


|   |  |                                       |                   |
|---|--|---------------------------------------|-------------------|
|  | <b>Ministarstvo hrvatskih<br/>branitelja</b> | <b>OBRAZAC 2. – Projektni zadatak</b> |                   |
|   |  | Evidencijski broj<br>nabave:          | <b>09/2017-JN</b> |

## OPIS POSLOVA

### Sadržaj

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.    | OPĆE INFORMACIJE .....                       | 3  |
| 1.1   | Naziv Naručitelja .....                      | 3  |
| 1.2   | Opis situacije u sektoru.....                | 3  |
| 1.2.1 | Sustav psihosocijalne pomoći .....           | 4  |
| 1.2.2 | Centri za psihosocijalnu pomoć .....         | 5  |
| 1.2.3 | Stanje u sustavu psihosocijalne pomoći ..... | 5  |
| 2.    | CILJ, SVRHA I REZULTATI .....                | 11 |
| 2.1   | Cilj .....                                   | 11 |
| 2.2   | Svrha istraživanja .....                     | 11 |
| 2.3   | Rezultati.....                               | 12 |
| 3.    | OPIS AKTIVNOSTI .....                        | 12 |
| 3.1   | Općenito.....                                | 12 |
| 3.2   | Ciljne skupine .....                         | 13 |
| 3.3   | Faze provedbe istraživanja .....             | 13 |
| 3.3.1 | Faza 1 .....                                 | 13 |
| 3.3.2 | Faza 2 .....                                 | 14 |
| 3.3.3 | Faza 3 .....                                 | 14 |
| 3.3.4 | Faza 4 .....                                 | 14 |
| 3.3.5 | Faza 5 .....                                 | 15 |
| 3.4   | Upravljanje projektom .....                  | 15 |
| 4.    | VIDLJIVOST PROJEKTA .....                    | 15 |
| 5.    | LOKACIJA I VREMENSKI RASPORED .....          | 15 |
| 5.1   | Lokacija obavljanja usluge .....             | 15 |
| 5.2   | Početak provedbe aktivnosti i trajanje.....  | 15 |
| 6.    | RESURSI NARUČITELJA I IZVRŠITELJA .....      | 15 |
| 6.1   | Resursi koje osigurava Naručitelj .....      | 15 |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 6.2 | Resursi koje osigurava Izvršitelj..... | 16 |
| 7.  | NADZOR PROVEDBE UGOVORA .....          | 16 |
| 7.1 | Izještavanje .....                     | 16 |

# 1. OPĆE INFORMACIJE

## 1.1 Naziv Naručitelja

Ministarstvo hrvatskih branitelja

## 1.2 Opis situacije u sektoru

Provedba Znanstveno-istraživačkog projekta o potrebama i kvaliteti življenja hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata te članova njihovih obitelji jedna je od aktivnosti koja će se provoditi u okviru EU projekta pod nazivom „Program psihosocijalnog osnaživanja hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata – Faza 1“. Ministarstvo hrvatskih branitelja (u nastavku: Ministarstvo) je za navedeni EU projekt potpisalo Ugovor o dodjeli bespovratnih sredstava te je sufinanciranje osigurano iz Europskog socijalnog fonda u okviru Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2014. – 2020.

Ministarstvo je osnovano krajem 1997. godine (pod tadašnjim nazivom Ministarstvo hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata), s vizijom osiguravanja vrednovanja zasluga hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata. U svojoj misiji naglašava važnost čuvanja vrijednosti koje su proizišle iz Domovinskog rata, na ponos svih građana Republike Hrvatske, kao i važnost zaštite dostojanstva svih sudionika i žrtava rata, u cilju osiguravanja zdravstvene i socijalne skrbi.

Ministarstvo je zaduženo za upravne i stručne poslove kojima se rješavaju pitanja hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, mirnodopskih vojnih invalida i stradalih pirotehničara, kao i članova njihovih obitelji; civilnih žrtava iz Domovinskog rata, sudionika Drugog svjetskog rata, vojnih i civilnih invalida Drugog svjetskog rata, osoba stradalih u obavljanju obvezne vojne službe od 15. svibnja 1945. do 17. kolovoza 1990. godine i članovima njihovih obitelji, te osoba stradalih pri obavljanju vojnih i redarstvenih dužnosti u stranoj zemlji u okviru mirovnih snaga i mirovnih misija i sustavno prati stanja u vezi s društvenim i socijalnim položajem i zaštitom žrtava i sudionika rata.

Osim toga, Ministarstvo je usmjereno na aktivnosti kojima se promiču vrijednosti Domovinskog rata, unaprjeđuje sustav skrbi za sve sudionike i poboljšava kvaliteta življenja, pruža mogućnost obrazovanja i zapošljavanja branitelja i članova njihovih obitelji, širi medijska svijest o problematici HB-a te radi na rješavanju problematike nestalih osoba. Posljednje je naročito značajno u kontekstu sekundarne traume i psihosocijalne pomoći obiteljima nestalih osoba, koje traže priliku da se na dostojanstveni način oproste od svojih najmilijih.

Vlada Republike Hrvatske je 2012. godine donijela *Uredbu o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva* (Narodne novine, br. 28/12, 31/13, 40/15), s ukupno šest ustrojstvenih jedinica, od kojih je jedna i Uprava za hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji, u sklopu koje je ustrojen i Sektor za psihosocijalnu pomoć, zdravstvenu i savjetodavnu pomoć. Unutar navedenog sektora djeluju Služba za psihosocijalnu pomoć i zdravstvenu skrb i Služba za savjetodavnu pomoć.

### *1.2.1 Sustav psihosocijalne pomoći*

Po završetku Domovinskog rata, posebno nakon osnivanja Ministarstva hrvatskih branitelja, jača svijest o potrebi rješavanja dugotrajnih posljedica agresije na Republiku Hrvatsku. Zasebno Ministarstvo omogućilo je formalizaciju te organizaciju institucionalne pomoći za branitelje i njihove obitelji. Prikupljanjem podataka o broju sudionika Domovinskog rata, došlo se do procjene da je oko 25% stanovništva Republike Hrvatske (u nastavku: RH) bilo izloženo izravnom ratnom stresu, a tu treba pridodati još i broj sekundarno traumatiziranih osoba (*Nacionalni program psihosocijalne i zdravstvene pomoći*, 2014).

Sustav pružanja pomoći usmjeren je na obje skupine - hrvatske branitelje koji su suočeni s problemima invalidnosti, siromaštva, nezaposlenosti, kroničnih bolesti i slično, ali i obitelji hrvatskih branitelja svih kategorija (smrtno stradali, nestali, ranjeni i dr.). Osnivanje Centara za psihosocijalnu pomoć braniteljima i njihovim obiteljima (PSP centri) započelo je već tijekom rata, a program pomoći od početka je zamišljen na svim razinama provedbe: lokalnoj odnosno županijskoj na kojoj djeluju Centri za psihosocijalnu pomoć, regionalnoj (na kojoj djeluju regionalni centri za psihotraumu) i nacionalnoj (Nacionalni centar za psihotraumu pri KBC Zagreb).

Na lokalnoj i županijskoj razini, sustav je utemeljen na radu Centara za psihosocijalnu pomoć, pa tako na razini RH trenutno djeluje ukupno 21 Centar, po jedan u svakoj županiji. U Centrima su angažirani honorarni stručni suradnici, različitih struka: psiholozi, psihijatri, pravnici, socijalni radnici i sl. Pružanje pomoći organizirano je kroz dvije temeljne aktivnosti, a to su dnevna dežurstva u prostorijama Centara te mobilni izvidi korisnika. Ostale aktivnosti odnose se na grupni rad, edukativne sadržaje, programe socijalizacije, obiteljsko savjetovanje, radionice za djecu i dr., sukladno potrebama pojedine županije i edukaciji djelatnika. Osim pružanja psihosocijalne pomoći, Centar obavlja i poslove pravnog savjetovanja, odnosno informira korisnike sustava o pravima koje mogu ostvariti temeljem vlastitog statusa. Djelatnici Centara prate izmijene zakona, pravilnika i ostalih zakonskih i podzakonskih akata koji se izravno odnose na prava hrvatskih branitelja, rade na promicanju projekata čiji je nositelj Ministarstvo, pružaju upute za administrativni dio ostvarivanja prava, te pomažu pri oblikovanju zahtjeva za ostvarivanje financijske, zdravstvene i druge vrste pomoći. Stručna pomoć pruža se sudionicima i stradalnicima Domovinskog rata kao i članova njihovih obitelji, civilnim žrtvama rata, osobama koje su bile izložene seksualnim zlostavljanjima i silovanjima tijekom Domovinskog rata, sudionicima Drugog svjetskog rata, vojnim i civilnim invalidima Drugog svjetskog rata i članovima njihovih obitelji te osobama stradalim pri obavljanju vojnih i redarstvenih dužnosti u stranoj zemlji u okviru misija UN-a, NATO-o misija i misija EU i članova njihovih obitelji.

Kao poseban izazov u radu Centara nameće se problematika hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata oboljelih od PTSP-a, s obzirom da navedena dijagnoza utječe na kvalitetu življenja i svakodnevno funkcioniranje oboljelih, a nerijetko ozbiljno narušava obiteljsku dinamiku i utječe na stvaranje sekundarne traume, naročito kod djece. Zbog toga je za rješavanje kompleksnog pitanja zbrinjavanja i pomoći braniteljima oboljelima od PTSP-a nužna povezanost sa zdravstvenim ustanovama i u tom kontekstu stručni suradnici Centara

suraduju s djelatnicima Regionalnih centara za psihotraumu (Rijeka, Split i Osijek) i Nacionalnog centra za psihotraumu.

### *1.2.2 Centri za psihosocijalnu pomoć*

Kao što je već navedeno, Centri za psihosocijalnu pomoć zamišljeni su kao lokalne i županijske razine osiguravanja pomoći za hrvatske branitelje, članove njihovih obitelji i druge stradalnike Domovinskog rata, te pružaju besplatnu pravnu, socijalnu i psihološku pomoć korisnicima. Centri su temeljne sastavnice cjelovitog nacionalnog programa psihosocijalne skrbi, a njihova najveća prednost je djelovanje na lokalnoj razini, na razini zajednice, kao i mogućnost timskog mobilnog rada, na zahtjev korisnika. Primarna djelatnost odnosi se na informiranje o pravima, dostupnim uslugama ili administrativnim procedurama, koje su vezane za bilo koju psihosocijalnu potrebu korisnika usmjerenu krajnjem i dugoročnom cilju programa, a to je maksimalna integracija u društvo.

Djelatnici Centara, po potrebi, odrađuju i tzv. krizne intervencije na terenu, najčešće u slučajevima prijetnji suicidom branitelja. Pri tome suraduju s djelatnicima policije i hitne pomoći te o tome izvještavaju resorno Ministarstvo.

Osnovne zadaće Centara su provedba programa psihosocijalne podrške (stacionarno i mobilno), obilazak 100%-tnih HRVI, provedba kriznih intervencija, koordinacija s ostalim dijelovima sustava pomoći, stvaranje baze podataka na lokalnoj razini i medijska promocija rada Centara.

### *1.2.3 Stanje u sustavu psihosocijalne pomoći*

Potreba za psihosocijalnom pomoći:

Sustav psihosocijalne pomoći ima za cilj podizanje kvalitete življenja svojih korisnika te integraciju svih sudionika i stradalnika Domovinskog rata, čime bi ponovno postali aktivni i ravnopravni članovi društva. Nalazi dosadašnjih istraživanja i programa, čiji je naručitelj ili provoditelj Ministarstvo, slažu se oko zaključka da je braniteljska i stradalnička populacija posebno osjetljiva i u riziku od čitavog niza psihosocijalnih i zdravstvenih teškoća. Stoga se pomoć pruža kroz pravna savjetovališta (korisnike se upoznaje sa zakonskim propisima i daju se konkretne upute o načinu na koji ta prava ostvariti), informiranje (korisnici se upućuju u mjere aktivne politike zapošljavanja, mogućnosti dodatne izobrazbe u cilju lakšeg zapošljavanja, osnivanja braniteljskih zadruga i sve ostale aktivnosti i programe koje provodi Ministarstvo), psihološku pomoć i savjetovanje (obiteljski problemi, problemi prilagodbe, socijalna isključenost, simptomi PTSP-a, tugovanje itd.) te institucionalnu podršku (koordinacija i suradnja s ostalim dijelovima sustava, primjerice Centrima za socijalnu skrb, Uredima državne uprave, bolnicama i sl.). U svakoj županiji trenutno je aktivan po jedan Centar, uz iznimku Brodsko-posavske županije, u kojoj djeluju dva Centra (u Slavonskom Brodu i Novoj Gradiški) te jedan Centar za Grad Zagreb i Zagrebačku županiju.

Korisnici psihosocijalne pomoći:

Korisnici usluga Centara za psihosocijalnu pomoć variraju ovisno od županije do županije, ali najviše ih je među populacijom izravnih sudionika i stradalnika Domovinskog rata. U novije vrijeme, može se pretpostaviti kako bi se njihovim uslugama mogli početi služiti i pripadnici

Hrvatske vojske, po povratku iz mirovnih misija i operacija. Problemi s kojima se korisnici susreću također variraju, no možemo ih kategorizirati u nekoliko sljedećih skupina:

- a) osobe kojima je narušena samostalnost i opće svakodnevno funkcioniranje (najčešće invalidi, djeca, stari i nemoćni);
- b) osobe koje su doživjele teža psihička ili fizička ranjavanja (HRVI, zatočenici, obitelji smrtno stradalih HB, HB oboljeli od PTSP-a, seksualno zlostavljani itd);
- c) osobe koje doživljavaju sekundarnu traumatizaciju, odnosno prijenos traume.

Stručni suradnici Centara za psihosocijalnu pomoć:

Psihosocijalna pomoć korisnicima pruža se prema određenim načelima i potrebama populacije, primjerice vodi se računa da pružena pomoć odgovara stupnju traume, nastoji se organizirati pomoć u zajednici u kojoj pojedinac boravi, radi se na uključivanju šire društvene zajednice i obitelji korisnika, promiče se kontinuitet pružanja podrške i multidisciplinarnost timova koji je provode. Međutim, kako bi stručni suradnici obavljali navedene aktivnosti na primjerenoj razini, nužno im je osigurati kontinuiranu edukaciju i superviziju rada.

Stručni suradnici jedan dio poslova obavljaju u prostorijama Centara i u tom slučaju obično se radi o poslovima savjetovanja, grupnom radu s korisnicima ili pružanju pravne. Kroz savjetovanje se nastoji ublažiti simptome izloženosti traumatskom iskustvu, raditi na teškoćama prilagodbe i poučiti korisnike vještinama koje će im pomoći da se suoče s gubicima, svladaju vlastite neugodne emocije i slično. Grupni rad provodi se sa svim podkategorijama sudionika i stradalnika Domovinskog rata, kao što su primjerice branitelji oboljeli od PTSP-a ili njihove supruge te djeca.

Drugi dio intervencija odnosi se na dostupnost usluga korisnicima pomoću mobilnih timova koji posjećuju branitelje i njihove obitelji u njihovim domovima, obično na zahtjev korisnika i članova braniteljskih udruga. Mobilni timovi izlaze na teren u slučajevima kada branitelji prijete suicidom, zatim zbog izvida i posjete braniteljima i roditeljima poginulih branitelja koji žive u posebno teškim uvjetima ili se nalaze u lošem psihosocijalnom i zdravstvenom stanju. Neposrednost rada stvara atmosferu povjerenja i empatije, zbog čega korisnici lakše komuniciraju s djelatnicima Centara i povjeravaju im se o vlastitim teškoćama i uvjetima življenja. To je korisno i djelatnicima, koji dobivaju realniju sliku stanja u sustavu, koju kroz izvještaje podnose resornom Ministarstvu. Ministarstvo postavlja kriterije temeljem kojih se određuje potreban broj stručnih suradnika u Centrima za psihosocijalnu pomoć, te kriterije koji se odnose na razinu i vrstu potrebne stručne pomoći. Ovisno o broju pruženih intervencija, broju korisnika i dosadašnjim iskustvima u radu, Ministarstvo za svaku kalendarsku godinu određuje broj potrebnih suradnika koje imenuje za rad na provedbi *Nacionalnog programa psihosocijalne i zdravstvene pomoći* s kojima sklapa ugovor o djelu. U 2016. godini u statusu honorarnih stručnih suradnika na provedbi *Nacionalnog programa psihosocijalne i zdravstvene pomoći* bila su angažirana ukupno 92 stručnjaka različitih profila – psihologa, socijalnih radnika, pravnika, liječnika, psihijataru i drugih stručnjaka.

Kako bi detaljnije ispitali stanje u sustavu, djelatnici Centara za psihosocijalnu pomoć (PSP centara) su na poziv Ministarstva 2016. godine proveli istraživanje na temu: *Ispitivanje i analiza stanja u sustavu pružanja psihosocijalne pomoći hrvatskim braniteljima iz*

*Domovinskog rata i članovima njihovih obitelji* (Nikčević-Milković i Vučenović, 2016). Radilo se o kvalitativnom istraživanju s ciljem analize stanja u Područnim jedinicama Ministarstva i PSP centrima, na razini cijele države. Ispitanici su bili djelatnici i korisnici navedenih službi, a korištena je anketa s pitanjima (pretežno) otvorenog tipa, nakon čega su odgovori kodirani i analizirani s obzirom na sadržaj.

Na pitanje koju vrstu pomoći su pružali u Centrima, većina djelatnika na prvom mjestu ističe pravnu pomoć, informiranje o pravima, mjerama i zakonima, savjetovanje u postupcima (61%) te psihološku pomoć, savjetovanje i podršku, individualni rad ili rad s članovima obitelji (31%). Neke od specifičnosti rada pojedinih Centara uključivale su grupni rad odnosno grupni psihosocijalni tretman organiziran kroz rad klubova, za ovisnike supruge 100% HRVI, posebne edukacije, rad sa žrtvama seksualnog nasilja (najviše na području Vukovarsko-srijemske županije).

Stručni suradnici ukazuju na potrebu većeg broja programa grupnog rada ili organiziranja radionica za pojedine kategorije korisnika, a dodatno bi žele pojačati aktivnosti poput mobilnih intervencija. Kao glavni nedostatak u organizaciji PSP centara, ističu smanjen intenzitet kontinuiranih edukacija za stručne suradnike i često mijenjanje struktura djelatnika. Smatraju da je nužna intenzivnija suradnja s udrugama i Ministarstvom i općenito poboljšanje uvjeta rada u Centrima. Navode da bi građane trebalo informirati o radu Centara, jer dobar dio njih još uvijek ne zna za taj oblik pomoći.

Većina stručnih suradnika smatra kako bi sustav psihosocijalne pomoći prvenstveno trebao skrbiti za djecu hrvatskih branitelja, pa čak 72% odgovora upravo djecu hrvatskih branitelja stavlja na prvo mjesto prioriteta takve vrste skrbi. Rezultati se uklapaju u društvenu paradigmu o važnosti djece, budući da se ona promatraju kao svojevrsan zalog za budućnost u kojeg bi trebali najviše ulagati, pogotovo kada je riječ o djeci hrvatskih branitelja koji su nas toliko zadužili. Smatraju da bi im koristile radionice, programi zapošljavanja i školovanja, novčana pomoć, savjetovanje, rad u grupama, pomoć u učenju, rekreacija, pravna pomoć, financijska pomoć (naročito tijekom školovanja), programi usmjereni na ublažavanje traumatskih iskustava, stipendije, razne edukacije i slično.

Na pitanje kako korisnici prihvaćaju pružanje pomoći putem mobilnih izvida, najveći dio ispitanih djelatnika slaže se kako korisnici na njih reagiraju jako pozitivno, oduševljeni su radom djelatnika i pažnjom, voljeli bi da su mobilni izvidi još češći, imaju dojam da nisu sami i zaboravljeni već da netko o njima skrbi, da nekoga zanimaju njihovi problemi, vjeruju kako će im djelatnici pomoći i saslušati ih, zahvalni su na dostupnoj pomoći (67% odgovora). Oko 19% djelatnika izjavilo je kako korisnici u pravilu jako dobro prihvaćaju mobilne izvide, no u nekim situacijama znaju negodovati. Otprilike 14% djelatnika smatra kako korisnici izvide doživljavaju neutralno, kao način utvrđivanja njihovog stanja i uvjeta življenja, očekuju pomoć i rješavanje svojih problema. Što se tiče dobrobiti od mobilnih izvida, 40% djelatnika smatra kako oni doprinose tome da korisnici osjete brigu, poštovanje, sigurnost, dojam da netko brine o njima i pruža im podršku, dobivaju osjećaj pripadanja, savjetovanje od strane ljudi kojima je stalo do rješavanja njihovih problema itd. Čak 27% djelatnika smatra kako je glavna prednost mobilnih izvida to što oni na taj način mogu dobiti puno realniju sliku stanja i

uvjeta življenja korisnika, lakše obavljaju svoj posao na taj način i pomažu korisnicima. Konačno, 22% djelatnika ističe kako je prednost izvida u tome što omogućuju korisnicima pomoć 'na licu mjesta', bez da putuju do lokalnih centara budući da je nekima to veliki trošak ili nisu sasvim pokretni, a 11% njih izjavilo je kako je kroz izvide komunikacija s korisnicima olakšana, ljudima se mogu pružiti sve relevantne informacije, lakše se otvaraju na taj način i slično.

Čini se kako je danas glavni problem većine korisnika PSP centara financijske prirode, kao što su siromaštvo, nezaposlenost, ovrhe, dugovanja i slično, barem tako možemo zaključiti iz 59% odgovora. Na drugom mjestu su zdravstveni problemi, kronične bolesti, starost i liječenje (31%), a nakon toga psihološki problemi, usamljenost, obiteljski problemi, nasilje, razvodi (10%). Više od trećine ispitanih smatra kako je prije 5 godina bilo manje financijskih problema (36%), dok njih 18% smatra kako ih je bilo jednako mnogo. Osim financijskih, čini se kako su korisnike centara uglavnom mučila pitanja rješavanja braniteljskog statusa, dijagnostika, ostvarivanje prava te rješavanje stambenog i mirovinskog statusa (28%). Prije 10 godina usmjerenost na rješavanje braniteljskog statusa, dijagnostiku, ostvarivanje prava te rješavanje stambenog i mirovinskog statusa bilo je, čini se još izraženije (76%), a 24% djelatnika smatra i kako je bilo manje financijskih problema. I za kraj, djelatnici navode kako je prije 15 godina naglasak bio na rješavanju ratnih trauma, rehabilitaciji, tretmanu PTSP-a, integraciji u društvo te prilagodbi na život nakon rata (67%), zatim rješavanju zdravstvenih (20%) kao i psiholoških problema (13%).

Stručni suradnici najvećom prednošću PSP centara smatraju dostupnost zaposlenika i izvan radnog vremena (u većini Centara organizirana su savjetovališta i u poslijepodnevni satima), mobilnost tima te izvide (34%), zatim pružanje stručne pomoći, informiranje i savjetovanje o pravima (26%) te pružanje psihološke pomoći i brige, odnos povjerenja i podrške (20%), a tek nakon toga slijedi mogućnost ostvarivanja neposrednog odnosa i lakše komunikacije s korisnicima (11%) te stvaranje realnije slike stanja i uvjeta življenja korisnika (9%). Kao glavne nedostatke ovakve organizacije rada PSP centara djelatnici navode sljedeće: rad s previše različitih skupina korisnika, nedostatak grupnih radionica i veteranskih bolnica, nepostojanje službenih automobila te činjenicu da djelatnici na mobilne izvide izlaze isključivo osobnim automobilima, nedostatak programa za djecu hrvatskih branitelja koja su u adolescenciji, nedovoljan broj mobilnih timova organiziran radi potpore bolesnim hrvatskim braniteljima, slabo umrežavanje ustanova, problemi prilikom smještanja u domove i pružanja novčane pomoći. Velik dio stručnih suradnika navodi kako u PSP centrima nedostaje stručnjaka psihologa, te navodi potrebu za organizacijom više mobilnih timova radi pomoći za starije, edukacija za suradnike, dodatna suradnja s udrugama i dr.

Najveći dio njih odgovorio je kako bi u centrima trebalo biti više psihologa (30%) i socijalnih radnika (25%), što ne čudi s obzirom na sam naziv Centara, ali i na primarnu pomoć koju pružaju korisnicima.

U 2017. godini, u okviru *Operativnog programa Učinkoviti ljudskih potencijali 2014. - 2020.*, tematski cilj *Promicanje socijalne uključenosti, borba protiv siromaštva i svake diskriminacija* i projekta *Program psihosocijalnog osnaživanja branitelja i stradalnika iz*



*Domovinskog rata*, provedena je **Analiza stanja u sustavu pružanja psihosocijalne pomoći hrvatskim braniteljima, stradalnicima iz Domovinskog rata i članovima njihovih obitelji** (Vučenović i Nikčević-Milković, 2017). Opći cilj analize bio je doprinijeti pružanju visokokvalitetnih psihosocijalnih usluga za hrvatske branitelje i stradalnike iz Domovinskog rata te članove njihovih obitelji, dok se specifični ciljevi odnose na povećanje razine znanja zaposlenika Ministarstva o problemima i potrebama hrvatskih branitelja i stradalnika iz Domovinskog rata te članova njihovih obitelji kroz razvoj programa usmjerenih na psihosocijalno osnaživanje hrvatskih branitelja i stradalnika iz Domovinskog rata.

U prvoj fazi sveobuhvatne analize provedeno je kvalitativno istraživanje u kojem je korištena metoda fokus grupa s ciljanim skupinama. Odabrana metoda bila je prikladna jer u obzir uzima i dinamiku grupe, čime podaci dobivaju na valjanosti u odnosu na izolirane intervju s pojedincima. Za potrebe navedene analize, formirano je ukupno 11 fokus grupa, na području Zagreba, Osijeka, Zadra i Gospića. U njima su sudjelovali hrvatski branitelji, HRVI, supruge i djeca (smrtno stradali, zatočeni i nestali) branitelja, roditelji smrtno stradali, zatočeni i nestali branitelja, te djelatnici Ministarstva, Područnih jedinica i PSP centara, a sudjelovanje je bilo dobrovoljno.

Analiza odgovora sudionika vrijedan je izvor podataka za procjenu stanja u sustavu pomoći. Ovdje ćemo spomenuti tek nekoliko ključnih nalaza.

1. Pojedine izjave u fokus grupama se preklapaju, što znači da su u svojim izjavama sudionici iznosili dva ili više povezanih problema (primjerice: spora je administracija prilikom ostvarivanja prava na stipendiju djece HB, usto su stipendije niske i nedovoljne za pokrivanje troškova studiranja, a djeca usto pate od posljedica sekundarnog PTSP-a). Čini se kako su problemi s kojima s ciljane skupine suočavaju **višestruki** - pravne, financijske i psihološke prirode).
2. U većini fokus grupa naglašavalo se kako je zbog neadekvatne primjene u praksi, otežano ostvarenje **prava na prednost prilikom zapošljavanja**.
3. Više puta se otvorilo pitanje vraćanja **Zajamčene minimalne naknade** (nekadašnje opskrbinine) u nadležnost Ministarstva hrvatskih branitelja i Ureda za branitelje, jer svako drugačije rješenje za njih je ponižavajuće, ne žele se izjednačavati sa socijalnim slučajevima. U prilog tome idu i izjave sudionika fokus grupa, da osjećaju društvenu stigmatu zbog činjenice da su branitelji, a isto tako navode kako žele vratiti dostojanstvo populaciji branitelja, žele umrijeti ponosni.
4. Što se tiče problematike **PTSP-a**, branitelji naglašavaju kako je psihološka pomoć i podrška potrebna njima, ali još i više članovima njihovih obitelji, ženama i djeci. Slično navode i fokus grupe supruge svih kategorija hrvatskih branitelja, kao i djeca svih kategorija hrvatskih branitelja. Mnogi od njih osjećaju posljedice sekundarnog PTSP-a, obilježeni su životom u obitelji koja ima problema zbog branitelja oboljelih od PTSP-a, pretrpjeli su obiteljska nasilja, osobnu traumu zbog samoubojstva supruge ili roditelja, nose teret društvene stigme i teško se nose s ostalim problemima, poput nezaposlenosti.
5. Branitelji su složni da je potrebno omogućiti postizanje **statusa HRVI**, bez obzira na vremenske rokove i povijest liječenja.

## Zakonodavni okvir djelovanja

Zakonodavni okvir rada Centara za psihosocijalnu pomoć određuje čitav niz zakona, pravilnika, uredbi, odluka i ostalih zakonskih akata te strateških dokumenata. Djelatnici Centara se, u obavljanju poslova savjetovanja i pružanja pomoći hrvatskim braniteljima i članovima njihovih obitelji, oslanjaju na slijedeće skupine dokumenata:

### **A. ZAKONI**

- 1) Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (Narodne Novine, br. 174/04, 92/05, 02/07, 107/07, 65/09, 137/09, 146/10, 55/11, 140/12, 19/13, 33/13, 148/13, 92/14);
- 2) Zakon o zaštiti vojnih i civilnih invalida rata (Narodne Novine, br. 33/92, 77/92, 27/93, 58/93, 2/94, 76/94, 108/95, 108/96, 82/01, 103/03, 148/13);
- 3) Zakon o Fondu hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (Narodne Novine, br. 163/03, 82/04, 41/08);
- 4) Zakon o Fondu za stipendiranje hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i djece hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata (Narodne Novine, br. 79/06);
- 5) Zakon o zakladi hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (Narodne Novine, br. 79/06);
- 6) Zakon o pravima žrtava seksualnog nasilja za vrijeme oružane agresije na Republiku Hrvatsku u Domovinskom ratu (Narodne Novine, br. 64/15);
- 7) Zakon o povlasticama u unutarnjem putničkom prometu (Narodne novine, br. 97/00, 101/00);

### **B. PRAVILNICI**

- 1) Pravilnik o iznosu troškova pogreba iz članka 104. Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (Narodne Novine, br. 041/09);
- 2) Pravilnik o uvjetima, postupku i načinu ostvarivanja prava na besplatne udžbenike hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (Narodne novine, br. 73/14);
- 3) Pravilnik o uvjetima i mjerilima za ostvarivanje prava na stipendiju i pravo na naknadu dijela troškova školarine poslije diplomskih studija na visokim učilištima Narodne novine br. 123/06, 157/13)
- 4) Pravilnik o uvjetima i načinu ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata koja nisu utvrđena kao standard iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne Novine, br. 46/15)
- 5) Pravilnik o dodjeli stambenog kredita članovima obitelji smrtno stradalog zatočenoga ili nestalog hrvatskog branitelja iz Domovinskog rata i HRVI iz Domovinskog rata (Narodne Novine, br. 43/05);
- 6) Pravilnik o uvjetima, načinu i postupku ostvarivanja prava na jednokratnu novčanu pomoć (Narodne novine, br. 107/14)
- 7) Pravilnik o utvrđivanju zdravstvenih ustanova za vještačenje (Narodne novine, br. 45/05, 21/06, 131/06);

- 8) Pravilnik o izboru, načinu i postupku ostvarivanja prava osoba koje pružaju njegu i pomoć HRVI iz Domovinskog rata 100% I. skupine (Narodne novine, br. 43/05);
- 9) Pravilnik o uvjetima i načinu ostvarivanja statusa i prava žrtve seksualnog nasilja u Domovinskom ratu (Narodne novine, br. 97/15);
- 10) Pravilnik o postupku za ostvarivanje prava na korištenje povlastica u unutarnjem putničkom prometu (Narodne novine, br. 14/01);
- 11) Pravilnik o uvjetima i načinu ostvarivanja prava na bolničku medicinsku rehabilitaciju hrvatskih ratnih vojnih invalida iz Domovinskog rata (Narodne Novine, br. 64/14 ).

## **A. UREDBE**

- 1) Uredba o stambenom zbrinjavanju članova obitelji smrtno stradalog, zatočenog ili nestalog hrvatskog branitelja iz Domovinskog rata, hrvatskih ratnih vojnih invalida iz Domovinskog rata i dragovoljaca iz Domovinskog rata (Narodne Novine, br. 78/13);
- 2) Uredba o darovanju stanova i kuća u vlasništvu Republike Hrvatske na područjima posebne državne skrbi hrvatskim braniteljima te članovima obitelji poginulih, zatočenih ili nestalih hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata NN: 142/06
- 3) Uredba o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva branitelja (Narodne Novine, br. 28/12, 31/13, 40/15);
- 4) Uredba o uvjetima i postupku ostvarivanja prava na dodjelu osobnog automobila hrvatskim ratnim vojnim invalidima iz Domovinskog rata (Narodne novine, br. 79/13);
- 5) Uredba o uvjetima i postupku ostvarivanja prava na jednokratnu novčanu pomoć članova obitelji smrtno stradaloga hrvatskog branitelja iz Domovinskog rata, hrvatskih ratnih vojnih invalida iz Domovinskog rata i hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata (Narodne novine 87/14).

**Ostali važni dokumenti:** *Nacionalni program psihosocijalne i zdravstvene pomoći sudionicima i stradalnicima iz Domovinskog rata, Drugog svjetskog rata te povratnicima iz mirovnih misija* (Ministarstvo hrvatskih branitelja, 2014); gradski i županijski propisi.

Na osnovi navedenih dokumenata, djelatnici Centara u mogućnosti su pružati pomoć u obliku informiranja i savjetovanja ciljane populacije branitelja i stradalnika o njihovim zakonskim pravima.

## **2. CILJ, SVRHA I REZULTATI**

### **2.1 Cilj**

Cilj istraživanja je utvrditi razinu kvalitete življenja i čimbenike koji bitno pridonose kvaliteti življenja hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata te članova njihovih obitelji, a koji čine temelj za razvoj programa za njihovo psihosocijalno osnaživanje.

### **2.2 Svrha istraživanja**

Svrha istraživanja je utvrditi kvalitetu življenja i potreba hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata te članova njihovih obitelji te time dobiti temelj za razvoj postojećih i

kreiranje novih programa usmjerenih na psihosocijalno osnaživanje ciljane populacije, a koje provode Ministarstvo hrvatskih branitelja i drugi relevantni dionici. Istraživanje treba biti provedeno primjerenim mjernim instrumentima kako bi se obuhvatili svi relevantni indikatori za procjenu kvalitete življenja i zadovoljstva različitim životnim područjima poput zdravlja, obiteljskog života, obrazovanja, zaposlenosti, provođenja slobodnog vremena, životne perspektive itd. Posebna pažnja treba biti usmjerena na odnose u obitelji branitelja, percipiranoj socijalnoj podršci, obiteljskoj koheziji i utvrđivanju funkcionalnih odnosa.

### **2.3 Rezultati**

Na temelju rezultata istraživanja potrebno je dobiti set prediktora i definirati ključne probleme te steći uvid u sve aspekte koji utječu na kvalitetu življenja hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata te članova njihovih obitelji.

Rezultati istraživanja bit će izravan putokaz za razvoj postojećih i kreiranje novih programa usmjerenih na psihosocijalno osnaživanje hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata te članova njihovih obitelji, na individualnoj i grupnoj razini, a koji će služiti kao sustav potpore ciljanoj populaciji i njenim potkategorijama.

## **3. OPIS AKTIVNOSTI**

### **3.1 Općenito**

Ovim istraživanjem Izvršitelj će u ime i za račun Naručitelja kao nositelja EU projekta „Program psihosocijalnog osnaživanja hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata – Faza 1“ provesti znanstveno istraživanje kojim će utvrditi kvalitetu življenja hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata te članova njihovih obitelji, kao i njihove specifične potrebe za psihosocijalnom potporom i potporom šire zajednice. Nositelj ima isključivo pravo raspolaganja dobivenim rezultatima istraživanja<sup>1</sup>.

U popisu glavnih skupina indikatora kvalitete življenja Izvršitelj se treba rukovoditi onima koji se konvencionalno primjenjuju u europskim i svjetskim istraživanjima kvalitete življenja opće populacije, što će omogućiti nacionalne i međunarodne usporedbe. Uz navedeno, istraživanjem je potrebno omogućiti međusobnu usporedbu specifičnih potreba pojedinih potkategorija ciljane populacije.

Uz standardne skupine indikatora kvalitete življenja poput zdravlja, provođenja slobodnog vremena, procjene kvalitete javnih usluga i javnih institucija, te aspiracije i procjene perspektive (stav prema sadašnjosti i budućnosti vlastite obitelji, stav prema sadašnjosti i budućnosti vlastite referentne skupine, stav prema osobnoj sadašnjosti i budućnosti, planirane namjere), važno je, u cilju ispitivanja funkcioniranja obitelji hrvatskih branitelja i stradalnika te percipirane socijalne podrške iz svoje okoline, istraživanjem obuhvatiti i indikatore poput percipirane socijalne podrške, procjene zadovoljstva članovima obitelji, procjene obiteljske kohezije i partnerskih odnosa te načina provođenja slobodnog vremena i dr.

---

<sup>1</sup> Detaljna razrada svih prava i obveza Izvršitelja i Naručitelja bit će definirana međusobnim Ugovorom.

Pri prikupljanju socio-demografskih osobina, posebna pažnja treba biti posvećena podacima o strukturi obitelji te je potrebno ispitati i društvenu mrežu hrvatskih branitelja i stradalnika – broj dobrih prijatelja, broj rođaka s kojima se kontaktira i sl.

Zdravstveni status treba obuhvatiti sljedeće indikatore: fizičko, mentalno i socijalno funkcioniranje, ograničenja zbog fizičkih i/ili mentalnih poteškoća, vitalnost i energiju, bolove, kao i subjektivnu percepciju općeg zdravlja; procjenu stresa i načine suočavanja sa stresnim događajima.

Istraživanje treba biti provedeno na uzorku od 5.000 ispitanika na području svih 20 županija i Grada Zagreba, terenskim anketama metodom lice-u-lice, na reprezentativnim, višestapno izabranim i teritorijalno proporcionalno stratificiranim uzorcima.

### 3.2 Ciljne skupine

Ciljne skupine koje će sudjelovati u provedbi aktivnosti u okviru ovog ugovora su:

- a) hrvatski branitelji iz Domovinskog rata,
- b) stradalnici Domovinskog rata
- c) članovi obitelji hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata

### 3.3 Faze provedbe istraživanja

|    | <b>Faze provedbe istraživanja</b>  | <b>Dinamika rada/završetak</b> |
|----|------------------------------------|--------------------------------|
| 1. | PRIPREMNE AKTIVNOSTI               | 1. – 2. mjesec                 |
| 2. | PRVI DIO TERENSKOG ISTRAŽIVANJA    | 3. – 5. mjesec                 |
| 3. | DRUGI DIO TERENSKOG ISTRAŽIVANJA   | 6. – 7. mjesec                 |
| 4. | OBRADA PODATAKA I IZRADA ELABORATA | 8. – 9. mjesec                 |
| 5. | PREDSTAVLJANJE REZULTATA           | 9. mjesec                      |

#### 3.3.1 Faza 1

##### Pripremne aktivnosti

U pripremnim aktivnostima istraživanja Izvršitelj će izraditi teorijsku analizu, pripremu i odabir optimalnih konceptualnih modela te selektiranje i provjeravanje baze adresa za uzorkovanje kao i definiranje uzorka. Istraživanje je potrebno provesti terenskim anketama metodom lice-u-lice na reprezentativnim, više etapno izabranim i teritorijalno proporcionalno stratificiranim uzorcima. Također, Izvršitelj će organizirati i provesti fokus grupe sa svrhom dobivanja podataka za izradu upitnika koji će poslužiti za provedbu kvantitativnog istraživanja.

Na kraju je potrebno odabrati profil anketara koji trebaju biti educirani o načinu provedbe istraživanja, kao i o populaciji o kojoj se istraživanje provodi, odnosno ciljnoj skupini istraživanja. Edukaciju anketara treba voditi stručni tim istraživanja, o čemu će Izvršitelj podastrijeti dokaz prilikom izvještavanja.

##### Rezultat faze 1

Rezultat pripreme faze istraživanja su jasno definirani modeli i istraživačke varijable te određen uzorak prema broju i profilu ispitanika.

Kvalitativni rezultati dobiveni u fokus grupama trebaju biti obrađeni i pripremljeni za daljnje korištenje pri konstrukciji upitnika. Potrebno je da upitnici budu konstruirani i validirani na temelju teorijske osnove, kao i na temelju podataka dobivenih u fokus grupama, te kao takvi spremni za daljnju uporabu. Također, kao podloga za daljnji tijek istraživanja treba biti izrađen operativni plan istraživanja.

### *3.3.2 Faza 2*

#### Prvi dio terenskog istraživanja

Izvršitelj je dužan organizirati i provesti prvi dio istraživanja terenskim anketama metodom lice-u-lice na području svih dvadeset županija i Grada Zagreba. U prvome dijelu terenskog istraživanja treba biti obrađeno najmanje 60% planirane istraživačke populacije. Potrebno je redovito obavljati unos dobivenih podataka te logičko i statističko provjeravanje baze unesenih podataka te obavljati nadzor terenskoga rada anketara od strane voditelja istraživanja i stručnoga tima.

#### Rezultat faze 2

Proveden prvi dio terenskoga istraživanja kojim se prikupilo najmanje 60% podataka koji su na adekvatan način obrađeni i uneseni u informatičku bazu te je izvršen nadzor nad radom anketara na terenu.

### *3.3.3 Faza 3*

#### Drugi dio terenskog istraživanja

Izvršitelj je dužan organizirati i provesti drugi dio istraživanja terenskim anketama metodom lice-u-lice na području svih dvadeset županija i Grada Zagreba. U drugome dijelu terenskog istraživanja potrebno je obraditi preostali dio podataka. Potrebno je redovito obavljati unos dobivenih podataka, logičko i statističko provjeravanje baze i unesenih podataka te obavljati nadzor terenskoga rada anketara od strane voditelja istraživanja i stručnoga tima.

#### Rezultat faze 3

Proveden drugi dio terenskog istraživanja te izvršen nadzor nad radom anketara na terenu. Prikupljeni svi podaci koji su na adekvatan način obrađeni i uneseni u informatičku bazu.

### *3.3.4 Faza 4*

#### Obrada podataka i izrada elaborata

U četvrtoj fazi istraživanja, na osnovi dobivenih podataka, Izvršitelj je dužan uspostaviti baze podataka te izvršiti statističku obradu dobivenih podataka. Rezultati trebaju biti prikazani putem grafičkih i tabličnih prikaza te je potrebno interpretirati rezultate u formi elaborata nad kojim je potrebno izvršiti korekturu i lekturu.

#### Rezultat faze 4

Dostavljen lektoriran i korigiran znanstveno-istraživači elaborat u 10 uvezenih primjeraka.

### *3.3.5 Faza 5*

#### Predstavljanje rezultata

Izvršitelj je, s ciljem informiranja javnosti o ostvarenim rezultatima istraživanja, dužan osigurati kapacitete (prostorne, organizacijske) za održavanje konferencije s medijskim praćenjem za najmanje 100 sudionika koju će održati s Naručiteljem kao nositeljem EU projekta „Program psihosocijalnog osnaživanja hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata – Faza 1“. Izvršitelj je dužan pripremiti pozive za konferenciju te ih distribuirati prema popisu uzvanika koji će dostaviti Naručitelj. Izvršitelj je dužan osigurati odgovarajući prostor za održavanje konferencije i ugostiteljske usluge za sudionike (kava, voda, sokovi).

#### Rezultat faze 5

Održana konferencija za najmanje 100 sudionika.

## **3.4 Upravljanje projektom**

### **Naručitelj:**

Ministarstvo hrvatskih branitelja

Trg Nevenke Topalušić 1

10000 Zagreb, Hrvatska

Glavna koordinatorka projekta: Nataša Vukičević

Adresa elektroničke pošte: [natasa.vukicevic@branitelji.hr](mailto:natasa.vukicevic@branitelji.hr)

## **4. VIDLJIVOST PROJEKTA**

Aktivnosti vezane uz vidljivost znanstveno- istraživačkog projekta moraju zadovoljiti naputke iz Uputa za korisnike sredstava - informiranje i vidljivost projekata financiranih iz ESI fondova 2014. – 2020.

## **5. LOKACIJA I VREMENSKI RASPORED**

### **5.1 Lokacija obavljanja usluge**

Područje cijele Republike Hrvatske.

### **5.2 Početak provedbe aktivnosti i trajanje**

Očekivani početak provedbe aktivnosti je III. kvartal 2017. godine, a trajanje provedbe svih aktivnosti je 9 mjeseci.

## **6. RESURSI NARUČITELJA I IZVRŠITELJA**

### **6.1 Resursi koje osigurava Naručitelj**

Naručitelj će:

- Izvršitelju ustupiti relevantnu dokumentaciju koju ima u svom vlasništvu (izrađene analize, preporuke i izvješća iz prethodno provedenih aktivnosti i analiza, zakoni, propisi i sl.),
- osigurati prikladan broj djelatnika koji će surađivati s Izvršiteljem

## 6.2 Resursi koje osigurava Izvršitelj

Izvršitelj će:

- osigurati za svoje stručnjake potrebnu uredsku i tehničku opremu (telekomunikacijske uređaje, prijenosna računala) koja će se koristiti u razdoblju provedbe projekta,
- osigurati administrativnu potporu za svoje stručnjake,
- biti odgovoran za financiranje telekomunikacijskih troškova i troškova nastalih uslijed provedbe aktivnosti projekta, troškova ispisa i kopiranja materijala potrebnih za provođenje aktivnosti predviđenih projektom,
- osigurati sredstva za troškove putovanja stručnjaka uključujući i smještaj,
- osigurati sredstva za sve ostale troškove koji mogu izravno proizaći iz provedbe ugovornih aktivnosti

## 7. NADZOR PROVEDBE UGOVORA

### 7.1 Izvještavanje

Izvršitelj će na hrvatskom jeziku dostaviti sljedeća izvješća:

#### ➤ **Izvješća o napretku za svaku fazu provedbe istraživanja<sup>2</sup>**

Izvršitelj će nakon svake provedene faze dostaviti Izvješće o napretku u kojem su opisani postignuti rezultati.

Izvješće o napretku treba sadržavati sljedeće:

- potpuni pregled svih planiranih i provedenih aktivnosti tijekom izvještajnog razdoblja
- potpuni pregled svih planiranih i ostvarenih rezultata,
- eventualne probleme i rizike u provedbi, te prijedloge za rješavanje istih.

Izvješće o napretku mora biti podneseno elektroničkim putem glavnom koordinatorskom projektu imenovanom od strane Naručitelja.

#### ➤ **Završno izvješće<sup>3</sup>**

Nacrt završnog izvješća treba sadržavati:

- potpuni pregled svih planiranih i provedenih aktivnosti tijekom cjelokupnog razdoblja provedbe znanstveno-istraživačkog projekta,
- potpuni pregled svih ostvarenih rezultata znanstveno-istraživačkog projekta,
- zaključke, preporuke i smjernice za daljnje postupanje

Nacrt završnog izvješća mora biti podnesen elektroničkim putem glavnom koordinatorskom projektu imenovanom od strane Naručitelja.

<sup>2</sup> Izvješće o napretku smatra se dostavljenim nakon autorizacije od strane Naručitelja.

<sup>3</sup> Završno izvješće smatra se dostavljenim nakon autorizacije od strane Naručitelja.