



Housing First (Stanovanje prvo) vodič za Evropu

Nicholas Pleace

Housing First Guide Europe

www.housingfirstguide.eu

Prijevod omogućila



SADRŽAJ

Priznanja	6
Predgovor	7
Uvod	9
1. Što je Housing First?	11
1.1. Uvođenje programa Housing First	12
1.2. Povijest programa Housing First	13
1.3. Housing First u Europi	17
1.4. Dokazi za program Housing First	20
1.4.1. Okončavanje beskućništva za osobe s visokim potrebama za podrškom	20
1.4.2. Zdravlje i blagostanje	21
1.4.3. Društvena integracija	22
2. Temeljna načela programa Housing First	23
Temeljna načela programa Housing First	24
2.1. Pravo na dom je ljudsko pravo	25
2.2. Izbor i kontrola za korisnike usluge	26
2.3. Odvajanje smještaja i liječenja	27
2.4. Orijentiranost ka oporavku	28
2.5. Smanjenje štete	30
2.6. Aktivna uključenost bez prisile	30
2.7. Planiranje usmjereno na osobu	31
2.8. Fleksibilna podrška onoliko dugo koliko je potrebno	32
3. Pružanje podrške	34
Podrška u programu Housing First	35
3.1. Stambena održivost	35
3.1.1. Osigurana podrška	35

3.2. Zdravlje i blagostanje	37
3.2.1. Organizacija podrške	37
3.2.2. Upravljanje potrebama	39
3.2.3. Pruženi tretman i podrška	39
3.3. Društveno uključivanje	40
3.3.1. Organizacija podrške	40
3.3.2. Osigurana podrška	41
4. Provedba smještaja	44
4.1. Stanovanje i susjedstvo u programu Housing First	45
4.2. Stanovanje kao početna točka	46
4.3. Osiguravanje smještaja	47
4.3.1. Rad s privatnim sektorom za iznajmljivanje	49
4.3.2. Rad sa sektorom socijalnih iznajmljivanja	50
5. Ocjenjivanje programa Housing First	52
5.1. Važnost dokaza	53
5.2. Evaluacija procesa i učinkovitosti	54
5.2.1. Evaluacija procesa	54
5.2.2. Vjernost	54
5.2.3. Evaluacija učinkovitosti	55
5.3. Što mjeriti	56
5.3.1. Korištenje validiranih mjera	56
5.3.2. Ključna pitanja za procjenu	56
5.3.3. Stambena održivost	57
5.3.4. Zdravlje i blagostanje	58
5.3.5. Društveno uključivanje	59
5.3.6. Isplativost	60
5.4. Kako mjeriti	60
5.4.1. Planiranje procjene	60
6. Housing First i šira strategija	62
6.1. Strateške uloge programa Housing First	63
6.1.1. Uključivanje programa Housing First u strategije za borbu protiv beskućništva	63
6.1.2. Housing First program uz ostale usluge	63
6.2. Buduće primjene programa Housing First	65
6.2.1. Moguće buduće namjene programa Housing First uključuju:	65
6.3. Izrada slučaja za program Housing First	67

DODATAK: Primjeri programa Housing First.....	69
Austrija.....	70
Belgija.....	71
Danska.....	72
Finska.....	74
Francuska.....	76
Irska.....	77
Italija.....	78
Nizozemska.....	80
Norveška.....	82
Portugal.....	83
Španjolska.....	84
Švedska.....	85
Ujedinjeno Kraljevstvo.....	86

Priznanja

Ovaj Vodič za korištenje programa Housing First u Europi ne bi bio moguć bez pomoći i podrške mnogih pojedinaca i agencija. FEANTSA (Europska federacija nacionalnih organizacija koje rade s osobama u beskućništvu) uz potporu Zaklade Stavros Niarchos, preuzela je vodstvo u izradi vodiča Housing First u Europi. Ruth Owen i María José Aldanas (FEANTSA) su vodile proces razvoja i oblikovanja a volontersku podršku su osigurali: savjetodavni odbor kojim predsjedava Juha Kaakinen (Y-Foundation) a članovi su: Roberto Bernad (RAIS Fundación); Teresa Duarte (AEIPS); Pascale Estecahandy (DIHAL); Marco Iazzolino (Housing First Italija i fio.PSD); Birthe Povlsen (Socialstyrelsen); Vic Rayner (Sitra); Freek Spinnewijn (FEANTSA); Professor Eoin O'Sullivan (Trinity College Dublin); Dr. Sam Tsemberis (Pathways to Housing National) i prof. Judith Wolf (Radboud University Medical Centre).

Također zahvaljujemo svim pojedincima koji su dali informacije o korištenju programa Housing First u svojim zemljama za uključivanje u ovaj Vodič.

Autor također želi posebno zahvaliti Sam Tsemberis (Pathways to Housing National), Joanne Bretherton (University of York), Volker Busch-Geertsema (GISS), Marcus Knutagård (Lund University), Judith Wolf (Radboud University Medical Centre), Ruth Owen i María José Aldanas (FEANTSA) za njihove komentare na ranije nacрте Vodiča.

Nicholas Pleace,

Sveučilište York,

Veljača, 2016.

Predgovor

O vodiču za Europu programa Housing First

Vodič Housing First za Europu je proizvod multinacionalnog tima s iskustvom u upravljanju Housing First programom u Europi u nekoliko zemalja članica. Naš cilj je bio opisati kako uvesti i provoditi program Housing First kroz Europu. Potreba za ovim Vodičem pojavila se zbog brzog porasta širenja Housing First programa diljem EU-a kako bi se riješilo beskućništvo. Housing First pokazao se vrlo učinkovitim u rješavanju beskućništva i ovaj Vodič nastoji pružiti informacije potrebne za provedbu i vođenje učinkovitog programa Housing First. Danas u mnogim europskim zemljama postoje programi Housing First i taj se broj povećava jer je Housing First sada također ključna komponenta politike beskućništva mnogih država članica EU-a. Nastojali smo napisati Vodič koji bi bio koristan velikim i malim programima i uslugama Housing First, koji djeluju u mnogim različitim zemljama s jedinstvenim političkim, ekonomskim i sustavima socijalne skrbi i služe raznolikoj populaciji osoba u beskućništvu. Ovo se pokazalo kao zanimljiv izazov. Srećom, naš tim predstavljao je niz zemalja članica, ali morali smo pronaći okvir koji je i precizan i točno definira načela i prakse programa Housing First, a u isto vrijeme bio je dovoljno širok i fleksibilan da bude prilagodljiv i koristan za različite zemlje članice EU. Pažnja je posvećena i našoj publici; željeli smo Vodič učiniti korisnim za različite zainteresirane skupine unutar svake zemlje, posebno pružatelje usluga, istraživače i kreatore politike.

Nadamo se da Vodič daje jasan opis programa Housing First kao učinkovitog načina za okončanje beskućništva, posebno za osobe s mentalnim problemima i problemima ovisnosti. Međutim, također se nadamo da bi Vodič mogao biti od koristi široj zajednici usluga i potaknuti usluge tradicionalnog beskućništva, mentalnog zdravlja i liječenja ovisnosti da prihvate načela programa Housing First usmjerena na klijenta koja su se pokazala tako učinkovitim. Tretmani koji potiču samoodređenje pokazali su se učinkovitijima u smanjenju simptoma od pristupa koji se temelje na pridržavanju. Također smo primijetili u mnogim zajednicama da kada se Housing First implementira počinje transformirati praksu povezanih usluga i sustava skrbi, proširujući je s jedinstvene usluge na pristup cjelokupnoj zajednici.

Sve veći broj dokaza istraživanja i dalje potvrđuje činjenicu da usluge programa Housing First postižu znatno bolje rezultate u stabilnosti stanovanja, mentalnom zdravlju, ovisnosti i kvaliteti života. Nadamo se da će ovaj Vodič pomoći organizacijama da razviju usluge Housing First koje su u skladu s načelima i praksama ovog modela utemeljenog na dokazima te da će postići slične rezultate i opća poboljšanja u promjeni sustava. Dio dokaza istraživanja također pokazuje da postoji pozitivan odnos između učinkovitosti programa i vjernosti programa. Studije dosljedno pokazuju da programi visoke vjernosti postižu vrhunske rezultate.

Jedan od jedinstvenih aspekata programa Housing First je to što ima dimenziju socijalne pravde. Housing First osigurava stanovanje kao osnovno ljudsko pravo, a ne kao nagradu za postizanje trezvenosti ili pridržavanje procesa psihijatrijskog liječenja. Pojedinci ne moraju zaraditi za stanovanje niti dokazati da su vrijedni ili spremni za stanovanje. Housing First nudi sudionicima neposredan pristup stambenom zbrinjavanju kao stvari ili pravu: kako bi se pozabavili nepravdom siromaštva, pokušali izjednačiti uvjete za one koji su manje sretni i ublažiti patnju onih koji su beskućnici.

Praktično, program koristi pristup smanjenja štete kako bi smanjio rizike povezane s drogama, alkoholom ili psihijatrijskim problemima. Ako program neće zahtijevati liječenje i trijeznost kao preduvjet za smještaj, on će de facto raditi s pristupom smanjenja štete. Ovo može biti izazov temeljen na vrijednostima u nekim organizacijama ili zajednicama. Budući da Housing First obrće slijed od tretmana-otriježnjenja-zatim-smještaj do smještaja-pa-liječenja i možda-otriježnjenja, pristup može predstavljati izazov u zajednicama s dugotrajnim programima socijalnog stanovanja. Tipično, ljudi koji ispunjavaju uvjete za socijalno stanovanje moraju čekati na svoj red, često godinama, u redu zamišljenom kao pošten sustav za raspodjelu rijetkog i visoko cijenjenog resursa. Zajednice koje su uspješno implementirale Housing First u ovom kontekstu morale su promisliti i redizajnirati svoju metodologiju dodjele socijalnog stanovanja kako bi se omogućio „neposredan pristup“ stambenom prostoru za najugroženije koji su beskućnici i koji se ne mogu staviti na listu čekanja.

Još jedna dimenzija koja se pokazala izazovnom za stambene sustave je angažiranje stanodavaca na privatnom tržištu da osiguraju smještaj. U nekim zemljama to nije kontroverzno, ali u drugim je bilo kontroverzno tražiti smještaj na privatnom tržištu za stanare koji su tradicionalno bili odgovornost socijalnih službi i socijalnog stanovanja.

Konačno, Housing First izaziva zajednice da razmotre svoja uvjerenja, vrijednosti i društvene norme koje se tiču pojedinaca s psihijatrijskim dijagnozama. Definicija 'integracije u zajednicu' za često marginaliziranu populaciju stavlja se u fokus jer se sudionici programa Housing First neprimjetno preseljavaju u obične stanove integrirane u cijeloj zajednici. Ovo predstavlja izvanredan napredak u uslugama mentalnog zdravlja i socijalnoj uključenosti jer su pojedinci kojima je Housing First pružao usluge, prije samo nekoliko desetljeća, možda proveli cijeli život u institucijama. Danas sudionici programa Housing First žive neovisno uz usluge podrške, integrirani u svoje zajednice i uživaju iste slobode, životni stil i kulturna događanja kao i njihovi susjedi.

Naposljetku, naše zajedničke vrijednosti o okončanju beskućništva, podržavanju oporavka i socijalnoj uključenosti za osobe s mentalnim zdravljem i problemima ovisnosti povezale su članove našeg tima zajedno u radu na ovom Vodiču. U našem nastojanju da opišemo djelovanje i praksu programa Housing First, nadamo se da smo također prenijeli njegov duh i vrijednosti.

Sam Tsemberis, Ph.D.

CEO, Pathways Housing First Institute

5. svibnja, 2016.

Uvod

O Vodiču

Housing First je inovativan način smanjenja beskućništva među osobama s visokim potrebama za podrškom. Housing First prvi je razvio dr. Sam Tsemberis u SAD-u i sada se koristi u mnogim europskim zemljama.

Ovaj vodič izradila je FEANTSA (Europska federacija nacionalnih organizacija koje rade s beskućnicima) uz potporu Zaklade Stavros Niarchos. Cilj je pružiti vodič koji se može koristiti kao pomoć u razvoju usluga programa Housing First u europskim zemljama.

Vodič je osmišljen kako bi informirao ljude o tome kako Housing First funkcionira i poslužio kao polazište za razvoj usluga programa Housing First. Budući da je Vodič napisan posebno za Europu, osmišljen je da pruži razinu informacija koja je relevantna za bilo koji razvoj programa Housing First u bilo kojoj europskoj zemlji. Navedeni su primjeri korištenja programa Housing First u nekoliko europskih zemalja.

Vodič je napisao Nicholas Pleace (Sveučilište York, UK) uz podršku Ruth Owen i Marije José Aldanas (FEANTSA) i savjetodavni zbor stručnjaka u programu Housing First, koji su poklonili svoje vrijeme kako bi pomogli u razvoju Vodiča:

- Roberto Bernad, RAIS Fundación (Španjolska)
- Teresa Duarte, AEIPS (Portugal)
- Pascale Estecahandy, Un Chez Soi d'abord Programme, DIHAL (Francuska)
- Marco Iazzolino, Housing First Italia/fio.PSD (Italija)
- Juha Kaakinen, Y-Foundation (Finska)
- Birthe Povlsen, Socialstyrelsen (Danska)
- Professor Eoin O'Sullivan, Trinity College Dublin (Irska)
- Vic Rayner, Sitra (UK)
- Dr. Sam Tsemberis, Pathways to Housing National (SAD)
- Prof. Judith Wolf, Radboud University Medical Centre (Nizozemska)

Vodič je napisan za sve koji su zainteresirani za Housing First i razvoj usluga Housing First u Europi. Vodič je zamišljen kao uvod u Housing First u Europi, pružajući pregled temeljnih načela i dajući primjere kako Housing First funkcionira u praksi.

Budući da je Vodič napisan tako da bude široko primjenjiv na bilo koju europsku zemlju, on ne daje puno detalja o tome kako razviti Housing First u bilo kojoj zemlji. Europske zemlje se razlikuju jedna od druge, a namjera je bila pružiti informacije koje su opće korisne diljem Europe. Specifični vodiči dostupni su ili će uskoro biti dostupni u nekoliko europskih zemalja. Vodiči za Stanovanje na prvom mjestu također su razvijeni u Sjevernoj Americi.

Vodič je osmišljen za korištenje zajedno s web stranicom Housing First europski vodič i dostupan je za besplatno preuzimanje. Na web stranici možete pronaći dijagrame, videozapise i druge materijale koji pružaju informacije o tome kako Housing First funkcionira u različitim europskim zemljama. Prvo poglavlje Vodiča počinje kratkim opisom programa Housing First. Poglavlje se zatim bavi poviješću programa Housing First, daje pregled korištenja koncepta Housing First u Europi, a zatim sažima dokaze o učinkovitosti programa Housing First. Drugo poglavlje sažima temeljna načela programa Housing First. Treće poglavlje govori o tome kako se podrška pruža u programu Housing First. Četvrto poglavlje istražuje različite načine na koje se stanovanje može osigurati korisnicima programa Housing First. Peto poglavlje pokriva evaluaciju, usredotočenu na to kako mjeriti i izvještavati o postignućima usluga Housing First u Europi. Posljednje, šesto poglavlje razmatra uloge programa Housing First u širim strategijama,

uključujući kako program Housing First može raditi zajedno s drugim uslugama za osobe u beskućništvu u integriranoj strategiji za beskućnike. U dodatku su navedeni primjeri korištenja programa Housing First u Europi, opisujući nacionalne strategije i pojedinačne usluge.

Ostali vodiči i informacije o programu Housing First

Postoji niz vodiča za razvoj i provedbu programa Housing First i niz izvješća i radova koji govore o dokazima za Housing First. Ključni resursi dostupni u vrijeme pisanja ovog teksta uključuju:

- o Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>
- o Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.
- o Busch-Geertsema, V. (2013) Housing First Europe: Final Report - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>
- o Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/The-case-for-Housing-First-in-the-EU-np_and_jb.pdf
- o Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D. and Aubry, T. (2014) *National at Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. - http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf
- o *Canadian Housing First Toolkit* (2014) (French and English) <http://www.housingfirsttoolkit.ca/>
- o Padgett, D.K., Heywood, B.F. and Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.
- o Pathways to Housing National Pathways Housing First Fidelity Scale for Individuals with Psychiatric Disabilities, 2013 - <https://pathwaystohousing.org/research/pathways-housing-first-fidelity-scale-individuals-psychiatric-disabilities>
- o United States Interagency Council on Homelessness *The Housing First Checklist: A Practical Tool for Assessing Housing First in Practice* - https://www.usich.gov/resources/uploads/asset_library/Housing_First_Checklist_FINAL.pdf
- o Stefancic, A., Tsemberis, S., Messeri, P., Drake, R. and Goering, P. (2013) The Pathways Housing First fidelity scale for individuals with psychiatric disabilities. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16(4), 240-261.
- o MacNaughton, E., Stefancic, A., Nelson, G., Caplan, R., Townley, G., Aubry, T. and Tsemberis, S. (2015) Implementing Housing First Across Sites and Over Time: Later Fidelity and Implementation Evaluation of a Pan-Canadian Multi-site Housing First Program for Homeless People with Mental Illness. *American Journal of Community Psychology*, 55(3-4), 279-291.
- o Gilmer, T. P., Stefancic, A., Henwood, B. F. and Ettner, S. L. (2015) Fidelity to the Housing First Model and Variation in Health Service Use within Permanent Supportive Housing. *Psychiatric Services*, 66(12), 1283-1289.
- o Greenwood, R. M., Stefancic, A. and Tsemberis, S. (2013) Pathways Housing First for homeless persons with psychiatric disabilities: Program innovation, research, and advocacy. *Journal of Social Issues*, 69(4), 645-66

POGLAVLJE 1.



Što je Housing First?

1.1. Uvođenje programa Housing First

Housing First vjerojatno je **najvažnija inovacija u dizajnu usluga za beskućnike** u posljednjih 30 godina. Razvio ga je **dr. Sam Tsemberis** u New Yorku, model Housing First pokazao se vrlo uspješnim u okončanju beskućništva među osobama s visokim potrebama za podrškom u SAD-u i Kanadi te u nekoliko europskih zemalja.

Housing First osmišljen je za ljude kojima je potrebna značajna razina pomoći koja će im omogućiti da napuste beskućništvo. Među skupinama kojima usluge Housing First mogu pomoći su ljudi koji su beskućnici s teškim mentalnim bolestima ili problemima mentalnog zdravlja, beskućnici s problematičnom konzumacijom droga i alkohola te beskućnici s lošim fizičkim zdravljem, ograničavajućom bolešću i invaliditetom. Usluge Housing First također su se pokazale učinkovitima s ljudima koji su u dugotrajnom ili opetovanom beskućništvu, a kojima, uz ostale potrebe podrške, često nedostaje socijalna podrška, tj. pomoć prijatelja ili obitelji i nisu dio zajednice. U Sjedinjenim Državama i Kanadi programi Housing First također se koriste s obiteljima beskućnika i mladima.

Housing First koristi stanovanje kao početnu točku, a ne krajnji cilj. Pružanje smještaja ono je što program Housing First radi prije nego što učini bilo što drugo, zbog čega se i zove 'Housing First'. Program Housing First može se odmah usredotočiti na omogućavanje nekome da uspješno živi u vlastitom domu kao dio zajednice. Housing First također je usmjeren na poboljšanje zdravlja, dobrobiti i mreže socijalne podrške beskućnicima s kojima radi. To se uvelike razlikuje od službi za beskućnike koje beskućnike s visokim potrebama za podrškom pokušavaju "spremiti za smještaj" prije nego što budu ponovno smješteni. Neki postojeći modeli usluga za osobe u beskućništvu zahtijevaju da netko pokaže prisebnost i uključi se u liječenje te da bude obučan za samostalan život prije nego što im se osigura smještaj. U ovim vrstama usluga za beskućnike, smještaj se događa **'zadnji'**.

Housing First osmišljen je kako bi beskućnicima osigurao visok stupanj izbora i kontrole. Korisnici usluga Housing First aktivno se potiču da minimiziraju štetu od droga i alkohola te da koriste liječenje; nisu dužni to učiniti. Druge usluge za beskućnike, kao što su usluge na stubištu, često zahtijevaju od beskućnika da se liječe i da se suzdrže od droga i alkohola prije nego što im se dopusti pristup stambenom prostoru, a također mogu nekoga ukloniti iz stambenog prostora ako se ne pridržava liječenja ili ne pokaže apstinenciju od droge i alkohola.

Istraživanja u SAD-u, Kanadi i Europi pokazuju da Housing First općenito prekida beskućništvo za najmanje osam od svakih deset ljudi¹. Zabilježen je i uspjeh s različitim skupinama beskućnika. Housing First pokazao se vrlo dobrim za ljude koji nisu dobro integrirani u društvo nakon dugotrajnog ili opetovanog beskućništva, beskućnike s teškom mentalnom bolešću i/ili problematičnim korištenjem droga i alkohola te beskućnike s lošim fizičkim zdravljem.

Housing First u Europi može se opisati kao slijedećih osam temeljnih načela. Ova temeljna načela vrlo su blisko utemeljena na onima koje je razvio dr. Sam Tsemberis, koji je početkom 1990-ih² stvorio prvi program Housing First u New Yorku. Ova su načela definirana u dogovoru s dr. Tsemberis i savjetodavnim odborom za ovaj Vodič.

1 Based on a review of existing evidence, see: Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 <http://housingfirstguide.eu/website/the-case-for-housing-first-in-the-european-union-a-critical-evaluation-of-concerns-about-effectiveness/>

The figure refers to formerly homeless people housed for at least one year by a Housing First service (see later in this chapter for more details on the evidence for Housing First).

2 Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.

Osam glavnih principa:



Imati dom je
ljudsko pravo



Izbor i kontrola za
korisnike usluga



Odvajanje stanovanja
i tretmana



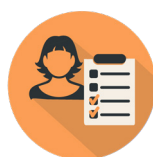
Orijentiranost ka
oporavku



Smanjenje štete



Aktivna uključenost
bez prisile



Planiranje usmjereno
na osobu



Fleksibilna podrška
koliko god je potrebno

Djelujući unutar ovih temeljnih načela, Housing First slijedi niz prioriteta usluga, koji uključuju nuđenje pomoći u održavanju prikladnog doma i poboljšanju zdravlja, dobrobiti i društvene integracije. Housing First osmišljen je kako bi pružio mogućnosti pristupa liječenju i pomoći pri integraciji u zajednicu. Također postoji mogućnost dobivanja pomoći u jačanju socijalne podrške i traženju mogućnosti nagrađivanja, kao što su umjetničke aktivnosti, obrazovanje, obuka i plaćeni rad.

1.2. Povijest programa Housing First

Housing First program razvio je dr. Sam Tsemberis, prvotno zvan Pathways to Housing u New Yorku, ranih 1990-ih³. **Housing First izvorno je razvijen za pomoć osobama s mentalnim problemima koji žive na ulici;** od kojih su mnogi iskusili česte boravke u psihijatrijskim bolnicama. Ciljna populacija koja ulazi u Housing First kasnije je narasla na ljude koji dugo borave u skloništima za beskućnike i one koji su u opasnosti od beskućništva koji su otpušteni iz psihijatrijskih bolnica ili pušteni iz zatvora. Uz određene izmjene usluga podrške, usluge Housing First sada se također koriste s obiteljima i mladim ljudima koji su beskućnici u Sjevernoj Americi.

Prije programa Housing First, trajni smještaj uz potporu nudio se samo beskućnicima u Sjevernoj Americi nakon što su završili niz koraka koji su započeli liječenjem i triježenjem. Svaki korak na ovom 'stubištu' osmišljen je kako bi nekoga pripremio za samostalan život u vlastitom domu. Kad su svi koraci bili dovršeni, bivša beskućnica s problemima mentalnog zdravlja trebala je biti 'spremna za smještaj' jer je bila 'osposobljena' za samostalan život. Ove vrste usluga ponekad se nazivaju "stepenice", "linearno rezidencijalno liječenje" ili "pristupi vođeni liječenjem".

Ove 'stepenice' usluge i kultura 'spremnosti za smještaj' izvorno su proizašle iz prakse u sjevernoameričkim psihijatrijskim bolnicama, gdje su pojedinci s dijagnozom teške mentalne bolesti u početku smatrani nesposobnima za funkcioniranje u svim područjima života i trebali su 24 sata dnevno nadzor i podršku.

3 Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.

Do 1980-ih sjevernoamerički stručnjaci za mentalno zdravlje postavljali su ozbiljna pitanja o učinkovitosti usluga na osnovu ovih pretpostavki o ozbiljnim mentalnim bolestima⁴. Kako god, 'stepenice' pristup je čvrsto utemeljen kao model za pomaganje beskućnicima sa visokim potrebama u Sjevernoj Americi.

'Stepenice' pristup za osobe u beskućništvu imao je tri cilja:

- o Osposobiti ljude da žive u vlastitim domovima nakon što su bili na ulici ili u bolnicama i izvan njih.
- o Provjera je li netko na liječenju i lijekovima za bilo kakve tekuće probleme mentalnog zdravlja.
- o Provjeriti da netko nije bio uključen u ponašanje koje bi moglo ugroziti njegovo zdravlje, dobrobit i stabilnost stanovanja, osobito da ne koristi droge i alkohol (trijeznost).

Tijekom 1990-ih počelo je postajati jasno da usluge na stubištu za pojedince s psihijatrijskim dijagnozama, posebno one s problemima ovisnosti koji se istovremeno javljaju, nisu uvijek bile vrlo učinkovite⁵. Postojala su tri glavna problema:

- o Korisnici usluga su 'zapeli' u uslugama 'stepenice' pristupa, jer nisu uvijek uspjeli izvršiti sve zadatke potrebne za kretanje s jedne stepenice na drugu.
- o Korisnici usluga često su izbačeni iz privremenog i trajnog smještaja zbog strogih pravila, kao što su zahtjevi za potpunom apstinencijom od droga i alkohola te obveza sudjelovanja u psihijatrijskom liječenju..
- o Bilo je zabrinutosti postavljaju li usluge 'stepenice' pristupa nedostižne standarde u zahtjevima koje postavljaju ljudima, tj. od korisnika se očekuje da se ponašaju korektnije od drugih ljudi; od njih se tražilo da budu 'savršeni' građanin, a ne obični građanin.

Sjevernoameričke usluge stanovanja uz podršku, razvijene kao alternativa uslugama 'stepenice' pristupa, imale su drugačiji pristup. Bivši psihijatrijski pacijenti su odmah, ili vrlo brzo, dobili običan smještaj u uobičajenim zajednicama i dobili fleksibilnu pomoć i tretman mobilnih timova za podršku, unutar okvira u kojem je korisnik usluge imao puno izbora i kontrole. Podrška je pružena onoliko dugo koliko je bilo potrebno.

Usluge „stanovanja uz podršku” u Sjevernoj Americi nisu zahtijevale apstinenciju od droga ili alkohola i nisu očekivali potpunu uključenost u liječenje kao uvjet za smještaj. Davanje bivših psihijatrijskih pacijenata daleko većeg izbora o tome kako će živjeti svoje živote, uz istovremeno poticanje pozitivnih promjena i pružanje pomoći kada je zatražena, pokazalo se učinkovitijim od 'stepenice' pristupa. **Ovaj model stanovanja uz podršku bio je osnova za Housing First⁶.**

Međutim, kako je beskućništvo počelo rasti, službe za beskućnike često su nastavile koristiti model 'stepenica', jer je to još uvijek bilo u skladu s prevladavajućim modelom usluga mentalnog zdravlja u SAD-u. Budući da se smatralo da većina onih koji su bili na ulici - vidljivi beskućnici - imaju vrlo visoku stopu teških mentalnih bolesti, činilo se razumnim koristiti tradicionalni pristup usluga mentalnog zdravlja koji su često koristile psihijatrijske bolnice. Stoga je većina službi za beskućnike slijedila model stubišta. U Europi su također usluge za beskućnike osmišljene prema 'stepenice' pristupu, koji je stanovanje vidio kao krajnji cilj, a ne kao prvi korak u okončanju beskućništva.

4 Ridgway, P. and Zippie, A. M. (1990) The paradigm shift in residential services: From the linear continuum to supported housing approaches *Psychosocial Rehabilitation Journal* 13, 11-31.

5 Ridgway, P. and Zippie, A. M. (1990) The paradigm shift in residential services: From the linear continuum to supported housing approaches *Psychosocial Rehabilitation Journal* 13, 11-31; Carling, P.J. (1990) Major Mental Illness, Housing, and Supports: The promise of community integration *American Psychologist* 45, 8, 969-975.

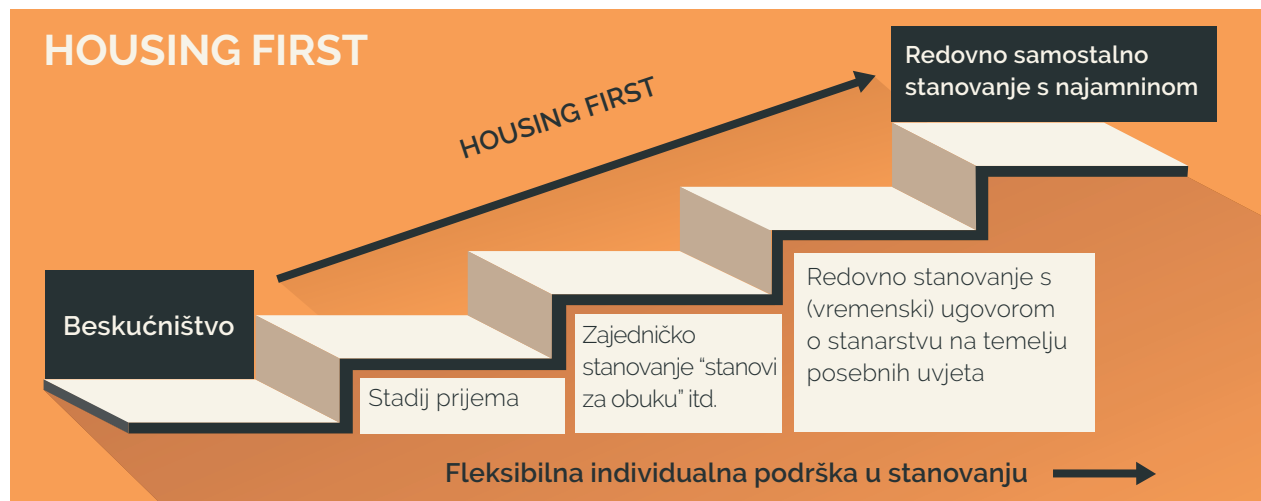
6 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden.

Istraživanje o 'stepenice' modelu za beskućništvo prijavilo je probleme slične onima identificiranim u 'stepenice' modelu za mentalno zdravlje⁷. Posebno:

- Beskućnici su 'zaglavili', nesposobni dovršiti korake koje su trebali slijediti kako bi bili ponovno smješteni.
- Usluge modela 'stepenice' napustili su beskućnici koji nisu voljeli ili nisu mogli slijediti stroga pravila.
- Postojala je zabrinutost oko etike nekih usluga 'stepenice' modela - osobito sklonosti da se beskućništvo gleda kao rezultat nečijih karakternih mana - pri čemu se beskućnike optužuje da su sami uzrokovali beskućništvo.
- Usluge 'stepenice' modela mogu biti teško okruženje za beskućnike.
- Troškovi su bili visoki, ali je učinkovitost usluga stubišta često bila ograničena.

Nadovezujući se na model stanovanja uz podršku, Housing First, kako ga je razvio dr. Sam Tsemberis iz New Yorka, bio je usmjeren na beskućnike s teškom mentalnom bolešću⁸. Smještaj je osiguran 'prvi', a ne, kao u 'stepenice' modelu, 'zadnji'. **Housing First nudio je brzi pristup sređenom domu u zajednici, u kombinaciji s mobilnim uslugama podrške koje su posjećivale ljude u njihovim domovima.** Nije bilo **zahtjeva da se prestane piti ili koristiti droge niti je bilo potrebno prihvatiti liječenje u zamjenu za smještaj.** Nekome nije oduzet smještaj ako njegova upotreba droga ili alkohola nije prestala ili ako je odbio prihvatiti liječenje. Ako je nečije ponašanje ili potreba za podrškom rezultiralo gubitkom stambenog prostora, Housing First bi im pomogao pronaći drugo mjesto za život i zatim bi ih nastavio uzdržavati onoliko dugo koliko je potrebno.

Umjesto da se od njega traži da prihvati liječenje ili dovrši niz 'koraka' za pristup smještaju, netko u programu Housing First preskače stepenice i ide ravno u smještaj. Potom se pruža mobilna podrška kako bi se pomoglo korisnicima programa Housing First da održe svoje stanovanje i promiču svoje zdravlje i dobrobit te društvenu integraciju, unutar okvira koji korisnicima usluga daje visok stupanj izbora i kontrole (Slika 1).



Slika 1: Sažetak razlika između programa Housing First i modela 'stepenica'⁹

7 Sahlin, I. (2005) The Staircase of Transition: Survival through Failure *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 18(2), 115-136.

Sahlin, I. and Busch-Geertsema, V (2005) The Role of Hostels and Temporary Accommodation. http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/The-role-of-Hostels-And-Temporary-Accommodation-ejh_vol1_article3.pdf

Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government - <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

8 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' in I. Gould Ellen and B. O'Flaherty (eds) *How to House the Homeless* Russell Sage Foundation: New York.

9 Tsemberis, S. and Henwood, B. (2013) Housing First: Homelessness, Recovery and Community Integration. In V. Vandiver (ed.) *Best Practices in Community Mental Health: A Pocket Guide*, pp. 132-150. NY Oxford University Press

U kasnim 1990-ima, pionirsko američko društveno istraživanje Dennisa P. Culhanea i njegovih kolega pokazalo je da postoji **mala skupina ljudi s vrlo visokim potrebama, koji su dugotrajno i opetovano koristili usluge za osobe u beskućništvu, ali čije beskućništvo nikada nije riješeno**¹⁰. Utvrđeno je da usluge stubišta nemaju dobre rezultate u okončanju ovog dugotrajnog ("kroničnog" i "epizodnog") beskućništva¹¹, za koje je utvrđeno da je vrlo štetno za zdravlje i dobrobit ljudi koji ga doživljavaju¹². Housing First, za koji je istraživanje pokazalo da je bio uspješan u New Yorku, mogao bi, nasuprot tome, okončati dugotrajno beskućništvo po mnogo višoj stopi od modela 'stepenica'¹³. **Sustavno korištenje komparativnih istraživanja, demonstrirajući Housing First u usporedbi s drugim uslugama za beskućnike, potaknulo je širu upotrebu Housing First diljem SAD-a i privuklo pozornost savezne vlade.**

Ono što je važno, **postojao je i ekonomski argument za Housing First. Ovaj slučaj bio je usredotočen na relativno visoke troškove česte hospitalizacije i zatvaranja povezane s dugotrajnim beskućništvom**, tj. dugotrajni beskućnici često su koristili hitne medicinske usluge, imali su visoku stopu kontakta sa službama za mentalno zdravlje i često su mogli kontaktirati sustav kaznenog pravosuđa. Budući da u mnogim slučajevima nisu riješili dugotrajno beskućništvo, model 'stepenica' počeo se smatrati neisplativim, posebno zato što su same usluge modela 'stepenice' također bile relativno skupe.

Istraživanje je pokazalo da bi Housing First potencijalno mogao dati znatno bolje rezultate, za nižu razinu potrošnje, od usluga modela 'stepenice'¹⁴. Usporedno, Housing First košta znatno manje od ostalih usluga. Brojke iz Pathways to Housing pokazuju troškove programa od 57 USD po noći, u usporedbi sa 77 USD za mjesto u skloništu (približno 52 € u usporedbi sa 70 €, brojke iz 2012.)¹⁵. U Londonu je 2013. utvrđeno da je jedna usluga programa Housing First koštala približno £9,600 (13,500 €) po osobi godišnje (bez stanarine). To je u usporedbi s 1000 funti godišnje više za sklonište, ili gotovo 8000 funti više za mjesto u visoko intenzivnoj usluzi stubišta (isključujući stanarinu). To je predstavljalo godišnju uštedu otprilike ekvivalentnu između 1400 i 11 250 eura (brojke za 2013.)¹⁶.

Također se vidjelo da bi okončanjem beskućništva među ljudima s vrlo visokim potrebama za potporom, Housing First potencijalno mogao uštedjeti novac za druge usluge, kao što su psihijatrijske usluge, hitne medicinske službe i sustav kaznenog pravosuđa. To je bilo zato što se beskućnici s vrlo visokim potrebama za podrškom, ako bi bili smješteni uz odgovarajuću podršku, ne bi susreli te usluge tako često kao kad su bili beskućnici i mogli bi ih potpuno prestati koristiti¹⁷. Housing First, koja bi, osim što će vrlo vjerojatno okončati njihovo beskućništvo, mogla biti isplativija od alternativnih usluga za beskućnike¹⁸.

10 Kuhn, R. and D.P. Culhane. "Applying Cluster Analysis to Test a Typology of Homelessness by Pattern of Shelter Utilization: Results from the Analysis of Administrative Data" Departmental Papers (SPP) (1998). Available at: http://works.bepress.com/dennis_culhane/3

11 Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government - <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

12 Culhane, D.P., Metraux, S., Byrne, T., Stino, M. and Bainbridge, J. "The Aging of Contemporary Homelessness" Contexts, in press (2013). Available at: http://works.bepress.com/dennis_culhane/119

13 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' in I. Gould Ellen and B. O'Flaherty (eds) *How to House the Homeless* Russell Sage Foundation: New York; Padgett, D.K.; Heywood, B.F. and Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.

14 <http://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2008/substancemisuse.pdf>

15 Source: <https://pathwaystohousing.org/housing-first-model>

16 Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) *Camden Housing First: A 'Housing First' Experiment in London* York: University of York <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2013/Camden%20Housing%20First%20Final%20Report%20NM2.pdf>

17 Culhane, D.P. (2008) The Cost of Homelessness: A Perspective from the United States *European Journal of Homelessness* 2.1, 97-114 - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/The-cost-of-Homelessness-A-perspective-from-the-United-States.pdf>

Pleace, N.; Baptista, I.; Benjaminsen, L. and Busch-Geertsema, V. (2013) The Costs of Homelessness in Europe: An Assessment of the Current Evidence Base Brussels: FEANTSA http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/feantsa-studies_03_web-Cost-of-Homelessness.pdf

18 Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 vid supra

1.3. Housing First program u Europi

Europska uporaba programa Housing First potaknuta je rezultatima sjevernoameričkog istraživanja.

U početku je inspiracija došla iz izvorne usluge razvijene u New Yorku¹⁹, zatim iz drugih američkih Housing First usluga²⁰. Nedavno su neki vrlo uspješni rezultati kanadskog programa At Home/Chez Soi Housing First, randomizirane kontrolne studije (RCT) koja uključuje 2200 beskućnika uspoređujući Housing First s postojećim uslugama za beskućnike, postali utjecajni u europskim raspravama²¹ (vidi Poglavlje 5).

Unutar Europe, rezultati istraživačkog projekta **Housing First Europe**, koji je vodio Volker Busch-Geertsema, među prvima su potvrdili da bi Housing First mogao biti uspješan u europskim zemljama²². Veliko randomizirano kontrolno ispitivanje u sklopu francuskog programa Un Chez-Soi d'abord Housing First, koje provodi DIHAL, pružit će sustavne podatke o učinkovitosti Housing Firsta u četiri grada u Francuskoj 2016. godine²³. Brojne opservacijske studije, koje promatraju Housing First, ali ga ne uspoređuju s drugim uslugama za beskućnike, također su izvijestili o vrlo pozitivnim rezultatima iz Danske²⁴, Finske²⁵, the Nizozemske²⁶, Portugala²⁷, Španjolske²⁸ i Ujedinjenog Kraljevstva²⁹. Zajedno, ovi nalazi pokazuju da:

- o U Europi je Housing First program općenito učinkovitiji od 'stepenice' projekta u zaustavljanju beskućništva među ljudima s visokim potrebama za podrškom, uključujući ljude koji doživljavaju dugotrajno ili opetovano beskućništvo.
- o Housing First program može biti isplativiji od usluga stubišta jer može učinkovitije okončati beskućništvo. Housing First također može generirati kompenzaciju troškova (smanjiti skupo korištenje) drugih usluga. Na primjer, Housing First može smanjiti često korištenje hitnih medicinskih i psihijatrijskih usluga, spriječiti duge i neproduktivne boravke u drugim oblicima usluga za beskućnike i smanjiti stope kontakta sa sustavom kaznenog pravosuđa.
- o Housing First program bavi se etičkim i humanitarnim problemima koji se javljaju u vezi s radom nekih 'stepenice' usluga³⁰.

19 Padgett, D.K.; Heywood, B.F. and Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.

20 Pearson, C.L., Locke, G., Montgomery, A.E. and Buron, L. (2007) *The Applicability of Housing First Models to Homeless Persons with a Severe Mental Illness* US Department of Housing and Urban Development: Washington DC. <https://www.huduser.gov/portal/publications/hsgfirst.pdf>

21 Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., McNaughton, E., Streiner, D. and Aubry, T. (2014) *National At Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. - http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf

22 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>

23 Tinland, A., Fortanier, C., Girard, V., Laval, C., Videau, B., Rhenter, P., Greacen, T., Falissard, B., Apostolidis, T., Lancon, C., Boyer, L. and Auquier, P. (2013) Evaluation of the Housing First program in patients with severe mental disorders in France: study protocol for a randomized controlled trial *Trials*, 14, p. 309

24 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First-based Danish Homelessness Strategy. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 109-131 - <http://housingfirstguide.eu/website/?p=4906>

25 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

26 Wewerinke, D., Al Shamma, S. and Wolf, J. (2013) *Housing First Europe. Local Evaluation Report Amsterdam* <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-europe-local-evaluation-report-amsterdam>

27 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. and Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56 - <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-an-ecological-approach-to-promoting-community-integration/>

28 https://www.raisfundacion.org/sites/default/files/rais/noticias/infografia_habitat_DEF_A3.pdf
https://raisfundacion.org/es/informate/noticias_y_eventos/jornada-internacional-h-bitat
https://issuu.com/rais_fundacion/docs/presentaciones_habitathf_web?e=5650917/30872088

29 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) Housing First in England: An Evaluation of Nine Services - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

30 Sahlin, I. and Busch-Geertsema, V (2005) The Role of Hostels and Temporary Accommodation. Vid supra

U 2016. godini program Housing First postajao je sve važniji u Europi. U nekim je slučajevima Housing First bio sastavni dio sveobuhvatnih strategija za beskućništvo, u drugima su eksperimenti još bili u tijeku. Zemlje u kojima se Housing First koristio su:

- **Austrija**
- **Belgija**
- **Danska**
- **Finska**
- **Francuska**
- **Irska**
- **Italija**
- **Nizozemska**
- **Norveška**
- **Portugal**
- **Španjolska**
- **Švedska**
- **Ujedinjeno Kraljevstvo**



Housing First program uspješno je započeo u  Beču³¹. Devet Housing First projekata testirano je u  Belgiji 2015., sa 150 beskućnika s visokim potrebama za potporom koji su dobili usluge programa Housing First. Program se procjenjuje s ciljem testiranja može li se Housing First koristiti u široj upotrebi³² (vidi Dodatak).

Prva faza  danske strategije za beskućništvo od 2009. do 2013. bila je jedan od prvih velikih programa Housing First u Europi i udomila je više od 1000 ljudi³³. Sažetak danskog programa nalazi se u Dodatku.

 Finska je uvelike koristila program Housing First unutar svoje nacionalne strategije za smanjenje i sprječavanje beskućništva³⁴. Apsolutna i relativna smanjenja dugotrajnog beskućništva postignuta su korištenjem mješavine modela usluga programa Housing First, uključujući skupne i modele raštrkanog stanovanja (vidi Poglavlje 3 i Poglavlje 4)³⁵. Primjer finske usluge Housing First opisan je u Dodatku. Početni rezultati  francuskog Un Chez Soi d'abord Housing First pilot programa su pozitivni³⁶, s postojećim radom koji će se nastaviti do 2017. prije nego što se korištenje Housing First proširi od 2018. nadalje (vidi Dodatak).

U  Italiji su 2015. pružatelji usluga za beskućnike i akademici surađivali kako bi osnovali Housing First Italian Network³⁷, konfederaciju organizacija koje pružaju, ili su zainteresirane za program Housing First. Housing First Italija imao je 51 člana u 10 talijanskih regija, od kojih je 35 imalo operativne projekte u 2015. Dva talijanska primjera usluga Housing First sažeta su u Dodatku.

Godine 2014. 17 usluga programa Housing First djelovale su diljem  Nizozemske. U Amsterdamu je projekt Discus Housing First uspješno djelovao od 2006.³⁸  U Portugalu, služba Casas Primeiro³⁹ u

31 http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf

32 <http://www.housingfirstbelgium.be>

33 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First-based Danish Homelessness Strategy. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 109-131. *Vid supra*

34 <http://www.housingfirst.fi/>

35 Pleace, N.; Culhane, D.P.; Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review Helsinki: Ministry of the Environment*. - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

36 <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

37 <http://www.housingfirstitalia.org/en/>

38 Wewerinke, D., Al Shamma, S. and Wolf, J. (2013) *Housing First Europe Local Evaluation Report Amsterdam*. *Vid supra*

39 <http://www.aeips.pt>

Lisabonu prva je koristila Housing First⁴⁰. Sažetak Casas Primeiro predstavljen je u Dodatku.  U Španjolskoj je prva usluga Housing First, HÁBITAT, započela s radom u svibnju 2014., radeći u Madridu, Barceloni i Málagi⁴¹. Projekt HÁBITAT procijenjen je tijekom cijele godine i Housing First je sada postao dio šire španjolske strategije za beskućništvo (vidi Dodatak)⁴²

 Norveška uporaba usluge Housing First prilično se brzo proširila s 12 usluga Housing First sa 135 korisnika usluga u prosincu 2014. na 16 usluga Housing First s ukupno 237 korisnika usluga u srpnju 2015⁴³. U Norveškoj je Housing First jedan od niza usluga koje se koriste unutar integrirane strategije za beskućništvo (vidi Dodatak).

U  Poljskoj je u Varšavi u veljači 2016. godine održana konferencija praktičara o Housing First⁴⁴. Promocija projekta Housing First provodi se projektom zagovaranja utemeljenom na dokazima.

U  Švedskoj Sveučilište u Lundu aktivno promiče ideju Housing First s pružateljima usluga za beskućnike i kreatorima politika. Godine 2009. Sveučilište je bilo domaćin nacionalne konferencije na temu Housing First. Dvije općine, Stockholm i Helsingborg, počele su pružati usluge Housing First ubrzo nakon toga, kao izravan rezultat ove konferencije. Od tada je još 11 općina pokrenulo usluge programa Housing First. Čini se da se Housing First još više proširio u Švedskoj, budući da 94 općine navode da svojim građanima pružaju usluge Housing First (prema jednoj od „Otvorenih usporedbi” koju je proveo Nacionalni odbor za zdravlje i socijalnu skrb). Ove inicijative koje su u tijeku razvijene su na lokalnoj razini, a ne kao rezultat nacionalne politike ⁴⁵ (vidi Dodatak).

U  Ujedinjenom Kraljevstvu je Turning Point u Škotskoj 2010. godine proveo prvi uspješan eksperiment s programom Housing First⁴⁶. Promatračka procjena provedena tijekom 2014.-2015. također je pokazala da su se rani eksperimenti s Housing First-om u Engleskoj također pokazali uspješnima⁴⁷, iako kao i u Švedskoj je razvoj često bio na lokalnoj razini. U Engleskoj početkom 2016. još nije postojala nacionalna politika Stanovanje na prvom mjestu, ali engleska federacija organizacija za beskućnike (Homeless Link) pokrenula je inicijativu Housing First England za promicanje korištenja programa Housing First u zemlji. Osim toga, velška vlada preporučila je korištenje modela Housing First u svojim smjernicama za nedavno revidirane zakone o beskućništvu 2015. (vidi Dodatak).

U nekim zemljama srednje i istočne Europe, Housing First još uvijek je bio u procesu razvoja u 2015./16. Eksperimenti s projektom Housing First provedeni su u  Češkoj Republici i  Mađarskoj.

40 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. and Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29–56. - <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-an-ecological-approach-to-promoting-community-integration/>

41 https://raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat

42 <http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/ENIPSH.pdf>

43 Source: Norwegian State Housing Bank. Note that not all 16 Housing First services were fully operational in July 2015, some were yet to start supporting homeless people.

44 <http://www.czynajpiewmieszkanie.pl/en/>

45 For more information see: <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first>

46 <http://www.turningpointscotland.com/what-we-do/homelessness/glasgow-housing-first/>

47 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

1.4. Dokazi za program Housing First

1.4.1. Okončavanje beskućništva za osobe s visokim potrebama za podrškom

Usluge programa Housing First vrlo su uspješne u zaustavljanju beskućništva za beskućnike s velikim potrebama za podrškom. U većini slučajeva usluge European Housing First ukidaju beskućništvo za najmanje osam od svakih deset ljudi⁴⁸.

- o Godine 2013. program Housing First Europe izvijestio je da je **97%** osoba u beskućništvu s velikim potrebama koji koriste uslugu Discus Housing First u Amsterdamu još uvijek u svojim domovima nakon 12 mjeseci u usluzi. U Kopenhagenu je stopa iznosila ukupno **94%**, uz sličnu impresivnu razinu koju je prijavila služba Turning Point Housing First u Glasgowu (**92%**). Služba Casas Primeiro Housing First u Lisabonu prijavila je stopu od **79%**⁴⁹.
- o Francuski Un Chez-Soi d'abord Housing First program izvijestio je o privremenim rezultatima krajem 2013., pokazujući da je **80%** od 172 beskućnika koji koriste usluge Housing First u četiri gradska pilot mjesta zadržalo svoj smještaj 13 mjeseci⁵⁰.
- o Početni rezultati španjolskog programa HÁBITAT Housing First ukazivali su na izuzetno visoke razine stambene održivosti krajem 2015.⁵¹.
- o Finska je izvijestila o padu apsolutnog broja dugotrajnih beskućnika nakon usvajanja nacionalne strategije usmjerene na korištenje programa Housing First za okončanje dugotrajnog beskućništva. Godine 2008. u deset najvećih gradova 2931 osoba bila je dugotrajni beskućnik. Taj je broj pao na 2192 krajem 2013., što je smanjenje od **25%**. Broj dugotrajnih beskućnika pao je s **45%** na **36%** ukupne populacije beskućnika tijekom istog razdoblja⁵².
- o Godine 2015., promatračka procjena Housing First u Engleskoj izvijestila je da je u pet usluga Housing First **74%** beskućnika zadržalo svoj smještaj najmanje 12 mjeseci⁵³.
- o Godine 2015. služba Housing First iz Beča izvijestila je da je od svih korisnika usluga s kojima je radila u razdoblju od dvije godine njih **98%** još uvijek u svojim stanovima⁵⁴.

Stope uspjeha u Europi paralelne su ili premašuju rezultate postignute u Sjevernoj Americi. Američke studije su izvijestile o stopama stambene održivosti između 80% i 88%⁵⁵. Nedavna procjena programa Canadian At Home/Chez Soi izvijestila je da su korisnici usluge Housing First 73% svog vremena proveli

48 Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41
<http://housingfirstguide.eu/website/the-case-for-housing-first-in-the-european-union-a-critical-evaluation-of-concerns-about-effectiveness/>

49 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>

50 <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

51 https://www.raisfundacion.org/sites/default/files/rais/noticias/infografia_habitat_DEF_A3.pdf

52 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment. - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

53 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

54 Neunerhaus (2015) *Housing First Pilot Project Report* - http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf

55 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' in I. Gould Ellen and B. O'Flaherty (eds) *How to House the Homeless* Russell Sage Foundation: New York.

u stabilnom smještaju tijekom dvije godine, u usporedbi s 32% onih koji su primali druge usluge za beskućnike⁵⁶.

Međunarodni pregled dokaza proveden 2008. izvijestio je da je između 40% i 60% beskućnika s visokim potrebama za podrškom napuštalo ili bivalo izbačeno iz usluga 'stepenice' modela stubišta prije nego što su ponovno smješteni. To je bilo u oštrom kontrastu sa uslugama Housing First koje su obično držale 80% ili više svojih korisnika usluga smještenima najmanje jednu godinu⁵⁷.

Kao što je prethodno navedeno, program Housing First je vrlo uspješan u zaustavljanju beskućništva među beskućnicima s visokim potrebama za podrškom. Međutim, postoje neki ljudi, obično između 5-20% korisnika usluga, za koje Housing First ne može osigurati trajni izlaz iz beskućništva.

1.4.2. Zdravlje i blagostanje

Housing First može pozitivno utjecati na zdravlje i dobrobit osoba u beskućništvu s visokim potrebama za podrškom:

- o Godine 2013. istraživački projekt Housing First Europe izvijestio je da je 70% korisnika programa Housing First u Amsterdamu smanjilo upotrebu droga, pri čemu je 89% prijavilo poboljšanje kvalitete života, a 70% poboljšanje mentalnog zdravlja. Pozitivne rezultate također je dala služba Turning Point u Glasgowu, gdje se konzumacija droga/alkohola u većini slučajeva stabilizirala ili smanjila. U službi Casas Primeiro u Lisabonu, 80% je prijavilo nižu razinu stresa. Danske službe Housing First izvijestile su o mješovitoj slici, no 32% je prijavilo poboljšanja u konzumiranju alkohola, 25% poboljšanje mentalnog zdravlja i 28% fizičkog zdravlja⁵⁸.
- o U 2015. privremeni rezultati objavljeni iz francuskog Un Chez-Soi d'abord Housing First programa⁵⁹ pokazali su da su, u šest mjeseci prije uključivanja u Housing First, beskućnici u prosjeku proveli 18,3 noći u bolnici. Kada su koristili Housing First 12 mjeseci, vrijeme provedeno u bolnici u posljednjih šest mjeseci palo je u prosjeku na 8,8 noći. Kontakti s bolnicama i učestalost boravka u bolnici značajno su smanjeni.
- o Procjena programa Housing First iz 2015. u Engleskoj otkrila je da je 63% korisnika usluga samo izvijestilo o poboljšanju tjelesnog zdravlja, a 66% o poboljšanju mentalnog zdravlja, uz neka manja poboljšanja oko upotrebe droga i alkohola⁶⁰.
- o Housing First, kako u Europi tako i u Sjevernoj Americi, pokazalo se da donosi poboljšanja u zdravlju i dobrobiti. Rezultati mogu biti promjenjivi - nemaju svi korisnici programa Housing First bolje zdravlje i dobrobit - ali Housing First može donijeti pozitivne promjene za mnoge ljude koji je koriste⁶¹.

56 Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D. and Aubry, T. (2014) *National At Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. - http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf

57 Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government - <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

58 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>

Some deterioration in health and well-being were also reported.

Estecahandy P. A "Housing First" Trial in France - <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

59 Tinland, A. and Psarra, C. (2015) *Housing First: Lessons from France* presentation at the IGH *Homelessness in a Global Landscape* conference, Chicago, June 2015

60 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

61 Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review*. Brussels: DIHAL/FEANTSA http://www.housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

Johnson, G., Parkinson, S. and Parsell, C. (2012) *Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia* AHURI Final Report No. 184 -

http://www.ahuri.edu.au/_data/assets/pdf_file/0012/2064/AHURI_Final_Report_No184_Policy_shift_or_program_drift_Implementing_Housing_First_in_Australia.pdf

1.4.3. Društvena integracija

Društvena integracija ima tri ključna elementa:

- o *Društvena podrška*, koja se usredotočuje na to da netko osjeća da ga drugi cijene, naziva se podrškom uvažavanja; pomoć u razumijevanju i suočavanju sa životom, koja se naziva informacijska podrška; društveno druženje (provođenje vremena s drugima) i praktična ili instrumentalna podrška⁶².
- o *Integracija u zajednicu*, koju može biti teško precizno definirati, ali koja se općenito odnosi na pozitivne, obostrano korisne odnose između korisnika usluga programa Housing First i njihovih susjeda. U širem smislu, integracija u zajednicu također se odnosi na beskućnika koji nije stigmatiziran od strane zajednice⁶³. Housing First može pomoći nekome da se prilagodi novim ulogama u zajednici, tj. da bude dobar susjed.
- o *Ekonomska integracija*, koja može značiti plaćeni rad, ali i društveno produktivne ili nagrađivane aktivnosti, u rasponu od sudjelovanja u umjetničkim aktivnostima do neformalnog i formalnog obrazovanja, obuke i traženja posla.

Ključni cilj projekta Housing First (vidi Poglavlje 3 i Poglavlje 4) je promicanje socijalne integracije u zajednici. Stambeno zbrinjavanje funkcionira kao temelj ili temelj na kojem Housing First nastoji pomoći korisniku usluga da razvije socijalnu podršku, integraciju u zajednicu i ekonomsku integraciju koja može poboljšati njihovu kvalitetu života. Kvalitetna socijalna potpora, život koji uključuje pozitivan angažman s okolnom zajednicom i vođenje strukturiranog, svrhovitog postojanja, mogu vidljivo poboljšati zdravlje i dobrobit⁶⁴.

- o Služba Casas Primeiro Housing First u Lisabonu izvijestila je da je gotovo polovica korisnika usluge Housing First počela spajati ljude u kafićima radi druženja, pri čemu je 71% izjavilo da se osjećaju 'kao kod kuće' u svom susjedstvu, a 56% izjavilo je da se osjećaju dijelom zajednice⁶⁵.
- o Nedavna procjena Housing First u Engleskoj otkrila je da je od 60 korisnika usluga Housing First, 25% prijavilo redovite kontakte sa svojom obitelji prije rada s programom Housing First, što se penje na 50% nakon što su primili potporu Housing First. Prije rada s Housing First, 78% ljudi bilo je uključeno u neugodno ponašanje, kao što je pijenje alkohola na ulici. To je palo na 53% nakon što su počeli raditi s Housing First⁶⁶.
- o Postoje kvalitativna istraživanja iz Europe i Sjeverne Amerike koja pokazuju da ljudi koji koriste Housing First mogu imati veći osjećaj sigurnosti i pripadnosti u svojim životima nego što je to bio slučaj prije beskućništva. To je opisano kao Stanovanje na prvom mjestu koje povećava nečiji osjećaj sigurnosti u svakodnevnom životu ili ontološku sigurnost⁶⁷.

Dokazi da Housing First ima kapacitet pomoći beskućnicima s visokom potrebom za potporom da pronađu plaćeni posao nisu opsežni u Europi ili Sjevernoj Americi, ali mora se napomenuti da se ljudi koji koriste Housing First često suočavaju s višestrukim preprekama pri zapošljavanju. Housing First osmišljen je za poboljšanje zdravlja, dobrobiti i društvene integracije. Housing First se ne predstavlja, niti se očekuje da se na njega gleda kao na 'čudesan lijek' koji će brzo okončati sve negativne posljedice beskućništva. Housing First uspješno okončava beskućništvo i to, samo po sebi, stvara situaciju u izrazitoj suprotnosti s višestrukim rizicima za zdravlje, dobrobit i društvenu integraciju koji su povezani s beskućništvom.

62 Cohen, S. and Wills, T. (1985) Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.

63 Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review*

64 Ibid.

65 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. and Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56 - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/Housing-First-An-Ecological-Approach.pdf>

66 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

67 Padgett, D. K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social science & medicine*, 64(9), 1925-1936, p. 1934.

POGLAVLJE 2.



Temeljna načela programa Housing First

Temeljna načela programa Housing First

Sve usluge programa Housing First temeljene su na modelu Pathways koji je razvio dr. Sam Tsemberis u New Yorku ranih 1990-ih⁶⁸. **Temeljna načela Housing First u Europi izravno su izvučena iz modela Pathways.** Međutim, postoje značajne razlike između nekih europskih zemalja i Sjeverne Amerike te između samih europskih zemalja. To znači da temeljna načela za program Housing First u Europi ne odražavaju baš ona iz izvornog modela Pathways. **Osam temeljnih načela projekta Housing First u Europi, razvijenih u suradnji sa savjetodavnim odborom za ovaj Vodič,** čiji je član bio dr. Tsemberis, su:

Osam temeljnih načela:



Imati dom je ljudsko pravo



Izbor i kontrola za korisnike usluga



Odvajanje stanovanja i tretmana



Orijentiranost ka oporavku



Smanjenje štete



Aktivna uključenost bez prisile



Planiranje usmjereno na osobu



Fleksibilna podrška koliko god je potrebno

Ovo poglavlje Vodiča predstavlja detaljnu raspravu o osam temeljnih načela usluga programa Housing First u Europi.

68 Tsemberis, S. (2010) Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Minnesota: Hazelden.

2.1. Pravo na dom je ljudsko pravo



The UN Committee on Economic, Social and Cultural Rights established a right to housing that says that a person should be able to live in security, peace and dignity⁶⁹.

To uključuje:

- *Pravna sigurnost* zakupa, usmjerena na pravnu zaštitu od prisilnog iseljenja, uznemiravanja od strane stanodavaca i drugih prijetnji posjedovanju stalnog doma.
- *Priuštivost*, u smislu da troškovi stanovanja ne bi trebali biti toliko visoki da bi značili da su hrana, obrazovanje i pristup zdravstvenoj skrbi nedostupni.
- *Nastanjivost*, što zapravo znači da je stambeni prostor u razumnom stanju i da pruža odgovarajuće sklonište i životni prostor.
- *Dostupnost* usluga, koja se usredotočuje na infrastrukturu potrebnu za stanovanje, tj. sanitarne uvjete, kapacitete za pripremu i kuhanje obroka, objekte za pranje, skladištenje, grijanje i rasvjetu te objekte za odlaganje otpada.
- *Pristupačnost*, što znači da stanovanje treba biti dostupno onima kojima je potrebno. Tamo gdje je to prikladno, stanovanje bi trebalo maksimizirati sposobnost osobe s fizičkim nedostatkom ili ograničavajućom bolešću da živi samostalno.
- *Lokacija*, odnosno smještaj mora omogućiti pristup potrebnim uslugama. To uključuje obrazovanje, zdravstvo, trgovine i druge usluge. Stan također treba biti unutar mogućnosti za plaćeni rad i građansko sudjelovanje. Kućište ne bi trebalo biti u okruženju opasnom za zdravlje.
- *Kulturna primjerenost*, tj. stanovanje treba omogućiti ljudima da žive na načine koji ne narušavaju njihovu kulturu. To znači da stanovanje treba omogućiti izražavanje kulturnog identiteta.

Europska tipologija beskućništva (ETHOS) definira što se podrazumijeva pod domom na drugačiji način, koristeći ideju fizičkih, društvenih i pravnih domena. Fizička domena usredotočena je na posjedovanje vlastitog životnog prostora, drugim riječima, vlastitih ulaznih vrata vlastitog doma, koja su pod vašom isključivom kontrolom. Društvena domena pokriva prostor i privatnost potrebne za normalan život pojedinca, para ili obitelji. Pravna domena odražava međunarodnu definiciju prava na stanovanje, tj. sigurnost stanovanja koja je zakonski zaštićena⁷⁰.

Program Housing First naglašava pravo koje beskućnici imaju na smještaj. Smještaj se daje prvi, a ne zadnji, bez ikakvih očekivanja da se beskućnik mora ponašati na određeni način, pridržavati se liječenja ili biti suzdržan od droga ili alkohola, prije nego što dobije dom. **Housing First ne očekuje od beskućnika da zasluži svoje pravo na stanovanje ili pravo da ostanu u stanu/kući.**

Od ljudi koji koriste program Housing First očekuje se da slijede uvjete svog najma ili podstanarstva, na isti način kao što bi to činila svaka druga osoba koja unajmljuje dom, uz pružanje podrške koja im to omogućuje. Službe Housing First također očekuju da postoji redovan kontakt između nekoga tko koristi njihovu uslugu i pomoćnog radnika, na primjer na tjednom sastanku, koji uključuje provjeru ima li problema s njihovim domom (vidi Poglavlje 3).

Smještaj koji nudi program Housing First nije privremeni smještaj. Housing First nudi pravi dom prema definicijama UN-a i ETHOS-a.

69 <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Housing/toolkit/Pages/RighttoAdequateHousingToolkit.aspx>

70 European Typology of Homelessness - English: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/ETHOS-EN.pdf>

2.2. Izbor i kontrola za korisnike usluga

Ključno načelo Housing First je da ljude koji koriste uslugu treba saslušati i njihovo mišljenje poštivati.

Netko tko koristi program Housing First može napraviti pravi izbor o tome kako će živjeti svoje živote ali i o vrsti podrške koju prima.

Ovo temeljno načelo programa Housing First usredotočeno je na omogućavanje osobama u beskućništvu da odluče koje su njihove potrebe i kako te potrebe mogu biti zadovoljene. U praksi to znači:

- Ne treba pretpostaviti da će svi beskućnici s visokim potrebama za podrškom dijeliti ponašanja i druge karakteristike. Njihove potrebe ne mogu se učinkovito zadovoljiti standardiziranim paketom usluga koji ne uzima u obzir individualne potrebe, karakteristike, ponašanje ili iskustva.
- Najbolji način da razumijete potrebe beskućnika je saslušati osobu i njezino mišljenje o vrstama pomoći koje trebaju.
- Kako bi učinkovito slušao i odgovorio na nečije potrebe i mišljenja, program Housing First mora poštivati tu osobu i njenu snagu, umjesto da se negativno fokusira na ograničenja koja ta osoba ima. Usluga Housing First ne može biti pokroviteljska. Housing First ne može funkcionirati pod pretpostavkom da osoblje Housing First razumije nečije potrebe bolje nego oni sami.
- Suosjećanje, toplina i razumijevanje osoblja Housing First jednako su važni kao i poštovanje kada beskućnicima omogućavaju da izaberu pravu kombinaciju podrške za sebe.
- Program Housing First *aktivno potiče* sudjelovanje u liječenju koje je nekome potrebno, uključujući smanjenje štete od droga i alkohola i poticanje nekoga da potraži pomoć s mentalnim ili fizičkim zdravstvenim problemima. U ponudi je i pomoć u angažiranju zajednice te uspostavljanju i ponovnom uspostavljanju socijalne podrške. Dok je kontrola na korisniku usluge, djelatnici programa Housing First aktivno rade na informiranju nekoga tko koristi usluge programa Housing First o mogućnostima koje su im otvorene da naprave pozitivne promjene u svojim životima (vidi 2.6).
- Podrška mora biti fleksibilna, maštovita i sposobna prilagoditi se specifičnostima onoga što pojedinačna osoba koja koristi program Housing First zahtijeva. Moguće je održavati skup jasno definiranih funkcija za podršku u programu Housing First (vidi Poglavlje 3), ali program Housing First također mora moći odgovoriti na specifične potrebe svakog korisnika usluge.
- Housing First je prilagođen individualnim potrebama, prepoznajući individualne snage i ne koristi standardizirani ili ograničeni skup odgovora. Korisnicima usluge Housing First ne nudi se pomoć koja im zapravo nije potrebna. To zahtijeva prepoznavanje prednosti koje svaki korisnik usluge već ima ili razvija tijekom vremena.

U Housing First samoodređenje se smatra početnom točkom oporavka. Zajedničko donošenje odluka, između korisnika usluga i pružatelja usluga, bitan je dio oporavka u modelu Housing First⁷¹. To se ponekad opisuje kao 'izbor potrošača' u uslugama programa North American Housing First.

U Europi je u posljednjih 25 godina sve veći naglasak na samoodređenju korisnika usluga u socijalnom radu i zdravstvenim uslugama. Samoodređenje također koriste neke službe za beskućnike. Europska praksa, kao što je „agenda personalizacije”, može vrlo nalikovati samoodređenju u programu Housing First. Sitra definira personalizaciju na sljedeći način⁷²:

“ Personalizacija znači da pojedinci imaju maksimalan izbor i kontrolu nad javnim uslugama koje su im potrebne - prelazak s kulture "jedna veličina za sve" na prilagođenu podršku kako bi se ispunile težnje pojedinaca i izgradila njihova snaga. ”

71 Greenwood, R. M., Schaefer-McDaniel, N. J., Winkel, G. and Tsemberis, S. J. (2005). Decreasing psychiatric symptoms by increasing choice in services for adults with histories of homelessness. *American Journal of Community Psychology*, 36(3-4), 223-238.

72 <http://www.sitra.org/policy-good-practice/personalisation/>

Program Housing First mora uravnotežiti potrebu za izborom i kontrolom dok radi sa svakom osobom kako bi potaknuo i podržao angažman u liječenju. U konačnici, ovaj program ima za cilj poboljšati zdravlje, dobrobit i životne šanse svakog pojedinca koji je podržan, povećavajući njihove šanse za trajni izlazak iz beskućništva.

Sve usluge Housing First rade balansirajući prioritete. Pronalaženju ravnoteže u središtu je osiguravanje izbora i kontrole korisnika usluge, dok se u isto vrijeme aktivno radi na promicanju dobrobiti svakog korisnika usluge. Housing First osigurava izbor, poštuje mišljenja, podržava individualne snage i namijenjen je razumijevanju i suosjećanju, ali također aktivno potiče korisnike usluga na oporavak⁷³.

2.3. Odvajanje smještaja i liječenja

Housing First osigurava da ljudsko pravo na stanovanje nije ugroženo zahtijevanjem od korisnika usluga da se uključe u liječenje kako bi pristupili smještaju ili kako bi ostali u smještaju. Stoga je smještaj odvojen od liječenja.

U praksi to znači sljedeće:

- Pristup smještaju, ponuda doma putem usluge Housing First, nije uvjetovan promjenom ponašanja ili prihvatanjem liječenja. U praksi, to znači da se smještaj i dalje nudi ako netko ne prestane piti, ne želi prihvatiti liječenje mentalnih problema ili odbije druge ponude podrške.
- Ostanak u smještaju osiguranom preko Housing First ne zahtijeva da netko promijeni svoje ponašanje ili prihvati liječenje. Housing First podržava nekoga da slijedi uvjete najma ili najma na isti način kao što bi to učinio bilo tko drugi tko unajmljuje dom. Housing First također zahtijeva redovite sastanke s osobljem programa Housing First, što uključuje praćenje održivosti stanovanja. Međutim, Housing First ne uklanja ljude iz smještaja jer nisu promijenili svoje ponašanje ili nisu koristili liječenje.
- Ako je netko deložiran, to obično čini samo stanodavac zbog kršenja ugovora o najmu. Program Housing First osmišljen je za ponovno zbrinjavanje korisnika usluge koji je deložiran i za pružanje podrške tijekom procesa ponovnog zbrinjavanja. Usluge podrške koje nudi Housing First kontinuirane su i nisu povezane sa stanom. To omogućuje usluzi Housing First da nastavi pružati kontinuitet u podršci kroz promjene stanovanja ili kliničku krizu (kritična prekretnica u fizičkom ili mentalnom zdravlju osobe).

Smještaj je odvojen od liječenja u još jednom pozitivnom smislu. Dok program Housing First nudi podršku onoliko dugo koliko je potrebno (vidi 2.8), kada i ako netko prestane koristiti usluge podrške Housing First, zadržava svoj postojeći dom. Ako netko više ne treba Housing First, ne treba se preseliti negdje drugdje.

Za razliku od nekih drugih usluga za beskućnike, program Housing First je posvećen osobi, a ne njenom smještaju. Housing First temelji se na osobi, a ne na mjestu.

73 Löffstrand, C. and Juhila, K. (2012) The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model *European Journal of Homelessness* 6(2), 47-68

To znači da:

- Kada se netko odluči preseliti kući, službe za podršku i liječenje programa Housing First ostaju u kontaktu s njim i nastavljaju ga podržavati u novom domu.
- Kada netko izgubi dom koji mu je program Housing First omogućio, bilo deložacijom ili zato što je napustio svoj dom, Housing First službe za podršku i liječenje ostaju u kontaktu s njim. Ako je korisnik usluge Housing First izgubio svoj dom, usluga Housing First nastoji mu pronaći drugi dom što je prije moguće.
- Ako netko ode u institucionalno okruženje, Housing First službe za podršku i liječenje ostaju u kontaktu. Na primjer, ako netko mora ići u psihijatrijsku bolnicu, Housing First će ostati u kontaktu s njima i nastojati zadržati njihov postojeći smještaj ili dogovoriti novi smještaj na vrijeme kada napuste bolnicu. Program Housing First također će ostati angažiran na istoj osnovi ako netko dobije kratku zatvorsku kaznu.

Jedan od izazova za usluge programa Housing First može biti kada se stanovi pružaju u namjenskom skupnom ili zajedničkom okruženju. To znači da je smještaj osiguran u stambenoj zgradi ili stambenoj zgradi koja je samo za osobe koje koriste Housing First. Ovdje je važno osigurati da netko ima ista prava na svoj stan kao i svatko tko iznajmljuje običan smještaj. To može značiti, u teoriji, da netko može živjeti u stambenom bloku za korisnike usluge Housing First nakon što je njihova podrška prekinuta uz obostranu suglasnost s timom Housing First ili ako su odlučili prestati koristiti podršku i tretman programa Housing First. Njihov smještaj i njihova stambena prava odvojeni su od tretmana i podrške koju mogu dobiti. Ovo se može činiti ekstremnim primjerom, ali temeljno načelo odvajanja smještaja i liječenja ne može biti ugroženo ako usluga slijedi model Housing First. Ovaj je pristup usvojen u nekim finskim službama programa Housing First⁷⁴ (vidi Poglavlje 4).

Neke usluge Housing First iznajmljuju ili zakupljuju stambene jedinice korisnicima usluga. To može biti iz dva razloga. Prvo, može pružiti sigurnost kada radite sa stanodavcima u sektoru privatnog i društvenog iznajmljivanja da je zakonska odgovornost za njihov smještaj na usluzi Housing First, a ne na pojedincu koji koristi tu uslugu. Drugo, ako postoji problem s nečijim smještajem, Housing First može nekoga brzo preseliti i, jednako brzo, smjestiti u alternativni smještaj, jer on nije podstanar ili najmoprimac.

Takvi aranžmani uključuju uspostavljanje ravnoteže između osiguravanja nečijeg ljudskog prava na stanovanje uz istovremeno postavljanje ograničenja na njihovo zakonsko pravo na to stanovanje. Etičko ponašanje Housing First službi koje koriste ove aranžmane od velike je važnosti ako se želi pravilno održati temeljno načelo odvajanja između smještaja i liječenja. Neke britanske usluge programa Housing First odmah daju svim korisnicima usluge Housing First puno stanarsko pravo, dajući im ista stambena prava kakva bi imao bilo tko drugi koji unajmljuje društveni ili privatni stan⁷⁵ (see Chapter 4).

2.4. Orijentiranost ka oporavku



Usluga usmjerena na oporavak usmjerena je na sveukupnu dobrobit pojedinca. To uključuje njihovo tjelesno i mentalno zdravlje, njihovu razinu socijalne podrške (od partnera, obitelji ili prijatelja) i njihovu razinu društvene integracije, tj. pripadnost zajednici i aktivno sudjelovanje u društvu. Promicanje oporavka može uključivati omogućavanje pristupa obrazovanju ili pomoć nekome da pronađe korisnu aktivnost u slobodno vrijeme. Slijediti orijentaciju oporavka nešto je daleko šire i ambicioznije od puke regulacije upotrebe droga ili alkohola ili podržavanja angažmana u liječenju. Riječ je o pružanju sigurnog i vrijednog života za nekoga, stvaranju života koji ih integrira u zajednicu, u stanovanje i u širi društveni i ekonomski život na pozitivan način.

74 Pleace N., Culhane D., Granfelt R., Knutagard M. The Finnish Homelessness Strategy: An International Review (2015) http://works.bepress.com/dennis_culhane/145/

75 <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

Konceptu oporavka može se pristupiti iz različitih kutova⁷⁶, ali se usredotočuje na pojedinca koji stječe osjećaj svrhe, s izgledima za bolji i sigurniji život. Naglasak je na tome da se osoba "oporavi" - izabere smjer svog budućeg života.

U programu Housing First beskućnici se mogu oporaviti: što znači da mogu ponovno steći smisleniji život pun nade. Oporavak ne znači da korisnici usluge više neće imati probleme, simptome ili borbe. Oporavak također ne znači da više neće koristiti specijalizirane usluge, lijekove ili da nužno neće moći živjeti potpuno neovisno. Proces oporavka je jedinstven i osoban. To je proces pokušaja i pogrešaka, koji uključuje male korake naprijed i natrag. To je proces slavljenja uspješnih iskustava, ali i proživljavanja osjećaja boli i frustracije. U okviru programa Housing First, proces oporavka je individualan, a podrška je osmišljena tako da djeluje fleksibilno kako bi se omogućilo nekome da izabere vlastiti put do boljeg života⁷⁷.

Usluge programa usmjerene na oporavak svjesne su da je korisnik usluge mogao doživjeti traumatične događaje. Izgrađeni su na razumijevanju nekoga tko koristi uslugu, u smislu njegovih trenutnih potreba za podrškom, ali i u smislu njihovih drugih karakteristika i njihovih iskustava. Usluga usmjerena na oporavak, kao što je Housing First, nastoji maksimizirati snagu i potencijal ljudi koji primaju potporu, potičući ideju da su pozitivne promjene moguće. S vremenom pristup može uključivati davanje odgovornosti korisnicima usluga, kao što je kolegijalno mentorstvo, djelovanje kao predstavnik drugih korisnika usluga Housing First ili razvijanje vlastitih planova podrške. Također će biti naglasak na razvijanju osobnih odnosa, pomažući gdje je to potrebno u emocionalnoj pismenosti (sposobnost razumijevanja i ispravne obrade emocija) i omogućavanju korisnicima usluga da izgrade odnose pune povjerenja. Službe koje su usmjerene na oporavak često koriste motivacijske tehnike intervjuiranja.

Program Housing First aktivno potiče sljedeće:

- Korištenje liječenja problema mentalnog zdravlja i drugih zdravstvenih problema
- Smanjenje štete uzrokovane konzumacijom droga ili alkohola
- Promjene u ponašanju kako bi se smanjili rizici za zdravlje i dobrobit
- Svijest o tome da su pozitivne promjene moguće i prilika za bolji život u budućnosti realna je opcija za ljude koji koriste program Housing First.

Orijentiranost ka oporavku u programu Housing First je filozofija koja znači da podrška koju pruža Housing First uvijek naglašava činjenicu da korisnik usluge može izabrati bolju budućnost kao realnu mogućnost koja se može postići. Podrška i liječenje postoje i dostupni su kako bi se to omogućilo, ali ovo je samo jedan aspekt orijentacije ka oporavku, koji također nastoji postaviti ideju oporavka kao realne mogućnosti u svijesti svih koji koriste program Housing First.

Orijentacijom ka oporavku mora se pažljivo upravljati u kontekstu održavanja jasnog i jednakog naglaska na izboru i kontroli te planiranju usmjerenom na osobu unutar programa Housing First. Važno je da se pozitivne poruke usmjerenja na oporavak pažljivo postavljaju. Posebno:

- Promicanje oporavka mora uvijek odražavati ono što netko želi za sebe, a ne tuđe ideje o tome u kojem bi smjeru njihov život trebao ići. Ljude koji koriste Housing First treba saslušati i njihove izbore poštivati. Orijentiranost ka oporavku jedan je aspekt programa Housing First.
- Orijentiranost prema oporavku mora biti realna i utemeljena, ali ne treba stvarati nikakve pretpostavke o tome kakav život korisnik usluge Housing First može na kraju postići za sebe.

76 Wolf, J. (2016). *Krachtwerk. Methodisch werken aan participatie en zelfregie*. (Strengths Work, a Systematic Method for Participation and Self-Direction). Bussum: Coutinho.

77 Rapp, C. and Goscha, R. (2006). *The strengths model, case management with people with psychiatric disabilities*. Oxford University Press; Saleebey, D. (2006). *The strengths perspective in social work practice, vol. 4*. Boston: Pearson Education, Inc.

2.5. Smanjenje štete

Smanjenje štete temelji se na ideji da prestanak problematične upotrebe droga i alkohola može biti složen proces i da usluge koje zahtijevaju apstinenciju ili detoksikaciju ne funkcioniraju dobro za mnoge beskućnike. Smanjenje štete glavna je praksa u nekim sjevernoeuropskim zemljama, poput Finske ili Ujedinjenog Kraljevstva i dugogodišnja je praksa u Francuskoj⁷⁸, ali nije univerzalno primijenjena u cijeloj Europi. **Postoje opsežni dokazi da je smanjenje štete učinkovitije kod beskućnika s visokim i složenim potrebama od usluga koje se temelje na apstinenciji ili detoksikaciji.**⁷⁹

Smanjenje štete gleda na problematičnu konzumaciju droga ili alkohola kao na rezultat drugih potreba za potporom te kao mogućnost kompliciranja i povećanja drugih potreba za podrškom. Na primjer, korištenje droga ne može se liječiti ili rješavati izolirano; mora se razumjeti u odnosu na druge potrebe osobe za podrškom, karakteristike i ponašanje.

Holistički pristup koji nastoji riješiti sve uzroke i posljedice upotrebe droga i alkohola središnji je dio filozofije smanjenja štete. Jednako tako, smanjenje štete nastoji uvjeriti i podržati ljude da modificiraju upotrebu droga i alkohola koji im uzrokuju štetu. Smanjenje štete nudi podršku, pomoć i liječenje, ali ne zahtijeva apstinenciju od droga i alkohola.

Smanjenje štete je uvjerljiv pristup⁸⁰. Cilj nije nužno zaustaviti svu upotrebu droga i alkohola, već smanjiti štetu koju netko doživljava, pomažući im da smanje i kontroliraju njihovu upotrebu. Ako netko želi biti apstinent, pristup smanjenju štete može omogućiti da se to dogodi, ali pristup smanjenju štete također će uključiti aktivnog korisnika, radeći s njim na poticanju smanjenja njihove upotrebe droga i alkohola.

Smanjenje štete igra sastavnu ulogu u programu Housing First. Housing First ne bi mogao naglašavati stanovanje kao ljudsko pravo, promicati izbor korisnika usluga ili nuditi odvajanje stanovanja i liječenja, ako ne koristi smanjenje štete. Ako je bila potrebna apstinencija, nikome tko je odbio prestati piti ili uzimati droge nije se mogao ponuditi ili zadržati smještaj.

2.6. Aktivna uključenost bez prisile

Aktivan angažman bez prisile, što je američka terminologija, može se opisati kao asertivan, iako vrlo važno ne i agresivan, način rada s korisnicima usluge Housing First. Naglasak je na interakciji s korisnicima usluga programa Housing First na pozitivan način koji ih navodi da vjeruju da je oporavak moguć. Ovo je tehnika kojom program Housing First teži oporavku (vidi 2.4).

Unutar smanjenja štete i orijentiranosti ka oporavku u programu Housing First, naglasak je uvijek na pozitivnom pokušaju da se ljudi koji koriste Housing First angažiraju uz pomoć koja im je potrebna.

Korisnici usluga programa Housing First također se mole da konstruktivno gledaju na sve aspekte svog ponašanja koji bi mogli ugroziti njihov izlazak iz beskućništva ili njihovo zdravlje, dobrobit i kvalitetu života.

- o Ljudima koji koriste Housing First nikada se ne smije prijetiti sankcijama zbog ponašanja ili neponašanja na određeni način. Ne bi trebalo biti uskraćivanja pristupa stambenom prostoru, niti prijetnji postojećem stambenom prostoru, niti ukidanja podrške ili liječenja, ako netko ne promijeni svoje ponašanje na način za koji osoblje programa Housing First može misliti da bi bio koristan za njegovu dobrobit⁸¹.

⁷⁸ Dr. Claude Olivenstein was influential in introducing the concept of harm reduction in France in the 1970s.

⁷⁹ Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

⁸⁰ Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

⁸¹ One exception is if an individual threatens staff safety, in which case engagement may need to cease, either temporarily or permanently.

- o Jednako tako, Housing First, koristeći usmjerenost na oporavak i smanjenje štete, aktivno i kontinuirano radi na naglašavanju da su podrška, liječenje i savjeti uvijek dostupni te da su moguće pozitivne promjene u zdravlju, dobrobiti, socijalnoj integraciji i općoj kvaliteti života. Rasprava, savjeti, informacije, podrška i uvjeravanje mehanizmi su kojima se to postiže.

2.7. Planiranje usmjereno na osobu



Usluge programa Housing First koriste planiranje usmjereno na osobu, što u osnovi uključuje organiziranje podrške i tretmana oko pojedinca i njegovih potreba⁸². Ovaj fokus odražava naglasak na izboru i kontroli za korisnike usluga. Može se sažeti kao Housing First prilagođavanje i organiziranje korisnicima usluga, umjesto da se očekuje da će se netko prilagoditi usluzi programa Housing First i prihvatiti sebe.

Neke službe za beskućnike očekuju da netko slijedi zadani put, koristeći fiksni raspon usluga koje uvijek rade na isti način sa svima. Housing First potiče pojedince na oporavak, ali je osmišljen kako bi im omogućio da izgrade vlastiti put, koristeći posebnu kombinaciju usluga koja im odgovara.

Svi korisnici usluge programa Housing First potiču se i podržavaju da odaberu život kakav žele živjeti. Izbor i kontrola igraju važnu ulogu u tome, pri čemu korisnici usluga Housing First donose prave odluke o vrstama podrške i tretmana koje žele primiti. Planiranje usmjereno na osobu unutar programa Housing First temelji se na razumijevanju:

- o Svi aspekti života koje netko želi živjeti, tj. stvari koje su vrijedne, nagrađive i koje povećavaju njegovu dobrobit i šanse za sreću. To se proteže dalje od osiguravanja da je smještaj prikladan i da postoji odgovarajući omjer liječenja i podrške.
- o Potrebe koje bi netko tko koristi program Housing First mogao imati oko društvene integracije. Društvena integracija uključuje stvari kao što su dobra društvena podrška (prijatelji i/ili obitelj i/ili partner), sudjelovanje u građanskom životu (biti dio svog susjedstva i društva, a ne izolirani od njega) i doprinos društvu, npr. kroz volontiranje, plaćeni rad ili drugu produktivnu aktivnost. Dobra socijalna integracija može poboljšati zdravlje i dobrobit pozitivnim jačanjem samopoštovanja⁸³.
- o Raspon podrške koju nudi planiranje usmjereno na osobu može uključivati: pomoć u vođenju i održavanju doma; praktične vještine poput kuhanja, proračuna, kupnje i upravljanja računima; savjetovanje o dugovima i novcu te potporu s uređenjem i opremanjem. U području socijalne podrške, plan usmjeren na osobu mogao bi se baviti uspostavljanjem ili ponovnim uspostavljanjem prijateljstava i pozitivnih obiteljskih odnosa. Program Housing First također može, što se tiče socijalne integracije, poticati i podržavati ulazak u obrazovanje, osposobljavanje, umjetničke aktivnosti, volontiranje, plaćeni rad i sudjelovanje u zajednici. Konačno, s obzirom na zdravlje i dobrobit, plan usmjeren na osobu potaknuo bi i podržao korisnike usluga programa Housing First da se uključe u liječenje.

Program Housing First bavi se ljudskim pravima i ljudskim potrebama beskućnika, njihovim pravom na stanovanje i njihovim pravom na razumnu kvalitetu života. Housing First ne pruža pravi odgovor na beskućništvo ako samo 'skladišti' beskućnike s velikim potrebama za podrškom u smještaju i održava ih uz usluge podrške. Fleksibilna, personalizirana podrška je neophodna. Planiranje usmjereno na osobu trebalo bi imati nekoliko značajki:

- o Osigurati da korisnik usluge Housing First bude u središtu svih odluka koje mu mogu promijeniti život
- o Razumijevanje što svaka osoba koja koristi Housing First želi od života, kako želi živjeti i što želi raditi. To će uključivati ono što žele u pogledu odnosa, svoje mjesto u društvu i kako žele provoditi svoje vrijeme.

82 In Europe, the term 'person-centred planning' can be used to refer to a system for helping someone manage all aspects of their life. This is similar to, but not identical to what is meant by person-centred planning in a Housing First service. https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/250877/5086.pdf

83 Cohen, S. and Wills, T. (1985) Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis Psychological Bulletin, 98, pp. 310-357.

- o Osoblje programa Housing First radi s ljudima koji koriste usluge programa Housing First kako bi osigurali da ono što žele od života, njihova kvaliteta života, upravljanje rizicima za njihovo zdravlje, zaštita njihove dobrobiti i održavanje njihovog izlaska iz beskućništva, bude u središtu onoga što program Housing First radi.
- o Planiranje usmjereno na osobu može značiti da netko tko koristi program Housing First slijedi prioritete koji nisu oni za koje bi pružatelj usluga Housing First mogao misliti da su najbolja opcija za njega. U konačnici, Housing First može ohrabriti i podržati beskućnike prema oporavku, ali ne može inzistirati da krenu u određenom smjeru (vidi 2.6).

2.8. Fleksibilna podrška onoliko dugo koliko je potrebno



Program Housing First naglašava pravo na stanovanje u drugom smislu, a to je ostanak u kontaktu s osobom koja koristi Housing First kada je deložirana. Ako je korisnik usluge Housing First deložiran zbog neplaćanja najamnine, neugodnosti koja uzrokuje smetnje susjedima ili uzrokuje štetu, Housing First ostaje u kontaktu s tom osobom i nastoji ju ponovno smjestiti. Jednako tako, ako se netko tko koristi program Housing First ne može nositi sa životom u vlastitom domu i napusti ga, Housing First nastavlja raditi s njim.

Ako neka osoba izgubi dom, nije prepuštena da se sama nosi s tim. Službe programa Housing First ostaju angažirane i nastavljaju pokušavati osigurati pravo osobe na stanovanje.

Housing First nudi podršku osmišljenu da zadovolji individualne potrebe. Fokus na izbor i kontrolu, planiranje usmjereno na osobu, usmjerenost na oporavak i smanjenje štete podupiru ovu temeljnu karakteristiku usluge Housing First. Podrška je prilagodljiva, fleksibilna i također može biti maštovita, odgovarajući na svaki jedinstveni skup potreba prema potrebi, barem unutar (financijskih) resursa kojima usluga Housing First ima pristup. **Intenzitet podrške može rasti i padati s individualnim potrebama, tako da Housing First može pozitivno odgovoriti kada je nekome potrebno više ili manje pomoći na dnevnoj bazi.**

Kao što je gore spomenuto, podrška slijedi pojedinca, a ne vezanost za mjesto. To omogućuje organizaciji Housing First da održi kontakt ako netko izgubi svoj postojeći smještaj ili mora, na primjer, kratkoročno otići u bolnicu ili zatvor.

Posljednji, ključni element fleksibilnog pružanja usluga je **pružanje podrške onoliko dugo koliko je potrebno**. Ljudima koji koriste Housing First život u vlastitom domu možda nije uobičajeno iskustvo. Možda su proveli godine, u nekim slučajevima desetljeća, u službama za beskućnike, hostelima i skloništima za hitne slučajeve, skvotirajući se ili živeći na ulici. **Podrška potrebna za prilagodbu na samostalan život možda će trebati potrajati dulje od nekoliko mjeseci, a proces osiguravanja da zdravlje, dobrobit i socijalna integracija korisnika usluge Housing First budu što pozitivniji može također potrajati neko vrijeme.**

To ne znači da će potrebe za podrškom biti stalno visoke. Potrebe se s vremenom mijenjaju. Ni potpora ne mora nužno biti trajna, budući da korisnici usluge Housing First mogu doći do točke u kojoj više ne trebaju Housing First i mogu se snalaziti s potporom nižeg intenziteta ili mogu živjeti potpuno neovisno.

ZAJEDNIČKI CILJEVI

Uz temeljna načela, svaka usluga Housing First ima niz zajedničkih ciljeva koji se mogu sažeti kao:

- Pružanje stambene održivosti.
- Promicanje zdravlja i dobrobiti..
- Promicanje društvene integracije, uključujući:
 - Integracija u zajednicu
 - Jačanje socijalne podrške
 - Pristup smislenoj i produktivnoj aktivnosti

POGLAVLJE 3.



Pružanje podrške

Podrška u programu Housing First

Podrška u programu Housing First usredotočuje se na pružanje **stambene održivosti, promicanje i potporu dobrog zdravlja i dobrobiti, razvijanje socijalne podrške i integracije u zajednicu te proširenje sudjelovanja u značajnim aktivnostima**. Housing First program pruža te usluge pomoću **multidisciplinarnih timova** i/ili različitih oblika usluga **vođenja slučajeva visokog intenziteta**. **Mobilni timovi** radnika pružaju ove usluge osobama koje koriste usluge Housing First posjećujući ih **kod kuće** ili ponekad na **nekoj drugoj lokaciji koju zajednički dogovore**, poput kafića.

3.1. Stambena održivost

Prvi cilj programa Housing First je osigurati smještaj. Stanovanje je prvo, a ne posljednje pitanje kojim se osoblje programa Housing First bavi. Početak sa smještajem ključna je razlika između Housing First i nekih drugih modela usluga za osobe u beskućništvu, kao što su usluge na stubištu, koje pokušavaju nekoga pripremiti za smještaj prije nego što mu se ponudi dom. Korištenje stambenog zbrinjavanja kao početne točke znači da usluge Housing First mogu usmjeriti svoju podršku na omogućavanje nekome da živi što neovisnije, podržavajući njegovo zdravlje i dobrobit te nudeći pomoć u zajednici i široj društvenoj integraciji (vidi Poglavlje 2).

Housing First nije samo stanovanje⁸⁴. **Stambeno zbrinjavanje je ključno i početna je točka u programu Housing First, ali se mora kombinirati s potporom** Ako je netko smješten, ali mu nije ponuđeno liječenje, nema praktične pomoći u svakodnevnom životu, društveno je izoliran, nije dio zajednice i nema ništa smisleno čime bi se bavio, mnogo toga je potencijalno štetno i beskućništvo im se i dalje događa⁸⁵. U najboljem slučaju, osoba u beskućništvu s velikim potrebama koja je smještena bez podrške biva 'skladištena' bez mogućnosti da krene prema oporavku. U najgorem slučaju, beskućništvo će se ponavljati, jer nezadovoljene potrebe uzrokuju gubitak stambenog prostora⁸⁶.

Podrška je ključna za uspjeh programa Housing First. Zaustavljanje beskućništva u visokoj stopi postiže se pružanjem visokokvalitetnih usluga podrške nakon što je korisnik usluge smješten.

Postoje specifični aspekti potpore koji igraju izravnu ulogu u pomaganju ljudima koji koriste program Housing First da održe svoj smještaj. Središnji dio ovih oblika podrške je **redoviti kontakt** s članom osoblja programa Housing First. Uz provjeru dobrobiti korisnika usluge Housing First, član osoblja provjerava njihovu stambenu situaciju i osigurava da nema trenutačnih ili potencijalnih problema. Većina usluga Housing First ima redovite sastanke, **obično jednom tjedno**, licem u lice, u domu korisnika programa Housing First. Neke usluge Housing First zahtijevaju određeni oblik redovnog sastanka; drugi su fleksibilniji u pogledu toga koliko se često sastanci održavaju i mogu dopustiti da se održi telefonom ili na društvenim mrežama. **Učestalost i vrsta kontakta određena je iskazanim potrebama korisnika usluge.**

3.1.1. Osigurana podrška

Uloga osoblja programa Housing First u izravnoj podršci stambenoj održivosti može uključivati sljedeće aktivnosti:

- **Redovito praćenje stambene situacije svakog korisnika usluge Housing First**, provjera trenutnih i potencijalnih problema u stambenoj održivosti.

84 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/>

85 Jones, A. and Pleace, N. (2005) *Daytime Homelessness London: Crisis*

86 Pleace, N. (1997) Rehousing Single Homeless People, in Burrows, R., Pleace, N. and Quilgars, D. (Eds) *Homelessness and Social Policy* London: Routledge, 151-179.

- **Osigurati da odnosi sa susjedima budu što bolji.** Ovo može biti ključni dio podrške koju pruža program Housing First. Održivost stambenog zbrinjavanja može biti usko povezana s integracijom u zajednicu, radnici će morati osigurati, koliko god je to moguće, da je korisnik usluge Housing First zadovoljan sa svojim susjedima i da su njihovi susjedi sretni što žive u susjedstvu korisnika usluge Housing First.
- **Praktični savjeti i pomoć u osiguravanju prikladnosti doma.** Ova vrsta pomoći može se pružiti kada se netko useljava u svoj novi dom i treba mu pomoć oko namještaja, uz osiguranje da je kuhinja pravilno opremljena i da su struja i voda priključeni i rade, ili ako nešto nije u redu sa stanom i potrebna je pomoć u vezi popravka.
- **Pomoć oko proračuna.** Neke usluge programa Housing First imaju djelomičnu kontrolu proračuna za korisnike usluge Housing First, kako bi se osiguralo plaćanje najamnine ili njihovog doprinosa najamnini. Drugi jednostavno nude savjete o upravljanju novcem. Podršku s pravima iz socijalne skrbi, odnosno ostvarivanje svih isplata socijalne pomoći na koju imaju pravo, mogu ostvariti i korisnici usluge programa Housing First.
- **Savjeti i podrška za samostalan život.** Neki korisnici usluge Housing First možda će u početku trebati pomoć u kuhanju zdravih obroka te u čišćenju i održavanju ili uređenju svog doma jer su to stvari koje prije nisu radili ili nisu radili dugo vremena.
- **Housing First program može učinkovito pružati pune ili djelomične usluge upravljanja stambenim objektima za privatne ili društvene iznajmljivače.** Ovdje, u zamjenu za pristup stanovanju, usluge Housing First mogu ponuditi upravljanje stanom za stanodavca, tako da stanodavac zapravo ne mora raditi ništa osim primati najamninu. Neke usluge Housing First također mogu jamčiti najamninu. Ovdje usluga Housing First pruža podršku korisniku usluge Housing First, ali također upravlja stanovanjem kako bi rješavali brige stanodavca (vidi Poglavlje 4).
- **Sve ostale vrste podrške trebale bi se pružiti prema potrebi:** važno je da usluge Housing First budu vrlo fleksibilne, prihvaćaju, ne osuđuju i imaju etos da rade sve što je potrebno. Možda će biti pozvani da pomognu odčepiti sudoper ili WC školjku, da pouče nekoga o njihovom novom štednjaku ili kako koristiti daljinski upravljač za TV, da im pomognu da se prilagode svom susjedstvu, koriste perilicu rublja, vježbaju izbjegavanje dilera droge, i često samo saslušati jedan drugoga, ne kao pružatelj usluga, već kao jedno ljudsko biće drugog.



3.2. Zdravlje i blagostanje

3.2.1. Organising Support

Zdravljem i dobrobiti korisnika usluge Housing First obično se upravlja pomoću jednog od dva glavna pristupa. Program Housing First može ponuditi oba ova oblika podrške ili pružiti samo jedan:

- o **Intenzivno vođenje slučaja (ICM)** ili sličan oblik vođenja slučaja visokog intenziteta, koji pruža određenu potporu i **stvara veze** između korisnika usluga i liječenja i podrške koju pružaju druge službe za zdravstvo, podršku i socijalni rad.
- o **Tim za asertivno liječenje u zajednici (ACT)**, ili drugi multidisciplinarni tim koji **izravno pruža liječenje** za mnoge potrebe, uključujući probleme s mentalnim zdravljem, probleme s drogom/alkoholom i loše fizičko zdravlje, te pruža vođenje slučaja potrebno kako bi se osobi pomoglo u pristupu liječenju iz drugih službi po potrebi. Ovaj se pristup obično koristi za beskućnike s vrlo visokim potrebama za podrškom.
- o Usluga Housing First nudi i ICM i interdisciplinarni tim, koji je osnova originalnog modela programa Housing First, ima fleksibilnost da omogući korisnicima usluge prijelaz s ACT (ili ekvivalentnih) razina podrške na ICM (ili ekvivalent) i obrnuto⁸⁷.

	Vrsta intervencije	Profil	Podrška
ACT (Asertivni tretman u zajednici)	Korisnik usluge/ multi profesionalna intervencija	Ozbiljna mentalna bolest sa ili bez ovisnosti	Izravno pruža usluge
ICM (Intenzivno vođenje slučaja)	Korisnik usluge/ Profesionalac	Problemi s mentalnim zdravljem sa ili bez ovisnosti	Upravljanje i koordinacija za stvaranje veza s resursima zajednice

Ne postoji potpuno određen način pružanja potpore u programu Housing First. Gdje je Housing First **intenzivna usluga vođena ICM-om**, podrška s liječenjem bit će usredotočena na jednog radnika, koji može ili ne mora biti obučen za socijalni rad, koji će pružiti izravnu podršku i organizirati pristup traženoj zdravstvenoj, socijalnoj i drugoj podršci usluge u ime korisnika usluge Housing First. Službe Housing First mogu imati stručnjake za ovisnosti, radnike za podršku kolegama, zdravstvene stručnjake ili druge stručnjake u ovoj ulozi vođenja slučaja. Radnik Housing Firsta također će korisniku usluge pružiti podršku vezanu uz stanovanje kako bi održao svoj smještaj (1. Podrška stanovanju) i također mu pomoći da krene prema socijalnoj integraciji (3. Socijalna integracija).

Kada usluga Housing First koristi **multidisciplinarni tim**, može zaposliti psihijatra, djelatnika za droge i alkohol, liječnika, medicinsku sestru, obučenog radnika za podršku kolegama koji promiče oporavak (na temelju sličnih životnih iskustava) i stručnjake u zaposlenju i ponovnom povezivanju s obitelji. Ponekad se sav ovaj tretman i podrška mogu pružiti izravno, ali tamo gdje postoje i dostupne su odgovarajuće vanjske usluge, može se koristiti upravljanje slučajem.

Housing First program može, potencijalno, funkcionirati kao cijela socijalna država u malom, sama pružajući sav potreban tretman i podršku. Housing First također može ponuditi kombinaciju izravnog liječenja i vođenja slučaja, ili Housing First može uglavnom ili u cijelosti organizirati pristup vanjskom liječenju putem intenzivnog vođenja slučaja. Ponekad, jedna usluga Housing First može djelovati na različitim razinama i na različite načine, ovisno o potrebama korisnika, što usko odražava izvorni dizajn programa Housing First.

87 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden.

Ljudi koji su zaposleni u programu Housing First mogu imati širok raspon obuka i kompetencija. Točan sastav tima varirat će, ali može uključivati ljude koji su obučeni za socijalni rad, kvalificirani i iskusni u pružanju usluga podrške beskućnicima i, gdje se koristi ACT ili sličan multidisciplinarni tim, mješavinu stručnjaka za zdravlje (i mentalno), za droge i alkohol. Housing First također može osigurati stručnjake za zapošljavanje i podršku kolegama, uključujući obučene pomoćne radnike koji su imali životno iskustvo beskućništva prije nego što su radili za Housing First.

U 2015. većina službi Housing First koje rade u Europi, iako ne sve, koristile su model intenzivnog upravljanja samo slučajevima. To je zato što su Housing First do sada razvijale europske zemlje u kojima država pruža mnogo usluga, s opsežnim, besplatno dostupnim uslugama za zdravlje, mentalno zdravlje i droge i alkohol, kojima se može lako ili relativno lako pristupiti putem upravljanja slučajevima. Međutim, postoje neke europske zemlje u kojima su sustavi javnog zdravstva mnogo slabije razvijeni i, kako Housing First postaje sve rašireniji, neke europske službe programa Housing First mogu otkriti da moraju izravno pružiti liječenje, umjesto da se mogu osloniti na vođenje slučaja.

Vrijedno je napomenuti da se čak i u nekim visoko razvijenim državama socijalne skrbi kao što su Danska, Francuska, Švedska i Norveška, ACT timovi koriste u nekim uslugama Housing First⁸⁸. Djelomično je to zato što korisnik usluge nije zatražio liječenje – već samo smještaj – iako je osobi možda potrebno liječenje. Možda će biti lakše angažirati osobu na liječenju kada se osjeća ugodno i kada poznaje pružatelja liječenja. U tim slučajevima može biti vrlo korisno, na primjer, da psihijatar obavi kućnu posjetu ili sjedne u parku i popije kavu s korisnikom usluge, čime se gradi povjerenje prije razgovora o liječenju.

Multidisciplinarni tim može biti neophodan kada Housing First radi s beskućnicima s vrlo visokim i složenim potrebama. Uobičajene usluge možda neće moći učinkovito zadovoljiti vrlo složene i/ili izazovne potrebe korisnika programa Housing First, na primjer zato što su u uredu i neće posjećivati ljude kod kuće. Neke mainstream usluge također još uvijek rade u 'silosima' (operativno su odvojene jedna od druge). Dobar primjer za to je kada korisnici usluga Housing First trebaju kombinaciju zdravstvenih usluga, usluga vezanih uz drogu/alkohol i mentalno zdravlje. Uobičajene usluge mogu se pružati odvojeno i može biti izazovno koordinirati ih, dok je multidisciplinarni tim Housing First osmišljen kako bi pružio kombinaciju podrške i liječenja.

U nekim europskim zemljama sve zdravstvene usluge koje trebaju korisniku usluge Housing First trebale bi mu kao građaninu biti besplatno dostupne. Međutim, mogu postojati prepreke javno financiranim zdravstvenim uslugama koje uključuju negativan stav javnosti prema beskućnicima ili relativno složenu birokraciju. Beskućnici također mogu izbjegavati javno financirane zdravstvene usluge jer se osjećaju stigmatiziranim i očekuju da će im se odbiti liječenje, čak i ako bi u praksi gotovo sigurno bili liječeni⁸⁹. Program Housing First može dobro funkcionirati u tim situacijama, jer može zagovarati i organizirati pristup svim zdravstvenim uslugama koje korisnik programa Housing First želi koristiti, putem vođenja slučaja. Kao što je navedeno, usluge European Housing First često samo pružaju vođenje slučaja, na temelju toga da su sve potrebne zdravstvene usluge već besplatno dostupne. Zatim, ključna uloga programa Housing First je osigurati da je pristup ispravno organiziran.

Kada koristi multidisciplinarni tim, program Housing First ima izravniju kontrolu nad paketom liječenja i podrške koji se isporučuje korisniku usluge nego kada koristi ICM. To je zato što su svi članovi interdisciplinarnog tima zaposlenici službe Housing First. Kada slijedite ICM pristup, ne postoji ista razina kontrole jer ljudi u timu uglavnom rade za druge programe.

Suradnja s drugim službama može zahtijevati pažljivo upravljanje i predstavljati neke izazove za usluge programa Housing First. Učinkovitost usluga Housing First u pružanju potrebnog tretmana i podrške dijelom ovisi o vanjskim organizacijama nad kojima služba Housing First možda nema nikakvu kontrolu. Ako ove vanjske službe odbiju surađivati s uslugom Housing First ili se suoče s rezovima financiranja, usluga Housing First mogla bi se suočiti s operativnim poteškoćama. Taj je rizik manji kada su usluge Housing First dio strateškog plana ili politike za smanjenje beskućništva i kada se od službi očekuje da međusobno surađuju (vidi Poglavlje 6).

88 A majority of Housing First services are ICM or high-intensity case management-based.

89 Quilgars, D. and Pleace, N. (2003) *Delivering Health Care to Homeless People: An Effectiveness Review* Edinburgh: NHS Scotland. <http://www.healthscotland.com/uploads/documents/425-RE04120022003Final.pdf>

3.2.2. Upravljanje potrebama

Bit će nekih pojedinaca čije su potrebe previsoke za program Housing First. Tamo gdje je to slučaj, moraju postojati procedure kako bi se osiguralo da mogu prijeći na prikladnije usluge. Otprilike osam od deset beskućnika s velikim potrebama za podrškom uspješno je smješteno u službama Housing First, na temelju trenutnih (2015.) europskih i sjevernoameričkih dokaza (vidi Poglavlje 1).

Razlozi zbog kojih možda neće biti moguće uzdržavati nekoga kroz program Housing First uključuju upravljanje rizikom. Na primjer, netko tko živi u običnom stambenom prostoru može trebati vrlo visoku razinu nadzora kako bi se zaštitila njegova dobrobit, na primjer zato što je pod visokim rizikom od samoubojstva ili predoziranja. To može biti izvan mogućnosti usluge Housing First jer će član osoblja možda morati biti stalno s pojedincem dulje vrijeme.

3.2.3. Pruženi tretman i podrška

Liječenje i podrška, bilo izravno pruženi od strane multidisciplinarnog tima Housing Firsta ili dogovoreni u suradnji s vanjskim službama kroz vođenje slučaja, mogu uključivati:

- **Psihijatrijske usluge i usluge mentalnog zdravlja.** To će biti potrebno jer postoje jasni dokazi da beskućnici s velikim potrebama za podrškom – diljem Europe – imaju visoke stope problema s mentalnim zdravljem⁹⁰. Liječenje koje je dostupno beskućniku može značajno varirati u kvaliteti, a neki uopće neće moći pristupiti liječenju prije nego što su počeli koristiti Housing First. Vrsta pružene podrške ovisit će o potrebama pojedinca i preferencijama svakog korisnika usluge, ali Housing First trebao bi imati pristup psihijatru, psihologu, medicinskim sestrama za mentalno zdravlje i specijalističkoj podršci za socijalni rad za mentalno zdravlje prema potrebi.
- **Usluge droga i alkohola.** To će biti potrebno jer postoje paneuropski dokazi da beskućništvo među osobama s visokim potrebama za podrškom može biti povezano s problematičnom uporabom droga i alkohola⁹¹. Opet, točna vrsta pružene podrške ovisit će o tome što korisnik usluge odabere, ali obično uključuje stručnjaka za droge i alkohol koji će raditi unutar okvira smanjenja štete (vidi Poglavlje 2). Smanjenje štete nastoji minimizirati štetu uzrokovanu uporabom droga i alkohola putem podrške i ohrabrenja, umjesto detoksikacije i apstinencije u pokušaju da se uporaba stavi pod kontrolu. Housing First je usluga koja koristi smanjenje štete, ali je također usluga koja promiče izbor i koristi planiranje usmjereno na osobu. To znači da ako netko tko koristi Housing First sam odluči da želi detoksikaciju ili da isproba pristup koji se temelji na apstinenciji, Housing First bi mu trebao organizirati tu uslugu.
- **Kliničke usluge.** Korisniku programa Housing First možda će trebati pristup medicinskoj sestri koja može pratiti njihovo zdravlje, pomoći im u davanju lijekova i pratiti liječenje. Korisnik usluge Housing First također će trebati pristup obiteljskom liječniku/liječniku opće prakse za medicinske usluge. Podrška može biti potrebna prilikom pohađanja ambulantnog liječenja u bolnici, što može uključivati dolazak člana osoblja programa Housing First na sastanak s korisnikom usluge. Housing First možda će također morati zastupati nečije ime kako bi osigurao da imaju pristup odgovarajućim tretmanima. Kada netko tko koristi program Housing First bude primljen u bolnicu na liječenje, Housing First i bolnica trebaju surađivati kako bi osigurali da su njegove potrebe zadovoljene kada budu otpušteni iz bolnice (napuste bolnicu).
- **Usluge osobne njege** koje pružaju fizičku pomoć nekome s ograničenom bolešću ili invaliditetom. Nekim korisnicima usluga Housing First možda će trebati pomoć pri odijevanju, pranju i pripremi obroka.
- **Radna terapija.** Ovo osigurava opremu i fizičku prilagodbu stambenog prostora kako bi se osobama s ograničenom bolešću i invaliditetom omogućilo samostalniji život. Korisnik usluge programa

90 Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. and Pleace, N. (2010) Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research, Brussels, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6442&langId=en>

91 Ibidem

Housing First možda će trebati preinake u kuhinji ili kupaonici ili promjene koje će im omogućiti lakši ulazak i izlazak iz doma ili pristup opremi koja njihov dom čini upotrebljivijim.

- o **Dvadesetčetirisatna pokrivenost.** Ovo bi trebalo biti dostupno nekome s velikim potrebama za podrškom koji koristi Housing First. To znači da su usluge Housing First dostupne tijekom radnog vremena i da će se netko javiti na telefon izvan radnog vremena i odgovoriti na hitan slučaj.
- o **Savjete i informacije** o zdravlju, koje će pružiti osoblje programa Housing First, po mogućnosti uključujući pomoćnog radnika. Vršnjački radnik za podršku je netko s izravnim iskustvom beskućništva koje uključuje velike potrebe za podrškom, a koji je obučeni član osoblja programa Housing First. Usluge European Housing First ponekad mogu zapošljavati bivše korisnike usluga ili ljude sa sličnim iskustvom kao dio ACT tima ili sličnog aranžmana ili za pružanje usluga vođenja slučaja/ICM-a.

3.3. Društveno uključivanje

Housing First pristupa socijalnoj integraciji omogućavajući beskućnicima s visokim potrebama za potporom da žive što neovisnije u normalnom stanovanju u normalnom susjedstvu. U pristupu Stanovanje prije svega, očekuje se da će socijalna integracija rezultirati normalizacijom stanovanja i normalizacijom životne situacije. Dajući bivšim beskućnicima mogućnost da žive na isti način kao i svi drugi; s istim izborima i prilikama za društvenu interakciju u susjedstvu kao i svi ostali, Housing First nastoji promicati društvenu integraciju⁹².

Socijalna integracija u središtu je emocionalna i praktična potpora koja omogućuje nekome da bude dio društva na nekoliko načina. Da bi živio punim životom, netko idealno treba imati partnera i/ili obitelj i prijateljstva koja mu pružaju samopoštovanje, osjećaj da je cijenjen, društvo i neformalnu podršku. Netko se također mora osjećati kao dio društva, prihvaćen od svoje zajednice i živjeti kao dio te zajednice, a ne stigmatiziran od strane susjeda ili sugrađana. Osim toga, važno je da pojedinac ima osjećaj svrhe kroz strukturiranu aktivnost u kojoj nalazi smisao, jer je i to važno za davanje osjećaja poštovanja, pripadnosti i pripadnosti društvu.

Beskućništvo, osobito ako se ponavlja ili traje dugo, često lomi veze između osobe i svih dimenzija društvenog života. Netko tko je beskućnik može živjeti bez partnera, bez kontakta s obitelji i zapravo bez prijatelja, može biti stigmatiziran i odbačen od ljudi oko sebe i osjećati se izoliranim od drugih ljudi i društva u cjelini. Housing First program izgrađen je oko spoznaje da je nedostatak emocionalne podrške, ljubavi, prihvaćanja od strane društva i mjesta u društvu, kao i nedostatak svrhe koji proizlazi iz neke vrste strukturirane aktivnosti, jednako štetan za beskućnika kao i neliječeno zdravlje.

Socijalna integracija i zdravlje također su usko povezani. Nisko samopoštovanje, izolacija i doživljavanje stigmatizacije odavno su prepoznati kao štetni za fizičko i mentalno zdravlje⁹³.

3.3.1. Organizacija podrške

Organizacija podrške socijalnoj integraciji od strane usluga Housing First može uključivati sljedeće elemente:

- o **Vršnjačka podrška,** koja može biti od drugog korisnika usluge Housing First, od specijaliziranog vršnjačkog radnika ili od osoblja programa Housing First koji su 'stručnjaci po iskustvu' jer su proživjeli slična iskustva. Radnik za podršku kolegama bi u idealnom slučaju trebao biti zaposlen

92 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden; Johnson, G., Parkinson, S. and Parsell, C. (2012) Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia AHURI Final Report No. 184 <http://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/184>

Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

93 Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA. Vid supra

kao ravnopravni član Housing First tima i ne bi se smatrao podređenim drugom osoblju. Radnici za podršku kolegama mogu imati jedinstvene uvide jer imaju iskustva koja odražavaju iskustva korisnika usluga i mogu djelovati kao pozitivan primjer korisnicima usluga.

- o **Savjeti, informacije, praktična podrška i emocionalna podrška** osoblja programa Housing First – usmjerena na tjedne posjete – koja može uključivati:
 - Pomoć u pristupu obrazovanju, osposobljavanju, volontiranju, plaćenom radu i drugim strukturiranim, produktivnim aktivnostima, kao što su umjetničke aktivnosti ili aktivnosti podrške zajednici.
 - Pomoć pri stvaranju ili ponovnom uspostavljanju socijalne podrške, na primjer podržavanje sudjelovanja na društvenim događajima ili pružanje praktične podrške za održavanje sastanaka s obitelji (kao što je plaćanje troškova prijevoza).
 - Pružanje informacija, savjeta i emocionalne podrške korisnicima usluge programa Housing First. Tjedni obilasci koji korisnicima usluga daju priliku razgovarati o svemu što ih muči.

3.3.2. Osigurana podrška

Socijalna integracija nije fiksni koncept, već skup međusobno povezanih pitanja koja mogu zahtijevati različite razine i oblike podrške. Dugotrajni beskućnik ili osoba koja se opetovano nalazi u beskućništvu može biti potpuno odsječna od obitelji, na primjer, ali neka druga osoba u istom položaju može održati pozitivne obiteljske odnose, unatoč svojim okolnostima. Ne postoji jedinstvena vrsta iskustva ili potreba u vezi sa socijalnom integracijom i Housing First mora pružiti niz fleksibilnih usluga. To može uključivati:

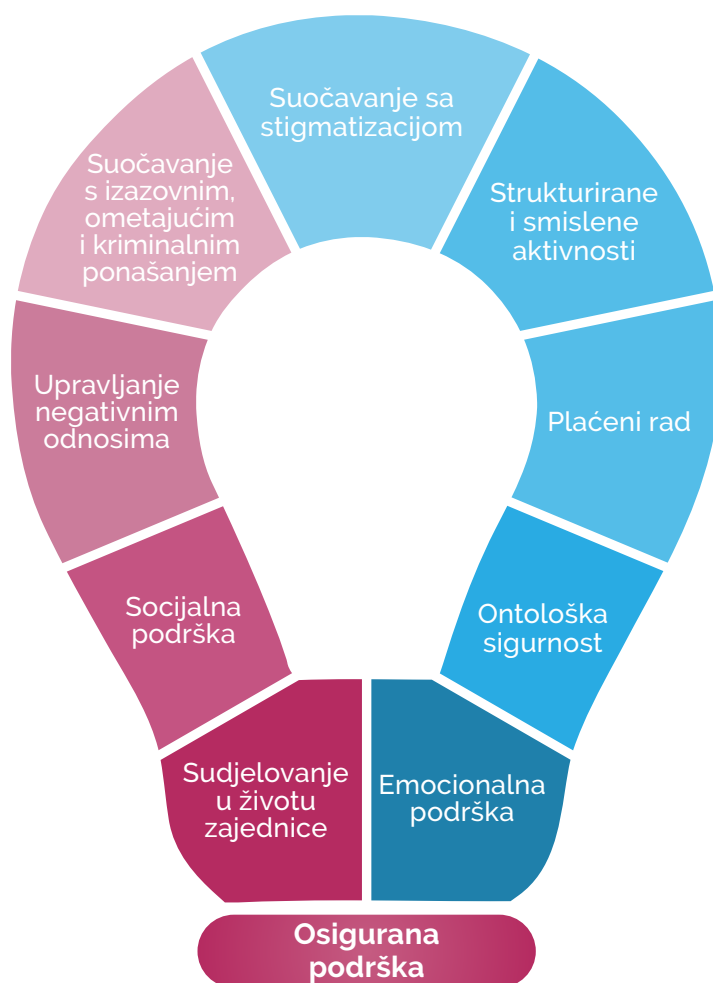
- o **Emocionalna podrška.** To može pružiti radnik Housing First-a putem tjednog sastanka, zanimanja, slušanja problema i pružanja praktične pomoći. Ovo je odnos kojim se treba pažljivo upravljati, ali ga korisnici usluga Housing First mogu visoko cijeniti.
- o **Sudjelovanje u životu zajednice.** Ovo je sastavni dio programa Housing First kao usluge jer je naglasak velik na pružanju smještaja koji omogućuje nekome da živi unutar i kao dio zajednice. Sudjelovanje u događajima u zajednici ili akcijama manjeg opsega, kao što je kupnja stvari u lokalnim trgovinama i razgovor sa susjedima, svi su oblici društvene integracije koje Housing First treba promicati. Korisnici usluga Housing First mogu spontano početi pokazivati ovu vrstu sudjelovanja u određenoj mjeri nakon što su smješteni u zajednici, ali djelatnik programa Housing First također ih može pratiti i poticati na to. To se može dogoditi na više razina: odvesti ih u lokalnu trgovinu, ići s njima na događaj u zajednici, biti s njima kada sretnu svoje susjede i tako dalje.
- o **Socijalna podrška partnera, prijatelja i obitelji.** Program Housing First to može olakšati na više načina. Jedan od načina na koji Housing First može promicati socijalnu potporu jest stvaranje prilika, što može biti jednostavno poput kupnje karte za vlak da nekome ode i vidi svoju obitelj, ali može biti složenije, na primjer zaposlenik programa Housing First prati nekoga na susret s obitelji s kojom su izgubili kontakt. Housing First također može pružiti ili olakšati pristup obiteljskoj medijaciji, pružajući psihološku i savjetodavnu podršku kada je obiteljski odnos korisnika usluge Housing First prekinut i treba ga popraviti. Housing First također može olakšati i potaknuti prilike za socijalizaciju, pružajući emocionalnu podršku nekome kada traži prijatelje ili novog partnera i organizirati, ili ponekad pratiti društvene događaje.
- o **Upravljanje negativnim odnosima.** Ovo može biti problem kada korisnici usluge Housing First trebaju podršku. „Kontrola vrata“ kada je netko bio u sustavu usluga za beskućnike ili na ulici duže vrijeme može predstavljati problem, pri čemu se gosti koji zapravo nisu poželjni pojavljuju i ostaju u domu korisnika usluge Housing First. Ranjive osobe također mogu biti iskorištavane od strane drugih beskućnika kada ih smjesti služba Housing First. Ovdje Housing First može ponuditi praktičnu i emocionalnu podršku kako bi osigurao da korisnik usluge Housing First zadrži kontrolu nad vlastitim domom i ne ugošćuje neželjene zabave ili nehotice pruža mjesto za uznemiravanje ili kriminalno ponašanje.
- o **Izazovno, neugodno i kriminalno ponašanje.** Ovo će biti karakteristike nekih pojedinaca koji koriste usluge Housing First. Dio upravljanja ovim problemima usredotočen je na pristup liječenju, na primjer buka i smetnje koje uznemiruju susjede mogu biti povezani s problematičnom uporabom droga/alkohola što je pak povezano s problemima mentalnog zdravlja koji zahtijevaju liječenje. Osoblje programa Housing First također može pružiti „obuku“ ili pristup uslugama i aktivnostima

koje korisnicima usluga Housing First omogućuju da postanu bolji u rukovanju međuljudskom komunikacijom putem povećana emocionalne pismenosti i kontrole ljutnje. Ovdje niz različitih načina podrške, od savjetovanja do umjetničkih aktivnosti, uz razgovor o problemima s pomoćnim radnicima programa Housing First, može biti od koristi.

- o **Rješavanje stigmatizacije.** Ovo može biti izazov za beskućnike s velikim potrebama za podrškom, kako u smislu da mogu doživjeti predrasude zbog samog iskustva beskućništva, tako i zbog toga što mogu imati druge karakteristike (npr. imaju ozbiljne mentalne bolesti, bili su u zatvoru) koji izazivaju strah ili negativne reakcije kod drugih ljudi. Dio procesa upravljanja stigmatizacijom je prolazan, odnosno dojam da smo isti kao svi ostali. Naglašavajući važnost življenja običnog života u običnoj zajednici, ključni cilj izvorne usluge programa Housing First koju je razvio dr. Sam Tsemberis bio je 'preskočiti' barijere koje mogu postojati između beskućnika, društva i društvene integracije. Budući da izgledaju kao svi ostali i žive na isti način kao svi ostali, društvene prepreke koje postoje između građanina koji je smješten i beskućnika na ulici ili u službi za beskućnike potencijalno su smanjene. Jednako tako, kada se korisnik usluge Housing First odluči koristiti tretmanom i usmjeriti se prema oporavku, markeri – ili skupovi karakteristika i ponašanja – koji mogu stvoriti stigmatizaciju također se mogu smanjiti. Život u zajednici i biti vidljiv dio zajednice prema pristupu programa Housing First vide stvaranje prostora za prevladavanje stigmatizacije.
- o **Strukturirana i smislena aktivnost.** To može biti osobito važno u pružanju osjećaja svrhe nekome i promicanju njegovog osjećaja samopoštovanja. U Ujedinjenom Kraljevstvu i Finskoj, kao i drugdje u Europi i Sjevernoj Americi, umjetničke aktivnosti koriste se kao sredstvo pomaganja beskućnicima da se uključe u strukturirane aktivnosti i rade s drugima, što promiče njihovo samopoštovanje i emocionalnu pismenost. To može biti cilj samo po sebi ili se može koristiti kao dio procesa koji je osmišljen kako bi uvjerio i podržao beskućnike da se uključe u (osnovno) obrazovanje odraslih i daljnje obrazovanje ili obuku. Službe Housing First mogu pružati neke od ovih usluga izravno ili koristiti kombinaciju vođenja slučaja i izravne praktične i emocionalne podrške kako bi potaknule beskućnike da se uključe u lokalne službe.
- o **Plaćeni posao.** To je moguće za neke korisnike usluge programa Housing First, iako će im možda trebati dosta vremena i podrške prije nego što dođu do točke u kojoj to postane realna mogućnost. Podupiranje ljudi za plaćeni posao značajka je francuskog programa Housing First⁹⁴. Kretanje prema formalnoj ekonomskoj aktivnosti može uključivati put koji počinje s umjetničkim aktivnostima, prelazi na osnovno obrazovanje i na kraju volontiranje, a zatim dolazi do točke prijave za posao. Stavovi poslodavaca i temeljni ekonomski uvjeti važni su čimbenici u zadržavanju ljudi bez posla, a može se dogoditi da Housing First mora izravno surađivati s poslodavcima, potičući ih i podržavajući ih da razmotre ponudu posla korisnicima usluga Housing First (na otprilike isti način kao može funkcionirati s privatnim stanodavcima iznajmljenog sektora, vidi Poglavlje 4).
- o **Ontološka sigurnost.** To se odnosi na ono što bi se moglo nazvati osjećajem sigurnosti i predvidljivosti u životu i, u Housing First, usredotočuje se na ulogu pružanja nekome stalnog doma. Isključenje s drugim ljudima, s društvom i lokalnom zajednicom događa se kod beskućništva jer netko nema mjesto u društvu, najčešće zato što nema dom, ali i zato što taj nedostatak sređenog doma potkopava ili uklanja njihovu šansu da imaju mjesto u zajednici. Ili mjesto u širem društvenom i gospodarskom životu. Dajući nekome vlastiti dom kao polazišnu točku, Housing First osmišljen je kako bi beskućnicima s velikim potrebama za potporom dao mjesto u društvu. Housing First namijenjen je integraciji beskućnika u društvo na ovoj temeljnoj razini, koristeći stanovanje za pružanje osjećaja sigurnosti, izvjesnosti i predvidljivosti koji proizlazi iz znanja gdje netko živi i pripada⁹⁵.

94 The "Un chez soi d'abord" Housing First programme in France has developed a partnership following the Individual Placement and Support (IPS) model (Douglas Institute, Montreal). The "working first" programme in Marseille is designed to enable access to work and to support work among people using Housing First.

95 Padgett, D.K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social science & medicine*, 64(9), 1925-1936, p. 1934.



Naglašavajući potporu socijalnoj integraciji, Housing First se bavi nizom potreba koje su jednako važne za oporavak kao što je to i pristup stalnom smještaju i liječenju. Međutim, uvijek je važno ne izgubiti iz vida temeljne vrijednosti izbora i kontrole u modelu Housing First⁹⁶. Housing First namijenjen je stvaranju prilika za društvenu integraciju, unutar okvira koji naglašava oporavak, ali i izbor. Korištenje smještaja na prvom mjestu ne bi trebalo značiti da se od nekoga očekuje da se ponaša na određeni način. Na primjer, nitko ne bi trebao razgovarati sa susjedom ili pohađati tečaj ili događaj u zajednici ako to ne želi, jer bi drugi obični građanin, u drugom običnom domu, imao mogućnost izbora po tom pitanju.

96 Hansen Löffstrand, C. and Juhila, K. (2012) The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model *European Journal of Homelessness* 6(2), 47-68 <http://housingfirstguide.eu/website/the-discourse-of-consumer-choice-in-the-pathways-housing-first-model/>

POGLAVLJE 4.



Provedba smještaja

4.1. Stanovanje i susjedstvo u programu Housing First

Postoji važna razlika između osiguranog smještaja i pravog doma. Da bi bilo dom, stanovanje mora nuditi:

- Zakonski provediva **sigurnost posjeda**, tj. netko tko koristi program Housing First ne bi trebao biti u poziciji u kojoj nema stambena prava i može biti odmah deložiran bez ikakvog upozorenja i/ili uz upotrebu sile.
- **Privatnost**. Stan mora biti privatni prostor u kojem netko može odlučiti biti sam bez smetnji i može održavati osobne odnose s obitelji, prijateljima i/ili svojim partnerom.
- Prostor nad kojim osoba koja živi u njemu ima **kontrolu**, u smislu tko može ući u njihov dom i kada to može učiniti te također u smislu mogućnosti da živi na način na koji želi, unutar uobičajenih ograničenja standardnog najma ili Ugovora o zakupu.
- Mjesto u kojem se netko osjeća fizički **sigurno**.
- **Priuštvost**, u smislu da plaćanja stanarine nisu toliko visoka da potkopaju sposobnost osobe da podmiri ostale životne troškove, poput računa za hranu i režije.
- **Sve pogodnosti** koje obična kuća posjeduje, dovoljno namještaja, radna kuhinja i kupaonica te radna rasvjeta, grijanje i vodovod.
- **Prikladan standard** za zanimanje, tj. nije prenatrpan ili u lošem stanju.
- **Svoje vlastito mjesto** koje mogu urediti i opremiti kako žele i gdje mogu živjeti svoj život na način na koji žele. Stanovanje ne smije podlijevati vrsti pravila i propisa koji mogu postojati u instituciji, određujući kako će prostor biti uređen, namješten i kako se u njemu živi.

Europska tipologija beskućništva (ETHOS) identificira fizičke, društvene i pravne domene u definiranju onoga što se podrazumijeva domom. Fizička domena usredotočena je na posjedovanje vlastitog životnog prostora, tj. netko ima vlastita ulazna vrata vlastitog doma, pod svojom isključivom kontrolom. Društvena domena znači imati prostor i privatnost da budete "kod kuće". Pravna domena odražava međunarodnu definiciju prava na stanovanje, tj. sigurnost stanovanja uz pravnu zaštitu (vidi Poglavlje 2)⁹⁷.

Lokacija stanovanja je važna. Međutim, usluge Housing First neće imati resurse da jednostavno izaberu bilo gdje u gradu ili općini. Na nekim lokacijama, kao što su veliki europski gradovi, vrlo će često postojati potreba za kompromisom između onoga što je pristupačno za korisnike usluge Housing First i onoga što bi bio „idealni“ dom.

Gdje je to moguće, važno je izbjegavati područja obilježena visokom stopom kriminala, neugodnim ponašanjem i niskom socijalnom kohezijom/slabim društvenim kapitalom, gdje postoji malo ili nimalo 'zajednice' u pozitivnom smislu i gdje korisnik usluge Housing First može biti izložen maltretiranju ili progonu ili biti u stalnoj opasnosti da bude žrtva zločina. Postoje jasni dokazi da pogrešna lokacija može spriječiti ili potkopati oporavak koji usluge programa Housing First nastoje promicati⁹⁸. Općenitije rečeno, poželjno je izbjegavati fizički neugodne lokacije i one bez pristupa potrebnim i poželjnim sadržajima, npr. pristupačna lokalna trgovina, veze s javnim prijevozom i ugodna zelena površina. Prava vrsta susjedstva može biti determinanta zdravlja, dobrobiti i društvene integracije⁹⁹, pozitivno utječući na ishode za korisnike programa Housing First.

97 European Typology of Homelessness and housing exclusion <http://housingfirstguide.eu/website/ethos-european-typology-of-homelessness-and-housing-exclusion/>

98 Pleace, N. with Wallace, A. (2011) *Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review* London: National Housing Federation.

99 Bevan, M. and Croucher, K. (2011) *Lifetime Neighbourhoods*, London: DCLG <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2011/lifetimeneighbourhoods.pdf>

Neki korisnici programa Housing First možda će poželjeti odseliti se s mjesta na kojima su doživjeli beskućništvo. Razlozi za to mogu uključivati želju da izbjegnu negativan pritisak vršnjaka iz svog prijašnjeg života. Za neke korisnike usluge Housing First, uključujući žene koje su doživjele rodno uvjetovano/obiteljsko nasilje, možda postoji potreba da izbjegavaju život u određenim područjima zbog osobne sigurnosti i poboljšanja svog zdravlja i dobrobiti. U idealnom slučaju, smještaj se ne bi trebao nalaziti u području koje korisnik usluge programa Housing First želi izbjeći.

Odgovarajuće kuće moraju se nalaziti u prihvatljivom susjedstvu. Izbjegavanje područja koja karakteriziraju socijalni problemi i loši objekti pomoći će povećati šanse održavanja stanovanja.

4.2. Stanovanje kao početna točka

Stanovanje je početna točka, a ne krajnji cilj za usluge programa Housing First. Housing First uvelike se razlikuje od nekih drugih usluga za beskućnike koje beskućnike s visokim potrebama za podrškom pokušavaju pripremiti za smještaj prije nego što budu ponovno smješteni, tj. usluga na stubištu gdje se smještaj događa posljednji. U programu Housing First, dobivanje stambenog prostora ono je što se prvo događa.

Uloga doma u programu Housing First opisana je kao pružanje ontološke sigurnosti. Ovo je akademska ideja, ali može se sažeti kao da netko osjeća da je njegov život siguran, predvidljiv i siguran – suprotno od onoga što se doživljava u beskućništvu, gdje ništa nije sigurno i gdje su i neposredni i dugoročni rizici posvuda¹⁰⁰. Za korisnike usluge Housing First, posjedovanje vlastitog doma osmišljeno je kako bi im pomoglo da se vrate ili započnu normalan život. Jedan američki akademik opisao je ulogu posjedovanja doma u Housing First na sljedeći način:

“Imati ‘dom’ možda ne jamči oporavak u budućnosti, ali pruža stabilnu platformu za ponovno stvaranje manje stigmatiziranog, normaliziranog života u sadašnjosti”¹⁰¹.”

Osim što je osmišljen da osigura trajni izlazak iz beskućništva, dom ima **sljedeće uloge u programu Housing First**:

- **Dom je početna točka društvene integracije.** Imati dom vraća ili uvodi korisnike programa Housing First u središnji dio normalnog života: posjedovanje vlastitog doma. Stanovanje na prvom mjestu naglašava ulogu stanovanja u započinjanju procesa u kojem beskućnik s visokim potrebama za podrškom živi unutar zajednice i društva i više nije isključen iz njega zbog nedostatka vlastitog doma (vidi Poglavlje 3).
- Biti na ulici ili na nekom drugom nesigurnom mjestu pojačava i percepciju i stvarnost fizičkog rizika. Hitne i komunalne službe za beskućnike također se mogu osjećati i biti nesigurne. **Pravi dom pruža i sigurnost i predvidljivost.** Netko tko koristi program Housing First zna da ima gdje prespavati i da će biti siguran.
- **Dom pruža sigurno i stabilno okruženje koje poboljšava učinkovitost liječenja** koje korisnici programa Housing First mogu koristiti. Dugotrajno iskustvo pokušaja pružanja učinkovitog liječenja psihičkih i fizičkih zdravstvenih problema ili pomoći kod upotrebe droga i alkohola pokazalo je da kada netko živi na ulici ili u službama za beskućnike, učinkovitost liječenja je potkopana. Da bi zdravstvene usluge bile učinkovite za beskućnike, prvi korak je osigurati im mjesto za život gdje im je toplo, suho, imaju redovite obroke i nisu podložni ekstremnom stresu koji može pratiti beskućništvo¹⁰².

100 Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA. Vid note 94.

101 Padgett, D. K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social Science & Medicine*, 64(9), 1925-1936, p. 1934.

102 Quilgars, D. and Pleace, N. (2003) *Delivering Health Care to Homeless People: An Effectiveness Review* Edinburgh: NHS Scotland. <http://www.healthscotland.com/uploads/documents/425-RE04120022003Final.pdf>

- o **Dom donosi kontrolu nad životom.** Posjedovanje doma omogućuje nekome korištenje privatnosti, druženje i prostor u kojem se razvija i održava partnerstvo. Imati dom omogućuje nekome da živi na način na koji želi, nešto što nije moguće kada je u komunalnoj službi za beskućnike ili u hitnom smještaju - u kojem je sav životni prostor zajednički - ili kada je na ulici.
- o Kada su stambene potrebe zadovoljene, postaje moguće dati **prioritet drugim aspektima života.** Housing First pokazuje da život može postati bolji pružanjem uređenog doma i aktivno uključuje korisnike usluga Housing First s idejom da se njihovo zdravlje, dobrobit i društvena integracija također mogu poboljšati. To ih zauzvrat potiče da se uključe u usluge liječenja i podrške.

Usluga koja ne nudi ono što se može jasno prepoznati kao dom ne može se smatrati programom Housing First. Hitni smještaj ili smještaj u hostelu sa zajedničkim prostorom za spavanje, ili koji nudi samo djelomično privatni životni prostor, koji nije samostalan, nije smještaj na prvom mjestu. Jednako tako, usluga koja omogućuje osoblju da jednostavno uđe u dom korisnika usluge Housing First ili koja im daje ključ od vrata doma te osobe, koji mogu koristiti bez dopuštenja, nije program Housing First.

Poglavlje 3 opisuje opseg i organizaciju stambene podrške koju pružaju usluge programa Housing First.



4.3. Osiguravanje smještaja

Korisnici usluga programa Housing First mogu birati u korištenju tretmana (vidi Poglavlje 2 i Poglavlje 3), a također bi trebali moći birati gdje i kako će živjeti. Očito je da će stambene opcije ovisiti o onome što je dostupno i što si mogu priuštiti korisnici programa Housing First¹⁰³, ali općenito govoreći,,

103 In some cases, Housing First services will pay rents for service users, in others, rental subsidies are provided via welfare systems.

Korisnici usluge Housing First trebali bi očekivati:

- Moći **vidjeti smještaj prije nego pristanu useliti se u njega.**
- Da im se **više puta ponudi izbor stanovanja**, tj. trebali bi moći odbiti ponuđeni smještaj ako žele, bez ikakvih negativnih posljedica za njih. U praksi, program Housing First može se suočiti s izazovima u pronalaženju idealnog smještaja. Ovo će morati biti jasno stavljeno do znanja svakom korisniku usluge Housing First, ali ne bi trebalo očekivati da su dovoljni samo jedan ili dva ponuđena izbora. Housing First nikad ne bi trebao povući ponudu za smještaj i potporu na temelju toga što je netko odbio jednu ili više ponuda za smještaj.
- Da im se **jasno objasne financijske posljedice posjedovanja vlastitog doma** i da imaju priliku razgovarati o tome. Prije useljenja u svoj dom korisnici usluge Housing First trebali bi razumjeti koje će biti njihove financijske obveze i koliko će novca imati. U nekim europskim zemljama, koje plaćaju temeljni dohodak svima koji su nezaposleni, netko može imati manji raspoloživi dohodak kada je smješten nego kada živi u hitnom ili privremenom smještaju za beskućnike (jer imaju dodatne životne troškove).
- Da **imaju neki izbor s obzirom na mjesto stanovanja** koje im se nudi.
- Da im se ponudi određena **fleksibilnost oko toga kako će izabrati živjeti**, tj. netko će možda poželjeti živjeti s partnerom, prijateljima ili s drugim ljudima, a ne sam u stanu. Neke talijanske usluge programa Housing First, na primjer, podržavat će obitelji, a neke engleske usluge podržavat će parove (vidi Dodatak).

Postoje tri glavna mehanizma pomoću kojih usluga Housing First može osigurati smještaj:

- Korištenje privatnog iznajmljenog sektora
- Korištenje sektora socijalnog iznajmljivanja (gdje postoji socijalno iznajmljeno stanovanje)
- Izravno stambeno zbrinjavanje, kupnjom stambenog prostora, izgradnjom novog stambenog prostora ili korištenjem postojećeg stambenog fonda.

Izazovi s kojima se suočava usluga Housing First mogu uključivati:

- **Pronalaženje dovoljno pristupačnog, odgovarajućeg smještaja** na prihvatljivim lokacijama na tržištima stanova pod velikim pritiskom (gdje je potražnja za stanovima vrlo velika). Svako područje s visokim gospodarskim rastom vjerojatno će biti izazovno mjesto za pronalaženje dovoljnog smještaja odgovarajuće vrste. Vrsta stambenog prostora dostupna u nekim ruralnim područjima (relativna odsutnost manjih stanova) također može predstavljati izazov.
- Tamo gdje su dostupni **socijalni stanovi**, oni mogu biti usmjereni na skupine koje nisu beskućnici ili mogu biti predmet velike potražnje.
- Mogu postojati **problemi s dostupnošću, pristupačnošću i kvalitetom stanovanja u sektoru privatnog iznajmljivanja**.
- **I iznajmljivači iz društvenog i privatnog sektora možda oklijevaju smjestiti bivše beskućnike s velikim potrebama za podrškom.** Postoji zabrinutost da će ljudi koji su bili beskućnici predstavljati probleme u upravljanju, poput ulaska u sporove sa susjedima ili neplaćanja stanarine.
- **Korisnici usluge Housing First ponekad ne mogu pristupiti dovoljnoj socijalnoj pomoći za plaćanje stanarine.** Ovo je veći problem u europskim zemljama koje imaju ograničene sustave socijalne skrbi nego u onima s ekstenzivnim sustavima socijalne skrbi, gdje se raznim oblicima stambenih naknada ili naknada s minimalnim dohotkom plaća cijela ili većina stanarine za vrlo niske prihode/ranjive skupine. U zemljama s ograničenijim sustavima socijalne skrbi, usluge Housing First možda će morati pronaći izvore prihoda kako bi pomogle platiti stanarinu za svoje korisnike usluga.
- Moguće je izgraditi novo stanovanje posebno za program Housing First, ali **troškovi razvoja (izgradnja novog stambenog prostora) ili renoviranja/prenamjene postojećeg stambenog prostora su znatni.** Kupnja stana također je opcija, ali iako je to možda jeftinije od izgradnje ili renoviranja, opet, troškovi mogu biti previsoki da bi to bila realna opcija.

- o **NIMBY (*not in my back yard*-ne u mom dvorištu) stavovi** povezani sa stigmatizacijom beskućnika koji mogu navesti susjedstva da pokušaju spriječiti rad usluga Housing First u njihovom području. Službe Housing First programa će možda morati surađivati sa susjednim kućanstvima, pružajući informacije, uvjeravanja i, ako je potrebno, intervenirati ako je korisnik usluge Housing First izazvao problem (također intervenirati ako se susjed ponaša nerazumno prema korisniku usluge Housing First).
- o Housing First može djelovati fleksibilno i maštovito, ali **ne može riješiti temeljne probleme s dostupnom i adekvatnom stambenom ponudom** i može naići na operativne poteškoće u bilo kojem kontekstu u kojem jednostavno nema dovoljno pristupačnog ili odgovarajućeg smještaja za cjelokupno stanovništvo.

Housing First program namijenjen je beskućnicima s visokim potrebama za podršku. Potrebe koje usluge Housing First imaju u pogledu broja stambenih jedinica često će biti relativno male. Iako su podaci o europskom beskućništvu nepotpuni, čini se da čak i u velikom stupnju usluga Housing First vjerojatno ne bi zahtijevala stotine domova¹⁰⁴.

4.3.1. Rad s privatnim sektorom za iznajmljivanje

Postoje različiti načini na koje program Housing First može angažirati privatni unajmljeni sektor kao izvor domova. Uspješno korištenje privatnog iznajmljenog sektora uključuje:

- o **Pažljiva inspekcija i provjera apartmana/stanova** kako bi se osiguralo da su standardi i lokacija prikladni.
- o **Provjera jesu li ugovori o najmu ispravni** i ima li korisnik usluge Housing First punu zaštitu zakona koji pokrivaju sigurnost zakupa. U nekim će zemljama najmovi u privatnom iznajmljenom sektoru biti dulji i sigurniji nego u drugima.
- o **Provjere priuštivosti**, usredotočene na trenutne i vjerojatne buduće razine najamnine koje su na razini koja će omogućiti podmirenje drugih bitnih troškova. Ako usluga Housing First zahtijeva financijski doprinos korisnika usluge, priuštivost tog doprinosa mora biti predmet redovite revizije. Svaki očekivani financijski doprinos također treba jasno objasniti korisniku usluge prije nego što pristane prihvatiti dom. Neke usluge Housing First zahtijevaju 30% doprinosa prihoda za stanarinu. U nekim zemljama to nije praktično jer korisnik usluge Housing First može imati vrlo nizak prihod i sama će usluga Housing First morati plaćati ili subvencionirati stanarinu. U drugim će zemljama sustav socijalne skrbi platiti svu ili većinu najamnine za korisnika usluge Housing First, što znači da usluga Housing First ili mora dati samo mali doprinos troškovima stanovanja ili uopće nema izravnih troškova stanovanja.
- o **Pregovaranje, rasprava i edukacija iznajmljivača iz privatnog sektora i/ili agenata** koji predstavljaju jednog ili više iznajmljivača iz privatnog sektora. Ne treba pretpostaviti da svi ili većina privatnih iznajmljivača neće imati razumijevanja ili neće htjeti raditi s programom Housing First. Iskustvo nekih službi ovog programa pokazuje da će barem neki stanodavci iz privatnog sektora biti spremni raditi s uslugama Housing First iz osjećaja građanske odgovornosti¹⁰⁵.
- o **Ponuda usluge upravljanja stambenim objektima privatnim stanodavcima.** Ovo može biti snažan poticaj. Usluga Housing First može ponuditi jamstvo da će se stanarina platiti i da će se riješiti sva pitanja vezana uz upravljanje, poput susjedskih sporova, a možda i preuzimanje održavanja, popravka ili obnove stambenog prostora. Ako privatni stanodavac zapravo ne mora učiniti ništa više od prikupljanja zajamčene najamnine, potencijalne brige oko stavljanja svog stambenog prostora na raspolaganje beskućnicima često se mogu prevladati. Neke usluge Housing First nude izravnu odgovornost za podstanarstvo, podstanarstvo korisniku usluge Housing First, tako da je usluga, a ne korisnik usluge Housing First, zakonski odgovorna za sve probleme sa zakupom.
- o **Ponuda financijskih poticaja stanodavcima iz sektora privatnih iznajmljivača.** Ovo je moguća strategija, ali iskustvo u nekim zemljama, primjerice Finskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu, pokazalo

104 Busch-Geertsema, V., Benjaminsen, L., Filipović Hrast, M. and Pleace, N. European Observatory of Homelessness. FEANTSA Brussels (2014) <http://housingfirstguide.eu/website/extent-and-profile-of-homelessness-in-european-member-states-a-statistical-update/>

105 <http://www.shp.org.uk/story/housing-first-provides-stability-chronically-homeless-people>

je da tržišta privatnih iznajmljivača obično reagiraju na financijske poticaje za smještaj beskućnika povećanjem stanarina¹⁰⁶.

U Portugalu je prijavljeno da je korištenje privatnog iznajmljenog sektora od strane Casas Primeiro u Lisabonu dalo vrlo dobre rezultate, pri čemu je gotovo svaki korisnik programa Housing First izvijestio sljedeće¹⁰⁷:

- o **Osjećaj kontrole** nad svojim životnim prostorom.
- o Da su imali **privatnost** u svom domu.
- o Da je njihov dom **mirno mjesto**, negdje gdje mogu pronaći mir i tišinu.
- o Da njihov dom ima **sve što im je potrebno**.

Casas Primeiro također izvještava da su se mnogi, iako ne svi, korisnici usluge Housing First koji žive u privatnim unajmljenim stanovima također osjećali kao kod kuće u svom susjedstvu.

U Londonu i drugdje u Ujedinjenom Kraljevstvu, iskustvo korištenja privatnog iznajmljenog sektora za Housing First mnogo je mješovito, iz sljedećih razloga:

- o **Nesigurnost zakupa**. Većina privatnih iznajmljenih stanova iznajmljuje se na kratkoročni najam (šest ili 12 mjeseci). Ovi stanovi pružaju određenu zaštitu od deložacije, ali nakon što istekne razdoblje obuhvaćeno najmom, nema pravne zaštite. To znači da netko s 12-mjesečnim stanom u privatnom iznajmljenom sektoru nema pravnu zaštitu ako se od njega zatraži da ode nakon 12 mjeseci.
- o **Visoke stanarine** u nekim mjestima u Ujedinjenom Kraljevstvu čine sve osim najjeftinijeg privatnog unajmljenog stambenog prostora nedostupnim za nekoga tko traži socijalnu pomoć. Stanovanje boljeg standarda na atraktivnijim lokacijama nije bilo moguće priuštiti korisnicima usluge Housing First.

4.3.2. Rad sa sektorom socijalnih iznajmljivanja

Socijalno stanovanje ne postoji u jednom obliku u Europi i nije univerzalno dostupno¹⁰⁸. U ovom Vodiču za program Housing First, socijalno stanovanje definirano je kao stanovanje izgrađeno uz subvenciju vlade i/ili dobrotvornih/nevladinih organizacija, koje nudi sigurnost posjeda i odgovarajuće stanovanje po pristupačnoj najamnini.

Postoje različiti načini na koje Housing First može zaposliti sektor socijalnog najma kao izvor domova:

- o Shvaćajući da iako sektor socijalnog iznajmljivanja može igrati važnu ulogu u stambenom zbrinjavanju beskućnika, to nije nužno jedina briga stanodavaca¹⁰⁹. Social housing can have a wider remit than ending homelessness, including regeneration and strategic management of housing markets. It may be necessary for Housing First services to carry out negotiation and advocacy, and the case management of an application to a social landlord.
- o Prihvaćanje da socijalni iznajmljivači mogu imati istu nevoljkost udomiti bivše beskućnike s visokim potrebama za potporom kao što postoji među nekim iznajmljivačima u privatnom sektoru. Društveni iznajmljivači su zabrinuti da korisnici usluga Housing First mogu napraviti probleme u upravljanju stambenim objektima, u rasponu od susjedskih sporova do neplaćanja stanarine.
- o Biti spreman ponuditi usluge upravljanja stambenim objektima društvenim stanodavcima, npr. jamči da će stanarina biti plaćena i da će sve probleme kao što su susjedski sporovi rješavati program

106 Wilson, W. (2015) *Households in Temporary Accommodation (England)* House of Commons Briefing Paper Number 02110 www.parliament.uk/briefing-papers/sn02110.pdf

107 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. and Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56 - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/Housing-First-An-Ecological-Approach.pdf>

108 Whitehead, C. and Scanlon, K. (eds) *Social Housing in Europe* London: LSE. - <http://www.lse.ac.uk/geographyAndEnvironment/research/London/pdf/SocialHousingInEurope.pdf>

109 Pleace, N., Teller, N. and Quilgars, D. (2011) *Social Housing Allocation and Homelessness Brussels*: FEANTSA - http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/feantsa_eoh-studies_v1_12-2011.pdf

Housing First. Ovo može biti osobito važno kada je netko tko koristi Housing First prethodno deložiran od strane socijalnog stanodavca.

- Uključivanje u sustave dodjele koji pokrivaju više socijalnih stanodavaca, tamo gdje oni postoje. Svi socijalni iznajmljivači u gradu ili regiji mogu biti dio zajedničkog sustava u kojem osobe koje ispunjavaju uvjete podnose jedan zahtjev za smještaj koji istovremeno primaju svi iznajmljivači. Korisnici usluga Housing First možda će trebati podršku u korištenju ovakvih sustava, koji mogu biti online.
- Uspostavljanje radnog protokola ili sporazuma koji svake godine čini minimalan broj odgovarajućih domova dostupnim. Na primjer, socijalni stanodavac može pristati ponuditi 5% svih slobodnih radnih mjesta korisnicima usluge Housing First tijekom trogodišnjeg razdoblja. S velikim socijalnim stanodavcima, na primjer općinom ili nevladinom organizacijom koja osigurava sve ili većinu socijalnog stanovanja u gradu, potrebni postotak može biti niži.
- Postizanje službenog dogovora da korisnici usluge Housing First dobivaju dodatne bodove ili pondere u sustavima dodjele socijalnih stanova. To bi mogao biti sustav dodjele za jednog socijalnog stanodavca ili bi to mogli biti dodatni bodovi u sustavu iznajmljivanja na temelju izbora koji pokriva više socijalnih stanodavaca.

POGLAVLJE 5.



Ocjenjivanje programa Housing First

5.1. Važnost dokaza

Dokazi su ključni za razvoj programa Housing First. Prikupljanjem kvalitetnih dokaza Housing First postao je utjecajan u raspravama o politici beskućništva u Sjevernoj Americi te je uspio privući i zatim održati financiranje. U Europi je nova baza dokaza za Housing First pokazala da **može funkcionirati u različitim zemljama**, koje imaju značajne razlike u svojim sustavima socijalne skrbi, stambenim sustavima, kulturi i razinama ekonomskog prosperiteta. Kao što je prikazano u Dodatku, evaluacije programa Housing First izvještavaju o uspjesima u tako različitim zemljama kao što su Danska, Engleska, Francuska, Nizozemska, Portugal, Škotska i Španjolska.

Postoji nekoliko prednosti procjene usluga programa Housing First:

- **Čvrsti dokazi bili su od temeljne važnosti u uvjeravanju vlada, dobrotvornih organizacija i pružatelja usluga za beskućnike da razmotre korištenje Housing First.** Savezna vlada u SAD-u smatra Housing First modelom usluge dokazane učinkovitosti¹¹⁰ i sustavne procjene dovele su do toga da program Housing First postane središnji dio kanadske i francuske strategije beskućništva. Evaluacija je bila ključna za promicanje ideje programa Housing First, u demonstraciji da Housing First funkcionira i u pokazivanju da Housing First može biti isplativ. Međutim, procjene Housing First moraju biti dobre kvalitete i idealno bi trebale biti u kontrastu Housing First pristupa s postojećim uslugama, ako dokazi žele biti uvjerljivi.
- **Sustavno i pažljivo mjerenje ishoda omogućuje usluzi Housing First da procijeni koliko dobro radi.** Procjena dobre kvalitete omogućuje službama Housing First da saznaju o svim ograničenjima u njihovoj potpori ili smještaju, što omogućuje poboljšanja.
- **Evaluacija koja pokazuje dobru izvedbu može pomoći Housing First uslugama da osiguraju sredstva** i pomoći u širenju svojih usluga.
- Evaluacija Housing First je glavno sredstvo pomoću kojeg se mogu naučiti dobra praksa i važne lekcije o pružanju usluga programa Housing First. Provođenje i dijeljenje evaluacija može biti vrlo korisno za sve uključene u razvoj i pružanje usluga Housing First.

Evaluacija predstavlja rizike, ali i prilike. Mora se obratiti pozornost na to kako se prikupljaju informacije o učinku jer evaluacija koja nije dobro osmišljena ili pravilno provedena može ugroziti pojedinačnu uslugu Housing First i Housing First općenito. Svatko tko provodi procjenu usluge Housing First mora biti jasan da procjena, ako je ispravno provedena, neće izvijestiti da je usluga Housing First savršena. Postojat će barem neki manji problemi koje treba riješiti i, iako su stope po kojima će Housing First iskorijeniti beskućništvo, prema trenutnim dokazima, obično vrlo visoke u usporedbi s većinom drugih usluga za beskućnike, Housing First neće dobro funkcionirati za apsolutno sve u svemu okolnosti.

Dokazi svakako mogu pomoći u podršci programa Housing First, dapače, mogu biti ključni za osiguravanje promicanja ideje i održivog financiranja usluga programa Housing First. Korištenje dokaza dobre kvalitete bilo je temeljno za uspješno promicanje Housing First u Sjevernoj Americi. Međutim, prikupljanje dokaza predstavlja određene rizike jer može istaknuti ograničenja, kao i uspjehe. Također je važno napomenuti da iako filantropi, dobrotvorne organizacije i vlade neće očekivati da program Housing First izvijesti o savršenim rezultatima, možda ih neće uvijek uvjeriti dokazi, čak i ako je usluga programa Housing First vrlo uspješna.

110 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden.

5.2. Evaluacija procesa i učinkovitosti

5.2.1. Evaluacija procesa

Evaluacija procesa odnosi se na istraživanje kako usluga funkcionira. To znači razumijevanje filozofije programa Housing First. Osiguravanje potpunog razumijevanja dizajna usluge Housing First, tj. kako bi usluga Housing First trebala funkcionirati vrlo je važan prvi korak u evaluaciji. Ključna mjera ovdje je razina vjernosti (sličnosti) izvornom modelu Housing First. Vjernost se odnosi na temeljna načela Housing First i operativne detalje uspješnog originalnog modela Housing First.

5.2.2. Vjernost

Procjena vjernosti početna je točka procjene programa Housing First. **Vjernost se odnosi na to koliko blisko usluga slijedi temeljna načela Housing First** (pogledajte Poglavlje 2). Ako usluga ne slijedi temeljna načela, ne bi se trebala smatrati djelom programa Housing First i ne bi se trebala ocjenjivati kao primjer programa Housing First.

Mjerenje vjernosti također se može opisati kao testiranje paradigme ili pomaka modela (udaljavanje od originalnog modela), što je temeljno načelo svake evaluacije usluge. To znači osigurati da je usluga Housing First koja se testira bliska izvornom dizajnu usluge, tj. da se usluga nije udaljila od temeljnih načela programa Housing First ili im nikada nije bila blizu. U evaluaciji je ovo vrlo važno jer procjeniteljima i svima koji čuju rezultate evaluacije govori je li uspješna usluga Housing First ili usluga Housing First s problemima imala visoku ili nisku vjernost temeljnim načelima programa Housing First. Ovo je važno jer i uspjeh i neuspjeh mogu biti pod jakim utjecajem vjernosti i ključno je razumjeti mogu li se, na primjer, loši rezultati određene usluge Housing First objasniti niskom vjernošću. Dosadašnji dokazi iz Europe sugeriraju da je uspjeh u Housing First povezan s **visokom** vjernošću temeljnim načelima¹¹¹. Usluge Housing First koje slijede temeljna načela, iako rade u europskim zemljama s ponekad vrlo različitim sustavima socijalne skrbi, zdravstva, stambenog zbrinjavanja i beskućništva, dale su dobre rezultate u okončanju beskućništva (vidi Poglavlje 1).

Testovi vjernosti postoje u Sjevernoj Americi, razvijaju se za korištenje u Europi, a također se razvijaju i koriste u pojedinim europskim zemljama. Operativni detalji mogu varirati, npr. koriste li se ili ne socijalno stanovanje ili zapošljava li služba integrirani multidisciplinarni tim, intenzivno vođenje slučaja ili kombinaciju podrške (vidi Poglavlje 3 i Poglavlje 4). Operativni detalji također će se morati razlikovati kako bi se omogućile razlike u kontekstu između europskih zemalja, npr. razlike u zdravstvenim, socijalnim i stambenim sustavima. Međutim, poštivanje temeljnih načela programa Housing First ne može varirati ako se usluga smatra visokom vjernošću.

Primjeri Housing First testova vjernosti uključuju:

- Putovi do stambenog zbrinjavanja Prva mjera vjernosti¹¹².
- Mjera vjernosti programa Canadian At Home/Chez Soi¹¹³.
- Mjera vjernosti Partnerstva za punu uslugu (FSP)¹¹⁴.

111 Pleece, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 <http://housingfirstguide.eu/website/the-case-for-housing-first-in-the-european-union-a-critical-evaluation-of-concerns-about-effectiveness/>

112 http://www.housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/Revised_HF_Self-Assessment_Survey_12-23-13.pdf

113 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/AtHomeFidelityScale.pdf>

114 <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4097835>

5.2.3. Evaluacija učinkovitosti

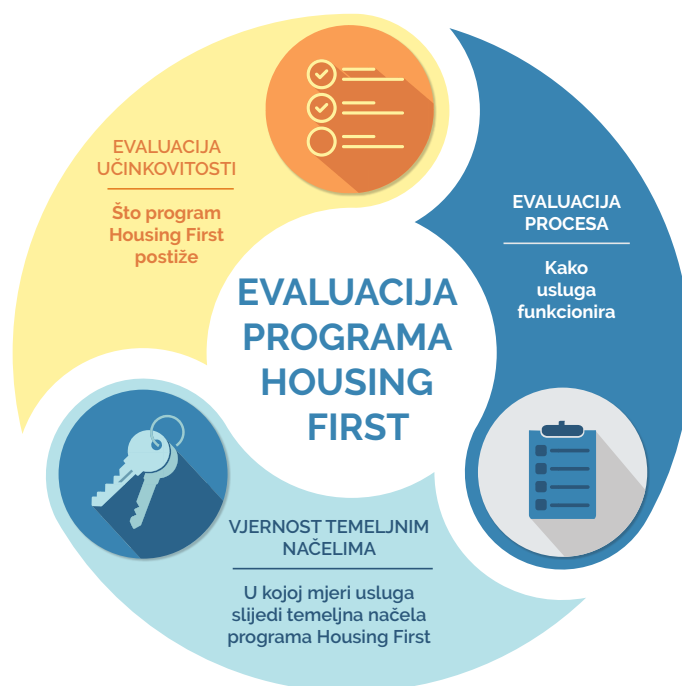
Procjena učinkovitosti usredotočena je na ono što program Housing First postiže. Ovaj aspekt evaluacije uključuje napredak koji usluga Housing First ostvaruje u smislu postizanja ishoda za koje je osmišljena. Za evaluaciju je također važno razumjeti što ljudi koji koriste uslugu Housing First misle o samom programu.

Procjena učinkovitosti počinje istraživanjem načina na koje se pruža usluga programa Housing First. Uz razumijevanje strukture usluge Housing First i promatranje kako ona funkcionira, to također uključuje mapiranje niza uključenih partnerskih agencija, načina na koji se usluga financira i kako su mreže na koje se usluga Housing First oslanja strukturirane i funkcioniraju. Kako bismo razumjeli učinkovitost usluge Housing First, vrlo je važno razumjeti kako je usluga Housing First dizajnirana i kako funkcionira. To uključuje razumijevanje kako je usluga Housing First ciljana, kako je osmišljena za postizanje i koje su uloge osoblja Housing First tima.

Nakon procjene vjernosti, evaluacija mora **istražiti rezultate u svrhu čijeg postizanja je i osmišljen program Housing First.** To znači testiranje postiže li usluga Housing First ono što bi trebala postići, kako u smislu rezultata tako i mišljenja ljudi koji koriste program Housing First.

Istraživanje učinkovitosti programa Housing First ima nekoliko dimenzija:

- **Promicanje stambene održivosti i trajnog izlaska iz beskućništva. To se ponekad naziva i zadržavanje stambenog prostora.**
- **Poboljšanje zdravlja i dobrobiti korisnika usluge Housing First,**
- **Poboljšanje socijalne integracije korisnika usluge Housing First.**
- **Isplativost projekta Housing First.**



5.3. Što mjeriti

5.3.1. Korištenje validiranih mjera

Validirane mjere su pitanja koja su opetovano testirana i utvrđeno je da daju dosljedne rezultate.

Validirane mjere mogu poboljšati kvalitetu evaluacije i značiti da će se rezultati vjerojatnije smatrati točnima. Validirane mjere mogu uključivati:

- Validirana pitanja o mentalnom i tjelesnom zdravlju.
- Validirana pitanja o kvaliteti života.
- Validirana pitanja o socijalnoj integraciji i socijalnoj podršci.

Neke potvrđene mjere naširoko se koriste na nacionalnoj razini, ali postoje i primjeri mjera koje se koriste na međunarodnoj razini. Neki primjeri potvrđenih mjera uključuju (imajte na umu da je ovaj popis samo ilustrativan):

- Mjere zdravlja i dobrobiti SF-12¹¹⁵ SF-36¹¹⁶.
- Lehmanov intervju o kvaliteti života¹¹⁷ (QoLI).
- Životne godine prilagođene kvaliteti (QALY) koje se koriste u zdravstvenoj ekonomiji.
- Matrica samodostatnosti¹¹⁸ (SSM) razvijena je u SAD-u i prilagođena za upotrebu u Nizozemskoj.
- Ljestvica SAMSHA (Uprava za zlouporabu tvari i mentalno zdravlje)¹¹⁹.

5.3.2. Ključna pitanja za procjenu

Housing First ima tri skupa međusobno povezanih ciljeva (vidi Poglavlje 2):

- Promicanje stambene održivosti i trajnog izlaska iz beskućništva (poznato i kao zadržavanje stambenog prostora).
- Poboljšanje zdravlja i dobrobiti korisnika usluga Housing First, uključujući:
 - Mentalno zdravlje.
 - Fizičko zdravlje.
 - Ograničenje bolesti i invaliditeta.
 - Upotreba droga i alkohola (gdje je to bio problem za nekoga tko koristi usluge programa Housing First).
- Poboljšanje socijalne integracije korisnika usluga Housing First, uključujući:
 - Dobitke u socijalnoj podršci i samopoštovanju.
 - Angažman u društvenom i građanskom životu.
 - Strukturirana i produktivna aktivnost i ekonomska integracija.
 - Rad na uznemirujućem, kriminalnom ili antisocijalnom ponašanju (gdje je to bio problem za nekoga tko koristi usluge Housing First).

115 The SF-12 health questionnaire is available at: <https://www.hss.edu/physician-files/huang/SF12-RCH.pdf>

116 Available at: <http://www.shcdenver.com/Portals/902/web-content/files/JamesGenuario/JG-health%20questionnaire.pdf>

117 Place, N. with Wallace, A. (2011) Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review London: National Housing Federation

118 Available at: <http://www.selfsufficiencymatrix.org/zrm-int.aspx>

119 Place, N. with Wallace, A. (2011) Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review London: National Housing Federation. Vide supra

- o Troškovna učinkovitost programa Housing First, koja ima dvije dimenzije:
 - isplativost usluge programa Housing First u usporedbi s drugim uslugama za beskućnike.
 - Pomaci troškova, tj. uštede, koje Housing First potencijalno može stvoriti za druge vrste usluga, npr. Stanovanje prije svega može dovesti do smanjenja izdataka za zdravstvene usluge jer mijenja načine na koje dugotrajni beskućnici koriste zdravstvene usluge i njihova razina korištenja medicinskih usluga pada.

Mjerenje ishoda programa Housing First usredotočeno je na ova tri skupa ciljeva. Uspješni rezultati za program Housing First počivaju na postizanju što je više moguće za svakog pojedinog korisnika usluge. Održivost stambenog prostora je postignuće, ali je ograničeno postignuće ako je netko izoliran, ako mu je dosadno, osjeća se stigmatizirano ili nema poboljšanja u svom zdravlju i dobrobiti. Jednako tako, dobitci u socijalnoj potpori su postignuće, ali Housing First ne funkcionira dobro ako korisnik usluge također ne održava svoje stanovanje.

Ukupna učinkovitost za Housing First počiva na postizanju uspjeha u nizu ishoda, povezanih sa stanovanjem, zdravljem, dobrobiti i društvenom integracijom. Kada se postignu uspjesi, važno je razumjeti te uspjehe u smislu općeg blagostanja i situacije svakog korisnika programa Housing First.

Evaluacije projekta Housing First možda će morati uključiti i procjenu isplativosti. Ovaj element evaluacije razmatra relativnu isplativost usluge programa Housing First u usporedbi s drugim modelima usluga za beskućnike. Procjena isplativosti također može uključivati procjenu stvara li Housing First veće uštede u javnoj potrošnji.



5.3.3. Stambena održivost

Stambena održivost može se mjeriti na tri glavna načina:

- o **Duljina vremena u kojem je korisnik usluge Housing First živio u istom domu.** Ovaj pristup ima neke prednosti:
 - To je jednostavna mjera koja je odmah razumljiva. Ako korisnik programa Housing First živi u svom domu godinu dana, to je jasan pokazatelj stambene održivosti.
 - Mjera daje ideju stabilnosti stanovanja, tj. ako korisnici programa Housing First obično ostaju u prvom stanu u kojem su smješteni godinu ili više, to znači da se stanovanje vrlo učinkovito održava.

- **Vrijeme provedeno u stanu u usporedbi s vremenom provedenim u spavanju i životu u drugim situacijama.** Ovaj pristup:
 - Pruža mjerenje iz noći u noć gdje se nalaze korisnici programa Housing First i omogućuje bilježenje relativnih promjena. Na primjer, ako je netko živio grubo (na ulici) tri noći tjedno prije korištenja programa Housing First, a život u grubim uvjetima pada na jednu ili dvije noći mjesečno, postoji jasan dobitak.
 - Može biti teško protumačiti osim ako se pažljivo ne zabilježi. Mora biti jasno jesu li noćenja u apartmanu unutar istog apartmana ili ne, odnosno postoji li razlog zašto netko nije bio u svom apartmanu određeni broj noćenja.
- **Osjećaji pojedinaca o njihovim domovima.** Ovaj pristup:
 - Omogućuje procjenu toga kako se korisnik usluge Housing First osjeća u vezi sa svojim domom i koliko se smjestio.
 - Sagledava uspjeh stanovanja u širem smislu, uključujući:
 - > osjeća li se netko fizički sigurno u svom domu;
 - > je li njihov dom pristupačan;
 - > ima li njihov dom sve što im je potrebno;
 - > je li njihov dom odgovarajućeg standarda (vlažan, loši popravci ili loši prostorni standardi);
 - > pogled na susjedstvo u kojem se nalazi njihov dom;
 - > koliko je korisnik usluge Housing First zadovoljan svojim domom.

5.3.4. Zdravlje i blagostanje

Postoje tri načina mjerenja zdravlja i blagostanja:

- **Korištenje vrlo osnovne mjere temeljene na vlastitoj prosudbi ljudi o tome kakvo je njihovo zdravlje** i ima li ikakvih promjena u upotrebi droga/alkohola (gdje je to relevantno).
 - Korištenje osnovnih mjera o tome osjeća li se netko boljim ili lošijim, u smislu svog fizičkog zdravlja, mentalnog zdravlja i upotrebe droga/alkohola, vrlo je jednostavno.
 - Odgovori će biti subjektivni, tj. na njih će utjecati individualna interpretacija vlastitog zdravlja i dobrobiti, koja može biti pozitivnija ili negativnija od gledišta koje bi zauzeo medicinski stručnjak.
 - Odgovori se ne mogu sustavno uspoređivati jer informacije koje se prikupljaju nisu dosljedne (korisnici usluge Housing First neće svi tumačiti svoje zdravlje i dobrobit na isti način jedni drugima).
- **Koristite potvrđene mjere zdravlja i dobrobiti.** Potvrđena mjera je ona koja je više puta testirana i utvrđeno je da je točna u bilježenju zdravlja i dobrobiti. Primjer je zdravstveni upitnik SF-12, koji se naširoko koristi u anketama i statističkim istraživanjima, a kojim se utvrđuju osnovne informacije o tjelesnom i mentalnom zdravlju. Ovaj pristup:
 - Omogućuje prikupljanje podataka koji se mogu usporediti tijekom vremena i među korisnicima programa Housing First, jer se pitanja i odgovori odvijaju unutar jasno definiranog i dosljednog okvira.
 - Prikuplja podatke koji mogu imati veći utjecaj u vanjskom svijetu, jer koriste priznate mjerne standarde koji su testirani.
 - Bit će složenije i skuplje za administraciju nego samo postavljanje vrlo jednostavnih pitanja o zdravlju.
- **Primijeniti vanjsku procjenu zdravlja i dobrobiti.** Medicinski timovi i psihijatri mogli bi se koristiti za testiranje zdravlja i dobrobiti među korisnicima usluga Housing First tijekom vremena. To je izvedivo i vjerojatno će stvoriti dokaze koje vanjske agencije shvaćaju ozbiljno, ali može biti teško financirati.

5.3.5. Društveno uključivanje

U nekim aspektima, društvenu integraciju najteže je izmjeriti od svih ishoda:

- Društvena podrška, sudjelovanje u zajednici i građanskom životu te priroda i opseg strukturirane aktivnosti vrlo su **subjektivni**. Kada dvije osobe primaju iste razine socijalne podrške, jedna može izjaviti da je izolirana i da joj je dosadno, a druga se može osjećati podržano i sretno.
- Socijalna integracija **može se tumačiti na različite načine** za različite skupine ljudi. U Europi je prilično uobičajeno govoriti o nedostatku 'zajednice' u siromašnim područjima kao o društvenom problemu, ali ne gledati na nedostatak 'zajednice' u bogatim područjima kao o društvenom problemu. Važno je ne nametati ideal kakav bi 'građanin' trebao biti ljudima koji koriste program Housing First, kada većina drugih građana ne odgovara tom istom idealu.
- Dostupne su validirane mjere socijalne podrške, ali ovo je područje u kojem **kvalitativno mjerenje ishoda**, tj. razgovor s korisnicima usluge Housing First o njihovim životima i razini socijalne integracije, **može biti najučinkovitiji način** prikupljanja informacija.
- Mjerenje socijalne integracije mora uzeti u **obzir druge potrebe, karakteristike i iskustva** korisnika usluge programa Housing First. Ako mnogi ljudi koji koriste uslugu Housing First imaju trajne, ograničavajuće bolesti, to će utjecati na to koliko se uspjeha može postići ekonomskom integracijom.

Mjerenja socijalne integracije mogu uključivati sljedeće:

- **Socijalna podrška**
 - Je li korisnik u kontaktu sa svojom obitelji?
 - Je li korisnik u kontaktu s prijateljima?
 - Ima li partnera?
 - Imaju li poštovanje drugih, osjećaj da ih drugi cijene i koja je njihova razina samopoštovanja?
 - Imaju li pristup instrumentalnoj (praktičnoj) podršci prijatelja, obitelji i/ili partnera?
 - Imaju li dovoljno društvenog života?
 - Postoje li ljudi koje mogu pitati za savjet i/ili s kojima razgovarati?
- **Sudjelovanje u zajednici**
 - Sudjeluje li korisnik usluge Housing First u događanjima u zajednici?
 - Kakvi su njihovi odnosi sa susjedima?
 - Druže li se unutar svoje zajednice?
 - Sudjeluju li u društvenim medijima usmjerenim na njihovu zajednicu?
 - Glasaju li?
 - Volontiraju li u svojoj zajednici?
- **Strukturirana aktivnost i plaćeni posao**
 - Sudjeluje li korisnik usluge Housing First u kreativnim ili izvedbenim umjetnostima?
 - Jesu li u obrazovanju ili obuci?
 - Volontiraju li (u bilo kojem svojstvu)?
 - Sudjeluju li u programu radne prakse/radnog iskustva?
 - Imaju li plaćeni posao?

5.3.6. Isplativost

Mjerenje troškovne učinkovitosti usluga programa Housing First uvelike se oslanja na pristup kvalitetnim, detaljnim podacima. Moguće je napraviti procjene isplativosti, ali one su manje utjecajne od detaljnih informacija koje jasno pokazuju da program Housing First pruža učinkovite usluge. Važno je napomenuti da je analiza troškova i koristi osebujan, vrlo detaljan i složen oblik ekonomske procjene koji se ne smije brkati s ocjenom isplativosti. Postoje dva osnovna testa isplativosti koji se mogu koristiti za program Housing First ili druge usluge za beskućnike¹²⁰:

- Postiže li program Housing First **bolje rezultate od postojećih usluga za beskućnike** za istu razinu potrošnje i/ili za nižu razinu potrošnje?
- Proizvodi li Housing First kompenzaciju troškova¹²¹, **tj. smanjenje rashoda**, za druge javno financirane usluge? Na primjer, okončanjem dugotrajnog i opetovanog beskućništva, Housing First može stvoriti uštede za hitne zdravstvene službe, usluge mentalnog zdravlja, usluge za droge i alkohol, sustav kaznenog pravosuđa, sustave socijalne skrbi i druge usluge za beskućnike. Važno je istražiti jesu li te uštede ostvarive, tj. smanjenje dugotrajnog i opetovanog beskućništva koje nudi Housing First doista omogućuje javno financiranim uslugama smanjenje potrošnje.

5.4. Kako mjeriti

5.4.1. Planiranje procjene

Prilikom osmišljavanja evaluacije, korisno je **pogledati kako su ocijenjene druge usluge programa Housing First (ili programi ili strategije koje koristi Housing First) te također razmotriti** sve kritike tih evaluacija. Internet je dobar izvor informacija i resursa kao što je Google Scholar koji može pružiti informacije o provedenim evaluacijama, uz pristup nekim besplatnim resursima. Velike evaluacije projekta Housing First, koje obično podupiru velike organizacije financirane iz javnih izvora, često proizvode izvješća koja su besplatno dostupna na internetu. Neke smjernice o evaluaciji također su dostupne na Canadian Housing First Toolkit¹²².

Evaluacija može biti komparativna, što može uključivati eksperimentalne ili randomizirane kontrolne pokuse, u kojima se prate dvije točno usklađene skupine (poželjno je minimalno 100 ljudi u svakoj skupini). Jedna skupina koristi program Housing First, a druga koristi postojeće usluge za beskućnike. Tijekom godinu dana ili više, rezultati za one koji koriste program Housing First uspoređuju se s onima za beskućnike koji koriste postojeće usluge za beskućnike. Te su usporedbe skupe za provođenje, ali daju dokaze visoke kvalitete ako su pažljivo osmišljene i precizne. Randomizirana kontrolna ispitivanja (RCT) ove vrste korištena su za testiranje francuskog i kanadskog programa Housing First i općenito su izvijestila o vrlo pozitivnim rezultatima (vidi Poglavlje 1).

Housing First također je procijenjen korištenjem usporednih grupa ili kvazi-eksperimentalnih istraživanja. Opet, ove evaluacije uspoređuju jednu skupinu koja koristi Housing First s drugom skupinom koja koristi postojeće usluge za beskućnike, ali skupine nisu točno usklađene i mogu biti manje. Ova vrsta procjene i dalje može biti utjecajna, ali općenito se smatra manje točnom.

Mnoge procjene programa Housing First su promatračke, što znači promatranje ljudi koji koriste uslugu Housing First i procjena koliko je usluga učinkovita u rješavanju problema s beskućništvom, poboljšanju njihovog zdravlja i dobrobiti te promicanju društvene integracije (npr. biti dio zajednice, imati društvenu podršku prijatelja, obitelji i partnera, vidi 5.3). Dok ovaj pristup evaluaciji može proizvesti korisne i uvjerljive

120 Pleace, N., Benjaminsen, L., Baptista, I. and Busch-Geertsema (2013) *The Costs of Homelessness in Europe: An Assessment of the Current Evidence Base* Brussels: FEANTSA <http://housingfirstguide.eu/website/the-costs-of-homelessness-in-europe-an-assessment-of-the-current-evidence-base>

121 Ibid.

122 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/evaluate>

dokaze, nedostatak izravne usporedbe s drugim službama za beskućnike može značiti da se rezultati smatraju manje uvjerljivima od evaluacija koje koriste RCT ili kvazi-eksperimentalne pristupe.

Vrlo je važno pažljivo razmotriti **resurse i ciljeve evaluacije**. To uključuje promišljanje o tome što evaluacija testira, koje argumente može poduprijeti, koliko vremena i novca je na raspolaganju te potencijalne kritike koje bi se mogle uputiti na rezultate. Dok se RCT-ovi često opisuju kao najbolji mogući oblik evaluacije, oni još uvijek mogu biti predmetom kritike i njihovi rezultati mogu biti odbačeni, osobito ako se vidi da postoji problem s dizajnom ili nedostatkom preciznosti. RCT se ne može izvesti jeftino i uključivat će puno resursa ako će biti doista uvjerljiv. Jednako tako, mnogo jeftiniji način evaluacije, promatrački pristup, iako ima ograničenja, ipak može biti vrlo uvjerljiv.

Drugo razmatranje je tko će biti **odgovoran za evaluaciju**. Manje je vjerojatno da će evaluacija biti utjecajna ako ju je izradila organizacija koja pruža uslugu Housing First nego ako evaluacija uključuje neovisne istraživače. Ovo ne znači da interna procjena (procjena usluga Housing First od strane ljudi koji pružaju uslugu Housing First) nema nikakvu vrijednost. Dokazi iz kvalitetne interne evaluacije još uvijek mogu biti utjecajni. Ipak, argument da je manja vjerojatnost da će interna evaluacija zabilježiti ili prijaviti probleme može se koristiti za dovođenje u pitanje rezultata interne evaluacije.

Evaluacije bi uvijek trebale uključivati povratne informacije korisnika programa Housing First. Davanje jasnog mišljenja korisnicima usluga trebalo bi omogućiti prepoznavanje i ispravljanje svih nedostataka u uslugama programa Housing First. Jednako tako, kada Housing First ima dobre rezultate, korisnici usluga će imati detaljno razumijevanje dobre prakse iz koje se može učiti i dijeliti. Osigurati da ljudi koji koriste Housing First imaju pravo glasa u evaluaciji korisno je iz sljedećih razloga:

- Beskućnici su stručnjaci po iskustvu; oni razumiju vlastite potrebe i kakvu podršku trebaju bolje od bilo koga drugoga. Stavovi korisnika usluga o tome koliko dobro funkcionira usluga Housing First vrlo su važan dio evaluacije. I prednosti i sva ograničenja programa Housing First najbolje se razumiju u razgovoru s ljudima koji koriste uslugu.
- Izravno iskustvo beskućnika koji koriste Housing First, kada Housing First dobro funkcionira, moćan je način prenošenja učinkovitosti programa Housing First. Statistika se može upotrijebiti za argumentaciju za Housing First, ali ta argumentacija može biti snažnija kada se pozitivno mišljenje korisnika usluga kombinira sa statističkim dokazima.

Korištenje kvalitativnih metoda, tj. razgovor s ljudima koji koriste program Housing First na otvoren način, koji im omogućuje i potiče ih da izraze svoje mišljenje, **najbolji je način da se uči iz njihovog iskustva**. Također je moguće razumjeti mišljenje kroz statističke ankete, ali važno je da ankete ne osmišljavaju isključivo istraživači bez ikakvih konzultacija s ljudima koji koriste Housing First, koji će vjerojatno imati korisna mišljenja o vrstama pitanja koja bi se trebala postaviti.

Način na koji se provodi evaluacija ovisi o tome koji su širi ciljevi programa Housing First. Na primjer, ako se Housing First testira po prvi put u određenoj zemlji, regiji ili općini, ima smisla koristiti eksperimentalni (RCT) ili komparativni pristup istraživanju. Ako se prije nije koristio, Housing First treba testirati kako bi se vidjelo koliko dobro radi u usporedbi s postojećim uslugama za beskućnike. Ovisno o rezultatima te evaluacije, Housing First se tada može koristiti u većem opsegu.

Ako su postojeći dokazi dovoljno jaki, bilo na temelju lokalne evaluacije ili međunarodne baze dokaza, može se odlučiti da nema potrebe za komparativnom evaluacijom usluga Housing First. Umjesto toga, evaluacija se uglavnom može odnositi na praćenje ishoda, kako bi se osiguralo da usluga Housing First funkcionira prema očekivanjima i kako bi se potražili eventualni problemi.

Ocjenjivanje također mora biti proporcionalno. Relativno skupa evaluacija, kao što je RCT evaluacija, stvarno je praktična samo kada se gleda velika usluga Housing First ili program Housing First, a ne za testiranje jedne male usluge programa Housing First. To je zato što, da bi bio robustan, RCT bi trebao uključivati najmanje 200 ljudi (100 koji koriste Housing First i 100 koji koriste druge usluge). I dalje može biti vrlo vrijedno promatrati pojedinačne usluge programa Housing First usporedno, ali usluge manjeg opsega s, na primjer, 20 korisnika usluga također se mogu ocijeniti korištenjem kvazi-eksperimentalnih ili promatračkih pristupa.

POGLAVLJE 6.



Housing First i šira strategija

6.1. Strateške uloge programa Housing First

6.1.1. Uključivanje programa Housing First u strategije za borbu protiv beskućništva

Istraživanja pokazuju da se beskućništvo ne bi trebalo promatrati samo kao rezultat pojedinačnih radnji ili neliječene mentalne bolesti. Beskućništvo postoji u više oblika u Europi. Neki beskućnici ne uključuju ljude koji koriste droge, prekomjerno piju ili imaju probleme s mentalnim zdravljem, već su prvenstveno povezani s njihovim ekonomskim položajem, širim nedostatkom integracije u zajednicu, slabom socijalnom podrškom i poteškoćama u pristupu uslugama¹²³. Beskućništvo također može varirati među različitim skupinama. Na primjer, mnogo je vjerojatnije da će beskućništvo žena biti povezano s bijegom od obiteljskog nasilja nego beskućništvo muškaraca. Žene beskućnice također mogu izbjegavati neke oblike usluga za beskućnike, često se oslanjajući na neformalne veze kako bi privremeno pronašle smještaj¹²⁴. Žene koje doživljavaju beskućništvo stoga mogu zahtijevati različite usluge od onih koje se pružaju samcima beskućnicima. Neke skupine beskućnika, kao što su tinejdžeri s iskustvom u sustavima zaštite djece temeljenim na socijalnom radu, ljudi koji su bili u zatvoru i vojni veterani, također mogu zahtijevati specijalizirane oblike podrške.

Sprječavanje i smanjenje beskućništva uključuje niz politika i usluga, uključujući poboljšanje pristupa stanovanju, omogućavanje razvoja novih pristupačnih stanova, pružanje preventivnih usluga i niz drugih usluga podrške. Nekim će beskućnicima trebati samo savjet i možda neka kratkoročna podrška kako bi spriječili ili brzo okončali iskustvo beskućništva. Drugima će možda trebati podrška niskog intenziteta nekoliko tjedana ili mjeseci kako bi im se pomoglo da pronađu i održe dom. Nekima će možda trebati više podrške kroz dulje vremensko razdoblje kako bi izašli iz beskućništva ili izbjegli beskućništvo. Podaci o beskućništvu u Europi često su ograničeni, ali postoje dokazi da europske zemlje s visoko integriranim strategijama za beskućništvo, koje pružaju niz dobro koordiniranih usluga, poput Danske i Finske, imaju vrlo niske razine beskućništva¹²⁵.

Smjernice o integriranim strategijama za beskućništvo dostupne su na web stranici FEANTSA¹²⁶. Pregled uspješne finske integrirane strategije za beskućništvo objavljen je 2015. godine¹²⁷. Niz rasprava o strategijama za beskućništvo u Europi, uključujući opise i kritičke ocjene, dostupan je u *European Journal of Homelessness*¹²⁸.

6.1.2. Housing First program uz ostale usluge

Program Housing First nije osmišljen da djeluje kao rješenje za sve oblike beskućništva. Ni Housing First nije namijenjen za rad u izolaciji: potrebna mu je podrška sektora zdravstva i socijalnog rada te drugih službi za beskućnike. Kao dio integrirane strategije za beskućništvo, Program Housing First radi s onim

123 Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. and Pleace, N. (2010) *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*, Brussels, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. Vid. Note 91

124 Baptista, I. (2010) 'Women and Homelessness in Europe' in O'Sullivan, E., Busch-Geertsema, V., Quilgars, D. and Pleace, N. (eds.) *Homelessness Research in Europe* Brussels: FEANTSA.

125 Busch-Geertsema, V., Benjaminsen, L., Filipović Hrast, M. and Pleace, N. (2014) *Extent and Profile of Homelessness in European Member States: A Statistical Update* Brussels: FEANTSA - http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/feantsa-studies_04-web2.pdf

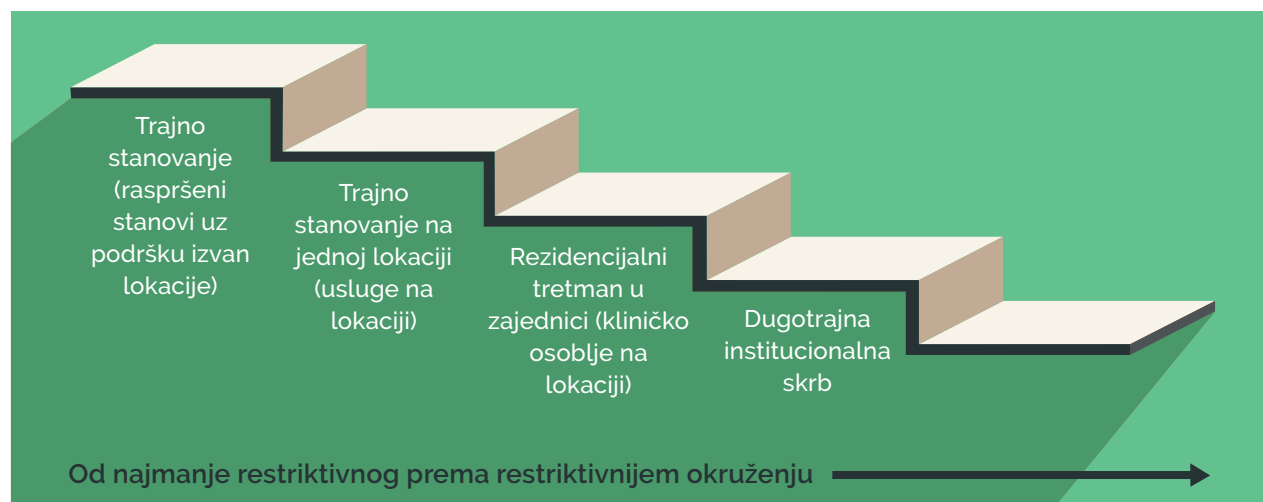
126 Toolkits on Homelessness Strategies: www.feantsa.org

127 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

128 <http://www.feantsaresearch.org> - *The European Journal of Homelessness* is also indexed on Google Scholar.

ljudima čije se beskućništvo ne može spriječiti ili čije se potrebe ne mogu zadovoljiti samim smještajem ili smještajem i uslugama podrške niskog intenziteta.

Začetnik programa Housing First, dr. Sam Tsemberis, predložio je ulogu programa Housing First unutar integrirane strategije za beskućništvo, u kojoj se beskućnicima s visokim potrebama za potporom prvo nudi usluga programa Housing First, a zatim se nudi onima čije potrebe ne može zadovoljiti Housing First dugoročno, zajedničko stanovanje s pomoćnim osobljem na licu mjesta ili institucionalna skrb.



Slika 1: Strategija „obrnutih stepenica“¹²⁹

Integrirana strategija beskućništva može imati sljedeću vrstu strukture:

- **Preventivne usluge**, nuđenje savjeta o stanovanju, podrške i praktične pomoći u pristupu smještaju i uslugama podrške za osobe s većim potrebama koje su u opasnosti od beskućništva.
- **Hitni smještaj za osobe koje iznenada ostanu beskućnici**, radeći u bliskoj suradnji s preventivnim službama kako bi se izbjeglo da se bilo kakvo iskustvo beskućništva produži ili ponovi.
- **Usluge podrške nižeg intenziteta za ljude kojima je potrebna određena podrška da napuste beskućništvo**, ali čije se potrebe mogu zadovoljiti brzim smještajem i kontaktom niske razine sa službom za vođenje slučajeva koja nudi ograničenu podršku.
- **Housing First usluge za beskućnike s velikim potrebama za podrškom, brzo osiguravanje smještaja i intenzivne podrške**. Dokaz je da će program Housing First biti učinkovit u okončanju beskućništva za većinu beskućnika u ovoj skupini (vidi 1. poglavlje).
- **Modeli stanovanja uz podršku koji nude skupni ili zajednički smještaj s pomoćnim osobljem na licu mjesta**, koji se mogu koristiti za pružanje srednjoročne i dugoročne podrške beskućnicima s velikim potrebama za podrškom, čije potrebe ili preferencije ne zadovoljava Housing First.

Postoje dokazi da neke europske zemlje imaju dugotrajno beskućništvo čije potrebe nisu zadovoljene kroz postojeće usluge za beskućnike. U zemljama kao što je Ujedinjeno Kraljevstvo, postoje dokazi o beskućnicima koji opetovano ili dugotrajno koriste postojeće usluge za beskućnike, a da zbog toga njihovo beskućništvo nije trajno prestalo¹³⁰. Housing First program često ima kapacitet okončati ovaj oblik dugotrajnog beskućništva, uz pomoć beskućnicima s velikim potrebama koji provode jako dugo vremena živeći na ulici ili u hitnim skloništima, da izađu iz beskućništva.

129 Tsemberis, S. (2013) Presentation at the Final Conference of Housing First Europe in Amsterdam, cited in Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA

130 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

Na strateškoj razini, korištenje usluga Housing First može:

- Značajno smanjiti razine dugotrajnog i opetovanog beskućništva povezanog s velikim potrebama za podrškom.
- Potencijalno smanjiti troškove dugotrajnog i opetovanog beskućništva za hitne zdravstvene i mentalne službe, sustave kaznenog pravosuđa i druge službe za beskućništvo.
- Omogućiti beskućnicima s visokim i složenim potrebama za potporu stabilan život u vlastitim domovima.

6.2. Buduće primjene programa Housing First

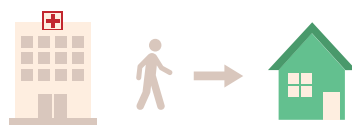
Program Housing First osmišljen je da ima specifičnu funkciju, okončati beskućništvo među ljudima s visokim potrebama za podrškom brzim pružanjem smještaja i intenzivnih usluga podrške. Postoji prostor za proširenje načina na koji se koristi Housing First, ali osnovna funkcija i uloga programa Housing First su fiksne; nije namijenjeno skupinama beskućnika s niskim potrebama za podrškom niti kao jedina komponenta učinkovite strategije za beskućništvo.

Važno je napomenuti da, iako postoje usluge koje se oslanjaju na ideje programa Housing First, na primjer korištenje običnog stanovanja i usluga potpore niskog intenziteta za pomoć beskućnicima bez velikih potreba za podrškom (ponekad se nazivaju uslugama vođenim stanovanjem ili uslugama potpore stanovanju), one nisu dio programa Housing First. Korištenje takvih usluga prethodilo je uvođenju programa Housing First u Europi. Ponekad se tvrdilo da program Housing First ne predstavlja ništa novo u nekim europskim zemljama, jer te usluge već postoje. Međutim, mogu postojati važne razlike u temeljnim načelima, intenzitetu i trajanju podrške između ovih usluga niskog intenziteta i pristupa programa Housing First.

Raširena uporaba Housing First potencijalno utječe na neke postojeće usluge za beskućnike. Nije slučaj da Housing First može ili treba djelovati kao zamjena za sve postojeće usluge za beskućnike, jer je Housing First osmišljen samo za jednu skupinu beskućnika s velikim potrebama. Međutim, postoje jasni dokazi da Housing First nadmašuje neke postojeće modele usluga za okončanje beskućništva među osobama s visokim potrebama za podrškom (vidi 1. poglavlje). U nekim slučajevima, na primjer u Finskoj, pružatelji usluga za beskućnike promijenili su način na koji pružaju usluge, prelazeći sa modela stubišta na Housing First i kao rezultat toga su vidjeli poboljšanja u učinkovitosti usluga¹³¹.

6.2.1. Moguće buduće namjene programa Housing First uključuju

- **Preventivno korištenje programa Housing First.** Ovaj program može se upotrijebiti kao sredstvo za ponovno naseljavanje ljudi s visokim potrebama za podrškom koji napuštaju ustanove kao što su psihijatrijske bolnice, zatvor ili dugotrajni smještaj uz podršku. Neke američke službe rade s osobama koje napuštaju psihijatrijsku bolnicu za koje se procjenjuje da su pod visokim rizikom od beskućništva ili već imaju povijest beskućništva¹³².



131 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

132 Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.

- o Korištenje specijaliziranih modela programa Housing First za određene skupine beskućnika. Ovo je još jedno područje koje se može istražiti na strateškoj razini. Na primjer:

- **Beskućnice s velikim potrebama za podrškom.** Postoje dokazi da žene s visokim potrebama za podrškom često mogu iskusiti beskućništvo na znatno različite načine od muškaraca, osobito u izbjegavanju usluga i korištenju neformalnih i ponekad nesigurnih odnosa kako bi se zadržale u smještaju¹³³. Prvo stambeno zbrinjavanje, pružanjem vlastitih domova beskućnicama s visokim potrebama za podrškom, trebalo bi biti pristupačnije od nekih drugih oblika usluga za beskućnike, u kojima se žene možda ne osjećaju sigurno. Međutim, iskustva žena, koja mogu uključivati visoke stope rodno uvjetovanog/obiteljskog nasilja i drugog zlostavljanja, znače da postoji razlog za razvoj specijaliziranog programa Housing First, u kojem će raditi žene s posebnom obukom. U Manchesteru u Ujedinjenom Kraljevstvu, Threshold Housing je razvio uslugu Housing First za beskućnice s velikim potrebama za podrškom koje su bile u kontaktu sa sustavom kaznenog pravosuđa¹³⁴.



- **Mladi ljudi s velikim potrebama za podrškom** kojima prijeti beskućništvo također mogu zahtijevati posebne oblike podrške. Opet, to je zato što se njihove potrebe, karakteristike i iskustva mogu razlikovati od onih drugih skupina beskućnika¹³⁵. Na primjer, i dalje je neproporcionalno veća vjerojatnost da će mladi beskućnici imati iskustva u socijalnim službama, udomiteljskim i dječjim domovima te da su imali negativna iskustva tijekom djetinjstva.



- **Obitelji s visokim i složenim potrebama mogu biti podržane od strane programa Housing First.** Ovdje postoje specifične potrebe koje se usredotočuju na uslugu Housing First ne samo na potporu pojedincu, već i na sposobnost razumijevanja i pozitivne podrške cijeloj obitelji, uključujući djecu¹³⁶. Potrebe ovih kućanstava u vezi s mentalnim zdravstvenim problemima, problemima s drogom/alkoholom i lošim zdravstvenim stanjem mogu biti slične onima usamljenih beskućnika, ali mogu biti potrebni različiti oblici podrške kada cijela obitelj prima podršku od Housing First.



- **Bivšim prijestupnicima s velikim potrebama za podrškom** može također biti potrebna posebna podrška kada napuste zatvor. Ovo je još jedan primjer kako se program Housing First može skrojiti ili prilagoditi kako bi se zadovoljile određene potrebe. Drugi primjer može biti korištenje specijaliziranog modela programa Housing First za beskućnike s visokim potrebama za potporom koji imaju iskustvo vojne službe.



133 Mayock, P., Sheridan, S. and Parker, S. (2015) "It's just like we're going around in circles and going back to the same thing...": The dynamics of women's unresolved homelessness *Housing Studies* DOI:10.1080/02673037.2014.991378

134 <http://www.thp.org.uk/services/housing-first>

135 Quilgars, D., Johnsen, S. and Pleace, N. (2008) Review of Youth Homelessness in the UK, York: Joseph Rowntree Foundation - <https://www.jrf.org.uk/report/youth-homelessness-uk>

136 Jones, A., Pleace, N. and Quilgars, D. (2002) *Firm Foundations: an Evaluation of the Shelter Homeless to Home Service*, London: Shelter. - https://england.shelter.org.uk/_data/assets/pdf_file/0020/39521/Firm_Foundations.pdf

6.3. Izrada slučaja za program Housing First

Nekoliko europskih vlada, na primjer **Danska, Finska, Francuska i Španjolska**, odlučile su prihvatiti i testirati program Housing First kao kamen temeljac svojih **strateških odgovora na beskućništvo**. U drugim europskim zemljama odgovor politike na program Housing First bio je neujednačeniji¹³⁷. Na razini EU-a, izvješće žirija na Konferenciji europskog konsenzusa o beskućništvu 2010. preporučilo je razmatranje inicijative programa Housing First i povezanih usluga u borbi protiv beskućništva¹³⁸ što je stajalište koje dijeli i Europska komisija¹³⁹.

Uloga dokaza, posebice dokaza dobre kvalitete koji sustavno uspoređuju Housing First s ortodoksnijim uslugama za beskućnike, bila je temeljna u poticanju korištenja programa Housing First u Sjevernoj Americi. Dobar standard dokaza omogućio je organizaciji Housing First da privuče pozornost europskih vlada i pružatelja usluga za beskućnike te privuče interes međunarodnih organizacija poput Europske komisije i OECD-a. Naravno, ne smatraju se svi dokazi za program Housing First univerzalno kvalitetnima i bit će onih koji neće biti uvjereni da dokazi pokazuju da je Housing First model kojem treba težiti. Unatoč tome, kvalitetno istraživanje koje jasno pokazuje uspjeh u zaustavljanju beskućništva za osobe s velikim potrebama i relativnu isplativost, ostat će važno u argumentaciji za program Housing First.

U Švedskoj, Sveučilište Lund aktivno promiče ideju programa Housing First s pružateljima usluga za beskućnike i kreatorima politika¹⁴⁰. U **Italiji**, grupa Housing First Italia¹⁴¹ i suradnja između pružatelja usluga, općina i akademika, koja djeluje pod okriljem fio. PSD, također promovira program Housing First. Zagovaranje i rasprava o programu Housing First može pomoći da se ova važna inovacija koja smanjuje beskućništvo među ljudima s visokim potrebama za podrškom stavi na dnevni red politike. Suradnja između pružatelja usluga i sveučilišta, kao u Švedskoj i Italiji, spaja profesionalce u pružanju usluga s profesionalcima u evaluaciji, što povećava sposobnost učinkovitog lobiranja za program Housing First prikupljanjem čvrstih dokaza.

U Engleskoj, Homeless Link, federacija pružatelja usluga za beskućnike, razvila je program Housing First England¹⁴², a programme designed to promote Housing First at policy level and as a model of good practice, starting in 2016. Again, this is a collaborative effort, closely reflecting developments in Italy and Sweden.

program osmišljen za promicanje Housing First England na razini politike i kao model dobre prakse, počevši od 2016. Opet, ovo je zajednički napor, usko odražava razvoj događaja u Italiji i Švedskoj.

Housing First program uspješan je **zbog načina na koji se pruža potpora**, ali je jednako, možda čak i više, uspješan zbog **naglasaka na brzom osiguravanju doma**, i tako uklanjanju osobe iz beskućništva te rizika i neizvjesnosti povezanih s beskućništvom (vidi Poglavlje 1 i Poglavlje 3). Postoje dokazi istraživanja da, iako koordinacija usluga unutar integrirane strategije beskućništva proizvodi učinkovitiji politički odgovor na beskućništvo, ništa ne može u konačnici prevladati nedostatak pristupačnog, odgovarajućeg smještaja.

137 FEANTSA (2012) *On the Way Home? FEANTSA Monitoring Report on Homelessness and Homeless Policies in Europe*. Brussels: FEANTSA - <http://housingfirstguide.eu/website/on-the-way-home-feantsa-monitoring-report-on-homelessness-and-homeless-policies-in-europe/>

Fondation Abbé Pierre/FEANTSA (2015) *An Overview of Housing Exclusion in Europe: 2015* - <http://housingfirstguide.eu/website/an-overview-of-housing-exclusion-in-europe-2015/>

138 <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=88&langId=en&eventsId=315&furtherEvents=yes>

139 <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9770&langId=en>

140 <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first>

141 <http://www.housingfirstitalia.org/en/>

142 www.homeless.org.uk/hfengland

Housing First program važan je kao inovacija, ali je također važan jer skreće pozornost na središnju ulogu koju stanovanje mora imati unutar strateškog odgovora na beskućništvo¹⁴³.

Stanovanje na prvom mjestu također je značajno jer **razbija pretpostavke o prirodi beskućništva i ljudima koji doživljavaju beskućništvo**. Pokazuje da beskućništvo nije tako jednostavno kao ponašanja i stavovi koje treba promijeniti; zapravo, to je uspješan odgovor usluge koji podržava i omogućuje oporavak, ali ne zahtijeva promjenu ponašanja niti koristi sankcije za prisiljavanje na promjenu. Brzim osiguravanjem smještaja, prepoznavanjem zajedničke ljudskosti beskućnika i poštovanjem njihovih izbora te poticanjem oporavka, Housing First program okončava beskućništvo (vidi Poglavlje 1).

143 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

DODATAK:

Primjeri programa
Housing First

Austrija

Neunerhaus Housing First, Beč

Housing First program u Austriji razvijen je kao dio programa **Wiener Wohnungslosenhilfe**, usmjerenog na pružanje psihosocijalne podrške beskućnicima u Beču. Nakon rasprava o promjeni modela usluga stubišta koji su prevladavali u Beču, razvijen je trogodišnji pilot program usluge Housing First. **Projekt Neunerhaus Housing First** slijedi osam temeljnih načela opisanih u 2. poglavlju.

Do 2015. Neunerhaus Housing First radio je sa **69 kućanstava beskućnika**, uključujući usamljene odrasle osobe i obitelji s uzdržavanom djecom. U 69 kućanstava živjela je **131 osoba** (46 žena, 38 muškaraca, 47 uzdržavane djece). Raspršeno stanovanje osiguravaju tvrtke za upravljanje stambenim objektima, a svi ljudi koji koriste Neunerhaus Housing First imaju svoje vlastite, neovisne ugovore o najmu. **Koristi se kombinacija socijalnog stanovanja, privatnih iznajmljenih domova i stanova stambenih zajednica.**

Podrška je opisana kao fleksibilna, prilagođena individualnim potrebama s naglaskom na promicanje socijalne uključenosti i na ono što se naziva "samoodređenje" i "sudjelovanje" (tj. izbor i kontrola, planiranje usmjereno na osobu, fleksibilna podrška sve dok potreban je aktivan angažman). Socijalna uključenost usredotočena je na aktivno izbjegavanje vrsta institucionalizacije koje mogu iskusiti beskućnici. Kako se stambeno zbrinjavanje rješava odmah, socijalni radnici imaju više vremena da se usredotoče na sudjelovanje u zajednici i, gdje je to moguće, na pružanje podrške korisnicima usluga programa Housing First u plaćeni posao.

Rezultati su posebno impresivni u pogledu stambene održivosti. Procjena izvješćuje o **stopi održivosti stanovanja od 98,3%** za osobe koje koriste uslugu Housing First, zajedno s prijavljenim dobitcima u socijalnoj integraciji. Evaluacija koja pokriva prve dvije godine rada dostupna je na [http:// www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_ HousingFirst_Report_english.pdf](http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf)

Belgija

Housing First Belgija

Program Housing First Belgija vodi se na nacionalnoj razini i uključuje **pet najvećih gradova**. U vrijeme pisanja ovog izvješća (2015.) bilo je ukupno **osam Housing First usluga** koje su bile pod vodstvom općina i nevladinih organizacija. Housing First namijenjen je dugotrajnim beskućnicima s prosječnim petogodišnjim iskustvom beskućništva, od kojih svi imaju velike potrebe za podrškom. Program ima za cilj podržati **150 osoba do lipnja 2016.**

Osam usluga koristi obične unajmljene stanove, oslanjajući se na kombinaciju socijalnog stanovanja i privatnog unajmljenog stanovanja. Postoji određena upotreba specijaliziranog stanovanja uz podršku za manjinu korisnika usluge Housing First.

Osam usluga Housing First pruža podršku na različite načine. Svih osam usluga Housing First **koristi intenzivno upravljanje slučajevima**, organizirajući pristup potrebnim uslugama prema potrebi. Svaki pojedinac koji koristi uslugu Housing First ima svog posvećenog djelatnika za podršku, pri čemu svaki radnik Housing First ima broj slučajeva (broj ljudi koje podržava) između šest i osam korisnika usluge Housing First.

Neke od belgijskih službi Housing First imaju multidisciplinarni tim; drugi se u potpunosti oslanjaju na socijalne radnike koji djeluju kao voditelji slučajeva. Najveći tim, u jednoj od osam službi, čine medicinske sestre, socijalni radnici, psiholog, stručnjak za zapošljavanje i stručnjak za stanovanje; najmanji tim, u drugoj službi Housing First, sastoji se samo od socijalnih radnika. Pet od osam usluga programa Housing First opisano je kao intenzivno vođenje slučajeva, bez multidisciplinarnog tima. Specifični dogovori za svaku od osam usluga su sljedeći:

- Tim socijalnih radnika koji pruža intenzivne usluge vođenja slučaja (Antwerpen)
- Trener za stanovanje i psiholog koji vodi slučaj (Ghent)
- Medicinska sestra, socijalna radnica i doktor (Bruxelles, usluga 1)
- Specijalizirani socijalni radnici sa stručnim znanjem o mentalnom zdravlju i smanjenju štete koji pružaju vođenje slučaja (Bruxelles, usluga 2)
- Stručnjak za stambena pitanja i pomoćni radnik koji vodi slučaj (Hasselt)
- Medicinske sestre, socijalni radnici, stručnjak za obrazovanje, psiholog, stručnjak za zapošljavanje i stručnjak za stanovanje u multidisciplinarnom timu (Charleroi)
- Socijalni radnici i stručnjak za stambeno zbrinjavanje koji nudi vođenje slučaja (Liège)
- Medicinske sestre, socijalni radnici, pedagog i psiholog u multidisciplinarnom timu (Namur)

Belgijski program bio je eksperimentalni 2015. i bio je u evaluaciji u vrijeme pisanja. Bit će izvješće o učinkovitosti projekta Housing First, što će vjerojatno utjecati na buduću politiku. Više informacija o Housing First Belgium dostupno je na: <http://www.housingfirstbelgium.be/>.

Danska

The Danish Homelessness Strategy

Danska ima jedan od najvećih programa Housing First u Europi. Danska nacionalna strategija, koja je **usvojena 2008.**, i trajala do 2013., uključivala je usluge Housing First koje su bile usmjerene na **više od 1000 beskućnika s visokim potrebama za podrškom**¹⁴⁴. Kao u Belgiji i Francuskoj, danska se strategija ocjenjuje kako bi se procijenila učinkovitost Housing Firsta i drugih modela usluga za beskućnike u pružanju podrške beskućnicima koji imaju velike potrebe za podrškom. Strategiju vodi središnja vlada, a službe Housing First koje djeluju u Danskoj slijede osam temeljnih načela Housing First opisanih u 2. poglavlju.

Korištenje programa Housing First u Danskoj ima sličnosti s programom At Home/Chez Soi u Kanadi, kao i s francuskim programom Un Chez-Soi d'abord. Nacionalna strategija usredotočila se na 17 općina koje su sadržavale većinu beskućnika zabilježenih u Danskoj, uključujući tri najveća grada, Kopenhagen, Aarhus i Odense. Konkretni ciljevi bili su smanjiti razine ljudi koji žive u grubim uvjetima, učinkovitije ciljati na rastuću razinu beskućništva mladih, smanjiti vrijeme koje beskućnici provode u hitnom smještaju i smanjiti stopu beskućništva povezanog s ljudima koji napuštaju bolnice i zatvore. Housing First usvojen je kao ključni element danske strategije s ciljem sustavnog testiranja koliko dobro Housing First može funkcionirati u Danskoj. Stambeno zbrinjavanje osigurano je kroz suradnju s društvenim stanodavcima.

Danska je istražila program Housing First promatrajući modele koji koriste **intenzivno upravljanje slučajevima (ICM model) i multidisciplinarne timove (model asertivnog tretmana u zajednici, ACT)**. Također je izvršena procjena raštrkanog stanovanja i skupnih/komunalnih usluga na jednom mjestu. Različiti modeli, kao što je ACT timski pristup, bili su usmjereni na specifične skupine beskućnika.

Najveći dio danske strateške upotrebe Housing First bile su usluge ICM-a, koje su pružile podršku za više od 1000 beskućnika s velikim potrebama za podrškom u 17 općina tijekom 2009.-2013. Jedna služba temeljena na ACT-u radila je s 92 osobe do 2013.¹⁴⁵

U evaluaciji dovršenoj 2013. godine, uspjeh usluga programa Housing First je bio visok, posebno u uslugama temeljenim na ACT-u. Bilo je dokaza da je usluga Housing First na jednom mjestu bila nešto manje uspješna od usluga koje su koristile raštrkano stanovanje. Postoje paralele s Finskom u korištenju Housing First u Danskoj. Poput Finske, ekstenzivni sustavi socijalne zaštite (socijalne skrbi) u Danskoj u kombinaciji sa socijalnim stanovanjem, čini se, zaustavljaju većinu oblika beskućništva koji su povezani sa siromaštvom i niskim potrebama za podrškom¹⁴⁶. Kao i u Finskoj¹⁴⁷, većina danskih beskućnika povezana je s velikim potrebama za podrškom. To programu Housing First u Danskoj daje središnju ulogu u strategiji beskućništva, jer je većina beskućnika među skupinama ljudi kojima je Housing First posebno osmišljen kako bi pomogao.

Nakon pozitivnih rezultata prve strategije za beskućnike, Nacionalni odbor za socijalnu skrb odlučio je primijeniti načelo Stanovanje prije svega, uključujući pristupe ACT i ICM, te istražiti korištenje povezanog modela intervencije u kritičnom vremenu (CTI) u 24 općine od kolovoza 2014. do svibnja 2016. Također se uvodi poseban program za mlade (17-24 godine) u 11 općina od rujna 2015. do jeseni 2017. Program je osmišljen kako bi se spriječilo beskućništvo mladih, a jedna od metoda koja će se koristiti bit će ICM model. Pregled rezultata oba ova programa bit će objavljen u jesen 2016.

144 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First based Danish Homelessness Strategy. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 109-131 <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/Policy-Review-Update-Results-Danish-Strategy.pdf>

145 As above.

146 Benjaminsen, L. and Andrade, S. B. (2015). Testing a Typology of Homelessness across Welfare Regimes: Shelter Use in Denmark and the USA. *Housing Studies* DOI:10.1080/02673037.2014.982517

147 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

Nacionalni odbor za socijalnu skrb također je dobio zadatak provedbe načela stanovanja na prvom mjestu i povezanih modela plutajuće potpore na nacionalnoj razini **od svibnja 2016. do prosinca 2019.** Ovaj će program sadržavati **potporu za sve općine, privatne pružatelje usluga i nevladine organizacije** kako bi naučili o programu Housing First.

Pregled danske strategije za beskućništvo dostupan je na <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/Policy-Review-Update-Results-Danish-Strategy.pdf> (engleski).

Finska

Nacionalna strategija za beskućništvo

Program Housing First ključan je za nacionalnu strategiju beskućništva u Finskoj. Postoji nacionalni cilj prekinuti dugotrajno beskućništvo, koje često doživljavaju ljudi s visokim i složenim potrebama za podrškom. Koristeći kombinaciju komunalnih ili skupnih pristupa, koji su primijenili načela programa Housing First na projekte na jednom mjestu i pristupe raštrkanog stanovanja, Finska je postigla **značajno smanjenje razina dugotrajnog beskućništva**. Više informacija o finskoj strategiji za beskućništvo, koja zapošljava Housing First unutar sveobuhvatne strategije koja također naglašava prevenciju beskućništva, možete pronaći na: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258> (engleski i finski)

Väinölä Housing First

Väinölä Housing First program vodi Vojska spasa, a smještaj osigurava Y-Foundation¹⁴⁸, organizacija koja razvija nove socijalne stanove za iznajmljivanje u Finskoj. **Stanovanje je u pojedinačnim stanovima koji se nalaze u jednom stambenom bloku.**

Pružene usluge podrške prisutne su na licu mjesta 24/7. Postoji tim osoblja od **11 ljudi**, uključujući socijalne radnike, zdravstvene stručnjake, koordinate volontera i radnog trenera, koji pomažu korisnicima u postizanju socijalne integracije kroz plaćeni rad. Pristup koji se koristi je model upravljanja slučajevima, koji se oslanja na tim osoblja unutar Väinölä Housing First programa i uključuje vanjske pružatelje usluga prema potrebi.

Korisnici usluge programa Housing First imaju mogućnost – iako naravno nisu obavezni – sudjelovati u terapijskoj zajednici. Načela terapijskog centra zajednice su¹⁴⁹:

- Nudeći strukturirano, psihološki informirano okruženje, tj. mjesto gdje se odvijaju dnevne aktivnosti koje su osmišljene za promicanje zdravlja i dobrobiti
- Sama terapijska zajednica smatra se mehanizmom kojim se pruža liječenje i podrška, s naglaskom na poboljšanje socijalne podrške i samopoštovanja pojedinaca unutar zajednice

Uz vođenje slučaja i podršku, Väinölä Housing First potiče dobrovoljno sudjelovanje u vođenju usluge. Sve poslove čišćenja i uređenja vrta unutar programa Housing First obavljaju ljudi koji tamo žive. Cilj je potaknuti socijalnu podršku i socijalnu integraciju kroz iskustvo rada niskog praga.

Ljudi koji žive u Väinölä Housing First također su **uključeni u događaje osmišljene za promicanje njihove društvene integracije unutar zajednice**. Postoje događaji otvorenih vrata, pozivanje susjeda u zgradu programa Housing First i drugi poslovi usmjereni na informiranje i obrazovanje susjedstva o tom programu. Ljudi koji koriste Housing First također volontiraju kako bi održavali susjedstvo urednim, što je osmišljeno za promicanje pozitivnih odnosa s okolnom zajednicom.

Väinölä Housing First opisuje vlastite prioritete podrške kao fokusiranje na:

- Održavanje stanovanja
- Zdravlje i blagostanje
- Socijalnu integraciju

Podaci o rezultatima, temeljeni na povratnim informacijama korisnika programa Housing First, prikupljaju se svakih šest mjeseci. **Zabilježeni su uspjesi u stambenoj održivosti i promicanju socijalne integracije**, posebice u ponovnom uspostavljanju veza s obitelji i prijateljima te u socijalnoj integraciji s lokalnom zajednicom. Zabilježeno je da su rezultati vezani uz korištenje droga i alkohola te zdravlje promjenjiviji, ali to nije neuobičajeno u uslugama Housing First (vidi Poglavlje 1).

¹⁴⁸ <http://www.ysaatio.fi/in-english/>

¹⁴⁹ <http://www.therapeuticcommunities.org/>

U Europi i SAD-u postoje neke rasprave o korištenju skupnog ili zajedničkog modela Housing First, koje se usredotočuju na to u kojoj je mjeri socijalna integracija (vidi Poglavlje 3) moguća kada korisnici usluge Housing First žive zajedno¹⁵⁰. Službe Finnish Housing First koriste i ove skupne ili zajedničke modele i stanove raštrkane u zajednici.

Više informacija o Väinölä Housing First dostupno je na: <http://www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/espoo/asumispalvelu> (finski)

150 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

Francuska

The Un Chez-Soi d'abord Programme

Francuska je provela **jedno od najvećih ispitivanja** programa Housing First u Europi (vidi Poglavlje 6). Program Un Chez-Soi d'abord (2011.-2016.) pokrenuo je Housing First u četiri grada: **Lilleu, Parizu, Toulouseu i Marseillesu**, a na nacionalnoj razini vodi ga **DIHAL**, međuministarsko tijelo odgovorno za nacionalnu strategiju za beskućništvo. Program uključuje odjele za zdravstvo, stanovanje i socijalnu skrb u francuskoj vladi. Sve službe Housing First imaju upravljačke odbore na lokalnoj razini, koji obično uključuju sve uključene organizacije (zdravstvo, socijalni rad, socijalna skrb), a postoji i nacionalna upravljačka skupina.

Sve usluge Housing First koje se pružaju putem programa Un Chez-Soi d'abord slijede temeljna načela Housing First opisanih u 2. poglavlju.

Francuski program Housing First uvelike se oslanja na izvorni model Housing First koji je razvio dr. Sam Tsemberis. Un Chez-Soi d'abord također se može izravno usporediti s kanadskim At Home/Chez Soi nacionalnim Housing First programom. **Provodi se velika, vrlo robusna, eksperimentalna** (randomizirana kontrolna studija) **procjena** Un Chez-Soi d'abord u kojoj sudjeluje **705 beskućnika**. Ukupno je **353** beskućnika smješteno korištenjem **usluga Housing First**, dok je preostalih **352** primilo uobičajene usluge za beskućnike (tretman kao i obično). Evaluaciju provodi P. Auquier sa Sveučilišta Aix-Marseille, a izvješće će biti objavljeno 2016.

Smještaj osiguravaju **privatni iznajmljivači**. Podršku pruža multidisciplinarni tim koji uključuje pomoćne radnike i slijedi ACT model. Usluge Housing First rade s brojem klijenata od 10 korisnika usluga po članu tima. Un Chez-Soi d'abord ima visoku vjernost, tj. jako nalikuje izvornom modelu Housing First razvijenom u New Yorku i kanadskoj implementaciji Housing First u programu At Home/Chez Soi.

Stope uspješnosti prijavljene nakon 13 mjeseci programa Un Chez-Soi d'abord bile su visoke. **80%** korisnika usluge Housing First održalo je svoj stambeni prostor. Također je bilo snažnih dokaza o izrazitom smanjenju korištenja bolnica, grubog života, zatvaranja i boravka u hitnom smještaju kada se skupina koja koristi Housing First uspoređuje s onima koji koriste postojeće usluge za beskućnike. Zdravlje, dobrobit i socijalna integracija također su se poboljšali među korisnicima usluga programa Housing First, iako, kao ni u drugim uslugama programa Housing First, rezultati nisu uvijek bili pozitivni (vidi Poglavlje 1). Nakon vrlo pozitivnih početnih rezultata, donesena je odluka o proširenju programa Housing First, nastavljajući podržavati postojeće usluge tijekom 2017. i krećući se prema implementaciji usluga Housing First u 15 gradova od 2018.

Program Un Chez-Soi d'abord pokazuje da postoje primjeri usluga European Housing First koje su **vrlo slične originalnom modelu Pathways** iz SAD-a. Rezultati francuskog programa pokazuju da implementacija izvornog modela može biti uspješna u europskom kontekstu. Takve implementacije programa Housing First ponekad se nazivaju "visokom vjernošću" s izvornim modelom Housing First. Pogledajte 2. i 5. poglavlje.

Informacije o prvim rezultatima programa Un Chez-Soi d'abord dostupne su na <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/First-results-of-HF-experimentation-in-France-and-next.pdf> (engleski). Dodatne informacije o programu također su dostupne putem http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2014/10/dihal_-_plaquette_gd_public_ucsd_b_ecran.pdf (francuski).

Irska

Dublin Housing First

Projektom Dublin Housing First upravljaju dvije nevladine organizacije, **Focus Ireland** i **Peter McVerry Trust**, a naručilo ga je državno tijelo, **Dublin Regional Housing Executive**. Projekt Dublin Housing First slijedi temeljna načela Housing First opisanih u 2. poglavlju.

Projekt Dublin Housing First upravlja i uslugom Housing First i onim što se naziva **'ulični tim za primanje'**. Tim za primanje s ulice, koji pruža usluge ljudima koji žive u teškim uvjetima, izvor je preporuka za Housing First. Osobe koje žive u teškim uvjetima s velikim potrebama za podrškom upućuju se na Housing First, dok tim za primanje s ulice organizira manje intenzivne usluge za osobe koje žive u teškim uvjetima s nižim potrebama za podrškom. Poseban fokus Housing First tima je:

- Dugogodišnji i opetovani beskućnici
- Beskućnici s psihičkim problemima i/ili problematičnom uporabom droga i alkohola

Stanovanje uglavnom osiguravaju **socijalni iznajmljivači**, koji su u Irskoj i općine i nevladine organizacije. Također postoji korištenje privatnog iznajmljenog sektora.

Usluga programa Housing First pruža se pomoću **ICM tima**. Na raspolaganju je i klinički tim koji ima stručnjake za droge/alkohol, mentalno i fizičko zdravlje te savjetovanje. Usluge kliničkog tima dostupne su osobama koje podržavaju tim za primanje s ulice nižeg intenziteta i usluga Housing First. Osoblje programa Housing First ima do deset beskućnika. Housing First također ima predano osoblje usmjereno na lociranje stambenog prostora i rješavanje stambenih pitanja. Postoji i funkcija usmjerena na pronalaženje prikladnog privatnog iznajmljenog stambenog prostora. U 2015. godini **40 osoba** primalo je podršku usluge Housing First.

Praćenje usluge Housing First pokazuje vrlo pozitivne rezultate u stambenoj održivosti, ali mogu postojati izazovi u pronalaženju odgovarajućeg smještaja (vidi Poglavlje 4). Početni demonstracijski projekt, pilot-usluga Housing First koji je 2014. zamijenjen projektom Dublin Housing First, pokazao je uspjehe u odnosu na poboljšanja zdravlja, mentalnog zdravlja i društvene integracije; iako one nisu bile univerzalne, zajedničke s drugim uslugama Housing First (vidi Poglavlje 1).

Rezultati pokaznog projekta Housing First, na kojem se temelji projekt Dublin Housing First, dostupni su na: http://www.homelessdublin.ie/sites/default/files/publications/HFirst_Evaluation2015.pdf

Italija

Housing First Italia

Housing First Italia je kooperativna grupa koja se sastoji od pružatelja usluga programa Housing First u Italiji uz akademsku potporu u obliku Znanstvenog odbora koji osmišljava metode evaluacije za Housing First u talijanskom kontekstu. Djelujući pod okriljem fio.PSD (Talijanska federacija organizacija za beskućnike), Housing First Italia nastoji **promicati korištenje programa Housing First** u cijeloj Italiji i raditi na tome da programu Housing First da ključnu ulogu u talijanskoj strategiji za beskućništvo. Više informacija dostupno je na: <http://www.housingfirstitalia.org/en/housing-first/> (talijanski i engleski)

Tutti a Casa Famiglie, Bologna

Amici di Piazza Grande je dobrotvorna organizacija koja djeluje u Bologni, a pruža uslugu Housing First namijenjenu obiteljima beskućnika sa složenim potrebama podrške u suradnji s gradovima u ovoj sjevernotalijanskoj regiji. Usluga Tutti a Casa Famiglie Housing First slijedi osam temeljnih načela Housing First opisanih u 2. poglavlju.

Koristeći raštrkane stanove u privatnom iznajmljenom sektoru, usluga Tutti a Casa Famiglie Housing First pružila je **potporu za 42 obitelji u 2015.** Usluga se financira kombinacijom dobrotvornih i privatnih donacija, a odjeli za socijalne usluge u općinama pomažu obiteljima u pokrivanju troškova najma. Od obitelji se ne očekuje da izdvajaju više od 30% svojih raspoloživih prihoda za stanarinu. Ne postoji operativno ograničenje veličine projekta, ali razine financiranja razlikuju se među općinama u Bologni, tako da se podržani brojevi određuju prema ukupnoj potrošnji na uslugu.

Koristi se multidisciplinarni tim za podršku, s uslugom Tutti a Casa Famiglie koja pruža kombinaciju usluga izravne podrške i upravljanja slučajem. Mješavina ponuđene podrške nije ista kao sjevernoamerički ACT tim, već se sastoji od voditelja tima koji je kvalificirani socijalni radnik, psihijatra s nadzornom ulogom i tima od tri 'edukatora' (koji se usredotočuju na podršku uz socijalnu integraciju), jedan socijalni radnik i jedan psiholog. Glavni cilj je **maksimizirati neovisan život i socijalnu integraciju za obitelji koje su prethodno bile beskućnici**, radeći s njima onoliko dugo koliko je potrebno. Gdje je to moguće, naglasak je na potpori odraslim osobama u obiteljima za plaćeni posao.

Do sada su postignute visoke razine stambene održivosti, pri čemu su samo dvije obitelji odlučile napustiti uslugu, a jedna se planirano odselila iz regije Bologne, što je značilo da više nisu mogli primati podršku. Početni pregled usluge pokazao je da postoje dobri rezultati u poboljšanju dobrobiti obitelji i njihove razine socijalne integracije. Međutim, projekt je još uvijek radio na poboljšanju mjerenja učinka tijekom 2015.: http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/ws_4_guistinietal_piazzagrande.pdf

Housing First, Ragusa

Tetti Colorati ONLUS, sicilijanska služba Housing First, kojom upravlja Biskupijski Caritas iz Raguse, usmjerena je na usamljene odrasle osobe i obitelji. Usluga Housing First u Ragusi slijedi temeljna načela opisana u Poglavlju 2 ovog Vodiča.

Usluga se bavi i lokalnim beskućnicima i migrantima koji su beskućnici i imaju potrebu za podrškom, a financira se kombinacijom financijske potpore biskupije Ragusa, privatnih donacija, središnje vlade i financiranja EU-a (EIF). **Stanovanje se osigurava putem privatnog iznajmljenog sektora.** Privremeni hitni smještaj također je osiguran, kada se kućanstvo ne može odmah smjestiti, preko Biskupije Ragusa, iako je, kao i kod drugih usluga Housing First, naglasak na tome da se beskućnici što prije smjeste u njihov vlastiti neovisni dom. Tim od devet stručnjaka pružao je podršku 35 kućanstava (mješavina samaca i obitelji) u 2015. Socijalni radnik, pedagog, antropolog, jezični i kulturni posrednik i tri volontera pružali su

podršku, a koordinirao ih je voditelj tima. Koristi se model intenzivnog vođenja slučaja koji pruža fleksibilnu podršku prilagođenu posebnim potrebama svakog korisnika usluge, pri čemu se odluke poput učestalosti sastanaka podrške donose od slučaja do slučaja.

U nedostatku minimalnog osnovnog dohotka koji osigurava talijanski sustav socijalne skrbi i prepreka pri zapošljavanju, Housing First u Ragusi često mora plaćati stanarinu za korisnike usluga. Osim pronalaženja i održavanja stambenog prostora, usluga je usmjerena na **integraciju u zajednicu, pozitivnu društvenu podršku i promicanje samopouzdanja**, koristeći naseljeno stanovanje kao temelj s kojeg se počinje raditi prema ovim ciljevima.

Prijavljene su visoke razine stambene održivosti zajedno s poboljšanjima u socijalnoj integraciji, zdravlju i dobrobiti. Iako usluga tek treba biti službeno ocijenjena, ona je dio mreže programa Housing First Italia, koja radi sa znanstvenim odborom na razvoju baze dokaza za Housing First u Italiji.

Nizozemska

HVO Querido Discus, Amsterdam

HVO Querido Discus je Housing First služba sa sjedištem u Amsterdamu. Usluga slijedi osam temeljnih načela programa Housing First opisanih u 2. poglavlju, ali manji naglasak stavlja na orijentaciju oporavka.

Uslugom Housing First upravlja nevladina organizacija, a u potpunosti je financira nizozemska vlada. Fokus je na beskućnicima koji su mentalno bolesni i koji pokazuju problematičnu upotrebu droga i alkohola. Usluga je **jedna od najstarijih u Europi**, s radom je započela 2005. godine. Socijalno stanovanje osigurava se kroz suradnju sa stambenom korporacijom sa sjedištem u Amsterdamu.

HVO Querido Discus Housing First brzo se proširio tijekom posljednjeg desetljeća. U 2005. godini tri službenika za podršku i jedan voditelj projekta podržavali su 15 korisnika usluge Housing First; do 2015. služba je imala 45 službenika za podršku, 4 koordinatora tima i dva voditelja projekta s brojem od **275 korisnika programa Housing First**. Godine 2015. HVO Querido Discus Housing First imao je kapacitet za daljnje proširenje. Nije postavljeno ograničenje veličine ove usluge programa Housing First.

Podrška je organizirana kao tjedni sastanak koji se može održati u domu korisnika usluge Housing First, na javnom mjestu ili u uredima HVO Querido Discus. Također je moguće da korisnici usluge Housing First uspostave samo telefonski kontakt, umjesto fizičkog susreta s osobljem Housing First. Podrška se temelji na **modelu intenzivnog upravljanja** predmetima i uključuje:

- Pomoć u stambenom održavanju i svakodnevnom životu u njihovom domu
- Pristup zdravstvenim uslugama, uslugama vezanim uz droge i alkohol i drugim uslugama za vođenje slučaja
- Podrška u socijalnoj integraciji, uključujući praktičnu pomoć u ponovnoj izgradnji veza s obitelji
- Pomoć u rješavanju kaznenopravnog sustava (kada je potrebno)

Svaki službenik za podršku ima između šest i devet korisnika usluge Housing First. Manji broj slučajeva koristi se kada netko radi s korisnicima usluga s velikim potrebama. Članovi tima mogu pružiti zaštitu jedni drugima kada je to potrebno. Podrška se opisuje kao fluidna, varira i mijenja se prema potrebama i željama svakog korisnika programa Housing First.

Zabilježene su visoke stope uspjeha, s **visokim stopama stambene održivosti i poboljšanja mentalnog zdravlja, upotrebe droga i društvene integracije** (iako kao i u drugim uslugama programa Housing First, ti dobici nisu univerzalni, vidi Poglavlje 1). Zabilježena su velika poboljšanja u fizičkom zdravlju korisnika usluge Housing First.

Više informacija dostupno je putem: <http://hvoquerido.nl> (nizozemski i engleski).

Housing First Utrecht

Housing First Utrecht u Nizozemskoj slijedi osam temeljnih načela programa Housing First opisanih u 2. poglavlju.

Housing First Utrecht vodi De Tussenvoorziening, nevladina organizacija. Godine 2015. usluga Housing First pružala je **podršku 80 osoba** koje su često karakterizirali dugotrajni beskućnici i teške mentalne bolesti, s problematičnom konzumacijom droga i alkohola, a ponekad i s kriminalnim dosjeom. Stanovanje se osigurava preko društvenih stanodavaca.

Podršku pruža tim od 14 radnika. Svaki korisnik usluge Housing First ima dva radnika. Većinu tima programa Housing First čine kvalificirani socijalni radnici, a tim također uključuje djelatnika za vršnjačku podršku. Svaki pojedinačni radnik ima primarnu odgovornost za do osam korisnika usluge Housing First i sekundarnu

odgovornost za do pet korisnika usluge. Ovakav aranžman znači da svaki korisnik usluge ima primarnog radnika i sekundarnog radnika, koji se mogu pozvati ako njihov primarni radnik nije odmah dostupan.

Intenzitet podrške određen je individualnim potrebama korisnika usluge Housing First, tim koji pruža **intenzivniju podršku kada su potrebe najveće i smanjuje podršku kada potrebe opadaju**. Svaki korisnik usluge Housing First ima voditelja slučaja koji ima pregled nad njegovim potrebama. Vanjske usluge po potrebi organiziraju voditelji slučaja. Housing First Utrecht ima ono što se može opisati kao jedan, vrlo fleksibilan tim koji može pružiti niz izravne podrške na različitim razinama intenziteta i prema potrebi može upravljati vanjskim uslugama. Usluga nudi:

- Kombinirani tim za podršku koji fleksibilno odgovara na široki spektar potreba, mijenjajući intenzitet i prirodu podrške koju pruža prema potrebi
- Pristup uslugama koje se pružaju izvana prema potrebi
- Ni model ACT ni ICM, već karakteristike oba pristupa, koji rade unutar temeljnih načela programa Housing First

Godine 2015., Housing First Utrecht mogao je izvijestiti da je 85% korisnika usluga održalo svoj smještaj tijekom razdoblja 2010.-2015. Također su zabilježena poboljšanja u mentalnom zdravlju, fizičkom zdravlju i korištenju droga/alkohola, iako kao i za mnoge druge usluge Housing First, one nisu bile univerzalne. Zabilježeni su i uspjesi u socijalnoj integraciji, iako je izolacija bila problem za neke korisnike usluge Housing First. Više informacija o Housing First Utrecht dostupno je putem <https://www.tussenvoorziening.nl/hulp-nodig/wonen/housing-first/> (nizozemski)

Norveška

Housing First u Norveškoj

Norveška ima niske razine beskućnika u usporedbi s mnogim drugim europskim zemljama. Procjenjuje se da se oko **150 000 ljudi** u Norveškoj suočava s nepovoljnim položajem na stambenom tržištu, a oko **6 200 njih su beskućnici**¹⁵¹. Kao i u Danskoj i u Finskoj, ova mala populacija beskućnika ima visoku razinu potrebe za podrškom, uključujući ozbiljne mentalne bolesti i problematičnu upotrebu droga i alkohola.

Norveška politika usko odražava neka od temeljnih načela programa Housing First, usredotočujući se na 'normalizaciju', koja naglašava brzo osiguravanje stambenog prostora uz usluge podrške koje se pružaju prema potrebi, umjesto korištenja pristupa stubama (usluge koje su osmišljene kako bi nekoga učinile 'stambenim' spreman' prije pružanja smještaja). Stan se smatra osnovnim pravom svakog građanina.

Poput Danske i Finske, program Housing First jedan je od niza usluga za beskućnike koje se pružaju unutar integrirane strategije. Kao i u nekoliko drugih zemalja, usluge Housing First pružene u Norveškoj se ocjenjuju.

Do srpnja 2015. Norveška je imala **16 Housing First usluga za 237 osoba**. Housing First uglavnom koristi socijalno stanovanje, a naglasak je na korištenju raštrkanog stanovanja. Upravljanje svakom Housing First uslugom odgovornost je općine. Bilo je izazova u pronalaženju prikladnog, pristupačnog smještaja u sektoru privatnog iznajmljivanja. Poput Danske i Finske, Norveška ima opsežan sustav socijalne skrbi za potporu kućanstvima s niskim prihodima u plaćanju stanarine i pokrivanju životnih troškova.

Svaka služba Housing First razlikuje se po sastavu, nijedna se ne može opisati kao da ima ACT tim, ali sve nude intenzivne oblike vođenja slučajeva. Prva usluga programa Housing First u Norveškoj, koja je započela s radom 2011., ocijenjena je i utvrđeno je da je postigla stopu **uspjeha od 93%** u okončanju beskućništva.

Više informacija dostupno je na: www.husbanken.no www.drammen.kommune.no www.napha.no www.fafo.no i www.nibr.no (norveški).

151 2015 Figures, source: Housing Bank.

Portugal

Casas Primeiro, Lisabon

Casas Primeiro započeo je s radom u Lisabonu 2009. godine, a njime upravlja AEIPS, nevladina organizacija koja radi u Portugalu u suradnji s tijelima javnog sektora. Usluga Casas Primeiro Housing First slijedi temeljna načela Housing First opisanih u 2. poglavlju.

Casas Primeiro koristi privatne iznajmljene stanove. Usluga Housing First namijenjena je dugotrajnim beskućnicima kojima je potrebna podrška, ljudima koji žive u teškim uvjetima i beskućnicima s problemima mentalnog zdravlja. Do **60 ljudi** ima podršku od strane tima od 6 osoblja s brojem slučajeva od do **10 korisnika usluge Housing First svaki**.

U 2015. pružena je podrška koja je bila usredotočena na tjedni kućni posjet, osmišljen kako bi se osigurala stabilnost stanovanja te zdravlje i dobrobit. Tim Casas Primeiro može povezati korisnike usluge Housing First s drugim uslugama, poput obrazovnih usluga koje pruža AEIPS, nevladina organizacija koja vodi Housing First. Upravljanje slučajem također se može koristiti za povezivanje korisnika usluge Housing First s **vanjskom podrškom koja im je potrebna**, kao što su usluge mentalnog zdravlja. Podrška može uključivati:

- Pomoć i vođenje slučaja u pristupu naknadama i socijalnim uslugama
- Pomoć u ponovnom uspostavljanju kontakta s obiteljima
- Potpora u pristupu uslugama obrazovanja i zapošljavanja
- Pomoć u pristupu mentalnom zdravlju i zdravstvenim uslugama
- Povezivanje korisnika usluga Housing First s uslugama u zajednici
- Podrška u upravljanju i održavanju stambenog prostora
- Podrška u održavanju pozitivnih odnosa sa stanodavcima i susjedima
- Osobna higijena

Casas Primeiro nudi fleksibilnu kombinaciju izravne podrške i upravljanja slučajem. Jedinstven, prilagodljiv tim osoblja programa Housing First prilagođava podršku individualnim potrebama i preferencijama. Tjedni grupni sastanak koristi se kao sredstvo za pružanje podrške kolegama.

Rezultati Casas Primeira bili su pozitivni. Došlo je do velikog smanjenja korištenja hitne medicinske pomoći i prijema u psihijatrijske bolnice. Rezultati u stambenoj održivosti su dobri. **Dobici u zdravlju, dobrobiti i socijalnoj integraciji** također su ostvareni, iako kao i kod drugih usluga Housing First nisu univerzalni (vidi Poglavlje 1). Prijavljene stope zadovoljstva među korisnicima usluga su vrlo visoke. Više informacija o Casas Primeiro na engleskom i portugalskom dostupno je na: <http://www.aeips.pt>

Španjolska

HÁBITAT Housing First

HÁBITAT je prvi primjer Housing First usluge razvijene u Španjolskoj. Razvio ga je RAIS Fundación i počeo s radom 2014., HÁBITAT pruža uslugu Housing First za **38 osoba** u Malagi, Barceloni i Madridu. Usluga HÁBITAT Housing First slijedi temeljna načela Housing First opisanih u 2. poglavlju.

Fokus HÁBITAT-a je na beskućnicima s velikim potrebama za podrškom, uključujući ljude s dugotrajnim i ponavljanim iskustvom beskućništva s iskustvom problema s mentalnim zdravljem i problematičnom uporabom droga/alkohola. Neki korisnici usluga također imaju ograničavajuću bolest ili invaliditet. Evaluacija HÁBITAT-a, uključujući kontrolnu skupinu, je u tijeku. HÁBITAT nudi **kombinaciju privatnog i društvenog iznajmljivanja stanova**, iako se oslanjao na sektor privatnog iznajmljivanja u Barceloni 2015.

Podrška koju pruža HÁBITAT modelirana je na ICM pristupu. U svakom gradu postoji glavni koordinator, koordinator sa sjedištem u svakom gradu i dvoje djelatnika programa Housing First, koji su obučeni za socijalni rad i obrazovanje odraslih. Ispitana je vjernost HÁBITAT-a izvornom Pathways modelu programa Housing First i ocijenjeno je da ima **visoku vjernost s Pathways modelom**¹⁵² (međutim, imajte na umu da je HÁBITAT ICM model; nema ACT tim kao izvorni Housing First u New Yorku, vidi poglavlja 1, 2 i 3).

Sastav, intenzitet i prirodu podrške određuje svaki korisnik usluge Housing First, a tim je osmišljen da reagira fleksibilno, varirajući podršku prema specifičnim preferencijama i potrebama svake osobe koja koristi program Housing First. Podrška može uključivati:

- Pomoć i vođenje slučaja u pristupu socijalnim naknadama, socijalnim i zdravstvenim uslugama
- Pomoć i podrška pri radu s javnim službama
- Potpora u pristupu uslugama obrazovanja i zapošljavanja
- Podrška u upravljanju i održavanju stambenog prostora
- Pomoć u ponovnom uspostavljanju kontakta s obiteljima
- Podrška u održavanju pozitivnih odnosa sa stanodavcima i susjedima
- Podrška u osobnoj njezi, svakodnevnom životu i aktivnostima u slobodno vrijeme

Korištenje ICM modela znači da HÁBITAT radi u bliskoj suradnji s drugim službama, oslanjajući se na upravljanje slučajevima vanjskih usluga kako bi se zadovoljile izražene potrebe korisnika usluge Housing First.

HÁBITAT je još uvijek bio nova usluga u 2015., ali je neovisna evaluacija već pokazala pozitivne rezultate za **prvih 6 mjeseci rada**. Ekonomski aspekt istraživanja pokazao je da program HÁBITAT ima slične troškove kao i oni tradicionalnijih usluga. Međutim, HÁBITAT je davao bolje rezultate, posebno u područjima stambene održivosti i zadovoljstva stanovanjem; dajući korisnicima usluge Housing First osjećaj sigurnosti i pomažući im da razviju odnose sa svojim obiteljima. Više informacija o početnim fazama HÁBITAT-a dostupno je na https://www.raisfundacion.org/en/what_we_do/habitat (engleski) i https://www.raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat (španjolski).

152 http://issuu.com/rais_fundacion/docs/presentaciones_habitathf_web?e=5650917/30872088

Švedska

Program Housing First u Švedskoj

Za razliku od Danske, Finske i Norveške, Švedska do 2015. nije uvela nacionalni program s jasnim fokusom na Housing First. Stanovanje na prvom mjestu kao program, filozofija, metoda i usluga uvedeni su i uključeni u lokalne strategije i akcijske planove za beskućništvo. Osim toga, Housing First također je uključen u strateške dokumente kao što su nove direktive o liječenju zlouporabe supstanci koje je izdao Nacionalni odbor za zdravstvo i socijalnu skrb.

Prve dvije usluge programa Housing First u Švedskoj započele su 2010. (Stockholm i Helsingborg) i ocijenjene su. Godine 2013. usluga Housing First u Helsingborgu postala je stalni dio programa socijalnog stanovanja u gradu. U to je vrijeme **stopa zadržavanja stambenog prostora bila 84%**. Pilot projekt Housing First sada se nadograđuje, a rezultati pilota implementirat će se u okviru programa socijalnog stanovanja u Helsingborgu.

Krajem 2015. 14 općina imalo je usluge Housing First. Svi slijede temeljna načela programa Housing First, ali postoje razlike u njihovim operativnim detaljima. Učinak je općenito dobar za sve ove usluge Housing First, kako u smislu **zadovoljstva korisnika usluga, tako i u pogledu stopa zadržavanja smještaja**. Ciljna skupina svih usluga Housing First u Švedskoj su beskućnici iz onoga što se naziva "Situacija 1". Situacija 1 ekvivalentna je kategoriji 1 i 2 tipologije FEANTSA ETHOS (bez krova): ljudi koji teško spavaju i ljudi koji borave u noćnim skloništima.

Evaluacije programa Housing First su u tijeku i dat će rezultate koji uspoređuju modele Housing First. U Göteborgu, usluga Housing First koristi jedan ACT tim i dva ICM tima. U ostalim općinama podršku pružaju socijalni radnici zaposleni u socijalnim službama. U jednoj od općina cijeli program vodi nevladina organizacija. U dvije općine do sada usluge podrške pružaju socijalne službe prema ugovoru s Gradskom misijom. U tom kontekstu, bit će vrlo korisno identificirati koji su ključni sastojci u pruženoj potpori zbog kojih **Housing First funkcionira tako dobro u Švedskoj**. Housing First uveden je u kontekstu tekuće, vrlo značajne, reforme usluga socijalne skrbi i sustava socijalnog stanovanja u Švedskoj.

Stvorena je službena mreža za sve one općine koje koriste usluge programa Housing First. Sastaju se redovito i raspravljaju o različitim aspektima programa Housing First. Na posljednjem sastanku raspravljalo se o zajedničkim crtama i razlikama između različitih službi, a posebna sesija bila je usmjerena na to kako su različite službe radile s teškim slučajevima.

Za više informacija, pogledajte: <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first> (engleski)

Ujedinjeno Kraljevstvo

SCOTLAND

Glasgow Housing First

Turning Point, nevladina organizacija, počela je razvijati prvi britanski program Housing First u Glasgowu u Škotskoj 2010. godine. Glasgow Housing First slijedi sva temeljna načela opisana u 2. poglavlju.

Usluga Glasgow Housing First razvijena je primarno kao odgovor na **povećanje broja smrtnih slučajeva povezanih s drogom** među usamljenim odraslim beskućnicima. Fokus je stoga bio na problematičnoj upotrebi droga i alkohola među beskućnicima, a ne na teškim mentalnim bolestima ili dugotrajnom beskućništvu kao što je slučaj s mnogim drugim uslugama Housing First, iako su i problemi s mentalnim zdravljem i dugotrajno iskustvo beskućništva često bili problemi za ljude koji koriste Glasgow Housing First. Pod vodstvom Turning Pointa, Glasgow Housing First razvijen je u suradnji i uz financijsku potporu gradskih vlasti Glasgowa, policije, škotske vlade, Nacionalne zdravstvene službe i socijalnih stanodavaca.

Godine 2015. Glasgow Housing First pružao je podršku za 34 osobe i imao je kapacitet do **42 osobe**. Smještaj je osiguran kroz zajednički rad s društvenim stanodavcima koji djeluju u Glasgowu.

Tim za podršku vodi voditelj servisa te ima koordinatora i dva pomoćna koordinatora. Izravna podrška korisnicima usluge Housing First pruža se primarno kroz tri radnice za podršku, koje su u 2015. godini imale do **14 korisnika usluge za podršku**. Radnici vršnjačke podrške su svi ljudi s izravnim iskustvom beskućništva i problematične upotrebe droga/alkohola, tj. stručnjaci s iskustvom koji su ujedno i educirano pomoćno osoblje Housing First; Glasgow Housing First neobičan je u europskim primjerima Housing First (a također se razlikuje od mnogih sjevernoameričkih primjera Housing First) jer koristi stručnjake s iskustvom kao pružatelje podrške na prvoj liniji, umjesto da ima zasebne radnike za podršku kolegama. Sustavi za osposobljavanje osoba s iskustvom upotrebe droga i alkohola kao radnika i savjetnika relativno su dobro uspostavljeni u Ujedinjenom Kraljevstvu. Podršku također pruža i drugo osoblje kada je to potrebno.

Podrška je osmišljena tako da odgovara individualnim potrebama i preferencijama te se sukladno tome razlikuje. Usluga je opisana kao pružanje podrške svakom korisniku usluge Glasgow Housing First koja može varirati od tjedna do tjedna, ovisno o tome što žele i koje su njihove potrebe. U prosjeku, korisnici usluga imaju **dva posjeta tjedno od strane vršnjačke podrške**. Sastanci se odvijaju prema želji korisnika usluge, ponekad u vlastitom domu, ali i u kafićima ili u uredskom prostoru tima. Upravljanje slučajem koristi se za povezivanje korisnika usluga Glasgow Housing First s psihijatrijskim, medicinskim i drugim uslugama koje tim Housing First ne pruža izravno.

Organizacija podrške koristi fluidan, fleksibilan pristup usredotočen na glavni tim koji također uključuje element upravljanja slučajem. Kao i s nekim drugim uslugama European Housing First, ovo je **individualno prilagođen i fleksibilan odgovor na iskazane potrebe za podrškom**, umjesto striktno slijedeći ACT ili ICM model.

U 2015. godini stope stambene održivosti među korisnicima usluga Glasgow Housing First bile su vrlo visoke i zabilježena su poboljšanja u mentalnom i fizičkom zdravlju te u korištenju droga/alkohola. Napredak u odnosu na socijalnu integraciju bio je različiti, kao što je zabilježeno za druge usluge programa Housing First (vidi Poglavlje 1). Postojali su planovi da se korištenje ovog programa proširi na susjedne općine.

Više informacija o Glasgow Housing First dostupno je na: <http://www.turningpointscotland.com/what-we-do/homelessness/glasgow-housing-first/>

ENGLESKA

Housing First England

Housing First England je projekt koji ima za cilj podići profil, podijeliti saznanja i procijeniti korištenje Housing First England. **Homeless Link, nacionalno članstvo za sektor beskućnika u Ujedinjenom Kraljevstvu**, provodit će projekt počevši od 2016. Oni će podržati statutarne organizacije i organizacije trećeg sektora na nacionalnoj i lokalnoj razini u daljnjem razvoju i implementaciji pristupa u Engleskoj, te će surađivati s istraživačima za izgradnju baze dokaza za program Housing First u Engleskoj.

Više informacija dostupno je na: www.homeless.org.uk

Camden Housing First, London

SHP je nevladina organizacija koja djeluje u Londonu. SHP je razvio i upravlja nizom Housing First usluga, uključujući usluge koje su koristile socijalno stanovanje. Tijekom 2012.-2014. pilot usluga razvijena u suradnji s općinskom upravom djelovala je u londonskoj općini Camden. Ova je usluga slijedila temeljna načela programa Housing First opisana u 2. poglavlju.

Uspješan pilot projekt Camden Housing First, koji je kasnije proširen u veću uslugu, primjer je implementacije Housing First s malo resursa. Beskućnici s velikim potrebama odabrani su za uslugu Housing First na temelju toga što su imali ponovljeni, neuspješni kontakt s visoko razvijenim službama za beskućnike u Camdenu. Minimalno razdoblje od tri godine neuspješnog korištenja postojećih usluga za beskućnike bilo je glavni kriterij za upućivanje, iako je mala grupa koja je dobila podršku (do 10 osoba u bilo kojem trenutku) često koristila usluge za beskućnike mnogo dulje.

Podršku je pružao tim od tri osobe, upravitelj i dva radnika Housing First, od kojih je svaki imao do pet osoba. Camden Housing First u potpunosti se oslanjao na korištenje privatnog iznajmljenog sektora. Postojeća praksa u uslugama podrške za stanarsko pravo ili pokretnim potporama za ugrožene beskućnike u Ujedinjenom Kraljevstvu je **pružanje mješavine emocionalne podrške, praktičnih savjeta, informacija i vođenja slučaja** koristeći prilično rijetke kontakte, npr. nekoliko sati podrške tijekom razdoblja od dva tjedna. Camden Housing First preuzeo je ovaj postojeći pristup i znatno ga intenzivirao, podigavši razinu kontakta na nekoliko sati tjedno, s mogućnošću variranja prema iskazanim potrebama. Organizacija podrške bila je vrlo fleksibilna, varirala je prema individualnim potrebama i preferencijama i često se mijenjala na tjednoj bazi.

Uz svoju ulogu u pružanju potpore, dvoje radnika Housing First također je moralo pronaći i osigurati privatni unajmljeni stan, a da pritom nisu mogli ponuditi nikakav poticaj privatnim iznajmljenim stanodavcima na jednom od najpregrijanijih stambenih tržišta u Europi. Podrška i upravljanje slučajem pruženi su uz istovremeno pronalaženje odgovarajućeg privatnog unajmljenog stambenog prostora.

Iako je za osiguranje stambenog prostora moglo biti potrebno dosta vremena, brzina kojom je to bilo moguće bila je još uvijek veća od one koja se mogla postići traženjem socijalnog stanovanja u Londonu. Postignuta je stambena održivost, a primijećeni su i **pomaci u mentalnom zdravlju, fizičkom zdravlju i socijalnoj integraciji**. Također je bilo određenog napretka u pogledu upotrebe droga i alkohola, iako je skupina korisnika usluga kojima se pruža podrška bila mala.

Više informacija o pilot usluzi Camden Housing First možete pronaći na: <http://www.shp.org.uk/story/housing-first-provides-stability-chronically-homeless-people>

Changing Lives, Newcastle-Upon-Tyne

Changing Lives je engleska nevladina organizacija koja upravlja uslugom Housing First u Newcastle-Upon-Tyneu u sjevernoj Engleskoj **u suradnji s gradskom općinom Newcastle**. Usluga Changing Lives Housing First slijedi temeljna načela Housing First opisanih u 2. poglavlju, iako se operativno razlikuje od nekih drugih europskih usluga Housing First. Usluga Housing First usmjerena je na dugotrajne beskućnike. Ova skupina uključuje 'ukorijenjene' (tj. dugotrajne) spavače i ljude koji su dugotrajni i stalni korisnici postojećih usluga za beskućnike čije beskućništvo nikada nije riješeno. Glavni oblik stambenog zbrinjavanja koji se koristi su kuće i stanovi privatnog iznajmljenog sektora, no služba je tijekom 2015. pregovarala sa stanodavcima. U 2015. usluga Housing First radila je s **38 osoba**, s kapacitetom **za podršku do 60 osoba i parova**.

Podrška je organizirana putem modela vođenja slučaja koji se temelji na intenziviranju postojećeg modela podrške za beskućnike s potrebama za podrškom. U Ujedinjenom Kraljevstvu postoji dugogodišnja praksa korištenja mobilnih usluga podrške niskog intenziteta vođenjem slučajeva za beskućnike smještene u uobičajenim stambenim objektima. Ovaj model je modificiran za Housing First, smanjujući broj slučajeva i značajno povećavajući vrijeme provedeno s korisnicima usluga. Potpora se može povisiti, smanjiti i promijeniti prema zahtjevu i potrebi za svakog korisnika programa Housing First. Manji je naglasak na orijentaciji oporavka u pružanju usluga podrške (vidi Poglavlje 2 i Poglavlje 3.2), s fokusom na realne ciljeve koji dopuštaju potrebe podrške i trajne fizičke i mentalne zdravstvene probleme koje imaju mnogi korisnici usluga Housing First.

Postižu se visoke razine stambene održivosti, uz poboljšanja u mentalnom i fizičkom zdravlju te u korištenju droga i alkohola. **Razine socijalne integracije također se poboljšavaju** među korisnicima usluga Housing First. Opet, ova pozitivna postignuća nisu univerzalna, kao što je slučaj sa svim uslugama Housing First (vidi Poglavlje 1).

Promatračka procjena Changing Lives i drugi primjeri engleske implementacije usluga Housing First dostupni su na <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf> Više informacija o Changing Lives Housing First u Newcastleu dostupno je putem: <http://www.changing-lives.org.uk>

