

IZVJEŠĆE O RADU
USTANOVE „DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA ZA 2024.



**EFEKTIVNA TRANSFORMACIJA
ORGANIZACIJSKE KULTURE, FISKALNO
ODGOVORNO, INVESTICIJSKI PODUZETNO I
RAZVOJNO POSLOVANJE U 2024.**



Br: 01-03/25-11/597

Zagreb, 21. ožujak 2025.

	5.7.	Vrijednost koštanja pojedinog prava	61
	5.8.	Lokacije ostvarivanja pojedinih prava	63
	5.9.	Zadovoljstvo korisnika Ustanove pruženom uslugom	63
	5.9.1.	Zadovoljstvo korisnika na programu Pomoć u kući - dostava obroka	63
	5.9.2.	Zadovoljstvo korisnika pučke kuhinje	64
	5.9.3.	Zadovoljstvo korisnika na programu zamjenske mliječne hrane za djecu	66
	5.9.4.	Zadovoljstvo korisnika na Programu pomoć u obiteljskim paketima	68
	5.9.5.	Zadovoljstvo korisnika socijalne usluge privremenog smještaja u Prenočištu	69
	5.9.6.	Zadovoljstvo radnika Ustanove	69
	5.9.7.	Zadovoljstvo suradnih institucija s uslugom pripreme i dostave obroka	70
6.		NADZOR I KONTROLA PRIPREME I DISTRIBUCIJE OBROKA	71
	6.1.	Kontrola kvalitete	71
	6.2.	Pregled izvršenih analiza tijekom 2024.	73
	6.3.	Sanitarne iskaznice i tečaj higijenskog minimuma	76
	6.4.	Sanitarno higijenski nadzor dostavnih vozila Ustanove	77
7.		IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG RADA	77
8.		PROGRAM VOLONTERA	80
9.		PROVEDENI PROJEKTI I RADOVI	80
	9.1.	Tehnički i pomoćni radovi unutar sustava održavanja	81
	9.2.	Radovi izvršeni od strane Pododsjeka za tehničke poslove	87
	9.3.	Izvješće o praćenju potrošnje električne energije, energije grijanja i vode u organizacijskim jedinicama Ustanove	91
	9.4.	Izvještaj o nastanku i zbrinjavanju otpada u 2024.	94
10.		DODATNA PREVENTIVNA ZDRAVSTVENA SKRB ZA ZAPOSLENIKE USTANOVE (DZO)	99
11.		UPRAVNO - PRAVNI POSLOVI I JAVNA NABAVA	100
	11.1.	Izmjena temeljnih akata Ustanove i proširenje djelatnosti u 2024.	100
	11.2.	Zapošljavanje radnika u 2024.	101
	11.3.	Javna nabava	102
12.		USTANOVA – POSREDNIK U LANCU DONIRANJA	105
13.		UPRAVNO VIJEĆE USTANOVE	105
14.		AKTIVNOSTI OD JAVNOG ZNAČAJA ZA GRAD ZAGREB	106
15.		DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE USTANOVE KOJA BRINE, PODRŽAVA I OSNAŽUJE	123

1.UVOD

Osvrnemo li se na godinu koja iza nas, evidentno je da smo se suočili s nizom izazovnih okolnosti koje su zahtijevale brzu prilagodbu i kontinuirani napor kako



bi se ispunili ciljevi, svrha i misija ove Ustanove u sustava socijalne politike Grada Zagreba. Grad Zagreb je grad u kojem su socijalne usluge inkluzivne, kvalitetne, dostatne, raznovrsne i dostupne svim građanima u potrebi te im

omogućuju višu kvalitetu života i dobrobit u podmirivanju životnih potreba, osobito građanima u riziku od socijalne isključenosti.

Razvoj, pružanje, unaprjeđenje kvalitete i održivost raznovrsnih socijalnih usluga i socijalnih inovacija za sve potrebne korisničke skupine, uz razvoj stručne i stabilne mreže pružatelja usluga i aktivna koordinacija sa srodnim sustavima zdravstva, obrazovanja i zapošljavanja, okvir je dobre prakse. DOBRI DOM unazad 21 godinu ima značajnu ulogu u održivosti raznovrsnih socijalnih usluga koje provodi u okviru svoje djelatnosti.

Unatoč poboljšanju makroekonomskog okruženja, primjetni su određeni pokazatelji koji i nadalje zahtijevaju od odgovorne osobe i Ustanove u cjelini promjenu/aktualizaciju poslovne paradigme, naravno u okviru fiskalne, pravne i socijalne politike zadane od strane osnivača. Porast cijena sirovina, hrane i prehrambenih artikala široke potrošnje i energenata te inflacija postavljali su pred poslovanje nove standarde. Ustanova je i ove poslovne godine pravovremeno prepoznala trendove, i to čini unazad nekoliko godina, i pokazala je spremnost na brzu reakciju i prilagodbu u okviru regulative i akata iste. Jasnoća pravca u kojem idemo najvažnija je kvaliteta rada ali i upravljanja u bilo kojoj ustanovi, pa tako i u DOBROM DOMU. Isto tako nikako ne smijemo zaboraviti da uspjeh rađa samozadovoljstvo, a samozadovoljstvo rađa neuspjeh. Za bezbrižan život (ukoliko uopće i postoji) jedne organizacije odnosno Ustanove kao što je DOBRI DOM, moramo voditi brigu gotovo o svemu i to 24/7 kako bi konačan rezultat poslovanja bio uspješan i pozitivan za sve dionike.



1.1. Socijalne usluge

U planiranju i daljnjem razvoju socijalnih usluga, u okviru socijalnog plana Grada Zagreba (2025.), nužna je kvalitetna horizontalna i vertikalna koordinacija svih javnih službi, pružatelja socijalnih usluga, civilnog društva kao i samih korisnika socijalnih usluga.



Socijalne usluge temelj su socijalne sigurnosti građana te predstavljaju ključni alat u borbi protiv socijalne isključenosti građana izloženih rizicima i teškoćama u prevladavanju različitih životnih okolnosti. Uvažavajući složenost brojnih socijalnih usluga kao i potrebe različitih korisničkih skupina, upravo zajedničkim djelovanjem svih pružatelja

socijalnih usluga moguće je postići sustav socijalnih usluga koji je uključiv i dostupan svim građanima u potrebi.

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

1.2. Dom koji brine, osnažuje i podržava

Prehrana je neophodna za život. Dobra hrana daje energiju, osnažuje, jača zdravlje i donosi užitak. Ipak, zbog ekonomskih pritisaka, ekstremnih vremenskih prilika, poremećaja u opskrbnim lancima i drugih izazova, može se dovesti u pitanje kontinuitet usluge.



DOBRI DOM je usprkos svim tim izazovima predano radio i radit će svoj dio utjecaja kao ustanova Grada Zagreba, kako bi i nadalje imali održive, otporne i sigurne prehrambene sustave tako da svi korisnici socijalnih usluga imaju pristup sigurnoj i dobroj hrani.

Djelatnost pripreme obroka, te distribucije istih, iz konteksta DOBROG DOMA u vidu institucionalnog ugostiteljstva, i općenito rad s hranom djeluje u dinamičnom okruženju oblikovanom evoluirajućim preferencijama korisnika usluge, strogim regulatornim zahtjevima i brzim tempom tehnološkog napretka. U tako složenom ekosustavu, analiza nedostataka je važan alat za prepoznavanje razlika između trenutnih radno procesnih operacija i željenih rezultata, odnosno uspješnog rada u vrlo zahtjevnoj grani. Ta ista analiza pružan nam plan za premošćivanje određenih „praznina“ i optimizaciju procesa, omogućujući našoj Ustanovi da učinkovito postigne svoje ciljeve.

Kontinuirana primjena standarda sigurnosti i kvalitete hrane ključni su u našem angažmanu usmjerenom prema korisnicima usluge. Bez njih upitan je rad Ustanove i toga smo svjesni, zato i radimo na način da je kvaliteta i sigurnost sastavni dio naše svrhe i vrijednosti u našim poslovnim načelima. Dugoročna predanost sigurnosnim protokolima, obuka osoblja i sustavna poboljšanja ključni su u održavanju visokih standarda sigurnosti hrane.



Iskustvo DOBROG DOMA pokazuje da kroz posvećenost usklađenosti, redovite revizije sustava i stalnu edukaciju ustanova može učinkovito upravljati mikrobiološkim rizicima i održati sigurno okruženje za pripremu i distribuciju hrane/namirnica.

Kontinuirano ulaganje u poboljšanja sustava i razvoj tima ključno je za postizanje i održavanje izvrsnosti u sigurnosti hrane. Primjenjujemo međunarodne standarde pomoću kojih, uz vrijedan rad zaposlenika, podižemo ljestvicu u našoj djelatnosti korištenjem važnih i neophodnih procesa te permanentno ažuriramo naše sustave sigurnosti i kvalitete hrane kao odgovor na promjene.

1.3. Efektivna transformacija

Ustanova je još u drugom kvartalu poslovne 2023. pokrenula transformaciju organizacijske kulture što podrazumijeva preispitivanje i unaprjeđenje određenih poslovnih modela ali isto tako i učinka radnika uključenih u sve segmente poslovanja, a posebice u onom području u kojem rezultati rada možda nisu na razini očekivanih odnosno postoji prostor za unaprjeđenje istog.



Otvoreno smo, tijekom 2024., komunicirali o svim izazovima koji su se nazirali pred Ustanovom, a nisu samo posljedica internog poslovanja, već i puno šireg, kadrovskog, globalno ekonomskog. U

protekloj poslovnoj 2024. ta ista transformacija ulazi punom snagom u realizaciju te implementaciju u svakodnevnicu, prvotno kroz reviziju svih temeljnih akata Ustanove, koji su u konačnici omogućili i određene kvalitativne pomake u organizacijskom poslovanju Ustanove a zatim u praksu u okviru akata DOBROG DOMA. Upravo smo tom segmentu poslovanja i razvoja Ustanove, te opravdanih radno procesnih zahtjeva da se uzvisi kvaliteta rada, uvjeti rada i personalne inkluzije u radne procese ustanove dali važnost, kako bi se, između ostalog, izbjeglo plodno tlo za difamaciju, etiketiranje i partikularni narativ komuniciranja. Znanje i rad, sinergija ova dva vrlo važna životna elementa, mora biti dodatna snaga, da ne kažemo pozitivna moć. Poticanje boljeg organizacijskog zdravlja i učinka znači fokusiranje na nove prakse koje smo u poslovnoj 2024. započeli koristiti: osnaživanje zaposlenika da donose odluke, korištenje digitalne tehnologije za stvaranje vrijednosti i ažuriranje stilova upravljanja na svim razinama organizacijskih jedinica, korištenje novih tehnoloških rješenja u pripremi i obradi namirnica.

U konačnici, vrata se ne otvaraju sama, niti se prilike stvaraju slučajno. Da bi se nešto pokrenulo, treba znati gdje i kako djelovati – i biti spreman ponavljati potez onoliko puta koliko je potrebno. Upravo to i radimo, svjesni da nismo savršeni i da svakako postoji prostor za učenje i napredovanje.

Naše vrijednosti su ukorijenjene u poštovanju: prema drugima - korisnicima, prema raznolikosti i za budućnost te u konačnici prema sebi samima. Zato je naš cilj stvoriti vrijednost za sve naše dionike na putu na kojem



poslujemo. Ovo se odnosi na sve što radimo, od naše interakcije s korisnicima usluga do komunikacije s zaposlenicima, radničkim vijećem, sindikatima, upravnim vijećem, osnivačem Gradom Zagrebom te u konačnici na naš utjecaj u/na zajednicu u kojoj djelujemo. Poslujemo na ovaj način iz uvjerenja da je to važno za naš daljnji uspješan rad, kroz stvaranje zajedničkih vrijednosti.

1.4. Identifikacija rizika i određivanje prioriteta



Cjeloviti pogled na naš svijet rizika u poslovnoj 2024. počeo je i provodio se tijekom cijele godne, analizom našeg poslovanja, vanjskog okruženja unutar kojeg poslujemo, regulatornog okruženja i naših internih poslovnih operacija koje se odnose na sve organizacijske jedinice. To uključuje utjecaje na našu strategiju, inicijative, upravljanje i procese.

Poslovanje Ustanove ne odvija se uvijek kako smo planirali u godišnjem ili dugoročnom planu, no u pravilu, najveća kriza ili izazov koji planiramo nije onaj koja će se dogoditi. Krize i poremećaji s kojima se susrećemo, također predstavljaju vrlo dobru priliku za ubrzanje transformacije koju smo pokrenuli.

Način na koji se nosimo kao Ustanova s krizama čini nas jačim i postavlja naš sustava rada i samu organizaciju za prihvaćanje i većih izazova koje ranije nismo mogli ni planirati a kamoli zamisliti. Moramo konkretnije i preciznije izražavati svrhe i vizije rizika i otpornosti te zagovaranje kulture svjesne rizika/izazova.

Tu je vrlo važna uloga odgovornih osoba organizacijskih jedinica koji moraju prepoznati znakove u okviru svojeg neposrednog radnog okruženja. Koristimo dosljedan kriterij procjene kako bismo identificirali i odredili prioritete rizika na razini Ustanove, pojedine poslovne jedinice i funkcionalne razine, zajedno sa horizontalnim skeniranjem za novonastale tematske rizike.

Identificirani rizici kategorizirani su u jednu ili više od sljedećih vrsta rizika: strateški, interne i eksterne promjene, operativni, financijski ili usklađenost. To omogućuje učinkovito upravljanje i praćenje rizika.



Tijekom poslovne 2024. intenzivno smo radili na planiranju i profiliranju budućnosti, a to znači aktivnu izgradnju snažne osnove za talente naše Ustanove, ulaganjem stvarnog vremena i energije u podučavanje, zadržavanje, upravljanje učinkom i planiranje budućih nositelja za uloge koje stvaraju najveću vrijednost kroz djelatnost ove ustanove - a to su naše vlastite snage – zaposlenici. Ne smijemo i nismo dopustili da nam se planiranje budućnosti prikrade. Planiranje budućnosti zahtjeva vremena te izniman napor, a cilj je da Ustanova ima po tom pitanju sigurnu budućnost već danas. Time postajemo Ustanova koja podržava, brine i osnažuje, ne samo korisnike usluge već i zaposlenike. I u narednim poslovnim godinama to će biti prioritet u kontinuitetu svoga značaja i važnosti.

1.5. Ciljevi, strategija

Ustanova ima za cilj biti cijenjena organizacija koja pruža dinamične usluge koje omogućuju korisnicima da ostvare svoj potencijal i neovisnost. Vjerujemo da smo u tome u poslovnoj 2024. i uspjeli.

Naša strategija utemeljena na sinergiji dobre proizvođačke i higijenske prakse te implementiranim interdisciplinarnim normama i standardima koji tu istu praksu zaokružuju, omogućila nam je da anticipiramo promjene i pravovremeno uskladimo svoje poslovanje s novim zahtjevima.



Uz to, regulatorni zahtjevi i kontinuirano usklađivanje s tim istim standardima i povećani fokus na odgovornost i transparentnost poslovanja, značajno su oblikovali pozitivnu poslovnu dinamiku usmjerenu zadovoljavanju potreba građana u socijalno zaštitnoj potrebi s

jedne strane te samih zaposlenika s druge strane.

1.6. Komunikacija – interna i eksterna

Uspješno poslovanje nije rezultat slučaja, već kontinuirani rad u vidu sustavnog pristupa prožetog stalnim promišljanjem i učenjem, naglašavajući važnost otvorenosti, prilagodljivosti i spremnosti na učenje, kad kada i na vlastitim greškama.

Otvorena i iskrena komunikacija važan je segment za donošenje dobrih poslovnih odluka, a kao organizacija tj. ustanova i pojedinci nikako ne izbjegavamo „neugodne činjenice“ te samim time imamo veće šanse za dugoročni uspjeh.

Ustanova sigurno nije konfliktna i

konfrontativna organizacija, koja ne prihvaća različitost po bilo kojoj osnovi. Baš naprotiv, upravo to bogatstvo različitosti te uključivost osnova je na kojoj DOBRI DOM raste i razvija se unazad više od 21 godinu postojanja.



Danas su mnoge sfere života, pa tako i ovog poslovnog trivijalizirane, deprofesionalizirane i devastirane, na štetu velike većine radnika i organizacija u raznim gospodarskim djelatnostima.

U današnjem društvu, možda upravo nedostatak kvalitetne i stručne socijalne interakcije s naglaskom na problem pretjerane sebičnosti, izostanka suosjećanja i samokritičnosti može izazvati uistinu velike probleme u održavanju zdrave higijene radnog okruženja, pa i u okviru rada naše Ustanove. Nikako ne smijemo energiju i dinamiku koju proizvodi difamacija i umjetno stvorena nesnošljivost, podcjenjivati, ni na pojedinačnoj ni na široj razini. Nužno je baviti se uzrocima i djelovati na vrijeme i to na temelju iskazanih i čvrstih konkretnih činjenica i argumenata. Jedina preventiva je prepoznavanje problema i otvorena iskrena komunikacija i dobre namjere u središtu kojih je boljitak Ustanove i njenih korisnika.

U tom pravcu, opetovano ističemo, podržavamo i pozdravljamo pravo građana i zaposlenika Ustanove da postavljaju pitanja, prijavljuju, ukazuju, predlažu, pohvaljuju ili kritiziraju poslovanje ustanove javnog karaktera poput DOBROG DOMA u civilizacijskom, argumentiranom i demokratskom okruženju i tonu.



Ustanova odgovorno i profesionalno te argumentirano odgovara na sve upite, predstavke pristigle od strane korisnika usluga, građana te o istome pravovremeno izvještava osnivača odnosno matični ured, Upravno vijeće, radničko vijeće te dostavlja sve zatražene dokumente nadležnim

institucijama koje imaju ovlast postupanja, te na svaku predstavku izravno odgovora sukladno zakonskoj regulativi ali i htjenju kroz poziv na razgovor.

Takav pristup evidentno daje rezultate iz godine u godinu. U programu rada za poslovnu 2025. upravo je ta otvorena komunikacija i njena još intenzivnija primjena, važna karika rasta i razvoja ustanove i na njoj ćemo i nadalje dodatno raditi.

1.7. Budućnost rada usmjerena na čovjeka

Društvo se suočava s nedostatkom vještina u svim sektorima gospodarstva, dodatno pogoršanim smanjenjem radnika na tržištu rada. Ustanova, za sada nema značajno istaknuti rizik po tom vrlo važnom pitanju, u ljudskom ali i tehnološkom pogledu. Usprkos svim dodanim vrijednostima koje nosi poslovanje, tehnologija ne smije zamijeniti ljude, nego im mora služiti kao pomagalo u realizaciji ciljeva Ustanove.

Kvalitetni i zadovoljni zaposlenici, temelj su povećanja operativnosti i produktivnosti, kvalitetne usluge i zadovoljstva naših korisnika. Budućnost rada usmjerena je na čovjeka i naglasak još jače moramo staviti na ljudski potencijal u okviru inkluzivne kulture za pojedince i timove.



Ustanova će i nadalje, kao poslodavac, suradno sa svim relevantnim dionicima (radničkim vijećem, sindikatima, upravnim vijećem, osnivačem u konačnici) razvijati socijalni dijalog u pozitivnom pravcu što je bilo i evidentno u poslovnoj 2024. naravno u regulatorno definiranom okruženju za svakog dionika.

Nastavno na rad radničkog vijeća i sindikalnih organizacija i njihovih predstavnika (u Ustanovi trenutno djeluju dva sindikata), i radničko vijeće i sindikati su dodana vrijednost radu i razvoju ustanove a ni u kojem slučaju nisu i nikada neće biti predmet opservacije u bilo kojem pogledu od strane odgovorne/ih osoba i može biti uzrok problema. Akti ustanove vrlo precizno propisuju tko je odgovoran za rad i rezultate ustanove, a socijalni dijalog svih dionika je potreban i hvale vrijedan kako bi i nadalje angažirano i stručno radili na unaprjeđenju standarda po pitanju materijalnih prava i uvjeta rada svih radnika DOBROG DOMA.

Nastavno na fiskalno planiranje i održivosti, Ustanova je odgovornim poslovanjem i pravovremenim planiranjem suradno s nadležnim gradskim uredom, osigurala dostatna financijska sredstva tijekom 2024. za plaće i dodatke zaposlenicima, te je isto takvim odgovornim i stručnim postupanje izradila FP Ustanove za 2025. koji je na prijedlog ravnatelja usvojilo Upravno vijeće na svojoj 9. sjednici održanoj 15. listopada 2024., i na taj način osigurala financijska

sredstva za sve one obveze koje proizlaze iz Pravilnika o radu i Kolektivnog ugovora u poslovnoj 2025.

Ista su sami time i sastavni dio svih fiskalnih projekcija u usvojenom Financijskom planu DOBROG DOMA za 2025. (2026. -2027.) koji je sastavni dio Proračuna Grada Zagreba za tu istu poslovnu godinu.

Stvaranje integriranog, zaposleniku usmjerenog eko sustava ključno je za privlačenje i zadržavanje talenata. Moramo i nadalje kreirati takve razvojne puteve kojima ćemo uskladiti tehnologiju i najbolje prakse s individualnim potrebama zaposlenika.



Zaposlenici trebaju prostor za rast i određenu autonomiju da bi ostali optimalno angažirani, a preduvjet tome je svrsishodnije davanje naputaka kako bi kvalitetnije rasporedili svoju rad, odnosno kako i na što trošimo svoju energiju. A to se u konačnici reflektira i na rezultate tog istog rada a da pri tome ne dolazi do izgaranja. Ono se ne dogodi odjednom – ono dolazi postupno, kao rezultat dugotrajnog nesklada između onoga što nas pokreće i onoga što

radimo. Zato je pravo pitanje: radimo li na način koji nas puni ili na način koji nas prazni? Poslovi koji ne omogućuju stalan razvoj iscrpljuju, a sustavi koji se oslanjaju na 'ovako smo to uvijek radili' dodatno guše potencijal. U ovom području Ustanova uistinu ima prostora za napredovanje, u svim segmentima te posebice u vertikalnoj strukturi odlučivanja i upravljanja organizacijskim jedinicama. Promjena iz „najboljeg alata za pojedine funkcije“ prema „najboljem cjelokupnom sustavu“ omogućuje podršku zaposlenicima u svakom dodiru s Ustanovom, i to uistinu i zaslužuju.

1.8. Održivost

Spreme ili ne, današnje organizacije/ustanove ulaze u novu eru koju karakterizira vrtlog tehnoloških poremećaja, klimatskih promjena, nestabilnosti i drugih dugoročnih mega trendova, što smo iskustveno prošli u poslovnoj 2024.

Mnogi će, pa tako i mi, uz puno pravo na to, gledati unatrag nekoliko godina kao na formativno vrijeme kada su se naučili prilagoditi—i napredovati—snažnom i učinkovitom transformacijom načina na koji stvaraju, isporučuju i ostvaruju vrijednost.

Želimo biti na tom tragu, možda nismo uspjeli u 2024. u potpunosti, ali vjerujemo da smo na dobrom putu kako bi naš rad još više utjecao na izgradnju zdrave i otporne zajednice, posebice u segmentu sugrađana u potrebi.



Uspješno smo, uz postojanje prostora za daljnje napredovanje, integrirali održivost u svaki aspekt poslovanja, od podrške korisnicima, zaposlenicima do utjecaja na širu zajednicu. Ukoliko u potpunosti uskladimo poslovnu strategiju s potrebama u području djelovanja, možemo i moramo postići dugoročnu vrijednost za sve dionike – korisnike, zaposlenike, osnivača Grada Zagreba i zajednicu. Ustanova vrlo angažirano i planski, prolazi kroz proces transformacije organizacijske kulture poslovanja koja će je u konačnici uvrstiti, a tome se svi nadamo, u simbol održivog razvoja u područje svoje djelatnosti i već dokazane otpornosti, još snažnije izražene uključivosti i empatičnosti kako prema djelatnicima iste tako i prema korisnicima socijalnih usluga i zajednici općenito. Dobri rezultati rada, investicijski poduzetno te razvojno, fiskalno stabilno i odgovorno poslovanje koje se može vrlo argumentirano vidjeti u predmetnom Izvešću o radu za 2024., razlog su još angažiranijeg djelovanja u svim segmentima poslovanja DOBROG DOMA.

1.9. Agilnost, fiskalno odgovorno, investicijski poduzetno poslovanje

Agilnost upravljanja je opće prihvaćen *modus operandi*. Da bi osigurali prilagodljivo upravljanje u poslovnoj 2024. krenuli smo s fleksibilizacijom organizacijske strukture, skratili smo planiranja te implementaciju plana uz konkretnu i upornu fiskalno odgovornu politiku poslovanja.

Očekivani izazovi krajem poslovne 2023. za 2024., rezultirali su povećanim oprezom i sposobnosti brze prilagodbe kako u fiskalnom segmentu poslovanja tako i u samom planiranju razvoja Ustanove.



Ulazimo u novu poslovnu godinu spremniji nego prije, s povjerenjem u svoju stabilnost, ali i sviješću da nema prostora za opuštanje. Korisnici naših socijalnih usluga prema čijoj su zaštiti naši brojni naponi primarno usmjereni, to s pravom i očekuju.

U 2024. godini ukupan ostvareni rezultat poslovanja je višak prihoda u iznosu 173.565,86 EUR. Obzirom da rezultat u cijelosti proizlazi iz vlastitih izvora financiranja (3.1.), višak prihoda raspoloživ je za korištenje u 2025. godini. Na vlastitim izvorima financiranja tijekom 2024. godine ostvareni su prihodi iz poslovanja u iznosu od 242.132,47 EUR, dok su ostvareni rashodi iz poslovanja iznosili 65.822,37 EUR.

U skladu sa Odlukom o raspodijeli rezultata poslovanja iz 2023. godine, donesenom na 1. konstitutivnoj sjednici Upravnog vijeća koja je održana 13.6.2024. godine, ukupan iznos prenesenog viška prihoda od 120.886,71 EUR iskorišten je za financiranje rashoda za nabavu nefinancijske imovine u 2024. godini.

Ostvareni prihodi iz poslovanja u 2024. godini u iznosu od 242.132,47 EUR iskorišteni su za financiranje rashoda iz poslovanja u 2024. godini u iznosu od 65.822,37 EUR, te preostalog dijela ukupnog rashoda za nabavu nefinancijske imovine u 2024. godini u iznosu od 2.744,24 EUR.

Neiskorišteni dio ostvarenih prihoda iz poslovanja u 2024. godini iznosi 173.565,86 EUR, te je prenesen u 2025. godinu i raspoloživ za korištenje financiranja rashoda iz poslovanja i rashoda za nabavu nefinancijske imovine isključivo za potrebe obavljanja djelatnosti Ustanove i to one neposredne u korist finalnog proizvoda.

Tijekom postupka utvrđivanja stvarnih potreba i planiranja nabave, te izrade prijedloga financijskog plana za 2025. godinu, u nekoliko iteracija došlo je do smanjenja planiranog fiskalnog limita za prihode iz nadležnog proračuna u odnosu na inicijalnu procjenu temeljenu na procijeni stvarnih potreba, planiranom povećanju broja zaposlenih i planu nabave za 2025. godinu.

U konačnici se smanjenje inicijalno planiranog limita, pored ostalog, najviše reflektiralo na smanjenje planiranih rashoda za prehranu, odnosno pozicije 37 naknade građanima i kućanstvima na temelju osiguranja i druge naknade, u odnosu na inicijalno utvrđeni planirani iznos rashoda za prehranu.

Između ostalog vidljiv je značajan rast inflacije, od čega se najznačajniji udio odnosi na usluge, te posljedično značajan rast cijene rada na domaćem tržištu. Također, značajno povećanje plaća u javnom sektoru tijekom 2024. godine, postupno se reflektira i na privatni sektor, te su prognoze značajnijeg daljnjeg rasta i u narednoj godini vrlo izvjesne. Ukupna stopa rasta cijena (inflacija) u razdoblju zadnje 3 godine 2022-2024, isključujući hranu i energiju, iznosi 21,1%. Ukupna stopa rasta nominalnih bruto plaća u razdoblju zadnje 3 godine 2022-2024 iznosi čak 37,9%.

Tablica makroekonomskih projekcija

(promjena u odnosu na prethodnu godinu, osim ako je drugačije naznačeno)

	Ostvarenje		Aktualna projekcija HNB-a		
	2022.	2023.	2024.	2025.	2026.
Cijene (inflacija) <i>(stopa promjene, %)</i>					
HIPC	10,7	8,4	4,0	3,5	2,5
HIPC isključujući hranu i energiju	7,6	8,8	4,7	2,9	2,7
HIPC hrana	12,9	11,5	4,5	4,7	2,5
HIPC energija	19,2	0,0	-0,3	4,0	1,2
Ekonomska aktivnost <i>(realne stope promjene, %)</i>					
Realni BDP	7,3	3,3	3,7	3,3	3,0
Osobna potrošnja	6,9	3,2	6,0	4,9	3,5
Državna potrošnja	2,2	7,1	4,3	3,2	2,4
<i>Doprinos realnom rastu BDP-a (u p.b.):</i>					
Domaća potražnja (isključujući promjenu zaliha)	6,7	5,5	7,0	4,5	3,3
Neto izvoz	-0,5	1,7	-3,2	-1,2	-0,3
Promjena zaliha	1,1	-3,9	-0,1	0,0	0,0
Tržište rada					
Stopa nezaposlenosti (%)	6,8	6,1	4,9	4,7	4,5
Broj zaposlenih (stopa promjene, %)	2,5	2,5	3,4	2,0	1,5
Nominalne bruto plaće, (stopa promjene, %)	8,3	14,7	14,9	8,5	5,6
Realne bruto plaće (stopa promjene, %)	-2,2	6,2	10,7	4,9	3,1

Izvor: HNB, DZS

Premda je financiranje rashoda za prehranu (37) u 2025. godini osim iz proračunskih prihoda (izvor 1.1.) planirano i iz ostala dva izvora financiranja (3.1. i 6.1.), ukupan iznos je manji od stvarno utvrđenih potreba i plana nabave za 2025. godinu za 697.900 EUR. Dodatno, u usporedbi sa izvršenjem u 2023. godini, rashodi za prehranu su značajno smanjeni u planu za 2025. godinu. Također, tijekom 2025. godine potreban je dodatan oprez kod upravljanja novčanim tokovima, obzirom na očekivana inflatorna kretanja te opću ekonomsku nestabilnost i neizvjesnost na području EU. U prethodnoj 2024. godini, troškovi zateznih kamata bili su značajno povećani (87,3% veći od 2023.) te su iznosili čak 1.054,83 EUR. Dodatno, bankarske naknade su značajno povećane početkom 2025. godine, te je preporuka maksimalno optimizirati broj transakcija.



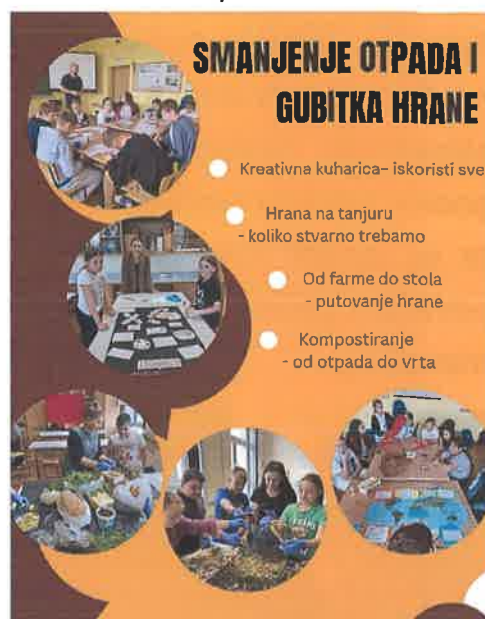
Ustanova je u poslovnoj 2024. iskazala vrlo poduzetno investicijsko ulaganje koje se može očitati u vrlo važnim i zahtjevnim ulaganjima u gotovo sve segmente radno operativnog procesa ali i uvjeta rada svih zaposlenika: nabava 5 lako dostavnih vozila za potrebe ustanove; nabava

konstrukcije i balansiranje sustava prisilne ventilacije-rekonstrukcija strojarских radova-zamjena postojećih odsisnih napa, limenog kanalnog razvoda sa novim inox napama i kanalnim razvodom; građevinski radovi na uređenju interijera potkrovlja Odsjeka za prehranu; nabava profesionalnih perilica za posuđe; ugradnja nove rashladne komore; nabava blagovaoničkih stolova; nabava nove vatrodojavne centrale; izrade reciklažnog dvorišta; nabava samohodnih baterijskih strojeva za strojno pranje podnih površina; postava termo izolacijske fasade na sjevernoj, istočnoj i južnoj strani prostora na lokaciji F. Alfirevića 6; radovi na uređenja interijera svih poslovnih prostora na lokaciji F. Alfirevića 6; rekonstrukcije i balansiranja sustava prisilne ventilacije za potrebe Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba u 2024. te nabava multifunkcionalnih profesionalnih uređaja za obradu mesa, povrća; samo je dio ulaganja u DOBRI DOM.

1.10. Sustavan pristup smanjenju otpada

DOBRI DOM provodi sustavan pristup smanjenju otpada, usklađujući se s ekološkim propisima i održivom praksom. Permanentno pratimo napredak postignut u smanjenju bacanja hrane, a to se kroz uvid u poslovnu 2024. u odnosu na 2023. vrlo razvidno može primijetiti.

Naš primarni cilj je analiza utjecaja provedenih mjera na smanjenje otpada hrane u DOBROM DOMU. Cilj je istaknuti učinkovitost strategija gospodarenja otpadom i njihovu ulogu u promicanju održivih prehrambenih navika. Usporedna analiza provedena je korištenjem podataka iz Registra onečišćavanja okoliša (ROO) i internih evidencija DOBRI DOMA za 2023.- 2024. kroz tzv. „Food waste management“. Procijenjena je ukupna količina nastalog otpada, uključujući miješani komunalni otpad i odvojeno prikupljeni otpad. Dodatno, procijenjen je učinak edukacije osoblja i definirane kampanje za podizanje svijesti o smanjenju otpada.



Ukupna količina proizvedenog otpada u 2024. godini iznosila je 63.289 kg, što predstavlja smanjenje od 12,4% u odnosu na 2023. godinu (72.293 kg). Ustanova je značajno smanjila količinu miješanog komunalnog otpada za 14,5%, s 33.400 kg u 2023. na 28.570 kg u 2024. Značajno je smanjena količina otpada od hrane (bio otpad) za 22,6%, sa 17.639 kg u 2023. na 13.658 kg u 2024. Dodatno, količina otpada od papira i kartona je neznatno smanjena, s 11.650 kg na 11.100 kg (-4,7%).

S druge strane, količina odvojenog prikupljenog otpada ostala je visoka, dosegnuvši 34.719 kg u 2024. godini, što pokazuje učinkovitost odvajanja otpada. Tom trendu pridonijelo je i uvođenje kompostane u Kosnici, pa je udio odvojeno prikupljenog otpada porastao na 54,9%, nadmašivši prosjek grada Zagreba (42%) i državni prosjek (48%).

Smanjenje otpada od hrane i samo bacanje hrane može se pripisati proaktivnim inicijativama i postupcima u našoj Ustanovi tijekom poslovne 2024., uključujući pojačan angažman zaposlenika, poboljšane prakse odvajanja otpada i ulaganja u infrastrukturu kao što su postrojenja za recikliranje.



Nalazi upućuju na to da ciljane kampanje podizanja svijesti i sustavno gospodarenje otpadom mogu dovesti do značajnih poboljšanja u održivosti unutar procesa realizacije socijalnih usluga koje DOBRI DOM svakodnevno ili mjesečno pruža. Napori DOBRI DOMA za smanjenje otpada u poslovnoj 2024. pokazuju da se prakse

održivog upravljanja hranom mogu uspješno integrirati u javne institucije. Kontinuiranim poboljšanjem praćenja otpada i edukacijom osoblja, mogu se postići daljnja smanjenja bacanja hrane, pridonoseći širim ekološkim i društvenim koristima.

1.11. Kultura sigurnosti hrane – spremnost na neočekivano!

Svijest o sigurnosti hrane je na vrhuncu u vremenu u kojem živimo; postojeće prijetnje s kojima se već suočavamo i prijetnje u nastajanju zahtijevaju od svih nas još veći angažman.

Sukladno tome, imamo sve veću odgovornost za osiguranje odgovarajuće sigurnosti hrane i higijensko - sanitarnih uvjeta pridržavajući se dobre proizvođače i higijenske prakse, čime štitimo zdravlje svojih korisnika. Postizanje uspjeha u

sigurnosti hrane u ovom promjenjivom okruženju često zahtijeva nadilaženje tradicionalnih pristupa obuci, testiranju i nadzoru u području upravljanja rizicima. Zahtijeva bolje razumijevanje organizacijske kulture i ljudsku dimenziju utjecaja u području sigurnosti hrane.



**Sigurna hrana,
pouzdan izbor.**

efsa
European Food Safety Authority
Pouzdana znanost za sigurnu hranu

Ustanova je u poslovnu 2024. i na ovom području pokazala dobre rezultate u isto tako sigurnom okruženju kako za radnike tako i za korisnike svih naših usluga. Za dodatni iskorak u cilju unaprjeđenja sigurnosti hrane i okruženja u kojem se ista priprema, transportira i dijeli, moramo učiniti dodatni napor i prilagođavati način na koji postupamo u radnom procesu s hranom s trendovima u implementaciji sigurnosnih procesa.

Moramo naporno i nadalje raditi na promijeni, usklađenju i usavršavanju našeg ponašanja kako bi zadržali zdravstveno ispravno i sigurno okruženje i u konačnici isto takav proizvod. Zapravo jednostavno rečeno, razina sigurnosti hrane jednaka je našem ponašanju odnosno radu. Gledano iz ove perspektive općenito, jedan od najčešćih uzroka bolesti koje se prenose hranom je nesiguran rad i ponašanje svih čimbenika u procesu rada.

Dakle, kako bi dodatno unaprijedili ali i zadržali ovu razinu kulture sigurnosti hrane, moramo još bolje integrirati znanosti i edukaciju o hrani s protokolima o ponašanju odnosno o „suživotu“ u tako kompleksnom procesu te koristiti sistemski pristup upravljanju rizikom sigurnosti hrane.



Još snažnije moramo biti otvorenim novim idejama i pristupu koji može pomoći u cilju dodatno kontinuiranog poboljšavanja kulture sigurnosti hrane unutar naše Ustanove ili područja odgovornosti.

Kako bismo oblikovali sutrašnjicu naše Ustanove odnosno njenu budućnost na početku trećeg desetljeća postojanja u području sigurnosti hrane, izuzetno je važno razumjeti i učiti iz prošlosti rada DOBROG DOMA.

Isto se odnosi na kontrolu kvalitete i provedbu higijensko sanitarnih mjera od postojanja socijalne usluge prehrane u blagovaonicama u okviru poslovanja gradske uprave, 1999., od kada je pripremljeno gotovo 39 milijuna obroka bez i najmanjeg incidenta koji bi ugrozio zdravlje korisnika, što potvrđuje dobro i kvalitetno ugrađenu politiku sigurnosti hrane u okviru strategije „Food Safety Culture and Food Defense Culture“, te politiku poslovanja koja se odnosi na kadrovska rješenja, i gotovo 3 milijuna dostavljenih obroka, te je uistinu vrlo čvrst

temelje za nadogradnju novih modela upravljanja sigurnošću hrane i okruženja u kojem se ista priprema, transportira i dijeli.

U proteklih godinu dana intenzivno smo radili na jačanju i unaprjeđenju sustava upravljanja u skladu s međunarodnim normama. Kroz implementaciju i reviziju četiri ključne norme – ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 i HACCP – poboljšali smo učinkovitost procesa, prilagodili dokumentaciju novoj sistematizaciji i osigurali usklađenost s najnovijim zakonskim zahtjevima, uključujući one vezane uz klimatske promjene i kulturu sigurnosti hrane.

ISO 9001 – Sustav upravljanja kvalitetom: Kako bi se povećala učinkovitost i standardizirala kvaliteta usluga, zajedno smo revidirali sve postupke i radne upute u skladu s novom sistematizacijom. Ustanova sada ima jasnije definirane odgovornosti, optimizirane procese rada te poboljšan nadzor nad ključnim pokazateljima kvalitete. Poseban naglasak stavljen je na optimizaciju resursa i sljedivost evidencija kako bi se osigurao što kvalitetniji rad i sigurnost korisnika.

ISO 14001 – Sustav upravljanja okolišem: Praćenjem otpada i uvođenjem dodatnih mjera usmjerenih na smanjenje, posebice otpada od hrane, DOBRI DOM sada sustavno upravlja svojim otpadom. Revidirani su aspekti okoliša kao i mjere za njihovo praćenje. Posebna pažnja posvećena je smanjenju utjecaja klimatskih promjena na Ustanovu.

ISO 45001 – Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu: Sigurnost zaposlenika i korisnika ključni su prioriteti, stoga smo revidirali sve postupke zaštite na radu, uključujući rad s hranom i potencijalno rizične operacije u kuhinji, blagovaonicama, skladištima i voznom parku. Izradili smo jasnije procedure za nošenje zaštitne opreme, ažurirali sustav prijave ozljeda te osigurali dodatnu edukaciju zaposlenika o pravilima zaštite zdravlja.

HACCP – Sustav upravljanja sigurnošću hrane: Poseban fokus stavili smo na jačanje kulture sigurnosti hrane kroz edukacije i redovite provjere usklađenosti s HACCP principima.

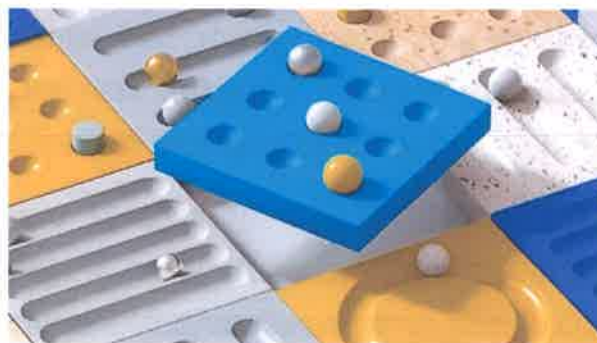


Svi procesi vezani uz prijem, skladištenje, pripremu i distribuciju hrane detaljno su analizirani i prilagođeni tijekom 2024., kako bi se povećala kontrola nad potencijalnim rizicima. Također, u skladu s promjenama u sustavu, ažurirali smo planove kontrole kritičnih točaka te uskladili procese s novim zakonskim zahtjevima.

1.12. Integrirani pristup

Osiguravanje nutritivno adekvatnih obroka za socijalno osjetljive skupine i osobe s oslabljenim imunitetom ključni je izazov u pružanju socijalnih usluga. Naš pristup prehrani vodi se kroz četiri ključna aspekta: iskustvo i znanje zaposlenika u području kulinarstva i sigurnosti, laboratorijsku analizu nutritivne vrijednosti obroka, optimizaciju nabave za smanjenje otpada i interdisciplinarnu suradnju među sektorima. Analiza laboratorijskih nalaza potvrđuje da obroci zadovoljavaju nutritivne standarde a samim time i za osobe sa specifičnim prehrambenim zahtjevima. Time se osigurava ne samo sigurnost hrane, već i kontinuirano pružanje kvalitetne i optimalne prehrane.

U području optimizacije nabave tijekom 2024., sustavno praćenje povrata hrane dalo je konkretne dokaze o smanjenju otpada i poboljšanom upravljanju zalihama. Podaci o sljedivosti jasno ukazuju na učinkovitiju nabavu kroz prilagodbu



količine hrane stvarnim potrebama korisnika. Ova strategija doprinosi smanjenju viška hrane, ostvarivanju financijskih ušteda i smanjenju emisije stakleničkih plinova povezanih s logistikom i skladištenjem. Ključni aspekt ovog modela je interdisciplinarna suradnja između različitih sektora, uključujući suradne socijalne ustanove, zdravstvene ustanove, dobavljače i lokalnu zajednicu a jezgra postupanja je upravo DOBRI DOM.

Razmjena podataka i stručnosti omogućuje bolje planiranje i unaprjeđenje prehrambenih rješenja po mjeri potrebitih osoba. Ovaj pristup ne samo da optimizira resurse, već i poboljšava institucionalni kapacitet za pružanje kvalitetnih usluga korisnicima.

Važnost integriranog pristupa prehrani u pružanju socijalnih usluga, kombinirajući znanstvenu analizu, učinkovito upravljanje resursima i međusektorsku suradnju, određuje ključne elemente održivog i kvalitetnog prehrambenog sustava koji smo postavili. U poslovnoj 2025. nastavljamo intenzivan rad iz 2024. i pred nama je certifikacija svih implementiranih normi, čime ćemo potvrditi uspješnu integraciju sustava i usklađenost s međunarodnim standardima.

Kroz pripremu za certifikaciju, tijekom 2025., fokus će biti na:

- Dodatnom jačanju integriranog sustava upravljanja kako bi svi procesi bili potpuno usklađeni i dokumentirani u skladu sa zahtjevima ISO i HACCP normi.
- Daljnjoj optimizaciji i digitalizaciji evidencija, čime ćemo osigurati brže i preciznije praćenje svih ključnih parametara.
- Nastavku usklađivanja s novom zakonskom regulativom, posebice u segmentima zaštite okoliša, sigurnosti hrane i zdravlja na radu.
- Pripremi zaposlenika kroz interne audite i dodatne edukacije, kako bi cijeli tim bio spreman za certifikacijski audit.
- Praćenju novih klimatskih izazova i prilagodbi strategija u skladu s ekološkim normama i održivim poslovanjem.



Certifikacijom svih normi u 2025. godini, dodatno ćemo potvrditi visoku razinu standarda i osigurati održivost svih ključnih operacija u budućnosti. Naša je svrha osigurati da su zaposlenici pravovremeno i dostatno educirani za obavljanje svoje dužnosti na siguran način i sa sposobnošću da zaštite sebe i druge od namjernih i nenamjernih kontaminacija hrane. Naš je cilj u svakodnevno poslovanje implementirati osnovne prakse sigurnosti hrane i higijensko sanitarnih uvjeta koji se moraju primijeniti u svim prehrambenim operacijama. Spriječiti pojavu bolesti koje se prenose hranom pripisuju se općenito nehigijenskim prehrambenim operacijama, lošom higijenskom praksom uključenih dionika ili loše prakse rukovanja hranom. Svi zaposlenici ustanove moraju razumjeti i prepoznati i nadalje, kao i do sada, važnost sigurnosti hrane, razumijevanje i prepoznavanje čimbenika rizika koji pridonose bolestima izazvanim hranom te razumjeti i prepoznati kako hrana postaje nesigurna za naše korisnika.

Upravo takav način rada, vrijedan i odgovoran od strane svih zaposlenika, doprinio je svim pozitivnim istaknutim rezultatima Ustanove, ne samo u poslovnoj 2024., već od samog osnutka iste (26.2.2004.).

1.13. Društveni aspekt poslovanja u korelaciji s izazovima

Ustanova usprkos svim izazovima nije zaboravila društveni aspekt poslovanja, pogotovo kada znam da imamo izravan kontakt s korisnicima. Tijekom godine, na krize i globalne izazove koji utječu na naše poslovanje, gledali smo i činit ćemo to i nadalje, hladne glave te smo detektirali prilike za rast i stjecanje novog iskustva, zbog kojeg smo u konačnici i jači kao poslovna zajednica, odnosno ustanova.



Pri tome nikako nismo zaboravili naš utjecaj u zajednici i priliku za postavljanje pozitivnog primjera u društveno odgovornom poslovanju tijekom poslovne 2024.

Nastavljamo vrlo angažirano raditi kao poslovna zajednica u podizanju svijesti o potrebama osoba s invaliditetom te promicanju zajedničkih vrijednosti poput inkluzije, raznolikosti i jednakih mogućnosti. Nastavljamo potvrđivati svoju predanost raznolikosti i inkluziji, trudimo se pružati stvaran i osjetan doprinos u podizanju svijesti o izazovima s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom te graditi širu društvenu i organizacijsku kulturu koju odlikuju razumijevanje, empatija, pravednost i jednake mogućnosti. Ove su važne odrednice sastavni dio naše transformacije te društvenog aspekta poslovanja u 2024. Izazovi koji nadilaze okvire poslovnog nisu i ne smiju nas spriječiti u realizaciji vizije, nego moraju služiti kao poticaj na jačanje otpornosti jer time pridonosimo i boljitku naše zajednice. Proaktivnim mjerama/postupcima i diversifikacijom poslovanja u 2024. nastojali smo mitigirati aktualne, ali i buduće izazove u svim segmentima poslovanja. Jedno od rješenja koje smo primjenjivali, a to ćemo nastaviti činiti i nadalje, je naš pristup koji izgrađuje Ustanovu tako da se iskustvena i stručna znanja i resursi stečeni u pojedinim vertikalama potom preslikavaju u nove.

Te nove vertikale imaju svoju ulogu, a to je poticanje da želimo biti bolji, prvenstveno od samih sebe, zato će transformacija organizacijske kulture imati svoju daljnju implementaciju u svaku poru radnog procesa ove Ustanove.

Nakon svega uistinu možemo ustvrditi da je 2024. obilježila učinkovita transformacija organizacijske kulture, fiskalno te upravljački odgovorno, investicijski poduzetno i razvojno poslovanje. Naravno, podrška osnivača Grada Zagreba i matičnog Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, te Upravnog vijeća, Radničkog vijeća i doprinos sindikata te svih djelatnika Ustanove, bila je neophodna za uspješno poslovanje u svakom pogledu i segmentu njenog poslovanja.



2. DJELATNOST USTANOVE

Osnivač ustanove je Grad Zagreb (Odluka o osnivanju Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba, Službeni glasnik Grada Zagreba, 03/04). Odlukom o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23, 30/23, 39/23, 17/24 i 21/24) utvrđuju se prava socijalne skrbi koja, pored prava što ih osigurava Republika Hrvatska na osnovi Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23), osigurava Grad Zagreb.



Na taj način Grad Zagreb, kao jedinica lokalne samouprave dodatno skrbi za građane, a osobito građane u socijalnoj potrebi poboljšavajući njihove životne uvjete, a obuhvaća sve dobne

skupine uključujući djecu od dojenačke dobi do građana starije životne dobi.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti pruža socijalne usluge osobama u socijalno zaštitnoj potrebi na temelju Odluke o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22 , 08/23, 30/23, 39/23,17/24 i 21/24):

- Prehrana u pučkoj kuhinji (priprema i podjela ručak od 11.00 do 13.30 sati: svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima)
 - Pučka blagovaonica, Zagreb, Kneza Branimira 35
 - Pučka blagovaonica, Zagreb, Cerska 3
 - Pučka blagovaonica, Zagreb, F. Alfirevića 6
 - Odsjek za prehranu (priprema obroka), Velika Kosnica - Domovinska ul. 10
- Pomoć u kući – organiziranje prehrane/dostava gotovih obroka u kuću, Zagreb, F. Alfirevića 6, (svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima...)
- Pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mj., Zagreb, F. Alfirevića 6, (1 x na mjesec),
- Pomoć u obiteljskim paketima, Zagrebački Velesajam, Avenija Dubrovnik 15, (1 x na mjesec)
- Usluga privremenog smještaja za beskućnike, Zagreb, Ilica 29 (svaki dan od 19,00 do 07,00 sati)



Stvaranje i njegovanje autentičnosti organizacije podrazumijeva iznaći način kako se suočiti s izazovom koji donosi raznolikost a ostati vjeran sebi – autentičan, te biti prihvaćen, imati utjecaj u društvu za dobrobiti najugroženijih i najrizičniji skupina i djelovati za opće dobro.

Od samog početka rada Ustanove (2004), brojke govore jednim dijelom upravo o toj autentičnosti naše Ustanove koja i dodatno obvezuje: 32,5 milijuna obroka podijeljeno je u pučkim blagovaonicama; 3,1 milijuna obroka dostavljeno je vozilima ustanove u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi; 1.13 milijuna prehrambenih paketa

podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima; 68 300 paketa mliječne hrane podijeljeno je obiteljima s djecom u starosti od 0-12 mjeseci.

Pravo na navedene vrste pomoći socijalne skrbi korisnici ostvaruju u Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom putem uputnice/uvjerenja od strane nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalnu skrb kao osobe u socijalno zaštitnoj potrebi i temeljem uvida u njihov socijalni status. Listu korisnika pojedinog prava utvrđuje Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, te isti izdaje SOCIJALNU ISKAZNICU kojom korisnik ostvaruje pojedino pravo. Revizija prava na iste vrši se dva puta godišnje od strane stručnih službi Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom te ustanove.

Ustanova priprema svoje obroke i za ustanove/organizacije koje proizlaze iz sektora socijalne skrbi Grada Zagreba i šire, odnosno za korisnike istih:

- ✓ „Dom za žrtve obiteljskog nasilja Duga- Zagreb“,
- ✓ „Centar za pružanje usluga u zajednici Novi Jelkovec“
- ✓ „Mali dom – Zagreb, Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži“.
- ✓ Prihvatilište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Grada Zagreba, Kosnica
- ✓ Centar za rehabilitaciju SILVER, Zagreb
- ✓ Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Zagreb

Priprema obroka za potrebe pučkih blagovaonica odvija se u Odsjeku za prehranu, Domovinska 10, Velika Kosnica. Gotovi obroci potom se prevoze u pučke blagovaonice u kojima se dijele sugrađanima u potrebi. Preporučeno je nošenje zaštitnih maski za lice i dezinfekcija ruku, te fizička distanca. Jelovnici za potrebe Ustanove planiraju se 14 dana unaprijed. Namirnice koje se koriste za svakodnevnu pripremu obroka i koje se dijele u blagovaonicama moraju svojom kvalitetom odgovarati važećim zakonskim propisima i pravilnicima o kvaliteti robe i namirnica u prometu te moraju biti ispravno deklarirane. Zdravstvena kontrola namirnica, vode za piće i otpadnih voda, kao i prosuđivanje mikrobiološke čistoće u objektima za proizvodnju i promet namirnica odvija se periodički tijekom cijele godine od strane ovlaštenih institucija.

U Ustanovi najveću pozornost posvećujemo kvaliteti i sigurnosti finalnog proizvoda (koja je integrirana u poslovnu kulturu / Food safety culture and Food defense culture), cjelokupnom tehnološkom procesu, kvalitetu usluge u svim segmentima rada i odnosu prema korisnicima usluga, kako bismo u konačnici sugrađanima u potrebi omogućili bezbrižno korištenje socijalnih usluga. Stoga naš rad i svi postupci koji iz njega proizlaze te konačni proizvod i usluge moraju zadovoljiti najviše standarde.



Uz daljnji dodatni oprez i primjenu mjera zaštite zdravlja korisnika usluga i zdravlja djelatnika, pojedine implementirane „krizne“ epidemiološke mjere i dalje su sastavni dio zdravstvenih, sanitarno – higijenskih sigurnosnih protokola unutar uspostavljenih sustava samokontrola.

Cilj uspostavljenih sustava samokontrole je prevencija i smanjenje rizika od potencijalnih opasnosti na najmanju moguću mjeru te stavljanje naglaska na zdravu i sigurnu hranu te isto takvo okruženje i uslugu. U izvanrednim okolnostima prouzrokovanim pandemijom COVID-19 i posljedicom potresa, Ustanova je pravovremeno, odlučno i stručno postupala od samog početka kontinuiranom opskrbom dostatne količine zaštitnih sredstava za odgovarajuću sigurnosnu opremljenost sustava i samim time potpunu provedbu epidemiološki mjera.

Uspostava učinkovitog sustava samokontrole u kriznim situacijama moguća je samo ako su prethodno uspostavljeni preduvjeti, dobra higijenska i proizvođačka praksa nadograđena zdravstvenim i sanitarno - higijenskim sigurnosnim protokolima koji su uz marljiv rad djelatnika ustanove, omogućili, između ostalog, kontinuiranu pripremu i distribuciju 3.11 milijuna toplih obroka tijekom 1020 dana (bez prekida) za ranjive skupine građana grada Zagreba, građane stradale u potresu, raseljene osobe, zdravstvene službe, pripadnike službe civilnih zaštite i vatrogasnih jedinica:

- ✓ NZZJZ Grada Zagreba „ dr. Andrija Štampar“,
- ✓ Nastavni Zavod za hitnu medicinu Grada Zagreba
- ✓ Javna vatrogasna postrojba Grada Zagreba.

- ✓ Civilna zaštita Grada Zagreba
- ✓ Služba za mjesnu samoupravu Grada Zagreba

Ustanova je vrlo aktivno sudjelovala u organizaciji odnosno provedbi cijepljenja građana Grada Zagreba protiv SARS-CoV-2 virusa na način da je svakodnevno pripremala, dostavljala i dijelila tople obroke zdravstvenim djelatnicima na sljedećim punktovima za cijepljenje:

- ✓ Zagrebački velesajam – Pav.6, Av. Dubrovnik 15, Zagreb
- ✓ Gimnazija Lucijana Vranjanina Zagreb, Trg hrvatskih pavlina 1, Zagreb
- ✓ Srednja tehnička škola Jelkovec, Vladimira Strahuljaka 1, Zagreb – Sesvete
- ✓ Ustanova za upravljanje športskim objektima – Dom športova, Trg Krešimira Ćosića 11, Zagreb



Ustanova "Dobri dom" Grada Zagreba evidentirana je kao subjekt u poslovanju s hranom s pripadajućim objektima od samog početka obveze evidencije, odnosno poslovanja istih, pri Državnom inspektoratu Republike Hrvatske (sukladno odredbama članka 75. Zakona o

službenim kontrolama i drugim službenim aktivnostima koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja, zdravlju bilja i sredstvima za zaštitu bilja (»Narodne novine«, broj 52/21), i odredbama Pravilnika o načinu evidentiranja i vođenju Registra subjekata i pripadajućih objekata u poslovanju s hranom iz nadležnosti sanitarne inspekcije Državnog inspektorata (»Narodne novine«, broj 101/22).

„Zajedno protiv otpada od hrane“ jedna je od važnijih mjera Plana sprječavanja i smanjenja nastajanja otpada od hrane u RH kroz reformske mjere „Unaprjeđenje sustava doniranja hrane“ iz Nacionalnog plana za oporavak i otpornost. Ustanova „DOBRI DOM“ Grada Zagreba je jedan od prvih potpisnika Dobrovoljnog sporazuma. Sporazum je potpisalo Ministarstvo poljoprivrede te predstavnici proizvođača i prerađivača hrane, trgovine, ugostiteljstva, znanstvene i akademske zajednice, ustanova, jedinica lokalne i regionalne samouprave,

neprofitnih organizacija i inicijativa te udruženja i tvrtki. Sporazum ima za cilj obuhvatiti cjeloviti lanac djelovanja, od proizvodnje i prerade hrane do kućanstava. Sporazum trenutno broji 45 potpisnika. DOBRI DOM se svojim potpisom dobrovoljno obvezuje na ulaganje napora u smanjenje otpada od hrane u svojim poslovnim procesima, doniranje hrane, ali i na aktivnu komunikaciju prema korisnicima usluga.

Potpisivanjem Sporazuma iskazujemo predanost ka društveno odgovornom i socijalno osjetljivom poslovanju i tako doprinosimo zajedničkom cilju smanjenja otpada od hrane u RH za 30 % do 2028. godine. 2. prosinca 2024. održana je i 1. sjednice Radne skupine za praćenje i ocjenu provedbe



Dobrovoljnog sporazuma o sprječavanju i smanjenju nastajanja otpada od hrane "Zajedno protiv otpada od hrane". Svakodnevno postupanje po načelu koje proizlazi iz sustava Upravljanja kvalitetom i sigurnošću hrane - HACCP, upravljanja kvalitetom ISO 9001:2015, sustava gospodarenja otpadom ISO 14001:2015 te sustava upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti ISO 45001:2018, ima za cilj pružati našim građanima u socijalno zaštitnoj potrebi zdravstveno ispravan, nutricionistički kvalitetan i siguran obrok te kvalitetnu uslugu. Sigurnost i kvaliteta na prvom mjestu.

Iznimno je važno uvažavati korisnike naših socijalnih usluga i pažljivo ih slušati kako bismo dodatno poboljšali kvalitetu naše usluge. Korisnici imaju pravo i obvezu sudjelovati u radu Ustanove predlažući, komentirajući, kritizirajući i hvaleći rezultate našeg rada, ali i način na koji se prema njima odnosimo u svakodnevnoj komunikaciji. Ljudskost iznad svega i čovjek u središtu našeg rada i usluga.

Na taj način imamo priliku i obvezu opravdati i održati svoju poziciju u zajednici unutar poslovnog okvira koji nas određuje kroz HUMANOST, SIGURNOST, DOSTUPNOST, POUZDANOST, KVALITETU, POVJERENJE I ODGOVORNOST koji su

središtu svake naše odluke. To od nas prvenstveno očekuju korisnici naših socijalnih usluga, osnivač Grad Zagreb, svi mi radnici Ustanove i u konačnici građani Grada Zagreba.

2.1. Ljudi prije svega

Bez obzira na sve, priča uvijek počinje i završava na ljudima. Naši su djelatnici naša najveća vrijednost. Slušamo naše djelatnike, uvažavamo povratne informacije i konstantno radimo na optimizaciji i unaprjeđenju kako bismo bili bolji, brži i efikasniji servis za naše sugrađane u socijalno zaštitnoj potrebi, ali isto tako i radnicima.



Početkom 2024. u Ustanovi je ukupno 81 radnik zaposlen na neodređeno, puno radno vrijeme. Tijekom 2024. u starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu otišlo je 3 radnika, sporazumnim raskidom ugovora o radu raskinut je

radni odnos s 6 radnika te je izvanredno otkazao ugovor o radu 1 radnik. Tijekom 2024. zaposleno je 25 novih radnika te je 2024. godina završila s 96 radnika zaposlenih na neodređeno, puno radno vrijeme.

Ljudski kapital bio je ključan na svim razinama transformacije u ovim izvanrednim okolnostima, od jačanja kulture prihvaćanja novih ideja, preko želje za promjenom, do predanosti ciljevima transformacije. Ono što je bio jedan od naših najvažnijih ciljeva u poslovnoj 2024. jest potvrditi status „agilne ustanove“ koja će se u narednoj 2025. i nadalje potvrđivati kao uistinu autentična organizacija na zdravim i pozitivnim osnovama. Znanja koja imamo svakako mogu biti iskorištena i za korak dalje u transformaciji našeg poslovanja. Uz razvijanje temeljne djelatnosti, snažno smo posvećeni i drugim prilikama kojima želimo nadograditi postojeći lanac vrijednosti i osigurati poziciju ustanove kao endemične i nadalje empatične institucije u području pružanja socijalnih usluga ali isto tako u odnosu prema svim zaposlenicima.

3. USTROJSTVO USTANOVE

Sustav socijalne pomoći koju Grad Zagreb pruža za građane lošijeg materijalnog stanja objedinio se u Ustanovi "Dobri dom" Grada Zagreba, koja u svojoj nadležnosti ima temeljem Odluke o vrstama pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba:



- Prehrana u pučkoj kuhinji (priprema i podjela ručak od 11.00 do 13.30 sati: svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima)
 - blagovaonica, Zagreb, Kneza Branimira 35
 - blagovaonica, Zagreb, Cerska 3
 - blagovaonica, Zagreb, F. Alfirevića 6
 - Odsjek za prehranu (priprema obroka), Velika Kosnica - Domovinska ul. 10
- Pomoć u kući – organiziranje prehrane/dostava gotovih obroka u kuću, Zagreb, F. Alfirevića 6, (svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima)
- Pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mj., Zagreb, F. Alfirevića 6, (1 x na mjesec),
- Pomoć u obiteljskim paketima, Zagrebački Velesajam, Avenija Dubrovnik 15, (1 x na mjesec)
- Usluga privremenog smještaja za beskućnike, Zagreb Ilica 29 (svaki dan od 19,00 do 07,00 sati)

Radi obavljanja djelatnosti Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba u Ustanovi imamo sljedeće organizacijske jedinice:

1. ODJEL FINACIJSKIH, PERSONALNIH I OPĆIH POSLOVA

1.1. ODSJEK ZA FINACIJE I PRAVNE POSLOVE

1.2. ODSJEK ZA SOCIJALNU SKRB

2. ODJEL PREHRAMBENO-TEHNIČKIH I POMOĆNIH POSLOVA

2.1. ODSJEK ZA PREHRANU

2.2. ODSJEK ZA TEHNIČKE I POMOĆNE POSLOVE

2.2.1. PODODSJEK ZA POSLOVE VOZNOG PARKA

2.2.2. PODODSJEK ZA TEHNIČKE POSLOVE

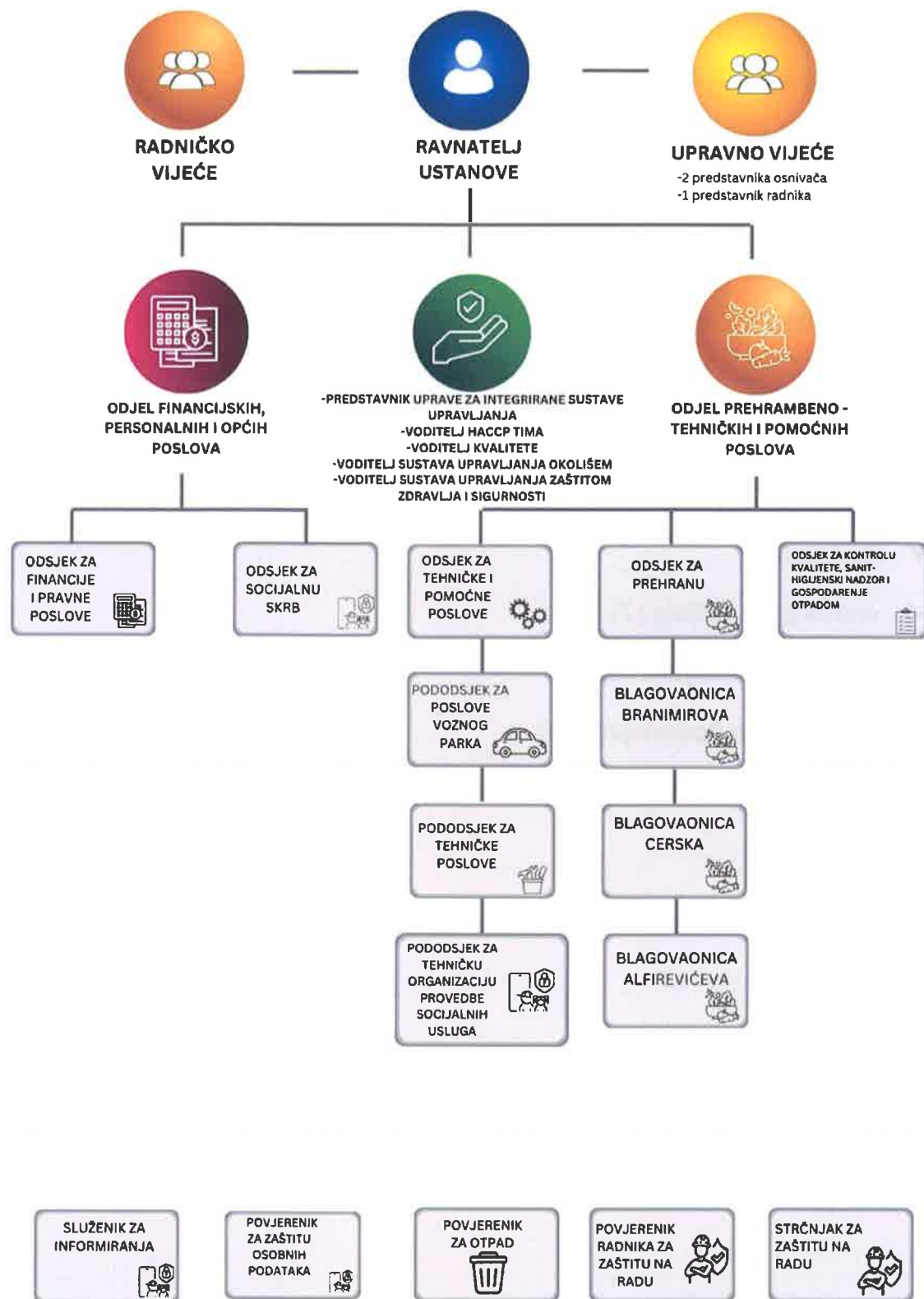
2.2.3. PODODSJEK ZA TEHNIČKU ORGANIZACIJU PROVEDBE SOCIJALNIH USLUGA

2.3. ODSJEK ZA KONTROLU KVALITETE, NUTRICIONIZAM, SANITARNO-HIGIJENSKI NADZOR I GOSPODARENJE OTPADOM

Hijerarhijske razine u Ustanovi su podijeljene na 4 glavne razine:

- ✓ ravnatelj
- ✓ voditelj/ica Odjela (2),
- ✓ voditelj/ica Odsjeka (5)
- ✓ voditeljice/e Pododsjeka (3).

U Ustanovi je sistematizirano poslova i zadaća na 43 radna mjesta, s mogućih 166 izvršitelja.



Organigram Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba

Početkom 2024. u Ustanovi je ukupno 81 radnika zaposlenih na neodređeno, puno radno vrijeme. Tijekom 2024. u starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu otišlo je 3 radnika, sporazumnim raskidom ugovora o radu raskinut je radni odnos s 6 radnika te je izvanredno otkazao ugovor o radu 1 radnik. Tijekom 2024. zaposleno je 25 novih radnika te je 2024. godina završila s 96 radnika zaposlenih na neodređeno, puno radno vrijeme.

Tijekom 2024. godine u Ustanovi bilo je ukupno 2.120 radna dana bolovanja odnosno 16.960 radnih sati. Na teret radne organizacije bilo je ukupno 9.328 radnih sati bolovanja, a na teret HZZO-a ukupno 7.520 radna sata. Priznatih ozljeda na radu bila je jedna – 112 sati. Prema spolu u Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba zaposleno je 63 radnika muškog spola i 33 radnice ženskog spola.

Prema starosnoj kategoriji u Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba zaposleno je zaposlenika u dobnim kategorijama od 21 godine starosti do 64 godine starosti.

Od 21-29 godina – zaposleno je 6 radnika (2 M i 4 Ž)

Od 30-39 godina – zaposleno je 17 radnika (13 M i 4 Ž)

Od 40-49 godina – zaposleno je 42 radnika (30 M i 12 Ž)

Od 50-64 godina – Zaposleno je 31 radnika (18 M i 13 Ž)

Najveći broj zaposlenika nalazi se u dobnim kategorijama od 40-64 godine života što iznosi ukupno 70,08% zaposlenika. Prema stručnoj spremi u Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba zaposleno je:

VSS – 8 radnika (4 M i 4 Ž)

VŠS – 8 radnika (6 M i 2 Ž)

VKV – 6 radnika (4 M i 2 Ž)

SSS – 67 radnika (46 M i 21 Ž)

KV – 1 radnik (1 M i 0 Ž)

NKV – 6 radnika (4 M i 2 Ž)

U Ustanovi zastupljeni su 64,32% zaposlenici sa srednjom stručnom spremom, a postotak višeg i visoko stručnog obrazovanja zaposlenika iznosi 15,36%.

3.1. Stručno usavršavanje radnika

Tijekom 2024. godine Ustanova Dobri dom Grada Zagreba svoje radnike upućivala je na kontinuirano usavršavanje sukladno potrebama radnog mjesta i opisa poslova.

Tablica 2024:

VANJSKE EDUKACIJE:			
1.	Specijalistički program izobrazbe u području javne nabave	Učilište APPA	Marko Gojević
2.	Priprema za javnu i jednostavnu nabavu- plan nabave, istraživanje tržišta, registar ugovora i narudžbenica, stat. Izvj.za 2023.g	Učilište APPA	Danijel Štrbac
3.	Izmjene ugovora o radu, novi izvještaj o izvršenju financijskog plana i druge aktualnosti u proračunu	Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika	Natalija Kovačević Vesna Tomić
4.	Osposobljavanje djelatnika za pružanje prve pomoći	Hrvatski Crveni križ	Gojević Marko Kršić Željko Golubić Slobodan Ptičar Nataša Šumaković Robert Glas Željka Buđen Sanja Štrbac Kristijan Tabaković Tomislav Ivičević Toni Bošnjak Marinko
5.	Jednostavna nabava u praksi/ provođenje postupka jednostavne nabave kroz platformu elektroničkog oglasnika javne nabave	INFO PULS d.o.o.	Maja Vukić
6.	Sudjelovanje u konferenciji	Veleučilište Velika Gorica	Alen Župan
7.	Plaća i naknade plaće- ugovaranje, isplata i obračun	M.B. SEMINAR d.o.o..	Natalija Kovačević
8.	Polugodišnje aktualnosti za proračune i proračunske korisnike	TEB poslovno savjetovanje	Maja Vukić
9.	ISO 9001:2015 Tečaj za interne auditore	TÜV NORD Adriatic d.o.o.	Ivan Ćosić
10.	Kongres „Sigurna hrana danas i sutra“	Tridea d.o.o.	Alen Župan Nataša Radulović
11.	Ljetna škola Socijalni rad i razvoj zajednice	Pravni fakultet	Suzana Rožić
12.	Seminar Planiranje u sustavu proračuna za 2025.-2027.	Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika	Anja Fočić Maja Vukić

13.	Konferencija Javne nabave	Lureti d.o.o.	Vesna Tomić Alen Župan
14.	Obveze zaštite dostojanstva radnika	Lexpera d.o.o.	Katica Gagro
15.	Obračun bolovanja	Hrv.zajednica računovođa i fin. djelatnika	Natalija Kovačević
16.	Računovodstvo, revizija i porezi u praksi	Udruga rač. i fin. djelatnika Split	Iva Čuljak Anja Fočić Natalija Kovačević Mario Puntar
17.	Gerontološko- gerijatrijski- javnozdravstveni simpozij s međunarodnim djelovanjem	Millenium promocija d.o.o.	Mile Novačić Suzana Rožić Alen Župan
18.	Proračun: pripreme za sastavljanje FI, otvaranje PS 1.1.25. prema novom pravilniku	Hrv. Zajednica računovođa i financijskih djelatnika	Iva Čuljak Anja Fočić
19.	Nadzor i zaštita privatnosti zaposlenika	Self- determination theory d.o.o.	Nino Stojišić
INTERNE EDUKACIJE:			
1.	Uvođenje novih djelatnika u poslovne procese i radnu okolinu	VHT	OB-OZ-02 Novi radnici se prije početka rada redovito educiraju
2.	Obuka djelatnika o održavanju i sigurnom radu sa električnim paletarima	GS	OB-OZ-02 Novi radnici se prije početka rada sa novim strojevima redovito educiraju
3.	Obuka djelatnika o održavanju i sigurnom radu sa samohodnim peraćima podnih površina	VHT	OB-OZ-02 Novi radnici se prije početka rada sa novim strojevima redovito educiraju
4.	Obuka djelatnika o zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom HACCP	VHT	OB-OZ-02 Radnici na novim radnim mjestima se prije početka rada redovito educiraju
5.	Obuka djelatnika o načinu i evidenciji održavanja procesne opreme i vozila Ustanove	VOPTPP	OB-OZ-02 Radnici na novim radnim mjestima se prije početka rada redovito educiraju

4. FINANCIJSKO POSLOVANJE USTANOVE U 2024.

Ustanova „Dobri Dom“ Grada Zagreba klasificirani je proračunski korisnik za djelatnosti socijalne skrbi uz mogućnost pružanja usluge smještaja, usluge boravka i usluge pomoći u kući.



Pružanje socijalnih usluga se sastoje od prehrane u pučkim kuhinjama, (pripreme, dostave i podjele toplih obroka), pomoć u kući – organizirana dostava obroka u kuću, pomoći u obiteljskim paketima namirnica i dječje hrane (pojedincima i obiteljima), te pružanje usluge smještaja - prenoćište za odrasle osobe u sklopu privremenog

smještaja za najviše 20 korisnika.

Odlukom o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23) utvrđuju se prava socijalne skrbi koja, pored prava što ih osigurava Republika Hrvatska na osnovi Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine 18/22, 46/22, 119/22 i 71/23), osigurava Grad Zagreb. Na taj način Grad Zagreb, kao jedinica lokalne samouprave dodatno skrbi za građane poboljšavajući njihove životne uvjete, a obuhvaća sve dobne skupine uključujući djecu od dojenačke dobi do građana starije životne dobi.

Ustanova je od rujna 2024. godine krenula u pripremu prelaska i postupne implementacije Centralnog obračuna plaća. Centralni obračun plaća (COP) je poslovno-informatički sustav namijenjen upravljanju rashodima koji su vezani za troškove ljudskih resursa u javnom sektoru. Isti osigurava obračun i isplatu plaća, materijalnih prava, naknada i dohotka svim radnicima, te analitiku i izvješće isplata plaća na razini pojedinog radnika, Ustanove i cijelog proračunskog sustava.

Centralni obračun plaća prvi je korak uspostave jedinstvenog sustava Razine Grada Zagreba i njegovih proračunskih korisnika, koji omogućava transparentno upravljanje proračunom.

Nakon kratke edukacije u listopadu, prvenstveno je bilo potrebno unijeti sve kadrovske podatke radnika Ustanove „Dobri dom“ u sustav COP-a sukladno Zakonu o registru zaposlenih.

Tijekom unosa osobnih podataka zaposlenika bilo je izazovno s obzirom da svaki proračunski korisnik, temeljem Kolektivnog ugovora, Pravilnika i sistematizacije radnih mjesta uređuje uvjete rada, prava i obveze.

U suradnji s podrškom ZG COP-a i nastavno na njihove upute svi kadrovski podaci uneseni su do kraja 2024. godine s namjerom da se prvi obračun plaće kroz novi sustav pusti za siječanj 2025. godine uz probnu plaću za prosinac 2024. S obzirom da smo imali pojedinih nepodudarnosti unutar samog obračuna, prilikom unosa probne plaće za prosinac 2024., odlučeno je da će plaća za siječanj 2025. godine biti unesena usporedno s internim informatičkim sustavom koji koristi Ustanova, kako se ne bi išlo na štetu radnika ili radile korekcije pojedinih plaća.

Problematika se odnosila na djelomično importirane podatke o stažu prilikom prijenosa podataka IT službi, specifičnih dodataka na plaću i uvjeta rada za pojedina radna mjesta u Ustanovi, za koje smo trebali zatražiti dodatan unos od strane podrške ZG COP-a, nedostatka nekih relacija prijevoza radnika potrebnih



za unos troškova prijevoza, te problematiku po pojedinim vrstama zarada koje su specifični za pojedina radna mjesta u Ustanovi „Dobri dom „ Grada Zagreba i razlikuju se od vrsta zarada drugih Ustanova i institucija u sustavu proračuna. Planirano je da u što skorijem roku, već u prvom kvartalu 2025. samostalo pustimo plaću isključivo obračunatu kroz sustav Centralnog obračuna i tako završimo s prvom fazom digitalizacije i prilagodbe na ulazak u sustav rizničkog poslovanja, sukladno nalogu i obvezi poslovanja od strane osnivača.

Cilj koji se ostvaruje kroz Program:

Cilj 1. Socijalne usluge usmjerene građanima u socijalno zaštitnoj potrebi koji se nalaze u teškoj socijalno-materijalnoj situaciji te nisu u mogućnosti samostalno osigurati zadovoljavanje osnovnih životnih potreba.

Način ostvarenja cilja:

- Pružanje usluge prehrane u pučkim kuhinjama svakodnevnom pripremom i podjelom toplih obroka
- Pružanje usluge pripreme i dostave toplih obroka

- Pružanje usluge pomoći u prehrani mjesečnom podjelom obiteljskih paketa namirnica i dječje hrane
- Pružanje usluge smještaja (prihvatilišta za odrasle osobe u sklopu privremenog smještaja)

U sklopu Programa 5021 - Javna uprava i administracija provodi se Aktivnost A502101 -Redovna djelatnost proračunskih korisnika unutar koje se planiraju sredstva potrebna za obavljanje redovne djelatnosti pružanja usluga socijalne skrbi: prehrana u pučkoj kuhinji (svakodnevno), pomoć u kući: priprema i dostava toplih obroka (svakodnevno), pomoć u prehrani podjelom obiteljskih paketa namirnica i dječje hrane (jednom mjesečno) i privremeni smještaj odraslih osoba u prihvatilištima, u skladu sa Odlukom o osnivanju i Statutom Ustanove.

4.1. Prikaz Financijskog plana, poslovanja Ustanove i rezultata poslovanja 2024.

Proračun Grada Zagreba usvojen je na 29. sjednici Gradske skupštine dana 13. prosinca 2023. u okviru kojega je usvojen i Financijski plan Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za 2024. s projekcijama za 2025. i 2026.

Temeljem čl. 30. točka 6. Statuta Ustanove „Dobri dom“ Upravno vijeće Ustanove na 46. sjednici održanoj 28. prosinca 2023. godine donosi Odluku o usvajanju Financijskog plana za 2024. godinu u iznosu od 5.960.100,00 EUR po aktivnostima i svim izvorima financiranja.

13. lipnja 2024. usvaja se Odluka o izmjeni i dopuni Financijskog plana Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba po svim izvorima financiranja u iznosu od 6.403.200,00 EUR.

Naziv	Planirano	Promjena iznos	Promjena	Novi iznos
SVEUKUPNO PRIHODI	260.100,00	6.143.100,00	2.361,82	6.403.200,00
Prihodi poslovanja	260.100,00	6.022.200,00	2.315,34	6.282.300,00
Vlastiti izvori	0,00	120.900,00	100,00	120.900,00
Naziv	Planirano	Promjena iznos	Promjena	Novi iznos
SVEUKUPNO RASHODI	5.960.100,00	443.100,00	7,43	6.403.200,00
Rashodi poslovanja	5.705.100,00	300.400,00	5,27	6.005.500,00
Rashodi za nabavu nefinancijske imovine	255.000,00	142.700,00	55,96	397.700,00
Vlastiti izvori	0,00	0,00	0,00	0,00

4.2. Poslovanje Ustanove po svim izvorima financiranja u 2024.

Ukupni prihodi za poslovanje Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba po svim izvorima financiranja iznose: 6.265.065,38 EUR:

- Prihodi iz Proračuna Grada Zagreba (izvor financiranja 1) ukupno iznose 5.992.334,88 EUR,
- Prihodi ostvareni od vlastite djelatnosti (IZVF: 3.1.1) u iznosu od 242.132,47 EUR
- Donacije (IZVF 6.1.1.) u iznosu od 30.598,03 EUR – donacija prehrambenih proizvoda.



Sukladno Pravilniku o proračunskom računovodstvu i računskom planu (NN 124/14, 115/15, 87/16, 3/18, 126/19 i 108/20) iskazani su svi prihodi i rashodi poslovanja po izvorima financiranja i rezultatom poslovanja s 31.12.2024.

Tablica - Izvješće o prihodima i rashodima Ustanove po izvorima financiranja od 1.1. do 31.12.2024. (na sljedećoj stranici):

Račun	OPIS	1.1.1.	3.1.	6.1.	SVI IZVORI FINANCIRANJA
		PRORAČUN	VLASTITA SREDSTVA	DONACIJE	
PRIHODI					
6391	Tekući prijenosi izvan prorač korisnika				0.00
6413	Kamata na videnju		0.03		0.03
6414	Prihodi od zaradnih kamata				0.00
6425	Prihodi od prodaje kratkoročnih (dane donacije)				0.00
6526	Prihodi ostalih poslovanja		7.092.00		7.092.00
6614	Prihodi od prodaje proizvoda i roba		115.253.43		115.253.43
6615	Prihodi od pruženih usluga		119.787.01		119.787.01
6631	Tekuća Donacije			30.598.03	30.598.03
6632	Kapitalne donacije				0.00
67111	Prihodi iz proračuna za zaposlene	2.280.200.00			2.280.200.00
67112	Prihodi iz proračuna za mater. rashode	1.221.614.54			1.221.614.54
67113	Prihodi iz proračuna za finansi. rashode	5.300.00			5.300.00
67115	Prihodi za premanje dobavljača	2.254.100.00			2.254.100.00
6712	Prihod za nabavu nefinancijske imovine	231.120.34			231.120.34
6	Ukupni prihodi	5.992.334.88	242.132.47	30.598.03	6.265.065.38
72	Prihod od prodaje NI				0.00
7	Ukupni prihodi od prodaje nefinanci. imovine	0.00	0.00	0.00	0.00
UKUPNO PRIHODI		5.992.334.88	242.132.47	30.598.03	6.265.065.38
Račun	OPIS	1.1.1.	3.1.	6.1.	SVI IZVORI FINANCIRANJA
		PRORAČUN	VLASTITA SREDSTVA	DONACIJE	
RASHODI					
3111	Plaće za redovni rad	1.670.518.41	4.384.37		1.674.902.78
3113	Plaće za prekovremeni rad	27.583.80	157.23		27.741.03
3114	Plaće za posebne uvjete rada	155.768.10	465.53		156.233.63
3121	Ostali rashodi za zaposlene	201.546.77	0.00		201.546.77
3132	Doprinosi za obvezno zdravstveno osiguranje	310.821.61	626.18		311.447.79
3211	Sužbena putovanja	3.002.67	0.00		3.002.67
3212	Naknade za prijevoz na rad	80.661.65	143.34		80.804.99
3213	Sručno usavršavanje zaposlenika	6.112.00	0.00		6.112.00
3221	Uredski materijal i ostali mat. rashodi	33.351.62	0.00		33.351.62
3223	Energija	149.091.39	0.00		149.091.39
3224	Materijal i dijelovi tekućeg i investicijskog održ.	36.429.09	0.00		36.429.09
3225	Sitni inventar i autogume	43.950.24	48.922.84		92.873.08
3227	Sužbena odjeća	21.529.00	984.50		22.513.50
3231	Usluge telefona, pošte i prijave	8.888.84	0.00		8.888.84
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održ.	262.582.48	7.071.05		269.653.53
3233	Usluge promidžbe i informiranja	6.379.43	0.00		6.379.43
3234	Komunalne usluge	108.008.88	0.00		108.008.88
3235	Zakupnine najamnine	12.660.93	0.00		12.660.93
3236	Zdravstvene i veterinarske usluge	30.014.34	0.00		30.014.34
3237	Intelektualne i osobne usluge	15.556.02	562.50		16.118.52
3238	Računalne usluge	24.401.24	1.250.00		25.651.24
3239	Ostale usluge	122.924.66	0.00		122.924.66
3291	Nakn. za rad pred i izvan sjela, povjeren.	2.749.40	0.00		2.749.40
3292	Premije osiguranja	38.881.24	0.00		38.881.24
3293	Reprezentacija	3.895.48	0.00		3.895.48
3295	Pristojbe i naknade	1.120.32	0.00		1.120.32
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	48.871.34	0.00		48.871.34
3431	Bank. usluge i usluge platnog prometa	1.712.72	0.00		1.712.72
3433	Zaostale kamate	0.00	1.054.83		1.054.83
3434	Ostali nespomenuti finansijski rashodi	0.00	0.00		0.00
3722	Pomoć obiteljima i kućanstvima u naravi	2.332.202.67	0.00	30.598.03	2.362.800.70
3811	Tekuća donacije	0.00	0.00		0.00
	Ukupni rashodi - 3	5.761.214.54	65.822.37	30.598.03	5.857.634.94
4124	Ostala ulaganja na tuđe objekte	0.00	51.316.30		51.316.30
4221	Uredski namještaj i oprema	19.727.06	3.955.94		23.683.00
4223	Oprema za održavanje i zaštitu	55.444.14	22.364.38		77.808.52
4227	Uredski i oprema za ostale namjene	13.670.50	45.994.33		59.664.83
4231	Prijem sredstva u sastavu prijavozi	112.278.84	0.00		112.278.84
	Ukupni rashodi - 4	231.120.34	123.630.95	0.00	354.751.29
UKUPNO RASHODI 3+4		5.992.334.88	189.453.32	30.598.03	6.212.386.23
REZULTAT					
	Višak/manjak prihoda račun 3 - tekuće - 2024	231.120.34	176.310.10	0.00	407.430.44
	Višak/manjak prihoda račun 4 - tekuće 2024	-231.120.34	-123.630.95	0.00	-354.751.29
I.	REZULTAT TEKUĆEG POSLOVANJA Višak/manjak na dan 31.12.2024.	0.00	52.679.15	0.00	52.679.15
II.	Ukupni višak/manjak iz 2023.		120.886.71		120.886.71
III.	Ukupni manjak/višak prihoda s 30.12.2024.g. (I+II)				173.565.86

4.3. Obrazloženje poslovanja po izvorima financiranja

4.3.1. Opći izvori financiranja 1.1.1.

Ukupni prihodi poslovanja	5.992.334,88
Prihodi poslovanja	5.992.334,88
Rashodi poslovanja	5.761.214,34
VIŠAK/MANJAK 31.12.2024.	0,00

Ustanova je ostvarila ukupne prihode u iznosu od 5.992.334,88 EUR, a ukupni rashodi po navedenoj aktivnosti iznose 5.761.214,34 EUR. Preostali iznos neutrošenih sredstava od 785,46 EUR izvršili smo povrat u proračun Grada Zagreba.

Uvidom u iskazano financijsko stanje Ustanova na navedenoj aktivnosti nema viškova ili manjkova poslovanja s 31.12.2024.

4.3.2. Izvor financiranja 3.1.1. – vlastita sredstva

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba prema bilanci na dan 31.12.2024. ima iskazane prihode/primitke i rashode/izdatke iz vlastitih izvora financiranja sukladno iskazanom:

Prihodi poslovanja	242.132,47
Rashodi poslovanja	189.453,95
Višak prihoda na dan 31.12.2024.	52.679,15

Ustanova je u 2024. godini ostvarila 242.132,47 EUR prihoda od prodaje roba i usluga, a rashodi iznose 189.453,95 EUR. Ustanova ima višak prihoda poslovanja vlastitih djelatnosti u iznosu od 52.679,15 EUR.

4.3.3. Izvor financiranja 6.1.1. – donacije

Prihodi poslovanja	30.598,03
Rashodi poslovanja	30.598,03
Višak/manjak prihoda na dan 31.12.2023.	0,00

Ustanova je u 2024. godini imala ukupne prihode i rashode za donirane prehrambene proizvode u iznosu od 30.598,03 EUR.

4.4. Rezultat poslovanja na dan 31.12.2024.

Ukupni prihodi Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba po svim izvorima financiranja, nakon povrata neutrošenih sredstava u proračun u iznosu od 785,46 EUR-a, iznose 6.265.065,38 EUR. Ukupni rashodi po svim izvorima financiranja iznose 6.212.386,03 EUR te sukladno tome imamo višak prihoda nad rashodima u iznosu od 52.679,35 EUR. Zajedno sa ostvarenim viškom iz 2023. godine u iznosu od 120.886,71 EUR, ostvarili smo višak prihoda koji ukupno iznosi 173.566,06 EUR.

U tabličnom prikazu iskazan je pregled prihoda i rashoda u pojednostavljenom obliku iz kojeg je vidljiv ostvareni rezultat u 2024. godine.

UKUPNI PRIHODI I RASHODI POSLOVANJA S UTVRĐENIM REZULTATOM POSLOVANJA S 31.12.2024.	
UKUPNI PRIHODI 2024 (račun 6)	6.265.065,38 EUR
UKUPNI RASHODI 2024 (računi 3+4)	6.212.386,23 EUR
VIŠAK PRIHODA 2024 (račun 92211)	52.679,15 EUR
VIŠAK PRIHODA prenesen iz 2023.g.	120.886,71 EUR
VIŠAK PRIHODA 31.12.2024. raspoloživ u 2025.g.	173.565,86 EUR

4.4.1. Obrazloženje rezultata poslovanja

Obzirom da je u 2024. godine došlo do oporavka tržišta u odnosu na prethodnu 2023. godinu, te je realiziran je rast prihoda od prodaje proizvoda i robe te pruženih usluga u 2024. godini. Posljedično, ostvaren rezultat za 2024. godinu je višak prihoda poslovanja realiziran iz izvora 31 – vlastita sredstva, raspoloživ za korištenje u 2024. godini. Preostala neiskorištena sredstva iz izvora 11 – opći prihodi i primici vratit će se u nadležni proračun, te su po toj osnovi na 31.12.2024. godine u bilanci iskazane obveze za povrat u 2024. godini.

4.5. Potraživanja za prihode od proizvoda, roba i usluga Ustanove s 31.12.2024.

Ukupno potraživanje na dan 31.12.2024. godine u iznosu 244.598,13 €

Uplaćeno ukupno do 31.12.2024. godine u iznosu 212.590,00 €

Saldo na dan 31.12.2024. godine iznosi 32.088,17 €

Sukladno Zakonu o fiskalnoj odgovornosti Ustanova je poslala Opomene kupcima na dan 31.12.2024. (otpremljeno u siječnju 2025.)

15-01/25	Dom za starije osobe CENTAR	843,00 €
15-01/25	Dom za starije osobe DUBRAVA	18.197,60 €
15-01/25	Dom za starije KSAVER	1.372,40 €
15-01/25	Dom za starije osobe SVETI JOSIP	998,00 €
15-01/25	DOM DUGA ZAGREB	1.980,80 €
15-01/25	MALI DOM ZAGREB	1.548,80 €
15-01/25	CENTAR NOVI JELKOVEC	1.929,60 €
15-01/25	HRVATSKI CRVENI KRIŽ GDZ	3.902,87 €
15-01/25	Centar za rehabilitaciju SILVER	326,40 €
15-01/25	CARITAS Zagrebačke nadbiskupije	908,30 €
SVEUKUPNO POTRAŽIVANE 31.12.2024.		32.008,17 €

4.6. Obveze Ustanove s 31.12.2024.

- Stanje obveza na početku izvještajnog razdoblja na dan 01.01.2023. Iznosilo je 629.787,21 EUR na početku tekuće godine.
- Stanje obveza na kraju izvještajnog razdoblja na dan 31.12.2023. Stanje obveza na kraju izvještajnog razdoblja iznosilo je 845.608,33 EUR.
- Stanje dospjelih obveza na kraju izvještajnog razdoblja
- Na 31.12.2024. godine dospjele a nepodmirene obveze iznosile su ukupno 340.241,96 EUR, od čega se najveći dio odnosi na obveze za naknade građanima i kućanstvima u iznosu od 190.425,54 EUR i obveze za materijalne rashode poslovanja u iznosu od 105.552,83 EUR, dok se preostali dio u iznosu od 36.913,68 EUR odnosi na obveze za nabavu nefinancijske imovine i 7.222,85 EUR na ostale tekuće obveze. Gotovo sve nepodmirene obveze dospjele su unutar 1 – 60 dana, te su podmirene u 2024. godini sukladno raspoloživim novčanim sredstvima iz nadležnog proračuna namijenjenim za njihovo financiranje.
- Stanje nedospjelih obveza na kraju izvještajnog razdoblja

Na 31.12.2024. godine nedospjele obveze iznosile su ukupno 505.366,37 EUR EUR, a odnose se na sljedeće:

231 - obveze za zaposlene u iznosu od 233.550,47 EUR;

232 - obveze za materijalne rashode u iznosu od 50.878,38 EUR;

237 - obveze za naknade građanima i kućanstvima od 205.321,92 EUR;

239 - obveze za povrat u proračun u iznosu od 785,46 EUR;

4.7. Promjene u vrijednosti i obujmu imovine i obveza /P – VRIO/ za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2024. godine

P 022 Promjene u obujmu imovine (91512) – Iznos povećanja 568,75 EUR

Proizvedena kratkotrajna imovina u ukupnom iznosu od 568,75 EUR odnosi se na donirane Covid testove, koji su za potrebe zaposlenika, podijeljeni za slučaj potrebe testiranja.

P 022 Promjene u obujmu imovine (91512) – Iznos smanjenja 568,75 EUR

Budući da je zaprimljen zaštitni materijal (povećanje obujma imovine) u cijelosti podijeljen djelatnicima Ustanove za potrebe obavljanja redovne djelatnosti, iznos smanjenja obujma jednak je povećanju obujma imovine.

4.8. Stanje novčanih sredstava

Stanje novčanih sredstava na dan 31.12.2024. iznosi: 771.537,48 EUR

- Stanje novčanih sredstava kod Erste&Steiermärkische Bank d.d. iznosi: 771.537,48 EUR

Zaključno s 31.01.2024. godine svi izvještaji po završnom obračunu za poslovnu 2024. zajedno s bilješkama sukladno Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu izrađeni su u zadanom roku i predani:

- Ministarstvu financija
- Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom
- Upravnom vijeću

Sukladno Zakonu o proračunu (NN 144/21) po članku 15. i Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu članak 28. (NN 37/22) objavili smo financijski izvještaj s bilješkama za 2024. godinu na našim Internet stranicama dana 03.02.2024. godine - poveznica (link) za Internet stranicu: https://www.dobri-dom.hr/hrvatski/financije_21/.

5. SOCIJALNE USLUGE U ZAJEDNICI

Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) propisano je da jedinica lokalne samouprave može osigurati sredstva za ostvarivanje drugih prava utvrđenih navedenim Zakonom, u opsegu, te druge vrste pomoći po uvjetima i na način propisan njihovim općim aktom.

Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23, 30/23 39/23) utvrđene su sljedeće vrste pomoći socijalne skrbi koje, pored pomoći što ih osigurava Republika Hrvatska na osnovi Zakona, osigurava Grad Zagreb Hrvatskim državljanima s prebivalištem u Gradu Zagrebu:



- pomoć djeci u mliječnoj hrani;
- pomoć u obiteljskim paketima;
- prehrana u pučkoj kuhinji;
- pomoć u kući – dostava obroka u kuću;
- smještaj.

Navedena prava korisnici ostvaruju u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom Grada Zagreba temeljem priloženih dokumenata sukladno Odluci o socijalnoj skrbi Grada Zagreba, a istih ih u elektronskom obliku prosljeđuje Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba.

Ostvarivanje pojedinih prava putem uporabe elektronskih iskaznica korisnici prava na prehranu u pučkoj blagovaonici ostvaruju od listopada 2007. dok prava pomoći obiteljima s troje i više maloljetne djece kao i pomoć djeci u mliječnoj hrani ostvaruju od 2008.

Kompletno ažuriranje ostvarivanja prava na ovaj Program provodi se u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom - EVIDENCIJA SOCIJALNOM ISKAZNICOM.

5.1. Prehrana u pučkoj kuhinji

Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji mogu ostvariti:

-korisnici zajamčene minimalne naknade; radno sposoban samac i obitelj u kojoj je jednom članu obitelji račun blokiran sukladno propisima o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, a kojima mjesečni prihod po članu kućanstva ne prelazi 100 % od osnovice za izračun zajamčene minimalne naknade iz Zakona; starija osoba i osoba potpuno nesposobna za rad čiji je račun blokiran sukladno propisima o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, a kojoj mjesečni prihod ne prelazi 130 % od osnovice za izračun zajamčene minimalne naknade iz Zakona; korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata ostvarene sukladno zakonu kojim se uređuju prava hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji.

Prehrana u pučkoj kuhinji organizira se svakodnevnom pripremom i podjelom ručka. Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji ne mogu ostvariti korisnici iz stavka 1. alineja 2., 3. i 4. članka 32. (Odluka o



socijalnoj skrbi, Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22 , 08/23, 30/23 i 39/23) koji imaju u vlasništvu drugu nekretninu, osim nekretnine koju koriste za stanovanje. Iznimno, pravo na prehranu u pučkoj kuhinji mogu ostvariti i osobe na temelju dopisa nadležnog tijela sukladno Zakonu koji mora sadržavati i pisanu procjenu nadležnog tijela o potrebi za ostvarivanjem prava.

Ured mjesečno utvrđuje korisnike prava na prehranu u pučkoj kuhinji na temelju dopisa nadležnog tijela sukladno Zakonu kojim se dokazuje da je korisnik zajamčene minimalne naknade, evidencije ureda kojom se dokazuje da je korisnik novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata, potvrde FINA-e o blokadi računa ovršenika, ispisa prometa po zaštićenom računu za prethodni mjesec, obračuna plaće u prethodnom mjesecu za sve zaposlene članove kućanstva, obavijesti o mirovinskim primanjima za prethodni mjesec za sve članove kućanstva koji su u mirovini, izjave da nemaju u vlasništvu drugu nekretninu, osim nekretnine koju koriste za stanovanje.

Iznimno, ured mjesečno utvrđuje pravo na prehranu u pučkoj kuhinji osobama iz članka 32. stavka 4. iste odluke.

Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji korisnicima iz članka 32. iste odluke prestaje ako nisu koristili najmanje jednu trećinu prava na prehranu u pučkoj kuhinji u tromjesečnom razdoblju, osim ako su bili na bolničkom liječenju što dokazuju vjerodostojnom medicinskom dokumentacijom. Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji može se ponovno ostvariti nakon proteka roka od tri mjeseca od prestanka korištenja prava. Korisnici prava na prehranu u pučkoj kuhinji ne mogu istodobno biti korisnici prava na pomoć u obiteljskim paketima. U



Gradu Zagrebu u okviru Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba osigurano je ostvarivanje prava na Prehranu u pučkoj kuhinji putem tri pučke blagovaonice. Prehrana u pučkim blagovaonicama organizira se svakodnevnom pripremom i podjelom ručka (blagdani, praznici, subota, nedjelja – radno). Lokacije kroz koje se provodi ova djelatnost Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba:

- Blagovaonica Branimirova, Kneza Branimira 35
- Blagovaonica Cerska, Cerska 3
- Blagovaonica Alfirevićeva, Frana Alfirevićeva 6

5.2. Pomoć u obiteljskim paketima

Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje obitelj ili skrbnik troje i više maloljetne djece ako su korisnici zajamčene minimalne naknade.

Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje jedno roditeljska obitelj s jednim ili više maloljetne djece ako je korisnik zajamčene minimalne naknade.



Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje i obitelj hrvatskog branitelja iz Domovinskog rata ako redoviti ukupni mjesečni prihodi hrvatskog branitelja i članova njegova kućanstva ne prelaze 230 % od osnovice za izračun drugih naknada iz Zakona, uvećana za 20 %.

Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje obitelj ili skrbnik troje i više maloljetne djece i jedno roditeljska obitelj s jednim ili više maloljetne djece, u kojoj je jednom članu obitelji račun blokiran sukladno propisima o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, a kojima mjesečni prihod po članu kućanstva ne prelazi 100 % od osnovice za izračun zajamčene minimalne naknade iz Zakona.

Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje obitelj ili samac koji su se zbog elementarne nepogode (potres, poplava, požar i drugo), zdravstvenog stanja, nezaposlenosti i drugih kriznih situacija našli u nepovoljnim životnim okolnostima, dok te okolnosti traju.



Pomoć u obiteljskim paketima ne mogu ostvariti korisnici iz stavka 4. članka 26. (Odluka o socijalnoj skrbi, Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23, 30/23 i 39/23) koji imaju u vlasništvu drugu nekretninu, osim nekretnine koju koriste za stanovanje.

Pomoć u obiteljskim paketima ostvaruje se podjelom obiteljskih paketa koji sadrže: namirnice, sredstva za čišćenje i održavanje osobne higijene. Korisnike pomoći u obiteljskim paketima mjesečno utvrđuje ured, i to za:

-korisnike zajamčene minimalne naknade na temelju dopisa nadležnog tijela sukladno Zakonu; obitelj branitelja Domovinskog rata na temelju evidencije ureda; korisnike iz članka 26. stavka 4. iste odluke na temelju potvrde FINA-e o blokadi računa ovršenika, ispisa prometa po zaštićenom računu za prethodni mjesec, obračuna plaće u prethodnom mjesecu za sve zaposlene članove kućanstva, obavijesti o mirovinskim primanjima za prethodni mjesec za sve članove kućanstva koji su u mirovini i izjave da nemaju u vlasništvu drugu nekretninu, osim nekretnine koju koriste za stanovanje; korisnike iz članka 26. stavka 5. ove odluke na temelju procjene ureda.

Pravo na pomoć u obiteljskim paketima korisnicima pripada od prvog dana sljedećeg mjeseca nakon mjeseca u kojem je zaprimljen dopis nadležnog tijela sukladno Zakonu ili je zaprimljen zahtjev korisnika iz članka 26. stavaka 3., 4. i 5. iste odluke. Pravo na pomoć u obiteljskim paketima korisnicima prestaje ako ga ne koriste tri puta u šest mjeseci, a mogu ga ponovno ostvariti nakon proteka roka od tri mjeseca od prestanka korištenja.



Program Pomoć u obiteljskim paketima u potpunosti je besplatan za korisnike, a provodi se u okviru djelatnosti Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba jednom na mjesec uz predodženu i evidenciju

preuzetog paketa putem socijalne iskaznice u elektronskom obliku na lokaciji PJ „Zagrebački velesajam“. Socijalnu iskaznicu izdaje Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom prilikom ostvarivanja navedenog prava.

5.3. Pomoć u kući - Organiziranje prehrane (priprema i dostava gotovih obroka u kuću)

Pomoć u kući može ostvariti osoba kojoj je zbog tjelesnoga, mentalnoga, intelektualnoga ili osjetilnog oštećenja ili trajnih promjena u zdravstvenom stanju ili starosti prijeko potrebna pomoć druge osobe i kojoj je zbog privremenih promjena



u zdravstvenom stanju prijeko potrebna pomoć druge osobe. Pravo na pomoć u kući priznaje se ako nema mogućnosti da joj pomoć osiguraju roditelj, bračni drug i djeca; nema sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju; nije otuđila nekretnine ili pokretnine veće vrijednosti u posljednjih godinu dana od dana podnošenja zahtjeva za priznanje prava na pomoć u kući; prihod samca ili prihod po članu kućanstva ne prelazi iznos od 400 % osnovice za izračun drugih naknada iz Zakona, uvećane za 20 %; pravo na pomoć u kući ne ostvaruje na

temelju rješenja nadležnog tijela sukladno Zakonu nije korisnik prava na doplatak za pomoć i njegu. Iznimno, korisnik prava na doplatak za pomoć i njegu može ostvariti pravo na pomoć u kući za zadovoljavanje pojedine potrebe iz članka 42. (Odluka o socijalnoj skrbi, Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23, 30/23 i 39/23).

Pomoć u kući može obuhvatiti organiziranje prehrane (priprema ili nabava i dostava gotovih obroka u kuću); obavljanje kućnih poslova (dostava živežnih namirnica, pomoć u pripremanju obroka,



pranje posuđa, pospremanje stana, donošenje vode, ogrjeva i slično, organiziranje pranja i glačanja rublja, nabava lijekova i drugih potrepština i dr.); održavanje osobne higijene (pomoć u oblačenju i svlačenju, u kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba); zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba.

Pomoć u kući može iznositi najviše 30 sati mjesečno po korisniku, ovisno o tjelesnom, mentalnom i zdravstvenom stanju podnositelja zahtjeva, a što se utvrđuje rješenjem o priznavanju prava na pomoć u kući.

Ustanova iz programa Pomoć u kući provodi onaj dio koji se odnosi na organiziranje prehrane (priprema ili nabava i dostava gotovih obroka u kuću), konkretno na dostavu gotovog obroka u kuću.

Od 2024. uz korisnike koji pravo ostvaruju na temelju rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, Ustanova je sklopila ugovor s pojedinim dolje navedenim domovima za starije osobe te se dostavlja ručak i za osobe koji pravo ostvaruju temeljem uputnice Hrvatskog zavoda za socijalni rad i temeljem privatnih ugovora.

Građanima, korisnicima ove socijalne usluge, dnevni obrok/ručak dostavlja se svakodnevno, uključujući subotu, nedjelju i blagdan od strane zaposlenika Ustanove – Pododsjek za poslove voznog parka.

Ovim Programom pokriva se čitavo područje Grada Zagreba (uključujući rubne dijelove Sesveta, Novog Zagreba i Susedgrada). Svakodnevna priprema obroka osigurana je u slijedećim Domovima za starije osobe, dok ustanova iste isključivo dostavlja:



- Dom za starije osobe "Centar", Klaićeva ulica 10;
- Dom za starije osobe "Trešnjevka", Drenovačka 30;
- Dom za starije osobe "Peščenica", Donje svetice 89;
- Dom za starije osobe "Ksaver", Nemetova 2;
- Dom za starije osobe "Maksimir", Hegedušićeva 20;
- Dom za starije osobe "Medveščak" Trg D. Iblera 8;
- Dom za starije osobe "Sv. Ana" Islandska 2;
- Dom za starije osobe "Dubrava" M. Gavazzija 26;
- Dom za starije osobe „Dubrava“, Podružnica Markuševec, Štefanovec 170;
- Dom za starije osobe "Sv. Josip" Dunjevac 17
- Dom za starije osobe "Dnevni centar Sv. Josip", Bolnička cesta 1
- Dom za starije osobe "Trnje" Poljička ulica 12.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba provodi program dostave obroka u kuću starijim i nemoćnim osobama, na području Grada Zagreba. Program se provodi od 01.02.2002. Kroz program dostave ručka u kuću tijekom 2024. godine prošlo je prosječno 598 korisnika.

Tijekom 2024. godine pravo na dostavu ručka u kuću ostvarilo je novih 289 korisnika, a za 200 korisnika je prestalo pravo na dostavu ručka u kuću. Ustanova sustava unazad 3 godine planira povećanje broja dostave obroka a to se nadovezuje na liste čekanja za ovu socijalnu uslugu. U tom cilju Ustanova svake godine nabavlja nova lako dostavna gospodarska vozila, samo u 2024. nabavljeno je 5 novih vozila



5.4. Pomoć djeci u mliječnoj hrani

Pravo na pomoć djeci u mliječnoj hrani ostvaruje roditelj ili skrbnik djeteta u dobi do 12 mjeseci ako je po procjeni odabranog liječnika pedijatra utvrđena potreba za dodatnom prehranom, pod uvjetom da roditelj ili skrbnik djeteta živi u zajedničkom kućanstvu s djetetom.



Osnovica na temelju koje se utvrđuje pravo na pomoć iz stavka 1. članka 25. (Odluka o socijalnoj skrbi, Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22 , 08/23, 30/23 i 39/23) je osnovica za izračun drugih naknada iz Zakona, uvećana za 20 %.

Pravo na pomoć djeci u mliječnoj hrani ostvaruju korisnici čiji ukupni prihod po članu kućanstva ne prelazi 200 % osnovice iz stavka 2. članka 25. iste Odluke. Program Pomoć djeci u mliječnoj hrani provodi se u okviru djelatnosti Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba (Odsjek za socijalnu skrb) jednom na mjesec uz predodređeno socijalne iskaznice uz evidenciju u elektronskom obliku na lokaciji Kruga 44. Pravo na navedenu vrstu pomoći ostvaruje se u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom na temelju priložene potrebne dokumentacije sukladno Odluci o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22 , 08/23, 30/23 i 39/23) te se istovremeno izdaje socijalna iskaznica putem koje se ostvaruje navedeno pravo.

5.5. Usluga smještaja – Prenosište za beskućnike

Sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23) beskućnik je osoba koja nema mjesto stanovanja niti sredstva kojima bi mogla podmiriti troškove stanovanja, a smještena je ili koristi uslugu organiziranog stanovanja u prihvatilištu ili prenoćištu ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje. Pravo na smještaj u prenoćište imaju beskućnici koje na smještaj uputi nadležno tijelo sukladno Zakonu; odrasle osobe koje se zateknu izvan mjesta prebivališta ili boravišta i nisu u stanju brinuti se o sebi; odrasle osobe koje nemaju prebivalište ili boravište i nisu u stanju brinuti se o sebi; odrasle osobe kojima je zbog krizne situacije ugrožen život, zdravlje ili dobrobit.

Grad Zagreb je osobama koje tijekom zimskih mjeseci borave na otvorenom i nemaju drugi odgovarajući smještaj osigurao, od 27.11.2023., prostor za noćenje u ulici Grada Vukovara 235, za 10-12 osoba. Korisnicima je osiguran suhi obrok (sendvič, pašteta, mesni narezak), topli napitak (čaj, kava), mlijeko i mliječne prerađevine i voće. Sanaciju navedenog prostora provela je Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba, koja je organizirala svu logistiku u naravi i održavanju istog te zaposlenicima koji dežuraju tijekom noći u cilju potpunog i funkcionalnog rada prostora za prihvrat beskućnika. Na navedenoj lokaciji, smještaj se pružao do dana 03.02.2024.



Početkom 2024 izmjenama i dopunama Statuta Ustanove, ista je proširila svoju djelatnost kroz djelatnost – usluge boravka čime ozakonjena stvarna usluga privremenog smještaja za beskućnike na adresi Ilica 29.

Novim Pravilnikom i sistematizacijom radnih mjesta oformljen je Pododsjek za tehničku organizaciju i provedbu socijalnih usluga čime je potpuni razvoj usluge smještaja započeo zapošljavanjem (6 portira, 1 čistač, 1 čistačica) koji svakodnevno brinu za korisnike privremenog smještaja na adresi Ilica 29. U tijeku je zapošljavanje i medicinske sestre u istom Pododsjeku. Nadalje, korisnici imaju na usluzi dva puta tjedno i savjetodavnu uslugu od strane socijalne radnice koja dolazi iz Odsjeka socijalne skrbi.

Od dana 15.01.2024 i preuzimanja novog prostora na adresi Ilica 29., Ustanova je zatekla prostor u neadekvatnom stanju za smještaj beskućnika. U suradnji sa Gradom Zagrebom i nadležnim Gradskim uredom za socijalnu zaštitu, branitelje i osobe s invaliditetom osigurana su sredstava za sanaciju prostora (krečenje, provjera instalacija, opremanje prostora, zaštita prozora i dr.) Osigurana je i posteljina, jastuci i prekrivači. Posteljina se mijenja svakodnevno i za njezino pranje osigurana je vanjska praonica rublja izabrana na javnoj nabavi, a prekrivače i jastuke Ustanova pere u vlastitim mašinama i sušilicama.

Ustanova je u suradnji sa nadležnim Uredom i postupkom javne nabave osigurala svakodnevno dežurstvo čuvarske službe u vremenu od 08,00 do 20.00 sati u cilju sigurnosti okruženja.

Dana 04.02.2024. Ustanova „Dobri dom“ preuzela je novi prostor za smještaj beskućnika na adresi Ilica 29 koji je smještajnog kapaciteta 20 osoba. Prvotno je smještaj također zamišljen tijekom zimskih mjeseci i hladnijih dana, ali uvidjevši potrebu za daljnjim prihvatom korisnika, usluga smještaja se nastavila pružati i nadalje. Usluga smještaja pruža se



tijekom noći, u vremenskom periodu od 19 sati do 7 sati. Korisnicima je, kao i za vrijeme boravka na adresi ulica Grada Vukovara 235 korisnicima osiguran suhi obrok, topli obrok, mlijeko i mliječne prerađevine te voće. Također, korisnicima usluge smještaja osigurava se svakodnevno čista posteljina. Za smještaj u Prenoćište, nije potrebna uputnica Hrvatskog zavoda za socijalni rad niti rješenje nadležnog Gradskog ureda, već se na vrata Prenoćišta može obratiti svaka osoba u potrebi te koristiti smještaj ukoliko ima mjesta. Od otvorenja Prenoćišta za beskućnike pa do kraja 2024. godine smještaj za beskućnike koristilo je 157 osoba, a ostvareno je 5598 noćenja.

5.6. Statistički podaci za 2024.

-u pučkim blagovaonicama na tri lokacije (Branimirova 35 i Cerska 3, Alfrevičeva 6) svoj obrok svakodnevno preuzima prosječno 1631 korisnika (prema Uputnicama od strane Područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad):

Tablica: SOCIJALNA USLUGA -PREHRANA U PUČKOJ KUHINJI / 1.1.2024. DO 31.12.2024.

1. MJESEC	2. BROJ NOSITELJA PRAVA (izvor: Gradski ured)	3. PREDVIĐENI BROJ KORISNIKA (izvor: Gradski ured)	3.1 PREDVIĐENI BROJ OBROKA (izvor: Gradski ured)
1.	1.088	1.750	54.520
2.	1.068	1.715	48.020
3.	1.056	1.705	47.740
4.	1.053	1.711	51.330
5.	1.048	1.728	53.568
6.	1.047	1.709	51.270
7.	1.035	1.653	51.243
8.	972	1.144	45.464
9.	1.013	1.670	50.100
10.	1.001	1.626	50.406
11.	996	1.619	48.570
12.	921	1.544	47.864
UKUPNO	12.298	19.574	600.095

1. MJESEC	2. BROJ NOSITELJA PRAVA (izvor: Gradski ured)	3. PREDVIĐENI BROJ KORISNIKA (izvor: Gradski ured)	3.1 PREDVIĐENI BROJ OBROKA (izvor: Gradski ured)
1.	1.142	1.731	57.691
2.	1.150	1.872	52.416
3.	1.104	1.761	54.591
4.	1.103	1.754	52.620
5.	1.101	1.765	54.715
6.	1.082	1.718	51.540
7.	1.070	1.693	52.483
8.	1.066	1.701	52.731
9.	1.068	1.705	51.150
10.	1.061	1.671	51.801
11.	1.077	1.713	51.390
12.	996	1.760	54.529
UKUPNO	13.020	20.844	637.657

-80 korisnika Prenosišta Crvenog križa mjesečno ostvarivalo je pravo na pučku kuhinju;

-584 (177 korisnika socijalne skrbi i 407 korisnika iz sustava branitelja) korisnika pomoći u obiteljskim paketima

Tablica: SOCIJALNA USLUGA – POMOĆ U OBITELJSKIM PAKETIMA / 1.1.2024. DO 31.12.2024.

1. MJESEC	2. PREDVIĐENI BROJ NOSITELJA (GU)	
	2.1.SOCIJALNA SKRB	2.2.BRANITELJI
SIJEČANJ	203	453
VELJAČA	211	436
OŽUJAK	221	445
TRAVANJ	236	442
SVIBANJ	226	444
LIPANJ	206	442
SRPANJ	206	442
KOLOVOZ	391	440
RUJAN	201	448
LISTOPAD	371	453
STUDENI	441	454
PROSINAC	441	451
UKUPNO	3354	5350
PROSJEK	279,5	445,8333333

-10 djece u dobi od 0-12 mjeseci primilo je mliječnu hranu mjesečno tijekom 2024.

Tablica: SOCIJALNA USLUGA – POMOĆ U MLIJEČNOJ HRANI/ 1.1.2024. DO 31.12.2024.

MJESEC	BROJ KORISNIKA - EVIDENCIJA (izvor: Gradski ured)	BROJ IZDANIH PAKETA (izvor: Dobri dom)
1.	10	7
2.	11	8
3.	12	10
4.	13	13
5.	13	12
6.	14	11
7.	12	11
8.	9	8
9.	8	8
10.	8	7
11.	2	2
12.	3	2
UKUPNO	115	99

-prosječno 505 starijih i nepokretnih te socijalno ugroženih građana prima topli obrok svakodnevno u svoje domove.

Tablica: SOCIJALNA USLUGA - POMOĆ U KUĆI / 1.1.2024. DO 31.12.2024.

2. BROJ PREDVIĐENIH KORISNIKA - EVIDENCIJA (izvor: Domovi za starije)	2.1. BROJ PREDVIĐENIH OBROKA	3. BROJ DOSTAVLJENIH OBROKA - REALIZACIJA (izvor: Dobri dom)	3.1 DNEVNI BROJ DOSTAVLJENIH RUČKOVA (izvor: Dobri dom)
398	12.338	10.818	348
553	16.037	14.002	482
555	17.205	15.159	489
554	16.620	14.787	492
550	17.050	15.038	485
578	17.340	14.505	483
565	17.515	15.091	467
599	18.569	15.659	505
601	18.030	15.617	520
606	18.786	16.676	537
620	18.600	16.614	553
665	20.615	17.652	569
6844	208.705	181.618	5.930

Temeljem Ugovora, tijekom 2024. pripremao se i dostavljao ručak za ustanove/korisnike istih u vlasništvu Grada Zagreba:

- Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji "Duga – Zagreb"(8.514)
- Centar za pružanje usluga u zajednici Novi Jelkovec (7.537)
- Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži „Mali dom- Zagreb“ (6.249)
- Prihvatilište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Grada Zagreba, Kosnica (20.042)
- Centar za rehabilitaciju SILVER, Zagreb (256)
- Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Zagreb (3.540)

5.7. Vrijednost koštanja pojedinog prava

Temeljem Ugovora o pružanju vrsta pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba sklopljenog između Grada Zagreba, Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom i Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba ugovorena je sljedeća vrijednost koštanja pojedinog prava za 2024.:



➤ vrijednost obiteljskog u programu Pomoći u obiteljskim paketima, mjesečno, uključujući PDV, iznosi:

- za obitelji ili skrbnika s troje i četvero djece 39,82 €
- za obitelji ili skrbnika s petero i šestero djece 66,36 €
- za obitelji ili skrbnika sa sedmero i više djece 92,91 €,
- za jednoroditeljske obitelji s jednim, dvoje, troje i četvero djece 39,82 €
- za jednoroditeljske obitelji s petero i šestero djece 66,36 €
- za jednoroditeljske obitelji sa sedmero i više djece 92,91 €

- za obitelji i samce koji su se zbog elementarne nepogode, zdravstvenog stanja, nezaposlenosti i drugih kriznih situacija našli u nepovoljnim životnim okolnostima do 92,91 €
- za hrvatske branitelje samce 39,82 €
- za obitelji hrvatskih branitelja do 6 članova 66,36 €
- za obitelji hrvatskih branitelja od 7 i više članova 92,91 €

Iznimno cijena obiteljskog paketa za mjesec travanj i prosinac, uključujući PDV, iznosi:

- za obitelji ili skrbnika s troje i četvero djece 43,80 €
 - za obitelji ili skrbnika s petero i šestero djece 73,00 €
 - za obitelji ili skrbnika sa sedmero i više djece 102,20 €,
 - za jednoroditeljske obitelji s jednim, dvoje, troje i četvero djece 43,80 €
 - za jednoroditeljske obitelji s petero i šestero djece 73,00 €
 - za jednoroditeljske obitelji sa sedmero i više djece 102,20 €
 - za obitelji i samce koji su se zbog elementarne nepogode, zdravstvenog stanja, nezaposlenosti i drugih kriznih situacija našli u nepovoljnim životnim okolnostima do 102,20 €
 - za hrvatske branitelje samce 43,80 €
 - za obitelji hrvatskih branitelja do 6 članova 73,00 €
 - za obitelji hrvatskih branitelja od 7 i više članova 102,20 €
- cijena paketa pomoć djeci u mliječnoj hrani po 1 djetetu, mjesečno, iznosila je 44,59 €;
- cijena obroka prehrane u pučkoj kuhinji iznosila je do 2,39 €;

5.8. Lokacije ostvarivanja pojedinih prava



Ovisno o pojedinom programu Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba je tijekom 2024. organizirala ostvarivanje prava na sljedeći način:

✓ Podjela prehrambenih paketa u okviru Pomoći u obiteljskim paketima odvija se u prostorijama

Zagrebačkog velesajma, Av. Dubrovnik 15., unaprijed određena četiri radna dana u mjesecu, u vremenu od 7.30 do 14.30 sati;

✓ Ostvarivanje prava na prehranu u pučkoj kuhinji provodilo se na sljedećim lokacijama:

-PJ „Blagovaonica Branimirova“, Kneza Branimira 35

-PJ „Blagovaonica Cerska“, Cerska 3

-PJ „Blagovaonica Alfrevičeva“, Alfrevičeva 6

-PJ „Termički blok-blagovaonica Kosnica“ i podjela obroka za korisnike prenoćišta Crvenog križa Grada Zagreba smještenih u Velikoj Kosnici, Domovinska ul. 10.

✓ Podjela mliječne hrane provodila se jednom mjesečno u uredu na adresi Kruge 44, Zagreb;

✓ Usluga smještaja za beskućnike provodila se na lokaciji Ilica 29, Zagreb.

5.9. Zadovoljstvo korisnika Ustanove pruženom uslugom

5.9.1. Zadovoljstvo korisnika na programu Pomoć u kući - dostava obroka

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika na programu dostave obroka u kuću s uslugama koje Ustanova „Dobri dom“ pruža, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: s dostavljačem, s vremenom dostave obroka te s higijenom posude u kojoj je dostavljen obrok. Za te potrebe je anketirano 220 korisnika Programa dostave obroka u kuću Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića koji je sadržavao 3 tvrdnje koje su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena



5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom. Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika Programa dostave obroka u kuću je 4,2. Tvrdnju zadovoljstvo s dostavljačima 72% ispitanika je ocijenilo s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na) dok je 21% ispitanika ovu tvrdnju ocijenilo s ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na). Tvrdnju zadovoljstva s vremenom dostave obroka 53% ispitanika je ocijenilo s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na). S ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na) je ocijenilo 20% ispitanika. Tvrdnju zadovoljstva s higijenom posude u kojoj je obrok dostavljen s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na) ocijenilo je 45% ispitanika, a ocjenu 4 (uglavnom sam zadovoljan/na) dalo je 30% ispitanika. U prijedlozima za poboljšanje korisnici su isticali najviše pohvale i zadovoljstvo s dostavljačima. Ostali komentari koje su korisnici iznijeli uglavnom su se odnosili su se na kvalitetu i raznovrsnost hrane koja im se dostavlja, a što nije predmet ispitivanja navedene ankete jer Ustanova ne priprema navedene obroke već samo vrši uslugu dostave istih. Kod prijedloga za poboljšanje može se navesti da su se korisnici žalili na vrijeme dostave ručka.

5.9.2. Zadovoljstvo korisnika pučke kuhinje

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika u pučkoj kuhinji s uslugama koje Ustanova „Dobri Dom“ pruža, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: zadovoljstvo kvalitetom hrane, zadovoljstvo s količinom obroka, zadovoljstvo s tjednom raznolikošću hrane, zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji poslužuje obrok, zadovoljstvo s urednošću/čistoćom prostora blagovaonice. Provedeno je anketiranje 102 korisnika (34 po svakoj lokaciji) pučkih blagovaonica Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića u tri blagovaonice, poslovne jedinice – PJ „Pučka blagovaonica Branimirova“, PJ „Pučka blagovaonica Cerska“ i PJ „Pučka blagovaonica Alfrevičeva“.



Anketni listić je sadržavao gore navedenih 5 tvrdnji koje su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.

Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika pučke kuhinje Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba vezano uz cjelokupan dojam iznosila je 4,57. Najviše ocjene dobile su tvrdnje zadovoljstvo s urednošću/čistoćom blagovaonice (91% ispitanika u potpunosti je zadovoljno, 8% uglavnom je zadovoljno) i zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji poslužuju obroke (91% anketiranih ispitanika u potpunosti je zadovoljno tvrdnjom i 5% uglavnom je zadovoljno). Zatim slijede tvrdnje zadovoljstvo s količinom obroka (72% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, 14% uglavnom je zadovoljno), zadovoljstvo s kvalitetom hrane (u potpunosti je zadovoljno 54% ispitanika, uglavnom je zadovoljno 31%, a 13% ispitanika se izjasnilo da nisu niti zadovoljni niti nezadovoljni) te zadovoljstvo s tjednom raznolikošću obroka (62% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, 17% uglavnom je zadovoljno, a 8% ispitanika se izjasnilo da nisu niti zadovoljni niti nezadovoljni).

Prijedlozi za poboljšanjem usluge pučke kuhinje su vrlo raznoliki pri čemu pojedinačni slučajevi navode potrebu veće/manje zastupljenosti pojedinih jela s obzirom na osobne preferencije pojedine hrane kao npr. jedan dio predlaže da bude više voća, više povrće i salata, izražena je i želja za vegetarijanskom prehranom, dok jedan veći dio smatra da bi trebala biti veća raznolikost hrane i da bi hrana trebala biti manje masna, manje posoljena i slično. Ističu se i pohvale osoblju.

Nadalje kao i ranijih godina korisnici su izrazili želju za uvođenjem jelovnika za posebne prehrambene potrebe zbog problema pri konzumaciji određene hrane (dijabetičari, žučni bolesnici i sl.) i potrebu za raznovrsnijom prehranom.

Uslijed epidemije COVID-19 korisnicima Prihvatilišta za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb na lokaciji Domovinska ulica 10, Velika Kosnica koji su do početka pojave epidemije svoje obroke konzumirali u PJ „Termički blok –

blagovaonica Kosnica“ na istoj lokaciji u okviru Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba, hrana se dostavljala u Prihvatište te su isti anketirani zasebno.-Ankete su sadržavale tri tvrdnje – zadovoljstvo kvalitetom obroka, zadovoljstvo s količinom obroka te zadovoljstvo s tjednom raznolikošću obroka.

Tvrdnja zadovoljstvo kvalitetom obroka dobila je prosječnu ocjenu 4,00, zadovoljstvo s količinom obroka – prosječna ocjena 4,70, zadovoljstvo s tjednom raznolikošću obroka – prosječna ocjena 4,18. Anketni upitnik proveden je na uzorku od 40 ispitanika, a prosječna ocjena iznosila je 4,29.

Prijedlozi za poboljšanjem ove usluge isto prikazuju osobne preferencije pojedinih ispitanika vezano uz određenu vrstu hrane, način pripreme i sastav obroka pa tako korisnici preferiraju više voća i povrća, više salate, manje masnu hranu i sl.

Tijekom 2024. godine također su se obroci dostavljali na lokaciju Caritas „Kuća za mlade“ gdje su ankete za tu potrebu sadržavale pet tvrdnji – zadovoljstvo



kvalitetom obroka, zadovoljstvo s količinom obroka, zadovoljstvo s tjednom raznolikošću obroka, zadovoljstvo s dostavljačem obroka i zadovoljstvo s vremenom dostave obroka.

Tvrdnja zadovoljstvo kvalitetom obroka dobila je prosječnu ocjenu 4,22, zadovoljstvo s količinom obroka – prosječna ocjena 4,11, zadovoljstvo s tjednom raznolikošću obroka – prosječna ocjena 4,00, zadovoljstvo s dostavljačem obroka – 4,67 i zadovoljstvo s vremenom dostave obroka 4,78. Anketni upitnik proveden je na uzorku od 9 ispitanika, a prosječna ocjena iznosila je 4,36. Prijedlozi za poboljšanje uglavnom su se odnosili na poboljšanje cjelokupne kvalitete hrane, više mesa, slatkog, više voća, količinski više hrane općenito.

5.9.3. Zadovoljstvo korisnika na programu zamjenske mliječne hrane za djecu

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika socijalne usluge pomoći u mliječnoj hrani koje Ustanova „Dobri Dom“ pruža, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: kvalitetom dječje hrane, količinom dječje hrane, vremenom izdavanja hrane te odnosom djelatnika koji izdaju pakete. Provedeno je anketiranje 6 korisnika, točnije nositelja prava na lokaciji Kruge 44.

Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića prilikom preuzimanja paketa mliječne hrane. Anketni listić je sadržavao gore navedene 4 tvrdnji koje



su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.

Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika pomoći u mliječnoj hrani Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba vezano uz cjelokupan dojam iznosila je 4,68. Najviše ocjene dobila je tvrdnja zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji izdaju pakete gdje su svi ispitanici ocijenili odnos zaposlenika s ocjenom u potpunosti sam zadovoljan/na.

Zatim je ocijenjena tvrdnja zadovoljstvo s vremenom izdavanja hrane gdje je ocjenu 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na) ocijenilo 83% ispitanika dok je ocjenu 4 (uglavnom sam zadovoljan/na) dalo 17% ispitanika. Tvrdnju zadovoljstvo s količinom dječje hrane 67% ispitanika ocijenilo je s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na), dok je 33% ispitanika ocijenilo istu tvrdnju s ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na).

Na posljednjem mjestu nalazi se zadovoljstvo kvalitetom dječje hrane gdje je 50% ispitanika ocijenilo s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na), 33% ispitanika ocijenilo je s ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na), a samo 17% ispitanika ocijenilo je s ocjenom 3 (niti sam zadovoljan/na niti nisam zadovoljan/na).

Prijedlozi za poboljšanje uglavnom su se odnosili na uvođenje druge vrste hrane, a zapisane su i brojne pohvale na račun djelatnika Ustanove.

5.9.4. Zadovoljstvo korisnika na Programu pomoć u obiteljskim paketima

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika na Programu pomoć u obiteljskim paketima na lokaciji PJ „Zagrebački Velesajam“, Avenija Dubrovnik 15 koji Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pruža jednom mjesečno, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: zadovoljstvo s kvalitetom namirnica/artikala, s količinom namirnica/artikala, s raznolikošću namirnica/artikala te zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji vrše podjelu. Provedeno je anketiranje na ispitivanom uzorku od 100 korisnika navedenog programa. Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića prilikom podjele koji je sadržavao 4 tvrdnje koje su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.



Najvišu ocjenu zaslužila je tvrdnja zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji vrše podjelu gdje su svi anketirani izrazili potpuno zadovoljstvo (97%). Zadovoljstvo s kvalitetom namirnica 63% ispitanika je ocijenilo najvišom ocjenom, a 23% je uglavnom zadovoljno. Zatim slijedi tvrdnja zadovoljstvo s količinom namirnica/artikala koju je 59% ispitanika je ocijenilo ocjenom 5, dok je 23% uglavnom zadovoljno.

Kod tvrdnje zadovoljstva s raznolikošću namirnica/artikala 56% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, 22% ispitanika ocijenilo je da je s istim uglavnom zadovoljno, dok je 18% ispitanika ocijenilo kako niti su zadovoljni, niti nisu zadovoljni. Prosječna ocjena zadovoljstva na navedenom programu je 4,52. U komentarima su korisnici izrazili želju količinskim povećanjem mjesečnih paketa te uključivanjem više higijenskih proizvoda. Također, korisnici su naveli kako bi željeli da se pružaju kvalitetniji i raznovrsniji proizvodi te trajnija hrana. Korisnici su izrazili mišljenje za manju zastupljenost pojedinih namirnica/artikala s obzirom na osobne preferencije – npr. manje brašna, nekima ne odgovara šunka, više mlijeka i sl., uvođenje slatkih proizvoda, voća i povrća, druge hrane za djecu. Navode se i pohvale radnicima.

5.9.5. Zadovoljstvo korisnika socijalne usluge privremenog smještaja u Prenocištu

S ciljem ispitivanja korisnika socijalne usluge smještaja u Prenocištu, a gdje isti borave svakodnevno u vremenskom periodu od 19 sati do 7 sati, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: urednošću/čistoćom prostora, čistoćom posteljine, količinom hladnog obroka, kvalitetom hladnog obroka, raznolikošću hladnog obroka, odnosom djelatnika u Prenocištu te odnosom drugim korisnika. Provedeno je anketiranje na ispitivanom uzorku od 10 korisnika usluge smještaja. Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića tijekom smještaja, a isti je sadržavao 7 tvrdnji koje su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.

Najvišu ocjenu zaslužila je tvrdnja zadovoljstvo s čistoćom posteljine koju je 90% korisnika ocijenilo s najvišom ocjenom, a 10% korisnika ocijenilo je čistoću posteljine s ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na). Slijedi tvrdnja zadovoljstvo odnosom djelatnika u Prenocištu gdje je 80% korisnika izjavilo kako je u potpunosti zadovoljno, a 10% korisnika ocijenilo je s ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na). Zadovoljstvo s urednošću/čistoćom prostora te zadovoljstvo s količinom hladnog obroka dobilo je iste ocijene. 70% korisnika izjavilo je kako je u potpunosti zadovoljno s navedenim tvrdnjama, dok je 20% korisnika izjavilo kako je uglavnom zadovoljno. Zadovoljstvo s odnosom drugih korisnika 40% korisnika ocijenilo je s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na), a 20% korisnika ocijenilo je s ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na). Sa zadovoljstvom kvalitete hladnog obroka u potpunosti je zadovoljno 50% korisnika, 10% korisnika je uglavnom zadovoljno, dok je 20% korisnika niti zadovoljno niti nezadovoljno. Najgore ocijenjeno je zadovoljstvo raznolikošću hladnog obroka gdje je 40% korisnika izjavilo kako je u potpunosti zadovoljno, 10% korisnika je uglavnom zadovoljno, a 30% korisnika je niti zadovoljno niti nezadovoljno.

5.9.6. Zadovoljstvo radnika Ustanove

U svrhu ispitivanja zadovoljstva radnika anketnim listićima postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: zadovoljstvo s radnim uvjetima, s odnosom kolega prema radniku, s odnosom ravnatelja prema radniku, s odnosom odgovorne osobe organizacijske jedinice prema radniku, zadovoljstvo s radnom opremom i

zadovoljstvo s plaćom. Provedeno je anketiranje na ispitivanom uzorku od 56 radnika (od tada zaposlenih 84 radnika). Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića koji je sadržavao 6 tvrdnji koje su ispitanici procjenjivali skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.

Najveću ocjenu imala je tvrdnja zadovoljstvo s odnosom kolega prema radniku ispitaniku – 53,5% radnika izjavilo je da je u potpunosti zadovoljno, 19,6% je uglavnom zadovoljno, dok je 17,9% neodlučno. Zatim slijedi tvrdnja zadovoljstva s odnosom odgovorne osobe organizacijske jedinice prema radniku gdje je 51,8% ispitanika izrazilo potpuno zadovoljstvo, 32,1% je uglavnom zadovoljno, a neodlučno je 10,7%.

Tvrdnju zadovoljstvo s odnosom ravnatelja prema radniku 50% radnika ocijenilo je najvišom ocjenom, 16,1% je uglavnom zadovoljno, a neodlučno je 17,9%. Zadovoljstvo s radnom opremom – 33,9% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, 39,3% je uglavnom zadovoljno, dok je 17,9% ispitanika neodlučno. Tvrdnja zadovoljstvo s radnim uvjetima ocijenjena je najvišom ocjenom kod 32,1% radnika, 35,7% uglavnom je zadovoljno, a 19,6% neodlučno. Najnižom ocjenom ocijenjena je tvrdnja zadovoljstva radnika s plaćom - 25,0% radnika je u potpunosti zadovoljno, 16,1% uglavnom je zadovoljno, dok je 30,4% radnika neodlučno. Prosječna ocjena zadovoljstva radnika iznosi 3,9. U komentarima se ističu želja za većom plaćom i boljom komunikacijom unutar kolektiva, boljim uvjetima rada, plaćenim toplim obrokom.

5.9.7. Zadovoljstvo suradnih institucija s uslugom pripreme i dostave obroka

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pripremu i dostavu obroka u 2024. godini vršila je institucijama socijalne skrbi sukladno sklopljenim Ugovorima o poslovnoj suradnji. Priprema i dostava obroka vršila se za „Dom za žrtve obiteljskog nasilja Duga - Zagreb“, „Centar za pružanje usluga u zajednici Novi Jelkovec“ i „Mali dom – Zagreb, Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži“.

U svrhu provedbe ispitivanja zadovoljstva uslugom koju Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pruža navedene institucije popunile su anketu kao pravni subjekti. Anketa je sadržavala pet tvrdnji: zadovoljstvo kvalitetom obroka, zadovoljstvo s količinom obroka, zadovoljstvo tjednom raznolikošću obroka, zadovoljstvo s dostavljačem i vremenom dostave koje su ispitanici procjenjivali

skalom ocjena od 1 do 5 pri čemu je ocjena 1 predstavljala krajnje nezadovoljstvo, a ocjena 5 krajnje zadovoljstvo s pojedinom tvrdnjom.

Dom „Duga – Zagreb“ je tvrdnju zadovoljstvo s tjednom raznolikošću hrane ocijenila s ocjenom 4,0 dok su sve ostale tvrdnje dobile najvišu ocjenu – 5,0. Ukupna prosječna ocjena iznosi 4,80 te je izraženo sveukupno zadovoljstvo uslugom. „Centar Novi Jelkovec“ je tvrdnje zadovoljstvo s kvalitetom obroka i zadovoljstvo s tjednom raznolikošću obroka ocijenio s 3,0 dok su preostale tri tvrdnje dobile ocjenu 5,0. Ukupna prosječna ocjena iznosi 4,20, a od prijedloga za poboljšanje se ističu uvođenje novih sezonskih jela, raznolikost prehrane, jela s manje masnoće, izbaciti ajvar iz variva i drugih jela i sl. Od Ustanove „Mali dom“ nije dobivena povratna informacija.

6. NADZOR I KONTROLA PRIPREME I DISTRIBUCIJE OBROKA

6.1. Kontrola kvalitete

S ciljem zaštite korisnika i samih pripremljenih obroka, a sukladno Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (NN 79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20, 134/20 i 143/21) i Zakonu o hrani (NN 81/13, 14/14, 115/18, 18/23), periodički se uzorkuju: obroci na mikrobiološku i energetska analizu, uzorci pitke vode i otpadnih voda, brisevi ruku radnika i radnih površina termičkog bloka i pučkih blagovaonica.

Obroci se u termičkom bloku pripremaju svakodnevno za potrebe pučkih blagovaonica te je za tu svrhu dovršen priručnik s jelovnicima koji uključuju način pripreme jela, normative i energetske vrijednosti gotovih obroka te sadržajem alergena.



Svi zaposleni u Odjelu za prehrambeno-tehničke i pomoćne poslove imaju položen Tečaj higijenskog minimuma, a sanitarni pregled se od 01. siječnja 2019. provodi sukladno Zakonskoj regulativi jednom godišnje.

Prostor u kojem se obroci pripremaju i dijele pod stalnim je nadzorom ovlaštenih tvrtki za preventivnu zaštitu putem mjera deratizacije, dezinfekcije i dezinfekcije (tzv. DDD mjere). Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba od 13. prosinca 2007. ima uveden HACCP sustav te normu ISO 9001 za Sustav upravljanja kvalitetom, te sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001:2015 koji je implementiran u prosincu 2018. U prosincu 2019. uvedena je norma ISO 45001:2018 za Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu.

Ustanova je pod stalnom kontrolom nadležnih inspekcija, kako u preventivnom tako i u nadzornom pogledu. Tijekom godine Ustanova „Dobri dom Grada Zagreba“ pripremila je gotovo 700.000 obroka, a do sada nije zabilježen ni jedan



slučaj oboljenja korisnika zbog nepravilnosti postupanja pri pripremi i prijevozu hrane ili oboljenja od crijevnih bolesti kod korisnika prouzročenih kontaminiranom ili nedovoljno termički obrađenom hranom. Interni nadzor i kontrola pripreme i distribucije obroka vrše se

periodički, a u tu svrhu se tjedno posjećuju pučke blagovaonice kao i termički blok gdje se prate postupci pripreme i distribucije hrane krajnjim korisnicima. Za tu svrhu koristile su se postojeće kontrolne liste sa svim sanitarno-higijenskim parametrima koje je potrebno pratiti i mjerama za sustavno i pravilno razvrstavanje otpada u Ustanovi. Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba ima redovite kontrole namirnica, pitke vode te otpadnih voda kao i prosuđivanje mikrobiološke čistoće u objektima za proizvodnju i promet namirnica od strane ovlaštenih laboratorija.

6.2. Pregled izvršenih analiza tijekom 2024. godine

1. Mikrobiološka analiza briseva ruku djelatnika koji rade na pripremi i preradi hrane, briseva s radnih površina i pribora

LOKACIJA	BROJ BRISEVA
Pučka blagovaonica Branimirova	20 briseva
Pučka blagovaonica Cerska	20 briseva
Pučka blagovaonica Alfirevićeva	15 briseva
Termički blok – blagovaonica Kosnica	40 briseva

Tablica 5.

2. Ispitivanje mikrobiološke ispravnosti uzoraka hrane

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
Pučka blagovaonica Branimirova	4 uzorka
Pučka blagovaonica Cerska	4 uzorka
Pučka blagovaonica Alfirevićeva	3 uzorka
Termički blok – blagovaonica Kosnica	4 uzorka

Tablica 6.

3. Ispitivanje gotovih obroka hrane za određivanje energetske vrijednosti na lokaciji

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
Termički blok – blagovaonica Kosnica	9 uzoraka

Tablica 7.

4. Kontinuirano praćenje zdravstvene ispravnosti *vode za piće*, u skladu sa Zakonom o vodi za ljudsku potrošnju (NN 30/23) i Pravilnikom o parametrima sukladnosti, metodama analiza i monitorinzima vode namijenjene za ljudsku potrošnju (NN 64/23, NN 88/23)

Uzimanje uzoraka vrši se sljedećom dinamikom uzorkovanja na lokacijama Ustanove:

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
Pučka blagovaonica Branimirova	2 uzorka
Pučka blagovaonica Alfirevićeva	2 uzorka
Pučka blagovaonica Cerska	2 uzorka
Termički blok – blagovaonica Kosnica	4 uzorka
PJ Zagrebački Velesajam	2 uzorka

Tablica 8.

5. Uzorkovanje i analiza otpadnih voda u PJ „Termički blok-blagovaonica Kosnica“

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
PJ „Termički blok-blagovaonica Kosnica“	4 uzorka

Tablica 9.

Isto se vrši od rujna 2009. u pravilnim vremenskim razmacima od tri mjeseca. U 2024. godini izvršena je i fizikalno-kemijska analiza sadržaja sekundarnog taložnika u svrhu određivanja ključnog broja otpada.

Tijekom 2024. godine učinjeno je 111 mikrobioloških analiza briseva ruku, briseva s radnih površina i pribora za jelo i ispitivanja gotovih obroka hrane i to kako slijedi:

BRIS	BROJ BRISEVA
Ruke	20 briseva
Radne površine i pribor	75 briseva
Hrana	9 uzoraka

Tablica 10

- ✓ Mikrobiološka ispitivanja: Odjel za zdravstvenu ispravnost i kvalitetu hrane i predmeta opće uporabe ispituje zdravstvenu ispravnost živežnih namirnica u koju su uključeni mikrobiološki i kemijski parametri.

Laboratorij za mikrobiološko ispitivanje namirnica i predmeta opće uporabe radi mikrobiološke analize ravnajući se prema standardima koji su određeni pravilnikom.

- ✓ Ispitivanje briseva: Uzimaju se brisevi ruku, površina i pribora za pripremu hrane i predmeta opće uporabe.
- ✓ Voda: U 2024. godini izvršeno je 12 analiza kvalitete pitke vode od kojih je jedna uključivala i analizu na teške metale na lokaciji PJ „Termički blok – blagovaonica Kosnica“ gdje se hrana priprema i 4 analize otpadnih voda te 1 fizikalno-kemijska analiza sadržaja spremnika mulja u svrhu određivanja ključnog broja otpada.
- ✓ Laboratorij za ispitivanje voda prati, proučava i ocjenjuje higijensku ispravnost vode za piće javnih i individualnih objekata, površinskih i otpadnih voda i podzemnih voda.

Tijekom 2024. godine izvršeno je kontinuirano praćenje zdravstvene ispravnosti vode za piće, a svi rezultati su bili sukladni s maksimalno dopuštenim koncentracijama utvrđenim u Prilogu I Pravilnika o parametrima sukladnosti, metodama analiza i monitorinzima vode namijenjene za ljudsku potrošnju (NN 64/2023 i 88/2023). Mjerna nesigurnost ne uzima se u obzir pri utvrđivanju ocjene sukladnosti temeljem očitovanja nadležnog ministarstva (KLASA: 023-03/19-01/505; URBROJ: 534-07-2/1-20-2) za akreditirane metode.

6. Mikrobiološka analiza brisa ruku, radnih površina i pribora za jelo i ispitivanje gotovih obroka hrane

Mikrobiološkim ispitivanjem namirnica i predmeta opće uporabe u 2024. godini Nastavni zavod za javno zdravstvo je



ustanovio da je u smislu odredbi Pravilnika o učestalosti kontrole i normativima mikrobiološke čistoće u objektima pod sanitarnim nadzorom (NN 137/09) mikrobiološka čistoća objekta zadovoljavajuća, a nalazi mikrobioloških ispitivanja uzoraka hrane sukladni su odredbama Uredbe Komisije (EZ-a) br. 2073/2005 od 15. studenog 2005. o mikrobiološkim kriterijima za prehrambene

proizvode, uključujući sve izmjene i dopune, i preporučenim mikrobiološkim kriterijima prema Vodiču za mikrobiološke kriterije za hranu (Ministarstvo poljoprivrede, ožujak 2011.) čija je provedba osigurana Zakonom o higijeni hrane i mikrobiološkim kriterijima za hranu (NN 83/22). Svakako je bitno spomenuti kako je Ustanova u mjesecu listopada 2024. zaprimila nesukladan ispitni izvještaj o analizi vode za ljudsku potrošnju za lokaciju Blagovaonice Cerska. Od strane zaposlenika Ustanove izvršeno je promptno ispiranje internog sustava vodoopskrbne mreže na svim izljevnim mjestima, organizirano je poslovanje na način da se voda iz mreže ne koristi za piće, pranje, kuhanje, izvršena je demontaža i postava novih perlatora na izljevnim mjestima te je zatraženo od strane NZJZ-a ponovno uzimanje uzorka i analiza po svim prethodnim parametrima. Nakon poduzetih gore navedenih radnji 5 dana od zaprimanja nesukladnog ispitnog izvještaja o analizi vode za ljudsku potrošnju prema ponovljenom postupku zaprimljen je sukladan ispitni izvještaj te je na navedenoj lokaciji ponovno započelo uobičajeno poslovanje koristeći vodu iz slavina.

6.3. Sanitarne iskaznice i tečaj higijenskog minimuma

U 2024. godini u kontinuitetu su obavljeni sanitarni pregledi i time ovjerene sanitarne iskaznice te tečaj higijenskog minimuma za djelatnike Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

Pregledi za sanitarne knjižice provode se prema odredbama Zakona o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (NN 79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20, 134/20 i 143/21) i obavezni su za sve djelatnike koji na radnom mjestu dolaze u dodir s hranom, odnosno sudjeluju u proizvodnji, prometu ili opskrbi hrane. Tečaj higijenskog minimuma vrši se svakih 5 godina sukladno Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (NN 79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20, 134/20 i 14/21) koji obvezuje osobe, koje na svojim radnim mjestima u proizvodnji ili prometu hrane dolaze u dodir s hranom i predmetima koji dolaze u neposredan dodir s hranom te osobe koje rade na pripremi i serviranju hrane da moraju imati potrebna znanja o zdravstvenoj ispravnosti hrane i osobnoj higijeni.



KVALITETA I SIGURNOST HRANE

U 2024. godini ovjeravanje sanitarnih iskaznica i izvršenje obuke higijenskog minimuma izvršeno je kako slijedi:

OVJERAVANJE SANITARNE ISKAZNICE	99 PUTA
IZVRŠENJE OBUKE HIG. MINIMUMA	23 IZVRŠENJA

Tablica 11.

6.4. Sanitarno higijenski nadzor dostavnih vozila Ustanove

Redovitim pregledima vozila Ustanove kojima se vrši dostava obroka u kuću, proveden je sanitarno-higijenski nadzor istih. Tijekom pregleda ustanovljeno je da je čistoća dostavnih vozila zadovoljavajuća te da vozači redovitim čišćenjem i kontrolom, kako unutarnjeg dijela vozila tako i vanjskog, održavaju čistoću dostavnih vozila Ustanove redovito.

7. IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG RADA

Ugovorom o postojanju zajedničkog interesa za izvršavanjem rada za opće dobro na slobodi između Ministarstva pravosuđa i Ustanove Dobri dom Grada Zagreba od svibnja 2006. omogućeno je izvršavanje kaznenopravne sankcije rada za opće dobro na slobodi, a od 2013. godine Ugovorom o postojanju zajedničkog interesa



za izvršavanjem rada za opće dobro u prekršajnom postupku između Ministarstva pravosuđa i Ustanove Dobri dom Grada Zagreba omogućeno je izvršavanje obveze rada za opće dobro u prekršajnom postupku.

Svrha iste je da se osuđenike ne isključi iz društva već da se uz pomoć i nadzor društvene zajednice, dragovoljno, osobnim postupcima, radom i odnosom prema posljedicama izazvanim počinjenim kaznenim dijelom razvije svijest o štetnosti određenih ponašanja i odgovornosti za štetne posljedice.

Pojedinačnim ugovorom između pojedinih Područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad na području grada Zagreba i naše Ustanove za svakog maloljetnog prijestupnika osiguravaju se uvjeti za odrađivanje humanitarnog rada.

S obzirom da je djelatnost poslodavca humanitarnog karaktera obavljanje rada za opće dobro kao i humanitarnog rada postignuta je korist za društvenu zajednicu te odgovara općoj svrsi izvršavanja kaznenopravnih sankcija i posebnoj svrsi izvršavanja rada za opće dobro kao i humanitarnog rada maloljetnih počinitelja kaznenog djela.

PRAVNA OSOBA	UPUĆENO	ODRAĐEN BROJ SATI	ODRADILO
Uprava za zatvorski sustav i probaciju	2	689	1
Izvršavanje rada za opće dobro u prekršajnom postupku	75	2.155 sati i 30 minuta	43
UKUPNO	77	2.844 sati i 30 minuta	44

Tablica 13.

U Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba izvršavanje rada za opće dobro od strane Uprave za zatvorski sustav i probaciju tijekom 2024. godine upućeno je ukupno 2 osuđenika od kojih je jedna osoba ispunila sankciju u cijelosti, a jedna je osoba izvršila samo jedan dio kazne, a drugi dio kazne nije izvršen zbog bolesti radi čega je rad za opće dobro prekinut. Tijekom 2024. godine iz područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad s područja grada Zagreba nije upućena niti jedna maloljetna osoba na izvršenje humanitarnog rada.



Tijekom 2024. odrađeno je ukupno 2.844 sata i 30 minuta rada za opće dobro, od toga rada za opće dobro po kaznenom postupku 689 sati i 2.155 sati i 30 minuta rada za opće dobro prema prekršajnom postupku.

U Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba izvršavanje rada za opće dobro od strane Prekršajnih sudova tijekom 2024. upućeno je 75 osuđenika, a od strane Uprave za zatvorski sustav i probacije tijekom 2024. upućeno je 2 osuđenika.

Tijekom 2024. godine ukupno 44 osuđenika su u potpunosti odradili izrečenu sankciju što iznosi ukupno 2.389 radnih sati. Ukupno 19 osoba se nije javilo u Ustanovu ili nije došao na dogovoreni sastanak, te je odbilo ponuđene termine, a njih 8 nije, nakon dogovorenih termina za rad nije započelo s izvršenjem sankcije slijedom dobivene Naredbe od Prekršajnog suda.

13 osoba nije u cijelosti izvršilo sankciju dobivenu od Prekršajnog suda. Tijekom 2024. godine imali smo pojedinačne slučajeve da su platili kaznu umjesto odrađivanja rada za opće dobro.



Iz prethodno navedenog proizlazi da je tijekom 2024. godine došlo je do blagog povećanja broja upućenih osoba od strane Prekršajnih sudova, a blagog manjenja upućenih osoba od strane Ureda za probaciju, naspram 2023. godine. Unatoč većem broju osuđenih osoba, sukladno Naredbama sudova, odrađen je manji broj sati rada.

Također, primijećen je trend da postoji više osuđenika koji nisu pokazali interes za odrađivanjem rada za opće dobro na način da se uopće nisu javili za odrađivanjem istoga, a povremeno postoje i osuđenici koji su se javili, ali nisu otišli na dogovorene termine za rad za opće dobro.

8. PROGRAM VOLONTERA



Program volontiranja ciljano se razvio u okviru Programa prava na dnevni obrok i dostavu kako bi istima, koje su zbog teškog zdravstvenog stanja socijalno izolirani podigao njihov društveni život na jednu višu razinu.

Programom Volontiranja omogućen je starijim osobama:

- ✓ kontakt s drugom osobom
- ✓ upotpunjavanje društvenog života
- ✓ kvalitetno i sadržajno osmišljeno vrijeme
- ✓ pomoć u prevladavanju životnih prepreka, ali i zadovoljavanju osnovnih potreba npr. izlazak izvan stambenog prostora
- ✓ odlazak u nabavku osnovnih namirnica, lijekova i dr.

Tijekom protekle 2024. godine u okviru ovog programa nismo imali obuhvaćenih volontera.

9. PROVEDENI PROJEKTI I RADOVI

S ciljem unapređivanja kvalitete usluga, a pri tom mislimo na kvalitetu obroka, uvjete u kojima se isti pripremaju te prostora u kojima korisnici objeduju svoj ručak, Ustanova je učinila i provela niz projekata i radova kojima se unaprjeđuje i usavršuje radno osoblje te obnavlja oprema za pripremu hrane, prostorije, skladišta, blagovaonice te vozila kako bi zadovoljili, održali pa i podigli razinu sanitarno-higijenskog standarda termičkog bloka i blagovaonica, sigurnosti te energetske učinkovitosti i ekološke razine svih naših objekata i pomoćnih sredstava u provedbi poslova u okviru naše djelatnosti.



9.1. Tehnički i pomoćni radovi unutar sustava održavanja

ODSJEK ZA PREHRANU



- godišnji servis sustava plino-dojave i vatro-dojave
 - usluga kondicioniranja otpadnog mulja na pročištaču otpadnih voda
 - redovni servisi plinskih bojlera i redovni servisi klimatizacijskih uređaja
-
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
 - redovno održavanje pročištača otpadnih voda i pripadajuće opreme
 - redovno održavanje i pražnjenje separatora masti i ulja
 - redovno pražnjenje i čišćenje spremnika za obradu otpadnih voda i muljeva na uređaju za pročišćavanje otpadnih voda
 - redovno čišćenje ventilacijskog sustava, upuha grijanog zraka i odsisnih ventilacijskih napa objekta
 - redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta, sustava za evidenciju radnog vremena i sustava protu-provale
 - rekonstrukcija i balansiranje sustava prisilne ventilacije-rekonstrukcija elektrotehničkih radova
 - rekonstrukcija i balansiranje sustava prisilne ventilacije-rekonstrukcija strojarskih radova-zamjena postojećih odsisnih napa, limenog kanalnog razvoda sa novim inox napama i kanalnim razvodom
 - nabava građevinskih radova na uređenju interijera potkrovlja odsjeka za prehranu
 - nabava strojeva za nereske
 - nabava inox stolova i sudopera
 - nabava blagovaoničkih stolova
 - redoviti servis agregata
 - nabava profesionalnih perilica za posuđe



- orezivanje i rušenje starih stabala
- nabava i predaja na korištenje zaštitno radne odjeće i obuču za zaposlenike
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara
- nabava raznih vreća za smeće za razvrstavanje otpada
- odvoz glomaznog otpada
- usluge DDD mjera

- nabava materijala i postava termo izolacijske fasade na sjevernoj strani objekta
- nabava nove rashladne komore
- nabava mješalice za meso
- usluge odštopavanja kanalizacijskih odvoda
- nabava plastičnih higijenskih euro-paleta
- priprema i izljevanje industrijskog poda u povrćarnici i praonici crnog suđa
- nabava parnih preša za peglanje odjeće
- nabava i zamjena grijača upuha zraka
- nabava samohodnih baterijskih strojeva za strojno pranje podnih površina

BLAGOVAONICA BRANIMIROVA

- godišnji servis sustava vatrodjave
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- čišćenje sustava odsisne ventilacije u praonici posuđa
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- usluge DDD mjera
- nabava blagovaoničkih stolova
- nabava zaštitarskih usluga

- nabava električnih paletara
- nabava termos lonaca za potrebe pripreme i prijevoza hrane povodom obilježavanja Praznika rada u Parku Maksimir
- odmašćivanje i čišćenje svih podnih površina objekta
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara

BLAGOVAONICA CERSKA

- godišnji servis sustava vatrodjave
- redovni servisi plinskih bojlera
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovno održavanje i pražnjenje separatora masti i ulja
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- čišćenje sustava odsisne ventilacije u praonici posuđa
- odmašćivanje i čišćenje svih podnih površina objekta
- usluge DDD mjera
- nabava blagovaoničkih stolova
- nabava zaštitarskih usluga
- nabava nove vatrodjavne centrale
- otklanjanje nedostataka na gromobranskim instalacijama
- nabava i postava bežičnih termostata
- usluga izrade reciklažnog dvorišta
- orezivanje i rušenje stabla
- nabava samohodnih baterijskih strojeva za strojno pranje podnih površina
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara

BLAGOVAONICA ALFIREVIĆEVA

- godišnji servis sustava vatrodjave i redovni servis plinskog bojlera
- redovno održavanje i servisi dizala i koso podizne platforme MBB
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima

- redovno održavanje i pražnjenje separatora masti i ulja
- čišćenje sustava odsisne ventilacije u praonici posuđa
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara
- odmaščivanje i čišćenje svih podnih površina objekta
- zamjena stare neispravne panik rasvjete sa novom led panik rasvjetom
- nabava blagovaoničkih stolova
- usluge DDD mjera
- nabava zaštitarskih usluga
- otklanjanje nedostataka na gromobranskim instalacijama
- izrada toplovodne instalacije ispod podesta za pranje limova od nosača jelonoša u dostavnim vozilima
- nabava samohodnih baterijskih strojeva za strojno pranje podnih površina

RAVNATELJSTVO KRUGE

- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- nabava računala za potrebe rada zaposlenika
- nabava antivirusnih programa za potrebe Ustanove
- profesionalno čišćenje stropnih, zidnih i podnih površina objekta

POSLOVNA JEDINICA „ZAGREBAČKI VELESAJAM“

- redovni servis klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara
- usluge DDD mjera

PODODSJEK ZA POSLOVE VOZNOG PARKA I POSLOVNI PROSTORI L1,L2,L3, L4 i L5

- redovni servis plinskog bojlera
- redovni servis klimatizacijskog uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- nabava materijala i postava termo izolacijske fasade na sjevernoj, istočnoj i južnoj strani prostora L1,L2L3 i L4
- postava krovnog bočnog opšava na istočnoj strani krova objekta poslovnog prostora L4
- nabava radova uređenja interijera poslovnog prostora L3
- nabava bijele PVC stolarije sa komarnicima na južnoj strani poslovnog prostora L3
- nabava boje i bojanje interijera poslovnog prostora L3
- nabava i postava LVT ploča u objektu pododsjeka za poslove voznog parka
- nabava i predaja na korištenje zaštitno radne odjeće i obuču za zaposlenike
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara
- usluge DDD mjera
- nabava nove alarmne centrale
- postava uređaja za evidenciju radnog vremena u poslovnim prostorima L3 i L5
- nabava 280 kom jelonoša za prijenos hrane
- nabava 5 dostavnih vozila za potrebe dostave obroka u kuću
- nabava inox razdjelnika i kadica za dostavna vozila za potrebe dostave obroka u kuću

„PODODSJEK ZA TEHNIČKE POSLOVE“

- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovni servisi kosilica i trimera za održavanje zelenih površina
- redovni servisi uređaja i opreme za rad domara
- nabava zaštitno radne odjeće, obuču i zaštitne opreme za zaposlenike

- servis i otklanjanje nedostataka na traktorskoj kosilici
- usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara
- odvoz otpadnih tiskarskih tonera i fluorescentnih cijevi
- usluge DDD mjera
- nabava akumulatorskih alata
- nabava motornih trimera i puhača lišća
- nabava kompresora
- odvoz otpadnih tiskarskih tonera i fluorescentnih cijevi

OPREMANJE I ODRŽAVANJE PRIVREMENOG SMJEŠTAJA ZA BESKUĆNIKE NA LOKACIJI ILICA 29

- nabava videonadzora i opreme za videonadzor
- nabava usluga održavanja čišćenja prostora
- usluge DDD mjera
- nabava i postava antenskog stupa sa pojačalom i antenom
- nabava perilica i sušilica rublja
- nabava plastičnih regala
- redovni servisi plinskog bojlera
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- nabava zaštitarskih usluga
- izrada plana evakuacije
- odmašćivanje i čišćenje svih podnih površina objekta
- brušenje zidova i stropova, impregniranje svih površina, bojanje kompletnog interijera
- nabava hladnjaka i nape u čajnoj kuhinji
- nabava novih blagovaoničkih stolova

9.2. Radovi izvršeni od strane Pododsjeka za tehničke poslove

ODSJEK ZA PREHRANU

- redovno održavanje zelenih površina, dvorišta, manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- svakodnevna kontrola i čišćenje rešetke na pročistaču otpadnih voda
- prijevoz obroka, robe i opreme za potrebe Ustanove
- nabava i zamjena rasvjetnih tijela
- nabava i zamjena reflektora za vanjsko osvjetljenje objekta
- nabava i zamjena dotrajalih utičnica i prekidača
- bojanje interijera prostorija objekta
- nabava i zamjena grijača u el. bojlerima objekta
- izrada inox kolica za prijevoz termosica
- nabava i postava tuševa za sudopere za ručno pranje suđa
- razni popravci vodovodnih instalacija
- nabava i zamjena podnih pločica u prostoru termičkog bloka
- zamjena kotača na inox kolicima za prijevoz termos posuda
- proboj zida, te ugradnja novih pvc vrata u prostoriji za odlaganje napoja i biootpada
- postava zidnih i podnih pločica u prostoriji za odlaganje napoja i biootpada
- izvedba nove el. instalacije i postava novih rasvjetnih tijela u prostoriji za odlaganje napoja i biootpada, te bojanje interijera
- sanacija pukotina zidova, te bojanje interijera blagovaonice za radnike, prostora za odlaganje termosica i velike sale
- sanacija zida od knaufa u tovarnom prostoru
- bojanje interijera skladišta S4
- postava novih rashladnih uređaja, te odvoz starih
- nabava i postava bojlera za toplu vodu na katu objekta
- izrada nosača na krovu za dvije nove vanjske jedinice klima uređaja
- demontaža starih, te postava novih dispenzera za ruke
- redovito otklanjanje pojedinih nedostataka (zamjena puknutih pločica, kutnih inox lajsni, popravci mehanizama vrata...)

BLAGOVAONICA BRANIMIROVA

- redovno održavanje manipulativnih površina i prilaznih puteva oko objekta
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- nabava materijala i popravak podne i zidne keramike
- bojanje dijela interijera objekta
- bojanje vanjske fasade objekta
- izrada i postava novog podesta za termos posude
- rastavljanje, popravak i čišćenje linije za podjelu hrane
- izrada inox kolica za prijevoz termos posuda
- sanacija stropa u predprostoru sanitarnog čvora, te bojanje istog
- uklanjanje grafita sa staklenih površina
- pranje i čišćenje svih rasvjetnih tijela u objektu
- prijevoz i postava novih rashladnih uređaja, te odvoz starih
- demontaža starih, te postava novih dispenzera za ruke
- nabava i zamjena rasvjetnih tijela
- popravak vodovodnih instalacija i vodnih armatura

BLAGOVAONICA CERSKA

- redovno održavanje zelenih i manipulativnih površina te prilaznih putova oko objekata
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- pranje rešetki i prozora objekta
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- pranje i čišćenje svih rasvjetnih tijela u objektu
- rastavljanje, popravak i čišćenje linije za podjelu hrane
- izrada i postava novog podesta za termos posude
- učvršćivanje limenih ploča krovišta
- prijevoz i postava novog rashladnog uređaja, te odvoz starog
- demontaža starih, te postava novih dispenzera za ruke
- dodatno učvršćivanje krovnih ploča
- izrada inox kolica (1 kom) za prijevoz termos posuda

BLAGOVAONICA ALFIREVIĆEVA

- redovno održavanje zelenih površina, dvorišta, manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- razni popravci vodovodnih instalacija
- postava rubnjaka na sjevernoj strani objekta
- rastavljanje, popravak i čišćenje linije za podjelu hrane
- izrada i postava novog podesta za termos posude
- prijevoz i postava novog rashladnog uređaja, te odvoz starog
- demontaža starih, te postava novih dispenzera za ruke
- zamjena potrganih utičnica i prekidača
- redovito pranje rasvjetnih tijela u blagovaonici i prozora
- postava novih nosača za bicikle

PODODSJEK ZA POSLOVE VOZNOG PARKA I POSLOVNI PROSTORI L1,L2,L3,L4 i L5

- redovno održavanje zelenih i manipulativnih površina te prilaznih putova oko objekata
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- odštopavanje wc školjki i pisoara u prostoru pododsjeka za poslove voznog parka
- postavljanje mehanizma za otvaranje prozora u prostoru L3
- izvedba instalacije i postava novog radijatora u prostoru L3
- izrada i postava zidnog ormarića u čajnoj kuhinji L3
- dobava i postava bojlera za toplu vodu u čajnoj kuhinji prostora L3
- preinaka kvake ulaznih vrata, te ugradnja zvona u prostoru L3
- ljepljenje folija na prozore u prostoru „L3“

RAVNATELSTVO KRUGE

- nabava i zamjena rasvjetnih tijela i nužne panik rasvjete
- popravak i zamjena podiznih mehanizama roleta
- demontaža drvenih vrata sa dovratnikom od ureda br. 15 i 16, te izrada podkonstrukcije za zatvaranje otvora u zidu, postava

kamene vune u otvore, postava knaufa, gletanje i obrada, te komplet bojanje interijera ureda

- izrada i postava polica u uredskom ormaru ureda br.16
- sanacija i bojanje interijera sobe br.23, te farbanje uredskog Ormara u „shabby chic“ boju
- bojanje dijela interijera

LOAKCIJA „ZAGREBAČKI VELESAJAM“

- redovno održavanje manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- krpanje i bojanje fasade
- popravak kliznih vrata
- prijevoz i postava novog rashladnog uređaja

USLUGA PRIVREMENOG SMJEŠTAJA ZA BESKUĆNIKE ILICA 29

- popravak sanitarija
- odštopavanje sanitarnih čvorova za korisnike
- prijevoz i postava novog rashladnog uređaja
- dobava i postava vanjskih rasvjetnih tijela
- izvedba električne i vodovodne instalacije za nove perilice rublja
- nabava i postava polica za skladištenje
- gletanje i bojanje interijera skladišta, te postava uredskog namještaja i garderobnih ormara
- postava novih perilica, sušilica i novih madraca
- postava komarnika na prozorima od skladišta
- popravak kuhinjskog inventara
- nabava i postava bežičnog termostata za temperaturu prostora
- nabava i postava wifi pojačivača signala
- svakodnevno čišćenje i održavanje prostora
- zamjena i čišćenje rasvjetnih tijela

9.3. Izvješće o praćenju potrošnje električne energije, energije grijanja i vode u poslovnim jedinicama Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba za 2024.

Ustanova Dobri dom Grada Zagreba kontinuirano prati potrošnju energenata na tjednoj bazi na svojim mjernim mjestima i unosi očitane podatke u nacionalni Informacijski sustav za gospodarenje energijom ISGE, sukladno Zakonu o energetskej učinkovitosti. Kao dio Javnog sektora provodi obvezu u okviru politike sustavnog gospodarenja energijom i vodom sukladno smjernicama Europske unije o decentralizacije lokalne i regionalne samouprave te potrebama i usvojenim planovima i programima energetske učinkovitosti kao i sukladno održivoj fiskalnoj politici i odgovornosti prema korištenju javnog novca.



Odlukom Ravnatelja 2.12.2022 imenovana je osoba zadužena za energetske učinkovitost Ustanove. DOBRI DOM prati potrošnju energenata i unosi očitane podatke u sustav ISGE sa svojih mjernih mjesta u svrhu kontrole dostavljenih podataka implementiranih od strane distributera. Implementirani podaci na digitalno očitanim mjernim mjestima se slažu kod oba unosa u sustav ISGE-a, ali razlike postoje kod unosa podataka od strane distributera za pojedine energente gdje se unose podaci procjenom potrošnje. U sustav ISGE se ne unose podaci sa zajedničkih mjernih mjesta za više korisnika (npr. za lokaciju Branimirova - plin i voda, Cerska - voda). Potrošnju i trošak energenata preko dobivenih računa od nosioca zajedničkih mjernih mjesta, Ustanova Dobri dom Grada Zagreba samostalno unosi u sustav ISGE. Izvještaj se odnosi na praćenje potrošnje električne energije, energije grijanja i vode za sljedeće objekte Ustanove Dobri dom Grada Zagreba: Odsjek za prehranu, Odsjek za tehničke i pomoćne poslove, Blagovaonica Alfrevićeva, Pododsjek za poslove voznog parka, Blagovaonica Cerska i Blagovaonica Branimirova.

Izvještaj je izrađen po zaprimljenim računima od strane distributera i stvarnoj potrošnji od strane Ustanove u sustav ISGE. Prikazana je i potrošnja energenata za 2023. godinu iz razloga usporedbe potrošnje sa 2024. godinom.

Iz Izvještaja je vidljivo zbirno povećanje potrošnje energenata u odnosu na 2023. godinu uz smanjenje troška uslijed stabilizacije nekih cijena na energetsom tržištu. Uredbom Vlade RH od 1.10.2024. o korigiranim, ograničenim cijenama energenata ti su učinci povećanja cijena na tržištu energenata za određene kategorije potrošača značajno umanjeni. Priložena je Zbirna tabela potrošnje i troška energenata za gore navedene objekte Ustanove. Iz zbirne tabele je vidljivo da je ukupna potrošnja energenata u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba za 2024. godinu povećana za 3,25 % u odnosu na 2023. godinu a pri tome je smanjena 0,27 % izraženo u kwh, a da je pri tome ukupni trošak za energente smanjen za 10,06 % u odnosu na 2023. godinu. Potrošnja 2024. u odnosu na 2023. po vrstama energenata: Električna energija povećanje za 3,83 % i smanjenje troška za 12,80 %, Voda povećanje za 5,56 %, i povećanje troška za 4,71 %, Prirodni plin smanjenje za 5,62 % i smanjenje troška za 15,27 %, Ukapljeni naftni plin smanjenje za 4,80 % i smanjenje troška za 7,31 %.

ZBIRNO - ukupna potrošnja i trošak energenata po unosu distributera u sustav ISGE						
2023						
	MJERNA JEDINICA	KOLIČINA	(kwh)	TROŠAK euro	UDIO % potrošnje kwh	UDIO % troška
Električna energija	kwh	577.426	577.426	103.979,89	54	63,4
Voda	m3	12.585	0	19.181,65	0	11,7
Prirodni plin	m3	18.371	170.128	13.946,00	15,9	8,5
UNP	kg	25.100	321.774	26.994,40	30,1	16,4
UKUPNO		633.482	1.069.328	164.101,94	100	100
2024						
	MJERNA JEDINICA	KOLIČINA	(kwh)	TROŠAK euro	UDIO % potrošnje kwh	UDIO % troška
Električna energija	kwh	599.563	599.563	90.673,56	56,2	61,4
Voda	m3	13.285	0	20.084,02	0	13,6
Prirodni plin	m3	17.338	160.550	11.817,74	15,1	8,0
UNP	kg	23.895	306.326	25.022,59	28,7	17
UKUPNO		654.081	1.066.439	147.597,91	100	100
2024 / 2023		> 3,25 %	< 0,27 %	< 10,06 %		

POTROŠNJA ENERGENATA - 2024 / 2023			
električna energija	voda	prirodni plin	UNP
> 3,83 %	> 5,56 %	< 5,62 %	< 4,80 %
TROŠAK ENERGENATA - 2024 / 2023			
električna energija	voda	prirodni plin	UNP
< 12,80 %	> 4,71 %	< 15,27 %	< 7,31 %

Napomena: na ukupno povećanje potrošnje energenata u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba za 2024. godinu utjecalo je i zajedničko korištenje objekta Odsjeka za prehranu u Kosnici od strane KBC Zagreb sukladno Sporazumu od 9.12.2024.

Analitika - komparacija potrošnje i troška energenata u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba u periodu od 2021. do 2024. godine:

POTROŠNJA ENERGENATA OD 2021 - 2024. U USTANOVU DOBRI DOM GRADA ZAGREBA								
	2021	2022	2022/2021	2023	2023/2022	2024	2024/2023	2024/2021
ELEKTRIČNA ENERGIJA / kWh	594.594	550.553	-2,3%	577.425	-0,5%	599.563	3,5%	0,84%
VODA / m3	14.570	12.455	-14,3%	12.555	-0,1%	13.255	5,6%	-9,05%
PRIRODNI PLIN / m3	23.930	20.557	-12,7%	18.371	-12,0%	17.335	-5,6%	-27,55%
UKUPNI ENERGIJA (UNP) / kg	33.044	27.500	-15,5%	25.100	-8,7%	23.595	-4,5%	-27,69%
SVEUKUPNO:	666.138	641.725	-3,66%	633.482	-1,29%	654.081	3,25%	-1,82%

TROŠAK U EURO SA PDV-om - ENERGENATI OD 2021 - 2024. U USTANOVU DOBRI DOM GRADA ZAGREBA								
	2021	2022	2022/2021	2023	2023/2022	2024	2024/2023	2024/2021
ELEKTRIČNA ENERGIJA / kWh	76.044	85.016,38	11,8%	103.979,89	22,3%	90.673,56	-12,8%	19,24%
VODA / m3	15.054	17.609,75	2,5%	19.181,65	8,6%	20.054,02	4,7%	11,24%
PRIRODNI PLIN / m3	14.092	16.939,66	20,2%	13.946,00	-17,3%	11.817,74	-15,3%	-16,15%
UKUPNI ENERGIJA (UNP) / kg	29.451	32.202,17	9,3%	26.994,40	-16,2%	25.022,59	-7,3%	-15,04%
SVEUKUPNO:	137.641	151.767,99	10,26%	164.101,94	8,13%	147.597,91	-10,1%	7,23%

Napomena: Analiza potrošnje i troška energenata 2021 - 2024. obuhvaća lokacije V.Košnica, Branimirava, Alfrjevičeva i Čerška

Iz tabelarnog prikaza je vidljivo da je ukupna potrošnja energenata u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba u periodu 2021.- 2024. godinu smanjena za 1,82 % u odnosu na 2021. godinu, a da je pri tome ukupni trošak za energente povećan za 7,23 % u odnosu na 2021. godinu.

S obzirom na i dalje očekivane značajne nestabilnosti cijena na energetsom tržištu i eventualne probleme sa dostupnosti svih energenata za svoje redovno poslovanje, Ustanova Dobri dom Grada Zagreba provodi dodatne napore u poboljšanju energetske učinkovitosti kroz redovito praćenje potrošnje energenata, ulaganja u toplinsku izolaciju pojedinih objekata, uvođenju LED rasvjetnih tijela u sve poslovne prostore i nabavu ekološki prihvatljivijih uređaja i strojeva sa novim radnim tvarima iz skupine HFC, te nabavu novih vozila Euro IV ekološke norme.

9.4. Izvještaj o nastanku i zbrinjavanju otpada u 2024.

Sukladno Zakonu o gospodarenju otpadom i Zakonu o zaštiti okoliša, člankom 151. stavkom 3. tog zakona Ustanova je obveznik dostave podataka o vrsti, količini, načinu i mjestu ispuštanja i prijenosa onečišćujućih tvari u zrak, vodu i tlo te proizvedenome, sakupljenome i obrađenome otpadu u Registar onečišćenja okoliša (ROO) – Informacijski sustav zaštite okoliša.



Ustanova kao organizacija s visokom razinom svijesti o zaštiti okoliša osigurava primjenu implementirane norme EN ISO 14001:2015 (sustav zaštite okoliša) kroz praćenje zakona, propisa i standarda vezanih uz okoliš te će promoviranju svijesti o važnosti sustava upravljanja okolišem i sprečavanju svih vrsta onečišćenja.

Za sve prepoznate rizike i prilike koje proizlaze iz aspekata okoliša, te za opasnosti/štetnosti za zdravlje i sigurnost pri radu u Ustanovi su propisane mjere koje se provode s ciljem sprječavanja nastanka rizika, odnosno dovođenja razine rizika na prihvatljivu razinu.

Djelotvornom primjenom mjera (postupaka) sprječava se pojava rizika/smanjuje razina rizika s više na nižu razinu kod aspekata okoliša i opasnosti za zdravlje i sigurnost, kao i moguće incidentne situacije koje bi mogle imati značajan utjecaj na okoliš, zdravlje i sigurnost unutarnjih i vanjskih zainteresiranih strana.

U cilju učinkovitijeg i kvalitetnijeg postupanja sa otpadom i podizanja ekološke svijesti radnika Ustanove, 21.02.2022, donesen je Naputak za odlaganje i razvrstavanje otpada u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba.

Uložena su i značajna financijska sredstva u proširenje reciklažnog dvorišta u Velikoj Kosnici i nabavu novih posuda za odlaganje

Ustanova je pokrenula edukativnu kampanju pod naslovom "DOBRI DOM: SMANJUJEMO OTPADA OD HRANE - 24/7!" koju čine dva projekta: "RECIKLAŽNI KUTAK DOBROG DOMA - 24/7!"

U cilju najprirodnijeg načina recikliranja biološkom razgradnjom zelenog bio otpada nastalog kod čišćenja i obrade namirnica i pripreme hrane, Ustanova je u kolovozu 2023. pokrenula izgradnju vlastite kompostane nazvane „Reciklažni kutak Dobrog doma 24/7!“, koja je započela s radom krajem rujna 2023 i „SMANJUJEMO OTPAD OD HRANE - 24/7!“ (letak namijenjen korisnicima, poslovnim suradnicima i radnicima Ustanove).

Ustanova za svoje potrebe godišnje provodi postupke javne nabave za usluge preuzimanja i zbrinjavanja određenih kategorija neopasnog otpada: biootpada, plastičnog otpada, papira, kartonske, staklene i metalne ambalaže te otpadnog jestivog ulja. Ostale vrste otpada zbrinjava preko tvrtki ovlaštenih za prikupljanje otpada po potrebi.

Izvještaj je izrađen po podacima unesenim od strane Ustanove u Registar onečišćenja okoliša (ROO) za popisane i onečišćujuće tvari s pragovima ispuštanja / prijenosa na razini organizacijske jedinice. Ustanova u 2024. godini nije prešla prag za ispuštanja onečišćujućih tvari u zrak, vodu, kao niti u tlo. Uz Izvještaj priloženi su i tabelarni prikazi Ukupnih količina nastalog i preuzetog otpada iz ROO i po evidenciji Ustanove po svim vrstama otpada za 2024. usporedno sa 2023. godinom.

UKUPNE KOLIČINE NASTALOG/PREDANOG OTPADA U 2024. (u kg.) U USTANOVI DOBRE DOM GRADA ZAGREBA														
		Predano		Nepredano		Predano		Nepredano		%				
		2023				2024				24/23				
UKUPNO NEOPASNI OTPAD		154.169		2.000		149.838		6.790		0,03%				
UKUPNO OPASNI OTPAD		224		0		91		0		59,4%				
UKUPNA KOLIČINA NASTALOG OTPADA		154.393		2.000		149.929		6.790		0,02%				
		156.393				156.719								
UKUPNO NEOPASNI OTPAD BEZ MULEVA I M.		38.669				34.628				10,5%				
UKUPNO OPASNI OTPAD		224				91				59,4%				
UKUPNA KOLIČINA NASTALOG OTPADA		38.893				34.719				10,7%				
MJEŠANIKO M.OTPADA														
		siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studeni	prosinac	UKUPNO
200301	PROCIJENA	2.320	2.580	2.410	1.980	2.670	2.240	2.320	2.240	2.240	2.410	2.670	2.490	28.570
Napomena: ne prijavljuje se u ROO (registar onečišćenja okoliša)														
SVUKUPNO NEOPASNI OTPAD		189.569		189.198		2,30%								
UKUPNO OPASNI OTPAD		224		91		59,4%								
SVUKUPNA KOLIČINA NASTALOG OTPADA		189.793		189.289		2,4%								
KOLIČINA PREDANOG OTPADA		187.793		178.590		4,9%								

ROO - UKUPNE KOLIČINE PREDANOG/NASTALOG OTPADA U 2024. (kg.) U USTANOVU DOBRI DOM GRADA ZAGRE

														2024/23	
														2024/23	
BOJOTPAD														2024/23	
20000	1.385	1.263	1.060	1.240	1.120	960	1.130	1.360	1.420	1.070	725	785	13.516	140	22,6%
AMBAŁAŽNA PLASTIKA															
25002	360	0	220	0	240	0	240	360	0	0	0	0	1.420	100	33,3%
PLASTIKA															
20009	220	440	0	160	0	0	0	0	0	0	260	120	1.200	50	13,8%
KARTONI I PAPIR															
25001	900	680	760	800	1.100	1.320	660	1.240	660	1.120	680	980	10.900	200	4,7%
AMBAŁAŽNI METAL															
25004	80	240	0	440	0	420	0	0	0	420	260	0	1.360	100	32,0%
METAL															
20040	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100	2,7%
OTPADNA JEFTINA ULJA															
20025	500	500	360	0	280	520	0	200	480	140	280	280	1.540	250	9,1%
MULJEVI PROC. O.V.															
29005	0	0	30.000	0	0	0	0	30.000	0	0	0	25.000	35.000	0	13,3%
MASTI I ULJA IZ SEPAR.															
29009	0	0	16.000	0	0	0	0	16.000	0	0	0	0	32.000	5.000	12,9%
VELIKI KUĆAPARATI															
20036	0	220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	220	500	47,2%
OTPADNI TONERI															
20017*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	31	0	13,9%
ELEKTRONSKI OTPAD															
20015*, 20012*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	60	0	68,1%
STAKLENA AMBAŁAŽA															
25007	0	0	0	0	0	0	160	0	0	0	0	0	160	150	16,1%

Iz Izvještaja je vidljivo da je 2023. godini u Ustanovi nastalo 189.793 kg. Otpada, a u 2024. godini 185.289 kg., što je smanjenje za 3,4 %.

U prikazanu količinu uvrštene su i značajne količine nastalih i zbrinutih muljeva sa internog pročistača otpadnih voda te masti i ulja iz separatora 122.000 kg, povećanje za 5.000 kg. u odnosu na 2023.

Ostala količina 63.289 kg. odnosi se na komunalni otpad iz izravnog poslovnog procesa Ustanove, smanjena je za 12,45 % u odnosu na 2023.

U 2024. godini nastale su u % slijedeće količine komunalnog otpada:

	2024	2023		
	Dobri dom	Dobri dom	Grad Zagreb	RH
Miješani komunalni otpad	45,1 %	46,2%	58 %	52 %
Odvojeno sakupljeni kom. otpad	54,9 %	53,8%	42 %	48 %

Biootpad	21,6 %	24,4%
Papiri i karton	17,5 %	16,1%
Otpadna jestiva ulja	6,0 %	5,8%
Plastika i plastična ambalaža	4,7 %	3,8%
Metalna ambalaža	3,1 %	0,8%
Ostali odvojeni komun. otpad	2,0 %	2,9%

Usporedbe radi u 2023. godini kroz javnu uslugu na području Grada Zagreba odvojeno je sakupljeno 42 % komunalnog otpada, RH 48 % dok je u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba u 2023. odvojeno sakupljeno 53,8 %, a u 2024. godini 54,9 %

Važno je napomenuti da je Ustanova podizanjem ekološke svijesti svojih radnika kroz pojačano odvajanje otpada, smanjila količinu miješanog komunalnog otpada za 14,5 % i bio otpada za 22,6 % u odnosu na 2023. godinu.

Analitika - komparacija nastalog/predanog otpada u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba u periodu od 2021. do 2024. godine:

UKUPNE KOLIČINE NASTALOG/PREDANOG OTPADA OD 2021 - 2024. (u kg.) U USTANOVU DOBRI DOM GRADA ZAGREBA								
VRSTE OTPADA	2021	2022	2022/2021	2023	2023/2022	2024	2024/2023	2024/2021
BIOOTPAD	15.640	19.095	22,1%	17.639	-7,6%	13.658	-22,6%	-13,7%
PAPIR I KARTON	10.770	12.690	17,8%	11.650	-8,2%	11.100	-4,7%	3,1%
OTPADNA JESTIVA ULJA	3.980	4.520	13,6%	4.170	-7,7%	3.790	-9,1%	-4,8%
PLASTIKA I PLAST. AMBALAŽA	220	1.340	610,0%	2.730	104,0%	2.970	8,8%	1350,0%
METALNA AMBALAŽA	290	370	27,6%	590	59,0%	1.960	322,0%	676,0%
OSTALI ODVOJENO SAKUPLJ. KOMUNALNI OTPAD	145	675	465,0%	2.114	313,0%	1.241	-41,3%	856,0%
UKUPNO ODVOJENO SAKUPLJENI OTPAD	31.045	38.690	24,6%	38.893	0,05%	34.719	-10,7%	11,8%
MIJEŠANI KOMUNALNI OTPAD	65.280	40.080	-38,6%	33.400	-16,7%	28.570	-14,5%	-56,2%
SVEUKUPNO:	96.325	79.040	-17,9%	72.293	-8,5%	63.289	-12,4%	-24,3%

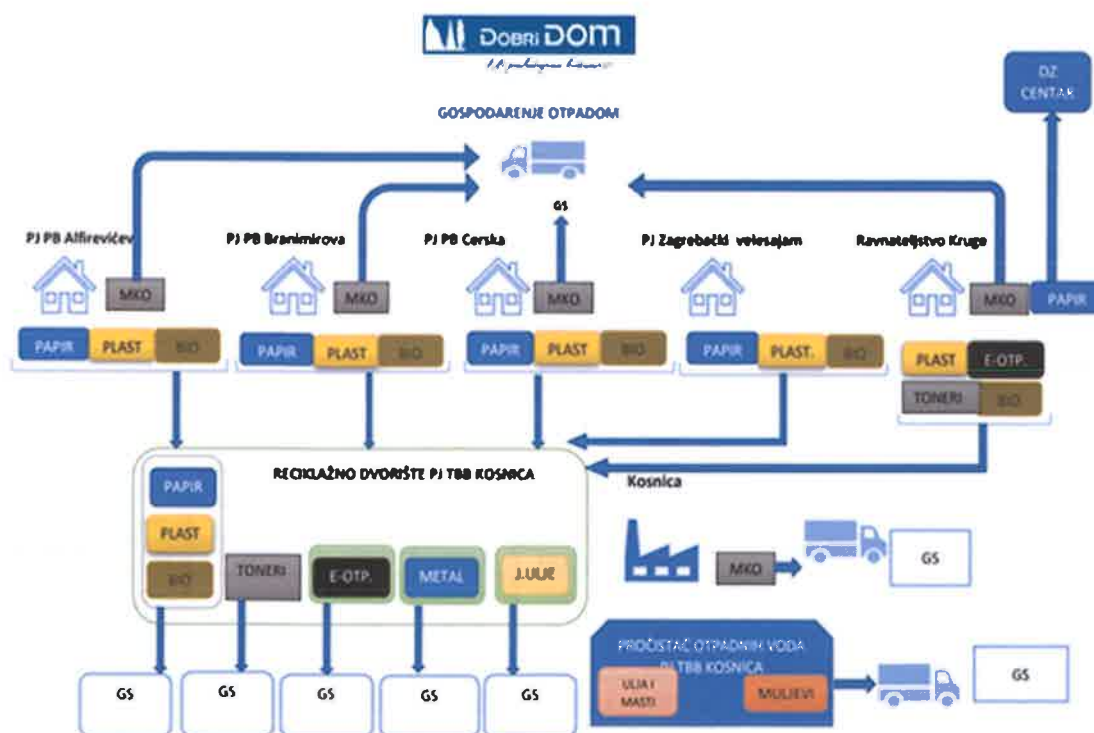
Iz tabelarnog prikaza je vidljivo da je Ustanova Dobri dom Grada Zagreba u periodu 2021. – 2024. povećala količine odvojeno sakupljenog otpada za 11,8% te smanjila količine miješanog komunalnog otpada za čak 56,2% od ukupno nastalog komunalnog otpada iz izravnog poslovnog procesa.

U promatranom razdoblju Ustanova je smanjila nastalu količinu komunalnog otpada za čak 24,3%.



Ustanova u 2024. iskazuje zadovoljstvo napretkom u Sustavu upravljanja okolišem a naročito gospodarenjem otpadom te kontinuirano radi na njegovu poboljšanju kroz daljnji proces održavanja i unapređenju sustava upravljanja te uvođenja poboljšanja u pripadajućoj dokumentaciji i analitici sustava.

Shema gospodarenja otpadom Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba:



10. DODATNA PREVENTIVNA ZDRAVSTVENA SKRB ZA ZAPOSLENIKE USTANOVE (DZO)

Imajući u vidu uvjete rada i težinu te opasnosti na poslu s kojima se svakodnevno susreću radnici ove Ustanove, a poglavito u Odjelu za prehrambeno tehničke i pomoćne poslove, ocjenjujemo vrlo dobrom odlukom dodatno zdravstveno osigurati radnike Ustanove.

Time smo skrb i zdravstvenu brigu o zaposlenicima podigli na još višu razinu kroz periodičke preglede – jednom na godinu putem kompletnog sistematskog pregleda.

Navedenim policama DZO-a za preglede i procjene radnici Ustanove ostvaruju i dodatne popuste na inducirane preglede i pretrage po obavljenome sistematskom pregledu sa popustom u iznosu od 80% koji mogu iskoristiti u roku od 30 dana od obavljenoga sistematskog pregleda. Na preporuku liječnika specijaliste dodatno bi se obradili i specijalistički pregledi.

Ukupno gledano, dobrovoljno zdravstveno osiguranje se odnosi na veći opseg prava odnosno viši standard u odnosu na opseg zdravstvenih usluga koje su zakonom određene za osnovno, obvezno zdravstveno osiguranje. Na taj način se osiguranicima DZO-a pruža brža i kvalitetnija zdravstvena zaštita.

Smatramo da se kontinuiranom skrbi o radnicima preventivno djelovalo po njihovo zdravlje, kako fizičko-tjelesno tako i mentalno te podigla razina i standard postupanja u svezi brige o radnicima ove Ustanove.



Ovaj pokazatelj temelj je za daljnje praćenje korištenja ovog dodatnog prava radnika koji ima za cilj podizanje kvalitete zdravstvene skrbi za radnike. Imajući u vidu uvjete rada i težinu te opasnosti na poslu s kojima se svakodnevno susreću radnici ove Ustanove, a poglavito u Odjelu za prehrambeno tehničke i pomoćne poslove, ocjenjujemo vrlo dobrom odlukom dodatno zdravstveno osigurati radnike ove Ustanove.

11. UPRAVNO - PRAVNI POSLOVI I JAVNA NABAVA

11.1. IZMJENE TEMELJNIH AKATA USTANOVE I PROŠIRENJE DJELATNOSTI U 2024.

Gradska skupština Grada Zagreba je na 32. sjednici, 21. ožujka 2024. donijela Odluku o izmjeni Odluke o osnivanju Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba u kojoj se, između ostalog, proširila djelatnost ustanove: pripremu i dostava hrane; uslugu smještaja; smještaj obitelji s maloljetnom djecom u slučajevima ostanka bez svog doma i nemogućnosti samostalnog osiguranja smještaja, a radi sprječavanja odvajanja djece od odraslih članova obitelji; uslugu organiziranog stanovanja; uslugu boravka; uslugu pomoći u kući.

Osim navedenih djelatnosti, predlaže se da Ustanova može obavljati i druge djelatnosti koje služe obavljanju navedenih djelatnosti, ako se one u manjem opsegu ili uobičajeno obavljaju uz djelatnost upisanu u sudski registar.

Na 7. sjednici, 20. kolovoza 2024. Upravno vijeće Ustanove donijelo je novi Statut Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba koji je sukladan izmjenama u Odluci o osnivanju iste, te su u bitnom dijelu ugrađene sve mnogobrojne ranije izmjene i dopune Statuta iz 2004. Gradska skupština Grada Zagreba je na 36. sjednici, 05. rujna 2024. donijela Zaključak o suglasnosti na Statut Ustanove.

Na 52. sjednici, 26. travnja 2024. usvojen je novi Pravilnik o radu Ustanove s pripadajućom Sistematizacijom radnih mjesta i koeficijentima složenosti poslova radnih mjesta, zbog višestrukih izmjena i dopuna istog te usklađenja s zakonskim odredbama i ostalim ustanovama kojima je osnivač Grad Zagreb. Gradonačelnik grada Zagreba je dana 2. svibnja 2024. dao suglasnost na navedeni Pravilnik.



Sindikata komunalnih, prometnih i srodnih djelatnosti Hrvatske i zaključili su dana 18.7.2024. Kolektivni ugovor za radnike u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba. U Ustanovi osim podružnice Sindikata komunalni, prometnih i srodnih djelatnosti Hrvatske osnovana je i podružnica Sindikata državnih i lokalnih službenika i namještenika.

U 2024. godini proveden je natječaj za izbor ravnatelja Ustanove te je na 5. sjednici, dana 9. srpnja 2024. Upravno vijeće donijelo Odluku o imenovanju ravnatelja Ustanove. Za ravnatelja Ustanove, imenovan je Alen Župan, mag.soc.geront, sa danom 10. srpnja 2024., na četiri godine.

Tijekom 2024. donijet je niz podzakonskih akata od kojih je dio novina, a dio je obnovljen zbog zastarjelosti:

- Pravilnik o provedbi postupka jednostavne nabave
- Pravilnik o poslovnoj i profesionalnoj tajni
- Pravilnik o unutarnjem nadzoru
- Pravilnik o testiranju na alkohol, droge i druga sredstva ovisnosti na radnom mjestu
- Pravilnik o provedbi videonadzora Ustanove i GPS nadzora kretanja službenih vozila Ustanove
- Pravilnik o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti
- Pravilnik o korištenju službenih i osobnih automobila, mobilnih telefona, poslovnih bankovnih kartica i sredstava reprezentacije
- Pravilnik o provedbi natječaja za zapošljavanje

11.2. ZAPOSŁJAVANJE RADNIKA U 2024.

U 2024. provedeno je 17 natječaja za zapošljavanje radnika (novih i ponovljenih) kako bi zaposlili 25 radnika od kojih je s 1 radnikom sporazumno raskinut ugovor o radu.

Tijekom 2024. zaposleno je:

- 7 dostavljača
- 6 pomoćnih radnika u kuhinji/servirka
- 4 portira
- 1 domar
- 1 socijalni radnik
- 1 računovodstveni referent
- 1 viši računovodstveni referent
- 1 viši upravni referent
- 1 administrativni referent
- 1 čistačica

DOBRI DOM kao ustanova koja postupa i promišlja inkluzivno trenutno zapošljava 9 hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata; 5 osoba s invaliditetom koji su upisani u

Očevidnik osoba s invaliditetom te im je priznata invalidnost više od 70% – (3 radnika 70%, 1 radnik 80% i 1 radnik 100%) te 2 osobe s invaliditetom koje imaju manje od 70% tjelesnog oštećenja (40% i 50%). Pri zapošljavanju radnika poslodavac je pazio na dodatne odredbe što potvrđuje nedavno zapošljavanje radnika putem natječaja za zapošljavanje, a samo tijekom 2024. zaposlen je 1 radnik s tjelesnim invaliditetom od 80% i 3 hrvatska branitelja iz Domovinskog rata.



Hrvatski branitelji iz Domovinskog rata ostvaruju pravo na dodatni dan godišnjeg odmora u Ustanovi. Osobe s invaliditetom koje su upisane u Očevidnik osoba s invaliditetom u Ustanovi ostvaruju pravo na jednokratnu novčanu naknadu u iznosu od 1.000 eura te sukladno Pravilniku o radu Ustanove ostvaruju pravo na dodatna 3 dana godišnjeg odmora.

11.3. Javna nabava

Cilj – racionalno, učinkovito i transparentno upravljanje i raspolaganje proračunskim sredstvima radi pravovremenog zadovoljenja stvarnih potreba korisnika te zakonitoga, efikasnog, namjenskog i svrhovitog korištenja raspoloživih proračunskih sredstava uz sustavnu provedbu mjera štednje i racionalizacije u poslovanju javnom nabavom. Plan nabave za poslovnu 2024., proizlazi iz usvojenog i Financijskog plana Ustanove za 2024. i obrnuto, a isti je bio usklađen sa Proračunom Grada Zagreba.



Plan nabave uglavnom obuhvaća predmete nabave koji uključuju namirnice i sredstva za čišćenje, dok se ostala novčana sredstva po predmetima nabave odnose na najvažnije stavke održavanja. Plan nabave Ustanove ovisan je i o proračunu Grada Zagreba,

Ustanova je sukladno Zakonu o javnoj nabavi u zakonskim vremenskim okvirima objavila Plan nabave za poslovnu 2024. u Elektroničkom oglasniku javne nabave i na web stranici iste, također i njegovih 11 izmjena.

Objavljen je i registar ugovora u Elektroničkom oglasniku javne nabave koji se periodički sukladno Zakonu nadopunjava. Također je na internetskim stranicama Ustanove objavljena i izjava o ne postojanju sukoba interesa, kao i procedura ugovaranja i procedura glede fiskalne odgovornosti. Svaki predmet nabave provodi se odgovarajućim postupkom sukladno Zakonu o javnoj nabavi (NN 120/16 i 114/22).

Do kraja 2024. godine Ustanova je dala ovlaštenje Gradu Zagrebu kao osnivaču Ustanove da u ime i za račun Ustanove provede postupke objedinjene javne nabave za predmete nabave:

- Mlijeko i mliječni proizvodi
- Svježe meso, peradi (piletina i puretina)
- Opskrba električnom energijom
- Elektroničke komunikacijske usluge u pokretnoj mreži
- Elektroničke komunikacijskih usluge u nepokretnoj mreži
- Nabava svih vrsta osiguranja
- Opskrba plinom
- Nabava ribe i ribljih prerađevina
- Papirnata konfekcija za opću uporabu
- Pribor i sredstva za pranje i ostala sredstva za opću higijenu
- Nabava naftnih derivata

Ustanova je ovlastila Grad Zagreb, Ured za financije i javnu nabavu, da u ime i za račun Ustanove provede otvoreni postupak javne nabave za predmete nabave:

1. SVJEŽE MESO
2. POLUTRAJNE KOBASICE I SUHOMESNATI PROIZVODI
3. KONZERVIRANI MESNI PROIZVODI
4. ZAMRZNUTA PERAD
5. SVJEŽI KRUH
6. PEKARSKI PROIZVODI

7. SUHA TJESTENINA S JAJIMA I POLU OBRAĐENA PUNJENA TJESTENINA
8. SVJEŽE POVRĆE
9. ZAMRZNUTO POVRĆE
10. SVJEŽE VOĆE
11. KONZERVIRANO I PAKIRANO POVRĆE
12. PRERAĐEVINE INDUSTRIJSKOG BILJA (ŠEĆER, ULJE), RIŽA, JEČMENA I HELJDINA KAŠA
13. KONCENTRATI U PRAHU, ZAČINI, DODACI JELIMA I PAHULJICE OD ŽITARICA
14. MLINARSKI PROIZVODI
15. KOKOŠJA JAJA
16. USLUGE ODRŽAVANJA MOTORNIH VOZILA
17. NABAVA LAKO GOSPODARSKIH DOSTAVNIH VOZILA
18. ZAŠTITARSKE USLUGE – ČUVARSKO SLUŽBE U BLAGOVAONICAMA

Ustanova je također ovlastila Grad Zagreb, Gradski ured za financije i javnu nabavu da provede otvoreni postupak javne nabave s ciljem sklapanja okvirnog sporazuma s jednim gospodarskim subjektom za razdoblje od dvije godine za predmet nabave: UKAPLJENI NAFTNI PLIN (UNP).



Postupci javne nabave su dugotrajni, a ekonomska situacija je sve teža te smo primorani provesti veći broj jednostavnih nabava kako bi osigurali neophodne namirnice i neometano obavljali svoju djelatnost svaki dan, odnosno, pripremali i podijelili ručak u pučkim blagovaonicama socijalno ugroženim korisnicima i obiteljske pakete na Zagrebačkom Velesajmu.

12. USTANOVA – POSREDNIK U LANCU DONIRANJA



Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba od 2016. godine upisana je u registar posrednika u lancu doniranja hrane pri nadležnom Ministarstvu poljoprivrede.

Dva puta godišnje Ustanova podnosi izvješće o količini donirane hrane navedenom ministarstvu putem obrasca koji sadrži količinu zaprimljene hrane od donatora odnosno od drugih registriranih posrednika u lancu doniranja hrane.

U 2024. godini prema evidenciji Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba zaprimila je ukupno 20.922 kg donirane hrane.

13. UPRAVNO VIJEĆE USTANOVE

Upravno vijeće je tijekom 2024. održalo je vrlo sadržajnih 18. sjednica, a zapisnici kao i sve Odluke i akti koji su sukladno Statutu u nadležnosti Upravnog vijeća pravodobno su dostavljeni u nadležni Gradski ured. Uloga Upravnog vijeća u poslovanju Ustanove u 2024. je izuzetno značajna.

Dinamika održavanja sjednica u 2024. sugerira angažiranost i temeljitost u radu članova Upravnog vijeća te privrženost ispunjenju poslovnih planova i ciljeva Dobrog doma.

Od strane ravnatelja članovi Upravnog vijeća pravovremeno su i ažurno obaviještavani o svim aktualnostima u radu u realnom vremenu. Sve stručne službe Ustanove bile su na raspolaganju članovima pri donošenju odluka koje proizlaze iz njihove nadležnosti. Upravno vijeće radilo je i donosilo je svoje Odluke sukladno Statutu Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

Članovi su: g. Tomislav Kevo - predsjednik UV, gđa. Marijana Rimanić - članica i predstavnik Radničkog vijeća Željko Špehar.



14. AKTIVNOSTI OD JAVNOG ZNAČAJA

Obilježavanje Međunarodnog praznika rada u Parku Maksimir



Uz bogat zabavni program, tradicionalni grah s ječmom, kobasicama, špekom i vratinom, zagrebačkim štruklama, brojni Zagrepčani proveli su Međunarodni praznik rada na proslavi u Parku Maksimir.

Okupljene građane pozdravio je gradonačelnik Grada Zagreba Tomislav Tomašević, Grad Zagreb je osigurao 40.000 porcija graha te 25.000 porcija štrukli sa sirom, a na dvije pozornice i bogat kulturno-zabavni program za sve posjetitelje. Ustanova je bila zadužena za sljedeće:

Priprema i nabavka:

- 45 000 obroka graha s ječmom, kobasicom, pancetom i dimljenom vratinom
- 25 000 porcija štrukli sa sirom u posudicama
- 45 000 peciva - kajzerica



Osigurano je suradno s:

- Zagrebački holding - Podružnica Tržnice Zagreb (štandovi – 30 kom; klupe – 90 kom);
- Zagrebački holding - Podružnica Čistoća (30 spremnika od 1100 lit za miješano komunalni otpad, 15 spremnika od 1100 lit za ambalažnu plastiku; 15 spremnika od

1100 lit za papri/karton; 20 spremnika od 120 lit za miješano komunalni otpad; 20 od 120 lit spremnika/kanti za ambalažnu reciklirajuću plastiku:

- Šator sa drvenim podom 10x 10 m/100 m², 1 kom; pagoda sa drvenim podom 5x5/25 m², 1 kom; staza o d kazetnog poda za postavu štandova – 2,5 m x 80 m/200 m²)
- Zagrebački holding - Vodoopskrba i odvodnja Zagreb (cisterna vode za piće za građanstvo – 3 kom);
- Nastavni zavod za hitnu medicinsku pomoć Grada Zagreba (dežurstvo od 10,00 do 17,00 sati – 3 tima);
- Zagrebački holding - Podružnica Zagrebačke ceste (usluga prijevoza ograda/200 dužnih metara – 2 kamiona);
- Najam pokretnih sanitarnih toalet i održavanje istih (sanitarni prijenosni wc uključujući i servis istoga na dan 1.5. – 32 kom/2 za potrebe osoba s invaliditetom)
- 30 000 posuda za hranu (okrugla, 750 ml; 30000 žlica)
- 60 000 papirnatih salvete, 30000 antiseptik maramice)
- Sanitarni pregledi odnosno izdavanje sanitarnih knjižica u suradnji s Nastavnim zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ za sve osobe koji će sudjelovati na podjeli graha u parku Maksimir
- U suradnji s nadležnim uredom dogovorili smo dezinfekciju (30.04.2023.) prostora i dezinfekciju (rano jutro 01.05.2023.) podijelnih mjesta.

Gradonačelnik Tomislav Tomašević na Silvestrovo je posjetio beskućnike u prihvatilištu GDCK Zagreb u Kosnici



Tradicionalni novogodišnji obilazak zagrebački je gradonačelnik Tomislav Tomašević večeras započeo posjetom Prihvatilišta za beskućnike Crvenog križa u Velikoj Kosnici, u kojemu se trenutno nalazi stotinjak korisnika. Na samom ulazu dočekali su ga nekoliko beskućnika

koji zbog teških životnih uvjeta žive u prihvatilištu za beskućnike. DOBRI DOM Grada Zagreba unazad 16 godina svakodnevno priprema ručak za korisnike smještaja u Prihvatilištu. Obilasku je, kao i svake godine, prisustvovao ravnatelj GDCK Zagreb Petar Penava i ravnatelj DOBROG DOMA Alen Župan.

Suradnja Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba, Dječjeg doma „Markuševec“ te Doma za starije osobe „Ksaver“



S ciljem smanjivanja stigmatizacije te upoznavanja naše najmlađe društvene skupine o pojmu beskućništva i načinu njihovih života, socijalna radnica Ustanove „Dobri dom“ gostovala je u Dječjem vrtiću Markuševec gdje je sukladno dobi Odgojne skupine Etno

pčelica održala predavanje pod nazivom „Naučimo više – beskućništvo“.

Shodno navedenome, a računajući i da se trenutno nalazimo u jednom ljepšem godišnjem periodu, vremenu ljubavi i darivanja najmilijih ljudi, korisnike našeg Prenocišta za beskućnike obradovali su šaroliki pokloni Dječjeg doma Markuševec i Doma za starije osobe „Ksaver“.



Pokloni su korisnicima uručeni 12.12.2024. od strane djelatnica, točnije odgajateljica Odgojne skupine Etno pčelica, kao i ravnateljice i djelatnice Doma za starije osobe „Ksaver“.

Donacija knjiga Prenocištu za beskućnike od Gradske knjižnice Zagreb



Tijekom prosinca trudimo se uljepšati vrijeme koje korisnici usluge smještaja za beskućnike. U vidu toga, dana 19.12.2024. zaprimljena je dragocjena donacija više od 50 knjiga različitih žanrova od strane Gradske knjižnice Zagreb na Trgu Ante Starčevića 6. Vjerujemo da će donirane knjige obogatiti i razveseliti našu najranjiviju skupinu, kao što su i do sada veselile mnoge građane grada Zagreba u knjižnici te se još jednom zahvaljujemo Gradskoj knjižnici Zagreb na ovoj hvalevrijednoj inicijativi.

5. međunarodni Kongres o sigurnosti i kvaliteti hrane pod nazivom “Sigurna hrana, danas i sutra” (6. do 9. studenog 2024., Poreč)

Na Kongresu se raspravljalo o novim kontaminantima u hrani, aktualizirale su se teme zbrinjavanja hrane, smanjenja otpada od hrane i otvaranja banke hrane, ali i važnosti kontrole predmeta i materijala koji dolaze u kontakt s hranom.



Bilo je riječi o sigurnosti hrane animalnog podrijetla s naglaskom na mikrobiološka onečišćenja i izazove u sprečavanju njihovog nastanka i širenja. Kongres je bio

namijenjen svim proizvođačima hrane, distributerima te stručnim i znanstvenim institucijama koje se bave analizama i procjenama rizika hrane, kao i svim dionicima lanca sigurnosti hrane „od polja do stola”. U radu kongresu sudjelovali su Alen Župan i Nataša Radulović.

Ustanova je predstavila rad, „Prepare for the unexpected: Norms, procedures, and regulatory requirements against microbiological challenges (risks) in food preparation and distribution, a dali smo inicijativu za održavanje i aktivno smo

sudjelovali u radu okruglog stol na temu

“Smanjenje otpada od hrane i sustav doniranja hrane”, kojeg je moderator bila izv. prof. dr. sc.

Jasna Bošnjir, dipl. san. ing. (Nastavni zavod za

javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar”), a

sudionici Marija Batinić Sermek, dipl. ing. preh.

teh. (voditeljica Službe za kvalitetu hrane i

informiranje o hrani - Ministarstvo

poljoprivrede, šumarstva i ribarstva), doc. dr.

sc. Jasmina Ranilović, dipl. ing. (direktorica

projekata i primijenjenih istraživanja -

Podravka d.d.) i Ana Marija Crnić, dipl. ing.

(Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo,

branitelje i osobe s invaliditetom - Grad

Zagreb) i Alen Župan, mag.soc.geront. (ravnatelj Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba).

I ovom prilikom pokazali smo da su sve profesionalne i vrijedne aktivnosti djelatnika DOBROG DOMA (izravne i neizravne tijekom pripreme, podjele i dostave obroka) usmjerene, već više od 20 godina, unaprjeđenju i očuvanju zdravlja pojedinca, obitelji i zajednice, te prevenciji primjenom higijensko-sanitarnih mjera kao i podizanjem razine javno-zdravstvene svijesti, stavova i ponašanja svih dionika u svakodnevnom radu ustanove.



Modeli socijalnog uključivanja i radne aktivacije teže zapošljivih skupina građana – Primjeri dobre prakse na konferenciji u Almeriji

Dana 15. i 16. listopada 2024. godine, u Almeria centru održana je konferencija pod nazivom „Modeli socijalnog uključivanja i radne aktivacije teže zapošljivih skupina građana“. Konferenciju je organizirao Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom povodom obilježavanja Međunarodnog dana borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti.

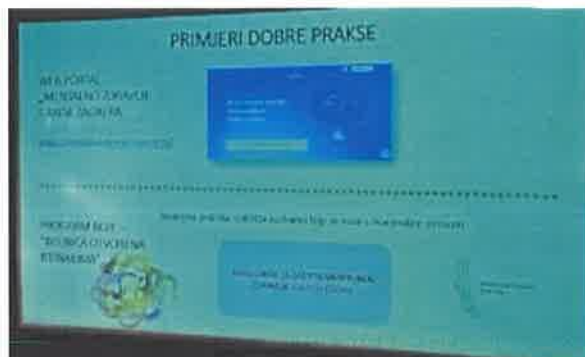


Cilj konferencije bio je raspraviti izazove i rješenja u području socijalnog uključivanja i radne aktivacije građana koji se suočavaju s poteškoćama u pronalasku zaposlenja. U svrhu edukacije i učenja pozitivnih primjera iz prakse, na konferenciji je ispred Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba sudjelovala socijalna radnica Suzana Rožić.

ZaGrli zdravlje: Izgradnja otpornosti kod mladih na III. zagrebačkom simpoziju mentalnog zdravlja

Dana 21. listopada 2024. godine, u Muzeju suvremene umjetnosti u Zagrebu održan je treći zagrebački simpozij mentalnog zdravlja s međunarodnim sudjelovanjem pod nazivom "ZaGrli zdravlje: Izgradnja otpornosti kod mladih."

Drugi dan simpozija, 22. listopada, organiziran je online putem platforme Zoom. Simpozij je organiziran od strane Grada Zagreba, Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom te Centra za zdravlje mladih Doma zdravlja Zagreb - Istok. Cilj simpozija bio je usmjeren na istraživanje tema razvoja psihološke otpornosti i načina na koji zajedništvo može pomoći u jačanju zajednica, posebno s fokusom na podršku mladima u suočavanju s izazovima modernog društva.



Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba, koja pruža usluge najranjivijim skupinama građana, uključujući mlade osobe u Prenoćištu za beskućnike, bila je zastupljena na simpoziju. Ispred ustanove sudjelovala je socijalna radnica Suzana Rožić, koja je predstavila važnost podrške mentalnom zdravlju mladih u ranjivim skupinama.

Gerontološko-gerijatrijski-javnozdravstveni simpozij s međunarodnim sudjelovanjem pod nazivom "Zlatne godine"

U Hotelu Trakošćan (27./28.9.2024.) održan je gerontološko-gerijatrijski-javnozdravstveni simpozij s međunarodnim sudjelovanjem pod nazivom "Zlatne godine", čiji je cilj približiti i osvijestiti aspekte starenja.



DOBRI DOM je predstavio vrijedan rad djelatnika u pružanju usluge smještaja (prenoćište) za beskućnike s osvrtnom na starije osobe.

Tema je s izuzetnom pozornošću popraćena od strane sudionika simpozija, te je uvrštena u zaključke ovog simpozija (5): "Osigurati umreženost zdravstvenih, obrazovnih, socijalnih ustanova u skrbi



vulnerabilnih siromašnih starijih osoba (pozivajući se na praksu DOBROG DOMA iz Grada Zagreba) " Organizatori simpozija su Opća bolnica Varaždin i Hrvatska udruga socijalnih gerontologa, a suorganizatori Nastavni zavod za javno zdravstvo "Dr. Andrija Štampar", Hrvatski liječnički zbor – Hrvatsko društvo za gerontologiju i gerijatriju, Sveučilište Sjever te Dom za starije i nemoćne osobe Varaždin, dok su pokrovitelji Ministarstvo zdravstva, Varaždinska županija i Općina Bednja. I ovoga je puta simpozij okupio eminentne stručnjake iz područja gerijatrije, gerontologije i javnog zdravstva, pružajući priliku za razmjenu znanja, iskustava i inovativnih pristupa u rješavanju izazova s kojima se suočavamo u ovom važnom području kroz stručna predavanja s renomiranim stručnjacima iz područja gerontologije i gerijatrije, a ujedno upućuje važnu pozitivnu poruku cijeloj zajednici, da prepoznaju iznimno kompleksne probleme koje sa sobom donosi činjenica starenja stanovništva, ne samo u nas, već i na razini Europe.

17. Konferencija Dani kriznog upravljanja – Terme Tuhelj, Hrvatska



Uz sve izraženije ekološke katastrofe, političke napetosti i tehnološke prijetnje, suočavanje s kriznim situacijama postaje sve kompleksnije. U ovom turbulentnom vremenu, rješenja donosi 17. izdanje znanstveno-stručne konferencije Dani kriznog upravljanja, koja se održala u srijedu, 22. i četvrtak, 23. svibnja u Termama Tuhelj u organizaciji Veleučilišta Velika Gorica.

Ovaj važan događaj okupio je vodeće stručnjake iz područja kriznog upravljanja koji će raspravljati te predstaviti najnovija istraživanja i rješenja o gorućim temama kao što su klimatske promjene, održivost, sigurnost i zaštita, međunarodna i europska sigurnost, komunikacija i tehnologija te analize kriznih situacija. Svijet se suočava s klimatskim promjenama koje nas sve više pogađaju. Ekstremni vremenski uvjeti, poplave, požari i uragani postaju sve češći, ostavljajući iza sebe razaranja i ljudske tragedije. Održivost naše planete više nije samo pitanje izbora, već nužnost koju moramo hitno rješavati. Na konferenciji je istaknuto kako integrirati održive prakse u sve segmente društva te kako se prilagoditi novim uvjetima kako bismo zaštitili našu planetu za buduće generacije.

Uspostava sustavne kontrole donirane hrane od iznimne je važnosti za osiguranje sigurnosti, kvalitete i održivosti procesa doniranja hrane. Ministarstvo poljoprivrede Republike Hrvatske ističe važnost kontrole cjelokupnog sustava donirane hrane kako bi se osigurala sigurnost hrane tijekom cijelog procesa doniranja.



Provedena je sveobuhvatna kvantitativna analiza količine donirane hrane u Ustanovi DOBRI DOM Grada Zagreba od 2019. do 2023. godine kojom smo prikazali rezultate provedene kontrole kvalitete donirane hrane, s naglaskom na prikaz važnosti sustavnog praćenje kvalitete i količine donirane hrane u Hrvatskoj, posebice one donirane najugroženijim društvenim skupinama. Kontrola donirane hrane pomaže smanjiti bacanje hrane osiguravajući da se donirana hrana koristi na odgovarajući način, a ne da završi kao otpad.

Osim potrebe za pružanjem socijalnih usluga, donirana hrana ima uistinu značajnu ulogu u kriznim situacijama. Tijekom kriznih godina pandemije i post potresnih godina Ustanova je podijelila više od 3,11 milijuna obroka, s velikim udjelom zdrave i kvalitetne donirane hrane/proizvoda.

Konačno, održivost procesa doniranja hrane promiče društvenu odgovornost, solidarnost i suradnju između različitih dionika u lancu doniranja hrane, što rezultira pozitivnim društvenim i ekonomskim ishodima.

Kontrola kvalitete gradi povjerenje u sustav doniranja hrane. Primatelji, donatori i drugi dionici imaju veće povjerenje u proces doniranja kada znaju da se hrana pažljivo prati i osigurava njezina kvaliteta. Time se potiče veća suradnja i podrška unutar sustava doniranja hrane.

Donirana hrana često je namijenjena onima koji su ekonomski ili socijalno ugroženi. Stoga je važno osigurati da ova hrana bude visokokvalitetna i hranjiva te da pruža potporu potrebitima. Kontrola kvalitete osigurava da primatelji dobiju odgovarajuću prehranu potrebnu za zdrav i uravnotežen život.

Terenska nastava studenata Zdravstvenog veleučilišta Zagreb

Studenti Zdravstvenog veleučilišta u Zagrebu - Specijalistički diplomski studij Sanitarnog inženjerstva, u okviru terenske nastave iz predmeta "Upravljanje zdravljem i sigurnošću u procesima proizvodnje" posjetili su Dobri dom-Poslovnu jedinicu "Termički blok-blagovaonica Kosnica".



Nakon uvodnih riječi izv.prof.dr. Racza, v.d. voditelja Odjela prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova, Ivica Bačurin, kroz dva školska sata predstavio je studentima u praktičnom smislu poslovni proces Ustanove s naglaskom na čvrsto

implementirane javno zdravstvene i sanitarno-higijenske sigurnosne protokole. ZVU i Dobri dom unazad više od deset godina iskazuju intenzivnu uspješnu suradnju u vidu kontinuirane terenske nastave, za studente s prijediplomskog i diplomskog studija, u svim poslovnim sustavima ustanove.

20 godina u službi potrebitih - Dobri dom obilježio je svoju veliku obljetnicu upravo na Svjetski dan socijalne pravde!

U prigodi Svjetskog dana socijalne pravde, gradonačelnik Grada Zagreba Tomislav Tomašević i zamjenici Danijela Dolenec i Luka Korlaet, pročelnica nadležnog ureda dr.sc. Vidović sa suradnicima, uz ravnatelja Alena Župana sudjelovali su danas u obilježavanju 20. godišnjice djelovanja Ustanove Dobri dom Grada Zagreba u Pučkoj kuhinji.

U Dobrom domu grada Zagreba, gradonačelnik Tomislav Tomašević se osvrnuo na važnost te ustanove, kao i na važnost pučke kuhinje.



„Socijalni program Grada Zagreba usmjeren je skupinama u najvećem riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, a ostvaruje se kroz sustave socijalnih pomoći i socijalnih usluga, kroz Odluku o socijalnoj skrbi kojom je obuhvaćeno preko 90.000 sugrađana, i za čiju provedbu je osigurano preko 28 milijuna eura“ rekao je gradonačelnik Tomašević. „Putem Ustanove Dobri dom Grada Zagreba za 1 717 sugrađana, u tri pučke blagovaonice, omogućen je jedan topli obrok svaki dan u godini, a za to je Grad u 2024. osigurao preko 1.5 milijun eura“. Bez Dobrog doma dobar dio naše socijalne politike ne bi bio moguć. Mi neprestano gledamo kako unaprijediti kapacitet Dobrog doma, kako da na još neki način obuhvatimo još više

korisnika kroz naše programe. Isto tako, moram reći da je deinstitutionalizacija socijalne politike i socijalne skrbi ono što je budućnost naše politike, ono što je progresivno u svim socijalnim politikama zapadnoeuropskih zemljama, pojasnio je gradonačelnik Zagreba. „Pored pučke kuhinje, kroz ustanovu Dobri dom osiguravaju se usluge dostave obroka u domove, pomoć u obiteljskim paketima te pomoć u mliječnoj hrani za obitelji s djecom“, kazao je gradonačelnik te svim djelatnicima Ustanove čestitao 20-tu obljetnicu, zahvalivši im na požrtvornosti i ljubavi koju kroz svakodnevni rad pružaju najranjivijim skupinama.

Ravnatelj Župan zahvalio je Gradu Zagrebu i svim djelatnicima koji su kroz sve ove godine sudjelovali u njegovom radu, istaknuvši kako je Dobri dom Grada ustanova spremna prihvatiti buduće izazove koji su pred njima.



Humanost iznad svega, ljudska solidarnost te socijalne usluge usmjerene na osobu kao rezultat upravljanja potražnjom za socijalnim uslugama u okviru sustava socijalne zaštite Grada Zagreba i ono najvažnije, zadovoljni

korisnici svrha su rada ustanove. Snažno integrirani javno zdravstveni te sanitarno higijenski sigurnosti protokoli jamac su zdravstveno ispravnog i sigurnog obroka i okruženja u kojem se usluge provode. Svakodnevno vrijedan rad djelatnika potvrđuje da je Dobri dom Grada Zagreba uistinu dom koji brine, podržava i osnažuje.

Grad Zagreb otvori novi prostor za beskućnike u Ilici 29

Grad Zagreb je osobama koje tijekom zimskih mjeseci borave na otvorenom i nemaju drugi odgovarajući smještaj osigurao novi kvalitetniji prostor za prenoćište od 300 m² u Ilici 29, s odvojenim smještajem za dvadesetak korisnika i korisnica, uz odvojene sanitarne čvorove.



Prostor je u funkciji od nedjelje, 4. veljače 2024. od 19h do 07h, a korisnicima će biti osiguran topli (sa dmevnog jelovnika Ustanove) i suhi obrok (sendvič, pašteta, mesni narezak), topli napitak (čaj, kava), mlijeko i mliječne prerađevine i voće.

Zamjenik gradonačelnika Luka Korlaet rekao je da je to dio strategije Grada Zagreba u borbi protiv siromaštva u sklopu koje su predviđena ulaganja i u tzv. dnevne boravke, odnosno mjesta gdje će sugrađani beskućnici moći boraviti i preko dana.

"Sve je to uvod u još ozbiljniji posao koji mislimo kao uprava napraviti kad se govori o problemu beskućništva, jer želimo te ljude integrirati u normalne životne tokove", rekao je zamjenik gradonačelnika, napomenuvši da za gradske stanove mogu aplicirati i sugrađani beskućnici.

„To je velik pomak u socijalnoj politici grada i u integraciji tih ljudi u normalne životne tokove. Smisao je da ova prenoćišta budu privremena mjesta integracije beskućnika, a da se onda oni kroz pojačano financiranje grada i kroz sve uvjete postanu punopravni i normalni građani ovog grada“, zaključio je zamjenik gradonačelnika Korlaet. U prostoru će biti dostupna i blagovaonica s TV prijemnikom, a bit će osigurani i besplatni kuponi za korištenje Javnog kupališta „Diana“, koje se nalazi u neposrednoj blizini (Ilica 8). Istovremeno je prestao s radom prostor u Vukovarskoj 235, gdje je u 70 dana rada zabilježeno više od 500 noćenja.

Grad Zagreb je također osigurao sistematske preglede za beskućnike, kao jednu od mjera Zagrebačke strategije borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2025. Interes je do sada iskazalo 72 korisnika. Pregledi su za beskućnike besplatni.

Sanaciju navedenog prostora provela je Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba, koja i nadalje pruža (kao i za prostor u Vukovarskoj 235) svu logistiku u naravi i održavanju istog te zaposlenicima koji dežuraju tijekom noći u cilju potpunog i funkcionalnog rada smještaja za beskućnike.

MALI 'KOTAČIĆ' VELIKA SRCA

Ovo su ljudi koji se baš svaki dan u godini brinu da nitko u Zagrebu ne ostane gladan

Nije ovo još jedna priča o ljudima u teškoj životnoj situaciji, nego o onima koji im svaki dan vraćaju osmijeh na lice

Piše: Maja Šokčević Lovrić

Objavljeno: 23. prosinac 2024. 06:00

[Share](#) [Print](#) [Email](#)

Objavljeno: 23. prosinac 2024. 06:00



Vi ćete ovaj Badnjak, Božić, Štefanje ili Silvestrovo provesti kod svoje djece, rodbine ili prijatelja, ili će oni u posjet doći vama, pa ćete se u vrijeme ručka svi okupiti oko stola, ali tridesetak će zaposlenika **Ustanove Dobri dom** Grada Zagreba, umjesto s najmilijima, te dane, kao uostalom i preostala 362 u ovoj godini, provesti na radnom mjestu. Tako je bilo i u najizazovnijim vremenima kao što je bio, svi se dobro sjećamo, zagrebački potres, ali i pandemija covida-19. Za njih iznimka nisu ni državni praznici, vremenske (ne)prilike, prometni kolaps... jer samo u ovom trenutku čak 1750 do 1800 korisnika u sustavu socijalne zaštite svakodnevno treba topli

obrok, koji im ovi nevjerojatno samozatajni i ljudi nesvjesni svojeg dobrog djela pripremaju od rane zore. Željko Puhovski/Cropix

Njihov radni dan, naime, počinje već u 5 sati, kada dvoje dežurnih kuhara dolazi u kuhinju u Kosnicu, nedaleko od Domovinskog mosta, te rade pripremu za dnevno jelo. Za našeg posjeta to je bio grah s kiselom repom i pancetom te kobasicom od goveđeg mesa. Ostatak tima priključit će se dva sata kasnije i pridružiti završnoj pripremi te početi s kuhanjem, a baš kad su se svi okupili i kad se u loncima počelo krčkati, stigli smo i mi.

Kvaliteta i sigurnost

Na poljani na kojoj je nekoliko zgrada nije trebalo uopće dvojiti gdje je Dobri dom. Miris kuhanog graha koji se širio sve do parkirališta poslužio je bolje od najmodernijeg GPS-a. U kuhinji u kojoj se kuhaju svi obroci za zagrebačku pučku kuhinju dočekali su nas voditeljica kuhinje Dobrog doma **Božica Jagar** i njezin zamjenik, glavni kuhar **Željko Špehar**. Izuzetno



ponosni što u 20 godina, otkako ustanova postoji, nisu imali niti jedan slučaj trovanja ili bilo kakav drugi higijensko-sanitarni problem, s vrata nam, da tako i ostane, pružaju zaštitnu opremu - kapicu i ogrtač. Naglašavaju da ovdje najveću pozornost posvećuju kvaliteti i sigurnosti finalnog proizvoda koja je integrirana u poslovnu kulturu (Food safety culture and Food defense culture), cjelokupnom tehnološkom procesu te, objašnjavaju, "kvaliteti usluge u svim segmentima rada i odnosu prema

sugrađanima u potrebi, da bismo im, u konačnici, omogućili bezbrižno korištenje socijalnih usluga".

Posao koji ispunjava

- Stvaranje i njegovanje autentičnosti organizacije podrazumijeva iznaći način kako se suočiti s izazovom koji donosi raznolikost a ostati vjeran sebi - autentičan te biti prihvaćen, imati utjecaj u društvu za dobrobiti najugroženijih i najrizičnijih skupina i djelovati za opće dobro. Od samog početka rada ustanove (2004. godine), brojke govore jednim dijelom upravo o toj autentičnosti naše ustanove koja i dodatno obvezuje: 33 milijuna obroka pripremljeno je i podijeljeno u pučkim blagovaonicama; 3,1 milijun obroka dostavljeno je u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi; 350 tisuća prehrambenih paketa podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima; 69 tisuća paketa mliječne hrane podijeljeno je obiteljima s djecom u starosti od 0 do 12 mjeseci, a u privremenom prenoćištu za beskućnike kroz uslugu smještaja (od 19 do 7 sati) ostvareno je više od 7800 noćenja, istaknuo je **Alen Župan**, ravnatelj Ustanove Dobri dom koja ukupno broji 97 zaposlenika. Treba ovdje dodati i da su u vrijeme pandemije i potresa za ranjive skupine građana grada Zagreba, građane stradale u potresu, raseljene osobe, zdravstvene službe, pripadnike službe civilnih zaštite i vatrogasnih jedinica vršili kontinuiranu pripremu i distribuciju 3,11 milijuna toplih obroka tijekom 1020 dana - bez prekida rada! A nije nezanimljivo i da svake godine za Međunarodni praznik rada skuhanu dodatnih 40 tisuća porcija graha koje se dijele u zagrebačkom Maksimiru."



Zagreb - siguran za tebe - SIGURNIJI S TOBOM!

U subotu, 21. rujna od 10,00 do 13,00 sati na RSC-u Jarun održana je pokazna vježba civilne zaštite na kojima su građani imali priliku sudjelovati



u raznovrsnim aktivnostima i edukacijama kako bi bolje razumjeli važnost pripreme za izvanredne situacije.

DOBRI DOM je tijekom održavanja manifestacije podijelio 500 porcija graha s ričedom, kobasicom, pancetom i dimljenom vratinom te isto toliko peciva-kajzerica.



Program je sadržavao edukacije i prezentacije; tehnike pružanja prve pomoći i oživljavanja; modeli potresa, poplava, erozija tla; „Biciklom u školu“; simulatori sudara i prevrtanja; poligon s potražnim psima; Vatrogasni vlakić i poligon s

metama; dječji zipline.

Terenska nastava studenata Prehrambeno biotehnološkog fakulteta u Zagrebu

U okviru radnog procesa Ustanove organiziran je posjet studenata druge godine, studija Nutricionizam, Prehrambeno-biotehnološkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

Naime, u okviru predmeta Procesi pripreme hrane, namjera je bila posjetiti našu ustanovu kako bi studenti imali praktičan uvid u postupke u svezi izrade jelovnika, kontrole i nadzora namirnica koje se koriste za pripremu obroka za potrebe pučke kuhinje.



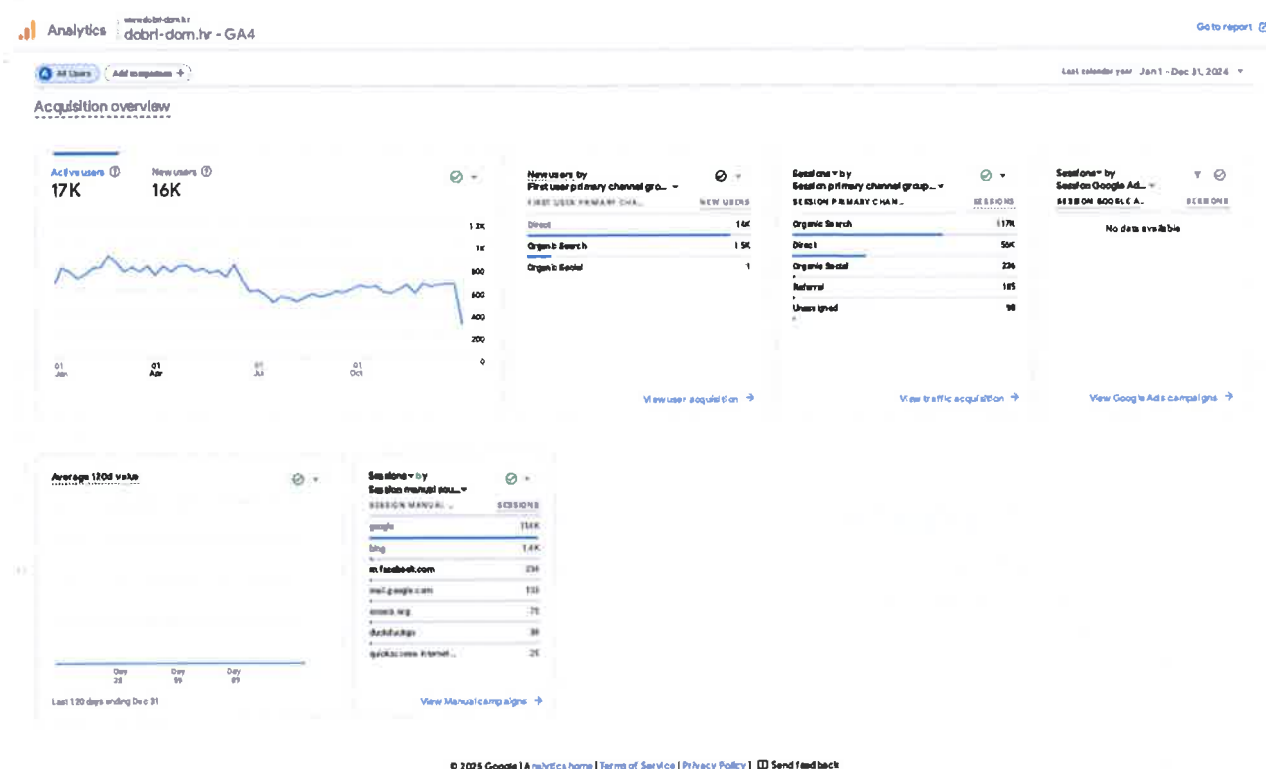
prehrambeno
biotehnološki
fakultet

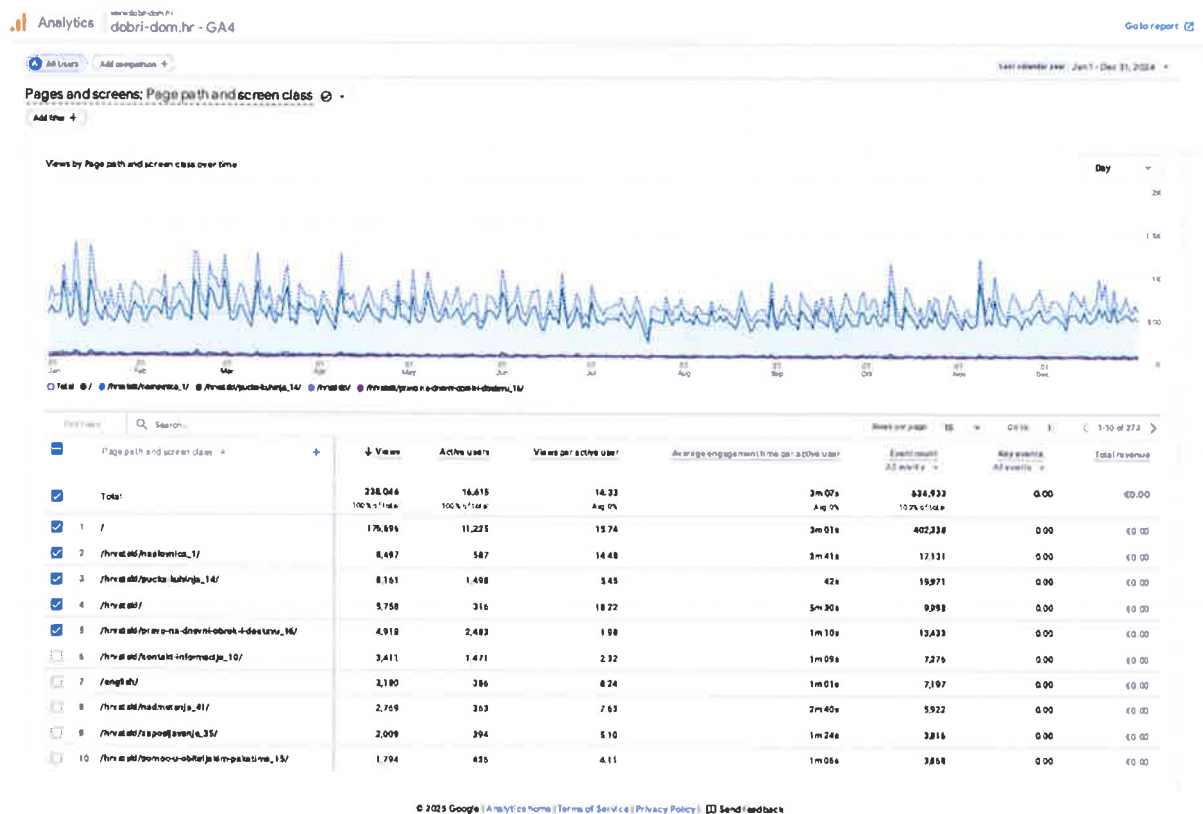
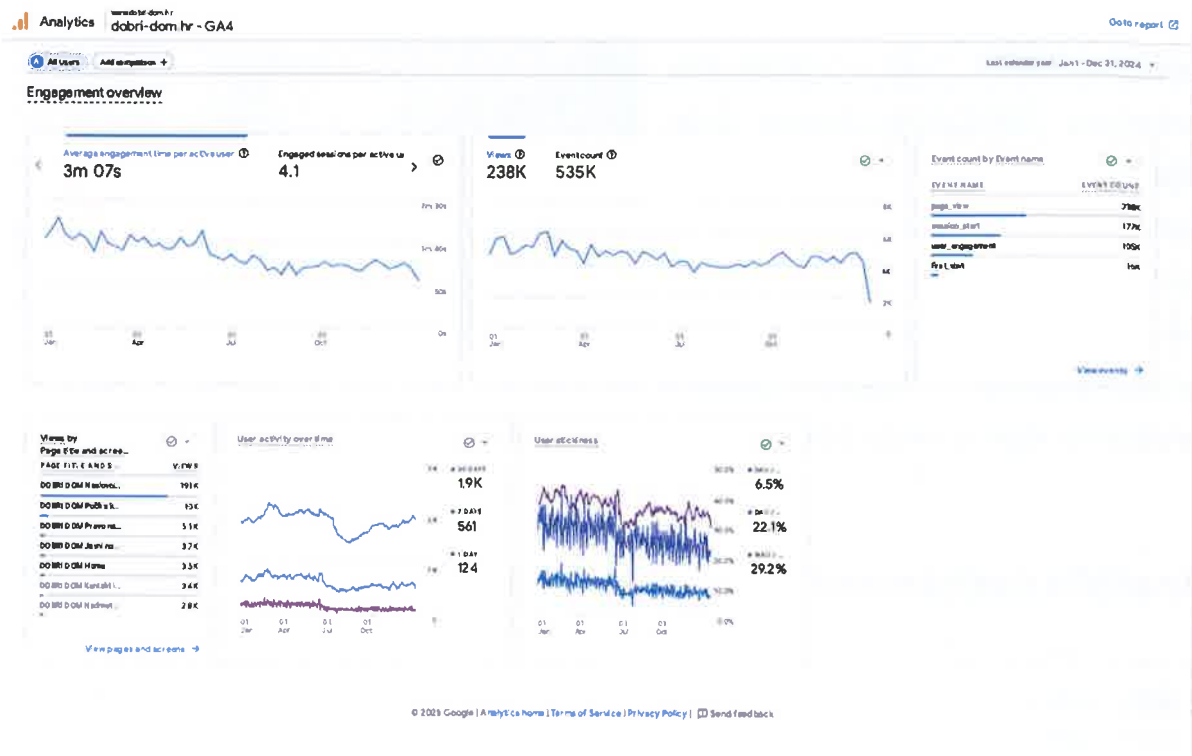
Sveučilište
u Zagrebu

Njih 50 studenata, izrazito su bili zainteresirani za praktičnu primjenu teorijskog znanja koje stječu tijekom studija, a posjet ustanovi bio je izuzetna prilika za njih da se upoznaju s cjelokupnim tehnološkim procesom, koji primjenjujemo. Tijekom posjeta, saznali su više i o ekološki prihvatljivim praksama koje primjenjujemo, kao što je selektivno odvajanje otpada od hrane.



Analitika posjećenosti mrežnih stranica Ustanove





15. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE USTANOVE KOJA BRINE, PODRŽAVA I OSNAŽUJE

Ustanova kontinuirano uočava i primjenjuje inovacije u području kulinarstva, sigurnosti hrane, zaštite na radu, fiskalnog poslovanja, radno pravnog zakonodavstva, očuvanju zdravlja te sudjeluje i prati napredna ispitivanja



usmjerena ka kontinuiranom unaprjeđenju postojećih mjera. Osnovne smjernice Ustanove, po kojima smo funkcionirali tijekom 2024., su prepoznavanje procesa vezanih za održivost standarda kvalitete usluga te njegovo kontinuirano uzdizanje, važnost

timskog rada, sigurnosti korisnika socijalnih usluga i svih zaposlenika. Poštivanjem temeljnih načela dobre prakse uz edukaciju i usavršavanjem zaposlenika razvijamo interdisciplinarnu djelatnost na visokoj razini. To nam je cilj - izvrsnosti, te smo svojim znanjem i vještinama konkurentni gospodarskim subjektima iz djelatnosti.

Naš je cilj bio pokazati korisnicima socijalnih usluga da su sve radnje i propisi koje smo primjenjivali u 2024., a koji ih štite od rizika vezanih uz hranu i općenito sigurnost u svim segmentima rada, zakonodavno regulirani, znanstveno utemeljeni, koji podrazumijevaju redovite inspekcije, kontrole i testiranja te stroge zahtjeve sljedivosti duž prehrambenog i sigurnosnog lanca.

Tako postavljen sustav u 2024., uz pravovremenu, preciznu i otvorenu komunikaciju i koordinaciju svih dionika, osiguravao je isto tako i brzo uklanjanje potencijalno štetne hrane odnosno prehrambenih artikala, namirnica iz radnog procesa Ustanove, čime se dodatno štitilo javno zdravlje.



Ciljevi Ustanove, u poslovnoj 2024., kao ishodišta dobre prakse (proizvođačke, higijenske), primarno su bili vezani uz postizanje visokog stupnja kvalitete usluga, standardizaciju istih i sigurnosti naših korisnika.

Sve profesionalne aktivnosti zaposlenika Ustanove usmjerene su unapređenju i očuvanju zdravlja pojedinca, obitelji i zajednice, te prevenciji primjenom higijensko-sanitarnih mjera kao i podizanjem razine javno-zdravstvene svijesti, stavova i ponašanja svih dionika u svakodnevnom radu iste.



U 2024. nastavili smo posloovati kao društveno odgovorna Ustanova koja svoje djelovanje temelji na timskom radu, otvorenoj međusobnoj interakciji, brizi o korisnicima usluga i zaposlenicima te profesionalnom odnosu s poslovnim suradnicima izvan neposrednog radnog procesa.

Vizija koja nas je vodila tijekom 2024., je postati centar izvrsnosti i kompetentnosti u odabranim prioritetnim područjima usmjerenim prema osobama u socijalno zaštitnoj potrebi i samom poslovanju Ustanove – socijalna zaštita, socijalne usluge, upravljanje sigurnošću hrane, razvoj i održavanje infrastrukture, obavljanje djelatnosti, doprinos razvoju grane, ekonomska i radno pravna stabilnost odnosno kontinuitetu poslovanja.

Kvaliteta našeg rada je od ključne važnosti za svakog korisnika i naravno sve zaposlenike i vjerujem da smo u 2024. u tom i uspjeli, odnosno da su korisnici ali i zaposlenici u epicentru onoga što definira DOBRI DOM u području važnosti.

Sve naše aktivnosti bile su orijentirane prema očekivanjima korisnika i osnivača u konačnici. Kvaliteta je također odgovornost i prema našem zdravlju i okolišu. I mi i naši dionici utvrdili smo da je među svim našim utjecajima na društvo i ljude najvažniji sprječavanje negativnih utjecaja koje naši proizvodi i usluge mogu imati na zdravlje građana.



Slijedili smo i politiku prijava nepravilnosti koja nam daje smjernice za očuvanje ugleda Ustanove i otklon uočenog kršenja naših politika uz osiguranu povjerljivost uz etičko postupanje i sukladnosti kroz koje su korisnici usluga ali i zaposlenici mogli izražavati zabrinutost.

Poštovanje ljudskih prava jedan je od stupova naše Ustanove i činimo i činili smo sve što možemo kako bismo povećali svoje pozitivne utjecaje, a istovremeno smo pazili da naši potencijalni negativni utjecaji nikad ne postanu stvarni. Poštovanje ljudskih prava od ključne je važnosti ako želimo zaslužiti svoju prisutnost u zajednici na dobrobit svih građana Grada Zagreba, a posebice onih u socijalno zaštitnoj potrebi te zaposlenika.



Cijenimo različitost svojih zaposlenika, a naša im politika jednakosti jamči jednake mogućnosti u vidu njihovog radnog odnosa bez diskriminacije na bilo kojoj osnovi. Pri traženju novih zaposlenika, zapošljavanju, rukovodimo se isključivo kvalifikacijama, radom, vještinama i iskustvom. Surađivali smo s

dionicima u našem okružju kako bismo ih saslušali, učili od njih i uzeli u obzir njihova mišljenja.

U potpunosti smo bili posvećeni poslovanju s integritetom i poštovanjem za društvo i okoliš te izgradnji pozitivnog i poticajnog radnog okružja. Naš napredak u poslovnoj 2024. i postignuća rezultat su predanosti naših zaposlenika i snage naših partnerstava. Postali smo otporniji kroz izazove koji su iza nas i ispunjeni sigurnošću u nadvladavanje onih koji tek dolaze.

U današnjem promjenjivom i složenom poslovnom svijetu, povjerenje je nova vrijednost - visoko cijenjena, teže je nego ikad istu zaslužiti, a vrlo lako izgubiti. Povjerenje je više od obične vrijednosti, to je temelj na kojem gradimo uspješnost, na kojem se gradi zajednica koju čine korisnici usluga i zaposlenici, osnivač te neizravno i svi građani Grada Zagreba.

Današnje organizacije moraju steći povjerenje dionika - korisnika, dobavljača, zaposlenika, osnivača, regulatora i zajednice - u širokom spektru pitanja. DOBRI DOM je radio upravo u tom pravcu tijekom cijele poslovne 2024. Dok smo prolazili kroz izazove i prilike koje su bile iza nas i još uvijek su s nama, naša predanost povjerenju kroz transparentnost, integritet i odgovorne prakse ostaje čvrsto integrirana u poslovanje. Usredotočujući se na ova načela, možemo i moramo ojačati povjerenje koje naši korisnici, svi dionici i društvo imaju u nas. Svjesni smo da moramo, kako bismo stekli i održali povjerenje naših korisnika, dobro pogledati i analizirati sami sebe i svoj rad i biti transparentni, otvoreni, iskreni u ocjeni istog. Naš je svaki radni dan u protekloj 2024. bio zauzet prezentacijom kvalitetnog rada sa svrhom i integritetom, ali i popratnim postupcima kojima je cilj poboljšanje sustava.



Iskreno i otvoreno ćemo ustvrditi da imamo i nedostatan razvijenih radno procesnih aktivnosti a koje smo uočili u 2024., no možemo i moramo dodatno i nadalje ulagati u svoju empatičnost, profesionalnost, osobnost i općenito rad u izgradnji povjerenja i još kvalitetnijeg rada i usluge u svim segmentima poslovanja.



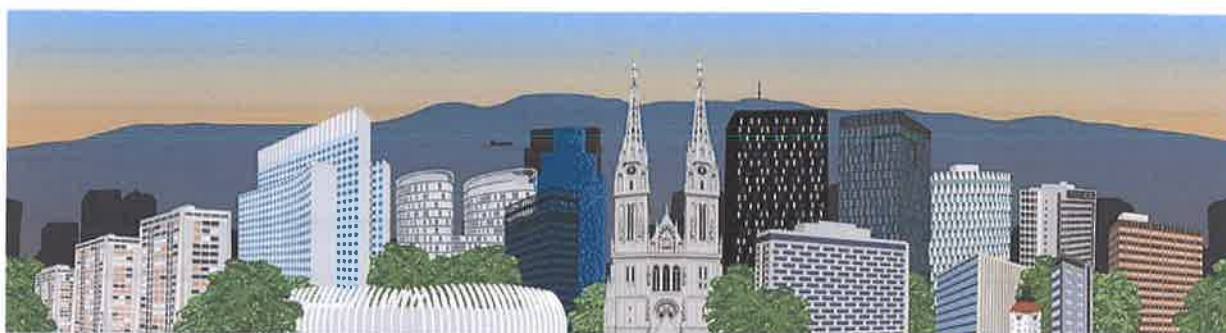
Izraziti ishodi su rezultat ponašanja DOBROG DOMA koji su utemeljeni na našoj predanosti kvaliteti i integritetu tijekom cijele 2024. a koji nam omogućuju da našu zajedničku stručnost, suradnju i uključenost dovedemo do standardizirane vrijednosti isporučujući kontinuirano prepoznatljive rezultate uz obvezatnu primjenu takvog poslovnog načina razmišljanja u našem radu koji daje vrlo dobre rezultate.

Sposobnost zajednice da svima osigura dobrobit podrazumijeva odgovornost svih dijelova tog istog društva, pa tako i naše Ustanove. Zajednica u cjelini, a samim time i DOBRI DOM u okviru socijalne politike Grada Zagreba, ima posebnu odgovornost prema onima koji, iz različitih razloga, ne mogu računati na podršku i zaštitu obitelji ili druge socijalne mreže.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

2004 - humanost, iznad svega i socijalne usluge usmjerene na osobu - 2024

Pravima i dostojanstvu, te osiguravanju egzistencijalnih potreba građana u socijalno zaštitnoj potrebi, te starijih i nemoćnih osoba i bolesnih, daje se posebna pozornost i tim više je odgovornost Ustanove i svih njenih zaposlenika, u vidu svakodnevne provedbe socijalnih usluga, još naglašenija i dodatno obvezuje jer DOBRI DOM je jedan od važnih čimbenika stabilnosti socijalnog sustava Grada Zagreba. Naš otvoren, empatičan, socijalno angažiran, stručan i kvalitetan doprinos uz permanentno osluškivanje potreba građana u potrebi i zajednice općenito u kojoj živimo i radimo, te spoznaja da možemo biti i bolji, pokazuje i dokazuje društveno odgovorno poslovanje Ustanove koja brine, podržava i osnažuje.



izvor: www.zagreb.hr

Ravnatelj

Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba

Alen Župan, mag. soc. gerontologije



Izvešće o radu Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba za poslovnu 2024. godinu usvojen je na 14. sjednici Upravnog vijeća iste održanoj dana 21. ožujka 2025.

Predsjednik Upravnog vijeća

Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba

Tomislav Kevo



+385 1 6311 640

Ustanova "Dobri dom" Grada Zagreba, OIB: 70362197460, MBS: 080484783
Trgovački sud u Zagrebu, Osnivač: GRAD ZAGREB

IBAN: HR3124020061100940837 Erste & Steiermärkische Bank d.d.
IBAN: HR7123600001101709950 Zagrebačka banka d.d.

2004 - humanost iznad svega i socijalne usluge usmjerene na osobu - 2024.