, NEET mladi, žene iznad 50 godina i druge teže zapošljive osobe.

Ciljevi i mjere **Zagrebačke strategije za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024.**⁷ ostaju relevantni za 2025. godinu produljenjem njezine primjene te je Socijalni plan usklađen s mjerama iz programskog područja 1. Socijalna zaštita (Mjera 2. Razvijanje usluga usmjerenih življenju osoba starije životne dobi u vlastitom domu; Mjera 3. Osiguravanje smještajnih kapaciteta za osobe starije životne dobi i Mjera 4. Osiguravanje specijaliziranih odjela za oboljele od Alzheimerove bolesti i drugih demencija u domovima za starije osobe u nadležnosti Grada Zagreba) te programskog područja 4. Različiti aspekti slobodnog vremena (Mjera 3. Osiguravanje sadržaja za aktivno provođenje slobodnog vremena osoba starije životne dobi putem Programa podrške u lokalnoj zajednici "Gerontološki centri Grada Zagreba").

Zagrebačka strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2022. do 2025.⁸ U skladu s mjerama iz Strateškog cilja 1. Povećati obuhvat djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom u inkluzivnom odgoju i obrazovanju (Mjera 1), Socijalnim planom planira se povećanje obuhvata korisnika usluge Pomoć u uključivanju u programe odgoja i obrazovanja. Socijalni plan usklađen je i s mjerama iz strateškog cilja 5. Deinstitutionalizacija i prevencija institucionalizacije i osiguravanje kapaciteta za dugotrajnu skrb djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom u području socijalne zaštite, planiranje daljnjeg razvoja usluga u zajednici za osobe s invaliditetom (proširenje obuhvata korisnika usluge pomoći u kući te boravka i psihosocijalne podrške za odrasle osobe s invaliditetom, kao i za djecu s teškoćama u razvoju). Kao podrška obiteljima osoba s invaliditetom planira se nova usluga osiguranja predaha od skrbi za neformalne njegovatelje. U okviru Strateškog cilja 7. Poboljšanje pristupačnosti izgrađenog okruženja, usluga i prijevoza, Socijalnim planom posebno se planira povećanje i proširenje usluge specijaliziranog prijevoza uz pratnju.

Socijalni plan usklađen je sa **Zagrebačkom strategijom zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje od 2023. do 2025.**⁹ u području prevencije nasilja povećanjem obuhvata korisnika psihosocijalnim tretmanom radi prevencije nasilničkog ponašanja. U području podrške žrtvama nasilja (Mjera 3 i 4 osiguravanje stanova i plaćanje najma stanova za žrtve nasilja) Socijalnim je planom planirano povećanje obuhvata organiziranog stanovanja za žrtve nasilja. Socijalni plan predviđa uspostavljanje usluge osnaživanja i poticanja zapošljavanja teže zapošljivih skupina građana, uključujući žrtve obiteljskog nasilja, pripremom za zapošljavanje i specifične oblike podrške te osiguravanjem verificiranih obrazovnih programa putem vaučera, što je u skladu s Mjerama 5, 6 i 7 Strategije u pružanju podrške nakon izlaska žrtava iz skloništa i uključivanja na tržište rada, uz jačanje međusektorske suradnje.

5 <https://www.zagreb.hr/zagrebacka-strategija-borbe-protiv-siromastva-i-so/170235>

6 <https://zagreb.hr/program-poticanja-razvoja-obrta-malog-i-srednjeg-p/104799>

7 <https://www1.zagreb.hr/sluzbeni-glasnik/#/app/akt?id=629440a9-1b79-407b-840b-bb2ed9bf2e85>

8 <https://zagreb.hr/zagrebacka-strategija-izjednacavanja-mogucnosti-za/140355>

9 <https://zagreb.hr/zagrebacka-strategija-zastite-od-nasilja-u-obiljelji/134361>

Plan za mlade Grada Zagreba od 2021. do 2025. godine okvir je s kojim je Socijalni plan usklađen s mjerom za tržište rada 1.3. osnaživanje NEET populacije osnaživanjem i poticanjem zapošljavanja ove populacije, s mjerama iz područja socijalne i zdravstvene zaštite: 5.1. zaštita mentalnog zdravlja u zajednici, 5.2. jačanje kapaciteta organizacija u području zaštite zdravlja i 5.4. prevencija rizičnih i društveno neprihvatljivih ponašanja širenjem obuhvata mladih preventivnim programima i psihosocijalnom podrškom te mjerama iz područja obrazovanja 6.1. podupiranje programa i aktivnosti cjeloživotnog učenja i područja slobodnog vremena 8.1, 8.2. i 8.5 pružanjem podrške u učenju, osiguravanjem mentorstva te uključivanjem u programe zajednice u kulturi, sportu i drugim raznovrsnim aktivnostima.

Plan promicanja zdravlja, prevencije i ranog otkrivanja bolesti u Gradu Zagrebu za razdoblje 2023. - 2025. temelj je za aktivnosti u Socijalnom planu koje zahtijevaju povezivanje više sustava u promicanju zdravlja te provođenju preventivnih i edukativnih programa sukladno dobnim skupinama, od povezivanja zdravstvenog sustava sa sustavom odgoja i obrazovanja za djecu i mlade u programima u predškolskim i školskim ustanovama do povezivanja sa sustavom socijalne skrbi u gerontološkim programima za starije osobe i drugo. Uz uključivanje javnih ustanova, ovaj plan predviđa znatnu suradnju s organizacijama civilnog društva u provedbi aktivnosti.

Akcijski plan Grada Zagreba za 2025. - 2027. godinu za provedbu Nacionalnog plana za uključivanje Roma u razdoblju od 2021. do 2027. sastoji se od sedam glavnih ciljeva, horizontalnih koji uključuju područje diskriminacije, siromaštva i socijalne isključenosti te participaciju, a sektorski obuhvaćaju područje obrazovanja, zapošljavanja, zdravlja i socijalne skrbi te stanovanja. Akcijski plan predviđa mjere 6.1.2. i 6.1.3. u području unaprjeđenja zdravlja i prevencije bolesti te mjere 7.1.1., 7.2.1. i 7.2.2. u području stambenog zbrinjavanja i podizanje kvalitete komunalne infrastrukture i okoliša, a u području zapošljavanja mjere 5.1.2. (projekti za nezaposlene Rome, posebno za mlade i žene), 5.1.3. (zapošljavanje u podružnicama Zagrebačkog holdinga) i 5.1.4. (poticaji za društvene poduzetnike koji zapošljavaju Rome). Socijalnim planom planira se razvoj usluga u romskim naseljima uspostavom mobilnih timova u svrhu približavanja postojećih socijalnih i zdravstvenih usluga, unaprjeđenje stambenog zbrinjavanja, higijenskih standarda i zbrinjavanja otpada uspostavom usluge osnaživanja i poticanja zapošljavanja Roma te proširenjem obuhvata usluge "koordinator integracije" i pružanjem podrške pristupu socijalnim i zdravstvenim uslugama.

Akcijskim planom Grada Zagreba za provedbu Povelje Integrirajućih gradova za 2023. i 2024. godinu¹⁰, čija je provedba produljena do kraja 2025. godine, provode se mjere integracije stranaca u lokalnu zajednicu u sedam tematskih područja: informiranje i ostvarivanje prava, socijalna i zdravstvena zaštita, učenje jezika i obrazovanje, interkulturalno učenje, priprema za traženje posla i zapošljavanje, jačanje lokalnih integracijskih kapaciteta te međugradska i međunarodna suradnja. Socijalni plan predviđa razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te komplementarnih usluga iz drugih sustava za tražitelje međunarodne zaštite, osobe kojima je odobrena međunarodna ili privremena zaštita te strane radnike i radnice s dozvolom boravka i rada u RH. Socijalni plan planira podršku ovim skupinama povećanjem obuhvata korisnika usluge za prevladavanje jezičnih barijera, posebice organiziranjem tečaja hrvatskog jezika, povećanjem obuhvata korisnika usluge besplatne pravne pomoći te uspostavljanjem usluge osnaživanja i poticanja zapošljavanja teže zapošljivih skupina.

Program Grada Zagreba za ravnopravnost LGBTIQ+ osoba za razdoblje do kraja 2026. godine¹¹ zastupa područja informiranja i ostvarivanja prava; socijalne zaštite; zdravstvene zaštite; obrazovanja, sporta i mladih; sigurnosti LGBTIQ+ osoba, suzbijanja diskriminacije, govora mržnje i zločina iz mržnje; inkluzivne kulture; jačanja inkluzivnih kapaciteta te međugradske i međunarodne suradnje. Mjere ove strategije povezane s ovim Socijalnim planom uključuju unaprjeđenje sustava zaštite prava i položaja LGBTIQ+ osoba žrtava rodno uvjetovanog nasilja / nasilja u obitelji, sprječavanje beskućništva među mladim LGBTIQ+ osobama uzrokovanog homofobijom, bifobijom i transfobijom u obitelji, osiguravanje dobivanja kvalitetne zdravstvene skrbi za LGBTIQ+ osobe, osiguravanje dostupnosti terapijske podrške LGBTIQ+ osobama koje se nose s manjinskim stresom, unaprjeđenje zdravstvene usluge liječenja spolno prenosivih bolesti i promicanje tjelesnog i mentalnog zdravlja LGBTIQ+ osoba radi očuvanja mentalnog zdravlja.

10 <https://www.zagreb.hr/akcijski-plan-grada-zagreba-za-provedbu-povelje-in/189284>

11 [https://web.zagreb.hr/Sjednice/2021/sjednice_skupstine_2021.nsf/0/C12586DF003A998FC1258BDB003F7A97/\\$FILE/02_%20Prijedlog%20programa.pdf](https://web.zagreb.hr/Sjednice/2021/sjednice_skupstine_2021.nsf/0/C12586DF003A998FC1258BDB003F7A97/$FILE/02_%20Prijedlog%20programa.pdf)

Sve zagrebačke strategije ističu važnost jačanja suradnje s organizacijama civilnog društva i povećanja kapaciteta za provođenje aktivnosti koje su usmjerene unaprjeđenju kvalitete života ranjivih korisničkih skupina i pružanju inovativnih socijalnih i komplementarnih usluga, što je prepoznato i u Socijalnom planu, preko identificiranih pružatelja usluga i planiranih mjera za jačanje međusektorske suradnje i razvoj inovativnih usluga.

Nakon uvodnog dijela opisa svrhe, opsega, usklađenosti s nacionalnim i regionalnim strateškim dokumentima, vizije i misije, Socijalni plan u nastavku donosi prikaz socioekonomske i demografske strukture stanovništva na području Grada Zagreba. Središnji dio dokumenta prikazuje procjenu potreba i dostupnost socijalnih usluga te identificirane jazove prema korisničkim skupinama. Za svaku korisničku skupinu oblikuju se ciljevi, mjere i aktivnosti za razdoblje od 2025. do kraja 2027. godine. Nadalje se procjenjuju kapaciteti pružatelja usluga za održivi razvoj kvalitetnih socijalnih usluga i postavlja horizontalni cilj i mjere koje se odnose na razvoj ljudskih, tehničkih i infrastrukturnih kapaciteta za pravodobno i učinkovito pružanje socijalnih usluga, koordinacija te informiranje. Na kraju se navode zaključci o trenutačnoj dostupnosti socijalnih usluga i postavlja okvir za praćenje i evaluaciju Socijalnog plana.

2. SOCIOEKONOMSKA I DEMOGRAFSKA STRUKTURA STANOVNIŠTVA

2.1. OPĆI PODACI

Grad Zagreb prostire se na površini od 641,22 km² te obuhvaća ukupno 68 naselja, uključujući središnje naselje Zagreb. Prema procjeni stanovništva sredinom 2023., Grad Zagreb je imao 771.062 stanovnika, što je u odnosu na popis stanovništva 2021. porast za 4045 osoba ili 0,5 %. U međupopisnom razdoblju 2011. – 2021. apsolutni broj stanovnika u Gradu Zagrebu smanjio se za 22.886 stanovnika, što je ukupno smanjenje u relativnom iznosu od 2,9 % i prosječnoj godišnjoj stopi od –0,29 %. Promatra li se Grad Zagreb kroz naselja koja su u njegovu sastavu, jasno se uočavaju razlike u kretanju promjene broja stanovnika u posljednjem međupopisnom razdoblju. Od ukupno 68 naselja, 35 naselja ili 51,5 % od svih naselja imalo je pad stanovništva, a 33 ili 48,5 % naselja zabilježio je porast broja stanovnika. Središnje gradsko naselje Zagreba već treće međupopisno razdoblje zaredom gubi stanovništvo, a drugo naselje gradskog karaktera u Gradu Zagrebu – Sesvete bilježi blagi porast, kao i neka naselja u okolici ovih dvaju gradskih naselja.

Tablica 1. Promjena broja stanovnika po naseljima Grada Zagreba 2011. i 2021.

Sastavnice	Ukupan broj stanovnika		Apsolutna promjena	Indeks 2021./2011.	Prosječna godišnja stopa rasta/pada (%)
	2011.	2021.			
Grad Zagreb – ukupno	790.017	767.131	–22.886	97,1	–0,29
naselje Zagreb	688.163	663.592	–24.571	96,4	–0,36
naselje Sesvete	54.085	55.313	1.228	102,3	0,22
ostala naselja (66)	47.769	48.226	457	101	0,1

Izvor: Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011., Stanovništvo po naseljima, Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2021. godine, Popisane osobe, kućanstva i stambene jedinice, DZS, Zagreb

Na smanjenje ukupnog broja stanovnika Grada Zagreba utjecao je i ukupni prirodni pad i emigracija, odnosno iseljavanje. Omjer ovih dviju sastavnica iznosi 30,1 % prirodni pad i 69,9 % emigracija.

Nekoliko je čimbenika utjecalo na to da je Grad Zagreb u posljednjem međupopisnom razdoblju zahvatio val emigracije:

- Ulazak Hrvatske u Europsku uniju 2013. omogućio je slobodno preseljenje u neku od zemalja EU, što su iskoristili stanovnici ne samo slabije razvijenih krajeva Hrvatske već i brojni Zagrepčani.
- Pandemija COVID-19 i potres također su u znatno manjoj mjeri utjecali na to da se određeni broj stanovnika Zagreba preselio ili u inozemstvo ili u druge dijelove Hrvatske.
- Zagreb kao velik grad uvijek je bio imigracijsko područje – mnogi doseljenici iz raznih krajeva Hrvatske koji su se u Zagreb doselili u prijašnjim razdobljima, bilo da su došli na školovanje ili na rad, nakon provedenog radnog vijeka u Zagrebu odlaskom u mirovinu vraćaju se u mjesta odakle su se prvotno i doselili u Zagreb.
- Brojni Zagrepčani posjeduju vikend-kuće na moru ili u neposrednoj okolici Zagreba, kamo su se trajno preselili odlaskom u mirovinu, nakon potresa ili tijekom pandemije.



Izvor: DZS, obrada: GUSZBOI,
Socijalna slika Grada Zagreba 2023.

Slika 1. Međupopisna promjena broja stanovnika po gradskim četvrtima Grada Zagreba 2011. – 2021.

Porastu stanovništva pridonijela je isključivo imigracija stanovništva jer je Grad Zagreb od popisa 2021. do 2023. prirodnim putem izgubio oko 4000 stanovnika (Izvor: DZS).

Vezano uz **migracije stanovništva**, u Grad Zagreb u 2023. doselile su se 22.184 osobe, i to 7991 iz drugih županija, a 14.193 iz inozemstva (ukupan broj osoba doseljenih iz inozemstva uključuje i raseljene osobe iz Ukrajine kojima je odobrena privremena zaštita u RH). Iste godine iz Grada Zagreba ukupno se odselilo 16.656 stanovnika, i to u druge županije 8313, a u inozemstvo 8343. Saldo ukupne migracije iznosilo je 5528 osoba, s tim da je saldo migracije među županijama bio negativan (–322), a saldo migracije s inozemstvom pozitivan (5850 osoba). U ukupnom broju doseljenih i odseljenih osoba znatan je udio stranaca u okviru izdanih dozvola za boravak i rad.

Iz priloženih podataka vidljivo je da je u Gradu Zagrebu prisutan prirodni pad stanovništva jer je stopa prirodnog prirasta negativna i u padu je u odnosu na prethodne godine, a saldo je ukupne migracije pozitivan.

2.2. DEMOGRAFSKA STRUKTURA STANOVNIŠTVA

Prikaz demografske strukture stanovništva temeljit će se na prikazu starosne i spolne strukture stanovništva, nacionalne i vjerske pripadnosti te prikazu udjela osoba s invaliditetom u općoj populaciji.

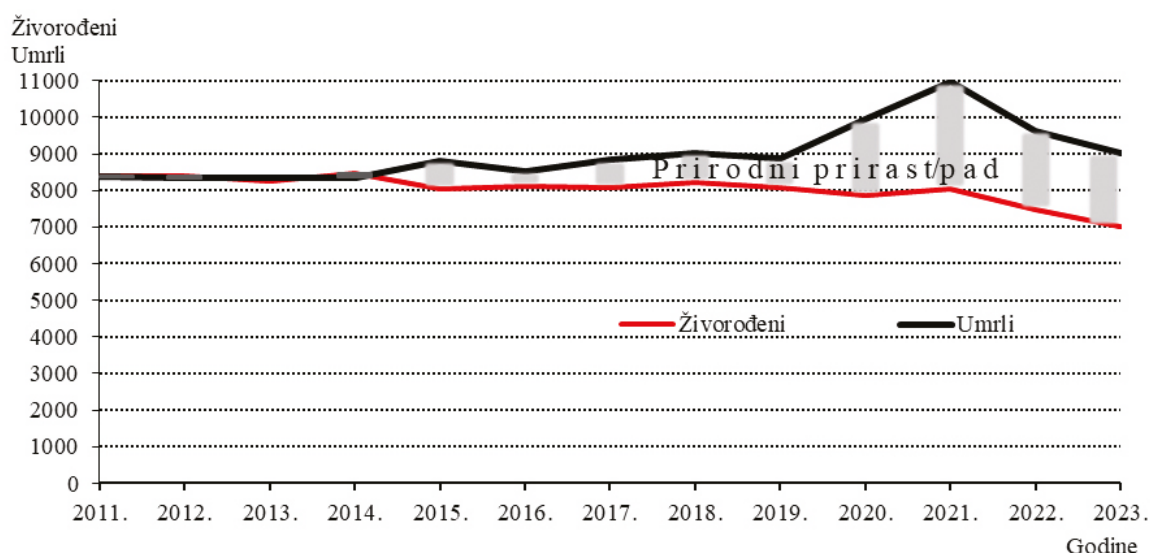
Vodeći demografski proces u populaciji Grada Zagreba je **proces demografskog starenja**. U razdoblju 2011. – 2021. godine primjetno je smanjenje udjela mladog, a povećanje udjela starog stanovništva, što je rezultiralo porastom indeksa i koeficijenta starenja te prosječne starosti. Poremećaji dobno-spolne strukture vidljivi su i kod muških i ženskih radnih kontingenata, odnosno kod ženskih fertilnih skupina. I u muškoj i u ženskoj populaciji smanjen je opseg i udio stanovništva u predradnoj, a povećan je udio stanovništva u postradnoj dobi.

Prema dobnoj strukturi, u promatranom razdoblju (2011. – 2021.) udio mladog stanovništva (do 19 godina starosti) smanjen je s 19,9 % na 19,8 %, udio zrelog stanovništva (20 – 59 godina starosti) znatno je smanjen, i to s 56,5 % na 53,5 %, dok je udio starijeg stanovništva (stariji od 60 godina) povećan s 23,6 % na 27,0 %.

U istom je razdoblju apsolutni broj mladih smanjen za 3,1 %, a broj starih povećan za čak 11,2 %. Osobe starije životne dobi (65+) u 2021. čine 20,7 % ukupne zagrebačke populacije (158.773 građana), u odnosu na 2011. kada ih je bilo 17,3 %. Znatno je i broj osoba u dubokoj starosti (85+) koje su 2021. činile 10,9 % ukupnog broja starijih građana (65+). Koeficijent mladosti (0 –19) u Gradu Zagrebu smanjen je u 2021. u odnosu na 2011. sa 198,6 na 197,0, a koeficijent starosti povećan s 23,6 na 27 (za muškarce 23,3, a za žene 30,3). Prema podacima popisa stanovništva 2021., čak svaki četvrti stanovnik Grada Zagreba stariji je od 60 godina. Prosječna starost stanovništva Grada Zagreba povećana je s 41,6 na 43 godine (2021. u odnosu na 2011). Prosječna starost muškarca je 41 godinu, a žena 44,8 godina.

Prema starosnoj strukturi gradskih četvrti, najpovoljniju starosnu strukturu ima gradska četvrt Sesvete u kojoj je udio mladih 0 – 14 godina starosti ukupno 17,7 %, a mladih 0 – 19 godina 23,5 %. Sesvete su najmlađa gradska četvrt s prosječnom starosti ukupnog stanovništva 40,4 godine. Najnepovoljniju starosnu strukturu imaju gradske četvrti Donji grad i Gornji grad - Medveščak. U Donjem gradu više od jedne četvrtine stanovništva starije je od 65 godina, a prosječna starost ukupnog stanovništva ove gradske četvrti je 47,9 godina. Slično je i u Gornjem gradu gdje je udio starog stanovništva starijih od 65 godina 28,6 %, a prosječna starost stanovništva ove četvrti je 47,1 godina. U pogledu starosne strukture stanovništva u Gradu Zagrebu znatno je izražen trend starenja stanovnika. Glede prostornog razmještaja, starije stanovništvo u većoj mjeri nastanjuje gradski centar, a mlađe obitelji s djecom gravitiraju rubnim dijelovima Grada ili se sele u satelitske gradove Zagreba koji su u sastavu Zagrebačke županije, npr. u Veliku Goricu, Zaprešić, Samobor i Dugo Selo. Osim u navedene gradove, dio stanovništva preseljava se i u općinska središta i u njima pripadajuća naselja u neposrednoj okolini Zagreba, a koja pripadaju Zagrebačkoj županiji. Kada promatramo spolnu strukturu stanovništva, prema Popisu 2021., Grad Zagreb je od 767.131 stanovnika imao 358.616 muškaraca (46,7 %) i 408.515 žena (53,3 %). Koeficijent feminiteta znatno je veći od koeficijenta maskuliniteta, odnosno na 1000 žena dolazi 877 muškaraca, a na 1000 muškaraca dolazi 1139 žena. U razdoblju od 2011. do 2021. udio žena neznatno je povećan u predfertilnom (s 13,4 % na 13,9 %), smanjen u fertilnom (s 45,6 % na 42,9 %), a znatnije povećan u postfertilnom razdoblju života (s 41 % na 43,2 %), što pokazuje da se sve više smanjuje udio žena u najpovoljnijoj reprodukcijskoj životnoj dobi.

Vitalna kretanja stanovništva u 2023. pokazuju da je u Gradu Zagrebu rođeno najmanje živorođene djece u posljednjih 60 godina otkad se prati vitalna statistika (živorođeno 6995 djece). U Gradu Zagrebu u odnosu na 2022. broj živorođene djece pao je za 6,2 %, tj. rođeno je 461 dijete manje nego u 2022. Stopa nataliteta (živorođeni na 1000 stanovnika) u 2023. iznosila je 9,1.



Slika 2. Prirodno kretanje stanovništva Grada Zagreba od 2011. do 2023.

Izvor: DZS, obrada: GUSZBOI,
Socijalna slika Grada Zagreba 2023.

U 2023. je broj umrlih osoba smanjen u odnosu na prethodnu godinu, tj. umrlo je 611 osoba ili 6,3 % manje nego u prethodnoj godini. Stopa mortaliteta (umrli na 1000 stanovnika) u 2023. je iznosila 11,8. Stopa umrle dojenčadi (broj umrle dojenčadi na 1000 živorođenih) u 2023. iznosila je 2,4, a u prethodnoj godini 2,3. Stopa prirodnog prirasta u 2023. u Gradu Zagrebu je bila negativna i iznosila je -2,6 (-2030 osoba), a negativno prirodno kretanje pokazuje i vitalni indeks (živorođeni na 100 umrlih) koji je iznosio 77,5.

Prema nacionalnoj pripadnosti, Hrvati čine apsolutnu većinu ukupnog stanovništva Grada Zagreba s udjelom od 93,5 %. Od nacionalnih manjina najbrojniji su Srbi koji čine 1,6 % ukupnog stanovništva, odnosno 33,7 % svih nacionalnih manjina, zatim slijede Bošnjaci s 0,9 %, Romi s 0,5 %, Slovenci s 0,2 %, Makedonci i Crnogorci s 0,1 %. Samo šest nacionalnih manjina ima više od 1000 stanovnika, a ostale navedene nacionalne manjine imaju znatno manji broj pripadnika. **Prema vjerskoj pripadnosti** najviše je katolika (73,37 %), a potom osoba koje su se izjasnile da nisu vjernici i da su ateisti (7,39 %). Ostalih kršćana je 4,92 %, agnostika i skeptika 3,29 %, osoba koje se ne izjašnjavaju te osoba nepoznate vjere (2,6 %), muslimana (2,02 %) i ostalih skupina ispod 2 %. Od ukupnog broja stanovnika Grada Zagreba, hrvatsko državljanstvo ima 99,13 % stanovnika, 0,85 % osoba ima strano državljanstvo, a 0,1 % je bez državljanstva.

U Gradu Zagrebu, prema podacima na dan 4. 9. 2023., živi 116.979 **osoba s invaliditetom**, od kojih je 58.851 muškog spola (50,3 %) i 58.128 ženskog spola (49,7 %) te tako osobe s invaliditetom čine 15,2 % ukupnog stanovništva Grada Zagreba. Invaliditet je prisutan u svim dobnim skupinama, najveći je broj osoba s invaliditetom, njih 54.552 (46,6 %), u dobnj skupini 65+ godina, a u udjelu od 14,6 % prisutan je i u dječjoj dobi (0 - 19 godina). Ako se razmotri koliki je udio osoba s invaliditetom u ukupnom stanovništvu Grada Zagreba, prema navedenim dobnim skupinama, dolazimo do podatka da je Grad Zagreb ispod prosjeka Republike Hrvatske za radnoaktivnu dobnj skupinu, za dobnj skupinu 65+ te za ukupnu prevalenciju, a iznad prosjeka za prevalenciju u dječjoj dobi.

Tablica 2. Prikaz udjela osoba s invaliditetom u ukupnom stanovništvu Grada Zagreba

Grad	Broj osoba	Prevalencija / 1.000 stanovnika
GRAD ZAGREB	116.979	152

Izvor: Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, Hrvatski zavod za javno zdravstvo, rujan 2023.

Tablica 3. Prikaz broja osoba s invaliditetom prema spolu i dobnim skupinama u Gradu Zagrebu

Grad	Dobne skupine					
	0 – 19		20 - 64		65+	
	m	ž	m	ž	m	ž
GRAD ZAGREB	10.429	6.601	24.611	20.786	23.811	30.741

Izvor: Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, Hrvatski zavod za javno zdravstvo, rujan 2023.

2.3. SOCIOEKONOMSKA STRUKTURA STANOVNIŠTVA

U poglavlju su opisane glavne ekonomske i socijalne karakteristike, poput obrazovne strukture stanovništva, glavne značajke kućanstava i obitelji te gospodarske značajke i značajke tržište rada i zaposlenosti.

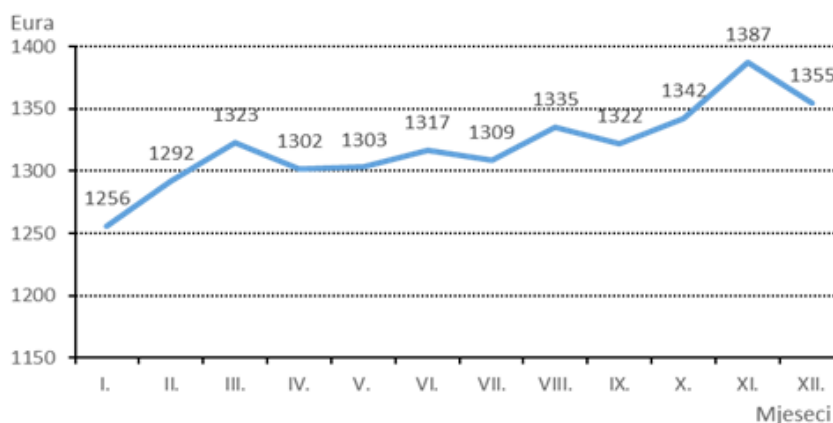
Prema obrazovnoj strukturi stanovništva Grada Zagreba (Popis iz 2021.), ukupno 1,2 % stanovništva starijeg od 15 godina nije imalo obveznu osnovnu školu, 10,4 % imalo je samo osnovno obrazovanje, 49,3 % imalo je srednjoškolsko obrazovanje, a 39,1 % neki stupanj visokog obrazovanja. Evidentan je znatan porast visokoobrazovanih s 29 % 2011. godine na 39,1 % u 2021. godine.

Kada promatramo **glavne značajke kućanstava i obitelji**, prema podacima popisa stanovništva 2021., u Gradu Zagrebu bilo je 300.329 privatnih kućanstava (što je smanjenje u odnosu na 2011. kada ih je bilo 303.441). Najveći broj osoba (173.752) živi u četveročlanim kućanstvima, zatim u tročlanim (160.524) i dvočlanim (158.292) kućanstvima, a 94.119 osoba živi u jednočlanim – samačkim kućanstvima. Grad Zagreb ima znatno veći udio (31,3 %) samačkih kućanstava od prosjeka u RH, a ovaj je trend i dalje u porastu (u 2011. udio samačkih kućanstava iznosio je 28,6 %). Nadalje, prema broju članova kućanstava, ukupno 90.215 osoba živi u peteročlanim kućanstvima, 42.240 u šesteročlanim kućanstvima te 20.027 u kućanstvima sa 7 članova. Kućanstva s 8, 9 i više članova čini preostalih 15.000 osoba. (Izvor: DZS, 2022.).

Prema tipu obitelji (u Gradu Zagrebu ih živi 214.009), ukupno je 45,5 % (97.364) bračnih parova s djecom, 7907 ili 3,7 % je obitelji koje čine izvanbračni partneri, životni partneri ili neformalni životni partneri s djecom, 22,5 % je jednoroditeljskih obitelji (47.994), od kojih majke s djecom 18,9 % i 3,6 % očevi s djecom te 23,6 % (50.505) obitelji koje čine bračni parovi bez djece, odnosno 4,7 % (10.239) izvanbračni partneri, životni partneri ili neformalni životni partneri bez djece. Od navedenih obitelji, u jednoroditeljskim obiteljima živi ukupno 112.617 članova (17,9 %), i to u obiteljima koje čine majke s djecom 15,1 % te očevi s djecom 2,8 % članova. U ostalim obiteljima s djecom živi 394.140 članova (62,7 %) (Izvor: DZS, *Obitelji prema tipu i broju članova, Popis 2021.*)

Grad Zagreb je najjače **gospodarsko središte** Hrvatske u kojem se ostvaruje više od trećine nacionalnog BDP-a. Prema posljednjim raspoloživim podacima za 2021., ostvario je bruto domaći proizvod (BDP), glavni indikator razvijenosti i mjerenja te uspoređivanja stupnja gospodarske aktivnosti među različitim regijama, u iznosu od 20.025 mil. eura, što je nominalno za 13,2 % više nego u 2020. U Hrvatskoj je taj porast bio nešto veći i iznosio je 15,5 %. Udio Grada Zagreba u udjelu ukupnog hrvatskog BDP-a je 34,3 %, dok sve druge županije imaju udio ispod 10 %.

Osim ljudskih resursa, povoljnog geografskog položaja i proizvodnih resursa na dostignutom stupnju razvijenosti, daljnja investicijska ulaganja jedan su od najvažnijih pokazatelja gospodarskog rasta. Udio Grada Zagreba u ukupnim investicijskim ulaganjima Hrvatske u 2022. iznosio je 49,1 % te je nešto veći nego u 2021. kada je iznosio 46,3 %. Povećanje investicija u Gradu Zagrebu u 2022. potaknuto je i obnovom nakon potresa, a predviđa se da bi rast investicijskih ulaganja zbog potresa trebao nastaviti i u 2023.



Slika 3. Prosječne mjesečne isplaćene neto plaće po zaposlenom u Gradu Zagrebu po mjesecima 2023.

Izvor: DZS, obrada GUGEOSP,
Socijalna slika Grada Zagreba 2023.

Najnoviji podaci iz 2024. pokazuju da je prosječna mjesečna isplaćena neto plaća po zaposlenome u pravnih osoba u Gradu Zagrebu za lipanj 2024. iznosila 1.509 eura, što je pad za 0,6 % u odnosu na svibanj 2024., ali porast za 14,6 % u odnosu na lipanj 2023. Najviša prosječna mjesečna neto plaća u pravnim osobama za lipanj 2024. isplaćena je u djelatnosti Vađenje sirove nafte i prirodnog plina od 2.601 euro, a najniža je isplaćena u djelatnosti Proizvodnja kože i srodnih proizvoda od 871 eur. Prosječna mjesečna bruto plaća po zaposlenome u pravnim osobama u Gradu Zagrebu za lipanj 2024. iznosila je 2.150 eura, što je pad za 0,7 % u odnosu na svibanj 2024., ali porast za 14,9 % u odnosu na lipanj 2023. Medijalna neto plaća za lipanj 2024. iznosila je 1.274 eura, a medijalna je bruto plaća iznosila 1.776 eura (Izvor DZS, obrada GUGEOSP).

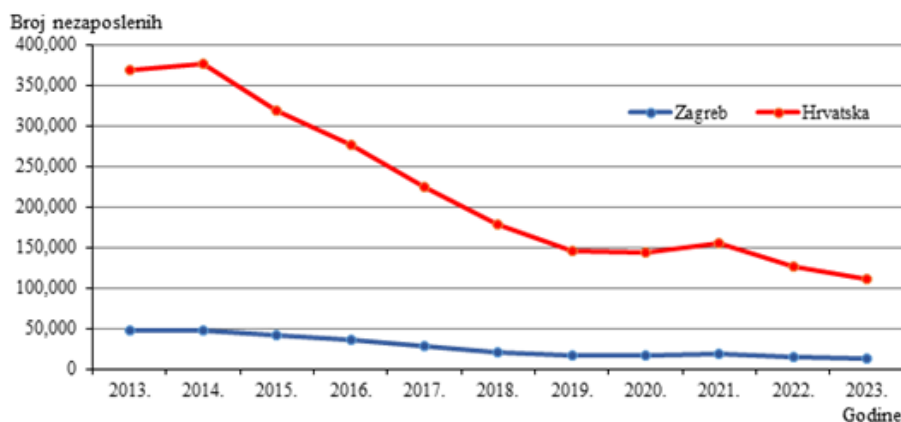
U strukturi zaposlenosti tijekom 2023., a u odnosu na 2021. i 2022. dogodile su se znatnije **promjene na tržištu rada**. Broj zaposlenih u apsolutnom iznosu povećan je za novih 15.413 zaposlenika. Tijekom 2023. u Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, u Područnoj službi Zagreb, na razini Grada Zagreba bile su evidentirane u prosjeku mjesečno 12.433 nezaposlene osobe, što je za 7,6 % manje u odnosu na 2022. (tada su evidentirane u prosjeku mjesečno 13.454 nezaposlene osobe). Iz navedenih podataka razvidno je da je došlo do oporavka tržišta rada u Gradu Zagrebu, odnosno do pada nezaposlenosti i porasta broja zaposlenih nakon pandemije COVID-19, kada su mnoge tvrtke otpuštale, odnosno nisu zapošljavale nove radnike.

Tablica 4. Kretanje ukupno zaposlenih u Gradu Zagrebu od 2020. do 2023. - stanje 31. ožujka

Godina	Ukupno zaposleni	Zaposleni u pravnim osobama	Zaposleni u obrtu i slobodnim profesijama	Poljoprivrednici
2020.	437.646	407.117	30.015	514
2021.	438.349	407.857	29.988	504
2022.	449.598	418.944	30.159	495
2023.	465.011	433.879	30.678	454

Izvor: DZS, HZMO, HZZ

Od ukupnog broja zaposlenih u pravnim osobama na razini Hrvatske, udio Grada Zagreba u 2023. isti je kao i u 2022. kada je iznosio 31,8 %. U Gradu Zagrebu je 2013. bilo 47.055 nezaposlenih osoba, a deset godina poslije registrirano ih je 12.518, odnosno 3,5 puta manje. Smanjenje stope nezaposlenosti prvenstveno je rezultat pada broja nezaposlenih te je nastavljen pozitivan trend u kretanju pokazatelja nezaposlenosti. Tako je stopa registrirane nezaposlenosti u Republici Hrvatskoj s 22,2 % u 2014. smanjena na 6,6 % u 2023., a u Gradu Zagrebu u istom razdoblju s 11,2 % na 2,6 %.



Slika 4.

Kretanje broja nezaposlenih u Gradu Zagrebu i Republici Hrvatskoj od 2013. do 2023. (stanje 31. ožujka)

Izvor: DZS, obrada: GUSZBOI, Socijalna slika Grada Zagreba 2023.

Prosječna stopa nezaposlenosti u Gradu Zagrebu (prema podacima HZMO-a) u 2023. je iznosila 2,5 %, a u 2022. prosječna je stopa nezaposlenosti na razini Grada Zagreba bila 2,8 %, što je pad od 0,3 % (Izvor: HZZ). Od ukupnog prosječnog broja nezaposlenih (12.433) u 2023. na muškarce se odnosi 5981 ili 48,1 %, a na žene 6452 ili 51,9 %, što znači da je udio žena veći. U odnosu na 2022. udio žena porastao je za 0,2 % (Izvor: HZZ). Broj nezaposlenih prema dobi, u 2023. pokazuje da je najviše onih u dobi od 30 do 49 godina – 40,6 %, zatim osoba s 50 i više godina – 39,2 %, a mladih je u dobi 15 do 29 godina – 20,2 %. U odnosu na 2022. u padu je udio osoba u dobi od 30 do 49 godina za 1,1 % (u 2022. godini je iznosio 41,7 %), a udio nezaposlenih osoba s 50 i više godina u porastu je, i to za 1,2 % (u 2022. je iznosio 38,0 %) (Izvor: HZZ). Prema razini obrazovanja, u 2023. najveći je udio prosječnog broja nezaposlenih sa SŠ za zanimanja u trajanju od 4 i više godina i gimnazijom (31,7 %), zatim slijede sa SŠ za zanimanja do 3 godine i školom za KV i VKV radnike (21,3 %) te s fakultetom, akademijom, magisterijem, doktoratom (19,8 %). (Izvor: HZZ).

Tablica 5. Prosječan broj nezaposlenih prema trajanju nezaposlenosti u Gradu Zagrebu 2022. i 2023.

Trajanje nezaposlenosti	2023.		2022.		Indeks 2023./2022.
	Broj	%	Broj	%	
do 1 godine	7 288	58,6	7 501	55,7	97,2
1 – 3 godine	2 107	17	2 688	20	78,4
3 i više godina	3 038	24,4	3 265	24,3	93
Ukupno	12 433	100	13 454	100	92,4

Izvor: HZZ

Prosječni broj nezaposlenih ukupno i prema trajanju nezaposlenosti u Gradu Zagrebu u 2023. manji je u odnosu na 2022. Ukupna nezaposlenost smanjena je za 7,6 %, a prema trajanju nezaposlenosti najveći pad zabilježen je kod osoba koje su nezaposlene 1 – 3 godine, i to čak za 21,6 %. Zatim slijede osobe koje su nezaposlene 3 i više godina i za koje je pad iznosio 7 %, a najmanji je pad imala skupina nezaposlenih do 1 godine. Pogledamo li „dugotrajnu nezaposlenost” koja se odnosi na osobe **koje su nezaposlene najmanje 12 mjeseci, odnosno jednu godinu i više, proizlazi da je ona smanjena za 13,6 %. Međutim, i dalje je velik apsolutni broj osoba u 2023. koje su u Gradu Zagrebu dugotrajno nezaposlene. Radi se o 5145 osoba u 2023. (nezaposleni 1 – 3 godine i 3 godine i više), a u 2022. ovaj je broj iznosio 5953.**

Prema Statističkom ljetopisu Grada Zagreba za 2023. godinu, **broj umirovljenika u Gradu Zagrebu** u 2022. godini iznosio je 188.198 te je prema spolnoj strukturi bilo 72.745 muškaraca (38,65 %) i 115.453 žene (61,35 %). Prema vrstama mirovina, najviše je bilo korisnika starosne mirovine (79,2 %), a potom obiteljske (13,0 %) i invalidske mirovine (7,8 %). Prosječna mjesečna mirovina u 2022. godini iznosila je 505 eura (za muškarce 549 eura, za žene 478 eura), što je porast od 8,1 % u odnosu na 2021. godinu kada je prosječna mirovina iznosila 467 eura (za muškarce 509 eura, za žene 440 eura).

Prema podacima dostupnim u Zdravstveno-statističkom ljetopisu Grada Zagreba za 2023. godinu (Nastavni zavod za javno zdravstvo “Dr. Andrija Štampar”), **očekivano trajanje života** u 2022. godini za stanovnike Grada Zagreba iznosilo je 79,00 godina, što je za 3,4 godine dulje nego u 2003. godini kada je iznosilo 75,6 godina. Očekivano trajanje života za stanovnike Grada Zagreba kontinuirano je raslo tijekom promatranih 19 godina te su najviše vrijednosti dosegnute 2019. godine u vrijednosti od 79,6 godina. Nakon dugogodišnjeg niza rasta pokazatelja očekivanog trajanja života, 2020. godine kao posljedica pandemije bolesti COVID-19 dolazi do pada vrijednosti, što se nastavilo i 2021. godine. Očekivano trajanje života za muškarce iznosi 76,1 godinu, a žene u Gradu Zagrebu očekuje dulje trajanje života od muškaraca, punih 81,5 godina. U Gradu Zagrebu je tijekom 2022. godine umrlo 9636 osoba što je u odnosu na 2021. 1326 osoba manje. Nešto je veći udio žena (52 %) u odnosu na udio muškaraca (48 %). Stopa smrtnosti iznosila je 1256,11 umrlih na 100.000 stanovnika. U proteklih šest godina, od 2017. do 2022. godine, broj umrlih povećao se za 1108, pri čemu su najviše vrijednosti dosegnute 2020. i 2021. godine kada su zbog COVID-a umrle 2602 osobe. Vodeće skupine

uzroka smrti u 2022. godini bile su cirkulacijske bolesti (3561 umrli ili 36,98 %), na drugom je mjestu skupina novotvorina (2401 umrli ili 24,94 %). Na visokom trećem mjestu i dalje se, već treću godinu zaredom, nalazi skupina kodova za posebne svrhe, u koje se ubraja dijagnoza U07 (COVID-19), uvedena zbog pandemije virusa SARS-CoV-2 sa 789 umrlih (928 manje nego 2021. godine) i udjelom od 8,19 %. Od ostalih skupina bolesti kao uzroka smrti, slijede endokrine bolesti od kojih je umrlo 697 osoba, što u ukupnoj smrtnosti predstavlja udio od 7,24 %, te bolesti dišnog sustava (487 umrlih i udio od 5,06 %).

Prema podacima u Socijalnoj slici Grada Zagreba za 2023. godinu, **stopa rizika od siromaštva** u Gradu Zagrebu za 2023. bilježi blagi porast te iznosi 10,5 %, u odnosu na 2022. kada je bila 9,5 % (u prethodnim godinama stopa rizika od siromaštva u Gradu Zagrebu bilježila je pad). Udio osoba u riziku od siromaštva ili socijalne isključenosti također je bio u porastu i iznosi 11,9 % u odnosu na 2022., kada je ovaj udio iznosio 11,2 %. Ovakvi trendovi svakako se mogu povezati s negativnim utjecajem inflacije na standard građana, odnosno porastom potrošačkih cijena i društvenim kretanjima koja nadalje predstavljaju objektivni rizik za inflaciju i gospodarski rast.

Tablica 6. Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti

	2022. godina	
	Republika Hrvatska	Grad Zagreb
Stopa rizika od siromaštva	18,00	9,5
Osobe u riziku od siromaštva ili socijalne isključenosti	19,9	11,2
Stopa materijalne i socijalne deprivacije	8,4	5,6
Stopa rizika od siromaštva prije socijalnih transfera (mirovine izuzete iz socijalnih transfera)	22,6	11,5

Izvor: Statistički ljetopis Grada Zagreba 2023.

Kada promatramo **korisnike novčanih naknada** u sustavu socijalne skrbi koji se ostvaruje putem područnih ureda Službe Grada Zagreba Hrvatskog zavoda za socijalni rad vidimo da se u 2023. zaustavio trend smanjivanja broja korisnika ovog prava te je u 2023. nešto veći ukupni broj korisnika ZMN u odnosu na 2022. Porast broja korisnika ZMN u 2023. u odnosu na 2022. evidentiran je u područnim uredima Susedgrad, Sesvete (koje bilježe i blagi porast stanovništva) te Medveščak, a u većini je ostalih područnih ureda broj korisnika ZMN nešto manji nego u 2022. Trend smanjenja broja korisnika ZMN koji je evidentiran u 2022. u odnosu na 2021. zaustavljen je u 2023., u kojoj ponovno raste broj ovih korisnika. Prema podacima iz Socijalne slike Grada Zagreba 2021. – 2022., kao i podacima o broju korisnika u 2023., najveći udio korisnika ZMN je među stanovnicima gradskih četvrti Peščenica – Žitnjak (Područni ured Peščenica), gradskih četvrti Gornja i Donja Dubrava (Područni ured Dubrava) i Gradske četvrti Sesvete (Područni ured Sesvete), a najmanji udio korisnika ZMN je u gradskim četvrtima Črnomerec i Gornji grad – Medveščak. Od ostalih novčanih naknada, porastao je broj korisnika doplatka za pomoć i njegu (u 2023. ukupno 11.875 korisnika, u 2022. ukupno 11.769 korisnika), a u još je većem porastu broj korisnika osobne invalidnine (u 2023. ukupno 8251 korisnik, a u 2022. ukupno 7161 korisnik). Ova povećanja mogu se povezati s izmjenama Zakona o socijalnoj skrbi kojim su 2022. sniženi kriteriji za ostvarivanje prava na doplatku za pomoć i njegu, odnosno osobnu invalidninu.

3. PROCJENA POTREBA U GRADU ZAGREBU: DOSTUPNOST SOCIJALNIH USLUGA I KAPACITETI PRUŽATELJA SOCIJALNIH USLUGA

Tijekom participativnog procesa izrade Socijalnog plana osigurano je sudjelovanje širokog kruga dionika provedbom konzultativnih sastanaka, intervjua, fokus-grupa i upitnika s pružateljima socijalnih usluga. Pritom su kao podloge za pojedine dionice prikupljanja podataka i informacija korišteni obrasci definirani Pravilnikom te dodatne metodološke upute.

U siječnju 2024. Grad Zagreb je u okviru svojih administrativnih kapaciteta, na temelju metodologije zadane Pravilnikom, pristupio prikupljanju podataka, nakon čega je uslijedio proces analize, obrade i interpretacije na osnovi prikupljenih podataka u obrascima zadanim Pravilnikom, kao i priprema podataka koji će se koristiti za izradu Socijalnog plana Grada Zagreba, u suradnji sa Savjetom za socijalnu skrb i vanjskim stručnjacima ugovorenima za izradu Socijalnog plana Grada Zagreba.

Tablica 7. Prikaz ključnih alata za prikupljanje podataka

Obrazac sukladno Pravilniku	Opis provedbe
Obrazac 1 (Popis izvora statističkih podataka za procjenu socijalnih rizika u populaciji) i Obrazac 2 (Procjena broja građana u riziku u Gradu Zagrebu)	Za potrebe prikupljanja podataka prema uputi iz Obrasca 1 korišteni su sljedeći izvori: - Državni zavod za statistiku (DZS), Popis stanovništva 2021. - Hrvatski zdravstveno-statistički ljetopis za 2022. g. - DZS, Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2023. - DZS, Stanovništvo prema narodnosti po gradovima/općinama, Popis 2021. - podaci Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, stanje u prosincu 2023. na temelju namjenske obrade za potrebe Grada Zagreba - Nastavni zavod za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ - podaci u Gradu Zagrebu u 2022. godini - MUP, PU zagrebačka, raspoloživi statistički pokazatelji za Grad Zagreb za 2022. - podaci iz statističkih izvješća područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad – Grad Zagreb. Na temelju prikupljenih podataka napravljeni su izračuni procjena broja građana u pojedinim rizicima u Gradu Zagrebu prema Obrascu 2 za obje predložene metodologije – prema nacionalnim podacima i prema dostupnim podacima na razini Grada Zagreba.
Obrazac 3 (Upitnik za pružatelje socijalnih usluga)	U razdoblju od 17. siječnja do 15. ožujka 2024. godine Grad Zagreb je za potrebe izrade Socijalnog plana proveo anketno istraživanje pružatelja socijalnih usluga. Upitnik je upućen na 753 organizacije koje su identificirane tijekom mapiranja pružatelja. Na upitnik za pružatelje socijalnih usluga odgovorilo je 485 predstavnika pružatelja za ukupno 111 različitih socijalnih usluga za različite kategorije korisnika, čime je postignuta stopa odaziva od 64 %. Važno je istaknuti kako su uz sadržaj upitnika koji je propisan Pravilnikom u upitnik dodana i pitanja vezana uz rizike s kojima se pružatelji suočavaju, što je pružilo dodatni kvalitativni uvid u potrebe pružatelja.

Obrazac 4 (Upitnik za područne urede Hrvatskog zavoda za socijalni rad o broju korisnika socijalnih usluga)	U razdoblju od 17. siječnja do 15. ožujka 2024. godine Grad Zagreb je za potrebe izrade Socijalnog plana proveo anketno istraživanje i prema područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad na području Grada Zagreba te su zabilježeni odgovori svih 11 područnih ureda.
Obrazac 6 (Anketni upitnik za Grad Zagreb) i Obrazac 7 (Protokol za intervju s predstavnicima Hrvatskog zavoda za socijalni rad i Obiteljskog centra)	Tijekom travnja i svibnja 2024. u svrhu istraživanja postojećih usluga, procjene potreba za pojedinim socijalnim uslugama i jačanja kapaciteta pružatelja socijalnih usluga održani su konzultativni sastanci i intervjui s predstavnicima svih područnih ureda Službe Grada Zagreba Hrvatskog zavoda za socijalni rad, Obiteljskim centrom Grada Zagreba, kao i predstavnicima nadležnih gradskih ureda Grada Zagreba.
Obrazac 8 (Protokol za intervju ili fokusne grupe s predstavnicima korisničkih skupina)	Tijekom ožujka i travnja 2024. provedena je 21 fokus-grupa u kojima se s predstavnicima pružatelja i korisnika socijalnih usluga na području Grada Zagreba analiziralo postojeće stanje, kao i ključni izazovi i potrebe za socijalnim uslugama. Sveukupno je u 21 fokus-grupi sudjelovalo više od 200 osoba, predstavnika različitih ustanova, organizacija civilnog društva i korisničkih skupina te članova Savjeta za socijalnu skrb i predstavnika Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom koji su moderirali i vodili fokus-grupe. Fokus-grupe uključile su pružatelje i korisnike socijalnih usluga za osobe pod privremenom i međunarodnom zaštitom, beskućnike, djecu i mlade u riziku od siromaštva, obitelji u riziku od siromaštva, odrasle osobe s invaliditetom, djecu s teškoćama u razvoju, terminalno bolesne osobe i osobe s kroničnim bolestima, usluge za građane suočene s ovisnostima i građane s teškoćama mentalnog zdravlja, korisnike zajamčene minimalne naknade, osobe starije životne dobi, hrvatske branitelje i članove njihovih obitelji, žrtve nasilja u obitelji, pripadnike romske nacionalne manjine te usluge koje pružaju humanitarne organizacije civilnog društva. Među pružateljima socijalnih usluga uključenima u rasprave u fokus-grupama bili su predstavnici socijalnih, zdravstvenih i drugih ustanova, kao i organizacija civilnog društva koje pružaju različite socijalne usluge na području Grada Zagreba. Popis dionika koji su sudjelovali u cjelokupnom procesu izrade Socijalnog plana Grada Zagreba nalazi se u Prilogu 8.1.

Metodološke teškoće u primjeni Pravilnika

Slijedom konzultativnih sastanaka koji su održani s ciljem verifikacije dostavljenih podataka stručnjaci su utvrdili niz metodoloških izazova koji su se pojavili pri primjeni metodologije prikupljanja i obrade podataka sukladno Pravilniku, prije svega vezano uz Obrazac 2, 3 i 4, a što se poslije odražava na izračune prikazane u Obrascu 5. Stoga je nužno u ovom uvodnom poglavlju istaknuti navedena ograničenja, koja treba imati na umu pri tumačenju podataka u nastavku dokumenta:

Obrazac 3:

- Neki su ispitanici u pitanjima o broju korisnika gdje se tražila dodatna razrada podskupina korisnika upisali samo ukupan broj korisnika, ali ne i broj korisnika po ponuđenim kategorijama podskupina.
- Pojedini ispitanici nemaju razumijevanje što znači postojanje licencijske u sustavu socijalne skrbi pa su navodili da posjeduju licencijsku iako je ne posjeduju.
- Ustanove u Gradu Zagrebu ne pružaju usluge samo stanovnicima Grada Zagreba već i stanovnicima drugih županija, a stanovnici Grada Zagreba koriste raznovrsne usluge i u drugim susjednim županijama. Iz dostavljenih podataka nije moguće razlučiti koji je broj korisnika kojima pružatelji usluga Grada Zagreba pružaju korisnicima drugih županija, odnosno nemamo podatke o isključivom obuhvatu korisnika stanovnika Grada Zagreba.
- Nerazumijevanje što je koja usluga (npr. ispitanici su često odgovarali kako pružaju usluge psihosocijalne podrške, a čini se kako je riječ o savjetovanju za pojedine skupine građana).

- Pri prikupljanju podataka za Obrazac 3 traženi su podaci „na dan ispunjavanja upitnika“ prema inicijalnoj uputi nadležnog ministarstva, kako je navedeno i u Pravilniku, te dodatno „prosječni mjesečni broj korisnika u 2023. godini“. U praksi se ustanovilo kako takvo prikupljanje podataka neće rezultirati usporedivom slikom obuhvaćenih korisnika i izračunatog očekivanog broja korisnika sukladno Pravilniku, a kako bi se mogao izračunati jaz. Na radionici koju je nadležno ministarstvo u listopadu 2024. organiziralo za županije u Krapini, vezano uz socijalno planiranje, ustanovljeno je kako je preciznije prikupljati podatke o korisnicima unutar jedne godine, npr. u 2023. godini. No Grad Zagreb je tada već bio prikupio podatke. Uvidom u rezultate prikupljenih podataka i pojedine odgovore utvrđeno je kako je praksa ispitanika bila raznolika, često su OCD-i dostavljali podatke o korisnicima ne na dan, nego očito za određeno razdoblje, dok su ustanove dostavljale podatke o broju korisnika na određeni dan za koji su dostavljeni podaci. Na temelju toga za ključne su pružatelje naknadno prikupljeni podaci o broju korisnika u godini.
- U Obrascu 3 uočena je omaška u izboru mogućih usluga za pojedine ciljane skupine, vezano uz zakonom regulirane usluge. Tako za skupinu „žrtva nasilja“ nije ponuđena socijalna usluga “organizirano stanovanje” iako je predviđena Zakonom o socijalnoj skrbi.

Obrazac 5:

- Pojedini gradski uredi su nakon uvid u podatke i inicijalni izračun jaza imali primjedbe na temelju uvida u praksu i iskustva s terena kako pojedine usluge sugeriraju neintuitivni prebačaj na strani procjene potreba ili pak znatan podbačaj. Stoga su podaci za svaku pojedinu uslugu logički provjereni te su u Obrascu 5 u nastavku istaknute pojedinačne napomene. Tijekom verifikacije podataka, a na temelju uočenih nelogičnosti provedene su dodatne provjere s pojedinim pružateljima te su podaci dopunjeni. Također su u određenim situacijama korišteni administrativni podaci o broju korisnika kako bi se dobila preciznija slika stanja.
- Podaci HZSR-a o broju korisnika koji su inicijalno sveukupno bili isključeni iz izračuna jaza zbog dupliranja s podacima prikupljenim od pružatelja pojedinih usluga selektivno su ponovno uključeni za one usluge koje je HZSR izravno pružao korisnicima. Navedeno je naknadno **dostavio** HZSR.

Također, u izračunu jazova (potreba za uslugama u odnosu na postojeće stanje) korištene su formule za izračun potreba kako bi se dobio ponder koji je korišten pri izračunu pojedinih rizika, a koje su postavljene na jednak način za sve županije u RH unatoč regionalnim razlikama koje je potrebno uzeti u obzir.

Taj je problem posebno izražen vezano uz besplatnu pravnu pomoć i njezinu dostupnost u odnosu na procijenjeni udio građana u riziku ranjivosti odnosno u potrebi za određenom socijalnom uslugom. Naime, podaci i procjene iz drugih izvora upućuju na trend rasta potreba, odnosno na daleko veći opseg nezadovoljenih potreba u odnosu na kapacitete, na što upućuju nalazi i preporuke godišnjih izvještaja i analiza pučke pravobraniteljice, Kuće ljudskih prava, Koalicije za besplatnu pravnu pomoć, a specifično PGP Sisak koji dopunski pruža besplatnu pravnu pomoć i na području Grada Zagreba, posebno u vezi s potrebama romske populacije.

Navedene metodološke teškoće znatno ograničavaju reprezentativnost i valjanost dobivenih podataka (za sve korisničke skupine) te je učinjen dodatni napor kako bi se određene uočene teškoće naknadno minimizirale, no i dalje postoji znatna zadržka u vezi s rezultatima primjene metodologije sukladno važećem Pravilniku. Stoga je u konzultacijama sa Savjetom za socijalnu skrb donesen zaključak da će se planiranje socijalnih usluga, u slučajevima gdje postoji znatna zadržka u vezi projekcija, uzeti u obzir i drugi izvori informacija te stajališta ključnih dionika izrade i provedbe Socijalnog plana, uz jasna obrazloženja u takvim slučajevima uz planirane mjere.

Podaci HZSR-a o temeljnim uslugama

Na temelju prikupljenih podataka svih 11 područnih ureda HZSR-a u Gradu Zagrebu (podaci prikupljeni u siječnju 2024., prikazano stanje na dan) iz Obrasca 4 utvrđen je sljedeći broj korisnika za sljedeće temeljne usluge HZSR-a: prva socijalna usluga: 4951 korisnik, usluga sveobuhvatne procjene i planiranja: 766 korisnika, usluga stručne procjene: 190 korisnika koji su dodatno razrađeni na sljedeće podskupine: djetetu s razvojnim rizikom, odstupanjem, teškoćama u razvoju: 144 korisnika, osobi s invaliditetom: 11 korisnika, nije razrađeno: 35 korisnika.

Broj korisnika ostalih usluga HZSR-a prikazan je u Obrascu 5 u sljedećim poglavljima.

3.1 . PROCJENA DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA ZA DJECU I MLADE U RIZIKU

Procjena broja djece i mladih prema pojedinim rizicima u Gradu Zagrebu dala je sljedeće rezultate, primjenom odgovarajuće metodologije izračuna na temelju Pravilnika:

- **Djeca s teškoćama u razvoju: 18.309** – na temelju podataka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo o broju djece 0 - 19 s invaliditetom.
- **Zlostavljanje i zanemarivanje djece (kršenje djetetovih prava): 2606** – na temelju podataka područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad u županiji o broju djece čija se prava krše.
- **Ugroženo mentalno zdravlje: 6690** – na temelju podataka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo o broju djece (u dobi 0 - 19) s duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja uzrokovanih psihoaktivnim tvarima (F11 – F19), neurozama i afektivnim poremećajima povezanim sa stresom i somatoformnim poremećajima (F40 - F48) te s ostalim duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja.
- **Djeca u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti: 12.332** – na temelju metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 15 % stanovništva u dobi 0 - 19 ponderirano s omjerom stope rizika od siromaštva u Gradu Zagrebu (10,5 %) i u Republici Hrvatskoj (19,3 %)¹².
- **Djeca i mladi s problemima u ponašanju: 1907** – na temelju metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 1 % stanovništva u dobi 0 - 24¹³.
- **Djeca i mladi u alternativnim oblicima skrbi izvan obitelji: 556** – na temelju podataka Hrvatskog zavoda za socijalni rad o broju djece i mladih u Gradu Zagrebu stavljenih pod skrbništvo, a skrbnik je stručni radnik, broju djece s teškoćama u razvoju u dugotrajnom smještaju ili organiziranom stanovanju te broj mladih zatečenih u skitnji.
- **Maloljetnička trudnoća: 34** - na temelju podataka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo o broju maloljetnih roditelja u Gradu Zagrebu
- **Djeca i mladi bez pratnje i žrtve trgovanja ljudima: 91** - na temelju metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 0,06 % stanovništva u dobi 0 – 19¹⁴.

Koristeći ove izračune populacija u pojedinom riziku kao polazne vrijednosti, napravljena je procjena broja djece i mladih koji su u potrebi za pojedinim socijalnim uslugama, kao i uslugama iz drugih sustava. Pritom su pojedini procijenjeni broj korisnika u potrebi i odgovarajuće usluge prikazane prema rizicima na koje se odnose.

Podaci o procijenjenom broju osoba koje su u potrebi za pojedinom uslugom sučeljen je s podacima pružatelja socijalnih i drugih usluga o broju korisnika kojima su pružili pojedine usluge. Razlikom tih dviju vrijednosti utvrđen je jaz u obuhvatu korisnika u potrebi za određenom uslugom. Navedeni izračun prikazan je u sljedećoj tablici, a dodatna su pojašnjenja prikazanog rezultata opisana ispod tablice. Prvo su prikazani rezultati analize za skupinu „djeca s teškoćama u razvoju“, a potom za ostale skupine rizika.

12 DZS, Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2023. godini

13 U ovom slučaju nije korišten izračun na temelju podataka HZSR-a za Grad Zagreb o broju djece i mladih s problemima u ponašanju prema kojima su poduzimane mjere s obzirom na to da navedeni podatak ne obuhvaća širu populaciju djece i mladih u ovom riziku, a što bi trebalo uzeti u obzir pri procjeni potreba za socijalnim uslugama.

14 Podatak je bio zatražen od strane Policijske uprave Zagrebačke no dostupni su bili podaci o broju osoba jedino temeljem postupanja po čl.93. Obiteljskog zakona – „propuštanje roditeljske skrbi o zabrani noćnih izlazaka djeci do 16 godine“ što u ovom slučaju nije primjenjivo.

Tablica 8. Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za djecu s teškoćama u razvoju u Gradu Zagrebu

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - BROJ DJECE S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU (DSTUR): 18.309			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Rana razvojna podrška 0 – 3 g.: 13 % DSTUR (Obuhvaćeno je 70 % djece s teškoćama u dobi 0 – 3 godine.)	2380	197	-2183
Rana razvojna podrška 4 – 7 g.: 5,85 % DSTUR (Obuhvaćeno je 30 % djece s teškoćama u dobi 4 – 7 godina.)	1071	286	-785
Psihosocijalna podrška djetetu ili obitelji djeteta s teškoćama u razvoju 8 – 18 g.: 12,66 % DSTUR (DSTUR u sustavu socijalne skrbi u dobi 7 – 18 bez djece u smještaju i boravku)	2318	1.889	-429
Boravak: 1,91 % DSTUR (Nastoji se nacionalno udvostručiti postojeći broj djece u boravku.)	350	244	-106
Smještaj ili organizirano stanovanje: 1,06 % DSTUR (na temelju postojećih smještajnih kapaciteta)	194	Djeca u domu: 264 Djeca u udomiteljskoj obitelji: 6 Djeca u organiziranom stanovanju: 7 Djeca kod drugih pružatelja: 0 UKUPNO: 277	83
Pomoć pri uključivanju u programe odgoja i obrazovanja: 3,83 % DSTUR (Usluga je primjerena pri upisu u OŠ.)	701	309	-392
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
Prilagođeni prijevoz: 2,77 % DSTUR (Prema broju djece u RH s tjelesnim oštećenjem.)	507	125	-382
Privremeni negovatelj u obitelji radi predaha od skrbi za 6,8 % DSTUR (prema broju roditelja negovatelja u sustavu)	1245	0	-1245
Grupni ili individualni oblici podrške roditeljima negovateljima 6,8 % DSTUR (prema broju roditelja negovatelja u sustavu)	1245	204	-1041
SOCIJALNE USLUGE U SURADNJI SA DRUGIM SUSTAVIMA			
Logopedska terapija: 11,6 % DSTUR (70 % djece u dobi od 0 do 7 godina s oštećenjem govornoglasovne komunikacije)	2124	1640	-484
Pomoćnik u nastavi / stručni komunikacijski posrednik 6,6 % DSTUR (prema trenutačnom broju djece koja koriste uslugu)	1208	1284	76

Za usluge predviđene Zakonom o socijalnoj skrbi analiza pokazuje kako je za uslugu **rane razvojne podrške** ostvaren obuhvat od 8 % procijenjene populacije djece u dobi 0 - 3 godine te 27 % u dobi 4 - 7 godina, tj. postoji jaz u obuhvatu 2183 korisnika u dobi 0 - 3 i 785 korisnika u dobi 4 - 7 godina. Za uslugu **psihosocijalna podrška djetetu ili obitelji djeteta s teškoćama u razvoju** (8 – 18 godina) obuhvat je 81 % procijenjene populacije, što se može smatrati poprilično zadovoljavajućim, tj. postoji jaz od 429 korisnika. Usluga **boravak** za djecu s teškoćama u razvoju također ima relativno zadovoljavajući obuhvat od 70 % procijenjene populacije, tj. postoji jaz od 106 korisnika. Za uslugu **smještaj ili organizirano stanovanje** za djecu s teškoćama većina korisnika smješteno je u domu (264), tj. manji je obuhvat u organiziranom stanovanju (7) i udomiteljskim obiteljima (6). Ukupni obuhvat pruženih usluga pokazuje kako su obuhvaćeni svi korisnici u potrebi za uslugom.

U kategoriji drugih inovativno i projektno financiranih usluga iz sustava socijalne skrbi i u suradnji s drugim sustavima, u ovom slučaju zdravstva i obrazovanja, analiza pokazuje kako je uslugom **prilagođeni prijevoz** za djecu s teškoćama u razvoju obuhvaćeno 25 % procijenjene populacije, tj. postoji jaz od 382 korisnika. Usluga privremeni njegovatelj u obitelji radi predaha od skrbi još se ne provodi te nije utvrđen obuhvat korisnika uslugom. Za uslugu **grupni ili individualni oblici podrške roditeljima njegovateljima** utvrđen je obuhvat samo 16 % procijenjene populacije, tj. postoji jaz od oko 1041 korisnika. Za uslugu **logopedске terapije**, koja se provodi u suradnji sa zdravstvenim sustavom, utvrđen je relativno zadovoljavajući obuhvat od 77 % procijenjene populacije, tj. postoji jaz od 484 korisnika. Uslugom **pomoćnik u nastavi / stručni komunikacijski posrednik** obuhvaćeni su svi korisnici koji su u potrebi za uslugom.

Nužno je prepoznati i **socijalne rizike kojima su izloženi mladi koji nisu završili osnovnu školu i koji ne mogu nastaviti obrazovanje u obrazovanju odraslih**, što se uglavnom odnosi na mlade iz više ranjivih skupina, poput Roma, osoba s problemima u ponašanju i mentalnim zdravljem te onih bez odgovarajuće roditeljske podrške. Iako država pokriva troškove završetka osnovne škole, ustanove za obrazovanje odraslih organiziraju nastavu samo kad se okupi dovoljna grupa, što je problem jer je populacija mladih bez osnovne škole malobrojna i teško je okupiti potrebnu grupu.

Tablica 9. Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za djecu i mlade (bez djece s teškoćama u razvoju) u Gradu Zagrebu

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - BROJ DJECE BEZ ODGOVARAJUĆE RODITELJSKE SKRBI I ČIJA SE PRAVA KRŠE: 2606			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Smještaj (u kriznim situacijama ili u drugim slučajevima): 23,91 % djece čija se prava krše (prema trenutnom broju djece za koje je izrečena mjera o stanovanju izvan obitelji)	623	Djeca u domu: 172 Djeca u udomiteljskoj obitelji: 224 Djeca u organiziranom stanovanju: 12 Djeca kod drugih pružatelja: 53 UKUPNO: 491	-132
Boravak: 17,5 % djece čija su prava prekršena (za djecu čiji roditelji imaju mjeru stručne pomoći ili intenzivne stručne pomoći u dobi od 7 do 14 g. gdje je 50 % djece motivirano za uslugu)	456	109	-347

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - BROJ DJECE ČIJE JE MENTALNO ZDRAVLJE UGROŽENO: 6690			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
- Savjetovanje (za sve kategorije djece i mladih) - Psihosocijalno savjetovanje (za sve kategorije djece i mladih) - Psihosocijalna podrška koju su ostvarila djeca (ne uključuje djecu s teškoćama u razvoju i djecu s problemima u ponašanju) 70 % djece čije je mentalno zdravlje ugroženo ostvaruje ukupno navedene usluge koje se mogu zbrojiti.	4683	Savjetovanje: 1713 Psihosocijalno savjetovanje: 1051 Psihosocijalna podrška: 497 UKUPNO: 3261	-1422
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI USLUGE KOJE SU OSIGURANE U ZDRAVSTVENOM SEKTORU			
- Psihoedukativni i preventivni programi za mlade - Programi podrške i preventivni programi za mlade radi suzbijanja ovisnosti 250 % trenutnog broja djece čije je mentalno zdravlje ugroženo – ukupno za navedene programe	16.725	2218 143 UKUPNO: 2361	-11.862
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - DJECA U RIZIKU OD SIROMAŠTVA I SOCIJALNE ISKLJUČENOSTI: 12.332			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Socijalno mentorstvo djetetu korisniku zajamčene minimalne naknade 10 % djece u riziku od siromaštva, a čije su obitelji primatelji ZMN	1233	18	-1215
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
Infocentar za mlade : dostupan za barem 50 % djece u riziku od siromaštva	6166	113	-6053
Socijalizacijske i razvojne aktivnosti za djecu: 27 % djece u riziku od siromaštva	3330	824	-2506
Pomoć i podrška u obrazovanju za djecu u riziku od siromaštva: 40 % djece u riziku od siromaštva (64 447 djece u OŠ u riziku je od siromaštva, što je 8,7 % sve djece u dobi 0 – 19 godina, s time da je stopa međugeneracijskog prijenosa 30 % (istraživanje OBRIRK)	4933	380	-4553

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Međusektorski program rane prevencije siromaštva i integrirana podrška djetetu u siromaštvu: 7 % djece u riziku od siromaštva	863	115	-748
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - DJECA I MLADI S PROBLEMIMA U PONAŠANJU: 1907			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Smještaj ili organizirano stanovanje (krizni, radi provedbe psihosocijalnog tretmana ili drugi oblik smještaja): 6 % djece s problemima u ponašanju	114	Djeca u domu: 48 Djeca u udomiteljskoj obitelji: 2 Djeca u organiziranom stanovanju: 26 Djeca kod drugih pružatelja: 0 UKUPNO: 118	4
Boravak: 30 % sve djece i mladih s problemima u ponašanju	572	280	-292
Psihosocijalna podrška (specifično za djecu i mlade s PUP radi provedbe psihosocijalnog tretmana): 20 % sve djece i mladih s problemima u ponašanju	381	502	121
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
Individualni socijalno-pedagoški ili savjetodavni rad: 15 % sve djece i mladih s problemima u ponašanju	286	975	689
Grupna i vršnjačka podrška: 20 % sve djece i mladih s problemima u ponašanju	381	1307	926
Mentorstvo za mlade s PUP: 10 % sve djece i mladih s problemima u ponašanju	191	52	-139
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - DJECA I MLADI U ALTERNATIVNIM OBLICIMA SKRBI IZVAN OBITELJI: 556			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Smještaj ili organizirano stanovanje do 26. godine: 50 % djece i mladih usmjereno na alternativnu skrb i nakon punoljetnosti	278	Djeca i mladi u domu: 25 ¹⁵ Djeca i mladi u udomiteljskoj obitelji: 50 Djeca i mladi u organiziranom stanovanju: 61 Djeca i mladi kod drugih pružatelja: 20 UKUPNO: 216	-62
Socijalno mentorstvo radi prestanka usluge smještaja: 50 % djece i mladih usmjereno na alternativnu skrb i nakon punoljetnosti	278	45	-233

15 Na temelju podataka o uputnicama HZSR-a, nije ostvareno na području Grada Zagreba, nego u drugim županijama.

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
Stambeno zbrinjavanje mladih u kriznim situacijama : 25 % djece i mladih usmjeren na alternativnu skrb i nakon punoljetnosti	139	4	-135
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - DJECA I MLADI U KRIZNIM SITUACIJAMA (MALOLJETNIČKA TRUDNOĆA, DJECA BEZ PRATNJE I ŽRTVE TRGOVANJA LJUDIMA): 125			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Smještaj ili organizirano stanovanje: 100 % djeca bez pratnje / djeca žrtve trgovanja ljudima: 20 % maloljetne trudnice	91 7 UKUPNO: 98	Djeca i mladi u domu: 82 ¹⁶ Djeca i mladi u udomiteljskoj obitelji: 2 Djeca i mladi u organiziranom stanovanju: 10 Djeca i mladi kod drugih pružatelja: 20 UKUPNO: 101	3

Za usluge predviđene Zakonom o socijalnoj skrbi analiza pokazuje kako je za uslugu **smještaja u kriznim situacijama ili drugim slučajevima** obuhvaćeno 79 % procijenjene populacije djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi ili djece čija se prava krše, što ostavlja jaz od 132 korisnika. Većina korisnika smještena je u domovima (172) i udomiteljskim obiteljima (224). Za uslugu **boravka** ostvaren je znatno manji obuhvat od 23,9 %, uz jaz od 347 korisnika.

U kategoriji djece čije je mentalno zdravlje ugroženo ukupni obuhvat **savjetovanja, psihosocijalnog savjetovanja i psihosocijalne podrške** iznosi 70 % procijenjene populacije, što znači da postoji jaz od 1422 korisnika. Među korisnicima, najviše djece koristi savjetovanje (1713), zatim psihosocijalno savjetovanje (1051) te psihosocijalnu podršku (497). **Psihoedukativni i preventivni programi** (posebice u području ovisnosti) koje osigurava zdravstveni sektor pokrivaju 29 % procijenjene populacije, što znači da postoji znatan jaz od 11.862 korisnika.

Za djecu u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti analiza pokazuje izrazito nisku pokrivenost ključnim uslugama. **Socijalno mentorstvo** za djecu korisnike zajamčene minimalne naknade obuhvaća samo 1 % procijenjene populacije, s jazom od 1215 korisnika. **Infocentar** za mlade dostupan je za 2 % djece u riziku od siromaštva (jaz od 6053 korisnika), a **socijalizacijske i razvojne** aktivnosti bilježe nešto viši obuhvat od 25 %, s jazom od 2506 korisnika. **Pomoć i podrška u obrazovanju** obuhvaća 8 % djece u potrebi, što ostavlja jaz od 4553 korisnika, a međusektorski program **rane prevencije siromaštva** bilježi obuhvat od 13 %, uz jaz od 748 korisnika.

Treba uzeti u obzir i socijalne rizike mladih koji su prerano prekinuli obrazovanje (NEET) te su već u ranoj životnoj dobi u visokom riziku marginalizacije, siromaštva i dugoročne socijalne isključenosti.

Uočen je i **problem pristupačnosti postojećih usluga za obitelji u riziku koje skrbe o djeci i mladima u riziku od socijalne isključenosti i siromaštva**, koje su uvelike uvjetovane dolaskom korisnika u specijalizirane ustanove, a nedostaje mobilni rad. Znatno iskorak u dostupnosti i učinkovitosti pružene skrbi predstavljao bi mobilni, multidisciplinarni pristup koji kombinira pravnu i psihosocijalnu podršku te socijalno mentorstvo. Ovaj pristup moguće je implementirati putem *outreach* programa u zajednici i obiteljima jer postojeće usluge zahtijevaju odlazak korisnika u institucije, što za mnoge nije prihvatljivo, s obzirom na teškoće u komunikaciji

16 Na temelju podataka o uputnicama HZSR-a, za 200 korisnika izdana je uputnica za ovaj smještaj, što upućuje na znatnu potrebu za smještajem u druge županije.

s institucijama. U tom smislu suradnja s lokalnom samoupravom, domovima zdravlja, vrtićima i školama od ključne je važnosti. Također, prepreku pristupu uslugama predstavlja činjenica da siromašne obitelji s više članova u potrebi često ne mogu doći do institucija koje pružaju usluge, čime im usluge postaju nedostupne. Primjerice, jednoroditeljska obitelj s majkom koja nema automobil i četvero djece s različitim teškoćama ne može koristiti uslugu logopeda za jedno dijete jer majka nema mogućnost ostaviti ostalu djecu niti ih može sve odvesti do mjesta pružanja usluge. Stoga je važno za sve usluge koje se odnose na djecu i mlade u riziku socijalne isključenosti uzeti u obzir potrebu za dodatnim ulaganjima u prijevoz i mobilni rad.

Za djecu i mlade s problemima u ponašanju analiza pokazuje da je uslugom **smještaja** obuhvaćeno 104 % procijenjene populacije, što upućuje na potpunu pokrivenost potreba. Usluga **boravka** obuhvaća 49 % djece s problemima u ponašanju, što ostavlja jaz od 292 korisnika. **Psihosocijalna podrška** specifično namijenjena ovoj skupini ostvaruje pokrivenost od 132 %, što pokazuje na pokrivenost procijenjenih potreba.

Inovativne i projektno financirane usluge bilježe znatnu pokrivenost, posebno **individualni socijalno-pedagoški** rad koji obuhvaća 341 % procijenjene populacije te **grupna i vršnjačka podrška**, koja obuhvaća 343 % procijenjene populacije. Međutim, **mentorstvo za mlade** s problemima u ponašanju bilježi vrlo nizak obuhvat od 27 %, uz jaz od 139 korisnika.

Za djecu i mlade u alternativnim oblicima skrbi izvan obitelji analiza pokazuje kako je uslugom **smještaja ili organiziranog stanovanja do 26. godine** obuhvaćeno 78 % procijenjene populacije, uz jaz od 62 korisnika. **Socijalno mentorstvo** radi prestanka usluge smještaja ostvaruje obuhvat od 16 % populacije, što ostavlja jaz od 233 korisnika. **Stambeno zbrinjavanje** mladih u kriznim situacijama bilježi izrazito nizak obuhvat od 3 %, uz jaz od 135 korisnika.

Za djecu i mlade u kriznim situacijama, uključujući maloljetne trudnice, djecu bez pratnje i žrtve trgovanja ljudima, usluga **smještaja i organiziranog stanovanja** obuhvaća 103 % procijenjene populacije, što upućuje na potpunu pokrivenost korisnika. Većina korisnika smještena je u domovima (82) i organiziranom stanovanju (10).

3.2. PROCJENA DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA ZA ODRASLE OD 20 DO 64 GODINE

Procjena broja odraslih podijeljena je u nekoliko podskupina unutar kojih su dodatno definirani specifični rizici te su rezultati prikazani odvojeno za svaku od ovih skupina rizika:

- Rizici povezani s obiteljskim odnosima i roditeljstvom
- Rizici povezani sa siromaštvom
- Rizici u području mentalnog zdravlja
- Rizici povezani s invaliditetom.

Procjena broja odraslih osoba prema pojedinim rizicima povezanih s navedenim rizicima u Gradu Zagrebu dala je sljedeće rezultate, primjenom odgovarajuće metodologije izračuna na temelju Pravilnika.

Obiteljski odnosi i roditeljstvo

- **Opća prevencija: 5723** – na temelju podataka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo o broju prvorotkinja u Gradu Zagrebu.
- **Narušeni obiteljski odnosi i ugrožavanje prava djeteta: 1942** – na temelju podataka područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad o broju roditelja protiv kojih su donesene mjere sukladno Obiteljskom zakonu zbog kršenja prava djeteta u Gradu Zagrebu.
- **Nasilje u obitelji: 823** – na temelju podataka Policijske uprave zagrebačke o broju prijavljenih kaznenih djela protiv prava djece i nasilja u obitelji.
- **Krizni događaji: 77** – na temelju metodologije izračuna u Pravilniku po formuli 1 obitelj na 10.000 stanovnika.

Siromaštvo

- **Građani u teškoj materijalnoj i socijalnoj deprivaciji: 4179** - na temelju metodologije izračuna u Pravilniku koristeći se nacionalnim podacima: 2,1 % građana u dobnoj skupini 20 - 64 ponderirano s omjerom stope rizika od siromaštva u Gradu Zagrebu (10,5 %) i Republici Hrvatskoj (19,3 %) ¹⁷.
- **Socijalno isključeni korisnici zajamčene minimalne naknade: 1914** - na temelju podataka područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad o broju primatelja ZMN-a, a koji su nezaposleni i radno sposobni.
- **Građani u prehrambenoj deprivaciji: 9102** - na temelju metodologije izračuna u Pravilniku koristeći se nacionalnim podacima: 2,8 % građana u dobnoj skupini 0 - 64 ponderirano s omjerom stope rizika od siromaštva u Gradu Zagrebu (10,5 %) i Republici Hrvatskoj (19,3 %) ¹⁸.
- **Građani u riziku od beskućništva: 224** – na temelju metodologije izračuna u Pravilniku koristeći se nacionalnim podacima: 0,09 % građana u dobnoj skupini 20 - 64 ponderirano s omjerom stope rizika od siromaštva u Gradu Zagrebu (10,5 %) i Republici Hrvatskoj (19,3 %) ¹⁹

Mentalno zdravlje

- **Opća prevencija radi zaštite mentalnog zdravlja: 12.937** – na temelju podataka HZJZ-a o prosječnom broju pacijenata u razdoblju od 2015. do 2021. godine s duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja uzrokovanim psihoaktivnim tvarima (F11 – F19), neurozama i afektivnim poremećajima povezanim sa stresom i somatoformnim poremećajima (F40 - F48) te ostalim duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja u Gradu Zagrebu.
- **Građani sa znatnijim teškoćama mentalnog zdravlja: 3429** - na temelju metodologije izračuna u Pravilniku koristeći se nacionalnim podacima: 0,75 % građana u dobi 20 - 64.
- **Građani suočeni s ovisnostima o alkoholu, drogama i kockanju: 9145** - na temelju metodologije izračuna u Pravilniku koristeći se nacionalnim podacima: 2 % građana u dobi 20 - 64. Od toga 4572 zbog patološkog kockanja (1 % građana u dobi 20 - 64), 1875 zbog konzumacije psihoaktivnih tvari (0,41 % građana u dobi 20 - 64) i 2195 zbog konzumacije alkohola (0,48 % građana u dobi 20 - 64).
- **Odrasle osobe s mentalnim oštećenjem: 2459** - na temelju podataka područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad o broju odraslih osoba pod skrbništvom u Gradu Zagrebu u dobi 20-64 godine.

17 DZS, Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2023. godini

18 Ibid.

19 Ibid.

Invaliditet

- **Osobe s invaliditetom u sustavu socijalne skrbi u dobi 18 - 65 godina (bez korisnika s psihozama i poremećajima osobnosti): 7658** - na temelju metodologije izračuna u Pravilniku koristeći se nacionalnim podacima: 2,03 % građana u dobi 20 - 64 ponderirano s omjerom prevalencije invaliditeta u dobi 20 - 65 u Gradu Zagrebu i prevalencije invaliditeta u dobi 20 - 65 u Republici Hrvatskoj.
- **Udio građana u potrebi za uslugama osobne asistencije: 912** - 2,5 % odraslih osoba s invaliditetom ponderirano s omjerom prevalencije invaliditeta u dobi 20 - 65 u Gradu Zagrebu i prevalencije invaliditeta u dobi 20 - 65 u Republici Hrvatskoj.
- **Udio građana u potrebi za uslugama podrške u zapošljavanju - nezaposlene osobe s intelektualnim teškoćama u radno aktivnoj dobi: 412** - na temelju metodologije izračuna u Pravilniku koristeći se nacionalnim podacima: 0,09 % građana u dobi 20-64.

Koristeći se ovim izračunima populacija u pojedinom riziku kao polaznim vrijednostima napravljena je procjena broja odraslih koji su u potrebi za pojedinim socijalnim uslugama kao i uslugama iz drugih sustava. Pri tome su pojedini procijenjeni broj korisnika u potrebi i odgovarajuće usluge prikazane prema rizicima na koje se odnose.

Podaci o procijenjenom broju osoba koje su u potrebi za pojedinom uslugom sučeljen je s podacima pružatelja socijalnih i drugih usluga o broju korisnika kojima su pružili pojedine usluge. Razlikom te dvije vrijednosti utvrđen je eventualni jaz u obuhvatu korisnika u potrebi za određenom uslugom. Navedeni izračun je prikazan u sljedećoj tablici, dok su dodatna objašnjenja prikazanog rezultata navedena ispod tablice. Rezultati analize prikazani su zasebno za pojedine skupine rizika.

Tablica 10. Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim s obiteljskim odnosima i roditeljstvom u Gradu Zagrebu

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - OPĆA PREVENCIJA: 5723			
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTN O FINANCIJIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
0,7 % građana u dobi 20 – 64 g. za sljedeće dvije usluge: Podrška i pomoć tijekom tranzicije u roditeljstvo (individualni, grupni i psihoedukativni programi) Grupe podrške roditeljima s malom djecom (škola za roditelje i drugo)	3201	642 825 UKUPNO: 1467	-1734
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - SAVJETOVANJE I PODRŠKA OBITELJIMA: 1.942			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Savjetovanje za odrasle osobe do 64 godine: 1,85 % građana 20 – 64 g.	8459	2960	-5499
Psihosocijalno savjetovanje za odrasle osobe do 64 godine (individualno, grupno ili obiteljsko): Obiteljska medijacija koja nije vezana za postupak razvoda braka: 2,34 % građana 20 – 64 g.	10.699	2036 175 UKUPNO: 2211	-8488

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Psihosocijalna podrška obiteljima zbog obiteljskih i drugih rizika (bolest, siromaštvo, ovisnosti, invaliditet i drugo): 1,53 % građana 20 – 64 g.	6996	6199	-797
Psihosocijalni tretman radi prevencije nasilničkog ponašanja: 0,3 % populacije u dobi 20 – 64 godina	1372	514	-858
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu NASILJE U OBITELJI: 823			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Smještaj 20 % trenutnog broja žrtava nasilja	165	202	37
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
SOS telefon za žrtve nasilja: 300 % trenutnog broja žrtava nasilja	2469	1215	-1254
Besplatna primarna/sekundarna pravna pomoć: 150 % trenutnog broja žrtava nasilja	1235	1390	155
Pomoć i podrška u stjecanju kvalifikacija i zapošljavanju: 50 % trenutnog broja žrtava nasilja	412	112	-300
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - KRIZNI DOGAĐAJI: 77			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Smještaj ili organizirano stanovanje za majke s djecom: 1 smještajni kapacitet na 10.000 stanovnika	77	92	15
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
Privremeno stambeno zbrinjavanje obitelji pogođenih krizama i katastrofama: 1 stambena jedinica na 10.000 stanovnika	77	78	1

Za **opću prevenciju** analiza pokazuje umjereno nisku razinu pokrivenosti potreba građana. **Podrška i pomoć tijekom tranzicije u roditeljstvo** te **grupe podrške roditeljima s malom djecom** ukupno pokrivaju 46 % očekivanih korisnika, uz jaz od 1734 korisnika.

Za **savjetovanje i podršku obiteljima** usluge predviđene Zakonom o socijalnoj skrbi pokazuju različite razine pokrivenosti. **Savjetovanje za odrasle osobe do 64 godine** ostvaruje pokrivenost od 35 %, uz jaz od 5499 korisnika. **Psihosocijalno savjetovanje i obiteljska medijacija** imaju nižu pokrivenost od 21 %, s deficitom od 8488 korisnika. **Psihosocijalna podrška obiteljima suočenima s različitim rizicima** pokazuje relativno visoku pokrivenost od 89 %, s manjim jazom od 797 korisnika. **Psihosocijalni tretman za prevenciju nasilničkog ponašanja** pokriva 37 % očekivane populacije, uz jaz od 858 korisnika.

Za **žrtve nasilja u obitelji** analiza pokazuje varijabilne rezultate. **Smještaj za žrtve nasilja** nadmašuje očekivanu pokrivenost s 122 % obuhvata, što upućuje na dostatne kapacitete. **SOS telefon za žrtve nasilja** pokriva 49 % potrebne populacije, uz jaz od 1254 korisnika. **Besplatna primarna i sekundarna pravna pomoć** ostvaruje pokrivenost od 113 %²⁰. Međutim, usluga **pomoći u stjecanju kvalifikacija i zapošljavanju** pokriva samo 27 % potrebne populacije, uz jaz od 300 korisnika, što upućuje na znatne izazove u ovom području.

Za **krizne događaje** analiza pokazuje zadovoljavajuće rezultate. **Smještaj ili organizirano stanovanje za majke s djecom** ostvaruje pokrivenost od 119 %, što znači da su trenutačni kapaciteti dostatni. **Privremeno stambeno zbrinjavanje obitelji pogođenih krizama i katastrofama** pokriva 101 % potreba, što također upućuje na dostatne kapacitete.

Tablica 11. Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim sa siromaštvom u Gradu Zagrebu

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - GRAĐANI U TEŠKOJ MATERIJALNOJ I SOCIJALNOJ DEPRIVACIJI: 4179			
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI I DRUGIH SUSTAVA (ZDRAVSTVO, PRAVOSUĐE I ZAPOSŁJAVANJE)			
Podrška u zapošljavanju: 50 % građana u teškoj materijalnoj deprivaciji	2090	3043	953
Besplatna pravna pomoć: 30 % građana u teškoj materijalnoj deprivaciji	1254	1924	670
Posudionica i servisiranje ortopedskih i medicinskih pomagala: 10 % građana u teškoj materijalnoj deprivaciji	418	895	477
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - SOCIJALNO ISKLJUČENI KORISNICI ZAJAMČENE MINIMALNE NAKNADE: 1914			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Socijalno mentorstvo za odrasle primatelje ZMN-a, osobe koje izlaze iz ustanova ili penalnog sustava ili druge osobe u riziku od socijalne isključenosti: 100 % radno sposobnih nezaposlenih primatelja ZMN-a	1914	71	-1843

²⁰ Podaci i procjene iz drugih izvora pokazuju trend rasta potreba, odnosno daleko veći opseg nezadovoljenih potreba u odnosu na kapacitete, na što upućuju nalazi i preporuke godišnjih izvještaja i analiza Pučke pravobraniteljice, Kuće ljudskih prava, Koalicij za besplatnu pravnu pomoć, a specifično PGP Sisak koji dopunski pruža besplatnu pravnu pomoć i na području Grada Zagreba, posebno u vezi s potrebama romske populacije. Vezano uz žrtve obiteljskog nasilja, prema podacima Zaklade Solidarna prikupljenima u sklopu Fonda za žene za 2024. godinu, ukupno je isplaćeno 84.797,37 eura u obliku financijskih potpora za 104 žene koje su proživjele nasilje s ukupno 151 djetetom. Od ukupnog iznosa, 20.924,02 eura, odnosno 24,52 % isplaćeno je za odvjetničke troškove (imajući na umu da jedna korisnica može ostvariti više financijskih potpora unutar Fonda za žene). Prema navedenim podacima i direktnom radu s korisnicima Fonda za žene koji uključuje i informiranje te savjetovanje, razvidno je kako je potrebno nastaviti razvijati oblike pružanja besplatne pravne pomoći ranjivim skupinama stavljajući naglasak na povećanje broja organizacija i institucija koje pružaju besplatnu pravnu pomoć te pojačano informiranje javnosti o radu postojećih.

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - GRAĐANI U PREHRAMBENOJ DEPRIVACIJI: 9102			
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
Socijalna samoposluga i/ili dostava/podjela namirnica: 50 % građana u prehrambenoj deprivaciji	4551	2402	-2149
Pučka kuhinja i/ili dostava pripremljenih gotovih obroka (koji nisu obuhvaćeni uslugom pomoć u kući): 50 % građana u prehrambenoj deprivaciji	4551	2301	-2250
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - GRAĐANI U RIZIKU OD BESKUĆNIŠTVA: 224			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Smještaj ili organizirano stanovanje 60 % građana u riziku od beskućništva	134	Prenočište: 117 Prihvatište: 35 U domu socijalne skrbi: 2 Organizirano stanovanje: 0 Kod fizičke osobe ili udomiteljske obitelji: 10 UKUPNO: 168	34
Boravak 20 % građana u riziku od beskućništva	45	237	192
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
Dnevni centar za podršku i informiranje: 200 % građana u riziku od beskućništva	448	235	-213
Stambeno zbrinjavanje osoba u riziku od beskućništva: 30 % građana u riziku od beskućništva	67	23	-44

Za **građane u teškoj materijalnoj i socijalnoj deprivaciji**, analiza pokazuje visoku razinu pokrivenosti očekivanih potreba. **Podrška u zapošljavanju** pokriva 146 % očekivane populacije. Slično tome, **besplatna pravna pomoć** ostvaruje pokrivenost od 153 %. **Posudionica i servisiranje ortopedskih i medicinskih pomagala** pokriva čak 214 % potreba, što upućuje na iznimno dobru dostupnost ove usluge.

Za **socijalno isključene korisnike zajamčene minimalne naknade (ZMN)** analiza pokazuje ozbiljan jaz. **Socijalno mentorstvo za radno sposobne nezaposlene primatelje ZMN-a** pokriva samo 4 % očekivane populacije, uz jaz od 1843 korisnika. Ovaj rezultat upućuje na znatan deficit u pružanju usluge koja je ključna za socijalnu reintegraciju i smanjenje isključenosti.

Za **građane u prehrambenoj deprivaciji** pokrivenost je na umjerenj razini. **Socijalna samoposluga i dostava namirnica** pokrivaju 53 % očekivanih korisnika, s jazom od 2149 korisnika. **Pučke kuhinje i dostava pripremljenih obroka** pokrivaju 51 % potreba, uz preostali jaz od 2250 korisnika. Ovi podaci naglašavaju potrebu za proširenjem kapaciteta kako bi se smanjio jaz u prehrambenoj sigurnosti.

Za **građane u riziku od beskućništva** analiza pokazuje da **smještaj ili organizirano stanovanje** pokriva 125 % očekivanih potreba, iako GUZBOI raspolaže podacima da je uslugu potrebno širiti. **Boravak** pokazuje iznimno visoku pokrivenost iako u ovoj usluzi po naravi postoji znatna fluktuacija te bi navedena potreba prema Pravilniku prije mogla izražavati kapacitet nego ukupni broj korisnika u jednoj godini, stoga se ova brojka ne može uzimati kao relevantna. Nadalje, **dnevni centar za podršku i informiranje** pokriva samo 52 % potreba, s jazom od 213 korisnika. **Stambeno zbrinjavanje osoba u riziku od beskućništva** ostvaruje pokrivenost od 34 %, uz preostali jaz od 44 korisnika. Ovi rezultati naglašavaju potrebu za dodatnim naporima u osiguravanju dugoročnog smještaja i podrške beskućnicima.

Tablica 12. Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim s mentalnim zdravljem u Gradu Zagrebu

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - GRAĐANI S RIZICIMA MENTALNOG ZDRAVLJA: 12.937			
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI USLUGE KOJE SE OSTVARUJU KROZ ZDRAVSTVENI SEKTOR			
Univerzalna prevencija: 100 % građana s teškoćama mentalnog zdravlja Selektivna prevencija: 40 % građana s teškoćama mentalnog zdravlja Indicirana prevencija: 10 % građana s teškoćama mentalnog zdravlja	12.937	9209	- 3728
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - GRAĐANI SA ZNATNIJIM TEŠKOĆAMA MENTALNOG ZDRAVLJA: 3429			
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI USLUGE KOJE SE OSTVARUJU KROZ ZDRAVSTVENI SEKTOR			
Programi socijalnog uključivanja ovisnika i osoba s teškoćama mentalnog zdravlja u zajednici: 60 % građana sa znatnijim teškoćama mentalnog zdravlja	2057	46	-2011
Organizirane kreativne, rekreativne i socijalizacijske aktivnosti strukturiranog provođenja slobodnog vremena: 20 % građana sa znatnijim teškoćama mentalnog zdravlja	686	581	-105
Grupe podrške i vršnjačka podrška za osobe s teškoćama mentalnog zdravlja: 20 % građana sa znatnijim teškoćama mentalnog zdravlja	686	833	147
Grupe podrške za članove obitelji osoba s teškoćama mentalnog zdravlja: 20 % građana sa znatnijim teškoćama mentalnog zdravlja	686	293	-393
Krizne intervencije i prva psihološka pomoć: 15 % građana sa znatnijim teškoćama mentalnog zdravlja	514	106	-408

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - GRAĐANI SUOČENI S OVISNOSTIMA O ALKOHOLU, DROGAMA I KOCKI: 9145			
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI USLUGE KOJE SE OSTVARUJU KROZ ZDRAVSTVENI SEKTOR			
Terapijske grupe / klubovi za ovisnike o kockanju: 20 % građana koji imaju rizik patološkog kockanja	914	400	-514
Programi smanjenja štete za ovisnike (<i>harm reduction</i>): 100 % građana s duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja uzrokovanim psihoaktivnim tvarima	1875	916	-959
Terapijske grupe / klubovi za ovisnike o drogi: 70 % građana s duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja uzrokovanim psihoaktivnim tvarima	1313	573	-740
Terapijske grupe / klubovi za ovisnike o alkoholu: 70 % građana s duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja uzrokovanim uzimanjem alkohola	1537	1843	306
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - ODRASLE OSOBE S MENTALNIM OŠTEĆENJEM I OVISNICI: 2459			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Smještaj (krizni, radi provođenja rehabilitacijskih programa, u drugim slučajevima) ili organizirano stanovanje: 30 % odraslih osoba pod skrbništvom	738	Organizirano stanovanje: 34 Dom socijalne skrbi: 0 ²¹ Udruga/vjerska zajednica: 46 Kod fizičke osobe ili udomiteljske obitelji: 45 UKUPNO: 223	-515
Boravak 20 % odraslih osoba pod skrbništvom	492	130	-362
- Socijalno mentorstvo - Psihosocijalna podrška odrasloj osobi s mentalnim oštećenjem po Zakonu o socijalnoj skrbi - Vođenje slučaja (<i>case management</i>) iz zdravstvenog sustava 15 % odraslih osoba pod skrbništvom	369	21 646 12 UKUPNO: 761	392

Za **građane s rizicima mentalnog zdravlja** analiza pokazuje varijabilnu razinu pokrivenosti među različitim vrstama prevencije. **Prevencija** (uključujući univerzalnu, selektivnu i indiciranu) pokriva 71 % očekivanih potreba, uz preostali jaz od 3728 korisnika.

21 Na temelju podataka područnih ureda HZSR-a izdano je 16 uputnica za smještaj u domu za ovu skupinu korisnika što upućuje na smještaj izvan Grada Zagreba.

Za **građane sa znatnijim teškoćama mentalnog zdravlja** analiza upućuje na ozbiljne izazove u ključnim uslugama. **Programi socijalnog uključivanja** pokrivaju samo 2 % potrebne populacije, s jazom od 2011 korisnika. **Kreativne, rekreativne i socijalizacijske aktivnosti** imaju znatno bolju pokrivenost od 85 %, s manjim deficitom od 105 korisnika. **Grupe podrške i vršnjačka podrška** nadmašuju očekivanja s pokrivenošću od 121 %, što upućuje na višak od 147 korisnika. Međutim, **grupe podrške za članove obitelji** pokrivaju samo 43 % očekivanih korisnika, s deficitom od 393 korisnika. **Krizne intervencije i prva psihološka pomoć** ostvaruju pokrivenost od 21 %, uz jaz od 408 korisnika.

Za **građane suočene s ovisnostima o alkoholu, drogama i kocki** analiza pokazuje mješovite rezultate. **Terapijske grupe za ovisnike o kockanju** pokrivaju 62 % potreba, s jazom od 514 korisnika. **Programi smanjenja štete za ovisnike** ostvaruju pokrivenost od 49 %, s deficitom od 959 korisnika. **Terapijske grupe za ovisnike o drogi** pokrivaju 44 % očekivanih korisnika, uz jaz od 740 korisnika. S druge strane, **terapijske grupe za ovisnike o alkoholu** nadmašuju očekivanja s pokrivenošću od 120 %, što znači da postoji višak od 306 korisnika.

Za **odrasle osobe s mentalnim oštećenjem i ovisnike** analiza pokazuje nisku pokrivenost ključnih usluga. **Smještaj ili organizirano stanovanje** pokriva samo 30 % očekivanih potreba, uz jaz od 515 korisnika. **Boravak** također ima nisku razinu pokrivenosti od 26 %, s deficitom od 362 korisnika. S druge strane, **psihosocijalna podrška, uz manji udio usluga socijalnog mentorstva i vođenja slučaja (case management)**, imaju zajedno iznimno visoku pokrivenost od 206 %, naglašavajući da su određeni kapaciteti u ovom segmentu adekvatno iskorišteni, no druge dvije usluge imaju prostor za razvoj.

Tablica 13. Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim s invaliditetom u Gradu Zagrebu

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - OSOBE S INVALIDITETOM U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI U DOBI 18 – 65 godina (bez korisnika s mentalnim oštećenjem): 7658			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Smještaj (krizni, radi provođenja rehabilitacijskih programa, u drugim slučajevima) ili organizirano stanovanje 6 % osoba s invaliditetom u sustavu socijalne skrbi	459	Organizirano stanovanje: 223 Dom socijalne skrbi: 33 Udruga / vjerska zajednica: 0 Kod fizičke osobe ili udomiteljske obitelji: 41 UKUPNO: 349	-110
Boravak 8 % osoba s invaliditetom u sustavu socijalne skrbi	613	323	-290
Pomoć u kući 8 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi	613	Koliko je ukupno korisnika pomoći u kući: 167 Koliko korisnika ima organiziranu prehranu u sklopu usluge: 39	-446

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Psihosocijalna podrška odrasloj osobi s invaliditetom ili socijalno mentorstvo po Zakonu o socijalnoj skrbi ili druge terapijske i rehabilitacijske usluge koje se pružaju projektno kroz sustav socijalne skrbi ili u sektoru zdravstva (primjerice, terapijsko jahanje, terapije potpomognute životinjama, radna terapija, druge terapijske usluge) 40 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi	3.063	Broj korisnika psihosocijalne podrške osoba s invaliditetom: 117 Broj korisnika usluge socijalnog mentorstva: 94 Druge terapijske/rehabilitacijske usluge: 1658 UKUPNO: 1869	-1194
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
Specijalizirani prijevoz i pratnja: 50 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi	3829	179	-3374
Dojavni sustavi u krizama: 50 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi	3829	0	-3829
Cjelodnevna skrb i njega u kući: 3 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi	230	18	-212
Privremeni negovatelj u obitelji: 10 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi	766	46	-720
USLUGA OSOBNE ASISTENCIJE			
Usluga osobne asistencije: 2,5 % svih osoba s invaliditetom prema podacima HZJZ-a u Gradu Zagrebu	912	848	-64
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI ILI SEKTORA RADA I ZAPOSŁJAVANJA			
Pomoć i podrška u stjecanju kvalifikacija i zapošljavanju: 10 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi	766	2120	1354
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - NEZAPOSLENE OSOBE S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA U RADNO AKTIVNOJ DOBI: 412			
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI ILI SEKTORA RADA I ZAPOSŁJAVANJA			
Radni asistent OSI: 30 % osoba s intelektualnim teškoćama u radno aktivnoj dobi u sustavu socijalne skrbi	124	15	-109
EDUKACIJE ZA PRUŽATELJE USLUGA			
Tečajevi znakovnog jezika: Godišnje uključivanje barem 10 novih stručnjaka	10	100	90

Za **osobe s invaliditetom u sustavu socijalne skrbi u dobi od 18 do 65 godina** analiza pokazuje velike razlike među razinama pokrivenosti različitih usluga. **Smještaj ili organizirano stanovanje** pokriva 76 % očekivanih potreba, s manjim deficitom od 110 korisnika. **Boravak** ima umjerenu pokrivenost od 51 %, uz jaz od 290 korisnika. S druge strane, **pomoć u kući** ostvaruje nisku razinu pokrivenosti od 27 %, s preostalim jazom od 446 korisnika. **Psihosocijalna podrška, socijalno mentorstvo i rehabilitacijske usluge** pokrivaju 61 % očekivanih potreba, s jazom od 1194 korisnika.

Druge inovativne i projektno financirane usluge pokazuju ozbiljne deficite. **Specijalizirani prijevoz i pratnja** pokriva samo 12 % potrebne populacije, s deficitom od 3374 korisnika. **Dojavni sustavi u krizama** nisu dostupni, što znači potpuni jaz od 3829 korisnika. **Cjelodnevna skrb i njega u kući** pokriva samo 8 % potreba, s jazom od 212 korisnika, dok je **usluga privremenog negovatelja** dostupna za samo 6 % očekivanih korisnika, s deficitom od 720 korisnika.

S druge strane, **usluga osobne asistencije** pokazuje visoku razinu pokrivenosti od 93 %, uz manji jaz od 64 korisnika. **Pomoć i podrška u stjecanju kvalifikacija i zapošljavanju** iznimno nadmašuje očekivane potrebe s pokrivenošću od 277 %.

Za nezaposlene osobe s intelektualnim teškoćama u radno aktivnoj dobi analiza pokazuje ozbiljan deficit kod usluge **radnog asistenta** koja pokriva samo 12 % potrebne populacije, s deficitom od 109 korisnika.

Edukacije za pružatelje usluga, a koje se odnose na **tečajeve znakovnog jezika**, premašuju potrebu definiranu kao godišnje uključivanje barem 10 novih stručnjaka.

3.3. PROCJENA DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA ZA STARIJE OSOBE IZNAD 65 GODINA

Procjena broja osoba starijih od 65 godina prema pojedinim rizicima u Gradu Zagrebu dala je sljedeće rezultate primjenom odgovarajuće metodologije izračuna na temelju Pravilnika:

- **Starije osobe sniženih funkcionalnih sposobnosti: 17.675** - na temelju podataka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo o prevalenciji invaliditeta u starijoj dobi (osobe iznad 65 godina) te od toga broja 32,4 % starijih osoba koje su u riziku od siromaštva.
- **Starije osobe narušena mentalnog zdravlja: 8165** – na temelju podataka HZJZ-a o osobama starijima od 65 godina s duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja uzrokovanim psihoaktivnim tvarima (F11 – F19), neurozama i afektivnim poremećajima povezanim sa stresom i somatoformnim poremećajima (F40 - F48) te s ostalim duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja. Od toga se broja uzima 30 % starijih kao potencijalnih korisnika usluga zbog očekivano niže motivacije.
- **Starije osobe oboljele od demencije: 2636** - na temelju metodologije izračuna u Pravilniku: 1,66 % starijih od 65 godina u Gradu Zagrebu.
- **Njegovateljski stres i podrška obiteljima: 2032** - na temelju metodologije izračuna u Pravilniku: 1,28 % starijih osoba ima negovatelja ili člana obitelji kojemu je potrebna podrška.
- **Terminalno bolesne osobe: 9206** - na temelju metodologije izračuna u Pravilniku: 1,2 % ukupnog stanovništva.

Koristeći ove izračune populacija u pojedinom riziku kao polaznim vrijednostima, napravljena je procjena broja starijih osoba iznad 65 godina koje su u potrebi za pojedinim socijalnim uslugama kao i uslugama iz drugih sustava. Pri tome su pojedini procijenjeni broj korisnika u potrebi i odgovarajuće usluge prikazani prema rizicima na koje se odnose.

Podaci o procijenjenom broju osoba koje su u potrebi za pojedinom uslugom sučeljen je s podacima pružatelja socijalnih i drugih usluga o broju korisnika kojima su pružili pojedine usluge. Razlikom tih dviju vrijednosti utvrđen je jaz u obuhvatu korisnika u potrebi za određenom uslugom. Navedeni izračun prikazan je u sljedećoj tablici, dok su dodatna objašnjenja prikazanog rezultata opisana ispod tablice.

Tablica 14. Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za starije osobe u Gradu Zagrebu

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - STARIJE OSOBE SNIŽENIH FUNKCIONALNIH SPOSOBNOSTI: 17.675			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Pomoć u kući koja uključuje organiziranje prehrane: 29 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti	5126	1919	-3207
Pomoć u kući koja ne uključuje organiziranje prehrane: 29 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti	5126	2158	-2968
Smještaj (krizni ili u drugim okolnostima) ili organizirano stanovanje za starije osobe: 37 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti	6540	6531 ²²	-9
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
Organizirani prijevoz i pratnja za starije i nemoćne osobe: 29 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti	5126	146	-4980
Alarmni dojavni sustav za starije osobe (npr. SOS narukvice): 41 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti	7247	291	-6956
Stanovanje u vlastitom domu uz intenzivnu i kontinuiranu podršku: 8 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti	1414	438	-976
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI DRUGE USLUGE IZ SEKTORA ZDRAVSTVA			
Njega u kući: 29 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti	5126	2697	-2429
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - STARIJE OSOBE NARUŠENA MENTALNOG ZDRAVLJA: 8165			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Boravak: 30 % starijih osoba s teškoćama mentalnog zdravlja motiviranih za uslugu	2449	668	-1781
Savjetovanje ili psihosocijalno savjetovanje ili psihosocijalna podrška za odraslu osobu starije dobi: 20 % starijih osoba s teškoćama mentalnog zdravlja motiviranih za uslugu	1633	Savjetovanje: 1741 Psihosocijalno savjetovanje: 708 Psihosocijalna podrška: 1471 UKUPNO: 2.313	680

22 Ovdje su korišteni podaci prema službenim evidencijama GUSZBOI: smještaj u domu: 5845, smještaj koju organizira vjerska zajednica/udruga: 47, smještaj kod fizičke osobe/udomiteljske obitelji: 319, organizirano stanovanje: 18, druge pravne osobe: 302, ukupno: 6531.

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI ILI KROZ SEKTOR CIVILNOG DRUŠTVA			
Klub/centar za druženje starijih osoba: 50 % starijih osoba s teškoćama mentalnog zdravlja motiviranih za uslugu	4082	3480	-602
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - STARIJE OSOBE OBOLJELE OD DEMENCIJE: 2636			
DRUGE USLUGE IZ SEKTORA ZDRAVSTVA			
Kontinuirana njega u kući za oboljele od demencije 30 % starijih oboljelih od demencije	791	675	-116
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - BROJ STARIJIH OSOBA KOJE IMAJU NJEGOVATELJE KOJIMA JE POTREBNA PODRŠKA: 2032			
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI			
Savjetovanje obitelji ili psihosocijalno savjetovanje obitelji ili psihosocijalna podrška članovima obitelji / skrbnicima / njegovateljima starije osobe: 100 % starijih osoba koje imaju njegovatelja kojemu je potrebna podrška	2032	Savjetovanje: Psihosocijalno savjetovanje: Psihosocijalna podrška: UKUPNO: 396	-1636
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI			
Privremeni/povremeni smještaj radi predaha od skrbi 30 % starijih osoba koje imaju njegovatelja/skrbnika kojemu je potrebna podrška	610	0	-610
Usluga privremene njege u kući radi predaha od skrbi: 70 % starijih osoba koje imaju njegovatelja/skrbnika kojemu je potrebna podrška	1422	0	-1422
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - TERMINALNO BOLESNE OSOBE: 9.206			
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI DRUGE USLUGE IZ SEKTORA ZDRAVSTVA			
Palijativna skrb u kući: 80 % korisnika u potrebi za palijativnom skrbi	7365	737	-6628
Stacionarna palijativna skrb: 20 % korisnika u potrebi za palijativnom skrbi	1841	61	-1780

Za **usluge predviđene Zakonom o socijalnoj skrbi** analiza pokazuje različitu razinu pokrivenosti potreba starijih osoba u Gradu Zagrebu. Usluga **pomoć u kući koja uključuje organiziranje prehrane** ostvarila je pokrivenost od 37 % očekivane populacije korisnika, što znači da postoji jaz od 3207 korisnika. Sličan rezultat zabilježen je kod usluge **pomoć u kući bez organiziranja prehrane**, koja pokriva 42 % potreba, uz jaz od 2968 korisnika. **Usluga smještaja za starije osobe** pokazuje visoku razinu pokrivenosti, što je rezultat primjene formule definirane Pravilnikom (37 % osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti u Gradu Zagrebu). Podaci o očekivanom broju korisnika (6540) dobiveni zadanom formulom nisu mjerodavni jer podaci kojima raspolaže Grad Zagreb (duljina čekanja za uslugu smještaja u domovima za starije osobe, broj osoba zainteresiranih za

uslugu smještaja kao i zaključci fokus-grupe koju smo proveli u okviru izrade Socijalnog plana) upućuju na nedostatak smještajnih kapaciteta.

Za **druge inovativne i projektno financirane usluge** iz sustava socijalne skrbi u Gradu Zagrebu analiza pokazuje nisku pokrivenost. **Organizirani prijevoz i pratnja za starije osobe** ima pokrivenost od samo 3 %, uz jaz od 4980 korisnika. Slično tome, **alarmni dojavni sustav (SOS narukvice)** pokriva tek 4 % potreba, s preostalim jazom od 6956 korisnika. Bolji rezultat ostvaren je kod usluge **stanovanje uz intenzivnu podršku** koja ima pokrivenost od 31 %, uz jaz od 976 korisnika. **Njega u kući**, kao dio zdravstvenih usluga, ostvarila je pokrivenost od 53 %, uz jaz od 2429 korisnika.

Za **starije osobe s narušenim mentalnim zdravljem** analiza pokazuje različite razine pokrivenosti. Usluga **boravka** pokriva 27 % očekivanih korisnika, što znači da postoji jaz od 1781 korisnika. Međutim, usluge **savjetovanja i psihosocijalne podrške** pokrivaju 142 % procijenjene populacije, što upućuje na iznimno dobru dostupnost i višu razinu usluge od očekivane. Usluga **klubova ili centara za druženje** ostvarila je pokrivenost od 85 %, s preostalim jazom od 602 korisnika.

Za starije osobe **oboljele od demencije** usluga **kontinuirane njege u kući** pokriva 85 % očekivane populacije, uz jaz od 116 korisnika, što upućuje na relativno zadovoljavajući obuhvat.

Za starije osobe **koje imaju negovatelje kojima je potrebna podrška**, usluga **savjetovanja i psihosocijalne podrške obiteljima** pokriva 19 % očekivanih korisnika, uz znatan jaz od 1636 korisnika. **Usluge privremenog smještaja i njege u kući** radi predaha od skrbi još se ne provode, što znači da postoji potpuni jaz u pokrivenosti očekivanih korisnika (610 i 1422 korisnika).

Za **terminalno bolesne osobe**, usluga **palijativne skrbi u kući** pokriva samo 10 % potrebne populacije, uz veliki jaz od 6628 korisnika. **Stacionarna palijativna skrb** također ima vrlo nisku razinu pokrivenosti od 3 %, uz preostali jaz od 1780 korisnika.

Ukupno gledano, analiza naglašava ozbiljne izazove u pružanju ključnih socijalnih i zdravstvenih usluga starijim osobama u Gradu Zagrebu, s posebno velikim jazom u inovativnim uslugama i palijativnoj skrbi.

3.4. PROCJENA DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA ZA IZBJEGLICE I PRIPADNIKE ROMSKE NACIONALNE MANJINE

Procjena broja osoba koje pripadaju skupini izbjeglica i osoba pod međunarodnom zaštitom, kao i pripadnika romske nacionalne manjine prema pojedinim rizicima u Gradu Zagrebu, dala je sljedeće rezultate primjenom odgovarajuće metodologije izračuna na temelju Pravilnika:

- **Udio Roma u Gradu Zagrebu: 2167** - na temelju podataka iz Popisa stanovništva 2021. o broju Roma u Gradu Zagrebu. Dodatna napomena jest kako ovaj podatak znatno odstupa od izračuna na temelju primjene nacionalnih podataka sukladno Pravilniku, pri čemu se koristi udio od 0,63 % stanovništva (istraživanje Kunac i suradnici (2018)), na temelju čega se dobiva procijenjeni broj od 4833 osobe u Gradu Zagrebu.
- **Izbjeglice i osobe pod međunarodnom zaštitom: 4090** – na temelju podataka MUP-a o broju osoba pod međunarodnom zaštitom te broju raseljenih osoba iz Ukrajine koji imaju prijavljeni boravak na području Grada Zagreba.

Koristeći ove izračune populacija u pojedinom riziku kao polaznim vrijednostima, napravljena je procjena broja pripadnika ovih dviju skupina koje su u potrebi za pojedinim socijalnim uslugama kao i uslugama iz drugih sustava. Pri tome su pojedini procijenjeni broj korisnika u potrebi i odgovarajuće usluge prikazane prema rizicima na koje se odnose.

Podaci o procijenjenom broju osoba koji su u potrebi za pojedinom uslugom sučeljen je s podacima pružatelja socijalnih i drugih usluga o broju korisnika kojima su pružili pojedine usluge. Razlikom te dvije vrijednosti utvrđen je jaz u obuhvatu korisnika u potrebi za određenom uslugom. Navedeni izračun je prikazan u sljedećoj tablici, dok su dodatna objašnjenja prikazanog rezultata navedena ispod tablice.

Tablica 15. Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine u Gradu Zagrebu

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - PRIPADNICI ROMSKE NACIONALNE MANJINE U ŽUPANIJI: 2167			
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI ILI SEKTORA OBRAZOVANJA			
Usluge za prevladavanje komunikacijskih barijera: Romski pomagač u pripremi za školu, predškoli i na nastavi Prevoditelj romskog jezika: 10 % romske populacije	217	Broj korisnika romskog pomagača: 875 Broj korisnika prevoditelja romskog jezika: 0 UKUPNO: 875	658
Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - IZBJEGLICE I OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM: 4090			
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI ILI SEKTORA RADA I ZAPOSŁJAVANJA			
Koordinator integracije: 50 % izbjeglica i osoba pod međunarodnom zaštitom	2045	963	-1082

% građana u riziku u potrebi za socijalnom uslugom	Očekivani broj korisnika (u potrebi za socijalnom uslugom)	Postojeći broj korisnika usluga	Razlika između broja očekivanog i postojećeg broja korisnika
Usluge za prevladavanje jezičnih barijera: 100 % izbjeglica i osoba pod međunarodnom zaštitom	4090	Prevođenje i tumačenje: 742 Tečajevi hrvatskog jezika: nema podataka UKUPNO: 1190	-2900
Podrška interkulturalnih medijatora: 30 % izbjeglica i osoba pod međunarodnom zaštitom	1.227	Broj korisnika: 108 Broj interkulturalnih medijatora: nema podataka	-1119
Edukacija i supervizija interkulturalnih medijatora: 100 % interkulturalnih medijatora	Nije moguće izračunati	27	Nije moguće izračunati
DRUGE USLUGE			
Besplatna pravna pomoć Županija razvija kapacitete da na 50.000 stanovnika ima kapacitet za: 100 korisnika besplatne pravne pomoći	1534	1537	3
Udomiteljstvo u skladu s etničkim, jezičnim, kulturnim i vjerskim podrijetlom djeteta: Dvije udomiteljske obitelji s kapacitetom za kulturalno osjetljivo udomiteljstvo	2	120	118

Za **pripadnike romske nacionalne manjine u županiji** analiza pokazuje znatno premašivanje očekivane pokrivenosti. **Usluge za prevladavanje komunikacijskih barijera**, poput romskog pomagača i prevoditelja, imaju ukupnu pokrivenost od 403 % očekivane populacije. Glavni doprinos dolazi od 875 korisnika romskih pomagača, dok nije zabilježen nijedan korisnik prevoditelja romskog jezika.

Za **izbjeglice i osobe pod međunarodnom zaštitom** analiza upućuje na znatne izazove u osiguravanju adekvatnih usluga. **Koordinatori integracije** pokrivaju 47 % očekivane populacije, što znači da postoji jaz od 1082 korisnika. **Usluge za prevladavanje jezičnih barijera** pokrivaju 29 % potreba, uz jaz od 2900 korisnika. Najveći dio korisnika ove usluge koristi prevođenje i tumačenje (742 korisnika), dok podaci o tečajevima hrvatskog jezika nisu dostupni. **Podrška interkulturalnih medijatora** obuhvaća samo 9 % očekivane populacije, s preostalim jazom od 1119 korisnika. Dodatno, podaci o broju interkulturalnih medijatora su nepotpuni, što otežava točniju procjenu ukupne pokrivenosti. **Edukacija i supervizija interkulturalnih medijatora** ima 27 korisnika, no precizan omjer prema ukupnoj potrebi nije moguće izračunati zbog nedostatka podataka.

Besplatna pravna pomoć u potpunosti pokriva 100 % očekivanih korisnika. **Udomiteljstvo u skladu s etničkim, jezičnim, kulturnim i vjerskim podrijetlom djeteta** pokazuje iznimno visoku stopu pokrivenosti od 6000 %, s obzirom na to da postoje 2 planirane udomiteljske obitelji, dok se stvarno pružanje usluge proširilo na čak 120 korisnika.

3.5. POTREBE ZA SOCIJALNIM I USLUGAMA IZ DRUGIH SUSTAVA ZA HRVATSKE BRANITELJE IZ DOMOVINSKOG RATA I ČLANOVE NJIHOVIH OBITELJI

Sveobuhvatna skrb i zaštita dostojanstva hrvatskih branitelja i članova njihovih obitelji te civilnih stradalnika Domovinskog rata i članova obitelji od iznimne je važnosti u Gradu Zagrebu pa se na tu skupinu usmjerava dodatna analiza i obuhvat Socijalnog plana.

Deklaracija o Domovinskom ratu (Narodne novine 102/00) propisuje i obvezuje sve građane, dužnosnike i sva državna tijela Republike Hrvatske, društvene institucije, sindikate, udruge i medije da na načelima pravednosti i građanske solidarnosti štite temeljne vrijednosti i dostojanstvo Domovinskog rata. U skladu s navedenim načelima, a u okviru materijalnih mogućnosti, na temelju procjene potreba u ovom području i mjera za ostvarivanje ciljeva za čiju je provedbu odgovoran Grad Zagreb na temelju zakonskih propisa, hrvatskim braniteljima rata kao posebno osjetljivoj društvenoj skupini radi osiguravanja njihove jednakopravne uključenosti u društvo, treba se osigurati puna zaštita, dostojanstvo i skrb. U cilju sveobuhvatne skrbi i poboljšanja kvalitete života hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, Grad Zagreb provodi niz mjera i aktivnosti u skladu s izraženim potrebama navedene populacije. Sustav psihosocijalne i zdravstvene skrbi usmjeren je prije svega na najranjivije skupine, a to su hrvatski branitelji u teškoj socioekonomskoj situaciji i hrvatski branitelji narušenog zdravstvenog stanja.

U Gradu Zagrebu stalno boravi 59.193 hrvatska branitelja od kojih 6.292 ima status hrvatskog ratnog vojnog invalida iz Domovinskog rata. U Hrvatskom zavodu za zapošljavanje evidentirano je 1.155 osoba sa statusom hrvatskog branitelja, od kojih 1.127 muškaraca i 28 žena. Na novčanoj naknadi za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata u Gradu Zagrebu bilježimo 580 osoba, dok je novčanim naknadama i socijalnim uslugama koje osigurava Grad Zagreb na godišnjoj razini obuhvaćeno 2557 osoba, hrvatskih branitelja i članova njihovih obitelji koje se nalaze u situaciji socijalne potrebe. Nastavno na navedeno uočava se i povećavanje broja zahtjeva za interventnim stambenim zbrinjavanjem najranjivijih skupina hrvatskih branitelja.

Grad Zagreb među prvima je pokrenuo nadstandard zdravstvene skrbi uočivši pojačan pobol hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata, što je posljedica više čimbenika, među kojima bismo istaknuli ratne traume, starenje populacije i lošiji socijalni status. S time u vezi za hrvatske ratne invalide iz Domovinskog rata i članove obitelji smrtno stradalih i nestalih hrvatskih branitelja osigurano je bolničko liječenje medicinskom rehabilitacijom, sistematski pregledi za hrvatske branitelje i članove obitelji, onkološki pregledi te kardiološki koji su u planu za iduće proračunsko razdoblje.

Prema podacima CEZIH-a i baze podataka o hospitalizacijama u RH (2021.), zabilježena su 31.762 branitelja koja su zbog PTSP-a i trajnih promjena ličnosti nakon katastrofalnih doživljaja tzv. kroničnog posttraumatskog stresnog poremećaja koristila zdravstvenu zaštitu. U Gradu Zagrebu bilježi se 2.841 osoba, od kojih 2.769 muškaraca i 72 žene, a zbog depresivnog poremećaja u Gradu Zagrebu liječilo se 3.020 osoba, od kojih 2.651 muškarac i 369 žena. U porastu su i druga oboljenja pa se u Gradu Zagrebu bilježi najveći broj oboljelih od cerebrovaskularnih bolesti, ishemijske bolesti srca, šećerne bolesti, bolesti dišnog sustava itd. Hrvatski branitelji i članovi njihovih obitelji dobivaju savjetodavnu pomoć u Savjetovalištu za hrvatske branitelje i članove njihovih obitelji u ostvarivanju statusnih i mirovinskih prava te u Savjetovalištu za članove obitelji hrvatskih branitelja liječenih od PTSP-a (supruga i djecu) putem stručne savjetodavne, psihosocijalne pomoći i pomoći u rješavanju osobnih, obiteljskih, radnih i ostalih teškoća te na grupnim i individualnim savjetovanjima usmjerenim na članove obitelji liječenih od PTSP-a. S ciljem pružanja sveobuhvatne skrbi, posebnu pozornost treba posvetiti suradnji s drugim sektorima s ciljem unaprjeđenja sveobuhvatnog sustava i infrastrukture za pružanje psihosocijalne, zdravstvene i savjetodavne skrbi za hrvatske branitelje i članove njihovih obitelji. Radi osiguravanja osnovnih životnih uvjeta treba provesti mjere i ulaganje raspoloživih resursa u stambeno zbrinjavanje i osiguravanje nužnog smještaja osmišljavanjem i razvojem novih načina stambenog zbrinjavanja najugroženijih pripadnika društva.

3.6. ZAKLJUČAK O TRENUTAČNOJ DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA

Djeca i mladi

Za korisničku podskupinu **djece s teškoćama u razvoju** analiza dostupnosti usluga upućuje na to da postoji znatna potreba za nastavkom povećanja obuhvata korisnika uslugom „rane razvojne podrške“, posebice za djecu u dobi od 0 do 3 godine. U tom kontekstu prijedlozi dionika tijekom fokus-skupina i intervjua ukazali su na potrebu veće dostupnosti informacija za roditelje o podršci za raznu razvojnu podršku te je predloženo uspostavljanje internetskog portala za ranu razvojnu podršku s integriranim prikazom dostupnih usluga i pružatelja u sustavu zdravstva i socijalne skrbi. Istodobno, treba strateški širiti kapacitete za pružanje usluge rane razvojne podrške kod pružatelja usluga, a posebno u obitelji i zajednici, putem mobilnih timova i u suradnji s mjesnom samoupravom, s posebnim fokusom na obuhvat djece s teškoćama iz siromašnih obitelji, u riziku socijalne isključenosti i beskućništva. Uočen je i problem manjka stručnih procjena gdje mjerni instrumenti i pristup nisu prilagođeni etničkim, jezičnim, kulturnim i vjerskim obilježjima djeteta, što posebno pogađa djecu Roma i migrante. Zbog toga se često ne utvrde njihove specifične teškoće, niti se ponude usluge koje su usklađene s njihovim stvarnim potrebama i mogućnostima.

Također, usluga „**pomoći pri uključivanju u programe odgoja i obrazovanja**“ pokazuje značajnu potrebu za povećanjem obuhvata korisnika. Potrebni su značajni napor i u povećanju obuhvata usluga iz drugih sustava, prije svega osiguravanja „prilagođenog prijevoza i pratnje“ te podrške (roditeljima) njegovateljima širenjem obuhvata „grupnih ili individualnih oblika podrške roditeljima njegovateljima“, kao i razvoju nove usluge „privremeni njegovatelj u obitelji radi predaha od skrbi“. Za usluge „boravka“ i „psihosocijalne podrška djetetu ili obitelji“ djeteta s teškoćama u razvoju obuhvat je donekle zadovoljavajući, uz prostor za povećanja razine obuhvata. Kod usluge „smještaja ili organiziranog stanovanja“ i dalje je primjetno dominantan smještaj u domovima, dok je obuhvat smještaja u udomiteljskim obiteljima ili organiziranom stanovanju vrlo nizak. Nalazi iz fokus-skupina i razgovora s dionicima pokazuju kako je ova usluga posebno nedostupna za djecu i mlade s poremećajima iz autističnog spektra. Stoga je u tom području potrebno uložiti napore za dostupnost navedenih oblika smještaja. Pri tome je važno istaknuti kako je uslugama smještaja obuhvaćen i značajan broj korisnika koji su izvan Grada Zagreba te je potrebno i dalje širiti kapacitete za smještaj, a posebice izvaninstitucijskog oblika.

Istaknuta je važnost organiziranja referentnog centra za roditelje, gdje bi mogli dobiti sve potrebne informacije i edukativne materijale, uz dislocirane jedinice u različitim dijelovima grada. Također, predloženo je uvođenje usluga povremene skrbi za djecu s teškoćama te poboljšanje suradnje među pružateljima usluga u zajednici.

Za korisničku podskupinu **djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi ili djece čija su prava ugrožena**, analiza dostupnosti usluga pokazuje znatnu potrebu za povećanjem kapaciteta smještaja, s posebnim naglaskom na izvaninstitucijske oblike, poput organiziranog stanovanja i udomiteljskih obitelji. Iako usluga boravka bilježi bolji obuhvat, preporučuje se daljnje širenje kapaciteta kako bi se zadovoljile rastuće potrebe.

Za **djecu s ugroženim mentalnim zdravljem**, ključni je nedostatak u programima psihoedukacije i prevencije koji bilježe vrlo nizak obuhvat. Preporuka je povećati ulaganja u širenje dostupnosti ovih programa u suradnji sa zdravstvenim sektorom, ali i s MUP-om, u smislu preventivnih aktivnosti u školama. Također, potrebno je kontinuirano proširivati obuhvat psihosocijalne podrške i savjetovanja.

Djeca u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti bilježe nizak obuhvat ključnih usluga, osobito socijalnog mentorstva i pomoći u obrazovanju. Stoga je potrebno povećanje kapaciteta za socijalno mentorstvo i razvoj intersektorskih programa usmjerenih na prevenciju siromaštva te osiguranje veće dostupnosti socijalizacijskih aktivnosti.

Za **djecu i mlade s problemima u ponašanju**, usluge smještaja i psihosocijalne podrške pokrivaju veći dio korisnika, no uočeni su znatni nedostaci u uslugama boravka i mentorstva za mlade. Potrebno je ulagati u širenje kapaciteta boravka, posebno na različitim lokacijama unutar Grada Zagreba, te razvijati programe mentorstva usmjerene na socijalnu reintegraciju.

Kod **djece i mladih u alternativnim oblicima skrbi**, usluga smještaja pokriva većinu korisnika, no dio potreba za smještajem ostvaruje se izvan Grada Zagreba, što upućuje na nedostatne lokalne kapacitete. Posebno je istaknut jaz u obuhvatu socijalnog mentorstva i stambenog zbrinjavanja mladih. Preporuka je razvijati programe podrške za mlade pri izlasku iz sustava skrbi kako bi se olakšala njihova integracija i smanjio rizik od beskućništva, koji je u ovoj populaciji iznimno visok.

Za djecu i mlade u kriznim situacijama analiza pokazuje visoku pokrivenost uslugama smještaja i organiziranog stanovanja, ali je prema podacima HZSR-a broj izdanih uputnica za ovu vrstu smještaja znatno veći od procijenjene populacije, što upućuje na rastuće potrebe koje nadilaze postojeće kapacitete. Naglašena je potreba za daljnjim razvojem programa podrške kako bi se osigurala stabilnost i zaštita djece u kriznim okolnostima.

Rezultati fokusne skupine upozorili su i na potrebu unapređenja dostupnosti informacija o socijalnim uslugama te povećanje kapaciteta za dijagnostiku, tretman, prevenciju i angažman dodatnih stručnjaka u lokalnoj zajednici za djecu i mlade s problemima mentalnog zdravlja. Nadalje, prepoznata je važnost proširenja programa pomoći djeci u riziku od siromaštva putem podrške u učenju, prevencije i organiziranih slobodnih aktivnosti. Ključna preporuka je i unaprjeđenje socijalnog mentorstva te razvoj organiziranog stanovanja za djecu i mlade koji izlaze iz sustava skrbi, čime bi se potaknula njihova uspješna društvena integracija.

Odrasle osobe od 20 do 64 godine

Za odrasle osobe u rizicima povezanim s obiteljskim odnosima i roditeljstvom u Gradu Zagrebu, analiza dostupnosti upućuje na potrebu za daljnjim povećanjem obuhvata podrške i pomoći tijekom tranzicije u roditeljstvo te grupe podrške roditeljima imaju ograničen obuhvat, što zahtijeva širenje kapaciteta kako bi se smanjio trenutačni jaz.

U segmentu savjetovanja i podrške obiteljima posebno su naglašeni deficiti u psihosocijalnom savjetovanju i obiteljskoj medijaciji, čija niska razina obuhvata upućuje na potrebu za dodatnim ulaganjima u širenje ovih usluga. Istodobno, psihosocijalna podrška obiteljima suočenim s rizicima pokazuje relativno zadovoljavajući obuhvat, ali je potrebno daljnje povećanje kapaciteta kako bi se smanjio preostali jaz.

Za žrtve nasilja u obitelji, iako je smještaj i pravna pomoć na visokoj razini pokrivenosti, usluge poput pomoći u zapošljavanju bilježe znatan deficit. Preporuka je ulaganje u širenje kapaciteta za ove ključne usluge kako bi se omogućio učinkovitiji oporavak i reintegracija.

Fokusna skupina istaknula je potrebu za unapređenjem informiranosti obitelji izradom interaktivne karte koja bi prikazivala dostupne socijalne usluge po gradskim četvrtima i mjesnim odborima. Također, predloženo je povećanje dostupnosti socijalnih usluga za podršku jednoroditeljskim obiteljima, ali i obiteljima s troje i više djece, putem usluga poput čuvanja djece, pomoći u kući, pravne pomoći, obiteljske asistencije i odmora od skrbi. Dodatno, sugerirana je prilagodba programa dječjih vrtića potrebama roditelja koji rade u smjenama, pojednostavljenje postupka upisa za nezaposlene roditelje, širenje kapaciteta vrtića te veće subvencioniranje privatnih vrtića.

Za građane u teškoj materijalnoj i socijalnoj deprivaciji, analiza dostupnosti pokazuje visoku pokrivenost za uslugu podrške u zapošljavanju, što upućuje na puno veće potrebe nego što bazna vrijednost definira s obzirom na to da je izračun stvarnog obuhvata temeljen većinom na podacima HZZ-a. Stoga je potrebno dodatno povećavati kapacitete i intenzivirati podršku kako bi se osigurala održiva podrška uključivanju na tržište rada. Za socijalno isključene korisnike zajamčene minimalne naknade (ZMN), analiza upućuje na ozbiljan deficit u pružanju socijalnog mentorstva, ključne nove usluge za njihovu reintegraciju i na tržište rada. Kao posebno ranjiva skupina istaknuti su onkološki pacijenti te je predloženo uspostavljanje nove usluge besplatnog prijevoza tih bolesnika na terapije u bolnicu. Posebno se ističe problem siromašnih, a najčešće manje obrazovanih osoba u snalaženju sa zahtjevnim procedurama kao što su uključivanje u postupke vještačenja i utvrđivanja invaliditeta za njih same i za njihovu djecu, pri čemu im je dodatni problem zahtjev za novijom medicinskom dokumentacijom koji je s obzirom na liste čekanja zahtjevan za ostvarenje ako im financijska situacija ne dopušta privatne zdravstvene usluge. Neadekvatna informiranost, digitalna pismenost te nemogućnost samozastupanja znatna je prepreka u ostvarenju ukupnog spektra prava na adekvatnu socijalnu i zdravstvenu skrb siromašnih niže obrazovanih osoba koje imaju znatno češće narušeno fizičko i mentalno zdravlje.

Za građane u prehrambenoj deprivaciji, pokrivenost uslugama kao što su socijalna samoposluga, dostava namirnica i pučke kuhinje na umjerenom je razini, no potreban je daljnji razvoj kako bi se smanjio znatan deficit u prehrambenoj sigurnosti. Na temelju razgovora s dionicima utvrđeno je da broj korisnika pučke kuhinje koji su vezani uz status ZMN-a opada kako opada i broj ZMN-a te će se razmotriti daljnje širenje obuhvata na nove potkategorije korisnika putem Odluke o socijalnoj skrbi. Ovdje je važno stvoriti poveznicu s novčanim pravima jer se ova usluga može zamijeniti novčanim transferom.

Za građane u riziku od beskućništva, usluge smještaja i boravka pokazuju izuzetno visoku pokrivenost, no istaknuti su ozbiljni nedostaci u dnevnim centrima za podršku i stambenom zbrinjavanju, što zahtijeva daljnja ulaganja i proširenje kapaciteta. U razgovorima s dionicima istaknuto je i pitanje pokrića troškova stanovanja, pri čemu se predlaže proširenje kriterija za pristup pravu koji su sada strogo definirani (isključivo vezano za status korisnika ZMN-a), kao i udjela koje Grad Zagreb pokriva za najam i plaćanje režija.

Fokusna skupina istaknula je potrebu za osiguravanjem minimalno dva prenoćišta na području Grada Zagreba za najmanje 50 osoba te četiri stana za stambene zajednice namijenjene beskućnicima (dva za muškarce i dva za žene). Predloženo je razvijanje modela stanovanja uz podršku i unapređenje suradnje prihvatilišta s zdravstvenim i socijalnim sustavom radi učinkovitijeg rješavanja potreba za smještajem u psihijatrijskim ustanovama, domovima za starije osobe i drugim odgovarajućim oblicima skrbi. Ključna je i jača suradnja s državnim institucijama, uključujući MUP, HZSR i nadležna ministarstva.

Suradnja s organizacijama civilnog društva treba se dodatno razvijati kako bi se osigurali prostori za rad prenoćišta i prihvatilišta te širile usluge poput poludnevni boravaka s psihosocijalnom podrškom. Također, preporučuje se postavljanje info punktova i izrada informativnih materijala o pravima i uslugama za beskućnike. Naglašena je važnost razvoja socijalnog mentorstva, uključivanja osoba iz prakse kao socijalnih mentora te rješavanja administrativnih i statusnih pitanja, poput prebivališta, OIB-a i zdravstvenog osiguranja, putem suradnje s relevantnim tijelima.

Preporuka je članova Savjeta za socijalnu skrb da se kao osobe u riziku od beskućništva prepoznaju osobe s kroničnim bolestima i invaliditetom koje nisu vještačene te obitelji s većim brojem malodobne djece te činjenica da njima nisu prilagođene postojeće usluge za beskućnike, poput obiteljskog i skupnog organiziranog stanovanja uz podršku.

Fokus je stavljen i na iniciranje zakonskih rješenja koja bi omogućila produljenje prava na smještaj i ZMN, kao i na razvoj programa podrške u traženju zaposlenja, psihosocijalnoj pomoći i razvoju socijalnih vještina. Predložene su i mjere koje bi olakšale stambeno zbrinjavanje beskućnika putem dodjele socijalnih stanova, čime bi se omogućila njihova reintegracija u zajednicu.

Za **građane s rizicima mentalnog zdravlja**, analiza dostupnosti pokazuje određen deficit u preventivnim aktivnostima.

Za građane sa značajnijim teškoćama mentalnog zdravlja, ključni je problem u programima socijalnog uključivanja koji pokrivaju samo 2 % potrebne populacije. Nasuprot tome, kreativne i socijalizacijske aktivnosti te grupe vršnjačke podrške bilježe iznimno visoku razinu pokrivenosti. Preporučuje se povećanje kapaciteta za grupe podrške članovima obitelji, za što je potrebno osigurati adekvatne prostorne uvjete, i krizne intervencije, koje trenutačno pokrivaju manje od polovice potrebne populacije.

Za građane suočene s ovisnostima o alkoholu, drogama i kocki, analiza pokazuje mješovite rezultate. Dok su terapijske grupe za ovisnike o alkoholu dobro razvijene, programi smanjenja štete imaju relativno dobar obuhvat, no oni ovise o jednom izvaninstitucijskom pružatelju čiji rad je projektno financiran te je potrebno osigurati kontinuitet podrške. Terapijske grupe za ovisnike o drogi i kockanju bilježe znatan deficit te je potrebno dodatno ulaganje u širenje ovih usluga kako bi se postigla veća pokrivenost.

Za odrasle osobe s mentalnim oštećenjem i ovisnike, osnovne usluge poput smještaja i boravka bilježe nisku razinu pokrivenosti, dok su usluge psihosocijalna podrška i vođenje slučaja u sustavu zdravstva pokazale dobru pokrivenost procijenjenih potreba.

Fokusna skupina istaknula je potrebu za razvojem modela pružanja usluga međusektorske suradnje sustava socijalne skrbi, zdravstva, obrazovanja, pravosuđa i policije kako bi se osigurala sveobuhvatna podrška osobama s teškoćama mentalnog zdravlja i problemima ovisnosti. Naglašena je važnost dostupne pravne pomoći i podrške u upravljanju financijama te daljnji rad mobilnih timova.

Predloženo je širenje izvaninstitucionalnih usluga u zajednici na sve dijelove grada, uz razvoj preventivnih programa koji se bave mentalnim zdravljem, rizičnim ponašanjima, ovisnostima, nasiljem i prevencijom suicida, posebno u školama. Istaknuta je potreba za dodatnim edukacijama stručnjaka na ovim područjima te kontinuiranim radom na uklanjanju stigmatizacije i predrasuda kako kod stručnjaka, tako i kod šire javnosti.

Za **osobe s invaliditetom**, analiza pokazuje različite razine pokrivenosti potrebnim uslugama. Smještaj ili organizirano stanovanje pokrivaju većinu korisnika, no i dalje postoji umjeren jaz, pri čemu treba imati na umu činjenicu da dio kapaciteta pune i osobe s prebivalištem izvan Grada Zagreba. Usluge boravka i pomoći u kući na nižim su razinama pokrivenosti, što upućuje na potrebu za širenjem kapaciteta. Psihosocijalna podrška i rehabilitacijske usluge djelomično pokrivaju potrebe, s naglašenim deficitom korisnika u podršci pomoću socijalnog mentorstva koje predstavlja novitet i nije još znatnije dostupno.

Inovativne i projektno financirane usluge bilježe znatan deficit. Usluga specijaliziranog prijevoz i pratnja iskazuje iznimno nisku pokrivenost, pri čemu je dodatno u razgovorima utvrđeno da je u praksi prijevoz u većini slučajeva dostupan u svrhu korištenja određenih usluga, a ne isključivo za potrebe korisnika, pri čemu osiguravanje pratnje predstavlja poseban izazov. Usluge cjelodnevne skrbi i privremenih njegovatelja nisu razvijene, što zahtijeva povećanje kapaciteta i dodatna ulaganja.

Osobna asistencija pokazuje visoku razinu pokrivenosti, dok je pomoć u zapošljavanju i stjecanju kvalifikacija dostupna za znatan broj korisnika, prije svega zahvaljujući aktivnosti HZZ-a. No, i dalje se ističe potreba za intenzivnijom i ciljanom podrškom za ovu korisničku skupinu za održivo uključivanje na tržište rada.

Za nezaposlene osobe s intelektualnim teškoćama, usluga radnog asistenta ima vrlo nisku razinu pokrivenosti, što upućuje na potrebu za širenjem ove ključne podrške za profesionalnu integraciju.

Fokusna skupina ukazala je na potrebu osnivanja dodatnih ustanova i proširenja kapaciteta postojećih ustanova za odrasle osobe s invaliditetom, uz povećanje broja lokacija na kojima se pružaju usluge. Poseban naglasak stavljen je na širenje usluga poludnevnog i dnevnog boravka, osobito za osobe s poremećajem iz spektra autizma. Prepoznata je i nužnost osiguravanja stalnog smještaja za osobe s najtežim oštećenjima kojima je potrebna 24-satna podrška, dok bi za osobe s lakšim oštećenjima bilo potrebno razviti organizirano stanovanje.

Naglašena je važnost jačanja izvaninstitucijske podrške razvojem usluga podrške u zajednici, usluga pomoći u kućanstvu za obitelji osoba s invaliditetom te mobilnih stručnih timova. Također, predloženo je osiguranje kapaciteta za hitni smještaj osoba s invaliditetom u postojećim ustanovama socijalne skrbi.

Osobe starije od 65 godina

Za **osobe starije životne dobi iznad 65 godina**, analiza dostupnosti pokazuje znatne razlike u razini pokrivenosti socijalnim i zdravstvenim uslugama. Pomoć u kući bilježi umjerenu razinu pokrivenosti, pri čemu su i usluge organiziranja prehrane i one bez prehrane znatno ispod procijenjenih potreba, što zahtijeva povećanje kapaciteta. Usluga smještaja za starije osobe pokazuje visoku razinu pokrivenosti, međutim, podaci kojima raspolaže Grad Zagreb upućuju na nedostatak smještajnih kapaciteta. Pri tome treba uzeti u obzir da je od približno 4.000 korisnika smještenih u domovima u nadležnosti Grada Zagreba, gotovo trećina korisnika iz susjednih županija te su i dalje prisutne dugogodišnje liste čekanja.

Organizirani prijevoz pokriva minimalan dio potrebne populacije, što upućuje na potrebu za dodatnim ulaganjima i proširenjem obuhvata korisnika. Alarmni dojavni sustav za starije osobe (npr. SOS narukvice) nema znatan obuhvat pa je potrebno pristupiti sustavnom rješenju s obzirom na prethodne projektne inicijative udruga koje se nisu pokazale održivima. Bolji rezultat pokrivenosti potreba ostvaren je u stanovanju uz intenzivnu podršku, iako postoji prostora za napredak. No važno je istaknuti da su rezultati istraživanja koje je Grad Zagreb proveo pokazalo kako ovaj oblike podrške u značajnoj mjeri pružaju neformalni njegovatelji te je stoga slika na terenu značajno bolja.

Za **starije osobe s narušenim mentalnim zdravljem**, usluge boravka imaju nizak obuhvat korisnika, dok savjetovanje i psihosocijalna podrška znatno nadmašuju procijenjene potrebe, upućujući na odgovarajuće kapacitete u tom području. Klubovi i centri za druženje imaju zadovoljavajuću razinu pokrivenosti, ali s prostorom za daljnje poboljšanje.

Za starije osobe oboljele od demencije, kontinuirana njega u kući ostvaruje relativno zadovoljavajući obuhvat, no dodatni napor potrebni su za potpuno smanjenje jaza, iako sama usluga ostavlja određena pitanja oko njezina točnog obuhvata.

Za starije osobe koje imaju njegovatelje, usluge savjetovanja i psihosocijalne podrške obiteljima pokazuju iznimno nizak obuhvat, dok se ključne usluge privremenog smještaja i njege u kući radi predaha još ne provode, što naglašava potrebu za razvojem ovih usluga.

Rezultati fokusne skupine pokazali su da je potrebno poseban naglasak staviti na proširenje smještajnih kapaciteta u domovima za starije, posebno na odjelima za pojačanu negu, te na povećanje kapaciteta dnevnih boravaka uz dostupnost usluga i tijekom vikenda. Također, predloženo je proširenje usluga pomoći u kući s dodatnim uslugama, poput kućnog majstora, kao i organizacija privremenog smještaja za starije osobe u slučajevima odsutnosti neformalnih njegovatelja ili radi odmora od skrbi.

Prepoznata je potreba za osiguravanjem pratnje i prijevoza starijih osoba prilikom odlaska na zdravstvene preglede te organizacija subvencioniranih restorana za umirovljenike s povoljnim cijenama obroka. Ključna je i dostupnost izvaninstitucijske usluga u svim gradskim četvrtima koje bi uključivale rekreativne aktivnosti, druženja, predavanja, psihosocijalnu podršku i radionice za očuvanje kognitivnih funkcija. Naglašena je važnost promoviranja i poticanja volontiranja u ustanovama socijalne i zdravstvene skrbi te kod korisnika u domovima, putem suradnje s organizacijama civilnog društva.

Za **terminalno bolesne osobe**, usluga palijativne skrbi u kući i stacionarna palijativna skrb bilježe iznimno nisku razinu pokrivenosti, što predstavlja ozbiljan izazov za osiguranje adekvatne zdravstvene podrške. No važno je istaknuti da je pokrivenost mrežom javnozdravstvene službe zadovoljavajuće osigurana, dok dodatne oblike podrške ostvaruje putem Centra za koordinaciju palijativne skrbi i posudionice pomagala pri Ustanovi za zdravstvenu negu u kući, što osigurava Grad Zagreb kao dopunski oblik podrške kvaliteti i opsegu usluga. Problem je nedostatak liječnika za rad u palijativu te je u tom smislu potrebno razmotriti mehanizme kako motivirati liječnike za pružanje usluga. Istodobno, važno je uložiti dodatne resurse u uključivanje svih potrebnih stručnih profila socijalnih radnika, psihoterapeuta te dušobrižnika različitih duhovnih tradicija, uključujući i volontere u rad mobilnih timova, uz redovnu superviziju i mogućnost zamjena zbog bolovanja, što još nije slučaj. Za stacionarnu palijativnu skrb potrebno je dodatno ulaganje u dopunu postelja za palijativu u zdravstvenim ustanovama. U cilju osiguranja sveobuhvatne podrške treba razvijati i suradnju s organizacijama civilnog društva koje organiziraju volontere, psihosocijalnu podršku, psihosocijalno savjetovanje, savjetovanja, edukacije i supervizije u palijativnoj skrbi, kao i s vjerskim zajednicama koje djeluju na području Grada Zagreba. Potrebno je razvijati i suradničke modele pružanja usluga putem međusektorske i višerazinske suradnje pružatelja usluga iz sustava socijalne skrbi i zdravstva, u smjeru integracije, kvalitete, održivosti i znatno većeg obuhvata.

Fokusna skupina naglasila je potrebu za unaprjeđenjem informiranja o pravima korisnika iz različitih sustava na jednom mjestu te razvojem integriranog modela palijativne skrbi koja bi obuhvatila kontinuiranu podršku nakon bolničkog liječenja. Poseban naglasak stavljen je na osnivanje ustanove za integriranu palijativnu skrb Grada Zagreba koja bi pružala zdravstvene, socijalne, psihološke i druge usluge uz primjenu suvremenih medicinskih dostignuća. Predloženo je formiranje interdisciplinarnih timova za palijativnu skrb, u sastavu liječnika, medicinskih sestara, socijalnih radnika i psihologa, kako bi se pružila sveobuhvatna podrška.

Dodatno, istaknuta je potreba za razvojem usluga odmora od skrbi za roditelje oboljele djece, njegovatelje i obitelji, uz povremenu pomoć u kući i brigu o djeci. Predloženo je unaprjeđenje sustava posudbe i najma ortopedskih pomagala te bolja podrška pružateljima socijalnih usluga za kronično i terminalno bolesne osobe. Također, predloženo je uspostavljanje registra svih pružatelja usluga i informatičko povezivanje resursa, kriterija i korisnika kako bi se povećala učinkovitost sustava.

Za bolju koordinaciju i učinkovitost, predloženo je mapiranje i objedinjavanje informacija o postojećim uslugama i pružateljima usluga za starije osobe u lokalnoj zajednici, čime bi se olakšala dostupnost i korištenje tih resursa.

Hrvatski branitelji

Za hrvatske branitelje i članove njihovih obitelji u Gradu Zagrebu, analiza naglašava potrebu za sveobuhvatnom skrbi koja obuhvaća psihosocijalnu, zdravstvenu i socijalnu podršku. S obzirom na specifične izazove s kojima se suočavaju branitelji, poput PTSP-a, depresije, kroničnih bolesti te socioekonomskih teškoća, Grad Zagreb provodi niz mjera kako bi poboljšao kvalitetu njihova života i osigurao dostojanstvo i jednakopravnu uključenost u društvo.

Psihosocijalna i zdravstvena skrb usmjerena je na najranjivije skupine, uključujući branitelje narušenog zdravlja i one u teškoj socijalnoj situaciji. Nadstandard zdravstvene skrbi uključuje rehabilitacijsko liječenje, sistematske, onkološke i kardiološke preglede. Savjetovališta pružaju podršku u ostvarivanju prava i rješavanju obiteljskih i osobnih problema, s naglaskom na supruge i djecu branitelja liječenih od PTSP-a.

Novčanim naknadama i socijalnim uslugama koje osigurava Grad Zagreb na godišnjoj razini obuhvaćeno je 2557 korisnika hrvatskih branitelja i članova njihovih obitelji koji se nalaze u stanju socijalne potrebe.

Podaci o zdravstvenom stanju pokazuju zabrinjavajući broj branitelja s mentalnim i fizičkim oboljenjima. Prema podacima iz 2021. godine, 31.762 branitelja koristila su zdravstvenu zaštitu zbog PTSP-a i trajnih promjena ličnosti, dok su depresivni poremećaji i kronične bolesti poput dijabetesa i srčanih oboljenja također u porastu.

Potrebno je dodatno unaprijediti međusektorsku suradnju kako bi se osigurao održiv i učinkovit sustav podrške braniteljima. Preporučuju se ciljane investicije u infrastrukturu, stambeno zbrinjavanje i proširenje postojećih zdravstvenih i psihosocijalnih usluga kako bi se odgovorilo na sve veće potrebe ove ranjive skupine.

Fokusna skupina naglasila je potrebu za osnivanjem jedinstvenog mjesta na kojem bi branitelji i članovi njihovih obitelji mogli dobiti sve informacije i ostvariti prava iz različitih sustava, poput socijalne skrbi, zdravstva, mirovinskog sustava i stambenog zbrinjavanja. Predloženo je uvođenje koordinatora koji bi pomagali u postupku ostvarivanja prava te unaprjeđenje suradnje i povezanosti lokalnih i nacionalnih službi kako bi se ubrzalo rješavanje zahtjeva.

Istaknuta je potreba za poboljšanjem usluga privremenog smještaja, osobito u hitnim slučajevima, te za proširenjem zdravstvenih usluga, uključujući liječenje, smještaj, nabavu ortopedskih pomagala i prijevoz za osobe s invaliditetom. Preporučeno je i bolje iskorištavanje kapaciteta organizacija civilnog društva koje pružaju podršku braniteljima i njihovim obiteljima, kako bi se osigurala šira i učinkovitija mreža dostupnih usluga.

Izbjeglice i pripadnici romske nacionalne manjine

Za **pripadnike romske nacionalne manjine**, analiza pokazuje izuzetno visoku razinu pokrivenosti uslugama za prevladavanje komunikacijskih barijera, pri čemu najveći dio korisnika koristi uslugu romskog pomagača. Međutim, treba uzeti u obzir da s izmjenama vezanim uz digitalizaciju kojima su pojedine usluge dostupne samo putem sustava e-građani i zagrebačke aplikacije (upise u škole i vrtiće te prijave stipendija) dio najsiromašnijih i najmanje obrazovanih pripadnika romske nacionalne manjine ne može pristupiti tim uslugama bez pomoći udruga i romskih predstavnika jer nemaju računalo. Čak i kad imaju mobilne pametne telefone, jer se dokumenti trebaju pohranjivati u PDF ili zip obliku. Također, treba uzeti u obzir i znatan udio romske djece koja ne pohađaju školu redovno i nemaju romske pomagače.

Značajna prepreka u ostvarenju prava iz sustava socijalne skrbi za znatan dio pripadnika romske nacionalne manjine koji godinama žive u Gradu Zagrebu jest taj da nemaju prebivalište u RH, nego boravište, zbog produljivanja procedura odobrenja boravka (koje je dodatno produljeno i jer se za socijalno humanitarni boravak dugo čeka odobrenje nadležnog Ministarstva). Teškoće s važećim osobnim iskaznicama onemogućuju otvaranje potrebnih bankovnih računa za otvaranje socijalnih prava i za dobivanje kodova za korištenje sustava e-građani. Također, pristup pravima često je vezan uz neki trajniji kriterij, npr. invaliditet utvrđen vještačenjem, prijavljeni boravak ili primanje minimalne zajamčene naknade pa su osobama usluge nedostupne dok se ne utvrde ti kriteriji, a postupak za to često je dugotrajan i zahtjevan.

Uvidi iz fokusne skupine s pripadnicima romske nacionalne manjine, kao i konzultacija s predstavnicima romske nacionalne manjine, stručnjacima i udrugama, upozorili su na potrebu unaprjeđenja dostupnosti socijalnih usluga za romsku zajednicu putem mobilnih timova i medijatora u zajednici. Predloženo je osnivanje društvenih centara koji bi objedinjavali pružanje socijalnih usluga te služili kao mjesta za međusobne kontakte i razmjenu informacija s nadležnim službama, vjerskim zajednicama i udrugama. Istaknuta je važnost unaprjeđenja stambenog zbrinjavanja putem suradnje lokalne i nacionalne razine te provođenjem mjera javnozdravstvene zaštite u postojećim romskim naseljima, uključujući osiguranje higijenskih standarda, redovit odvoz otpada i legalno skladištenje sekundarnog otpada.

Nadalje, prepoznata je potreba za osiguravanjem prijevoza djece do odgojno-obrazovnih ustanova, s mogućnošću povezivanja sa sustavom javnog prijevoza, te za dugoročnim stambenim rješenjima, poput mobilnih kuća, kontejnera ili drugih oblika smještaja. Predložena je redovita koordinacija nadležnih službi na

gradskoj i nacionalnoj razini radi učinkovitijeg provođenja mjera.

Kako bi se unaprijedila integracija i uključivanje Roma u društvo, preporučuje se uklanjanje predrasuda među stručnom i širom javnosti te osiguravanje usluga osnaživanja i socijalnog uključivanja. Mobilni timovi trebali bi posredovati između korisnika i javnih službi te surađivati s humanitarnim organizacijama kako bi se pružila ciljana podrška.

Za **izbjeglice**, analiza ističe ozbiljne izazove u osiguravanju ključnih usluga. Koordinatori integracije pokrivaju manje od polovice potrebne populacije, dok usluge za prevladavanje jezičnih barijera i podršku interkulturalnih medijatora bilježe vrlo nizak obuhvat, što upućuje na znatan jaz. Nedostatak podataka o tečajevima hrvatskog jezika dodatno otežava procjenu stvarnog stanja pokrivenosti.

Druge usluge, poput besplatne pravne pomoći, pokazuju izuzetno visoku pokrivenost, pri čemu je važno ovu uslugu usmjeriti i na **strane radnike**, a koji zbog teških povreda u radnom odnosu i bez vlastite krivnje, ostaju bez radnih dozvola. Za te osobe potrebno je osigurati dostupnost pravne podrške, privremenog smještaja i pružanje drugih socijalnih usluga po potrebi, bilo unutar sustava beskućnika ili zasebnih stambenih zajednica.

Fokusna skupina istaknula je potrebu za osiguravanjem većeg broja prevoditelja i kulturnih medijatora kako bi se prevladale jezične barijere i olakšalo učenje hrvatskog jezika putem sustava vaučera ili olakšica školama. Grad Zagreb od 2024. godine provodi besplatan tečaj hrvatskog jezika, u školi stranih jezika i u organizacijama civilnog društva koje financira Grad. Također, naglašena je važnost unaprjeđenja horizontalne suradnje svih službi u lokalnoj zajednici, uključujući HZSR i gradske službe, kako bi se ujednačilo njihovo postupanje. Ključni prioritet je i rješavanje administrativnih i statusnih pitanja, što se odnosi na nadležnost nacionalne razine, poput dobivanja zdravstvenog MBO-a, prijave prebivališta i nostrifikacije diploma, čime bi se olakšalo zapošljavanje i uključivanje stranih državljana.

Potrebno je regulirati status osoba koje nisu tražile azil, a ostaju bez radnih dozvola, unaprjeđenjem neposredne pomoći, osnaživanjem i zaštitom njihovih prava. Preporučuje se poboljšanje usluga za osobe u statusu tražitelja azila te sustavno informiranje o pravima i načinima njihova ostvarivanja (zdravstvena zaštita, obrazovanje, predškole) proširenjem obuhvata i vidljivosti Centra dobrodošlice (One stop shopa). Poseban naglasak stavljen je na razvijanje programa inkluzivnog volontiranja i mentorstva kako bi se omogućila bolja integracija stranaca. Dodatno, predloženo je stvaranje mreže solidarnih najmodavaca kako bi se olakšao pronalazak adekvatnog stambenog prostora.

Programi podrške

Provedene kvantitativne i kvalitativne analize potreba i dostupnosti usluga za različite korisničke skupine iskazale su i određene zajedničke potrebe kojima je potrebno pristupiti integrirano na razini Grada Zagreba, tj. širim programima, prije svega u području podrške **integracije na tržište rada te stambenog zbrinjavanja**. Navedene potrebe i nedovoljni obuhvati spomenutim oblicima podrške koji su trenutačno dostupni utvrđeni su za različite ranjive skupine te su brojni dionici predložili da je potrebno pristupiti razvoju ovih oblika putem cjelovitih programa na području Grada Zagreba.

3.7. PROCJENA KAPACITETA PRUŽATELJA SOCIJALNIH USLUGA ZA ODRŽIVI RAZVOJ KVALITETNIH SOCIJALNIH USLUGA

Ovdje su prikazani ključni podaci prikupljeni istraživanjem o pružateljima socijalnih usluga u anketi (Obrazac 3) te provedene fokus-grupe s predstavnicima korisničkih skupina (Obrazac 8). U prvom dijelu, prema ključnim korisničkim skupinama, prikazan je ukupni broj pružatelja usluga koji je sudjelovao u istraživanju (Obrazac 3), njihova struktura po pravnom obliku, zatim udio pružatelja koji za određene socijalne usluge iz Zakona o socijalnoj skrbi i Zakona o osobnoj asistenciji imaju licencu (potrebno uzeti u obzir odstupanja između broja izdanih licenci i odgovora pružatelja koji su se izjasnili da je posjeduju) te struktura financiranja pojedinih usluga prema ključnim kategorijama (Mreža socijalnih usluga, privatna sredstva, projektno financiranje, proračun države/JLRS te drugo). U drugom dijelu istaknuti su ključni izazovi i potrebe za razvojem u kapacitetima pružatelja prema dodatnom otvorenom pitanju u anketi (Obrazac 3) te održanim fokus-grupama (Obrazac 8). Zaključno, istaknuta su pitanja poticanja izvrsnosti na primjerima trenutačnih praksi.

Djeca s teškoćama

U kategoriji Socijalne usluge za DSTUR, na upitnik koji je predvidio lepezu od **10** različitih socijalnih usluga odgovorilo je **230** pružatelja (uključujući i 11 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad te 149 OŠ i SŠ), a dostavljeni su i podaci HZSR-a (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku prikazani su u tablici u nastavku.

Tablica 16. Struktura pružatelja usluga za djecu s teškoćama koji su odgovorili na anketu

TIP PRUŽATELJA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA
Javna ustanova ²³	175
Fizička osoba / privatni pružatelj ²⁴	14
Organizacija civilnog društva	39
Vjerska zajednica	2
UKUPNO	230

23 Od kojih 11 PU HZSR-a te 149 OŠ i SŠ.

23 Podaci korigirani prema dostupnim evidencijama Ureda.

24 Od kojih 6 udomitelja.

Tablica u nastavku predstavlja broj pružatelja socijalnih usluga, kao i strukturu financiranja prema ključnim kategorijama.

Tablica 17. Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za djecu s teškoćama

				IZVOR FINANCIRANJA					
KATEGORIJA USLUGE	NAZIV USLUGE	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOŠS-om	Rana razvojna podrška	34	60,9 %	8,7 %	14,8 %	9,6 %	41,9 %	9,9 %	15,1 %
	Psihosocijalna podrška djetetu ili obitelji djeteta s teškoćama u razvoju, 8 – 18 g.	53	41,7 %	5,0 %	13,4 %	12,8 %	28,1 %	4,4 %	36,2 %
	Boravak	17	60,0 %	8,6 %	0,0 %	2,5 %	23,4 %	0,0 %	65,6 %
	Smještaj ili organizirano stanovanje	22	80,0 %	29,2 %	0,0 %	0,0 %	17,0 %	25,3 %	28,5 %
	Pomoć pri uključivanju u programe odgoja i obrazovanja	27	15,8 %	16,5 %	6,8 %	56,0 %	0,0 %	3,9 %	16,8 %
DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Prilagođeni prijevoz	3			7,5 %	3,8 %	88,8 %	0,0 %	0,0 %
	Privremeni njegovatelj u obitelji radi predaha od skrbi	0							
	Grupni ili individualni oblici podrške roditeljima njegovateljima	15			14,7 %	58,3 %	4,9 %	15,2 %	6,9 %
U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZDRAVSTVO	Logopedska terapija	9			3,2 %	4,7 %	84,6 %	1,2 %	6,3 %
	Pomoćnik u nastavi / stručni komunikacijski posrednik	156			0,0 %	41,2 %	2,1 %	0,0 %	56,7 %

Djeca i mladi

U kategoriji Socijalne usluge za djecu i mlade, na upitnik koji je predvidio lepezu od **22** različite socijalne usluge odgovorio je **291** pružatelj (uključujući i 11 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad) te su također dostavljeni i podaci HZSR-a (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku prikazani su u tablici u nastavku.

Tablica 18. Struktura pružatelja usluga za djecu i mlade koji su odgovorili na anketu

TIP PRUŽATELJA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA
Javna ustanova ²⁵	23
Fizička osoba / privatni pružatelj ²⁶	195
Organizacija civilnog društva	71
Vjerska zajednica	2
UKUPNO	291

Tablica u nastavku predstavlja broj pružatelja socijalnih usluga, kao i strukturu financiranja prema ključnim kategorijama.

25 Od toga, 11 PU HZSR.

26 Od toga, 192 udomitelja.

Tablica 19. Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za djecu i mlade

					IZVOR FINANCIRANJA					
KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGE	NAZIV USLUGE	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/JLRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
DJECA BEZ ODGOVARAJUĆE RODITELJSKE SKRBI I ČIJA SE PRAVA KRŠE	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Smještaj (u kriznim situacijama ili u drugim slučajevima)*	160	88 %	53 %	0 %	0 %	27 %	0 %	20 %
		Boravak	4	100 %	39 %	3 %	0 %	0 %	14 %	45 %
DJECA ČIJE JE MENTALNO ZDRAVLJE UGROŽENO	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Savjetovanje (za sve kategorije djece i mladih)	39	21 %	15 %	2 %	49 %	9 %	0 %	24 %
		Psihosocijalno savjetovanje (za sve kategorije djece i mladih)	36	38 %	17 %	22 %	33 %	3 %	10 %	15 %
		Psihosocijalna podrška koju su ostvarila djeca (ne uključuje djecu s teškoćama u razvoju i djecu s problemima u ponašanju)	30	40 %	4 %	4 %	7 %	1 %	0 %	84 %
	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Psihoedukativni i preventivni Programi za mlade	29			0 %	68 %	3 %	1 %	28 %
	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZDRAVSTVO	Programi podrške i preventivni programi za mlade radi suzbijanja ovisnosti	10			0 %	96 %	3 %	0 %	1 %

					IZVOR FINANCIRANJA					
KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGE	NAZIV USLUGE	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
DIECA U RIZIKU OD SIROMAŠTVA I SOCIJALNE ISKLJUČENOSTI	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Socijalno mentorstvo djetetu korisniku zajamčene minimalne naknade	2	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %
	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Info centar za mlade	2			0 %	0 %	0 %	0 %	100 %
		Socijalizacijske i razvojne aktivnosti za djecu	15			0 %	47 %	21 %	23 %	8 %
		Pomoć i podrška u obrazovanju za djecu u riziku od siromaštva	13			4 %	3 %	3 %	3 %	88 %
		Međusektorski program rane prevencije siromaštva i integrirana podrška djetetu u siromaštvu	2			0 %	30 %	0 %	0 %	70 %
DIECA I MLADI S PROBLEMIMA U PONAŠANJU	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Smještaj ili organizirano stanovanje (krizni, radi provedbe psihosocijalnog tretmana ili drugi oblik)*	15	50 %	37 %	0 %	0 %	57 %	6 %	0 %
		Boravak	12	25 %	0 %	0 %	0 %	89 %	0 %	11 %
		Psihosocijalna podrška (specifično za djecu i mlade s PUP radi provedbe psihosocijalnog tretmana)	33	30 %	2 %	17 %	48 %	10 %	3 %	20 %
	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Individualni socijalno-pedagoški ili savjetodavni rad	19			0 %	27 %	10 %	0 %	63 %
		Grupna i vršnjačka podrška	19			1 %	38 %	4 %	0 %	58 %
		Mentorstvo za mlade s PUP	4			0 %	85 %	0 %	15 %	0 %

					IZVOR FINANCIRANJA					
KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGE	NAZIV USLUGE	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/LRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
DJECA I MLADI U ALTERNATIVNIM OBLICIMA SKRBIZVAN OBITELJI	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Smještaj ili organizirano stanovanje do 26. godine*	59	83 %	74 %	0 %	0 %	5 %	0 %	21 %
		Socijalno mentorstvo radi prestanka usluge smještaja	3	50 %	0 %	0 %	82 %	0 %	18 %	0 %
	DRUGE IN-OVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Stambeno zbrinjavanje mladih u kriznim situacijama	1			0 %	0 %	100 %	0 %	0 %
DJECA I MLADI U KRIZNIM SITUACIJAMA (MALOLJETNIČKA TRUDNOĆA, DJECA BEZ PRATNJE I ŽRTVE TRGOVANJA LJUDIMA)	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Smještaj ili organizirano stanovanje*	8	67 %	2 %	0 %	0 %	98 %	0 %	0 %

Građani s rizicima mentalnog zdravlja

U kategoriji Socijalne usluge za osobe u rizicima mentalnog zdravlja, na upitnik koji je predvidio lepezu od **15** različitih socijalnih usluga odgovorila su **73** pružatelja (uključujući i 11 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad) te su također dostavljeni i podaci HZSR-a (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku prikazani su u tablici u nastavku.

Tablica 20. Struktura pružatelja usluga za osobe u rizicima mentalnog zdravlja koji su odgovorili na anketu

TIP PRUŽATELJA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA
Javna ustanova ²⁷	25
Fizička osoba / privatni pružatelj	4
Dodatno: udomitelji ²⁸	<i>nepoznat točan broj</i>
Organizacija civilnog društva	41
Vjerska zajednica	2
UKUPNO	više od 73 pružatelja

Tablica u nastavku predstavlja broj pružatelja socijalnih usluga, kao i strukturu financiranja prema ključnim kategorijama.

27 Od toga, 11 PU HZZSR.

28 Prema dostavljenim (objedinjenim) podacima HZSR-a, sveukupan broj udomitelja za odrasle je 33, koji skrbe o ukupno 110 korisnika iz različitih kategorija (beskućnici, odrasle osobe s mentalnim oštećenjem i ovisnici, osobe s invaliditetom (bez osoba s mentalnim oštećenjem) te starije osobe sniženih funkcionalnih sposobnosti). Poznata je samo informacija kako od spomenutih 110 korisnika njih 43 korisnika su iz, za ovu skupinu, relevantne kategorije - Odrasle osobe s mentalnim oštećenjem i ovisnici. Nije poznat točan broj pružatelja/ udomitelja za spomenuta 43 korisnika.

Tablica 21. Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za osobe u rizicima mentalnog zdravlja

					IZVOR FINANCIRANJA					
KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGE	NAZIV USLUGE	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR-a)	UDIO LICENCIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
GRAĐANI SRIZICIMA MENTALNOG ZDRAVLJA	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZDRAVSTVO	Preventivni programi u području javnog zdravstva ili socijalne skrbi*	13			8 %	81 %	0 %	5 %	6 %
GRAĐANI SA ZNAČAJNIJIM TEŠKOĆAMA MENTALNOG ZDRAVLJA		Programi socijalnog uključivanja ovisnika i osoba s teškoćama mentalnog zdravlja u zajednici	5			0 %	83 %	0 %	0 %	17 %
		Organizirane kreativne, rekreativne i socijalizacijske aktivnosti strukturiranog provođenja slobodnog vremena	13			51 %	12 %	29 %	6 %	2 %
		Grupe podrške i vršnjačka podrška za osobe s teškoćama mentalnog zdravlja	9			0 %	8 %	69 %	16 %	7 %
		Grupe podrške za članove obitelji osoba s teškoćama mentalnog zdravlja	8			0 %	23 %	41 %	19 %	17 %
		Krizne intervencije i prva psihološka pomoć	8			30 %	20 %	35 %	0 %	15 %
GRAĐANI SUOČENI S OVISNOSTIMA O ALKOHOLU, DROGAMA I KOČKI		Terapijske grupe / klubovi za ovisnike o kockanju	4			0 %	40 %	54 %	0 %	6 %
		Programi smanjenja štete za ovisnike (harm reduction)	4			0 %	11 %	88 %	0 %	2 %
		Terapijske grupe / klubovi za ovisnike o drogi	0							
		Terapijske grupe / klubovi za ovisnike o alkoholu	4			0 %	58 %	42 %	0 %	0 %

					IZVOR FINANCIRANJA					
KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGE	NAZIV USLUGE	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR-a)	UDIO LICENCIIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
ODRASLE OSOBE S MENTALNIM OŠTEĆENJEM I OVISNICI	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOŠS-om	Smještaj (krizni, radi provođenja rehabilitacijskih programa, u drugim slučajevima) ili organizirano stanovanje*	17	67 %	26 %	1 %	0 %	55 %	18 %	0 %
ODRASLE OSOBE S MENTALNIM OŠTEĆENJEM I OVISNICI		Boravak	14	86 %	72 %	0 %	0 %	24 %	0 %	4 %
		Socijalno mentorstvo odrasloj osobi s mentalnim oštećenjem	2	0 %	0 %	71 %	29 %	0 %	0 %	0 %
		Psihosocijalna podrška odrasloj osobi s mentalnim oštećenjem	23	47 %	0 %	0 %	73 %	15 %	9 %	4 %
ODRASLE OSOBE S MENTALNIM OŠTEĆENJEM I OVISNICI	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZDRAVSTVO	Vođenje slučaja (case management) iz zdravstvenog sustava	2			0 %	0 %	83 %	17 %	0 %

Građani u materijalnoj deprivaciji

U kategoriji Socijalne usluge za osobe u riziku od siromaštva, na upitnik koji je predvidio lepezu od **10** različitih socijalnih usluga odgovorilo je više²⁹ od **79** pružatelja (uključujući i 11 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad) te su također dostavljeni i podaci HZSR-a (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku prikazani su u tablici u nastavku.

Tablica 22. *Struktura pružatelja usluga za građane u materijalnoj deprivaciji koji su odgovorili na anketu*

TIP PRUŽATELJA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA
Javna ustanova ³⁰	23
Fizička osoba / privatni pružatelj	2
Dodatno: udomitelji	<i>nepoznat točan broj</i>
Organizacija civilnog društva	45
Vjerska zajednica	6
Hrvatska odvjetnička komora	1
Hrvatski pravni centar	1
UKUPNO	više od 79 pružatelja

Tablica u nastavku predstavlja broj pružatelja socijalnih usluga, kao i strukturu financiranja prema ključnim kategorijama.

29 Nije poznat točan broj pružatelja/udomitelja za 10 beskućnika, koliko je obuhvatio anketni upitnik.

30 Od toga, 11 PU HZSR.

Tablica 23. Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za građane u materijalnoj deprivaciji

					IZVORI FINANCIRANJA					
KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGA	SOCIJALNA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
GRAĐANI U TEŠKOJ MATERIJALNOJ I SOCIJALNOJ DEPRIVACIJ	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZAPOSŁJAVANJE	Podrška u zapošljavanju	19			0 %	7 %	85 %	1 %	7 %
	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - PRAVOSUĐE	Besplatna pravna pomoć	22			0 %	95 %	3 %	0 %	2 %
	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZDRAVSTVO	Posudionica i servisiranje ortopedskih i medicinskih pomagala	12			14 %	6 %	50 %	2 %	28 %
SOCIJALNO ISKLJUČENI KORISNICI ZAJAMČENE MINIMALNE NAKNADE	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOŠS-om	Socijalno mentorstvo za odrasle primatelje ZMN-a, osobe koje izlaze iz ustanova ili penalnog sustava ili druge osobe u riziku od socijalne isključenosti	7	0 %	0,0 %	0 %	15 %	0 %	31 %	54 %
GRAĐANI U PREHRAMBENOJ DEPRIVACIJ	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Socijalna samoposluga i/ili dostava/podjela namirnica	7			0 %	2 %	28 %	66 %	4 %
		Pučka kuhinja i/ili dostava pripremljenih gotovih obroka (koji nisu obuhvaćeni uslugom pomoć u kući)	5			5 %	90 %	0 %	5 %	0 %
GRAĐANI U RIZIKU OD BESKUĆNIŠTVA	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOŠS-om	Smještaj ili organizirano stanovanje*	20	38 %	6 %	1 %	24 %	1 %	62 %	6 %
		Boravak	9	40 %	0 %	0 %	94 %	0 %	5 %	0 %
	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Dnevni centar za podršku i informiranje	2			15 %	0 %	0 %	85 %	0 %
		Stambeno zbrinjavanje osoba u riziku od beskućništva	7			0 %	4 %	0 %	93 %	4 %

Odrasle osobe s invaliditetom

U kategoriji Socijalne usluge za osobe s invaliditetom, na upitnik koji je predvidio lepezu od **14** različitih socijalnih usluga odgovorilo je **113** pružatelja (uključujući i 11 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad) te su također dostavljeni i podaci HZSR-a (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku su prikazani u tablici u nastavku.

Tablica 24. Struktura pružatelja usluga za osobe s invaliditetom koji su odgovorili na anketu

TIP PRUŽATELJA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA
Javna ustanova ³¹	34
Fizička osoba / privatni pružatelj	14
Dodatno: udomitelji ³²	<i>nepoznat točan broj</i>
Organizacija civilnog društva	65
UKUPNO	više od 113 pružatelja

Tablica u nastavku predstavlja broj pružatelja socijalnih usluga, kao i strukturu financiranja prema ključnim kategorijama.

31 Od toga, 11 PU HZSR

32 Prema dostavljenim (objedinjenim) podacima HZSR sveukupan broj udomitelja za odrasle je 33 udomitelja koji skrbe o ukupno 110 korisnika iz različitih kategorija (Beskućnici, Odrasle osobe s mentalnim oštećenjem i ovisnici, Osobe s invaliditetom (bez osoba s mentalnim oštećenjem), Starije osobe sniženih funkcionalnih sposobnosti). Poznata je samo informacija kako od spomenutih 110 korisnika njih 35 korisnika su iz, za ovu skupinu, relevantne kategorije - Osobe s invaliditetom (bez osoba s mentalnim oštećenjem). Nije poznat točan broj pružatelja/udomitelja za spomenutih 35 korisnika.

Tablica 25. Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za osobe s invaliditetom

					IZVOR FINANCIRANJA					
KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGA	SOCIJALNA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
OSOBES INVALIDITETOM U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI U DOBI 18 – 65 godina (bez korisnika s mentalnim oštećenjem)	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOŠS-om	Smještaj (krizni, radi provođenja rehabilitacijskih programa, u drugim slučajevima) ili organizirano stanovanje*	20	72,7 %	26,4 %	3,4 %	0,0 %	39,0 %	4,3 %	26,9 %
		Boravak	24	61,5 %	39,6 %	3,7 %	22,3 %	12,7 %	0,0 %	21,7 %
		Pomoć u kući	26	40 %	18 %	13 %	60 %	9 %	0 %	0 %
		Psihosocijalna podrška odrasloj osobi s invaliditetom	55	46 %	3 %	12 %	59 %	18 %	5 %	3 %
		Socijalno mentorstvo odrasloj osobi s invaliditetom	4	0 %	0 %	32 %	62 %	0 %	0 %	6 %
	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZDRAVSTVO	Druge terapijske i rehabilitacijske usluge koje se pružaju projektno putem sustava socijalne skrbi ili u sektoru zdravstva (primjerice terapijsko jahanje, terapije potpomognute životinjama, radna terapija, druge terapijske usluge)*	20			4 %	19 %	63 %	9 %	6 %
	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Specijalizirani prijevoz i pratnja	6			0 %	39 %	46 %	7 %	9 %
		Dojavni sustavi u krizama	0							
		Cjelodnevna skrb i njega u kući	2			0 %	39 %	0 %	61 %	0 %
		Privremeni njegovatelj u obitelji	2			0 %	83 %	0 %	0 %	17 %
	PREMA ZAKONU O OSOBNOJ ASISTENCIJI	Usluga osobne asistencije*	28	68 %	19 %	0 %	50 %	3 %	0 %	28 %

					IZVOR FINANCIRANJA					
KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGA	SOCIJALNA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZZSR)	UDIO LICENCIIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
OSOBES S INVALIDITETOM U SUŠTAVU SOCIJALNE SKRBI U DOBI 18 – 65 godina (bez korisnika s mentalnim oštećenjem)	U SURADNJI S DRUGIM SUŠTAVIMA - ZAPOŠLJAVANJE	Pomoć i podrška u stjecanju kvalifikacija i zapošljavanju	14			1 %	11 %	87 %	0 %	1 %
		Radni asistent OSI	3			0 %	53 %	7 %	0 %	40 %
EDUKACIJE ZA PRUŽATELJE USLUGA	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Tečajevi znakovnog jezika	2			20 %	0 %	80 %	0 %	0 %

Obiteljski odnosi i roditeljstvo

U kategoriji Socijalne usluge za obitelji i roditelje, na upitnik koji je predvidio lepezu od **13** različitih socijalnih usluga odgovorila su **123** jedinstvena pružatelja (uključujući i 11 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad). Pružatelji prema pravnom obliku prikazani su u tablici u nastavku.

Tablica 26. Struktura pružatelja usluga za rizike vezane uz obiteljske odnose i roditeljstvo koji su odgovorili na anketu

TIP PRUŽATELJA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA
Javna ustanova ³³	25
Fizička osoba / privatni pružatelj	5
Organizacija civilnog društva	91
Vjerska zajednica	2
UKUPNO	123

Tablica u nastavku predstavlja broj licenciranih pružatelja socijalnih usluga, kao i strukturu financiranja prema ključnim kategorijama.

³³ Od toga broja, 10 su PU HZZSR.

Tablica 27. Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge vezane uz rizike obiteljskih odnosa i roditeljstva

KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGA	SOCIJALNA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
OPĆA PREVENCIJA	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Podrška i pomoć tijekom tranzicije u roditeljstvo (individualni, grupni i psiho-edukativni programi)	16			0 %	42 %	49 %	2 %	7 %
		Grupe podrške roditeljima s malom djecom (škola za roditelje i drugo)	21			0 %	64 %	26 %	3 %	7 %
SAVIJETOVANJE I PODRŠKA OBITELJIMA		Savjetovanje za odrasle osobe do 64 godine	62	34 %	10 %	7 %	63 %	2 %	7 %	11 %
		Psihosocijalno savjetovanje za odrasle osobe do 64 godine (individualno, grupno ili obiteljsko)	49	43 %	12 %	5 %	38 %	2 %	33 %	11 %
SAVIJETOVANJE I PODRŠKA OBITELJIMA	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Ili obiteljska medijacija koja nije vezana za postupak razvoda braka	8	67 %	3 %	7 %	7 %	0 %	0 %	83 %
		Psihosocijalna podrška obiteljima zbog obiteljskih i drugih rizika (bolest, siromaštvo, ovisnosti, invaliditet i drugo)	65	35 %	5 %	3 %	38 %	3 %	8 %	43 %
		Psihosocijalni tretman radi prevencije nasilničkog ponašanja	15	50 %	38 %	0 %	18 %	4 %	0 %	40 %

KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGA	SOCIJALNA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIIRANIH PRUŽATELJA	MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
NASILJE U OBITELJI	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Smještaj	16	67 %	64 %	0 %	11 %	4 %	6 %	13 %
	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	SOS telefon za žrtve nasilja	11			0 %	92 %	1 %	0 %	7 %
	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - PRAVOSUĐE	Besplatna primarna/ sekundarna pravna pomoć	14			0 %	98 %	0 %	0 %	2 %
	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZAPOSŁJAVANJE	Pomoć i podrška u stjecanju kvalifikacija i zapošļjavanju	8			0 %	31 %	33 %	0 %	36 %
KRIZNI DOGAĐAJI	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Smještaj ili organizirano stanovanje za majke s djecom	12	60 %	5 %	40 %	1 %	20 %	30 %	3 %
	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Privremeno stambeno zbrinjavanje obitelji pogođenih krizama i katastrofama	6		0 %	45 %	10 %	0 %	44 %	0 %

Osobe starije životne dobi (iznad 65 godina)

U kategoriji Socijalne usluge za starije osobe (iznad 65 godina), na upitnik koji je predvidio lepezu od **20** različitih socijalnih usluga odgovorila su **142** jedinstvena pružatelja (uključujući i 10 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad) te su također dostavljeni i podaci HZSR-a (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku prikazani su u tablici u nastavku.

Tablica 28. *Struktura pružatelja usluga za osobe starije životne dobi koji su odgovorili na anketu*

TIP PRUŽATELJA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA
Javna ustanova ³⁴	30
Fizička osoba / privatni pružatelj ³⁵	48
Dodatno: udomitelji ³⁶	<i>nepoznat točan broj</i>
Organizacija civilnog društva	60
Vjerska zajednica	4
UKUPNO	više od 142

Tablica u nastavku predstavlja broj pružatelja socijalnih usluga, kao i strukturu financiranja prema ključnim kategorijama.

34 Od toga broja, 10 su PU HZZSR.

35 U ovoj kategoriji uglavnom je riječ o obiteljskim domovima za starije osobe čiji je osnivač fizička osoba.

36 Prema dostavljenim (objedinjenim) podacima HZSR-a, sveukupan broj udomitelja za odrasle je 33 udomitelja koji skrbe o ukupno 110 korisnika iz različitih kategorija (beskućnici, odrasle osobe s mentalnim oštećenjem i ovisnici, osobe s invaliditetom (bez osoba s mentalnim oštećenjem), starije osobe sniženih funkcionalnih sposobnosti). Poznata je samo informacija da su od spomenutih 110 korisnika njih 22 iz kategorije relevantne za ovu skupinu - starije osobe sniženih funkcionalnih sposobnosti. Nije poznat točan broj pružatelja/udomitelja za spomenuta 22 korisnika.

Tablica 29. Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za osobe starije životne dobi

KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGA	SOCIJALNA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIRANIH PRUŽATELJA	IZVORI FINANCIRANJA					
					MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
STARIE OSOBE SNIŽENIH FUNKCIONALNIH SPOSOBNOSTI	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Pomoć u kući koja uključuje organiziranje prehrane	31	70 %	10 %	34 %	15 %	0 %	0 %	40 %
		Pomoć u kući koja ne uključuje organiziranje prehrane	42	46 %	3 %	2 %	41 %	25 %	0 %	30 %
		Smještaj (krizni ili u drugim okolnostima) ili organizirano stanovanje za starije osobe*	60	98 %	4 %	78 %	0 %	1 %	0 %	16 %
	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Organizirani prijevoz i pratnja za starije i nemoćne osobe	6			48 %	51 %	1 %	0 %	0 %
		Alarmni dojavni sustav za starije osobe (npr. SOS narukvice)	4			66 %	0 %	0 %	0 %	34 %
		Stanovanje u vlastitom domu uz intenzivnu i kontinuiranu podršku	3			0 %	45 %	0 %	55 %	0 %
	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZDRAVSTVO	Njega u kući	10			1 %	2 %	97 %	0 %	0 %
STARIE OSOBE NARUŠENA MENTALNOG ZDRAVLJA	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Boravak	16	55 %	20 %	72 %	5 %	0 %	3 %	0 %
		Savjetovanje za odraslu osobu starije dobi	50	31 %	4 %	7 %	49 %	1 %	32 %	8 %
		Psihosocijalno savjetovanje za odraslu osobu starije dobi	37	35 %	16 %	33 %	36 %	5 %	9 %	2 %
		Psihosocijalna podrška za odraslu osobu starije dobi	48	20 %	2 %	44 %	9 %	1 %	26 %	18 %
	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Klub/centar za druženje starijih osobe	16			11 %	6 %	6 %	65 %	11 %
STARIE OSOBE OBOLJELE OD DEMENCIJE	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZDRAVSTVO	Kontinuirana njega u kući za oboljele od demencije	3			1 %	29 %	0 %	0 %	70 %

KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGA	SOCIJALNA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIIRANIH PRUŽATELJA	IZVORI FINANCIRANJA					
					MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
BROJ STARIJIH OSOBA KOJE IMAJU NJEGOVATELJE KOJIMA JE POTREBNA PODRŠKA	SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS-om	Savjetovanje obitelji članovima obitelji / skrbnicima / njegovateljima starije osobe	20	46 %	24 %	9 %	11 %	1 %	3 %	52 %
		Psihosocijalno savjetovanje obitelji ili psihosocijalna podrška članovima obitelji / skrbnicima / njegovateljima starije osobe	10	63 %	64 %	11 %	14 %	3 %	6 %	2 %
		Psihosocijalna podrška članovima obitelji / skrbnicima / njegovateljima starije osobe	18	31 %	18 %	53 %	6 %	1 %	1 %	21 %
	INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Privremeni/povremeni smještaj radi predaha od skrbi	0							
		Usluga privremene njege u kući radi predaha od skrbi	0							
TERMINALNO BOLESNE OSOBE	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZDRAVSTVO	Palijativna skrb u kući	7			25 %	9 %	36 %	0 %	31 %
		Stacionarna palijativna skrb	5			37 %	55 %	0 %	0 %	8 %

Izbjeglice i pripadnici romske nacionalne manjine

U kategoriji Socijalne usluge za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine, na upitnik koji je predvidio lepezu od 8 socijalnih usluga odgovorilo je **116** pružatelja (uključujući i podatke za 79 OŠ i SŠ). Pružatelji prema pravnom obliku prikazani su u tablici u nastavku.

Tablica 30. Struktura pružatelja usluga za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine koji su odgovorili na anketu

TIP PRUŽATELJA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA
Javna ustanova ³⁷	98
Organizacija civilnog društva	17
Hrvatski pravni centar	1
UKUPNO	116

³⁷ Od kojih 79 OŠ i SŠ.

Tablica u nastavku predstavlja broj licenciranih pružatelja socijalnih usluga, kao i strukturu financiranja prema ključnim kategorijama.

Tablica 31. Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine

KORISNIČKE PODSKUPINE	KATEGORIJA USLUGE	SOCIJALNA USLUGA	BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)	UDIO LICENCIRANIH PRUŽATELJA	IZVORI FINANCIRANJA					
					MREŽA SOCIJALNIH USLUGA	PRIVATNA SREDSTVA	PROJEKTNO	PRORAČUN DRŽAVE/ILRS	DRUGO	OSTALO (NISU ISPUNILI)
BROJ PRIPADNIKA ROMSKE NACIONALNE MANJINE U ŽUPANIJI	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - OBRAZOVANJE	Usluge za prevladavanje komunikacijskih barijera: romski pomagač u pripremi za školu, predškoli i nastavi	81			0 %	0 %	100 %	0 %	0 %
IZBJEGLICE I OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Koordinator integracije	4			0 %	100 %	0 %	0 %	0 %
IZBJEGLICE I OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - OBRAZOVANJE	Usluge za prevladavanje jezičnih barijera*	24			0 %	58 %	36 %	0 %	5 %
IZBJEGLICE I OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM	DRUGO (MUP / CIVILNO DRUŠTVO)	Podrška interkulturalnih medijatora (broj korisnika)	4			0 %	61 %	5 %	20 %	14 %
IZBJEGLICE I OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM		Podrška interkulturalnih medijatora (broj interkulturalnih medijatora)	4			Nema podataka	Nema podataka	Nema podataka	Nema podataka	Nema podataka
IZBJEGLICE I OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM		Edukacija i supervizija interkulturnih medijatora	4			0 %	0 %	19 %	81 %	0 %
IZBJEGLICE I OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM - DRUGE USLUGE	U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - PRAVOSUĐE	Besplatna pravna pomoć	8			0 %	50 %	48 %	0 %	1 %
IZBJEGLICE I OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM - DRUGE USLUGE	DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE	Udomiteljstvo u skladu s etničkim, jezičnim, kulturnim i vjerskim podrijetlom djeteta	5			22,5 %	77,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Zaključne napomene o pružateljima socijalnih usluga

Iz prezentiranih podataka o udjelu licenciranih pružatelja po uslugama razvidno je da **postoji znatan prostor za daljnje licenciranje pružatelja socijalnih usluga** zato što i oni koji pružaju usluge u skladu sa **Zakonom o socijalnoj skrbi**, nisu nužno licencirani. Prezentirani podaci također upućuju na to da se **socijalne usluge u skladu sa Zakonom o socijalnoj skrbi znatnim dijelom financiraju iz drugih izvora**, a ne iz Mreže socijalnih usluga.

Pružatelji usluga zahvaćeni ovim istraživanjem u dodatnom su pitanju u anketi o rizicima u pružanju usluga, kao i kvalitativnoj dionici istraživanja u fokus-grupama, naglasili različite aspekte jačanja kapaciteta te preduvjet za povećanu kvalitetu pruženih usluga. Različiti pružatelji isticali su **deficit pojedinih stručnjaka** u sustavu socijalne skrbi i zdravstvu, kao temeljni preduvjet za veću kvalitetu usluga. S tim je povezano isticanje pojedinih pružatelja o značajnim **listama čekanja**. Pružatelji socijalnih usluga suočavaju se s kroničnim nedostatkom stručnog kadra zbog niskih plaća i nesigurnih uvjeta rada. S navedenim aspektima ljudskih resursa povezano je i „**izgaranje**“ **postojećeg stručnog kadra** zbog povećanog broja korisnika i opsega posla, a nedovoljnog broja stručnih radnika. Naglašena je **ključna uloga stabilnog financiranja za izvaninstitucijske usluge** koje provode organizacije civilnog društva s ciljem kontinuiteta pružanja i održivosti usluga. Prepoznata je potreba **proširenja postojećih ustanova ili osnivanja novih u svrhu većeg opsega dostupnih usluga**, posebno za neke korisničke skupine, kao i veća **teritorijalna dostupnost pojedinih usluga da se smanji vremenski i financijski utjecaj prijevoza korisnika do usluga**. Dio organizacija civilnog društva ističe **izazove s prostorom za pružanje usluga**, posebice nakon potresa, a dio njih ističe prostorne uvjete kao **prepreku u licenciranju socijalnih usluga**. Neadekvatnost pojedinih prostora vezana je i uz **ograničene uvjete za, primjerice, grupni rad te smanjenu pristupačnost za OSI te starije osobe**. U dijelu jačanja ljudskih potencijala isticana je kontinuirana **potreba za usavršavanjem te supervizija psihosocijalnog rada**, uz primjere da stručnjaci često sami financiraju dodatne edukacije i treninge. Važno pitanje koje prepoznaju predstavnici više korisničkih skupina vezano je uz **osmišljavanje novih modela koordinacije unutar sustava socijalne skrbi, ali posebno i u drugim povezanim sustavima**, uključujući zdravstvo, obrazovanje, zapošljavanje i pravosuđe. Vezano uz to, prepoznata je **potreba razmjene podataka o korisnicima između sustava**. Konačno, veći broj pružatelja istaknuo je potrebu za **unaprjeđenjem dostupnosti informacija o socijalnim uslugama u zajednici**.

Što se tiče pitanja poticanja izvrsnosti, postoje pružatelji socijalnih usluga koji su prepoznatljivi po kriterijima kvalitete stručnog rada, inovativnosti ili po tome što odgovaraju na potrebe za koje nema dovoljno pružatelja, no **status referentnog centra** nije trenutačno formaliziran status. Međutim, neki pružatelji jesu javno prepoznati kao **centri izvrsnosti**, surađuju s akademskom zajednicom te svoja znanja šire na ostala područja RH i izvan nje putem edukacija, *webinara*, organizacija stručnih posjeta i sl., a usluge pružaju i korisnicima iz cijele RH.

Vezano uz izazov manjka pojedinih struka, Grad Zagreb dodjeljuje **Stipendije Grada Zagreba za deficitarna zanimanja** te za svaku školsku/akademsku godinu gradonačelnik donosi zaključak kojim se utvrđuje Lista deficitarnih zanimanja na kojoj se u okviru četverogodišnjih ili petogodišnjih srednjoškolskih programa nalazi zanimanje medicinska sestra opće njege / medicinski tehničar opće njege, a u okviru sveučilišnih/stručnih studija, rehabilitacija (prijeđiplomski studij), logopedija (prijeđiplomski studij), rani i predškolski odgoj i obrazovanje (prijeđiplomski studij) te sestrinstvo (prijeđiplomski, sveučilišni i stručni studij).

Kao **koordinativna tijela s ciljem jačanja usluga za pojedine korisničke skupine**, uz Savjet za socijalnu skrbi djeluje i **više sektorskih povjerenstava i koordinacija, uključujući** Povjerenstvo Grada Zagreba za osobe s invaliditetom, Povjerenstvo za osobe starije životne dobi Grada Zagreba, Povjerenstvo za zaštitu od nasilja u obitelji, Koordinacija Grada Zagreba za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita, Povjerenstvo za izradu i praćenje provedbe Zagrebačke strategije borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje 2021. do 2025., Povjerenstvo za izradu i praćenje Akcijskog plana Grada Zagreba za 2025. - 2027. godinu za provedbu Nacionalnog plana za uključivanje Roma, za razdoblje od 2021. do 2027. Navedena tijela čine predstavnici/ice gradskih upravnih tijela, institucija, akademske zajednice te organizacija civilnog društva te među ostalim imaju važnu ulogu u pripremi i praćenju sektorskih strateških dokumenata koji se donose za navedene teme i korisničke skupine na razini grada.

Sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi, o ispunjavanju **mjerila za pružanje socijalnih usluga** rješenjem odlučuje jedinica područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb, na temelju Pravilnika o mjerilima za pružanje socijalnih usluga, uključujući mjerila prostora, opreme, potrebnih stručnih i drugih radnika, sadržaj, opseg i način pružanja socijalnih usluga. Ispunjenost mjerila za pružanje socijalnih usluga očevitom utvrđuje Povjerenstvo za utvrđivanje ispunjenosti mjerila u sastavu od najmanje tri člana, a čine ga stručne osobe ovisno o djelatnosti pravne ili fizičke osobe za koju je potrebno utvrditi ispunjenost mjerila te osobe koje imaju položen stručni ili državni ispit. Teškoće na koje se nailazi prilikom postupka licenciranja su različite i ovise o vrsti socijalne usluge i korisničkoj skupini zato što Pravilnikom nisu dovoljno jasno definirane odredbe koje bi se mogle transparentno odnositi na sve pružatelje.

4. MISIJA I VIZIJA

VIZIJA

Grad Zagreb je grad u kojem su socijalne usluge inkluzivne, kvalitetne, dostatne, raznovrsne i dostupne svim građanima u potrebi te im omogućuju višu kvalitetu života i dobrobit u podmirivanju životnih potreba, osobito građanima u riziku od socijalne isključenosti.

MISIJA

Razvoj, pružanje, unaprjeđenje kvalitete i održivost lepeze socijalnih usluga i socijalnih inovacija za sve potrebne korisničke skupine, uz razvoj stručne i stabilne mreže pružatelja usluga i aktivnu koordinaciju sa srodnim sustavima zdravstva, obrazovanja i zapošljavanja.

5. CILJEVI, MJERE I AKTIVNOSTI

U skladu s navedenom vizijom i misijom Socijalnog plana Grada Zagreba 2025. - 2027. i uzimajući u obzir prethodno predstavljene nalaze provedenih analiza, Socijalni plan Grada Zagreba obuhvaća sljedeće ciljeve unutar svake odgovarajuće mjere i aktivnosti:

- **Posebni cilj 1.**
Povećanje dostupnosti socijalnih usluga i usluga iz drugih sustava za djecu i mlade
- **Posebni cilj 2.**
Povećanje dostupnosti socijalnih usluga i usluga iz drugih sustava za djecu s teškoćama u razvoju
- **Posebni cilj 3.**
Povećanje dostupnosti socijalnih usluga i usluga iz drugih sustava za rizike povezane s obiteljskim odnosima i roditeljstvom
- **Posebni cilj 4.**
Povećanje dostupnosti socijalnih usluga i usluga iz drugih sustava za rizike povezane sa siromaštvom
- **Posebni cilj 5.**
Povećanje dostupnosti socijalnih usluga i usluga iz drugih sustava za rizike povezane s mentalnim zdravljem
- **Posebni cilj 6.**
Povećanje dostupnosti socijalnih usluga i usluga iz drugih sustava za osobe s invaliditetom
- **Posebni cilj 7.**
Povećanje dostupnosti socijalnih usluga i usluga iz drugih sustava za starije osobe
- **Posebni cilj 8.**
Povećanje dostupnosti socijalnih usluga i usluga iz drugih sustava za hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji
- **Posebni cilj 9.**
Povećanje dostupnosti socijalnih usluga i usluga iz drugih sustava za romsku nacionalnu manjinu, tražitelje međunarodne zaštite, osobe kojima je odobrena međunarodna ili privremena zaštita te stranim radnicima
- **Posebni cilj 10.**
Povećanje dostupnosti usluga vezano za osnaživanje i poticanje zapošljavanja teže zapošljivih skupina građana
- **Posebni cilj 11.**
Ulaganje u kvalitetu i vidljivost socijalnih usluga s ciljem povećanja usmjerenosti na potrebe korisnika

Posebni cilj 1.		POVEĆANJE DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA I USLUGA IZ DRUGIH SUSTAVA ZA DJECU I MLADE		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 1		Broj novougovorenih usluga kroz Mrežu socijalnih usluga		
Mjera	Indikator realizacije mjere	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
1.1. Daljnji razvoj socijalnih usluga reguliranih Zakonom o socijalnoj skrbi povezanih s korisničkom skupinom djeca i mladi	Bazni obuhvat: 79 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 88 %	1.1.1. Povećanje obuhvata korisnika usluge „smještaj“ za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi i čija se prava krše, s naglaskom na organizirano stanovanje i udomiteljstvo	Licencirani pružatelji usluga sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 57 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 24 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 30 %	1.1.2. Povećanje obuhvata korisnika usluge „boravak“ za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi i čija se prava krše	Licencirani pružatelji usluga sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 28 korisnika)
			Ostali pružatelji socijalnih usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 70 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 79 %	1.1.3. Povećanje obuhvata korisnika uslugama „Savjetovanje“, „Psihosocijalno savjetovanje“ za svu djecu i mlade te „Psihosocijalna podrška“ (ne uključuje djecu s teškoćama i onu s problemima u ponašanju)	Licencirani pružatelji sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 439 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 18 Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 24	1.1.4. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Socijalno mentorstvo djetetu korisniku (obitelji) zajamčene minimalne naknade“	Licencirani pružatelji usluga sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 6 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 132 % 502 Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 564	1.1.5. Povećanje obuhvata korisnika usluga „Psihosocijalna podrška (specifično za djecu i mlade s PUP radi provedbe psihosocijalnog tretmana)“	Licencirani pružatelji usluga sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 62 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 49 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 60 %	1.1.6. Povećanje obuhvata korisnika usluge „boravak“ za djecu i mlade s problemima u ponašanju	Licencirani pružatelji usluga sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 63 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 78 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 87 %	1.1.7. Povećanje obuhvata korisnika usluga „Smještaj ili organizirano stanovanje do 26. godine“ za djecu i mlade u alternativnim oblicima skrbi izvan obitelji	Licencirani pružatelji usluga sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 26 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 16 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 19 %	1.1.8. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Socijalno mentorstvo radi prestanka usluge smještaja“	Licencirani pružatelji usluga sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 8 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje

1.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava povezanih s korisničkom skupinom djeca i mladi	Bazni obuhvat: 28 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 34 %	1.2.1. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Psihoedukativni i preventivni programi za mlade“ čije je mentalno zdravlje ugroženo te „Programi podrške i preventivni programi za mlade radi suzbijanja ovisnosti“, u suradnji sa zdravstvenim sustavom i MUP-om	Organizacije civilnog društva, Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, ustanove na području Grada Zagreba	Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 25 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 31 %	1.2.2. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Socijalizacijske i razvojne aktivnosti“ organiziranjem besplatnih kreativnih, rekreativnih i socijalizacijskih aktivnosti za djecu i mlade u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti	Organizacije civilnog društva, domovi socijalne skrbi, Grad Zagreb, vjerske zajednice i druge pravne osobe, fizičke osobe kao obrtnici	Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 8 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 11 %	1.2.3 . Povećanje obuhvata korisnika usluge „Pomoć i podrška u učenju za djecu u riziku od siromaštva“, po načelu provedbe integracije s ostalom djecom	Organizacije civilnog društva, domovi socijalne skrbi, drugi pružatelji socijalnih usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 27 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 33 %	1.2.4. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Mentorstvo za mlade s problemima u ponašanju“	Hrvatski zavod za socijalni rad, Služba Grada Zagreba Obiteljski centar, domovi socijalne skrbi i drugi pružatelji usluga iz članka 162. točaka 3. i 4. Zakona o socijalnoj skrbi, vjerske zajednice i druge pravne osobe, fizičke osobe kao obrtnici	Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 13 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 15 %	1.2.5. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Međusektorski program rane prevencije siromaštva i integrirana podrška djetetu u siromaštvu“	OCD	Fondovi EU, projektno financiranje
	Novi program: 1 Broj novih korisnika programa po godinama	1.2.6. Izrada cjelovitog gradskog programa socijalnog stanovanja baziranog na istraživanju i usporedbi dostupnih modela, uključujući skupinu mladih koji izlaze iz institucija	Grad Zagreb, Akademski zajednica, organizacije civilnog društva	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje

Posebni cilj 2.		POVEĆANJE DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA I USLUGA IZ DRUGIH SUSTAVA ZA DJECU S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 2		Broj novougovorenih usluga kroz Mrežu socijalnih usluga		
Mjera	Indikator realizacije mjere	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
2.1. Daljnji razvoj socijalnih usluga reguliranih Zakonom o socijalnoj skrbi povezanih s korisničkom skupinom djece s teškoćama u razvoju	Bazni obuhvat: djeca 0-3 g. 8 % djeca 4-7 g. 27 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: djeca 0-3 g. 17 % djeca 4-7 g. 36 %	2.1.1. Povećanje obuhvata korisnika te prostorno ravnomjernu dostupnost usluge „Rana razvojna podrška za djecu od 0 do 7 godina“, uz poseban naglasak na povećanje udjela za djecu u dobi od 0-3 g.	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 208 korisnika 0-3 g. i 100 korisnika 4-7 g.)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 81 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 88 %	2.1.2. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Psihosocijalna podrška djetetu ili obitelji djeteta s teškoćama u razvoju 8-18 g.“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 151 korisnik)
			Ostali pružatelji (ustanove, organizacije civilnog društva, privatni pružatelji...)	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 70 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 78 %	2.1.3. Povećanje obuhvata korisnika te prostorno ravnomjerna dostupnost usluge „Boravak“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 29 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje, korisnici
	Bazni obuhvat: 143 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 158 % ³⁸	2.1.4. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Smještaj ili organizirano stanovanje“ za djecu s poremećajima iz autističnog spektra	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 30 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje, korisnici
	Bazni obuhvat: 44 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 53 %	2.1.5 Povećanje obuhvata korisnika usluge „Pomoć pri uključivanju u programe odgoja i obrazovanja“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 63 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje, korisnici
2.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava povezanih s korisničkom skupinom djece s teškoćama u razvoju	Novi portal: 1 Broj posjetitelja do kraja 2027.: 50 000	2.2.1. Uspostava Portala za ranu razvojnu podršku s integriranim prikazom dostupnih usluga i pružatelja u sustavu zdravstva i socijalne skrbi	Grad Zagreb (GUSZBOI)	Proračun Grada Zagreba
	Bazni obuhvat: 25 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 28 %	2.2.2. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Prilagođeni prijevoz“	Grad Zagreb (GUSZBOI), Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, pružatelji socijalnih usluga (ustanove, organizacije civilnog društva, privatni pružatelji...)	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, Fondovi EU, projektno financiranje, korisnici
	Bazni obuhvat: 0 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 20 korisnika	2.2.3. Uspostavljanje nove usluge „Predah od skrbi“	Grad Zagreb (GUSZBOI), Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, pružatelji socijalnih usluga (ustanove, organizacije civilnog društva, privatni pružatelji...)	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje, korisnici

38 Unatoč činjenici da po baznom izračunu usluga smještaja sugerira da su potrebe djece s teškoćama zadovoljene, u praksi se pokazuje manjak smještaja ili organiziranog stanovanja za djecu s poremećajima iz autističnog spektra, čija je prevalencija sve veća. Uz to, treba istaknuti da dio usluge postojećeg smještaja ne koriste samo djeca s prebivalištem u Gradu Zagrebu jer je na ovu uslugu moguće uputiti djecu iz cijele RH, što predstavlja metodološko ograničenje kod izračuna potreba te je posljedično utjecalo na rezultat istraživanja.

Posebni cilj 3.		POVEĆANJE DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA I USLUGA IZ DRUGIH SUSTAVA ZA RIZIKE POVEZANE S OBITELJSKIM ODNOSIMA I RODITELJSTVOM		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 3		Broj novougovorenih usluga kroz Mrežu socijalnih usluga		
Mjere	Indikator realizacije mjere	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
3.1. Daljnji razvoj socijalnih usluga reguliranih Zakonom o socijalnoj skrbi povezanih s obiteljskim	Bazni obuhvat: 35 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 42 %	3.1.1. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Savjetovanje za odrasle osobe do 64 godine“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 593 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 21 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 25 %	3.1.2. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Psihosocijalno savjetovanje za odrasle osobe do 64 godine (individualno, grupno ili obiteljsko) ili obiteljska medijacija koja nije vezana za postupak razvoda braka“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 639 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 37 % Ciljani obuhvat do 2027.: 45 %	3.1.3. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Psihosocijalni tretman radi prevencije nasilničkog ponašanja“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 103 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 0 Ciljani obuhvat do 2027.: 12	3.1.4. Uspostava nove usluge „organizirano stanovanje“ ³⁹ za žrtve nasilja	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 12 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
3.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava povezanih s obiteljskim odnosima i roditeljstvom	Nova usluga: 1 Broj novih korisnika po godinama: 100	3.2.1. Razvoj nove usluge podrške ranjivim obiteljima (jednoroditeljske obitelji, obitelji s troje i više djece ili djecom s teškoćama u razvoju)	GUSZBOI, pružatelji socijalnih usluga (domovi socijalne skrbi, organizacije civilnog društva, vjerska zajednica i druga pravna osoba)	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje

39 Navedeno omaškom nije predviđeno Pravilnikom iako je predviđeno Zakonom o socijalnoj skrbi čl. 107., točka 9.

Posebni cilj 4.		POVEĆANJE DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA I USLUGA IZ DRUGIH SUSTAVA ZA RIZIKE POVEZANE SA SIROMAŠTVOM		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 4		Broj novougovorenih usluga kroz Mrežu socijalnih usluga		
Mjera	Indikator realizacije mjere	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
4.1. Daljnji razvoj socijalnih usluga reguliranih Zakonom o socijalnoj skrbi za rizike povezane sa siromaštvom	Bazni obuhvat: 4 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 5 %	4.1.1. Povećanje obuhvata korisnika usluga „Socijalno mentorstvo za odrasle primatelje ZMN-a, osobe koje izlaze iz ustanova ili penalnog sustava ili druge osobe u riziku od socijalne isključenosti“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 25 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat Smještaj: 150 Boravak: 50 Ciljani obuhvat do kraja 2027.: Smještaj: 155 Boravak: 60	4.1.2. Povećanje obuhvata korisnika usluga „Smještaj ili organizirano stanovanje“ i „Boravak“ za beskućnike	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u te ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba
4.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava za rizike povezane sa siromaštvom	Bazni obuhvat: 53 % Ciljani obuhvat: 59 %	4.2.2. Proširenje obuhvata korisnika usluge „Socijalna samoposluga i/ili dostava/ podjela namirnica“ posebice za obitelji s djecom koje su u prehranbenoj deprivaciji	Organizacije civilnog društva, vjerske zajednice i drugi pružatelji socijalnih usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 51 % Ciljani obuhvat: 57 %	4.2.3. Proširenje obuhvata korisnika usluge „Pučka kuhinja i/ili dostava pripremljenih gotovih obroka“ (koji nisu obuhvaćeni uslugom pomoć u kući) i na korisnike koji nisu korisnici zajamčene minimalne naknade	GUSZBOI, organizacije civilnog društva, vjerske zajednice i drugi pružatelji socijalnih usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 52 % Ciljani obuhvat: 56 %	4.2.4. Proširenje obuhvata korisnika usluge „Dnevni centar za podršku i informiranje“ za beskućnike uz uslugu boravka (aktivnost 4.1.2.)		Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Novi program: 1 Broj novih korisnika programa po godinama	4.2.4. Izrada cjelovitog gradskog programa socijalnog stanovanja baziranog na istraživanju i usporedbi dostupnih modela, uključujući osobe u riziku od beskućništva	Grad Zagreb, Akademska zajednica, organizacije civilnog društva	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Nova usluga: 1 Broj korisnika po godinama	4.2.5. Uspostava nove usluge besplatnog prijevoza onkoloških bolesnika na terapije u bolnicu		Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje

Posebni cilj 5.		POVEĆANJE DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUG I USLUGA IZ DRUGIH SUSTAVA ZA RIZIKE POVEZANE S MENTALNIM ZDRAVLJEM		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 5		Broj novougovorenih usluga kroz Mrežu socijalnih usluga		
Mjera	Indikator realizacije mjere	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
5.1. Daljnji razvoj socijalnih usluga reguliranih Zakonom o socijalnoj skrbi za rizike povezane s mentalnim zdravljem	Bazni obuhvat • Smještaj 30 % • Boravak 26 % Ciljani obuhvat do kraja 2027. • Smještaj 36 % • Boravak 28 %	5.1.1. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Smještaj (krizni, radi provođenja rehabilitacijskih programa, u drugim slučajevima) ili organizirano stanovanje“ i usluge „Boravak“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 43 korisnika smještaja i 8 korisnika boravka)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
5.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava za rizike povezane s mentalnim zdravljem	Bazni obuhvat: 71 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 75 %	5.2.1. Povećanje obuhvata korisnika usluga prevencije za populaciju s teškoćama mentalnog zdravlja	GUSZBOI, zdravstvene ustanove čiji je osnivač Grad Zagreb, organizacije civilnog društva, Ministarstvo zdravstva, zdravstvene ustanove u vlasništvu države, obrazovne ustanove	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, fondovi EU
	Bazni obuhvat: 2 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 5 %	5.2.2. Povećanje obuhvata korisnika usluga „Socijalno uključivanje ovisnika i osoba s teškoćama mentalnog zdravlja u zajednici“	GUSZBOI, organizacije civilnog društva	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, fondovi EU
	Bazni obuhvat: 43 % Ciljani obuhvat 45 %	5.2.4. Povećanje obuhvata korisnika usluga „Grupe podrške za članove obitelji osoba s teškoćama mentalnog zdravlja“	GUSZBOI, zdravstvene ustanove kojih je osnivač Grad Zagreb, organizacije civilnog društva, Ministarstvo zdravstva, zdravstvene ustanove u vlasništvu države	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, Fondovi EU
	Bazni obuhvat: 21 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 25 %	5.2.5. Povećanje obuhvata korisnika usluga „Krizne intervencije i prva psihološka pomoć“	GUSZBOI, zdravstvene ustanove čiji je osnivač Grad Zagreb, organizacije civilnog društva, Ministarstvo zdravstva, zdravstvene ustanove u vlasništvu države	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, Fondovi EU
	Bazni obuhvat: 49 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 50 %	5.2.6. Proširenje programa smanjenja štete za ovisnike (<i>harm reduction</i>)	Organizacije civilnog društva	Projektno financiranje
	Bazni obuhvat Kocka 42 %, Droga 40 %, Alkohol 111 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: Kocka 45 %, Droga 43 %, Alkohol 111 %	5.2.7. Proširenje obuhvata korisnika usluga „Terapijske grupe/ klubovi za ovisnike o kockanju, drogi i alkoholu“	GUSZBOI, zdravstvene ustanove čiji je osnivač Grad Zagreb, organizacije civilnog društva, Ministarstvo zdravstva, zdravstvene ustanove u vlasništvu države	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, Fondovi EU
	Bazni obuhvat: 18 Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 50	5.2.8. Širiti izvaninstitucionalne usluge za osobe s teškoćama mentalnog zdravlja u sve dijelove grada radom multidisciplinarnih mobilnih timova	GUSZBOI, zdravstvene ustanove kojih je osnivač Grad Zagreb, organizacije civilnog društva, Ministarstvo zdravstva, zdravstvene ustanove u vlasništvu države	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, Fondovi EU

Posebni cilj 6.		POVEĆANJE DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA I USLUGA IZ DRUGIH SUSTAVA ZA OSOBE S INVALIDITETOM		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 6		Broj novougovorenih usluga kroz Mrežu socijalnih usluga		
Mjera	Indikator realizacije mjere	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
6.1. Daljnji razvoj socijalnih usluga reguliranih Zakonom o socijalnoj skrbi za osobe s invaliditetom	Bazni obuhvat: 76 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 85 %	6.1.1. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Smještaj (krizni, radi provođenja rehabilitacijskih programa, u drugim slučajevima) ili organizirano stanovanje“ s naglaskom na osiguravanje kapaciteta za potrebe hitnog smještaja osoba s invaliditetom	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 41 korisnik)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 51 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 57 %	6.1.2. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Boravak“ s naglaskom na skupinu višestrukih teškoća i poremećaja iz spektra autizma	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 26 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 27 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 32 %	6.1.3. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Pomoć u kući“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 29 korisnika)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 61 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 63 %	6.1.4. Povećanje obuhvata korisnika usluga „Psihosocijalna podrška osoba s invaliditetom“ i „Socijalno mentorstvo“ ili druge terapijske i rehabilitacijske usluge koje se pružaju projektno	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 61 korisnik)
			Ostali pružatelji usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
6.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava za osobe s invaliditetom	Bazni obuhvat: 455 korisnika Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 535 korisnika	6.2.1. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Specijalizirani prijevoz“	GUSZBOI, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, pružatelji socijalnih usluga (ustanove, organizacije civilnog društva, privatni pružatelji...)	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, Fondovi EU, korisnici
	Bazni obuhvat: 6 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 8 %	6.2.2. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Privremeni negovatelj u obitelji“	GUSZBOI, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, pružatelji socijalnih usluga (ustanove, organizacije civilnog društva, privatni pružatelji...)	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, Fondovi EU, korisnici
	Bazni obuhvat: 0 % Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 380 korisnika	6.2.3 Uspostaviti novu uslugu „Dojavni sustavi u krizama“	GUSZBOI, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, pružatelji socijalnih usluga (ustanove, organizacije civilnog društva, privatni pružatelji...)	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, Fondovi EU, korisnici
	Nova usluga: 1 Broj korisnika usluga do kraja 2027.: 60	6.2.5. Razvoj novih izvaninstitucionalnih usluga za osobe s invaliditetom pomoću rada mobilnih timova	GUSZBOI, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, pružatelji socijalnih usluga (ustanove, organizacije civilnog društva, privatni pružatelji...)	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, Fondovi EU, korisnici

Posebni cilj 7.		POVEĆANJE DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA I USLUGA IZ DRUGIH SUSTAVA ZA STARIJE OSOBE		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 7		Broj novougovorenih usluga kroz Mrežu socijalnih usluga		
Mjere	Indikator realizacije mjere	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
7.1. Daljnji razvoj socijalnih usluga reguliranih Zakonom o socijalnoj skrbi za starije osobe	Bazni obuhvat: - S prehranom 2300 - Bez prehrane: 2160 Ciljani obuhvat: - S prehranom: 2500 - Bez prehrane 2300 - Otvoren Centar	7.1.1. Povećanje obuhvata broja korisnika usluge „Pomoć u kući koja uključuje organiziranje prehrane“, „Pomoć u kući koja ne uključuje organiziranje prehrane“, razvoj dodatnih usluga (npr. kućni majstor) u novouspostavljenom Centru za pružanje usluga u zajednici za starije osobe	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOŠS-u Ostali pružatelji usluga	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 200 korisnika s prehranom i 140 bez prehrane) Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 6531 Ciljani obuhvat: 7000	7.1.2. Povećanje obuhvata broja korisnika usluge „Smještaj (krizni ili u drugim okolnostima)“ s naglaskom na odjele za pojačanu njegu te za oboljele od Alzheimerove demencije i drugih demencija	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOŠS-u Ostali pružatelji usluga	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 469 korisnika) Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 92 Ciljani obuhvat: 110	7.1.3. Povećanje obuhvata broja korisnika usluge „Boravak“, posebice za oboljele od Alzheimer i druge demencije	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOŠS-u Ostali pružatelji usluga	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 18 korisnika) Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 2313 Ciljani obuhvat: 2700	7.1.4. Povećanje obuhvata broja korisnika usluge „Savjetovanje ili psihosocijalno savjetovanje ili psihosocijalna podrška za odraslu osobu starije dobi“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOŠS-u Ostali pružatelji usluga	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 387 korisnika) Proračun Grada Zagreba, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 396 Ciljani obuhvat: 475	7.1.5. Povećanje obuhvata broja korisnika usluge „Savjetovanje obitelji ili psihosocijalno savjetovanje obitelji ili psihosocijalna podrška članovima obitelji / skrbnicima / njegovateljima starije osobe“	Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOŠS-u Ostali pružatelji usluga	MRMSOSP (broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 79 korisnika) Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, projektno financiranje
	Bazni obuhvat: 53 % Ciljani obuhvat: 55 %	7.2.1. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Zdravstvena njega u kući“ te opsega usluge	Ostali pružatelji usluga	Projektno financiranje
	Bazni obuhvat: - Palijativna skrb u kući 10 % - Stacionarna palijativna skrb 4 % Ciljani obuhvat: - Palijativna skrb u kući 12 % - Stacionarna palijativna skrb 6 %	7.2.3. Unaprjeđenje usluga i razvoj modela Integrirane palijativne skrbi širenjem kapaciteta i postojećih usluga (integrirane zdravstvene, socijalne, psihološke i druge usluge palijativne skrbi u postojećim ustanovama) uz daljnji razvoj mobilnih timova palijativne skrbi	GUSZBOI, zdravstvene ustanove čiji je osnivač Grad Zagreb, organizacije civilnog društva, Ministarstvo zdravstva, zdravstvene ustanove u vlasništvu države	Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, Fondovi EU
	Bazni obuhvat: 9 gerontoloških centara Ciljani obuhvat: 11 gerontoloških centara	7.2.6. Širiti usluge u zajednici za starije osobe u svim gradskim četvrtima (rekreativne aktivnosti, druženja, tematska predavanja, psihosocijalna podrška, radionice očuvanja kognitivnih funkcija i sl.)	GUSZBOI, domovi za starije osobe u nadležnosti Grada Zagreba	Proračun Grada Zagreba
	7.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava za starije osobe			

Posebni cilj 8.		POVEĆANJE DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA I USLUGA IZ DRUGIH SEKTORA ZA HRVATSKE BRANITELJE IZ DOMOVINSKOG RATA I ČLANOVE NJIHOVIH OBITELJI		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 8		% braniteljske populacije u Gradu Zagrebu obuhvaćen uslugama		
Mjera	Indikator realizacije mjere	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
8.1. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava za hrvatske branitelje i članove njihovih obitelji	Broj postojećih korisnika: 730 Do 2027.: 850 (15 % godišnje povećanje)	8.1.1. Povećanje broja korisnika preventivnih zdravstvenih programa povećanjem broja sistemskih i specijalističkih pregleda namijenjenih ciljnoj skupini	GUSZBOI	Proračun Grada Zagreba
	Do 2027. izrađen novi model	8.1.2. Analiza i izrada inovativnog modela interventnog smještaja ciljne skupine	GUSZBOI	Proračun Grada Zagreba
	Do 2027. izrađen novi model	8.1.3. Razvijanje modela pružanja sveobuhvatne usluge informiranja i savjetovanja o ostvarivanju prava i usluga iz svih sustava	GUSZBOI	Proračun Grada Zagreba

Posebni cilj 9.		POVEĆANJE DOSTUPNOSTI SOCIJALNIH USLUGA I USLUGA IZ SRODNIH SEKTORA ZA ROMSKU NACIONALNU MANJINU, TRAŽITELJE MEĐUNARODNE ZAŠTITE, OSOBE KOJIMA JE ODOBRENA MEĐUNARODNA ILI PRIVREMENA ZAŠTITA TE STRANIM RADNICIMA		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 9		% ciljanih skupina obuhvaćen uslugama		
Mjera	Indikator realizacije mjere	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
9.1. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava za romsku nacionalnu manjinu	Nova usluga: 1 Razvijena usluga	9.1.1. Razvoj usluge mobilnih timova u romskim naseljima u svrhu približavanja postojećih socijalnih i zdravstvenih usluga romskoj populaciji	GUSZBOI OCD	Proračun Grada Zagreba, projektno
	Usvojen novi program: 1 Broj korisnika programa po godinama: Broj intervencija u higijenski standard i komunalne uvjete	9.1.2. Izrada cjelovitog gradskog modela socijalnog stanovanja baziranog na istraživanju i usporedbi dostupnih modela, uključujući za romsku nacionalnu manjinu, uz istovremeno osiguravanje boljih komunalnih uvjeta u postojećim romskim naseljima	Grad Zagreb Akademska zajednica Organizacije civilnog društva	Proračun Grada Zagreba, projektno
9.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava za tražitelje međunarodne zaštite, osobe kojima je odobrena međunarodna ili privremena zaštita i strane radnike	Bazni obuhvat koordinatora integracije: 47 % Ciljani obuhvat koordinatora integracije: 50 % Broj korisnika Centra dobrodošlice po godinama	9.2.1. Proširenje obuhvata korisnika usluge „Koordinator integracije“ kao podrška pristupu postojećim socijalnim i zdravstvenim uslugama te obuhvata korisnika usluge „Besplatna pravna pomoć“ na populaciju stranih radnika uz proširenje obuhvata i vidljivosti One stop shop Centra dobrodošlice (<i>One stop shop</i>)	Gradski ured za kulturu i civilno društvo	Proračun Grada Zagreba, projektno (EU i drugi fondovi)
	Bazni obuhvat: 29 % Ciljani obuhvat: 32 %	9.2.2. Povećanje obuhvata korisnika usluge „Usluge za prevladavanje jezičnih barijera“, posebice učenje hrvatskog jezika	Gradski ured za kulturu i civilno društvo	Proračun Grada Zagreba, projektno (EU i drugi fondovi)

Posebni cilj 10.		POVEĆANJE DOSTUPNOSTI USLUGA VEZANO ZA OSNAŽIVANJE I POTICANJE ZAPOSŁJAVANJA TEĐE ZAPOSŁJIVIH SKUPINA GRAĐANA		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 10		Uspostavljene nove usluge osnađivanja i poticanje zapošļavanja teđe zapošļivih skupina		
Mjera	Indikator realizacije mjere 10	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
10.1. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava za osnađivanje i poticanje zapošļavanja teđe zapošļivih skupina građana	Bazni obuhvat: 5275 Ciljani obuhvat: 5500	10.1.1. Daljnji razvoj i uspostavljanje novih usluga osnađivanja i poticanja zapošļavanja teđe zapošļivih skupina građana ⁴⁰	GUSZBOI, HZZ, Zagrebački inovacijski centar d.o.o., OCD, gospodarski subjekti	Državni proračun, Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, ostalo
10.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava poticanjem poslodavaca za zapošļavanje teđe zapošļivih skupina građana	Razvijen novi model podrške	10.2.1. Daljnji razvoj i uspostavljanje novih načina poticanja poslodavaca za zapošļavanje teđe zapošļivih skupina građana	GUSZBOI, Zagrebački inovacijski centar d.o.o., HZZ, OCD, gospodarski subjekti	Državni proračun, Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU, ostalo

38 Teđe zapošļive skupine građana koje se planiranju obuhvatiti uslugom: radno sposobni i djelomično radno sposobni korisnici zajamčene minimalne naknade, beskućnici, žrtve nasilja i obiteljskog nasilja, samohrani roditelji odnosno roditelji koji žive u jednoroditeljskim obiteljima, mladi koji izlaze iz ustanova, neaktivni mladi (NEET), osobe koje izlaze iz penalnog sustava, osobe s nezavršenom srednjom školom, osobe starije od 50 godina, osobe s problemima ovisnosti, osobe s invaliditetom, hrvatski branitelji i članovi njihovih obitelji, pripadnici romske nacionalne manjine, osobe kojima je odobrena međunarodna ili privremena zaštita te strani radnici koji su u RH ostali bez posla ili druge osobe u riziku od socijalne isključenosti).

Posebni cilj 11.		ULAGANJE U KVALITETU I VIDLJIVOST SOCIJALNIH USLUGA S CILJEM POVEĆANJA USMJERENOSTI NA POTREBE KORISNIKA		
Pokazatelj ostvarenosti cilja 11		Razina zadovoljstva korisnika pruženim uslugama		
Mjera	Indikator realizacije mjere	Aktivnosti	Nositelji/sunositelji aktivnosti	Izvori financiranja
11.1. Osiguravanje kvalitete i održivosti pružanja socijalnih usluga	Broj provedenih aktivnosti	11.1.1. Informiranje potencijalnih pružatelja usluga o uvjetima za donošenje rješenja o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga u cilju povećanja broja licenciranih pružatelja socijalnih usluga	Grad Zagreb	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU
	Broj provedenih vanjskih vrednovanja	11.1.2. Provoditi vanjska vrednovanja pružanja pojedinih socijalnih usluga ili grupa srodnih usluga, osobito kod novih usluga	Grad Zagreb	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU
	Iznos sredstava u području socijalne skrbi i zdravstva za programe organizacija civilnog društva po godinama	11.1.3. Osigurati kontinuitet financiranja za održivo i kvalitetno pružanje usluga u zajednici od organizacija civilnog društva i vjerskih zajednica kojima je socijalna skrb primarna djelatnost	GUSZBOI	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU
	Broj javnih poziva koji je poticao određene deficitarne socijalne usluge	11.1.4. Poticanje pružanja socijalnih usluga definiranjem prioriteta financiranja javnim pozivima Grada Zagreba	GUSZBOI	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU
11.2. Ulaganje u razvoj i proširenje ljudskih, tehničkih i infrastrukturnih kapaciteta pružatelja usluga	Broj realiziranih edukacija i usavršavanja te supervizija za stručnjake Broj novog zapošljavanja	11.2.1. Razvoj ljudskih kapaciteta novim zapošljavanjem, poboljšanjem materijalnih uvjeta rada, kontinuiranim usavršavanjem, stipendiranjem deficitarnih zanimanja u zdravstvu i socijalnoj skrbi te dostupnošću supervizije psihosocijalnog rada za stručnjake kod pružatelja usluga	Ministarstvo, Akademija socijalne skrbi, GUSZBOI, pružatelji socijalnih usluga	Državni proračun, Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU
	Broj uključenih volontera/volonterskih aktivnost	11.2.2. Poticanje uključivanja volontera kao dodatne vrijednosti u pružanju usluga u sustavu socijalne skrbi i zdravstva	Organizacije civilnog društva u suradnji s pružateljima socijalnih usluga u javnom i profitnom sektoru	Projektno financiranje
	Broj izgrađenih, adaptiranih, dograđenih prostora	11.2.3. Izgradnja, dogradnja i adaptacija postojećih prostora i otvaranje novih lokacija za pružanje usluga s ciljem približavanja usluga korisnicima	Ministarstvo, Grad Zagreb	Državni proračun, Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU
	Broj ustanova za koje je nabavljena nova oprema za rad i uvedena digitalizacija usluga	11.2.4. Modernizacija opreme i digitalizacija pružanja usluga s ciljem približavanja usluge krajnjim korisnicima	Ministarstvo, Grad Zagreb	Državni proračun, Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU
11.3. Poticanje vertikalne i horizontalne povezanosti sustava socijalne skrbi, zdravstva i obrazovanja u pružanju socijalnih usluga	Broj razvijenih modela integriranih usluga	11.3.1. Razvoj modela pružanja integriranih usluga s naglaskom na ranu razvojnu podršku, palijativnu skrb i usluge za mentalno zdravlje	GUSZBOI, pružatelji socijalnih usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU
	Broj uspostavljenih novih mehanizama koordinacije	11.3.2. Uspostaviti nove mehanizme koordinacije u lokalnoj zajednici za usluge koje predviđaju sudjelovanje više dionika u stručnim procjenama i pružanju usluga i praćenju povezanih zdravstvenih, socijalnih i obrazovnih ishoda procjene	GUSZBOI, pružatelji socijalnih usluga, pružatelji zdravstvene skrbi, odgojno-obrazovne ustanove, pravna tijela Grada Zagreba	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU
	Uspostavljen informacijski sustav	11.3.3. Uspostavljanje integriranog informacijskog sustava za razmjenu postojećih podataka između pružatelja usluga iz različitih sustava	GUSZBOI, pružatelji socijalnih usluga	Proračun Grada Zagreba, Fondovi EU

11.4. Povećanje vidljivosti i informiranosti korisnika o dostupnosti socijalnih usluga i usluga iz drugih sustava	Broj razvijenih novih modela informiranja korisnika	11.4.1. Unapređenje modela informiranja korisnika o postojećim socijalnim uslugama, primjereno njihovim obilježjima	GUSZBOI, pružatelji socijalnih usluga	Proračun Grada Zagreba
	Broj provedenih aktivnosti informiranja	11.4.2. Provedba aktivnosti informiranja koristeći različite kanale (internet, info punktovi, tiskani materijali i javne kampanje)	GUSZBOI, pružatelji socijalnih usluga	Proračun Grada Zagreba

Iskazani bazni podaci o obuhvatu pojedinih usluga u pokazateljima odnose se na rezultate istraživanja prikazane u Obrascu 5 u poglavlju 3. Dostupnost socijalnih usluga. Znatni su naponi učinjeni da se prikupljeni podaci logički provjere jer u skladu s metodologijom izrade ovog dokumenta predstavljaju jedan od ključnih izvora podataka za planiranje mjera i aktivnosti, a onda i podlogu za njihovo daljnje praćenje pomoću pokazatelja. Svejedno, budući da su podaci prikupljeni anketom pružatelja koja nije obuhvatila sve pružatelje usluga, kao i druga zapažena ograničenja detaljnije prikazana u Poglavlju 3. *Procjena potreba u Gradu Zagrebu: dostupnost socijalnih usluga i kapaciteti pružatelja socijalnih usluga*, treba ih primarno uzeti kao indikativno stanje baznog stanja.

6. PRAĆENJE I VREDNOVANJE SOCIJALNOG PLANA

U nastavku je opisan predviđeni način i vremenska dinamika donošenja godišnjih akcijskih planova provedbe Socijalnog plana te način i vremenska dinamika praćenja, sukladno članku 11. Pravilnika o jedinstvenoj metodologiji za procjenu potreba (Narodne novine 90/23.).

Također, u poglavlju se opisuje vrednovanje Socijalnog plana, mogućnost revizije plana te komunikacijske aktivnosti.

Provedba i praćenje

1. Akcijske planove provedbe za 2025., 2026. i 2027. godinu, koji se izrađuju za potrebe operativne razrade mjera i aktivnosti Socijalnog plana, Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom izrađuje u suradnji sa Savjetom za socijalnu skrb i drugim nadležnim upravnim tijelima kao nositeljima i sunositeljima aktivnosti te ih predlaže gradonačelniku Grada Zagreba na donošenje.
2. Izvješće o provedbi godišnjih akcijskih planova izrađuje Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom u suradnji sa Savjetom za socijalnu skrb i drugim nadležnim upravnim tijelima kao nositeljima i sunositeljima aktivnosti te ga podnosi gradonačelniku Grada Zagreba na usvajanje.
3. Izvješće o provedbi Socijalnog plana za trogodišnje razdoblje provedbe od 2025. do 2027. izrađuje Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom u suradnji sa Savjetom za socijalnu skrb i drugim nadležnim upravnim tijelima kao nositeljima i sunositeljima aktivnosti Socijalnog plana te ga podnosi Gradskoj skupštini Grada Zagreba na usvajanje.
4. Akcijski planovi provedbe Socijalnog plana, izvješća o provedbi godišnjih akcijskih planova i izvješće o provedbi Socijalnog plana za razdoblje 2025. – 2027. javno se objavljuju na mrežnim stranicama Grada Zagreba.

Važno je naglasiti osnovnu strukturu Socijalnog plana koja jednim dijelom imenuje socijalne usluge regulirane Zakonom o socijalnoj skrbi, koje na bazi analize postojeće dostupnosti usluga prezentiranih u ovom dokumentu treba širiti Mrežom socijalnih usluga te stoga služe za informiranje resornog Ministarstva prilikom ugovaranja. S druge strane, druga skupina mjera u Socijalnom planu odnosi se na razvoj drugih oblika podrške, inovativne socijalne usluge te usluge iz drugih sustava, kao i mjere usmjerene na horizontalne aktivnosti jačanja kapaciteta, predstavljajući time skupinu mjera gdje je nadležnost Grada Zagreba uža i direktna te iste stoga čine prioritetno područje daljnje razrade Akcijskim planom. Među tim se mjerama Akcijskim planom predviđa planiranje koraka koji su realni i izvedivi za provedbu unutar jedne kalendarske godine te se unutar tih koraka jasnije definiraju nadležnosti i pojedine uloge različitih dionika. Akcijski planovi temelj su za izradu godišnjih izvješća o provedbi na temelju pokazatelja provedbe koji će se u njemu dodatno razviti.

Vrednovanje provedbe

Praćenje provedbe zamišljeno je na dvije razine: na godišnjoj razini prati se provedba Akcijskog plana i pokazatelja koji su u njemu definirani, a koji po tipu pokazatelja predstavljaju pokazatelje direktnih rezultata, a na trogodišnjoj razini provedbe prati se provedba čitavog Socijalnog plana prema pokazateljima definiranim u njemu, a koji su po tipu pokazatelji učinka.

Naime, zbog činjenice da je čitav Socijalni plan izrađen na temelju metodologije iz Pravilnika, pri čemu su utvrđene polazne vrijednosti, čime se prvi put na cjeloviti način omogućio uvid u trenutačni obuhvat korisnika pojedinih usluga, pokazatelji učinka odnose se primarno na povećanje obuhvata korisnika pojedinih usluga koje ne pokrivaju utvrđene procijenjene potrebe. Kako je to povećanje obuhvata rezultat različitih intervencija koje će se specifično definirati Akcijskim planom, praćenje pokazatelja učinka u Socijalnom planu najprimjerije je na trogodišnjoj razini, što predstavlja razumno razdoblje u kojem je realno očekivati određene izmjene u smislu povećanja obuhvata korisnika određenim uslugama. Ovaj tip praćenja bit će proveden koristeći iste instrumente predviđene Pravilnikom koji su korišteni za izračun polaznih vrijednosti, unaprijeđenih u tehničkom i logističkom smislu nastavno na naučene lekcije iz ovog ciklusa prikupljanja podataka. Navedeno primarno uključuje digitaliziranje korištenog upitnika s ciljem manjeg administrativnog opterećenja u prikupljanju i analizi podataka, kao i veću preglednost upitnika za pružatelje koji ga ispunjavaju.

Vanjsko vrednovanje Socijalnog plana obavit će se na kraju provedbe trogodišnjeg razdoblja, u trenutku kad budu prikupljeni podaci o ostvarenju pokazatelja učinka definiranih u samom Socijalnom planu. Vanjsko vrednovanje naručit će se od kvalificiranih vanjskih evaluatora te će se voditi standardnim evaluacijskim kriterijima ocjene relevantnosti, koherentnosti, učinkovitosti, djelotvornosti, učinka i održivosti, kombinirajući kvalitativan i kvantitativan pristup. Nakon završetka vrednovanja izradit će se i javno objaviti izvješće o vanjskom vrednovanju. Ovo vrednovanje služiti će kao važna podloga za izradu novog socijalnog plana te stoga treba kvalitetno vremenski koordinirati povezane procese provedbe novog istraživanja, vanjsko vrednovanje te proces izrade novog socijalnog plana.

Revizija Socijalnog plana

U slučaju da, prilikom provedbe Socijalnog plana, dođe do znatnijih izmjena normativnog okvira, kao i u slučaju znatnijih poremećaja izazvanih krizama i katastrofalnim događajima, ili zbog promjene trendova u populaciji ili nastanku iznenadnih socijalnih i zdravstvenih rizika, može doći do revizije ovog Socijalnog plana.

Komunikacijske aktivnosti vezano uz Socijalni plan

Zainteresirana javnost vezano uz Socijalni plan uključuje pružatelje socijalnih usluga i druge dionike iz povezanih sustava zdravstva, obrazovanja, zapošljavanja i pravosuđa, zatim korisnike socijalnih usluga te njihove predstavnike, kao i širu stručnu i opću javnost. Redovnim radom, metodom javnih objava, na sastancima, okruglim stolovima i slično, Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom informirat će pružatelje socijalnih usluga o mjerama Socijalnog plana te o obavezi izvještavanja. Socijalni plan ujedno je zagovarački instrument jer treba informirati Odluku o mreži koju donosi nadležno Ministarstvo, kako bi se mreža reguliranih socijalnih usluga popunjavala upravo onim uslugama koje su prepoznate kao deficitarne u Socijalnom planu.

7. IZVORI

Pravni okvir

Zakon o socijalnoj skrbi (Narodne novine 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23)

Zakon o osobnoj asistenciji (Narodne novine 71/23)

Pravilnik o jedinstvenoj metodologiji za procjenu potreba (Narodne novine 90/23)

Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (Narodne novine 110/2022 i 58/2024)

Odluka o socijalnoj skrbi - neslužbeni pročišćeni tekst (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 8/23, 30/23, 39/23 – pročišćeni tekst, 17/24 i 21/24)

Odluku o osnivanju Savjeta za socijalnu skrb (Službeni glasnik Grada Zagreba 16/22)

Zaključak o imenovanju Savjeta za socijalnu skrb (Službeni glasnik Grada Zagreba 19/22)

Zaključak o razrješenju člana i imenovanju člana Savjeta za socijalnu skrb (Službeni glasnik Grada Zagreba 13/23)

Zaključak o izmjeni Zaključka o imenovanju članova Savjeta za socijalnu skrb (Službeni glasnik Grada Zagreba 15/24)

Zaključak o razrješenju člana i imenovanju člana Savjeta za socijalnu skrb (Službeni glasnik Grada Zagreba 40/24)

Europski i nacionalni strateški dokumenti

Europski stup socijalnih prava

Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine (Narodne novine 13/21)

Nacionalni plan razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. (Narodne novine 136/21)

Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2021. Do 2027. (Narodne novine 143/21)

Operativni plan deinstitutionalizacije, prevencije institucionalizacije i transformacije pružatelja socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj od 2022. do 2027. godine

Nacionalni plan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u razdoblju od 2021. do 2027. (Narodne novine 143/21)

Nacionalni plan za suzbijanje seksualnog nasilja i seksualnog uznemiravanja za razdoblje do 2027. godine (Narodne novine 156/22)

Nacionalni plan za prava djece u Republici Hrvatskoj od 2022. do 2026. (Narodne novine 55/22)

Nacionalni plan za uključivanje Roma do 2027. godine (Narodne novine 70/2021)

Nacionalni plan razvoja zdravstva za razdoblje od 2021. do 2027. godine (Narodne novine 147/2021)

Strateški okvir razvoja mentalnog zdravlja do 2030. godine

Strateški dokumenti Grada Zagreba

Plan razvoja Grada Zagreba do kraja 2027. godine

Zagrebačka strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti od 2021. do 2025.

Program poticanja razvoja obrta, malog i srednjeg poduzetništva u Gradu Zagrebu 2024. - 2030.

Zagrebačka strategija za unapređenje kvalitete života osoba starije životne dobi za razdoblje od 2020. do 2024.

Zagrebačka strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2022. do 2025.

Zagrebačka strategija zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje od 2023. do 2025

Plan za mlade Grada Zagreba od 2021. do 2025. godine

Plan promicanja zdravlja, prevencije i ranog otkrivanja bolesti u Gradu Zagrebu za razdoblje 2023. - 2025.

Akcijski plan Grada Zagreba za 2025. - 2027. godinu za provedbu Nacionalnog plana za uključivanje Roma u razdoblju od 2021. do 2027.

Akcijski plan Grada Zagreba za provedbu Povelje Integrirajućih gradova za 2023. i 2024. godinu

Program Grada Zagreba za ravnopravnost LGBTIQ+ osoba za razdoblje do kraja 2026. godine

Izvori korišteni za socioekonomsku analizu

Socijalna slika Grada Zagreba 2023.

Državni zavod za statistiku, Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011.

Državni zavod za statistiku, Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2021. godine

Grad Zagreb, Gradski ured za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranje, Statistički ljetopis Grada Zagreba 2023.

Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj, rujan 2023.

Hrvatski zavod za zapošljavanje, Statistika online – interaktivna baza

Statistički podaci za procjenu socijalnih rizika

Državni zavod za statistiku, Popis stanovništva 2021.

Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Hrvatski zdravstveno-statistički ljetopis za 2022.

Državni zavod za statistiku, Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2023.

Državni zavod za statistiku, Stanovništvo prema narodnosti po gradovima/općinama, Popis 2021.

Podaci Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, stanje u prosincu 2023., na temelju namjenske obrade za potrebe Grada Zagreba

Nastavni zavod za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ - podaci u Gradu Zagrebu u 2022. godini

MUP, PU zagrebačka, raspoloživi statistički pokazatelji za Grad Zagreb za 2022.

Podaci iz statističkih izvješća područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad – Grad Zagreb

8. Dionici u izradi Socijalnog plana Grada Zagreba 2025. – 2027.

Predstavnici Savjeta za socijalnu skrb: dr. sc. Lora Vidović (pročelnica Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), dr. sc. Romana Galić (zamjenica pročelnice Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), Antonija Bobić Lazić, Jelena Miloš, Iva Ivšić, prof. dr. sc. Olja Družić Ljubotina, prof. dr. sc. Ivana Dobrotić, Radmila Stojanović Babić, Mirela Stanić Popović, Marina Škrabalo, dr. Andrea Miškulin, Veselko Musa, Marko Lucić, Alen Minić, Vesna Štefančić Martić.

Predstavnici Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom: Jasminka Đurek Pavlina, mr. Zorana Staničić Jereb, mr. sc. Anita Zelić, Mateja Petrić, Zorana Uzelac Bošnjak, Ana Jukić, Josipa Mršić, mr. sc. Iva Prpić, Ana Pulek, Ivana Beraković, mr. sc. Sandra Čirkinagić, dr. sc. Marinka Bakula Anđelić, dr. sc. Mirela Šentija Knežević, Suzana Havelka Noršić, Ivana Brešan, Ana Marija Salaj, Ivančica Mamek Jagić, Marijan Gašparac, Anita Grgos, Maja Hundrić, Snježana Puškadija, Ivona Topić, Andreja Ninić, Vesna Lojpur, Ana Bilić, Jasna Tucak, Antonija Toth, Maja Miloš Pačelat, Milena Suknaić, Sonja Jasić Kovačić, Helena Majerić, Mustafa Sharifi.

Predstavnici Gradskog ureda za kulturu i civilno društvo, Odjela za promicanje ljudskih prava i civilno društvo: Jana Radić, Tanja Horvatin, Ana Jurić; predstavnici Gradskog ureda za obrazovanje, sport i mlade, predstavnici Hrvatskog zavoda za socijalni rad, Službe Grada Zagreba: ravnatelj Službe Grada Zagreba Hrvatskog zavoda za socijalni rad, Alen Minić (član Savjeta), voditelji/predstavnici područnih ureda Donji grad, Gornji grad - Medveščak, Maksimir, Peščenica, Dubrava, Sesvete, Trnje, Trešnjevka, Novi Zagreb, Črnomerec i Susedgrad; predstavnici Obiteljskog centra, Područne službe Grad Zagreb: upravitelj Područne službe Grad Zagreb Mladen Djurkinjak, stručna djelatnica Područne službe, socijalna radnica Vlasta Grgec Petroci.

Predstavnici ustanova i organizacija civilnog društva koji su sudjelovali u fokus-grupama: Centar za kulturu dijaloga, Borders none – Borders none, Isusovačka služba za izbjeglice, Udruga „Are you sirius“, Rehabilitacijski centar za stres i traumu (predstavnik je i član Koordinacije za ljudska prava), Centar za mirovne studije, Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb – Prihvatilište za beskućnike, Caritas Zagrebačke nadbiskupije – Prihvatilište za beskućnike, Hrvatska mreža za beskućnike, Udruga „Pet plus“, Udruga „Dom nade“ – dnevni boravak za beskućnike, Udruga „Fajter“, Udruga za kreativni socijalni rad, Forum za kvalitetno udomiteljstvo djece, Udruga „Hrabri telefon“, Udruga „Status M“, Udruženje „Djeca prva“, Hrvatska udruga za ravnopravno roditeljstvo, Udruga obitelji s troje i više djece, Udruga „Krugovi“ Centar za edukaciju i savjetovanje, Humanitarna udruga „Mali zmaj“, Udruga „Tate“, Centar za rehabilitaciju „Silver“, Savez gluhih i nagluhih Grada Zagreba. Ce De Pe – Društvo osoba s cerebralnom i dječjom paralizom Zagreb, Centar za pružanje usluga u zajednici „Novi Jelkovec“, Udruga „Krijesnica“, Udruga za autizam – Zagreb, Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži „Mali dom“, Ustanova za zdravstvenu njegu u kući, Specijalna bolnica za plućne bolesti „Rockefellerova“, Dom zdravlja Zagreb – Zapad, Dom zdravlja Zagreb – Centar, Udruga „La Verna“, Udruga „Krijesnica“, Udruga „Kolibrići“, Udruga „Sve za nju“, Hrvatska udruga prijatelja hospicija, Klinika za psihijatriju Sveti Ivan, Klinika za psihijatriju „Vrapče“, Nastavni zavod za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ – Služba za mentalno zdravlje, Dom zdravlja Zagreb Istok – Centar za zdravlje mladih, Udruga „Ludruga“, Udruga „Tesa“, Udruga „Let“, Društvo za psihološku pomoć – Modus centar, Udruga „Susret“, stručni djelatnici Područnog ureda Sesvete, Službe Grada Zagreba Hrvatskog zavoda za socijalni rad, Dom za starije osobe „Trnje“, Hrvatski Crveni križ – Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Matica umirovljenika Grada Zagreba, Dom za djecu i odrasle – žrtve nasilja u obitelji „Duga – Zagreb“, Savez Roma u Republici Hrvatskoj „Kali Sara“, Udruga „Ambidekster klub“, Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Zaklada „Ana Rukavina“, Adra – Hrvatska, Humanitarna udruga „fra Mladen Hrkač“, Hrvatski Crveni križ, Zaklada „Solidarna“, Etno Nova.

Predstavnici korisničkih skupina koji su sudjelovali u fokus-grupama: korisnici prihvatilišta i prenoćišta, korisnici prava socijalne skrbi Grada Zagreba, korisnici ustanova i udruga osoba s invaliditetom, korisnici ustanova i udruga za djecu s teškoćama u razvoju, korisnici udruga za osobe s kroničnim bolestima i za terminalno bolesne osobe, korisnici udruga za osobe s teškoćama mentalnog zdravlja, korisnici mjere radovi za opće dobro bez naknade, korisnici zajamčene minimalne naknade, korisnici ustanova i izvaninstitucijskih usluga za starije osobe, korisnici ustanove za djecu i odrasle, žrtve nasilja u obitelji, korisnici udruga hrvatskih branitelja i članova njihovih obitelji, korisnici različitih mjera socijalne skrbi pripadnici romske nacionalne manjine, volonter u romskom naselju – neformalni koordinator. Sveukupno u 21 fokus-grupi sudjelovalo je više od 200 osoba (uključujući predstavnike Savjeta za socijalnu skrb i nadležnog Ureda koji su sudjelovali i moderirali fokus-grupe).

