Socijalni plan Grada Zagreba 2025.-2027.

Nacrt

Zagreb, veljača 2025.

 

Savjet za socijalnu skrb Grada Zagreba

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 temeljem Ugovora o dodjeli bespovratnih sredstava za Projekt „Izrada Socijalnog plana Grada Zagreba“, SF.3.4.08.01.0002, u okviru kojeg je ista izrađena.

**Sadržaj**

[Popis kratica 4](#_Toc190695413)

[Popis tablica 5](#_Toc190695414)

[Popis slika i grafikona 6](#_Toc190695415)

[1. UVOD 7](#_Toc190695416)

[1.1. SVRHA 7](#_Toc190695417)

[1.2. OPSEG 8](#_Toc190695418)

[1.3. USKLAĐENOST S NACIONALNIM I REGIONALNIM STRATEŠKIM DOKUMENTIMA 11](#_Toc190695419)

[2. SOCIOEKONOMSKA I DEMOGRAFSKA STRUKTURA STANOVNIŠTVA 17](#_Toc190695420)

[2.2. Opći podaci 17](#_Toc190695421)

[2.3. Demografska struktura stanovništva 18](#_Toc190695422)

[2.4. Socioekonomska struktura stanovništva 21](#_Toc190695423)

[3. PROCJENA POTREBA U GRADU ZAGREBU: DOSTUPNOST SOCIJALNIH USLUGA I KAPACITETI PRUŽATELJA SOCIJALNIH USLUGA 25](#_Toc190695424)

[3.2. Procjena dostupnosti socijalnih usluga za djecu i mlade u riziku 29](#_Toc190695425)

[3.3. Procjena dostupnosti socijalnih usluga za odrasle od 19 do 64 godine 36](#_Toc190695426)

[3.4. Procjena dostupnosti socijalnih usluga za starije osobe iznad 65 godina 47](#_Toc190695427)

[3.5. Procjena dostupnosti socijalnih usluga za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine 51](#_Toc190695428)

[3.6. Potrebe za socijalnim i uslugama iz drugih sustava za hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji 52](#_Toc190695429)

[3.7. Zaključak o trenutnoj dostupnosti socijalnih usluga 54](#_Toc190695430)

[3.9. Procjena kapaciteta pružatelja socijalnih usluga za održivi razvoj kvalitetnih socijalnih usluga 62](#_Toc190695431)

[4. MISIJA I VIZIJA 81](#_Toc190695432)

[5. CILJEVI, MJERE I AKTIVNOSTI 81](#_Toc190695433)

[6. PRAĆENJE I VREDNOVANJE SOCIJALNOG PLANA 100](#_Toc190695434)

[7. IZVORI 102](#_Toc190695435)

8. [DIONICI U IZRADI SOCIJALNOG PLANA GRADA ZAGREBA 2025. – 2027. 103](#_Toc190695437)

# 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 | Eng. *Not in Emploiment, Education or Trainin,*nisu zaposleni, nisu u redovnom obrazovanju niti obrazovanju odraslih |
| OBRIRK | Obrazovni ishodi i radne karijere |
| OCD | Organizacije civilnog društva  |
| OSI | Osobe s invaliditetom  |
| OŠ | Osnovna škola |
| Pravilnik  | Pravilnikom o jedinstvenoj metodologiji za procjenu potreba |
| PTSP | Posttraumatski stresni poremećaj |
| PU | Policijska uprava  |
| PUP | Poremećaji u ponašanju  |
| RH | Republika Hrvatska |
| Savjet  | Savjet za socijalnu skrbi Grada Zagreba  |
| 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

[Tablica 1Promjena broja stanovnika po naseljima Grada  Zagreba 2011. i 2021. 16](#_Toc190692772)

[Tablica 2 Prikaz udjela osoba s invaliditetom u ukupnom stanovništvu Grada Zagreba 20](#_Toc190692773)

[Tablica 3 Prikaz broja osoba s invaliditetom prema spolu i dobnim skupinama u Gradu Zagrebu 20](#_Toc190692774)

[Tablica 4 Kretanje ukupno zaposlenih u Gradu Zagrebu od 2020. do 2023. godine -stanje 31.ožujka 21](#_Toc190692775)

[Tablica 5 Prosječan broj nezaposlenih prema trajanju nezaposlenosti u Gradu Zagrebu 2022. i 2023. godine 22](#_Toc190692776)

[Tablica 6 Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti 23](#_Toc190692777)

[Tablica 7 Prikaz ključnih alata za prikupljanje podataka 24](#_Toc190692778)

[Tablica 8 Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za djecu s teškoćama u razvoju u Gradu Zagrebu 28](#_Toc190692779)

[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 30](#_Toc190692780)

[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 37](#_Toc190692781)

[Tablica 11 Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim sa siromaštvom u Gradu Zagrebu 39](#_Toc190692782)

[Tablica 12 Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim s mentalnim zdravljem u Gradu Zagrebu 41](#_Toc190692783)

[Tablica 13 Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za odrasle u rizicima povezanim s invaliditetom u Gradu Zagrebu 43](#_Toc190692784)

[Tablica 14 Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za starije osobe u Gradu Zagrebu 46](#_Toc190692785)

[Tablica 15 Izračun potreba za socijalnim i drugim uslugama te jaza u obuhvatu za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine u Gradu Zagrebu 50](#_Toc190692786)

[Tablica 16 Struktura pružatelja usluga za djecu s teškoćama koji su odgovorili na anketu 61](#_Toc190692787)

[Tablica 17 Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za djecu s teškoćama 62](#_Toc190692788)

[Tablica 18 Struktura pružatelja usluga za djecu i mlade koji su odgovorili na anketu 63](#_Toc190692789)

[Tablica 19 Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za djecu i mlade 63](#_Toc190692790)

[Tablica 20 Struktura pružatelja usluga za osobe u rizicima mentalnog zdravlja koji su odgovorili na anketu 65](#_Toc190692791)

[Tablica 21 Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za osobe u rizicima mentalnog zdravlja 66](#_Toc190692792)

[Tablica 22 Struktura pružatelja usluga za građane u materijalnoj deprivaciji koji su odgovorili na anketu 68](#_Toc190692793)

[Tablica 23 Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za građane u materijalnoj deprivaciji 68](#_Toc190692794)

[Tablica 24 Struktura pružatelja usluga za osobe s invaliditetom koji su odgovorili na anketu 69](#_Toc190692795)

[Tablica 25 Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za osobe s invaliditetom 70](#_Toc190692796)

[Tablica 26 Struktura pružatelja usluga za rizike vezane uz obiteljske odnose i roditeljstvo koji su odgovorili na anketu 72](#_Toc190692797)

[Tablica 27 Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge vezane uz rizike obiteljskih odnosa i roditeljstva 72](#_Toc190692798)

[Tablica 28 Struktura pružatelja usluga za osobe starije životne dobi koji su odgovorili na anketu 74](#_Toc190692799)

[Tablica 29 Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za osobe starije životne dobi 75](#_Toc190692800)

[Tablica 30 Struktura pružatelja usluga za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine koji su odgovorili na anketu 76](#_Toc190692801)

[Tablica 31 Broj pružatelja, udio licenciranih pružatelja i struktura financiranja za usluge za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine 77](#_Toc190692802)

# Popis slika i grafikona

[Slika 1 Među-popisna promjena broja stanovnika po gradskim četvrtima Grada Zagreba 2011. – 2021. 17](#_Toc190692392)

[Slika 2 Prirodno kretanje stanovništva Grada Zagreba od 2011. do 2023. godine 19](#_Toc190692393)

[Slika 3 Prosječne mjesečne isplaćene neto plaće po zaposlenom u Gradu Zagrebu po mjesecima 2023 21](#_Toc190692394)

[Slika 4 Kretanje broja nezaposlenih u Gradu Zagrebu i RH od 2013. do 2023. godine (stanje 31. ožujka) 22](#_Toc190692395)

# 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 uspješna provedba je moguća njihovim zajedničkim i koordiniranim djelovanjem.

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 uključiv i dostupan svim građanima u potrebi.

Tijekom participativnog procesa izrade Socijalnog plana, osigurano je sudjelovanje širokog kruga dionika kroz provedbu konzultativnih sastanaka, intervjua, fokus grupa i upitnika s pružateljima socijalnih usluga. Sveukupno je u 21 fokus grupi sudjelovalo preko 200 osoba; predstavnika različitih ustanova, organizacija civilnog društva i korisničkih skupina, te članove 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 se nalazi u Prilogu 8.1. U procesu mapiranja socijalnih usluga na području Grada Zagreba je na upitnik za pružatelje socijalnih usluga odgovorilo 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 (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 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 (NN 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 trenutnih usluga, identifikaciji potreba za pružanjem usluga i jazova između potreba i pruženih usluga, utvrđivanja prioriteta za naredne tri godine te oblikovanju novih inovativnih usluga koje će učinkovitije odgovoriti na ustanovljene nezadovoljene potrebe. Istovremeno, socijalni planovi trebaju informirati MRMSOPS 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 značajno unaprijediti socijalno planiranje s obzirom na prethodne cikluse socijalnog planiranja i predstavlja vrijedan analitički iskorak. Istovremeno, budući da se radi o metodologiji koja je prvi puta korištena kod socijalnog planiranja, nužno je ukazati na to da 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 ukazuju 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 poteškoća 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 rada Savjeta je 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 Savjeta[[1]](#footnote-2) 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 objavilo 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 istog 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, je nakon provedene procjene kvalitete projektnog prijedloga i provedenog postupka odabira projekata za financiranje, 10. svibnja 2024. godine, donijelo 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 nacrta Socijalnog plana Grada Zagreba 2025. – 2027. objavljen je na internetskoj stranici za savjetovanje sa zainteresiranom javnošću u trajanju od 30 dana. Nakon pregleda komentara prikupljenih kroz postupak javnog savjetovanja i usvajanja dijela predloženih izmjena i dopuna, Završni nacrt Socijalnog plana Grada Zagreba 2025. -2027. će usvojiti Savjet za socijalnu skrb i predložiti na usvajanje Gradskoj skupštini Grada Zagreba.

## 1.2. OPSEG

Socijalnim planom se obuhvaća 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 se smatraju »aktivnosti namijenjene prepoznavanju, sprječavanju i rješavanju problema i poteškoća pojedinaca i obitelji te poboljšanju kvalitete njihova života u zajednici« (čl. 70. Zakon o socijalnoj srbi).

Da bismo neku aktivnost nazvali socijalnom uslugom, Pravilnikom su utvrđeni slijedeći 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 istovremeno 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. Pri tome je usmjerenost Grada Zagreba na potrebe romske nacionalne manjine posebno istaknuta kroz cijeli dokument kao i ciljeve ovog socijalnog plana 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 se temelje na stručnom radu pružatelja usluga. One ne uključuju neformalnu skrb pružanu od strane obitelji i drugih osoba povezanih s korisnikom, ali mogu uključivati podršku neformalnim njegovateljima i u njihovom pružanju mogu sudjelovati i volonteri. U pružanje socijalnih usluga uključuje se čitav niz tzv. para-profesionalaca 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 visoko-obrazovani 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 tretmansku stručnu pomoć radi prevladavanja točno određenih psihosocijalnih rizika i fizičkih ograničenja. Pored toga, socijalne usluge trebaju odgovoriti na različite socijalne rizike i ponuditi raspon aktivnosti od preventivnih, tretmanskih 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 je usmjeren na razvoj izvaninstitucijskih usluga a održavanje ili širenje smještajnih kapaciteta je ograničeno 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 podjeli se organiziralo prikupljanje podataka o pruženim uslugama:

* socijalne usluge propisane Zakonom o socijalnoj skrbi i Zakonom o osobnoj asistenciji (NN 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 su evidentirani u Registru pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi, sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN 110/2022 i 58/2024), što uključuje javne i privatne licencirane pružatelje. Ostali pružatelji najčešće obuhvaćaju organizacije civilnog društva (udruge) koje su registrirane za socijalnu djelatnosti 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 kroz projekte kao i usluge u suradnji sa drugim sektorima. U pružatelje socijalnih usluga su uključeni 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 je izračunat 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 društveni okolnostima (siromaštvo, invaliditet, pripadnost manjinama i dr.).

Socijalnom planom su obuhvaćene 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 temeljem **Odluke o socijalnoj skrbi[[2]](#footnote-3)** uz posebno definirane uvjete i postupke ostvarivanja prava, u nastavku ih samo taksativno navodimo.

Novčane naknade i socijalne usluge koje osigurava Grad Zagreb temeljem Odluke o socijalnoj skrbi su slijedeće:

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.

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-a[[3]](#footnote-4)
* smještaj;
* pomoć u kući;
* savjetovanje sa stručnom podrškom;
* podmirenje pogrebnih troškova.

## 1.3. USKLAĐENOST S NACIONALNIM I REGIONALNIM STRATEŠKIM DOKUMENTIMA

Socijalni plan je usklađen 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. Kroz primjenu tih načela, Republika Hrvatska se obvezuje 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, promovirajući 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 uključeni 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** (NN 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 značajan strateški cilj 5. „Zdrav, aktivan i kvalitetan život“ koji uključuje pet prioritetnih područja javnih politika: 1. kvalitetnu i dostupnu zdravstvenu zaštitu, 2. zdravlje, zdrave prehrambene 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 prioritetnih područja javnih politika je 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
* 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 izrijekom 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 kroz 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 sa 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.** (NN 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 dva ključna prioriteta: 1. Dostupnost i ravnomjerni regionalni razvoj socijalnih usluga i 2. Kvaliteta i održivi razvoj socijalnih usluga.

Za provedbu definiranih prioriteta predviđeni su slijedeći 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 kroz razvoj 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**. (NN 143/21) je predvidio 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. unaprjeđen pristup uslugama zdravstvene zaštite osobama s invaliditetom i 2.3. deinstitucionalizacija i prevencija institucionalizacije osoba s invaliditetom, u skladu s načelima UN 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, dok se kasnije 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 EU fondova (ESF + i EFRR).

**Nacionalni plan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u razdoblju od 2021. do 2027**. (NN 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; 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** (NN 156/22) ističe poseban cilj 1. Prevencija seksualnog nasilja i seksualnog uznemiravanja koji Socijalni plan podržava mjerama prevencije nasilničkog ponašanja kroz usluge 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 podržan je širenjem obuhvata žrtava nasilja s 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.** (NN 55/22) je relevantan za Socijalni plan kroz 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** (NN 70/2021) operacionaliziran je kroz Akcijski plan 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** (NN 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 te 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 unapređenjem 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 unapređenje 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 deinstitucionalizaciju osoba s mentalnim poteškoćama 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 je u potpunosti usklađen s drugim gradskim strateškim dokumentima u relevantnim sektorima. Krovni strateški dokument **Plan razvoja Grada Zagreba do kraja 2027. godine**[[4]](#footnote-5) prepoznao je važnost socijalne skrbi Grada Zagreba u okviru jednog od ključnih prioriteta - Društvena jednakost, kvalitetne i dostupne društvene usluge, kroz poseban cilj 7. Unapređenje kvalitete i dostupnosti zdravstvenih i socijalnih usluga te poticanje na zdrav i aktivan način života i mjeru 7.2. Jačanje socijalne uključenosti i unapređenje standarda usluga socijalne skrbi. U okviru mjere 7.2. planirana su dva strateška projekta koji imaju za cilj povećanje dostupnosti usluga podrške u lokalnoj zajednici i uspostavu 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]](#footnote-6) reflektiraju se u Socijalnom planu kroz usklađivanje s ciljem 2. Osigurati kvalitetu, dostupnost i raznovrsnost socijalnih usluga te socijalnim ulaganjem omogućiti punu participaciju građana Grada Zagreba u društvu i ciljem 4. Unapređenje suradnje ključnih dionika u procesu unapređenja 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]](#footnote-7), predviđa poseban cilj 3. Razvoj društvenog poduzetništva te društvene i solidarne ekonomije i Mjere 3.1. i 3.2. u okviru kojeg 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]](#footnote-8) ostaju relevantni za 2025. godinu kroz produljenje primjene iste 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 Alzheimerovie 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]](#footnote-9) 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 se planira povećanje obuhvata korisnika usluge 'Pomoć u uključivanju u programe odgoja i obrazovanja'. Socijalni plan je usklađen i s mjerama iz strateškog cilja 5. Deinstitucionalizacija 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 se posebno planira povećanje i proširenje usluge specijaliziranog prijevoza uz pratnju.

Socijalni plan je usklađen sa **Zagrebačkom strategijom zaštite od nasilja u obitelji za razdoblje od 2023. do 2025**.[[9]](#footnote-10) u području prevencije nasilja kroz povećanje 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 planom je 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 kroz pripremu za zapošljavanje i specifične oblike podrške te osiguravanje 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.

**Plan za mlade Grada Zagreba od 2021. do 2025. godine** je okvir s kojim je Socijalni plan usklađen s mjerom za tržište rada 1.3. osnaživanje NEET populacije kroz osnaživanje i poticanje zapošljavanja ove populacije, sa 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 kroz širenje obuhvata mladih s preventivnim programima i psihosocijalnom podrškom i s mjerama iz područja obrazovanja 6.1. podupiranje programa i aktivnosti cjeloživotnog učenja i područja slobodnog vremena 8.1, 8.2. i 8.5 kroz pružanje podrške u učenju, osiguravanju mentorstva, uključivanju u programe zajednice kroz kulturu, sport i druge raznovrsne aktivnosti.

**Plan promicanja** **zdravlja,** **prevencije i ranog otkrivanja bolesti u Gradu Zagrebu za razdoblje 2023. - 2025.** je temelj 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 kroz programe u predškolskim i školskim ustanovama do povezivanja sa sustavom socijalne skrbi kroz gerontološke programe za starije osobe i drugo. Uz uključivanje javnih ustanova, ovaj plan predviđa značajnu suradnju sa 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, dok sektorski obuhvaćaju područje obrazovanja, zapošljavanja, zdravlja i socijalne skrbi te stanovanja. Akcijski plan. Akcijski plan predviđa mjere 6.1.2 i 6.1.3 u području unapređenja 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, i 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. godinu**[[10]](#footnote-11) čija je provedba produžena do kraja 2025. godine, provode se mjere integracije stranaca u lokalnu zajednicu kroz sedam tematskih područja: informiranje i ostvarivanje prava, socijalni i zdravstvena zaštita, učenje jezika i obrazovanje, interkulturalno učenje, priprema za traženje posla i zapošljavanje, jačanje lokalnih integracijskih kapaciteta i 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 „besplatna pravna pomoć“ te uspostavljanjem usluge osnaživanja i poticanja zapošljavanja teže zapošljivih skupina.

**Program Grada Zagreba za ravnopravnost LGBTIQ+ osoba za razdoblje do kraja 2026. godine[[11]](#footnote-12)** 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 unapređenje sustava zaštite prava i položaja LGBTIQ+ osoba žrtava rodno uvjetovanog nasilja/nasilja u obitelji, sprečavanje beskućništva kod mladih LGBTIQ+ osoba 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, unapređenje zdravstvene usluge liječenja spolno prenosivih bolesti i promicanje tjelesnog i mentalnog zdravlja LGBTIQ+ osoba radi očuvanja mentalnog zdravlja.

Sve zagrebačke strategije ističu važnost jačanja suradnje s organizacijama civilnog društva i povećanje kapaciteta za provođenje aktivnosti koje su usmjerene unapređenju kvalitete života ranjivih korisničkih skupina i pružanju inovativnih socijalnih i komplementarnih usluga što je prepoznato i u Socijalnom planu, kroz identificirane pružatelje usluga i planirane mjere za jačanje međusektorske suradnje i razvoj inovativnih usluga.

Nakon uvodnog dijela opisa svrhe, opsega, usklađenosti sa 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 trenutnoj dostupnosti socijalnih usluga i postavlja okvir za praćenje i evaluaciju Socijalnog plana.

# SOCIOEKONOMSKA I DEMOGRAFSKA STRUKTURA STANOVNIŠTVA

## 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 4.045 osoba ili 0,5%. U među-popisnom razdoblju 2011. – 2021. apsolutni broj stanovnika u Gradu Zagrebu se smanjio 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 među-popisnom razdoblju. Od ukupno 68 naselja, 35 naselja ili 51,5% od svih naselja je imalo pad stanovništva, a 33 ili 48,5% naselja zabilježio je porast broja stanovnika. Središnje gradsko naselje Zagreba već treće među-popisno razdoblje zaredom gubi stanovništvo, dok drugo naselje gradskog karaktera u Gradu Zagrebu – Sesvete bilježi blagi porast, kao i neka naselja u okolici ovih dvaju gradskih naselja.

Tablica 1Promjena 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 da je Grad Zagreb u posljednjem među-popisnom 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 da se određeni broj stanovnika Zagreba preselio ili u inozemstvo, ili u druge dijelove Hrvatske;
* Zagreb kao veliki grad uvijek je bio imigracijsko područje – mnogi doseljenici iz raznih krajeva Hrvatske koji su u Zagreb doselili u ranijim razdobljima, bilo da su došli na školovanje ili na rad, nakon provedenog radnog vijeka u Zagrebu odlaskom u mirovinu vraćaju se u mjesta otkud su prvotno i doselili u Zagreb;
* brojni Zagrepčani posjeduju vikend-kuće na moru ili u neposrednoj okolici Zagreba, kamo su se odlaskom u mirovinu, nakon potresa ili tijekom pandemije trajno preselili.

Slika 1 Među-popisna promjena broja stanovnika po gradskim četvrtima Grada Zagreba 2011. – 2021.

   

*Izvor: DZS, obrada: GUSZBOI*

Porastu stanovništva pridonijela je isključivo imigracija stanovništva budući 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 22.184 osobe i to 7.991 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 je odselilo 16.656 stanovnika i to u druge županije 8.313, a u inozemstvo 8.343. Saldo ukupne migracije iznosilo je 5.528 osoba, s tim da je saldo migracije među županijama bio negativan (–322), a saldo migracije s inozemstvom pozitivan (5.850 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 budući je stopa prirodnog prirasta negativna i u padu je u odnosu na prethodne godine, dok je saldo ukupne migracije pozitivan.

## 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 kod muške i kod ženske populacije 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 staračkog 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%. Značajan je i broj osoba u dubokoj starosti (85+) koje su 2021. činile 10,9 % od ukupnog broja starijih građana (65+). Koeficijent mladosti (0 –19) u Gradu Zagrebu je smanjen u 2021. u odnosu na 2011. s 198,6 na 197,0, a koeficijent starosti povećan s 23,6 na 27 (za muškarce 23,3, a za žene 30,3).Prema podatcima 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 od 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. 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 značajno je izražen trend starenja stanovnika. Glede prostornog razmještaja, starije stanovništvo u većoj mjeri nastanjuje gradski centar, dok 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 okolici 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 je znatno veći od koeficijenta maskuliniteta, odnosno, na 1.000 žena dolazi 877 muškaraca, a na 1.000 muškaraca dolazi 1.139 žena. U razdoblju od 2011. do 2021. udio žena neznatno je povećan u predfertilnom (sa 13,4% na 13,9%), smanjen u fertilnom (sa 45,6% na 42,9%), a značajnije povećan u postfertilnom razdoblju života (sa 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 6 995 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 1 000 stanovnika) u 2023. iznosila je 9,1.

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

  

*Izvor: DZS, obrada: GUSZBOI*

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 1.000 stanovnika) u 2023. je iznosila 11,8. Stopa umrle dojenčadi (broj umrle dojenčadi na 1.000 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 (–2.030 osoba), a negativno prirodno kretanje pokazuje i vitalni indeks (živorođeni na 100 umrlih) 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 0,5%, Slovenci 0,2%, Makedonci i Crnogorci s 0,1%. Samo šest nacionalnih manjina ima više od 1.000 stanovnika, dok 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 osobe 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 podatcima na dan 04.09.2023., živi 116.979 **osoba s invaliditetom** od čega je 58.851 muškog spola (50,3%) i 58.128 ženskog spola (49,7%) te na taj način osobe s invaliditetom čine 15,2% ukupnog stanovništva Grada Zagreba. Invaliditet je prisutan u svim dobnim skupinama dok je najveći broj osoba s invaliditetom, njih 54.552 (46,6%), u dobnoj 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 RH za radno-aktivnu dobnu skupinu, za dobnu 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.*

## 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 obaveznu osnovnu školu, 10,4% je imalo samo osnovno obrazovanje, dok je 49,3% imalo 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 podatcima 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, dok 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 petočlanim kućanstvima, 42.240 u šesteročlanim kućanstvima te 20.027 kućanstava je sa 7 članova. Kućanstva sa 8, 9 i više članova čine 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, 7.907 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 čega 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 obiteljimaživi 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 podatcima 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 %.

Pored ljudskih resursa, povoljnog geografskog položaja i proizvodnih resursa na dostignutom stupanju 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. potaknute su i postpotresnom obnovom, 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-Odjel za statističke i analitičke poslove*

Najnoviji podatci 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 kod pravnih osoba za lipanj 2024. je isplaćena u djelatnosti Vađenje sirove nafte i prirodnog plina od 2 601 eura, a najniža je isplaćena u djelatnosti Proizvodnja kože i srodnih proizvoda od 871 eura. Prosječna mjesečna bruto plaća po zaposlenome u pravnih osoba u Gradu Zagrebu za lipanj 2024. je iznosila 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, dok je medijalna 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 značajnije **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. godine -stanje 31.ožujka

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Godine  | 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: Izvor: DZS, HZMO, HZZ*

Od ukupnog broja zaposlenih u pravnih osoba 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 kasnije 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 RH od 2013. do 2023. godine (stanje 31. ožujka)



*Izvor: DZS, obrada: GUSZBOI*

Prosječna stopa nezaposlenosti u Gradu Zagrebu (prema podatcima HZMO) u 2023. je iznosila 2,5%, dok je u 2022. prosječna stopa nezaposlenosti na razini Grada Zagreba bila 2,8 %, što je pad od 0,3 % *(Izvor: HZZ)*. Od ukupnog prosječnog broja nezaposlenih (12.433) u2023. na muškarce se odnosi 5.981 ili 48,1 %, a na žene 6.452 ili 51,9 %, što znači da je udio žena veći. U odnosu na 2022. udio žena je porastao 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 %, dok je mladih 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 %), dok je udio nezaposlenih osoba s 50 i više godina u porastu i toza 1,2 % (u 2022. je iznosio 38,0 %) *(Izvor: HZZ)*.Prema razini obrazovanja, u 2023. najveći udio prosječnog broja nezaposlenih je sa SS za zanimanja u trajanju od 4 i više godina i gimnazijom (31,7 %), zatim slijede sa SS 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. godine

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 nezaposlenih 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 nezaposlene1 – 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 %, dok je najmanji 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 još uvijek je velik apsolutni  broj osoba u 2023. koje su u Gradu Zagrebu dugotrajno nezaposlene. Radi se o 5.145 osoba u 2023. (nezaposleni 1 – 3 godine i 3 godine i više), a u 2022. ovaj je broj iznosio 5.953.**

Prema Statističkom ljetopisu Grada Zagreba za 2023. godinu, **broj umirovljenika u Gradu Zagrebu** u 2022. godini je iznosio 188.198, te je prema spolnoj strukturi bilo 72.745 muškaraca (38,65%) i 115.453 žena (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 je iznosila 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. godina (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 kroz 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, dok žene u Gradu Zagrebu očekuje duže trajanje života od muškaraca, punih 81,5 godina. U Gradu Zagrebu je tijekom 2022. godine umrlo 9.636 osoba što je u odnosu na 2021. 1.326 osoba manje. Nešto je veći udio žena (52%) u odnosu na udio muškaraca (48%). Stopa smrtnosti iznosila je 1.256,11 umrlih na 100.000 stanovnika. U proteklih šest godina, od 2017. do 2022. godine, broj umrlih povećao se za 1.108 umrlih, pri čemu su najviše vrijednosti dosegnute 2020. i 2021. godine kada su zbog COVID-a umrle 2.602 osobe. Vodeće skupine uzroka smrti u 2022. godini bile su cirkulacijske bolesti (3.561 umrlih ili 36,98%), na drugom mjestu nalazi se skupina novotvorina (2.401 umrlih ili 24,94%). Na visokom trećem mjestu i dalje se, već treću godinu za redom, nalazi skupina kodova za posebne svrhe, u koje se ubraja dijagnoza U07 (COVID-19), uvedena zbog pandemije virusa SARS-CoV-2 s 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 preko 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. je evidentiran u područnim uredima Susedgrad, Sesvete (koje bilježe i blagi porast stanovništva) te Medvešćak, dok je u većini 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. je zaustavljen u 2023. i u kojoj ponovno raste broj ovih korisnika. Prema podatcima iz Socijalne slike Grada Zagreba 2021. – 2022., kao i podatcima o broju korisnika u 2023., najveći udio korisnika ZMN je među stanovnicima gradskih četvrti Pešćenica – Žitnjak (Područni ured Pešćenica), 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 – Medvešćak. 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 većem porastu je broj korisnika osobne invalidnine (u 2023. ukupno 8.251 korisnika, a u 2022. ukupno 7.161 korisnika). Ova povećanja mogu se povezati s izmjenama Zakona o socijalnoj skrbi kojim su 2022. sniženi kriteriji za ostvarivanje prava na doplatak za pomoć i njegu, odnosno osobnu invalidninu.

# 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 kroz provedbu konzultativnih sastanaka, intervjua, fokus grupa i upitnika s pružateljima socijalnih usluga. Pri tome su korišteni kao podloge za pojedine dionice prikupljanja podataka i informacija obrasci definirani Pravilnikom te dodatne metodološke upute.

U siječnju 2024. Grad Zagreb u okviru svojih administrativnih kapaciteta, temeljem metodologije zadane Pravilnikom pristupio prikupljanju podataka nakon čega je uslijedio proces analize, obrade i interpretacije, temeljem prikupljenih podataka u obrascima zadanima 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 od Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, stanje u prosincu 2023. temeljem 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

Temeljem prikupljanih 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 vezano za rizike s kojima se pružatelji suočavaju što je pružilo dodatan 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 usluge 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 preko 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 se nalazi u Prilogu 8.1.  |

**Metodološke poteškoće u primjeni Pravilnika**

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

**Obrazac 3:**

* Neki ispitanici su u pitanjima o broju korisnika gdje se tražila dodatna razrada podskupina korisnika upisali samo ukupan broj korisnika, ali ne i broj korisnika po ponuđenim kategorija podskupina
* Pojedini ispitanici nemaju razumijevanje što znači postojanje licencije u sustavu socijalne skrbi pa su isti navodili da posjeduju licenciju iako ju 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)
* Prilikom prikupljanja 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 organiziralo nadležno ministarstvo, u listopadu 2024. za županije u Krapini, vezano za 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, već očito za određeno razdoblje, dok su ustanove dostavljale podatke o broju korisnika na određeni dan za koji su dostavljeni podaci. Temeljem toga su za ključne pružatelje naknadno prikupljeni podaci o broju korisnika u godini.
* U Obrascu 3 je uočena 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 ista predviđena Zakonom o socijalnoj skrbi.

**Obrazac 5:**

* Pojedini gradski uredi su po uvidu 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 značajan podbačaj. Stoga su podaci su za svaku pojedinu uslugu logički provjereni te su u Obrascu 5 u nastavku istaknute pojedinačne napomene. Tijekom verifikacije podataka, a temeljem uočenih nelogičnosti provedene su dodatne provjere s pojedinim pružateljima te su podaci nadopunjeni. Također su u određenim situacijama korišteni administrativni podaci o broju korisnika kako bi se dobila preciznija slika stanja.
* Podaci HZSR o broju korisnika koji su inicijalno sveukupno bili isključeni iz izračuna jaza zbog dupliranja s podacima prikupljenih od pružatelja pojedinih usluga, selektivno su ponovno uključeni za one usluge koje je HZSR izravno pružao korisnicima. Navedeno je dostavljeno naknadno od 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 kod izračuna pojedinih rizika, a koje su postavljene na jednaki način za sve županije u RH unatoč regionalnim razlikama koje je potrebno uzeti u obzir.

Taj je problem posebno izražen vezan 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 ukazuju na trend rasta potreba, odnosno na daleko veći opseg nezadovoljenih potreba u odnosu na kapacitete, na što ukazuju nalazi i preporuke godišnjih izvještaja i analiza Pučka pravobraniteljica, Kuća ljudskih prava, Koalicija 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 poteškoće značajno ograničavaju reprezentativnost i valjanost dobivenih podataka (za sve korisničke skupine) te je učinjen dodatan napor kako bi se određene uočene poteškoće naknadno minimizirale, no i dalje postoji značajna zadrška u vezi rezultata 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 značajna zadrška u vezi projekcija uzeti u obit i drugi izvori informacija te stajališta ključnih dionika izrade i provedbe Socijalnog plana, uz jasna obrazloženja u takvim slučajevima uz planirane mjere.

**Podaci HZSR o temeljnim uslugama**

Temeljem prikupljenih podataka svih 11 područnih ureda HZSR 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:

* Prva socijalna usluga: 4.951 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 su prikazani u Obrascu 5 u narednim poglavljima.

## 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 temeljem Pravilnika:

* **Djeca s teškoćama u razvoju: 18.309** – temeljem podataka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo o broju djece 0-19 s invaliditetom.
* **Zlostavljanje i zanemarivanje djece (kršenje djetetovih prava): 2.606** – temeljem podataka područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad u županiji o broju djece čija se prava krše.
* **Ugroženo mentalno zdravlje: 6.690** – temeljem 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 povezanima 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** – temeljem 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]](#footnote-13).
* **Djeca i mladi s problemima u ponašanju: 1.907** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 1% stanovništva u dobi 0-24[[13]](#footnote-14).
* **Djeca i mladi u alternativnim oblicima skrbi izvan obitelji: 556** – temeljem 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** - temeljem podataka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo o broju maloljetnih rodilja u Gradu Zagrebu
* **Djeca i mladi bez pratnje i žrtve trgovanja ljudima: 91** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 0,06% stanovništva u dobi 0-19[[14]](#footnote-15)

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. 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 pojašnjenja prikazanog rezultata opisana ispod tablice. Prvo su prikazani rezultati analize za skupinu „djeca s teškoćama u razvoju“, a potom za ostale skupine rizika.

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) | 2.380 | 197 | -2.183 |
| Rana razvojna podrška 4 – 7 g.:5,85 % DSTUR(Obuhvaćeno je 30 % djece s teškoćama u dobi 4 – 7 godina) | 1.071 | 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) | 2.318 | 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 sa tjelesnim oštećenjem) | 507 | 125 | -382 |
| Privremeni njegovatelj u obitelji radi predaha od skrbi za 6,8 % DSTUR(Prema broju roditelja njegovatelja u sustavu) | 1.245 | 0 | -1.245 |
| Grupni ili individualni oblici podrške roditeljima njegovateljima 6,8 % DSTUR(Prema broju roditelja njegovatelja u sustavu) | 1.245 | 204 | -1.041 |
| 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) | 2.124 | 1.640 | -484 |
| Pomoćnik u nastavi/stručni komunikacijski posrednik 6,6 % DSTUR(Prema trenutnom broju djece koja koristi uslugu) | 1.208 | 1.284 | 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 od 0-3 godine te 27% u dobi 4-7 godine, tj. postoji jaz u obuhvatu 2.183 korisnika u dobi od 0-3 i 785 korisnika u dobi od 4-7 godine. 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 je smješteno u domu (264), tj. je manji 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 se još ne provodi te nije utvrđen obuhvat korisnika uslugom. Za uslugu **grupni ili individualni oblici podrške roditeljima njegovateljima** utvrđen je obuhvat svega 16% procijenjene populacije, tj. postoji jaz od oko 1.041 korisnika. Za uslugu **logopedske 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 kroz obrazovanje 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:****2.606** |
| 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 |
| Boravak17,5 % 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 |
| **Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - BROJ DJECE ČIJE JE MENTALNO ZDRAVLJE UGROŽENO:****6.690** |
| 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 | 4.683 | *Savjetovanje: 1.713**Psihosocijalno savjetovanje: 1.051**Psihosocijalna podrška: 497*UKUPNO: 3.261 | -1422 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBIUSLUGE 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 | *2.218**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 naknade10 % djece u riziku od siromaštva, a čije obitelji su primatelji ZMN-a. | 1.233 | 18 | -1.215 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI |
| Info centar za mlade dostupan za barem50 % djece u riziku od siromaštva | 6.166 | 113 | -6.053 |
| Socijalizacijske i razvojne aktivnosti za djecu27 % djece u riziku od siromaštva | 3.330 | 824 | -2.506 |
| Pomoć i podrška u obrazovanju za djecu u riziku od siromaštva40 % djece u riziku od siromaštva(64 447 djece u OŠ je u riziku od siromaštva što je 8,7 % sve djece u dobi 0 – 19 godina, s time da je stopa međugeneracijskog prijenosa 30 % (Istraživanje OBRIRK) | 4.933 | 380 | -4.553 |
| 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:****1.907** |
| 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 |
| Boravak30 % sve djece i mladih s problemima u ponašanju | 572 | 280 | -292 |
| Psihosocijalna podrška (specifično za djecu i mlade s PUP-om 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 rad15 % sve djece i mladih s problemima u ponašanju | 286 | 975 | 689 |
| Grupna i vršnjačka podrška20 % sve djece i mladih s problemima u ponašanju | 381 | 1307 | 926 |
| Mentorstvo za mlade s PUP-om10 % 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. godine50 % djece i mladih usmjereni na alternativnu skrb i nakon punoljetnosti | 278 | *Djeca i mladi u domu: 25[[15]](#footnote-16)**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 usmjereni na alternativnu skrb i nakon punoljetnosti | 278 | 45 | -233 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI |
| Stambeno zbrinjavanje mladih u kriznim situacijama 25 % djece i mladih usmjereni 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 stanovanje100 % djeca bez pratnje / djeca žrtve trgovanja ljudima: 20 % maloljetne trudnice: |   917UKUPNO: 98 | *Djeca i mladi u domu: 82[[16]](#footnote-17)**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 1.422 korisnika. Među korisnicima, najviše djece koristi savjetovanje (1.713), zatim psihosocijalno savjetovanje (1.051) te psihosocijalnu podršku (497). **Psihoedukativni i preventivni** programi (posebice u području ovisnosti) koje osigurava zdravstveni sektor pokrivaju 29% procijenjene populacije, što znači da postoji značajan 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 1.215 korisnika. **Info centar** za mlade dostupan je za 2% djece u riziku od siromaštva (jaz od 6.053 korisnika), dok **socijalizacijske i razvojne** aktivnosti bilježe nešto viši obuhvat od 25%, s jazom od 2.506 korisnika. **Pomoć i podrška u obrazovanju** obuhvaća 8% djece u potrebi, što ostavlja jaz od 4.553 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, dok nedostaje mobilni rad. Značajan 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 kroz outreach programe u zajednici i obiteljima, jer postojeće usluge zahtijevaju odlazak korisnika u institucije, što za mnoge nije prihvatljivo, s obzirom na poteškoće u komunikaciji 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. Na primjer, jednoroditeljska obitelj s majkom koja nema automobil i četiri djece s različitim teškoćama ne može koristiti uslugu logopeda za jedno dijete jer majka nema mogućnosti 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 ukazuje 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 značajnu 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 ukazuje na potpunu pokrivenost korisnika. Većina korisnika smještena je u domovima (82) i organiziranom stanovanju (10).

## 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 odvojenu 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 temeljem Pravilnika.

**Obiteljski odnosi i roditeljstvo**

* **Opća prevencija: 5.723** – temeljem podataka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo o broju prvorotkinja u Gradu Zagrebu.
* **Narušeni obiteljski odnosi i ugrožavanje prava djeteta: 1.942**– temeljem podataka područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad o broju roditelja protiv kojih su donesene mjere sukladno Obiteljskom zakonu radi kršenja prava djeteta u Gradu Zagrebu.
* **Nasilje u obitelji: 823** – temeljem podataka Policijske uprave Zagrebačke o broju prijavljenih kaznenih djela protiv prava djece i nasilja u obitelji..
* **Krizni događaji: 77** – temeljem metodologije izračuna u Pravilniku po formuli 1 obitelj na 10 000 stanovnika.

**Siromaštvo**

* **Građani u teškoj materijalnoj i socijalnoj deprivaciji: 4.179** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 2,1% građana u dobnoj skupini 20-64 ponderirano s omjerom stope rizika od siromaštva u Gradu Zagrebu (10,5%) i u Republici Hrvatskoj (19,3%)[[17]](#footnote-18).
* **Socijalno isključeni korisnici zajamčene minimalne naknade: 1.914** - temeljem podataka područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad o broju primatelja ZMN-a, a koji su nezaposleni i radno sposobni.
* **Građani u prehrambenoj deprivaciji: 9.102** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 2,8% građana u dobnoj skupini 0-64 ponderirano s omjerom stope rizika od siromaštva u Gradu Zagrebu (10,5%) i u Republici Hrvatskoj (19,3%)[[18]](#footnote-19).
* **Građani u riziku od beskućništva: 224** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 0,09% građana u dobnoj skupini 20-64 ponderirano s omjerom stope rizika od siromaštva u Gradu Zagrebu (10,5%) i u Republici Hrvatskoj (19,3%)[[19]](#footnote-20)

**Mentalno zdravlje**

* **Opća prevencija radi zaštite mentalnog zdravlja: 12.937** – temeljem podataka HZJZ o prosječnom broju pacijenata u periodu od 2015. do 2021. godine sa: duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja uzrokovani psihoaktivnim tvarima (F11 – F19), neurozama i afektivnim poremećajima povezanima sa stresom i somatoformnim poremećajima (F40-F48) te ostalim duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja u Gradu Zagrebu.
* **Građani sa značajnijim teškoćama mentalnog zdravlja: 3.429** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 0,75% građana u dobi 20-64.
* **Građani suočeni s ovisnostima o alkoholu, drogama i kockanju: 9.145 -** temeljem metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 2% građana u dobi 20-64. Od toga 4.572 radi patološkog kockanja (1% građana u dobi 20-64), 1.875 radi konzumacije psihoaktivnih tvari (0,41% građana u dobi 20-64) i 2.195 radi konzumacije alkohola (0,48% građana u dobi 20-64).
* **Odrasle osobe s mentalnim oštećenjem: 2.459 -** temeljem podataka područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad o broju odraslih osoba pod skrbništvom u Gradu Zagrebu u dobi 20-64 godine.

**Invaliditet**

* **Osobe s invaliditetom u sustavu socijalne skrbi u dobi 18-65 godina (bez korisnika sa psihozama i poremećajima osobnosti): 7.658** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 2,03% građana u dobi 20-64g ponderirano s omjerom prevalencije invaliditeta u dobi 20-65 g u Gradu Zagrebu i prevalencije invaliditeta u dobi 20-65 g u RH.
* **Udio građana u potrebi za uslugama osobne asistencije: 912** - 2,5% odraslih osoba s invaliditetom ponderirano s omjerom prevalencije invaliditeta u dobi 20-65 g u Gradu Zagrebu i prevalencije invaliditeta u dobi 20-65 g u RH.
* **Udio građana u potrebi za uslugama podrške u zapošljavanju - nezaposlene osobe s intelektualnim teškoćama u radno aktivnoj dobi: 412** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku koristeći nacionalne podatke: 0,09% građana u dobi 20-64g.

Koristeći ove izračune populacija u pojedinim riziku kao polazne vrijednosti, 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 koji su u potrebi za pojedinom uslugom sučeljen je sa 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 pojašnjenja prikazanog rezultata opisana ispod tablice. Rezultati analize su prikazani 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 :****5.723** |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE 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 | 642825UKUPNO: 1.467 | -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. | 8.459 | 2.960 | -5.499 |
| 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 | 2.036175UKUPNO: 2.211 | -8.488 |
| 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 ponašanja0,3 % 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 |
| Smještaj20 % trenutnog broja žrtvi nasilja | 165 | 202 | 37 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI |
| SOS telefon za žrtve nasilja300 % trenutnog broja žrtvi nasilja | 2469 | 1215 | -1254 |
| Besplatna primarna/ sekundarna pravna pomoć150 % trenutnog broja žrtvi nasilja | 1235 | 1390 | 155 |
| Pomoć i podrška u stjecanju kvalifikacija i zapošljavanju50 % trenutnog broja žrtvi 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 djecom1 smještajni kapacitet na 10 000 stanovnika | 77 | 92 | 15 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI |
| Privremeno stambeno zbrinjavanje obitelji pogođene krizama i katastrofama1 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 1.734 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 5.499 korisnika. **Psihosocijalno savjetovanje i obiteljska medijacija** imaju nižu pokrivenost od 21%, s deficitom od 8.488 korisnika. **Psihosocijalna podrška obiteljima suočenim 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 ukazuje na dostatne kapacitete. **SOS telefon za žrtve nasilja** pokriva 49% potrebne populacije, uz jaz od 1.254 korisnika. **Besplatna primarna i sekundarna pravna pomoć** ostvaruje pokrivenost od 113%[[20]](#footnote-21). Međutim, usluga **pomoći u stjecanju kvalifikacija i zapošljavanju** pokriva samo 27% potrebne populacije, uz jaz od 300 korisnika, što upućuje na značajne 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 trenutni kapaciteti dostatni. **Privremeno stambeno zbrinjavanje obitelji pogođenih krizama i katastrofama** pokriva 101% potreba, što također ukazuje 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:****4.179** |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI I DRUGIH SUSTAVA (ZDRAVTSVO, PRAVOSUĐE I ZAPOŠLJAVANJE) |
| Podrška u zapošljavanju50 % građana u teškoj materijalnoj deprivaciji | 2090 | 3043 | 953 |
| Besplatna pravna pomoć30 % građana u teškoj materijalnoj deprivaciji | 1254 | 1924 | 670 |
| Posudionica i servisiranje ortopedskih i medicinskih pomagala10 % građana u teškoj materijalnoj deprivaciji | 418 | 895 | 477 |
| **Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - SOCIJALNO ISKLJUČENI KORISNICI ZAJAMČENE MINIMALNE NAKNADE:****1.914** |
| 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 isključenosti100 % radno sposobnih nezaposlenih primatelja ZMN-a | 1914 | 71 | -1843 |
| **Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - GRAĐANI U PREHRAMBENOJ DEPRIVACIJI:****9.102** |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI |
| Socijalna samoposluga i/ili dostava/podjela namirnica50 % građana u prehrambenoj deprivaciji | 4551 | 2402 | -2149 |
| Pučka kuhinja i/ili dostava pripremljenih gotovih obroka (kojinisu 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 stanovanje60 % građana u riziku od beskućništva | 134 | Prenoćište: 117Prihvatilište: 35U domu socijalne skrbi: 2Organizirano stanovanje: 0Kod fizičke osobe ili udomiteljske obitelji: 10UKUPNO: 168 | 34 |
| Boravak20 % građana u riziku od beskućništva | 45 | 237 | 192 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI |
| Dnevni centar za podršku i informiranje200 % građana u riziku od beskućništva | 448 | 235 | -213 |
| Stambeno zbrinjavanje osoba u riziku od beskućništva30 % 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 ukazuje na izuzetno dobru dostupnost ove.

**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 1.843 korisnika. Ovaj rezultat ukazuje na značajan deficit u pružanju usluge koja je ključna za socijalnu reintegraciju i smanjenje isključenosti.

**Za građane u prehrambenoj deprivaciji**, pokrivenost je na umjerenoj razini. **Socijalna samoposluga i dostava namirnica** pokrivaju 53% očekivanih korisnika, s jazom od 2.149 korisnika. **Pučke kuhinje i dostava pripremljenih obroka** pokrivaju 51% potreba, uz preostali jaz od 2.250 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 značajna 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 SKRBIUSLUGE KOJE SE OSTVARUJU KROZ ZDRAVSTVENI SEKTOR |
| Univerzalna prevencija100 % građana s teškoćama mentalnog zdravlja Selektivna prevencija40 % građana s teškoćama mentalnog zdravlja Indicirana prevencija10 % građana s teškoćama mentalnog zdravlja | 12937 | 9209 | - 3.728 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - GRAĐANI SA ZNAČAJNIJIM TEŠKOĆAMA MENTALNOG ZDRAVLJA:****3.429** |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBIUSLUGE KOJE SE OSTVARUJU KROZ ZDRAVSTVENI SEKTOR |
| Programi socijalnog uključivanja ovisnika i osoba s teškoćama mentalnog zdravlja u zajednici60 % građana sa značajnijim teškoćama mentalnog zdravlja | 2057 | 46 | -2011 |
| Organizirane kreativne, rekreativne i socijalizacijske aktivnostistrukturiranog provođenja slobodnog vremena20 % građana sa značajnijim teškoćama mentalnog zdravlja | 686 | 581 | -105 |
| Grupe podrške i vršnjačka podrška za osobe s teškoćama mentalnog zdravlja20 % građana sa značajnijim teškoćama mentalnog zdravlja | 686 | 833 | 147 |
| Grupe podrške za članove obitelji osoba s teškoćama mentalnog zdravlja20 % građana sa značajnijim teškoćama mentalnog zdravlja | 686 | 293 | -393 |
| Krizne intervencije i prva psihološka pomoć15 % građana sa značajnijim teškoćama mentalnog zdravlja | 514 | 106 | -408 |
| **Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - GRAĐANI SUOČENI S OVISNOSTIMA O ALKOHOLU, DROGAMA I KOCKI:****9.145** |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBIUSLUGE KOJE SE OSTVARUJU KROZ ZDRAVSTVENI SEKTOR |
| Terapijske grupe/klubovi za ovisnike o kockanju20 % građana koji imaju rizik patološkog kockanja. | 914 | 400 | -514 |
| Programi smanjenja štete za ovisnike (harm reduction) 100 % građana s duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja uzrokovanim psihoaktivnim tvarima | 1875 | 916 | -959 |
| Terapijske grupe/klubovi za ovisnike o drogi70 % građana s duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja uzrokovanim psihoaktivnim tvarima | 1313 | 573 | -740 |
| Terapijske grupe/klubovi za ovisnike o alkoholu70 % 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:****2.459** |
| SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI |
| Smještaj (krizni, radi provođenja rehabilitacijskih programa, u drugim slučajevima) ili organizirano stanovanje30 % odraslih osoba pod skrbništvom | 738 | Organizirano stanovanje: 34Dom socijalne skrbi: 0[[21]](#footnote-22)Udruga/vjerska zajednica: 46Kod fizičke osobe ili udomiteljske obitelji: 45UKUPNO: 223 | -515 |
| Boravak20 % odraslih osoba pod skrbništvom | 492 | 130 | -362 |
| * Socijalno mentorstvo:
* Psihosocijalna podrška odrasloj osobi s mentalnim oštećenjem po zakonu o socijalnoj skrbi:
* Vođenje slučaja (case management) iz zdravstvenog sustava:

15 % odraslih osoba pod skrbništvom | 369 | 2164612UKUPNO: 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 3.728korisnika

**Za građane sa značajnijim teškoćama mentalnog zdravlja**, analiza ukazuje na ozbiljne izazove u ključnim uslugama. **Programi socijalnog uključivanja** pokrivaju samo 2% potrebne populacije, s jazom od 2.011 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 ukazuje 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 mentorstvo i vođenje slučaja (case management),** imaju zajedno izuzetno 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 sa mentalnim oštećenjem):****7.658** |
| SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI |
| Smještaj (krizni, radi provođenja rehabilitacijskih programa, u drugim slučajevima) ili organizirano stanovanje6 % 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 |
| Boravak8 % osoba s invaliditetom u sustavu socijalne skrbi | 613 | 323 | -290 |
| Pomoć u kući8 % 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 organiziranje prehrane u sklopu usluge: 39 | -446 |
| 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: 1.658*UKUPNO: 1.869 | -1194 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI |
| Specijalizirani prijevoz i pratnja50 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi | 3829 | 179 | -3374 |
| Dojavni sustavi u krizama50 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi | 3829 | 0 | -3829 |
| Cjelodnevna skrb i njega u kući3 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi | 230 | 18 | -212 |
| Privremeni njegovatelj u obitelji10 % osoba s invaliditetom u dobi od 18 do 65 u sustavu socijalne skrbi | 766 | 46 | -720 |
| USLUGA OSOBNE ASISTENCIJE |
| Usluga osobne asistencije2,5 % 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 ZAPOŠLJAVANJA |
| Pomoć i podrška u stjecanju kvalifikacija i zapošljavanju10 % 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 ZAPOŠLJAVANJA |
| Radni asistent OSI30 % osoba s intelektualnim teškoćama u radno aktivnoj dobi u sustavu socijalne skrbi | 124 | 15 | -109 |
| **EDUKACIJE ZA PRUŽATELJE USLUGA** |
| Tečajevi znakovnog jezikaGodišnje 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 1.194 korisnika.

**Druge inovativne i projektno financirane usluge** pokazuju ozbiljne deficite. **Specijalizirani prijevoz i pratnja** pokriva samo 12% potrebne populacije, s deficitom od 3.374 korisnika. **Dojavni sustavi u krizama** nisu dostupni, što znači potpuni jaz od 3.829 korisnika. **Cjelodnevna skrb i njega u kući** pokriva samo 8% potreba, s jazom od 212 korisnika, dok je **usluga privremenog njegovatelja** 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** izuzetno 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..

## Procjena dostupnosti socijalnih usluga za starije osobe iznad 65 godina

Procjena broja osoba starije životne dobi od 65 godina prema pojedinim rizicima u Gradu Zagrebu dala je sljedeće rezultate, primjenom odgovarajuće metodologije izračuna temeljem Pravilnika:

* **Starije osobe sniženih funkcionalnih sposobnosti: 17.675 -** temeljem 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: 8.165** – temeljem podataka HZJZ o osobama starijih od 65 godina s duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja uzrokovani psihoaktivnim tvarima (F11 – F19), neurozama i afektivnim poremećajima povezanima sa stresom i somatoformnim poremećajima (F40-F48) te s ostalim duševnim poremećajima i poremećajima ponašanja. Od toga broja se uzima 30% starijih kao potencijalnih korisnika usluga radi očekivano niže motivacije.
* **Starije osobe oboljele od demencije: 2.636** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku: 1,66% starijih od 65 godina u Gradu Zagrebu.
* **Njegovateljski stres i podrška obiteljima: 2.032** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku: 1,28% starijih osoba ima njegovatelja ili člana obitelji kojemu je potrebna podrška.
* **Terminalno bolesne osobe: 9.206** - temeljem metodologije izračuna u Pravilniku: 1,2% ukupnog stanovništva

Koristeći ove izračune populacija u pojedinim riziku kao polazne vrijednosti, 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 prikazane prema rizicima na koje se odnose.

Podaci o procijenjenom broju osoba koji su u potrebi za pojedinom uslugom sučeljen je sa 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 pojašnjenja 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 prehrane29 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti | 5126 | 1919 | -3207 |
| Pomoć u kući koja ne uključuje organiziranje prehrane29 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti | 5126 | 2158 | -2968 |
| Smještaj (krizni ili u drugim okolnostima) ili organizirano stanovanje za starije osobe37 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti | 6.540 | 6.531[[22]](#footnote-23) | -9 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI |
| Organizirani prijevoz i pratnja za starije i nemoćne osobe29 % 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 podršku8 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti | 1414 | 438 | -976 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBIDRUGE USLUGE IZ SEKTORA ZDRAVSTVA |
| Njega u kući29 % starijih osoba sniženih funkcionalnih sposobnosti | 5126 | 2697 | -2429 |
| **Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - STARIJE OSOBE NARUŠENA MENTALNOG ZDRAVLJA:****8.165** |
| SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI |
| Boravak30 % starijih osoba sa teškoćama mentalnog zdravlja motiviranih za uslugu | 2449 | 668 | -1781 |
| Savjetovanje ili psihosocijalno savjetovanje ili psihosocijalna podrška za odraslu osobu starije dobi 20 % starijih osoba sa teškoćama mentalnog zdravlja motiviranih za uslugu | 1633 | Savjetovanje: 1.741Psihosocijalno savjetovanje: 708Psihosocijalna podrška: 1.471UKUPNO: 2.313 | 680 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI ILI KROZ SEKTOR CIVILNOG DRUŠTVA |
| Klub/centar za druženje starijih osobe50 % starijih osoba sa teškoćama mentalnog zdravlja motiviranih za uslugu | 4082 | 3480 | -602 |
| **Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - STARIJE OSOBE OBOLJELE OD DEMENCIJE:****2.636** |
| DRUGE USLUGE IZ SEKTORA ZDRAVSTVA |
| Kontinuirana njega u kući za oboljele od demencije30 % starijih oboljelih od demencije | 791 | 675 | -116 |
| **Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - BROJ STARIJIH OSOBA KOJE IMAJU NJEGOVATELJE KOJIMA JE POTREBNA PODRŠKA:****2.032** |
| SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZAKONOM O SOCIJALNOJ SKRBI |
| Savjetovanje obitelji ili psihosocijalno savjetovanje obitelji ili psihosocijalna podrška članovima obitelji / skrbnicima / njegovateljima starije osobe100 % starijih osoba koji imaju njegovatelja kojima je potrebna podrška | 2.032 | Savjetovanje:Psihosocijalno savjetovanje:Psihosocijalna podrška:UKUPNO: 396 | -1636 |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI |
| Privremeni/povremeni smještaj radi predaha od skrbi30 % starijih osoba koji imaju njegovatelja /skrbnika kojima je potrebna podrška | 610 | 0 | -610 |
| Usluga privremene njege u kući radi predaha od skrbi70 % starijih osoba koji imaju njegovatelja /skrbnika kojima 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 SKRBIDRUGE USLUGE IZ SEKTORA ZDRAVSTVA |
| Palijativna skrb u kući80 % korisnika u potrebi za palijativnom skrbi | 7365 | 737 | -6628 |
| Stacionarna palijativna skrb20 % 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 3.207 korisnika. Sličan rezultat zabilježen je kod usluge **pomoć u kući bez organiziranja prehrane**, koja pokriva 42% potreba, uz jaz od 2.968 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 (6.540) dobiveni zadanom formulom nisu mjerodavni, s obzirom da 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) ukazuju 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 4.980 korisnika. Slično tome, **alarmni dojavni sustav (SOS narukvice)** pokriva tek 4% potreba, s preostalim jazom od 6.956 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 2.429 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 1.781 korisnika. Međutim, usluge **savjetovanja i psihosocijalne podrške** pokrivaju 142% procijenjene populacije, što ukazuje na izuzetno 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 ukazuje na relativno zadovoljavajući obuhvat.

Za starije osobe **koje imaju njegovatelje kojima je potrebna podrška**, usluga **savjetovanja i psihosocijalne podrške obiteljima** pokriva 19% očekivanih korisnika, uz značajan jaz od 1.636 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 1.422 korisnika).

**Za terminalno bolesne osobe**, usluga **palijativne skrbi u kući** pokriva samo 10% potrebne populacije, uz veliki jaz od 6.628 korisnika. **Stacionarna palijativna skrb** također ima vrlo nisku razinu pokrivenosti od 3%, uz preostali jaz od 1.780 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.

## Procjena dostupnosti socijalnih usluga za izbjeglice i pripadnike romske nacionalne manjine

Procjena broja osoba koje spadaju u skupinu izbjeglica i osoba pod međunarodnom zaštitom kao i pripadnike romske nacionalne manjine prema pojedinim rizicima u Gradu Zagrebu dala je sljedeće rezultate, primjenom odgovarajuće metodologije izračuna temeljem Pravilnika:

* **Udio Roma u Gradu Zagrebu: 2.167 -** temeljem podataka iz Popisa stanovništva 2021. o broju Roma u Gradu Zagrebu. Dodatna napomena jest kako ovaj podatak značajno odstupa od izračuna temeljem primjene nacionalnih podataka sukladno Pravilniku, pri čemu se koristi udio od 0,63% stanovništva (na temelju istraživanja Kunac i suradnika (2018), temeljem čega se dobiva procijenjeni broj od 4.833 osobe u Gradu Zagrebu.
* **Izbjeglice i osobe pod međunarodnom zaštitom: 4.090** – temeljem 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 pojedinim riziku kao polazne vrijednosti, napravljena je procjena broja pripadnika ove dvije skupine 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 sa 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 pojašnjenja prikazanog rezultata opisana 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:****2.167** |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI ILI SEKTORA OBRAZOVANJA |
| Usluge za prevladavanje komunikacijskih barijera: Romskipomagač u pripremi za školu, predškoli i nastaviPrevoditelj romskog jezika10 % romske populacije | 217 | Broj korisnika romskogPomagača: 875Broj korisnika prevoditelja romskog jezika: 0UKUPNO: 875 | 658 |
| **Broj građana u riziku u Gradu Zagrebu - IZBJEGLICE I OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM:****4.090** |
| DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE USLUGE IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI ILI SEKTORA RADA I ZAPOŠLJAVANJA |
| Koordinator integracije50 % izbjeglica i osoba pod međunarodnom zaštitom | 2045 | 963 | -1082 |
| Usluge za prevladavanje jezičnih barijera100 % izbjeglica i osoba pod međunarodnom zaštitom | 4.090 | Prevođenje i tumačenje: 742Tečajevi hrvatskog jezika: nema podatakaUKUPNO: 1.190 | -2900 |
| Podrška interkulturalnih medijatora30 % izbjeglica i osoba pod međunarodnom zaštitom | 1.227 | Broj korisnika: 108Broj interkulturalnih medijatora: nema podataka | -1119 |
| Edukacija i supervizija interkulturnih medijatora100 % interkulturnih medijatora | Nije moguće izračunati | 27 | Nije moguće izračunati |
| **DRUGE USLUGE** |
| Besplatna pravna pomoćŽupanija razvija kapacitete na način 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 djetetaDvije udomiteljske obitelji s kapacitetom za kulturalno osjetljivo udomiteljstvo | 2 | 120 | 118 |

**Za pripadnike romske nacionalne manjine u županiji**, analiza pokazuje značajno 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 ukazuje na značajne izazove u osiguravanju adekvatnih usluga. **Koordinatori integracije** pokrivaju 47% očekivane populacije, što znači da postoji jaz od 1.082 korisnika. **Usluge za prevladavanje jezičnih barijera** pokrivaju 29% potreba, uz jaz od 2.900 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 1.119 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 6.000%, s obzirom na to da postoje 2 planirane udomiteljske obitelji, dok se stvarno pružanje usluge proširilo na čak 120 korisnika.

## 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 je od iznimne važnosti u Gradu Zagrebu te 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 temeljem zakonskih propisa hrvatskim braniteljima rata kao posebno osjetljive društvene skupine i 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 sa izraženim potrebama navedene populacije. Sustav psihosocijalne i zdravstvene skrbi usmjeren je prije svega najranjivijim skupinama, a to su hrvatski branitelji u teškoj socioekonomskoj situaciji i hrvatski branitelji narušenog zdravstvenog stanja.

U Gradu Zagrebu danas stalno boravi 59.193 hrvatska branitelja, od toga 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 toga 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 je među prvima pokrenuo nad-standard zdravstvene skrbi uočivši pojačan pobol hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata što je posljedica više čimbenika od kojih bi istaknuli ratne traume, starenje populacije i lošiji socijalni status. S time u vezi za hrvatske ratne vojne 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 i baze podataka o hospitalizacijama u RH (2021.) su zabilježene 31.762 branitelja koji su zbog PTSP-a i trajnih promjena ličnosti nakon katastrofalnih doživljaja tzv. kroničnog posttraumatskog stresnog poremećaja koristili zdravstvenu zaštitu. U Gradu Zagrebu bilježi se 2.841 osoba od toga 2.769 muškaraca i 72 žene, a zbog depresivnog poremećaja u Gradu Zagrebu liječilo se 3.020 osoba, od čega 2.651 muškarac i 369 žena.

U porastu su i druga oboljenja te 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 (supruge i djecu) kroz stručnu savjetodavnu, psihosocijalnu pomoć i pomoć u rješavanju osobnih, obiteljskih, radnih i ostalih poteškoća te grupna i individualna savjetovanja usmjerena na članove obitelji liječenih od PTSP-a. S ciljem pružanja sveobuhvatne skrbi, posebna pažnja se 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 provesti mjere i ulaganje raspoloživih resursa u stambeno zbrinjavanje i osiguravanje nužnog smještaja kroz osmišljavanje i razvoj novih načina stambenog zbrinjavanja najugroženijih pripadnika društva.

## Zaključak o trenutnoj dostupnosti socijalnih usluga

**Djeca i mladi**

Za korisničku podskupinu **djece s teškoćama u razvoju** analiza dostupnosti usluga ukazuje kako postoji značajna 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 su ukazali na potrebu veće dostupnosti informacija za roditelje o podršci za raznu razvojnu podršku te je predloženo uspostavljanje Internet 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 kako kod pružatelja usluga, a posebno u obitelji i zajednici, kroz mobilne timove i suradnju s mjesnom samoupravom, s posebnim fokusom obuhvata 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 napori i u povećanju obuhvata uslugama iz drugih sustava, prije svega osiguravanja „prilagođenog prijevoza i pratnje“, kao i podrške (roditeljima) njegovateljima kroz širenje 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“ primjetno je i dalje 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 značajnu 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 nedostatak nalazi se 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 ključnim uslugama, osobito socijalnim mentorstvom 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 značajni 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 ukazuje 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 izrazito 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 ukazuje 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 ukazali 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 kroz podršku u učenju, prevenciju i organizirane slobodne 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 godina**

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

U segmentu savjetovanja i podrške obiteljima, posebno su naglašeni deficiti u psihosocijalnom savjetovanju i obiteljskoj medijaciji, čija niska razina obuhvata ukazuje 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 značajne deficite. 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 kroz izradu 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, kroz usluge 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 za uslugu podrške u zapošljavanjuvisoku pokrivenost, što ukazuje na puno veće potrebe nego što bazna vrijednost definira obzirom kako 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 ukazuje na ozbiljan deficit u pružanju socijalnog mentorstva, ključne nove usluge za njihovu reintegraciju i na tržište rada. Kao posebno ranjiva skupina su istaknuti 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 ostvariti ako im financijska situacija ne dopušta privatne zdravstvene usluge. Neadekvatna informiranost, digitalna pismenost te nemogućnost samozastupanja značajna je prepreka u ostvarenju ukupnog spektra prava na adekvatnu socijalnu i zdravstvenu skrb siromašnih niže obrazovanih osoba koje imaju značajno češće narušeno fizičko i mentalno zdravlje.

Za građane u prehrambenoj deprivaciji, pokrivenost uslugama kao što su socijalna samoposluga, dostava namirnica i pučke kuhinje je na umjerenoj razini, no potreban je daljnji razvoj kako bi se smanjio značajan deficit u prehrambenoj sigurnosti. Temeljem razgovora s dionicima utvrđeno je kako 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 pod-kategorije korisnika kroz Odluku 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, a koji su sada strogo definirani (isključivo vezano za status korisnika ZMN-a), kao i udjela koje Grad Zagreb pokriva za najam i plaćanju režija.

Fokusna skupina naglasila 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 poludnevnih boravaka s psihosocijalnom podrškom. Također, preporuča 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, kroz suradnju 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 problem leži 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 trenutno 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 značajan 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 psihosocijalne podrška i vođenje slučaja u sustavu zdravstva pokazale dobru pokrivenost procijenjenih potreba.

Fokusna skupina istaknula je potrebu za razvojem modela pružanja usluga kroz međusektorsku suradnju 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 su na nižim razinama pokrivenosti, što ukazuje na potrebu za širenjem kapaciteta. Psihosocijalna podrška i rehabilitacijske usluge djelomično pokrivaju potreba, s naglašenim deficitom korisnika u podršci kroz socijalno mentorstvo koje predstavlja novitet i nije još značajno dostupno.

Inovativne i projektno financirane usluge bilježe značajne deficite. Usluga specijaliziranog prijevoz i pratnja iskazuje izrazito nisku pokrivenost, pri čemu je dodatno kroz razgovore utvrđeno kako su u praksi prijevozi u većini slučajeva dostupni u svrhu korištenja određenih usluga, a ne isključivo za potrebe korisnike, pri čemu osiguravanje pratnje predstavlja poseban izazov. Usluga 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 značajan broj korisnika, prvenstveno kroz 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 kroz razvoj 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 značajne razlike u razini pokrivenosti socijalnim i zdravstvenim uslugama. Pomoć u kući bilježi umjerenu razinu pokrivenosti, pri čemu su i usluge s organiziranjem prehrane i one bez prehrane daleko ispod procijenjenih potreba, što zahtijeva povećanje kapaciteta. Usluga smještaja za starije osobe pokazuje visoku razinu pokrivenosti, međutim podaci kojima raspolaže Grad Zagreb ukazuju na nedostatak smještajnih kapaciteta. Pri tome treba uzeti u obzir kako 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 ukazuje na potrebu za dodatnim ulaganjima i proširenjem obuhvata korisnika. Alarmni dojavni sustav za starije osobe (npr. SOS narukvice) nemaju značajan obuhvat, te je potrebno pristupiti sustavnom rješenju obzirom na prethodne projektne inicijative udruga koje se nisu pokazale održivim. Bolji rezultat pokrivenosti potreba ostvaren je kod stanovanja uz intenzivnu podršku, iako postoji prostora za napredak. No važno je istaknuti kako 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, ukazujući na adekvatne 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 napori potrebni su za potpuno smanjenje jaza, iako sama usluga ostavlja određena pitanja oko njenog točnog obuhvata.

Za starije osobe koje imaju njegovatelje, usluge savjetovanja i psihosocijalne podrške obiteljima pokazuju izrazito 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 su pokazali kako je potrebno poseban naglasak staviti je na proširenje smještajnih kapaciteta u domovima za starije, posebno na odjelima za pojačanu njegu, te 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, kroz suradnju s organizacijama civilnog društva.

Za **terminalno bolesne osobe**, usluga palijativne skrbi u kući i stacionarna palijativna skrb bilježe izrazito nisku razinu pokrivenosti, što predstavlja ozbiljan izazov za osiguranje adekvatne zdravstvene podrške. No važno je istaknuti kako je pokrivenost mrežom javno zdravstvene službe zadovoljavajuće osigurana, dok dodatne oblike podrške se ostvaruje kroz Centar za koordinaciju palijativne skrbi i posudionicu pomagala pri Ustanovi za zdravstvenu njegu u kući što osigurava Grad Zagreb kao dopunski oblik podrške kvaliteti i opsegu usluga. Problem je nedostatak liječnika za rad u palijativi te u tom smislu je 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 uslijed bolovanja, što još uvijek 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 koji organiziraju volontere, psihosocijalnu podršku psihosocijalno savjetovanje, savjetovanja, edukacije i supervizije u palijativnoj skrbi te kao i s vjerskim zajednicama koje djeluju na području Grada Zagreba. Potrebno je razvijati i suradničke modele pružanja usluga kroz međusektorsku i višerazinsku suradnju pružatelja usluga iz sustava socijalne skrbi i zdravstva, u smjeru integracije, kvalitete, održivosti i značajno veće 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 poteškoća, Grad Zagreb provodi niz mjera kako bi poboljšao kvalitetu njihovog 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 koristilo je 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 ubrzala rješavanja zahtjeva.

Istaknuta je potreba za poboljšanjem usluga privremenog smještaja, osobito u hitnim slučajevima, te za proširenjem zdravstvenih usluga, uključujući liječenje, smještaj, nabavku 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 preko 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 računala. Čak i kad imaju mobilne pametne telefone jer se dokumenti trebaju pohranjivati u pdf ili zip obliku. Također, treba uzeti u obzir i značajan udio romske djece koja ne pohađaju školu redovno i nemaju romske pomagače.

Značajna prepreka u ostvarenju prava iz sustava socijalne skrbi za značajan dio pripadnika romske nacionalne manjine koji godinama žive u Gradu Zagrebu jest taj da nemaju prebivalište u RH, nego boravište, zbog produljivanja procedura odobrenje 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 niti za dobivanje kodova za korištenje sustava e-građani. Također, pristup pravima je često vezan uz neki trajniji kriterij npr. invaliditet utvrđen vještačenjem, prijavljeni boravak ili primanje minimalne zajamčene naknade pa se osobama usluge nedostupne dok se ne utvrde ti kriteriji, a postupak za to je često dugotrajan i zahtjevan.

Uvidi iz fokusne skupine s pripadnicima romske nacionalne manjine kao i konzultacija s predstavnicima romske nacionalne manjine, stručnjacima i udrugama a ukazale 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 kroz suradnju lokalne i nacionalne razine te provođenje 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 ukazuje na značajan jaz. Nedostatak podataka o tečajevima hrvatskogjezika 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 krivice, 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 besplatni tečaj hrvatskog jezika, u školi stranih jezika i u organizacijama civilnog društva koje Grad financira. 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, kroz unaprjeđenje neposredne pomoći, osnaživanje i zaštitu 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 shop-a). 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 odrađene zajedničke potrebe kojima je potrebno pristupiti integrirano na razini Grada Zagreba, tj. kroz šire programe, prije svega u području podrške **integracije na tržište rada te stambenog zbrinjavanja**. Navedene potrebe i nedovoljni obuhvati spomenutim oblicima podrške koji su trenutno dostupni utvrđeni su za različite ranjive skupine te je od strane niza dionika predloženo kako je potrebno pristupiti razvoju obih oblika kroz cjelovite programe na području Grada Zagreba.

## Procjena kapaciteta pružatelja socijalnih usluga za održivi razvoj kvalitetnih socijalnih usluga

Ovdje su prikazani ključni podaci prikupljeni istraživanjem o pružateljima socijalnih usluga kroz anketu (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 kroz 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 ju 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 kroz primjere trenutnih 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 od strane HZSR (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku su prikazani 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]](#footnote-24) | 175 |
| Fizička osoba/ privatni pružatelj[[24]](#footnote-25) | 14 |
| Organizacija civilnog društva | 39 |
| Vjerska zajednica | 2 |
| **UKUPNO** | **230** |

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** **LICENCIRANIH PRUŽATELJA**  | **MREŽA SOCIJALNIH USLUGA** | **PRIVATNA SREDSTVA** | **PROJEKTNO** | **PRORAČUN DRŽAVE/JLRS** | **DRUGO** | **OSTALO (NISU ISPUNILI)** |
| SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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 od strane HZSR (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku su prikazani 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]](#footnote-26) | 23 |
| Fizička osoba/ privatni pružatelj[[26]](#footnote-27) | 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.

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 LICENCIRANIH 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 | 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 | 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% |
| DJECA U RIZIKU OD SIROMAŠTVA I SOCIJALNE ISKLJUČENOSTI | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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% |
| DJECA I MLADI S PROBLEMIMA U PONAŠANJU | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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-om 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-om | 4 |   |   | 0% | 85% | 0% | 15% | 0% |
| DJECA I MLADI U ALTERNATIVNIM OBLICIMA SKRBI IZVAN OBITELJI | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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 INOVATIVNE 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 | 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, odgovorilo je **73** pružatelja (uključujući i 11 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad) te su također dostavljeni i podaci od strane HZSR (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku su prikazani 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]](#footnote-28) | 25 |
| Fizička osoba/ privatni pružatelj | 4 |
| Dodatno: Udomitelji[[28]](#footnote-29) | *nepoznat točan broj* |
| Organizacija civilnog društva | 41 |
| Vjerska zajednica | 2 |
| **UKUPNO** | **preko 73 pružatelja** |

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

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)**  | **UDIO** **LICENCIRANIH PRUŽATELJA**  | **MREŽA SOCIJALNIH USLUGA** | **PRIVATNA SREDSTVA** | **PROJEKTNO** | **PRORAČUN DRŽAVE/JLRS** | **DRUGO** | **OSTALO (NISU ISPUNILI)** |
| GRAĐANI S RIZICIMA 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 KOCKI | 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% |
| ODRASLE OSOBE S MENTALNIM OŠTEĆENJEM I OVISNICI | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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 više[[29]](#footnote-30) od **79** pružatelja (uključujući i 11 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad) te su također dostavljeni i podaci od strane HZSR (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku su prikazani 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]](#footnote-31) | 23 |
| Fizička osoba / privatni pružatelj | 2 |
| Dodatno: Udomitelji | *nepoznat točan broj* |
| Organizacija civilnog društva | 45 |
| Vjerska zajednica | 6 |
| Hrvatska odvjetnička komora | 1 |
| Hrvatski pravni centar | 1 |
| **UKUPNO** | **preko 79 pružatelja** |

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

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/JLRS** | **DRUGO** | **OSTALO (NISU ISPUNILI)** |
| GRAĐANI U TEŠKOJ MATERIJALNOJ I SOCIJALNOJ DEPRIVACIJI | U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZAPOŠLJAVANJE | 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 ZOSS | 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 DEPRIVACIJI | 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 ZOSS | 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 od strane HZSR (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]](#footnote-32) | 34 |
| Fizička osoba/ privatni pružatelj | 14 |
| Dodatno: Udomitelji[[32]](#footnote-33) | *nepoznat točan broj* |
| Organizacija civilnog društva | 65 |
| **UKUPNO** | **preko 113 pružatelja** |

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

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/JLRS** | **DRUGO** | **OSTALO (NISU ISPUNILI)** |
| OSOBE S INVALIDITETOM U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI U DOBI 18 – 65 godina (bez korisnika sa mentalnim oštećenjem) | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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 kroz sustav 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% |
| U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - 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, odgovorilo je **123** jedinstvenihpružatelja (uključujući i 11 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad). Pružatelji prema pravnom obliku su prikazani 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]](#footnote-34) | 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.

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 LICENCIRANIH PRUŽATELJA**  | **MREŽA SOCIJALNIH USLUGA** | **PRIVATNA SREDSTVA** | **PROJEKTNO** | **PRORAČUN DRŽAVE/JLRS** | **DRUGO** | **OSTALO (NISU ISPUNILI)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| OPĆA PREVENCIJA | DRUGE INOVATIVNE I PROJEKTNO FINANCIRANE | Podrška i pomoć tijekom tranzicije u roditeljstvo (individualni, grupni i psihoedukativni programi) | 16 |   |   | 0% | 42% | 49% | 2% | 7% |
| Grupe podrške roditeljima s malom djecom (škola za roditelje i drugo) | 21 |   |   | 0% | 64% | 26% | 3% | 7% |
| SAVJETOVANJE I PODRŠKA OBITELJIMA | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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% |
| SAVJETOVANJE I PODRŠKA OBITELJIMA | 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% |
| NASILJE U OBITELJI | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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 - ZAPOŠLJAVANJE | Pomoć i podrška u stjecanju kvalifikacija i zapošljavanju | 8 |   |   | 0% | 31% | 33% | 0% | 36% |
| KRIZNI DOGAĐAJI | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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 pogođene 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, odgovorilo je **142** jedinstvenihpružatelja (uključujući i 10 područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad) te su također dostavljeni i podaci od strane HZSR (Služba Grada Zagreba, Tim za udomiteljstvo) o udomiteljskim obiteljima u Gradu Zagrebu. Pružatelji prema pravnom obliku su prikazani 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]](#footnote-35) | 30 |
| Fizička osoba/ privatni pružatelj[[35]](#footnote-36) | 48 |
| Dodatno: Udomitelji[[36]](#footnote-37) | *nepoznat točan broj* |
| Organizacija civilnog društva | 60 |
| Vjerska zajednica | 4 |
| **UKUPNO** | **preko 142** |

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

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

|   |   |   |   |   | **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/JLRS** | **DRUGO** | **OSTALO (NISU ISPUNILI)** |
| STARIJE OSOBE SNIŽENIH FUNKCIONALNIH SPOSOBNOSTI | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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% |
| STARIJE OSOBE NARUŠENA MENTALNOG ZDRAVLJA | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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% |
| STARIJE OSOBE OBOLJELE OD DEMENCIJE | U SURADNJI S DRUGIM SUSTAVIMA - ZDRAV | Kontinuirana njega u kući za oboljele od demencije | 3 |   |   | 1% | 29% | 0% | 0% | 70% |
| BROJ STARIJIH OSOBA KOJE IMAJU NJEGOVATELJE KOJIMA JE POTREBNA PODRŠKA | SOCIJALNE USLUGE PREDVIĐENE ZOSS | 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 SS škola). Pružatelji prema pravnom obliku su prikazani 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]](#footnote-38) | 98 |
| Organizacija civilnog društva | 17 |
| Hrvatski pravni centar | 1 |
| **UKUPNO** | **116** |

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

|   |   |   |   |   | **IZVORI FINANCIRANJA** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KORISNIČKE PODSKUPINE**  | **KATEGORIJA USLUGE**  | **SOCIJALNA USLUGA** | **BROJ PRUŽATELJA (zajedno s PU HZSR)**  | **UDIO LICENCIRANIH PRUŽATELJA**  | **MREŽA SOCIJALNIH USLUGA** | **PRIVATNA SREDSTVA** | **PROJEKTNO** | **PRORAČUN DRŽAVE/JLRS** | **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% |

Iz prezentiranih podataka o udjelu licenciranih pružatelja po uslugama, razvidno je kako **postoji značajan prostor daljnjeg licenciranja pružatelja socijalnih usluga budući da i oni koji pružaju usluge u skladu sa Zakonom o socijalnoj skrbi nisu nužno licencirani**. Prezentirani podaci također ukazuju kako se **socijalne usluge u skladu sa Zakonom o socijalnoj skrbi značajnim dijelom financiraju iz drugih izvora**, a ne iz Mreže socijalnih usluga.

Pružatelji usluga zahvaćeni ovim istraživanjem su kroz dodatno pitanje o rizicima u pružanju usluga u anketi, kao i kvalitativnoj dionicu istraživanja u fokus grupama naglasili različite aspekte jačanja kapaciteta te preduvjete za povećanu kvalitetu pruženih usluga. Različiti pružatelji su isticali **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 je povezano i **„izgaranje“ postojećeg stručnog kadra** uslijed 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 **proširenje postojećih ustanova ili osnivanje 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 prostorne uvjete ističe 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. Značajno pitanje koje prepoznaju predstavnici više korisničkih skupina vezano je uz **osmišljavanje novih modela koordinacije unutar sustava socijalne skrbi, ali posebno i spram drugih povezanih sustava**, uključujući zdravstvo, obrazovanje, zapošljavanje i pravosuđe. Vezano uz to, prepoznata je **potreba razmjene podataka o korisnicima između sustava**. Konačno, veći broj pružatelja je istaknuo 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 time što odgovaraju na potrebe za koje nema dovoljno pružatelja, no **status referentnog centra** nije trenutno 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 nalazi rehabilitacija (prijediplomski studij), logopedija (prijediplomski studij), rani i predškolski odgoj i obrazovanje (prijediplomski studij) te sestrinstvo (prijediplomski, 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 između ostalog imaju važno 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 očevidom 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 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 budući Pravilnikom nisu dovoljno jasno definirane odredbe koje bi se mogle transparentno odnositi na sve pružatelje.

# MISIJA I VIZIJA

**Vizija – slika budućnosti**

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 – svrha plana**

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.

# CILJEVI, MJERE I AKTIVNOSTI

U skladu s navedenom vizijom i misijom Socijalnog plana Grada Zagreba 2025.-2027. te uzimajući u obzir prethodno predstavljene nalaze provedenih analiza, Socijalni plan Grada Zagreba obuhvaća sljedeće ciljeve te unutar svakog 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, EU fondovi, 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, EU fondovi, 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, EU fondovi, projektno financiranje |
| Bazni obuhvat: 18Ciljani 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, EU fondovi, projektno financiranje |
| Bazni obuhvat: 132% 502Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 564 | 1.1.5. Povećanje obuhvata korisnika usluga „Psihosocijalna podrška (specifično za djecu i mlade s PUP-om 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, EU fondovi, 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, EU fondovi, 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, EU fondovi, 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, EU fondovi, 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 društvaGrad Zagreb Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom Ustanove na području Grada Zagreba  | EU fondovi Projektno financiranje |
| Bazni obuhvat: 25%Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 31% | 1.2.2 Povećanje obuhvata korisnika usluge „Socijalizacijske i razvojne aktivnosti“ kroz organiziranje besplatnih kreativnih, rekreativnih i socijalizacijskih aktivnosti za djecu i mlade u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti | Organizacije civilnog društvaDomovi socijalne skrbi Grad Zagreb vjerske zajednice i druge pravne osobe Fizičke osobe kao obrtnici |  EU fondovi 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 ZagrebaEU fondovi 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 rada Zagreba, Obiteljski centar Domovi socijalne skrbi i drugi pružatelje usluga iz članka 162. točaka 3. i 4. Zakona o socijalnoj skrbi vjerske zajednice i druge pravne osobe; fizičke osobe kao obrtnici | EU fondovi 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 | EU fondovi Projektno financiranje |
|  | Novi program: 1Broj 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 Akademska zajednica Organizacije civilnog društva | Proračun Grada Zagreba EU fondovi 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 0-3g. 8% Djeca 4-7g. 27%Ciljani obuhvat do kraja 2027.:Djeca 0-3g. 17%Djeca 4-7g. 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 godine | Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u | MRMSOSP (Broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 208 korisnika 0-3g. i 100 korisnika 4-7g.) |
| Ostali pružatelji usluga | Proračun Grada Zagreba, EU fondovi, 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 korisnika) |
| Ostali pružatelji (ustanove, organizacije civilnog društva, privatni pružatelji...) | Proračun Grada Zagreba, EU fondovi, projektno financiranje |
| Bazni obuhvat: 70%Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 78% | 2.1.3 Povećanje obuhvata korisnika te prostorno ravnomjernu 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, EU fondovi, projektno financiranje, korisnici |
| Bazni obuhvat: 143%Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 158%[[38]](#footnote-39) | 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, EU fondovi, 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, EU fondovi, 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: 1Broj 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, EU fondovi, projektno financiranje, korisnici |
| Bazni obuhvat: 0%Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 20 korisnika | 2.2.2 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, EU fondovi, projektno financiranje, korisnici |

|  |  |
| --- | --- |
| **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  |
| **Mjera**  | **Indikator realizacije mjere**  | **Aktivnosti**  | **Nositelji/sunositelji aktivnosti**  | **Izvori financiranja**  |  |
|  3.1. Daljnji razvoj socijalnih usluga reguliranih Zakonom o socijalnoj skrbi povezanih s obiteljskim odnosima i roditeljstvom | 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 EU fondoviProjektno 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 EU fondoviProjektno 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 EU fondoviProjektno financiranje |
| Bazni obuhvat: 0Ciljani obuhvat do 2027.: 12 | 3.1.4 Uspostava nove usluge „organizirano stanovanje“[[39]](#footnote-40) 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 EU fondoviProjektno financiranje |
| 3.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava povezanih s obiteljskim odnosima i roditeljstvom  | Nova usluga: 1Broj 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) | GUSZBOIPružatelji socijalnih usluga (domovi socijalne skrbi , organizacije civilnog društva, vjerska zajednica i druga pravna osoba) | Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno financiranje |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 EU fondoviProjektno financiranje |  |
| Bazni obuhvatSmještaj: 150Boravak: 50Ciljani obuhvat do kraja 2027.:Smještaj: 155Boravak: 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 koji su u prehrambenoj deprivaciji | Organizacije civilnog društva, vjerske zajednice i drugi pružatelji socijalnih usluga  |  Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno 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 | GUSZBOIOrganizacije civilnog društva, vjerske zajednice i drugi pružatelji socijalnih usluga  | Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno 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 EU fondoviProjektno financiranje |  |
| Novi program: 1Broj 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 EU fondoviProjektno financiranje |  |
| Nova usluga: 1Broj korisnika po godinama  | 4.2.5 Uspostava nove usluge besplatnog prijevoza onkoloških bolesnika na terapije u bolnicu |   | Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno financiranje |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Posebni cilj 5.**  | **Povećanje dostupnosti socijalnih usluga 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 EU fondoviProjektno 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 kojih je osnivač Grad Zagreb, organizacije civilnog društva, Ministarstvo zdravstva, zdravstvene ustanove u vlasništvu države, obrazovne ustanove | Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, EU fondovi |  |
| 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, EU fondovi |  |
|  |
| 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, EU fondovi |  |
| 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 kojih je osnivač Grad Zagreb, organizacije civilnog društva, Ministarstvo zdravstva, zdravstvene ustanove u vlasništvu države | Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, EU fondovi |  |
| Bazni obuhvat: 49% Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 50% | 5.2.6 Proširenje programa smanjenja štete za ovisnike („harm reduction“)  | OCD | Projektno financiranje |  |
| Bazni obuhvatKocka 42%, Droga 40%, Alkohol 111%Ciljani obuhvat do kraja 2027.:Kocka 45%, Droga 43%, Alkohol 111% | 5.2.7. Proširenje obuhvata korisnika usluga „Terapijske grupa/klubovi za ovisnike o kockanju, drogi i alkoholu“  | GUSZBOI, Zdravstvene ustanove kojih je osnivač Grad Zagreb, organizacije civilnog društva, Ministarstvo zdravstva, zdravstvene ustanove u vlasništvu države | Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, EU fondovi |  |
| Bazni obuhvat: 18Ciljani obuhvat do kraja 2027:50 | 5.2.8. Širiti izvaninstitucionalne usluge za osobe s teškoćama mentalnog zdravlju u sve dijelove grada kroz rad 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, EU fondovi |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 korisnika) |  |
| Ostali pružatelji usluga | Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno 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 EU fondoviProjektno 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 EU fondoviProjektno financiranje |
| Bazni obuhvat: 61%Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 63% | 6.1.4 Povećanje obuhvata korisnika usluga „psihosocijalne podrške 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 korisnika) |  |
| Ostali pružatelji usluga | Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno 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, EU fondovi, korisnici |  |
| Bazni obuhvat: 6%Ciljani obuhvat do kraja 2027.: 8% | 6.2.2 Povećanje obuhvata korisnika usluge „Privremeni njegovatelj 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, EU fondovi, 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, EU fondovi, korisnici |  |
|  | Nova usluga: 1Broj korisnika usluga do kraja 2027.: 60 | 6.2.5. Razvoj novih izvaninstitucionalnih usluga za osobe s invaliditetom kroz rad 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, EU fondovi, 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  |
| **Mjera**  | **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 2.300
* Bez prehrane: 2.160

Ciljani obuhvat:* S prehranom: 2.500
* Bez prehrane2.300
* 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) kroz novo-uspostavljeni Centar za pružanje usluga u zajednici za starije osobe  | Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u | MRMSOSP (Broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 200 korisnika s prehranom i 140 bez prehrane) |  |
| Ostali pružatelji usluga | Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno financiranje |
| Bazni obuhvat: 6.531 Ciljani obuhvat: 7.000  | 7.1.2 Povećanje obuhvata broja korisnika usluge „Smještaj (krizni ili u drugim okolnostima)“ s naglaskom na odjele za pojačanju njegu te za oboljele od Alzheimerove demencije i drugih demencija | Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u | MRMSOSP (Broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 469 korisnika) |  |
|  |
| Ostali pružatelji usluga | Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno financiranje |  |
| Bazni obuhvat: 92Ciljani obuhvat: 110 | 7.1.3 Povećanje obuhvata broja korisnika usluge „Boravak“, posebice za oboljele od Alzheimera i druge demencije  | Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u | MRMSOSP (Broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 18 korisnika) |  |
| Ostali pružatelji usluga | Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno financiranje |
| Bazni obuhvat: 2.313Ciljani obuhvat 2.700 | 7.1.4 Povećanje obuhvata broja korisnika usluge „Savjetovanje ili psihosocijalno savjetovanje ili psihosocijalna podrška za odraslu osobu starije dobi“ | Licencirani pružatelji usluge sukladno ZOSS-u | MRMSOSP (Broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 387 korisnika) |  |
| Ostali pružatelji usluga | Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno financiranje |
| Bazni obuhvat: 396Ciljani 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 ZOSS-u | MRMSOSP (Broj novih korisnika za koje se očekuje financiranje u Mreži socijalnih usluga: 79 korisnika) |  |
| Ostali pružatelji usluga | Proračun Grada Zagreba EU fondoviProjektno financiranje |
|   7.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava za starije osobe   | 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 kojih je osnivač Grad Zagreb, organizacije civilnog društva, Ministarstvo zdravstva, zdravstvene ustanove u vlasništvu države | Proračun Grada Zagreba, državni proračun, HZZO, EU fondovi |  |
| Bazni obuhvat: 9 gerontoloških centaraCiljani 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 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **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: 730Do 2027.: 850(15% godišnje povećanje) | 8.1.1 Povećanje broja korisnika preventivnih zdravstvenih programa, kroz povećanje 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: 1Razvijena usluga | 9.1.1 Razvoj usluge mobilnih timova u romskim naseljima u svrhu približavanja postojećih socijalnih i zdravstvenih usluga romskoj populaciji  |  GUSZBOIOCD  |  Proračun Grada Zagreba Projektno  |
|
| Usvojen novi program: 1Broj korisnika programa po godinamaBroj 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-a Centra dobrodošlice (One stop shop-a) | Gradski ured za kulturu i civilno društvo | Proračun Grada ZagrebaProjektno (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 zapošljavanja teže zapošljivih skupina građana** |
| **Pokazatelj ostvarenosti cilja 10** | Uspostavljene nove usluge osnaživanja i poticanje zapošljavanja teže zapošljivih skupina  |
| **Mjera**  | **Indikator realizacije mjere**  | **Aktivnosti**  | **Nositelji/sunositelji aktivnosti**  | **Izvori financiranja**  |
| 10.1. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava za osnaživanje i poticanje zapošljavanja teže zapošljivih skupina građana  | Bazni obuhvat: 5275Ciljani obuhvat: 5500 | 10.1.1 Daljnji razvoj i uspostavljanje novih usluga osnaživanja i poticanja zapošljavanja teže zapošljivih skupina građana[[40]](#footnote-41)  | GUSZBOIHZZZagrebački inovacijski centar d.o.o.OCD Gospodarski subjekti  | Državni proračunProračun Grada ZagrebaEU fondoviOstalo |
| 10.2. Razvoj drugih oblika podrške, inovativnih socijalnih usluga te usluga iz drugih sustava putem poticanja poslodavaca za zapošljavanje teže zapošljivih skupina građana | Razvijen novi model podrške | 10.2.1 Daljnji razvoj i uspostavljanje novih načina poticanja poslodavaca za zapošljavanje teže zapošljivih skupina građana | GUSZBOIZagrebački inovacijski centar d.o.o.HZZOCDGospodarski subjekti  | Državni proračunProračun Grada ZagrebaEU fondoviOstalo |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 EU fondovi |  |
| 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 EU Fondovi |  |
| 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 strane organizacija civilnog društva i vjerskih zajednica kojima je socijalna skrb primarna djelatnost | GUSZBOI | Proračun Grada ZagrebaEU fondovi |  |
| Broj javnih poziva koji je poticao određene deficitarne socijalne usluge | 11.1.4. Poticanje pružanja socijalnih usluga definiranjem prioriteta financiranja kroz javne pozive Grada Zagreba  | GUSZBOI | Proračun Grada ZagrebaEU fondov**i** |  |
| 11.2. Ulaganje u razvoj i proširenje ljudskih, tehničkih i infrastrukturnih kapaciteta pružatelja usluga | Broj realiziranih edukacija i usavršavanja te supervizija za stručnjakeBroj novog zapošljavanja  | 11.2.1 Razvoj ljudskih kapaciteta kroz novo zapošljavanje, poboljšanje materijalnih uvjeta rada, kontinuirano usavršavanje, stipendiranje deficitarnih zanimanja u zdravstvu i socijalnoj skrbi, te dostupnosti supervizije psihosocijalnog rada za stručnjake kod pružatelja usluga |   |   |  |
| MinistarstvoAkademija socijalne skrbiGUSZBOI Pružatelji socijalnih usluga | Državni proračunProračun Grada ZagrebaEU fondovi |  |
| Broj uključenih volontera/volonterskih aktivnosti | 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 proračunProračun Grada ZagrebaEU fondovi |  |
| Broj ustanova za koje je nabavljena nova oprema za rad i uvedena digitalizacija usluga | 11.3. 1. Modernizacija opreme i digitalizacija pružanja usluga s ciljem približavanja usluge krajnjim korisnicima |  Ministarstvo Grad Zagreb | Državni proračunProračun Grada ZagrebaEU fondovi |  |
| 11.3. Poticanje vertikalne i horizontalne povezanosti sustava socijalne skrbi, zdravstva i obrazovanja u pružanju socijalnih usluga | Broj razvijenih modela integriranih usluga  | 11.3.2 Razvoj modela pružanja integriranih usluga, s naglaskom na ranu razvojnu podršku, palijativnu skrbi i usluge za mentalno zdravlje |  GUSZBOIPružatelji socijalnih usluga | Proračun Grada ZagrebaEU fondovi   |  |
| Broj uspostavljenih novih mehanizama koordinacije  | 11.3.3. 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  | GUSZBOIPružatelji socijalnih uslugaPružatelji zdravstvene skrbiOdgojno-obrazovne ustanove Upravna tijela Grada Zagreba  |   Proračun Grada ZagrebaEU fondovi   |  |
| Uspostavljen informacijski sustav | 11.3.4.. Uspostavljanje integriranog informacijskog sustava za razmjenu postojećih podataka između pružatelja usluga iz različitih sustava | GUSZBOIPružatelji socijalnih usluga | Proračun Grada Zagreba EU fondovi |  |
|  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 | GUSZBOIPružatelji 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) | GUSZBOIPružatelji socijalnih usluga | Proračun Grada Zagreba |  |

Iskazani bazni podaci o obuhvatu pojedinim uslugama u pokazateljima odnose se na rezultate istraživanja prikazane u Obrascu 5 u poglavlju 3. Dostupnost socijalnih usluga. Značajni napori su učinjeni da se prikupljeni podaci logički provjere budući da 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 kroz pokazatelje. Svejedno, budući da su isti 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.

# 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 90/2023.).

Također, u poglavlju se opisuje i 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 su-nositeljima 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 su-nositeljima 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 su-nositeljima 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 objavljuje na mrežnim stranicama Grada Zagreba.

Važno je naglasiti osnovu strukturu Socijalnog plana, koja jednim dijelom imenuje socijalne usluge regulirane Zakonom o socijalnoj skrbi koje na bazi analize postojeće dostupnosti usluga prezentirane u ovom dokumentu treba širiti Mrežom socijalnih usluga te stoga služe da informiraju resorno Ministarstvo 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 mjerama se 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 je zamišljeno 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, uslijed činjenice da je čitav Socijalni plan izrađen na temelju metodologije iz Pravilnika pri čemu su utvrđene polazne vrijednosti, čime se po prvi puta na cjeloviti način omogućio uvid u trenutni 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 je najprimjerenije na trogodišnjoj razini, što predstavlja razuman period u kojem je realno očekivati određene izmjene u smislu povećanja obuhvata korisnika određenim uslugama. Ovaj tip praćenja će biti 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 prikupljaju i analizi podataka, kao i veću preglednost upitnika za pružatelje koji ga ispunjavaju.

Vanjsko vrednovanje Socijalnog plana vršiti će se na kraju provedbe trogodišnjeg razdoblja, u trenutku kada će biti prikupljeni podaci o ostvarenju pokazatelja učinka definiranih u samom Socijalnom planu. Vanjsko vrednovanje će biti naručeno od strane kvalificiranih vanjskih evaluatora te će se voditi standardnim evaluacijskim kriterijima ocjene relevantnosti, koherentnosti, učinkovitosti, djelotvornosti, učinka i održivosti, kombinirajući kvalitativan i kvantitativan pristup. Po završetku 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 se, prilikom provedbe Socijalnog plana, dođe do značajnijih izmjena normativnog okvira, kao i u slučaju značajnijih poremećaja uzrokovanih 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 dionika iz povezanih sustava zdravstva, obrazovanja, zapošljavanja i pravosuđa, zatim korisnici socijalnih usluga te njihovi predstavnici, kao i šira stručna i opća javnost. Kroz svoj redovni rad, kroz metode javnih objava, sastanaka, okruglih stolova i slično, Gradski ured socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom informirati će pružatelje socijalnih usluga o mjerama Socijalnog plana te o obavezi izvještavanja. Socijalni plan je ujedno i 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.

# IZVORI

**Pravni okvir**

Zakon o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23)

Zakon o osobnoj asistenciji (NN 71/23)

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

Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN 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 (NN 13/21)

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

Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom od 2021. do 2027. (NN 143/21)

Operativni plan deinstitucionalizacije, 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. (NN 143/21)

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

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

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

Nacionalni plan razvoja zdravstva za razdoblje od 2021. do 2027. godine (NN 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 od Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, stanje u prosincu 2023. temeljem 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

# 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, 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 - Medvešćak, Maksimir, Pešćenica, 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 beskućnke, 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 3 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 „Rockeffelerova“, 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 „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 preko 200 osoba (uključujući predstavnike Savjeta za socijalnu skrb i nadležnog Ureda koji su sudjelovali i moderirali fokus grupe).

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. (predstavnica 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 (predstavnica Udruge za psihosocijalnu pomoć „Susret“), Mirela Stanić Popović (predstavnica Krijesnice – udruge za pomoć djeci i obiteljima suočenima s malignim bolestima), Marina Škrabalo (predstavnica Solidarne – zaklade za ljudska prava i solidarnost), Andrea Miškulin (predstavnica Ustanove za zdravstvenu njegu u kući), Veselko Musa (predstavnik Martinova plašta – socijalno uslužne zadruge), Alen Minić (predstavnik HZSR) i Vesna Štefančić Martić (predstavnica HZJZ). [↑](#footnote-ref-2)
2. Neslužbeni pročišćeni tekst (Sg GZ 22/22, 29/22, 8/23, 30/23, 39/23 – pročišćeni tekst, 17/24 i 21/24) [↑](#footnote-ref-3)
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.). [↑](#footnote-ref-4)
4. <https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/001/Plan_razvoja_Grada_Zagreba_za_razdoblje_do_kraja_2027.pdf> [↑](#footnote-ref-5)
5. <https://www.zagreb.hr/zagrebacka-strategija-borbe-protiv-siromastva-i-so/170235> [↑](#footnote-ref-6)
6. <https://zagreb.hr/program-poticanja-razvoja-obrta-malog-i-srednjeg-p/104799> [↑](#footnote-ref-7)
7. <https://www1.zagreb.hr/sluzbeni-glasnik/#/app/akt?id=629440a9-1b79-407b-840b-bb2ed9bf2e85> [↑](#footnote-ref-8)
8. <https://zagreb.hr/zagrebacka-strategija-izjednacavanja-mogucnosti-za/140355> [↑](#footnote-ref-9)
9. <https://zagreb.hr/zagrebacka-strategija-zastite-od-nasilja-u-obitelj/134361> [↑](#footnote-ref-10)
10. <https://www.zagreb.hr/akcijski-plan-grada-zagreba-za-provedbu-povelje-in/189284> [↑](#footnote-ref-11)
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/%24FILE/02%20Prijedlog%20programa.pdf) [↑](#footnote-ref-12)
12. DZS, Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2023. godini [↑](#footnote-ref-13)
13. U ovom slučaju nije korišten izračun temeljem podataka HZSR za Grad Zagreb o broju djece i mladih s problemima u ponašanju prema kojima su poduzimane mjere obzirom da navedeni podatak ne obuhvaća širu populaciju djece u mladih u ovom riziku, a što bi trebalo uzeti u obzir prilikom procjene potreba za socijalnim uslugama. [↑](#footnote-ref-14)
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. [↑](#footnote-ref-15)
15. Temeljem podataka o uputnicama HZSR, nije ostvareno na području Grada Zagreba već u drugim županijama. [↑](#footnote-ref-16)
16. Temeljem podataka o uputnicama HZSR za 200 korisnika je izdana uputnica za ovaj smještaj što ukazuje na potrebu za značajnim smještajem u druge županije [↑](#footnote-ref-17)
17. DZS, Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2023. godini [↑](#footnote-ref-18)
18. Ibid. [↑](#footnote-ref-19)
19. Ibid. [↑](#footnote-ref-20)
20. Podaci i procjene iz drugih izvora ukazuju na trend rasta potreba, odnosno na daleko veći opseg nezadovoljenih potreba u odnosu na kapacitete, na što ukazuju nalazi i preporuke godišnjih izvještaja i analiza Pučka pravobraniteljica, Kuća ljudskih prava, Koalicija 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 prikupljenih u sklopu Fonda za žene za razdoblje 2024. godine, ukupno je isplaćeno 84.797,37 EUR u obliku financijskih potpora za 104 žene koje su proživjele nasilje s ukupno 151 djece. Od ukupnog iznosa, 20.924,02 EUR odnosno 24,52% je isplaćeno 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 korisnicama 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 koji pružaju besplatnu pravnu pomoć i povećavanje informiranosti javnosti o radu onih postojećih. [↑](#footnote-ref-21)
21. Temeljem podataka područnih ureda HZSR izdano je 16 uputnica za smještaj u domu za ovu skupinu korisnika što ukazuje na smještaj izvan Grada Zagreba. [↑](#footnote-ref-22)
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. [↑](#footnote-ref-23)
23. Od toga 11 PU HZSR te 149 OŠ i SŠ.

23 Podaci korigirani prema dostupnim evidencijama Ureda. [↑](#footnote-ref-24)
24. Od toga, 6 udomitelja. [↑](#footnote-ref-25)
25. Od toga, 11 PU HZSR. [↑](#footnote-ref-26)
26. Od toga, 192 udomitelja. [↑](#footnote-ref-27)
27. Od toga, 11 PU HZZSR. [↑](#footnote-ref-28)
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. [↑](#footnote-ref-29)
29. Nije poznat točan broj pružatelja/udomitelja za 10 beskućnika koliko je obuhvatio anketni upitnik. [↑](#footnote-ref-30)
30. Od toga, 11 PU HZSR. [↑](#footnote-ref-31)
31. Od toga, 11 PU HZSR. [↑](#footnote-ref-32)
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. [↑](#footnote-ref-33)
33. Od toga broja, 10 su PU HZZSR. [↑](#footnote-ref-34)
34. Od toga broja, 10 su PU HZZSR. [↑](#footnote-ref-35)
35. U ovoj kategoriji uglavnom je riječ o obiteljskim domovima za starije osobe čiji je osnivač fizička osoba. [↑](#footnote-ref-36)
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 kako od spomenutih 110 korisnika njih 22 korisnika su iz, za ovu skupinu, relevantne kategorije - Starije osobe sniženih funkcionalnih sposobnosti. Nije poznat točan broj pružatelja/udomitelja za spomenuta 22 korisnika. [↑](#footnote-ref-37)
37. Od toga, 79 OŠ i SŠ. [↑](#footnote-ref-38)
38. Usprkos činjenice 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 rezultat istraživanja. [↑](#footnote-ref-39)
39. Navedeno omaškom nije predviđeno Pravilnikom iako je predviđeno Zakonom o socijalnoj skrbi čl. 107., točka 9. [↑](#footnote-ref-40)
40. Teže zapošljive 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 sa nezavršenom srednjom školom, osobe starije od 50 godina, osobe sa 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). [↑](#footnote-ref-41)