

Mi poslušujemo brižnost...

Br: 01-02/22-06/204

IZVJEŠĆE O RADU USTANOVE
„DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA ZA POSLOVNU 2022.



GRAD ZAGREB

Izgrađena otpornost pod utjecajem izazova usred fragmentiranog globalnog poslovnog poretka



Zagreb, 24. veljače 2023.

SADRŽAJ

1. UVOD.....6

- 1.1. *Kako smo izgradili otpornost pod utjecajem izazova usred fragmentiranog globalnog poslovnog poretka.....6*
- 1.2. *Djelatnost Ustanove.....9*
- 1.3. *Ljudi prije svega.....11*
- 1.4. *Interdisciplinarnost.....11*
- 1.5. *Komunikacija.....12*
- 1.6. *Zdravstvena i sanitarno - higijenska sigurnost poslovanja....12*
- 1.7. *Standardizacija poslovanja - usluge i proizvoda.....14*
- 1.8. *Vrijedan rad i stručnost.....15*

2. USTROJSTVO USTANOVE.....16

- 2.1. *Odjel financijskih, personalnih i općih poslova.....16*
- 2.2. *Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova.....16*
- 2.3. *Stručno usavršavanje radnika..... 19*

3. FINACIJSKO POSLOVANJE USTANOVE U 2022.....21

- 3.1. *Prikaz financijskog plana, poslovanja Ustanove i rezultata poslovanja u 2022.....21*
- 3.2. *Poslovanje Ustanove po svim izvorima financiranja u 2022.....22*
- 3.3. *Obrazloženje poslovanja po izvorima financiranja...26*
 - 3.3.1. *Opći izvori financiranja 1.1.1....26*
 - 3.3.2. *Izvori financiranja 1.1.2. Prihodi iz proračuna po zaključku Gradonačelnika Grada Zagreba....26*
 - 3.3.3. *Izvori financiranja 1.1.4. Pomoć u obiteljskim paketima...27*
 - 3.3.4. *Izvori financiranja 3.1.1. – vlastita sredstva.....27*
 - 3.3.5. *Izvori financiranja 6.1.1. – donacije.....27*
- 3.4. *Rezultati poslovanja na dan 31.12.2022.....28*

3.4.1. <i>Obrazloženje rezultata poslovanja.....</i>	28
3.5. <i>Potraživanje Ustanove s 31.12.2022.....</i>	29
3.6. <i>Obveze Ustanove sa 31.12.2022...30</i>	
3.7. <i>Promjene u vrijednosti i obujmu imovine i obveza /P–VRIO/ za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2022....</i>	30
3.8. <i>Stanje novčanih sredstva...31</i>	
4. PROGRAMI SOCIJALNE SKRBI.....	32
4.1. <i>Statistički podaci za 2022.....</i>	33
4.2. <i>Vrijednost koštanja pojedinog prava.....</i>	34
4.3. <i>Lokacije ostvarivanja pojedinih prava.....</i>	34
4.4. <i>Izvanredni obroci od javnog značenja u 2022. godini.....</i>	35
4.5. <i>Dostava obroka u kuću starijim i nemoćnim osobama na području Grada Zagreba.....</i>	36
4.6. <i>Provedba istraživanja: Korištenje modernih tehnologija kod starijih osoba: mogućnosti razvoja socijalnih usluga.....</i>	37
4.7. <i>Zadovoljstvo korisnika Ustanove pruženom uslugom.....</i>	38
4.7.1 <i>Zadovoljstvo korisnika na Programu dostave obroka u kuću.....</i>	38
4.7.2. <i>Zadovoljstvo korisnika pučke kuhinje.....</i>	39
4.7.3. <i>Zadovoljstvo korisnika na programu zamjenske mliječne hrane....</i>	41
4.7.4. <i>Zadovoljstvo korisnika na Programu pomoć u obiteljskim paketima.....</i>	42
4.7.5. <i>Zadovoljstvo radnika Ustanove.....</i>	43
4.7.6. <i>Zadovoljstvo suradnih institucija s uslugom pripreme i dostave obroka.....</i>	45
5. NADZOR I KONTROLA PRIPREME I DISTRIBUCIJE OBROKA.....	46
5.1. <i>Kontrola kvalitete</i>	46
5.2. <i>Pregled izvršenih analiza tijekom 2022. godine.....</i>	48
5.3. <i>Sanitarne iskaznice i obuka higijenskog minimuma.....</i>	53

5.4.	<i>Sanitarno - higijenski nadzor dostavnih vozila Ustanove.....</i>	<i>53</i>
6.	IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG RADA.....	54
7.	PROGRAM VOLONTERA.....	56
8.	PRAKSA ZA UČENIKE I STUDENTE.....	57
8.1.	<i>PJ Pučka blagovaonica Branimirova: Posjeta studenata Zdravstvenog veleučilišta iz Zagreba.....</i>	<i>57</i>
9.	PROVEDENI PROJEKTI I RADOVI.....	59
9.1.	<i>Tehnički i pomoćni radovi te praćenje potrošnje energenata i evidencija otpada unutar sustava održavanja.....</i>	<i>59</i>
9.2.	<i>Radovi izvršeni od strane PJ „TEHNIČKI I POMOĆNI POSLOVI“.....</i>	<i>65</i>
9.3.	<i>Izvešće o praćenju potrošnje električne energije, energije grijanja i vode u poslovnim jedinicama Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba po unesenim računima distributera u sustav ISGE za 2021. i 2022.....</i>	<i>67</i>
9.3.1.	<i>Potrošnja energenata u poslovnim jedinicama.....</i>	<i>69</i>
9.3.2.	<i>Izveštaj o nastanku, uporabi i zbrinjavanju otpada u 2022. (usporedba s 2021.).....</i>	<i>69</i>
10.	DODATNA PREVENTIVNA ZDRAVSTVENA SKRB ZA ZAPOSLENIKE USTANOVE.....	74
11.	JAVNA NABAVA.....	75
12.	KRIZNI STOŽER USTANOVE - COVID 19.....	78
13.	DONACIJE.....	80
14.	UPRAVNO VIJEĆE.....	81
15.	AKTIVNOST OD JAVNOG ZNAČAJA ZA GRAD ZAGREB.....	82
15.1.	<i>Obilježavanje praznika rada u Parku Maksimir... </i>	<i>82</i>
15.2.	<i>Gradonačelnik Tomašević posjetio beskućnike i radnike Dobrog doma.....</i>	<i>84</i>
15.3.	<i>Gradonačelnik posjetio štíćenike doma za nezbrinutu djecu Kuća Sv. Josipa.....</i>	<i>85</i>

15.4. Blagdani u dobrom domu: oslić, bakalar, purica s mlincima...86

15.5. Gradonačelnik Tomašević na staru godinu obišao beskućnike te dežurne službe.....88

15.6. Dobri dom za raseljene obitelji iz Ukrajine pod krovom Caritasa....89

16. DOBRI DOM U 2022.90

16.1. Realizacija ciljeva.....90

16.2. Ispunjenje glavnih strateških odrednica.....93

16.3. Politika kvalitete i zaštite okoliša....94

16.4. Nadzor Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike..... 95

16.5. Ljudski potencijali....97

16.6. Organizacijske promjene provedene u poslovnoj 2022....103

16.7. Reputacijska otpornost.....104

16.8. Organizacijska otpornost.....105

16.9. Javno-zdravstvena otpornost.....106

16.10. Tehnološka otpornost....107

16.11. Financijska otpornost....108

16.12. Sigurnost opskrbnog lanca.....109

16.13. Dobra praksa = Kultura sigurnosti hrane (Food Safety Culture).....110

16.14. Kompetentnost. Pouzdanost. Izvrsnost.....115

1.UVOD

1.1. Kako smo izgradili otpornost pod utjecajem izazova usred fragmentiranog globalnog poslovnog poretka

Poslovna 2022. obilježena je kao godina vrlo snažnih događaja na globalnoj geopolitičkoj i poslovnoj sceni, uz nove izazove u poslovanju, uz rast inflacije, troškova energije i nužne tranzicije na ekološki održive izvore energije, uz još uvijek tada i danas prisutnu pandemiju COVID 19. Poslovna 2022. godina bila je neizvjesna i teška. Situaciju i iskustva poslovanja prijašnjih godina iskoristili smo kako bi se stabiliziralo poslovanje optimizirajući sve troškove vodeći brigu da se istovremeno zadrži razina kvalitete i standard usluge u onom segmentu poslovanja na koji smo uistinu i mogli utjecati. Brzina prilagođavanja uvjetima na tržištu iznimno je važna za uspješno poslovanje ustanove osobito u doba krize. Za uspješnu prilagodbu tržišnim uvjetima potrebno je prilagoditi poslovanje, u okviru osnovnih akata Ustanove, što u konačnici obuhvaća određene prilagodbe svih dijelova poslovanja iste od upravljanja ljudskim potencijalima do računovodstva i financija kako bi se osnovna djelatnost mogla svakodnevno i neometano provoditi na zadovoljavajućoj razini i kvaliteti usluge.



Globalni krajolik se neprestano mijenjao, čak i na dnevnoj bazi. Sve promjene utjecale su na naše poslovanje u 2022. Informiranje o trenutnim i budućim trendovima koji su se događali u našoj lokalnoj i globalnoj zajednici bili su relevantni za pravovremeno postupanje i ublažavanje možebitnih štetnih posljedica po poslovanje iste.

Poznavanje trendova i kako ih pratiti imalo je pozitivan utjecaj na naše poslovanje. Traženje novih strategija za poboljšanje tog istog poslovanja bilo je ključno je za uspjeh i trajnu održivost, odnosno krajnji korisnik naših socijalnih usluga nije oštećen u smislu pada kvalitete i postojeće razine standarda socijalnih usluga koje svakodnevnom pružamo građanima Grada Zagreba.

Na početku godine postavili smo ciljeve koje smo tijekom prvih mjeseci nadogradili dodatnim specifičnim ciljevima nastavno na gospodarsku i geopolitičku situaciju koja je prouzrokovala značajne probleme u poslovanju Ustanove. Takvo postupanje Ustanove bitan je dio svakog uspješnog poslovanja.



Koristili smo stalni alat za postavljanje ciljeva kako bismo povećali svoj fokus na područja potrebnog poboljšanja te izradili strategiju za dovršenje tih zadataka, ali isto tako održali sustav otpornim pod utjecajem izazova usred fragmentiranog globalnog poslovnog poretka.

U svezi financijskog poslovanja, imajući u vidu značajne poremećaje na tržištu u 2022. godini zbog izvanrednih okolnosti koje su nastupile na globalno razini (financijsko tržište, obustava i rast cijena proizvodnje hrane zbog pomanjkanja sirovina, problemi oko isporuke roba i usluga, skok cijena energenata...) došlo je do nepredviđenih promjena koje se očituju naglim i velikim porastom cijena prehrambenih sirovina, ambalaže i energenata, te su gotovo svi dobavljači uveli povećanje cijena sukladno tržišnim kretanjima i tim istim promjenama. Povećanje cijena je dovelo do izrade aneksa postojećih ugovora sukladno zakonskoj regulativi a zatim i do raskida postojećih ugovora i okvirnih sporazuma što je rezultiralo pokretanjem novih postupaka nabave i sklapanje ugovora pod novim uvjetima odnosno većim realnim cijenama što je u konačnici utjecalo na iskazani manjak u poslovanju.

Manjak prihoda na kraju razdoblja tekuće godine iznosi 1.683.377,13 kn na izvoru financiranja 11 (redovita djelatnost). Dio manjka prihoda u 2022. godini pokriva se viškom prihoda iz 2021. godine koji iznosi 1.073.510,21 kn. Preostali manjak od 609.866,92 kn odnosi se na manjak prihoda poslova na izvoru financiranja 11 (redovita djelatnost) koji prenosimo u 2023. godinu s ciljem da kroz racionalno ali ipak učinkovito poslovanje osiguramo sredstva za njegovo pokriće uz izvrsnost, autentičnost i postojanu kvalitetu usluge.

Relativno uspješno financijsko poslovanje u 2022. godini u zadanim nepovoljnim globalnim gospodarskim okvirima, treba biti dodatni motiv da se svi troškovi poslovanja optimiziraju kako bi se u budućnosti, vjerujemo s naslova poslovanja u manje rizičnom okruženju, kvalitetnije upravljalo poslovnim rezultatom.



Naravno, podrška osnivača Grada Zagreba i matičnog Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo i osobe s invaliditetom, te Upravnog vijeća, Radničkog vijeća te svih djelatnika Ustanove, bila je neophodna za relativno uspješno poslovanje u okviru svih događaja koji su obilježili poslovnu 2022. pa tako i Ustanovu u svakom pogledu i segmentu njenog poslovanja.

1.2. Djelatnost Ustanove

Od samog početka rada Ustanove, unazad gotovo 19 godina (2004.), brojke govore jednim dijelom upravo o autentičnosti naše Ustanove koja i obvezuje: 29,2 milijuna obroka podijeljeno je u pučkim blagovaonicama; 2,6 milijuna obroka dostavljeno je u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi; 298 000 prehrambenih paketa podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima; 68 000 paketa mliječne hrane podijeljeno je obiteljima s djecom u starosti od 0-12 mjeseci. Ustanova je od osnutka djelovala u provedbi aktivnosti od javnog značaja za zajednicu pripremajući gotovo 445 000 (Park Maksimir, 1.5./410 tisuća obroka i podjela bakalara na Trgu Bana Jelačića/35 000 obroka). Više od 170 000 obroka podijeljeno je tijekom pandemije COVID-19 i potresa interventnim službama i zdravstvenim ustanova koje su uključene u javno zdravstvene aktivnosti s ciljem sprječavanja zaraze SARS CoV-2 virusom. Jelovnici za potrebe Ustanove planiraju se 14 dana unaprijed.



Namirnice koje se koriste za svakodnevnu pripremu obroka 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. Pravo na navedene vrste pomoći socijalne skrbi korisnici ostvaruju u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom putem uputnice/uvjerenja od strane nadležnog Centra za socijalnu skrb Zagreb 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 Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom. Ustanova u okviru svoje djelatnosti priprema svoje obroke za sljedeće 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

Međusobno povjerenje koje s korisnicima naših usluga gradimo godinama, razlikuje nas od svih ostalih. Zbog njih smo svi tu – od radnika Ustanove do svih institucionalnih i gospodarskih dionika.



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. Svakodnevno postupanje po načelu koje proizlazi iz sustava Upravljanja kvalitetom i sigurnošću hrane - HACCP, upravljanja kvalitetom ISO 9001:2015, sustava gospodarenja otpadom ISO 14001 te sustava upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti ISO 45001, ali prvenstveno postupanje na temelju više od 18 godina poslovanja Ustanove te iskustvo i rad njenih djelatnika, ima za cilj pružati našim građanima u socijalno zaštitnoj potrebi nutricionistički kvalitetan, zdravstveno ispravan i siguran obrok.

1.3. 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.

Tijekom ove godine napustilo nas je troje radnika. Naš obrazovni sustav na svim razinama producira teško zapošljive kadrove, a da istodobno u pojedinim sektorima imamo manjak zaposlenih (ugostiteljstvo, pomoćne radnice/ci u kuhinji, servirke/i).

U poslovnu 2022. ušli smo u jedno vrlo turbulentno razdoblje koje će nas pratiti narednih 4 godina, a odnosi se na odlazak radnika u mirovinu te zasićenost poslovima ali nemogućnošću obavljanja određenih poslova koji iziskuju napor, a osnovna su djelatnost ove ustanove. 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 2022. jest potvrditi status „agilne ustanove“ koja će se u narednoj 2023. 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 institucije u području pružanja socijalnih usluga.

1.4. Interdisciplinarnost

Dobri dom primjer je učinkovite suradnje između timova koji pripadaju različitim poslovnim sustavima odnosno organizacijskim jedinicama i koji pokazuju da je, pored kriznog upravljanja troškovima, u krizi još važnije osigurati i ideje koje će donijeti nove prihode i u konačnici razvoj ustanove i stvarati novu vrijednost organizacije jer to ujedinjuje i motivira.

I u tome smo kao ustanova u 2022. bili uspješni, ali smo isto tako svjesni da u tom području postoji prostor za daljnjim unaprjeđenjem rada.

Kao Ustanova moramo razumjeti da svoju budućnost možemo osigurati ako izgradimo sustav otpornosti na novo i neizvjesno, na brze promjene tržišnih dinamika, ali i navika, želja, vrijednosti i zahtjeva svih dionika, posebno korisnika, radnika i naravno osnivača.

Pokazali smo da možemo razviti adekvatnu sposobnost prilagodbe i da ćemo biti spremni na velike promjene u načinu razmišljanja, samoorganiziranja, suradnje, dijeljenja vrijednosti (interno i eksterno) te promjene u procesima, modelima i strukturi poslovanja Ustanove.

1.5. Komunikacija

Pravovremeno komuniciranje prvenstveno između uprave i radnika u Ustanovi ali isto tako i sa korisnicima naših usluga, također je omogućilo kvalitetan rad u i sigurno okruženje u poslovnoj 2022. Djelovali smo brzo, provjerali činjenice, preuzimali smo inicijativu, koristili smo se pripremljenim materijalima i procjenjivali smo moguće scenarije i bili spremni na najgori razvoj situacije i u konačnici usmjerili poruke prema rješenjima – optimalno, ne maksimalno, što je i cilj transparentnosti informacija.

1.6. Zdravstvena i sanitarno - higijenska sigurnost poslovanja

Naporno smo radili kako bismo osigurali naš finalni proizvod – gotov obrok. Redovite se provode kontrole procesa čišćenja, te praćenje, provjera i validacija radno poslovnog procesa. Svjesni smo kad postoji loša kontrola, praćenje uspješnosti svakodnevnog čišćenja vjerojatno će ovisiti o promjenjivom mišljenju pojedinca naspram promjenjivog učinka onoga tko je taj dan završio posao. Konačno, validacija procesa čišćenja koji nisu pod kontrolom nije svrsishodna jer postoji mala dosljednost. I mi u Ustanovi to jako dobro znamo odnosno prepoznajemo. I znamo da je varijabilnost put u loš rezultat. Naša Ustanova u poslovnoj 2022. nije iskazala slabe točke po pitanju varijabilnosti u procesu čišćenja, upravo zato jer se mjere provode svakodnevno i temeljito uz provjeru, praćenje i evidenciju čišćenja, a tada ostvarujemo međusobno dogovorene kriterije čišćenja i razinu sanitarno higijenske sigurnosti.

Poslovanje unazad 19 godina postojanja Ustanove to potvrđuje ali isto tako i obvezuje. Ustanova prati trendove, oslušujemo korisnike te pripremamo nutritivno dostatne i kvalitetne proizvode. Provodimo kontrolu kvalitete od nabave sirovina, namirnica i ambalaže, skladištenja i distribucije te gotovo svakodnevnu kontrolu proizvodno tehnološkog procesa pripreme obroka i ulaznih artikala.

Naše poslovanje u poslovnoj 2022. bilo je usmjereno na siguran i zdravstveno ispravan te ukusan obrok, na održivost i očuvanje okoliša u svim dijelovima radnog procesa.

Kontinuirani nadzor od strane djelatnika Odsjeka za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno - higijenski nadzor i gospodarenje otpadom te odgovoran rad djelatnika Odjela za prehrambeno - tehničke i pomoćne poslove daje za rezultat siguran proizvod u isto tako sigurnom okruženju. Nadzorom od strane ovlaštenih stručnih institucija, sukladno Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20 i 134/20), do sada nije zabilježena indikacija zaraze uslijed nestručnog ili nepravilnog rukovanja hranom, ali i pripremom obroka, pa tako i u ovoj poslovnoj 2022. Kvaliteta namirnica od kojih su se obroci pripremali te vrlo jasan i precizan ugovor s dobavljačima o kontroli isporučene robe od strane istih daju nam mogućnost detaljne kontrole i nadzora nad namirnicama i pod cijenu povrata kompletno dostavljenog prehrambenog programa/namirnica.

Pratimo trendove u prehrani, unaprjeđivali smo prehrambenu kvalitetu i sigurnost proizvoda u poslovnoj 2022. Temelj sigurnosti hrane i potrošačkih proizvoda prvenstveno je usmjeren na patogene i mikrobiološke kontaminante. Predani smo definiciji sigurnosti hrane i potrošača korištenjem podataka, znanosti i transparentnosti. „Industrija“ hrane i potrošačkih proizvoda na rubu je osnovne promjene paradigme kada je u pitanju sigurnost. Arbitri sigurnosti i kvalitete su potrošači, u našem slučaju korisnici.

Moramo biti u tijeku jer se na globalnoj razini mijenja definicija sigurnosti hrane i potrošačkih proizvoda s dugoročnim pogledom na okoliš i javno zdravlje kako bi svi zajedno postali dio rješenja za rješavanje rastuće zabrinutosti o industrijskim i ekološkim zagađivačima i toksinima u hrani i potrošačkim proizvodima koje i mi koristimo u radu.

Važno je napomenuti da je Ustanovi u zadnjem kvartalu poslovne 2022. uspješno certificirala sustave koji proizlaze iz normi ISO: 45001, 9001 te HACCP sustav kao rezultat vrlo odgovornog i sistematičnog rada svih dionika.

1.7. Standardizacija poslovanja - usluge i proizvoda

Ono čime se posebno ponosimo je standardizacija naše usluge. Standardi su samozatajni temelj područja rada (u našem slučaju pružanje socijalnih usluga) i konkurentnosti. Služe za postizanje interoperabilnosti sustava u cilju pružanja usluga, snižavanje troškova, povećanje sigurnosti i poticanje inovacija.

Težimo razvoju nove strategije koja će biti usmjerena na postavljanju dodatnih standarda u području digitalne i zelene proizvodnje odnosno usluge. Vode nas pet setova djelovanja: predvidjeti, odrediti prioritete i odgovoriti na potrebe standardizacije u strateškim područjima za ustanovu, poboljšati upravljanje i integritet standardizacijskog sustava na svim razinama, održati inovacije te osposobiti stručnjake za standardizaciju poslovanja.



Postupno, usprkos i unatoč izvanrednim okolnostima, radimo na unaprjeđenje sustava kvalitete u svim segmentima poslovanja (ekonomskom, pravnom, procesno-tehničkom i nadzornom smislu, nutritivnom) s ciljem standardizacije istog. I u narednim poslovnim godinama to je naš cilj usmjeren prema krajnjem proizvodu i uslugama koje svakodnevno pružamo te radnicima.

1.8. Vrijedan rad i stručnost

Puno puta smo dokazali da znamo kako raditi u krizi te ćemo nastaviti ulagati maksimalne napore kako bi se naši sugrađani u socijalno zaštitnoj potrebi mogli na nas osloniti. Pokazali smo da, uz zajedničke snage naših djelatnika, partnera i korisnika – ništa nije nemoguće.

Svim radnicima smo zahvalni na iskazanoj stručnosti, angažmanu i vrijednom radu, poslovnim partnerima na profesionalnosti i žurnom postupanju, a sugrađanima korisnicima naših socijalnih usluga na povjerenju kojeg ćemo nastojati opravdati. Zahvaljujemo osnivaču Gradu Zagrebu te nadležnom Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom na maksimalnoj potpori pri ostvarenju zadanih ciljeva u poslovnoj 2022.



U konačnici vrlo dobra organizacija i ljudi koji je čine preduvjeti su razvoja i ostvarivanja strateških ciljeva Ustanove, a jedan od njih i to najvažniji, jesu i zadovoljni sugrađani koji su u središtu svih naših aktivnosti, a Dobri dom je i u ovoj godini krize ispunio svoju zadaću, brzom prilagodbom svojeg poslovanja, rad ustanove ni u jednom trenutku nije bio u pitanju.

I na kraju, poslovna 2022. za DOBRI DOM je dobra poslovna godina, iako je i ona bila obilježena brojnim izazovima i određenim negativnim trendovima financijsko ekonomske naravi. Dobri poslovni rezultati pokazuju kontinuitet u održivom poslovanju, kao i našu sposobnost prilagodbe i kontinuiteta poslovanja u fragmentiranom poslovnom okruženju.

2. USTROJSTVO USTANOVE

Sustav socijalne pomoći koju Grad Zagreb pruža za građana lošijeg materijalnog stanja objedinio se u Ustanovi "Dobri dom" Grada Zagreba, koja u svojoj nadležnosti (kao djelatnost socijalne skrbi bez smještaja) ima temeljem Odluke o vrstama pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba:

- prehranu u pučkoj kuhinji
- pomoć obitelji s troje i više maloljetne djece
- pomoć djeci u mliječnoj hrani

Radi obavljanja djelatnosti Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba (u daljnjem tekstu: Ustanova) u Ustanovi se organiziraju sljedeće organizacijske jedinice:

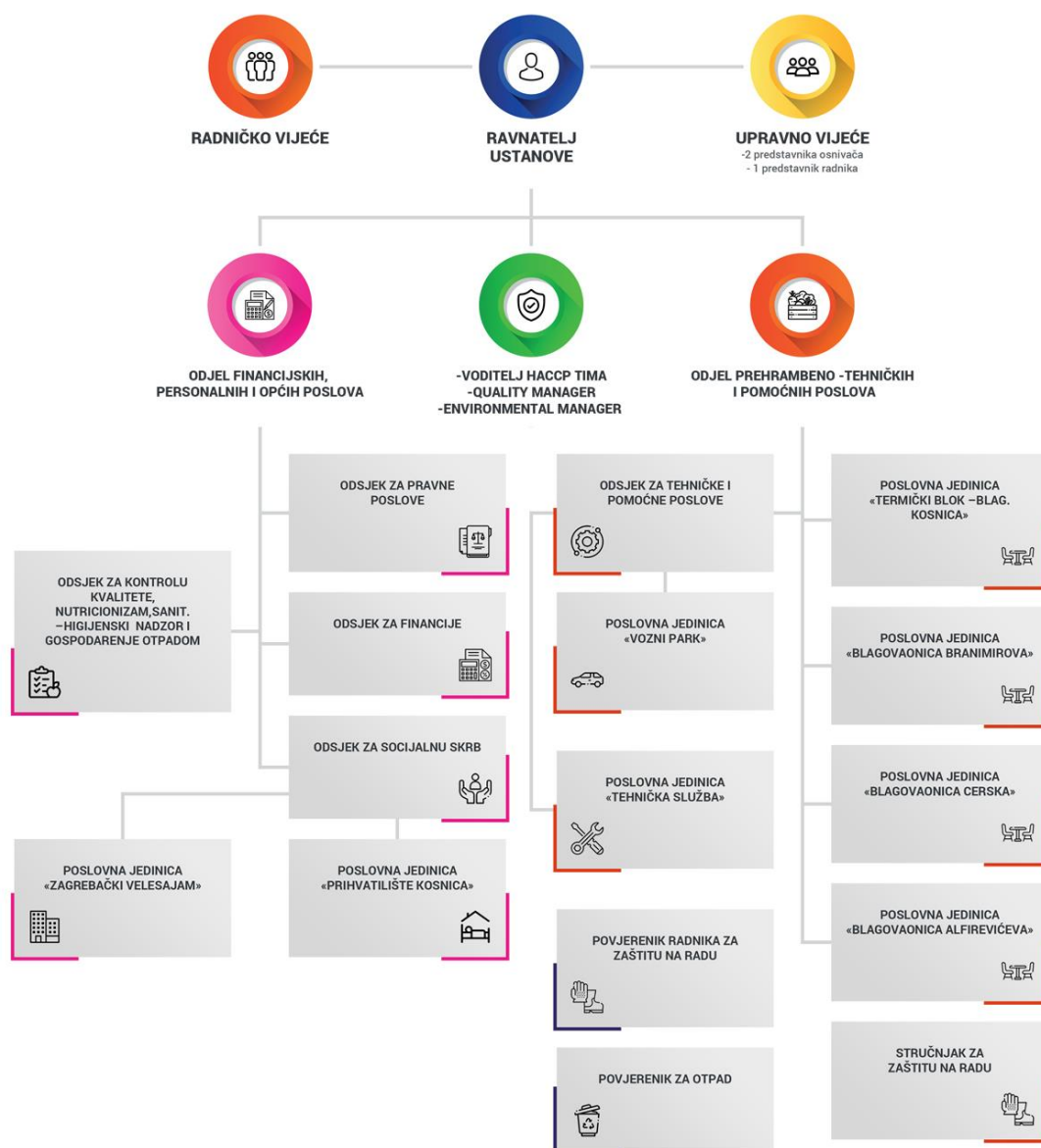
2.1. Odjel financijskih, personalnih i općih poslova-Kruga 44

- Odsjek za socijalnu skrb-Kruga 44
 - ✓ Poslovna jedinica Prihvatilište Kosnica, Domovinska ul. 10/Kruga 44
 - ✓ Poslovna jedinica „Zagrebački velesajam“, Av. Dubrovnik bb / Kruga 44 (voditelj PJ)
- Odsjek za financije-Kruga 44
- Odsjek za pravne poslove-Kruga 44
- Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom-Kruga 44 (šefica Odsjeka) / F. Alfrevića 6

2.2. Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova-Kosnica bb

- ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Branimirova“, Kneza Branimira 35
- ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Cerska“, Cerska 3
- ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Alfrevićeva“, F. Alfrevića 6
- ✓ Poslovna jedinica „Termički blok-blagovaonica Kosnica“, Domovinska ul. 10
- Odsjek za tehničke i pomoćne poslove, Domovinska ul. 10
 - ✓ Poslovna jedinica Vozni park - F. Alfrevića 6
 - ✓ Poslovna jedinica Tehnička služba, Domovinska ul. 19, Kosnica

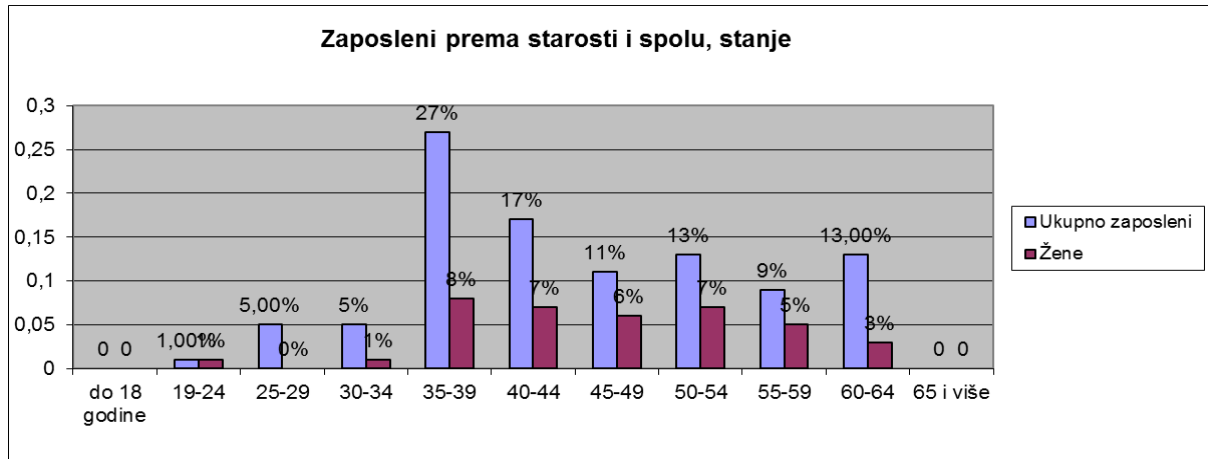
U Ustanovi se sistematiziraju poslovi i zadaće na 33 radna mjesta.



Početak 2022. u Ustanovi je ukupno 85 radnika zaposlenih na neodređeno, puno radno vrijeme. Tijekom 2022. u starosnu mirovinu otišlo je 4 radnika te je 1 radnik preminuo. Tijekom 2022. zaposleno je 3 nova radnika te je 2022. godina završila s 83 radnika zaposlenih na neodređeno, puno radno vrijeme.

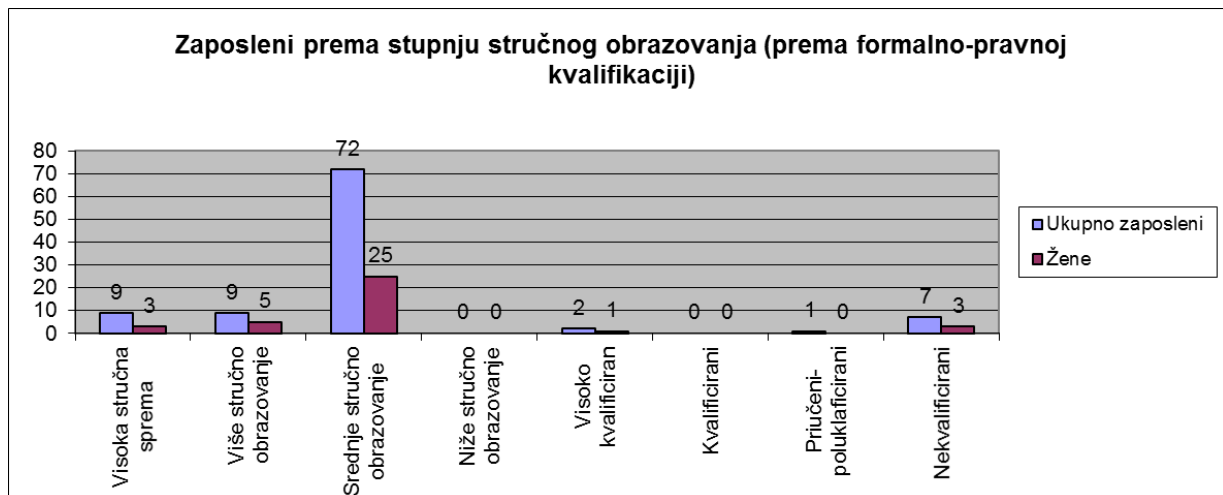
Tijekom 2022. godine u Ustanovi bilo je ukupno 1712 radna dana bolovanja odnosno 13700 radnih sati. Na teret radne organizacije bilo je ukupno 8536 radnih sati bolovanja, a na teret HZZO-a ukupno 5164 radna sata.

Prema starosnoj kategoriji u Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba zaposleno je zaposlenika u dobnim kategorijama od 19 godine starosti do 64 godine starosti. Najveći broj zaposlenika nalazi se u dobnim kategorijama od 35-64 godine života što iznosi ukupno 90% zaposlenika (graf 3.).



Graf 3.

U Ustanovi zastupljeni su 72% zaposlenici sa srednjom stručnom spremom (graf 4.). Relativno nizak je postotak višeg i visoko stručnog obrazovanja zaposlenika koji iznosi svega 18% (graf 4.).



Graf 4.

Temeljem Godišnjeg izvješća o ozljedama i profesionalnim oboljenjima radnika na radu tijekom 2022. godine nije bila evidentirana niti jedna ozljeda na radu. Za jednog radnika, osobu ženskog spola bio je prijenos bolovanja uslijed ozljede na radu iz 2021. godine.

2.3. Stručno usavršavanje radnika

Tijekom 2022. godine Ustanova Dobri dom Grada Zagreba svoje radnike upućivala je na kontinuirano usavršavanje sukladno potrebama radnog mjesta i opisa poslova.



Zaposlenici Odjela financijskih, personalnih i općih poslova tijekom 2022. godine usavršavali su se:

- Iz Ureda Ravnatelja zaposlenici su se usavršavali iz područja Zakona javne nabave, sudjelovali su na konferenciji socijalnih radnika „Socijalni rad na prekretnici: identitet, moć i promjena, te međunarodnom kongresu o sigurnosti i kvaliteti hrane i prisustvovali su na godišnjem savjetovanju službenika za informiranje,
- Odsjek za financije usavršavao se u području računovodstveno financijskih poslova i javne nabave,
- Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom sudjelovali su na međunarodnom kongresu o sigurnosti i kvaliteti hrane , poslijediplomski specijalistički studij,
- Odsjek za socijalnu skrb- sudjelovali su na konferenciji socijalnih radnika „Socijalni rad na prekretnici: identitet, moć i promjena.

Zaposlenici Odjela prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova obavili su tečaj iz higijenskog minimuma sukladno zakonskoj regulativi, te edukaciju za rad s operativnim računalnim programima i procesima, seminar za interne auditore prema normi ISO 9001:2015 i seminar za osposobljavanje za utvrđivanje alkoholiziranosti radnika u radu.

Tablica

Radna jedinica	Ukupno edukacija	Ukupno radnika
Ured ravnatelja (Ravnatelj/adm. Referent)	4	2
Odsjek za socijalnu skrb	1	1
Odsjek za financije	6	4
Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom	2	1
Odsjek prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova	2	2
PJ Vozni park	1	1
UKUPNO	16	11



3. FINANCIJSKO POSLOVANJE USTANOVE U 2022.

Na temelju članka 30. Statuta Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba i na temelju Pravilnika o proračunskom računovodstvu i Računskom planu (NN br. 124/14, 115/15, 87/16, 3/18, 126/19 i 108/20), Zakona o proračunu (NN br. 87/08, 36/12, 15/15 i 144/21) i Pravilnika o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (NN br. 3/15, 93/15, 135/15, 2/17, 28/17, 112/18, 126/19, 145/20, 32/21 i 37/2022), Upravno vijeće na svojoj 36. sjednici održanoj 24. veljače 2023. jednoglasno je usvojilo godišnje financijsko izvješće Ustanove za poslovnu 2022.

3.1. Prikaz financijskog plana, poslovanja Ustanove i rezultata poslovanja u 2022.

Gradska skupština Grada Zagreba, na 6. sjednici održanoj 9. prosinca 2021. godine, usvojila je Proračun Grada Zagreba, a unutar isto je usvojen Financijski plan Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za 2022. u ukupnom iznosu od 36.616.000,00 kn po aktivnostima:

Aktivnost: A502101 Redovita djelatnost proračunskih korisnika iznosi 34.466.000,00 kn

Aktivnost: A502102 Neovisno življenje osoba s invaliditetom i stradalnika Domovinskog rata iznosi 2.150.000,00 kn

Gradska skupština Grada Zagreba, na 16. sjednici, 13. listopada 2022. donijela je Odluku o izmjeni i dopuni Proračuna Grada Zagreba za 2022. unutar kojeg smo dobili povećanje financijskog plana u iznosu od 1.240.000,00 kn (740.000,00 kn za podmirenje troškova organizacije Međunarodnog praznika rada u Maksimiru i 500.000,00 kn za radove izgradnje interne odvodne kanalizacijske mreže Termičkog bloka u Kosnici), te novi Financijski plan Ustanove za obavljanje redovite djelatnosti iznosi 37.856.000,00 kn. (izvor financiranja 11 - Proračun Grada Zagreba).

Ukupan financijski plan Ustanove po svim izvorima financiranja iznosi:

Izvor financiranja	Opis izvora financiranja	Financijski plan	Izmjena i dopuna financijskog plana	Novi financijski plan 2022
Aktivnost: A502101	Redovita djelatnost Ustanove	34.466.000,00	1.240.000,00	35.706.000,00
Vlastita sredstva	Vlastita djelatnost	1.348.000,00		1.348.000,00
Donacije	Donacije	1.030.000,00		1.030.000,00
				38.084.000,00
Aktivnost: A502102	Neovisno življenje osoba s invaliditetom i stradalnika Domovinskog rata	2.150.000,00		2.150.000,00
UKUPAN financijski plan po svim izvorima financiranja:				40.234.000,00

3.2. Poslovanje Ustanove po svim izvorima financiranja u 2022.

Ukupni prihodi za poslovanje Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba po svim izvorima financiranja iznose 40.094.603,51 kn:

- Prihodi iz Proračuna Grada Zagreba (izvor financiranja 1) ukupno iznose 38.720.961,01 kn a isti obuhvaćaju:

*IZVF 1.1.1.- Prihodi sukladno odobrenom financijskom planu za 2022. u iznosu od 35.687.101,01 kn,

*IZVF 1.1.2. - Prihodi iz proračuna po zaključku poglavarstva u iznosu od 540.260,00 kn (sredstva za sudjelovanje u organizaciji cijepljenja građana Grada Zagreba protiv SARS-CoV-2 virusa u 2021. godini),

*IZVF 1.1.4. - Prihodi za obiteljske pakete branitelja (GU za branitelje): 2.493.600,00 kn.

- Prihodi ostvareni od vlastite djelatnosti (IZVF: 3.1.1) u iznosu od 1.095.225,73 kn

- Donacije (IZVF 6.1.1.) u iznosu od 278.416,77 kn – donacija prehrambenih proizvoda

Sukladno iskazanim prihodima poslovanja po izvorima financiranja u dolje navedenoj tablici iskazani su i rashodi poslovanja i nefinancijske imovine po izvorima financiranja s 31.12.2022.

Tablica. Izvrješće o prihodima i rashodima Ustanove po izvorima financiranja od 1.1. do 31.12.2022.

Račun	OPIS	1.1.	3.1.	6.1.	SVI IZVORI FINANCIRANJ A
		UKUPAN PRORAČUN	VLASTITA SREDSTVA	DONACIJE	
PRIHODI					
6391	Tekući prijenosi između proračunskih korisnika	0,00			0,00
6413	Kamate po viđenju	0,00	15,88		15,88
6414	Prihodi od zatezних kamata	0,00			0,00
6425	Prihodi od prodaje kratkotrajne nefinancijske imovine (dane donacije)	0,00			0,00
6526	Prihodi ostali - sufinanc. cijene usl.	0,00	34.361,85		34.361,85
6614	Prihodi od prodaje proizvoda i roba	0,00	384.772,00		384.772,00
6615	Prihodi od pruženih usluga	0,00	676.076,00		676.076,00
6631	Tekuće Donacije	0,00		278.416,77	278.416,77
6632	Kapitalne donacije	0,00			0,00
67111	Prihodi iz proračuna za zaposlene	12.923.000,00			12.923.000,00
67112	Prihodi iz proračuna za mater. rashode	8.207.000,00			8.207.000,00
67113	Prihodi iz proračuna za financijske rashode	30.000,00			30.000,00
67115	Prihodi za prehranu-dobavljači	14.000.000,00			14.000.000,00
67115	Povrat sred u proračun	3.033.860,00			3.033.860,00
	Ukupni prihodi	38.193.860,00	1.095.225,73	278.416,77	39.567.502,50
6712	Prihodi za nabavu nefinancijske imovine	0,00	0,00	0,00	0,00
	Ukupni prihodi nefinancijske imovine	527.101,01	0,00	0,00	527.101,01
72	Prihod od prodaje NI	0,00	0,00	0,00	0,00
	Ukupni prihodi od prodaje nefinanc. imovine	0,00	0,00	0,00	0,00
	Prihodi za NEFINANCIJSKU IMOVINU	527.101,01	0,00	0,00	527.101,01
UKUPNO PRIHODI		38.720.961,01	1.095.225,73	278.416,77	40.094.603,51

Račun	OPIS	1.1.	3.1.	6.1.	SVI IZVORI FINANCIRANJ A
		UKUPAN PRORAČUN	VLASTITA SREDSTVA	DONACIJE	
RASHODI					
3111	Plaće za redovan rad	9.298.495,79	351.364,73		9.649.860,52
3113	Plaće za prekovremeni rad	64.159,42	9.959,62		74.119,04
3114	Plaće za posebne uvjete rada	1.354.163,59	55.864,24		1.410.027,83
3121	Ostali rashodi za zaposlene	395.700,00	9.450,00		405.150,00
3132	Doprinosi za obvezno zdravstveno osiguranje	1.771.130,16	65.981,14		1.837.111,30
3211	Službena putovanja	16.116,00			16.116,00
3212	Naknade za prijevoz na rad	563.320,20	11.880,00		575.200,20
3213	Stručno usavršavanje zaposlenika	27.551,69			27.551,69
3221	Uredski materijal i ostali mat. rashodi	256.373,44			256.373,44
3223	Energija	1.242.755,38			1.242.755,38
3224	Materijal i dijel.za tekuće i investicijsko održav.	288.557,96			288.557,96
3225	Sitni inventar i auto gume	199.832,19	862,50		200.694,69
3227	Službena odjeća	100.562,99	10.000,00		110.562,99
3231	Usluge telefona, pošte i prijevoza	69.073,66			69.073,66
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	2.187.769,20	99.962,05		2.287.731,25
3233	Usluge promidžbe i informiranja	48.235,45			48.235,45
3234	Komunalne usluge	806.983,88			806.983,88
3235	Zakupnine, najamnine	103.755,06			103.755,06
3236	Zdravstvene i veterinarske usluge	362.891,87			362.891,87
3237	Intelektualne i osobne usluge	97.464,58			97.464,58
3238	Računalne usluge	64.198,88			64.198,88
3239	Ostale usluge	887.614,37	7.796,25		895.410,62
3291	Naknade za rad pred. i izvršnih tijela, povjerenstva	15.243,37			15.243,37
3292	Premije osiguranja	233.263,02			233.263,02
3293	Reprezentacija	17.748,81			17.748,81
3295	Pristojbe i naknade	1.895,00			1.895,00
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	142.453,53			142.453,53
3431	Bank. usluge i usluge platnog prometa	12.638,39			12.638,39
3433	Zatezne kamate	0,00	678,86		678,86

3434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	0,00			0,00
3722	Pomoć obiteljima i kućanstvima u naravi	19.247.289,25	21.221,34	278.416,77	19.546.927,36
3811	Tekuće donacije				0,00
	Ukupni rashodi - 3	39.877.237,13	645.020,73	278.416,77	40.800.674,63
4124	Ostala ulaganja na tuđe objekte	23.625,00			23.625,00
4221	Uredski namještaj i oprema	19.384,38			19.384,38
4227	Uređaji i oprema za ostale namjene	358.225,00	325.413,75		683.638,75
4231	Prijevozna sredstva u cestovnom prijevozu	118.000,00	124.791,25		242.791,25
4262	Ulaganje u računalne programe	7.866,63			7.866,63
	Ukupni rashodi - 4	527.101,01	450.205,00	0,00	977.306,01
	UKUPNO RASHODI 3+4	40.404.338,14	1.095.225,73	278.416,77	41.777.980,64

REZULTAT					
	Višak/manjak prihoda račun 3 - tekuće - 2022.	-1.683.377,13	0,00	0,00	-1.683.377,13
	Višak/manjak prihoda račun 4 - tekuće 2022.	0,00		0,00	0,00
I.	REZULTAT TEKUĆEG POSLOVANJA Višak /manjak na dan 31.12.2022.	-1.683.377,13	0,00	0,00	-1.683.377,13
	Višak prihoda račun 3 -ZR. 2021.	1.073.510,21			1.073.510,21
	Višak/manjak prihoda račun 4 - ZR. 2021.	0,00			0,00
II.	Ukupni manjak iz 2021.	1.073.510,21	0,00	0,00	1.073.510,21
	Višak/Manjak prihoda račun 3 - 31.12.2022.	-609.866,92	0,00	0,00	-609.866,92
	Višak/Manjak prihoda račun 4 - 31.12.2022.	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Ukupan manjak prihoda s 31.12.2022.g. (I+II)	-609.866,92	0,00	0,00	-609.866,92

Sukladno Pravilniku o proračunskom računovodstvu i računskom planu iskazani su svi prihodi i rashodi poslovanja po izvorima financiranja i rezultatom poslovanja s 31.12.2022.

3.3. Obrazloženje poslovanja po izvorima financiranja

3.3.1. Opći izvori financiranja 1.1.1.

Aktivnost: A502101 - Redovita djelatnost Ustanove IZVF 1.1.1.

Prihodi poslovanja	35.687.101,01
Rashodi poslovanja	38.254.338,14
Manjak prihoda na dan 31.12.2022.	-2.567.237,13
Preneseni višak iz 2021. godine	1.073.510,21
MANJAK 31.12.2022.	-1.493.726,92

Obrazloženje: Ustanova je ostvarila ukupne prihode iz Aktivnost: A502101- Redovita djelatnost Ustanove u iznosu od 35.687.101,01 kn, a ukupni rashodi po navedenoj aktivnosti iznose 38.254.338,14 kn. Manjak prihoda tekuće godine iznosi 2.567.237,13 kn i njega pokrivamo viškom prihoda iz 2021. godine koji iznosi 1.073.510,21 kn. Konačni rezultat odnosno manjak prihoda s 31.12.2022. iznosi 1.493.726,92 kn.

3.3.2. Izvor financiranja 1.1.2. Prihodi iz proračuna po zaključku Gradonačelnika Grada Zagreba

Prihodi poslovanja	540.260,00
Rashodi poslovanja	0,00
Višak prihoda 31.12.2022. (rezultat naplaćenih prihoda iz 2021.)	540.260,00

Obrazloženje: Temeljem Zaključka o korištenju sredstava na teret Proračuna Grada Zagreba za 2021. godinu, u svrhu podmirenja troškova toplih obroka zdravstvenim djelatnicima odnosno cjepiteljima protiv bolesti Covid-19 na cjepnim mjestima Grada Zagreba u razdoblju od 6. travnja do 10. rujna 2021. godine, Ustanova je ostvarila prihode u 2022. godini.

3.3.3. Izvor financiranja 1.1.4. Pomoć u obiteljskim paketima

Aktivnost: A502102 Neovisno življenje osoba s invaliditetom i stradalnika Domovinskog rata

Prihodi poslovanja	2.493.600,00
Rashodi poslovanja	2.150.000,00
Višak prihoda 31.12.2022. (rezultat naplaćenih prihoda iz 2021.)	343.600,00

Obrazloženje: Ukupni prihodi po aktivnosti A502102 Neovisno življenje osoba s invaliditetom i stradalnika Domovinskog rada iznose 2.493.600,00 kn. Dio prihoda u iznosu od 343.600,00 kn odnosi se na nepodmirene obveze iz 2021. godine, a preostali dio u iznosu od 2.150.000,00 kn odnosi se na troškove podjele obiteljskih paketa za branitelje u 2022. godini što iznosi jednako kao i rashodi u tekućoj godini.

3.3.4. Izvor financiranja 3.1.1. – vlastita sredstva

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba prema bilanci na dan 31.12.2022. ima iskazane prihode/primitke i rashode/izdatke iz vlastitih izvora financiranja sukladno iskazanom:

Prihodi poslovanja	1.095.225,73
Rashodi poslovanja	1.095.225,73
Višak/manjak prihoda na dan 31.12.2022.	0,00

Ustanova je u 2022. godini ostvarila 1.095.225,73 kn prihoda od prodaje roba i usluga. Rashodi za navedeni izvor financiranja su istovjetni приходima. Uvidom u iskazano financijsko stanje Ustanova na navedenoj aktivnosti nema viškova ili manjkova poslovanja s 31.12.2022.

3.3.5. Izvor financiranja 6.1.1. – donacije

Prihodi poslovanja	278.416,77
Rashodi poslovanja	278.416,77
Višak/manjak prihoda na dan 31.12.2022.	0,00

Ustanova je u 2022. godini imala ukupne prihode i rashode za donirane prehrambene proizvode u iznosu od 278.416,77 kn.

3.4. Rezultat poslovanja na dan 31.12.2022.

Ukupni prihodi Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba po svim izvorima financiranja iznose 40.094.603,51 kn, a ukupni rashodi po svim izvorima financiranja iznose 41.777.980,64 kn što znači da u tekućoj godini na 31.12.2022. imamo manjak prihoda nad rashodima na izvoru financiranja 11 (redovita djelatnost) u iznosu od 1.683.377,13 kn.

Dio manjka prihoda u 2022. godini pokriva se viškom prihoda iz 2021. godine koji iznosi 1.073.510,21 kn. Preostali manjak od 609.866,92 kn odnosi se na manjak prihoda poslovanja na izvoru financiranja 11 (redovita djelatnost) koji prenosimo u 2023. godinu s ciljem da kroz racionalno ali ipak učinkovito poslovanje osiguramo sredstva za njegovo pokriće.

U tabličnom prikazu iskazan je pregled prihoda i rashoda u pojednostavljenom obliku iz kojeg je vidljiv ostvareni rezultat u 2022. godine.

UKUPNI PRIHODI I RASHODI POSLOVANJA S UTVRĐENIM REZULTATOM POSLOVANJA S 31.12.2022.	
UKUPNI PRIHODI 2022 (račun 6)	40.094.603,51
UKUPNI RASHODI 2022 (račun 3+4)	41.777.980,64 kn
MANJAK PRIHODA 2022 (račun 92221)	-1.683.377,13 kn
VIŠAK PRIHODA – preneseni iz 2021.g.	1.073.510,21 kn
MANJAK PRIHODA 31.12.2022. za pokriće u 2023.g.	- 609.866,92 kn

3.4.1. Obrazloženje rezultata poslovanja

S obzirom na značajne poremećaje na tržištu u 2022. godini zbog izvanrednih okolnosti koje su nastupile na svjetskoj razini te je došlo do nepredviđenih društvenih i ekonomskih promjena koje se očituju naglim i velikim porastom cijena prehrambenih sirovina, ambalaže i energenata, mnogobrojni dobavljači su uveli povećanje cijena sukladno tržišnim kretanjima i promjenama. Povećanje cijena je dovelo do raskida postojećih ugovora, pokretanja novih postupaka nabave i sklapanjem novih cijena što je utjecalo na iskazani manjak.

3.5. Potraživanja Ustanove s 31.12.2022.

1. PRIJENOS NENAPLAĆENIH POTRAŽIVANJA IZ 2021. GODINE u iznosu 157.730,00 kn (sva potraživanja su naplaćena u 2022. godini)
2. Ukupna potraživanja po računima za 2022. iznose 1.031.590,00 kn.

Podmireno potraživanje za 2022. iznosi 903.118,00 kn, a nepodmirena potraživanja na dan 31.12.2022. iznose 128.472,00 kn. Sukladno Zakonu o fiskalnoj odgovornosti Ustanova je poslala OPOMENE Domovima na dan 31.12.2022. (otpremljeno u siječnju 2023.):

15-01/23-01-76	Dom za starije osobe CENTAR	3.208,00
15-01/23-02-77	Dom za starije osobe DUBRAVA	40.852,00
15-01/23-03-78	Dom za starije KSAVER	596,00
15-01/23-04-79	Dom za starije osobe MAKSIMIR	3.248,00
15-01/23-05-80	Dom za starije osobe MEDVEŠČAK	2.236,00
15-01/23-06-81	Dom za starije osobe PEŠČENICA	6.756,00
15-01/23-07-82	Dom za starije osobe SVETA ANA	3.364,00
15-01/23-08-83	Dom za starije osobe SVETI JOSIP	18.388,00
15-01/23-09-84	Dom za starije osobe TREŠNJEVKA	9.732,00
15-01/23-10-85	Dom za starije osobe TRNJE	3.812,00
15-01/23-11-86	DOM DUGA ZAGREB	12.416,00
15-01/23-12-87	MALI DOM ZAGREB	14.630,00
15-02/23-13-88	CENTAR NOVI JELKOVEC	9.234,00
SVEUKUPNO DUGOVANJE 31.12.2022.		128.472,00 kn

3.6. Obveze Ustanove s 31.12.2022.

- Stanje obveza na početku izvještajnog razdoblja na dan 01.01.2022. Iznosi 5.265.167,72 kn na početku tekuće godine.
- Stanje obveza na kraju izvještajnog razdoblja na dan 31.12.2022. Ukupne obveze na kraju 2022. iznose 5.149.462,22 kn.
- Stanje dospjelih obveza na kraju izvještajnog razdoblja Ukupne dospjele a nepodmirene obveze na kraju 2022. iznose 758.435,96 kn, iste se odnose na obveze za prehranu (553.037,30 kn), a ostalo se odnosi na redovite obveze za materijalne troškove i usluge (205.398,66 kn).
- Stanje nedospjelih obveza na kraju izvještajnog razdoblja
 - Ukupno nedospjele obveze na kraju 2022. iznose 4.391.026,26 kn:
 - -231 Obveze za zaposlene u iznosu od 1.118.069,92 kn.
 - -232 Obveza za materijalne rashode u iznosu 822.841,88kn.
 - -237 Obveze za naknade građanima i kućanstvima u iznosu od 2.450.114,46 kn.

3.7. Promjene u vrijednosti i obujmu imovine i obveza /P – VRIO/ za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2022. godine

P 022 Promjene u obujmu imovine (91512) – Iznos povećanja 54.147,52 kn

Proizvedena kratkotrajna imovina u ukupnom iznosu od 54.147,52 kn odnosi se na prosljeđeni zaštitni materijal i medicinsku opremu od Gradskog društva Crveni križ Grada Zagreba u svrhu zaštite od širenja bolesti uzrokovane SARS-CoV-2 korona virusom.

P 022 Promjene u obujmu imovine (91512) – Iznos smanjenja 54.147,52 kn

Budući da je zaprimljena zaštitna oprema (povećanje obujma imovine) podijeljena u cijelosti korisnicima i radnicima Ustanove u okviru provedbe obvezatnih epidemioloških mjera zaštite, iznos smanjenja obujma je jednak povećanju obujma imovine.

3.8. Stanje novčanih sredstava

Stanje novčanih sredstava na dan 31.12.2022 iznosi: 3.367.401,40 kn

- Stanje novčanih sredstava kod Zagrebačke banke iznosi: 235.233,78 kn
- Stanje novčanih sredstava kod Erste & Steiermärkische Bank iznosi: 3.132.167,62 kn

Zaključno s 31.01.2023. godine svi izvještaji po završnom obračunu za poslovnu 2022. zajedno s bilješkama sukladno Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu izrađeni su u zadanom roku i predani:

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



Sukladno Zakonu o proračunu (NN 87/08, 136/12, 15/15, 144/2021) po članku 15. i Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu članak 28. objavili smo financijski izvještaj s bilješkama za 2022. godinu na našim mrežnim stranicama dana 02.02.2023. godine - poveznica (link) za Internet stranicu: https://www.dobri-dom.hr/hrvatski/financijski-izvjestaji_21/.

4. PROGRAMI SOCIJALNE SKRBI

Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine 18/22 i 46/22) 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 i 29/22) 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
- pravo na dnevni obrok i dostavu.

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.

4.1. Statistički podaci za 2022.

- u pučkim blagovaonicama na četiri lokacije (Branimirova 35 i Cerska 3, Frana Alfrevića 6 i Domovinska ul. 10) svoj obrok svakodnevno preuzima prosječno 1896 korisnika (prema Uputnicama od strane Centra za socijalnu skrb Grada Zagreba),
- 122 korisnika Prenocišta Crvenog križa mjesečno ostvarivalo je pravo na pučku kuhinju,
- 726 (230 korisnika socijalne skrbi i 491 korisnika iz sustava branitelja) korisnik pomoći u obiteljskim paketima,
- 10 djece u dobi od 0-12 mjeseci primilo je mliječnu hranu mjesečno tijekom 2022.,
- 457 starijih i nepokretnih te socijalno ugroženih građana prima topli obrok svakodnevno u svoje domove,
- Temelje naloga osnivača Ustanova je pripremila 850 toplih obroka za zdravstvene djelatnike odnosno cjepitelje protiv bolesti Covid-19 na cjepnim mjestima Grada Zagreba, 7.212 toplih obroka za raseljenike iz Ukrajine, 400 obroka za vježbe operativnih snaga sustava civilne zaštite Grada Zagreba, 150 obroka za edukacije stožera civilne zaštite gradskih četvrti Grada Zagreba i 3.050 obroka za migrante s privremenim boravkom na području Grada Zagreba.
- Temeljem Ugovora, pripremao se i dostavljao ručak za ustanove u vlasništvu Grada Zagreba: Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji “Duga – Zagreb” (8.611), Centar Novi Jelkovec (6.473), Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži „Mali dom- Zagreb“ (8.010) što je ukupno 23.094 obroka.

4.2.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 2022.:

- vrijednost paketa po djetetu u programu Pomoći u obiteljskim paketima iznosila je 100,00 kuna, a nadopunjeni prigodni paket 110,00 kuna, sukladno o odluci o vrstama pomoći socijalne skrbi;
- cijena paketa pomoć djeci u mliječnoj hrani po 1 djetetu, mjesečno, iznosila je 336,00 kn;
- cijena obroka prehrane u pučkoj kuhinji iznosila je 14,00 kn;
- Ustanova je osnivaču uputila zahtjev za izmjenom cijene/vrijednosti pomoći socijalnih usluga budući da su trenutno ugovorene cijene koštanja paketa/obroka na snazi od osnutka Ustanove 2004. godine. S obzirom na drastičan porast troškova života, energenata, prehrambenih artikala unazad 19 godina, u posljednje vrijeme suočavamo se s iznimnim problemom omjera cijene i kvalitete proizvoda te u konačnici dostatnosti istih na tržištu roba i usluga. Određeno povećanje bi omogućilo dodatno podizanje standarda usluge od strane Ustanove prema krajnjim korisnicima naših usluga.

4.3.Lokacije ostvarivanja pojedinih prava

Ovisno o pojedinom programu Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba je tijekom 2022. 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:

4.5. Dostava obroka u kuću starijim i nemoćnim osobama na području Grada Zagreba

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.

Program je namijenjen najpotrebnijim građanima treće životne dobi Grada Zagreba koji zbog tjelesnog ili mentalnog oštećenja, ili trajnih promjena u zdravstvenom stanju, ili zbog starosti, ne mogu same ili uz pomoć člana obitelji pripremati obroke hrane te zbog izrazito lošeg materijalnog stanja nisu u mogućnosti osigurati zadovoljenje ove potrebe nekim drugim oblikom usluge. Kroz program dostave ručka u kuću tijekom 2022. godine prošlo je prosječno 457 korisnika.

Tijekom 2022. godine pravo na dostavu ručka u kuću ostvarilo je novih 104 korisnika, a za 120 korisnika je prestalo pravo na dostavu ručka u kuću što je smanje za 3,5%.

Dostava ručka u kuću vrši se svakodnevno vozilima Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba dok se priprema obroka vršila po standardima prehrane starijih osoba s prilagođenom prehranom u:

- Domu za starije i nemoćne osobe Centar
- Domu za starije i nemoćne Dubrava
- Domu za starije i nemoćne Ksaver
- Domu za starije i nemoćne Maksimir
- Domu za starije i nemoćne osobe Medveščak
- Domu za starije i nemoćne Peščenica
- Domu za starije i nemoćne Sv. Ana
- Domu za starije i nemoćne Sv. Josip
- Domu za starije i nemoćne Sv. Josip Dnevni centar
- Domu za starije i nemoćne Trešnjevka
- Domu za starije i nemoćne Trnje

4.6. Provedba istraživanja: Korištenje modernih tehnologija kod starijih osoba: mogućnosti razvoja socijalnih usluga

Tijekom 2022. godine među korisnicima starije životne dobi na programu dostave ručka u kuću i korisnicima pučke kuhinje provedeno je istraživanje o navikama korištenja pametnih telefona, računala, tableta kao i pojedinih aplikacija i platformi. Rezultati istraživanja prezentirani su na: XI. KONFERENCIJI SOCIJALNIH RADNIKA, 16. – 18.05.2022., Sveti Martin na Muri i 7. Školi modernih tehnologija, 23.-25.11.2022., Zagreb.

Visoki udio starijih osoba u društvu svojevrsni je izazov pomažućih profesija prije svega profesije socijalnog rada kako bi adekvatno odgovorili na potrebe u društvu ove specifične populacije. Profesija socijalnog rada treba biti pokretač i zagovornik promjena u radu s ovom populacijom te na stručan i kompetentan način artikuliranja potreba samih korisnika kroz zagovaranje razvoja socijalnih usluga uz primjenu modernih tehnologija. Djelovanje i rad socijalnih radnika i pomažućih profesija s ovom populacijom treba biti i jest dvostrani proces u kojem jedni i drugi doživljavaju uzajamno promjene te se profesija socijalnog rada pozicionira kao zagovornik i inovator u razvijanju socijalnih usluga u zajednici.

Istraživanje je provedeno među 280 ispitanika od kojih je 45% osoba muškog spola i 55% osoba ženskog spola. Među ispitanicima najveći je udio (48%) osoba sa srednjoškolskim obrazovanjem i 27% ispitanika sa osnovnoškolskim obrazovanjem.

Istraživanje je pokazalo da 77% ispitanika koristi mobitel, a 40% ispitanika ima mobitel na zaslou. Računalo ili tablet koristi 20% ispitanika, a Internet koristi 33% ispitanika. Alate za on line komunikaciju (Whats App, Viber, Zoom) koristi 28% ispitanika, a 23% ispitanika razgovara (audio, video) s poznatima (prijateljima, članovima obitelji) putem aplikacije za on line komunikaciju. Ispod 10% ispitanika koristi platformu e- građani te je gotovo isti udio ispitanika koji obavljaju kupnju putem Interneta. Svega 18% ispitanika koristi društvene mreže i to najčešće Facebook, Instagram i Twitter.

Ispitanici u najvećoj mjeri koriste Internet za pretraživanje sljedećih sadržaja: pretraživanje informacije o zdravlju ili medicinskim informacijama (22%), korištenje usluga (npr. rezerviranje termina, liječnički recepti) i pretraživanje

informacija o pravima iz sustava socijalne skrbi (15%), pretraživanje informacije o dnevnom jelovniku u pučkoj kuhinji (13%) i pretraživanje informacije o dnevnim aktivnostima u domu za starije osobe, udrugama ili mjesnoj zajednici putem Interneta (8%).

U okviru istraživanja ispitanike smo pitali je li žele koristiti pomoćne/polu humanoidne /društvene robote te je njih 35% izjavilo potvrdno. Najveći udio njih bi iste koristio kao podsjetnik za lijekove (55%), pomoć pri vježbanju (38%) i pomoć pri njezi (32%) i 31% za potrebe društva (igranje igra kao što su šah, čovječe ne ljuti se i dr.). Ispitanici koji se nalaze na programu dostave ručka u kuću, njih 33% izjavilo je da bi koristilo aplikaciju putem koje bi mogli naručiti potrebne namirnice iz dućana ili apoteke kod svoje geronto domaćice, a 30% njih je izjavilo da bi istu aplikaciju koristilo za privremeno otkazivanje/ponovno započinjanje sa dostavom ručka u kuću. Jedan dio korisnika upoznat je s koristima i rizicima korištenja Interneta. U najvećoj mjeri navode pod koristima: veću informiranost i veću dostupnost informacija i komunikacije, a pod rizicima navode: krađu osobnih podataka, Internet prevare i povredu privatnosti. Navedenim istraživanjem ispitanici su iskazati potrebu i spremnost uvođenja inovativnih metoda skrbi za starije osobe uz primjenu modernih tehnologija. Iskazana je i percepcija i osviještenost ove populacije o koristima i rizicima korištenja interneta.

Rezultati ovog ispitivanja daju smjernice za daljnji intenzitet uvođenja i primjenu modernih tehnologija u pružanju usluga u zajednici, ali i pozicioniranja profesije socijalnog rada kao kompetentne, zagovaračke i zaštitničke u skrbi za starije osobe.

4.7. Zadovoljstvo korisnika Ustanove pruženom uslugom

4.7.1. Zadovoljstvo korisnika na Programu dostave obroka u kuću

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 i s vremenom dostave obroka. Za te potrebe je anketirano 93 korisnika Programa dostave obroka u kuću Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića koji je sadržavao 2 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 4,5. Tvrdnju zadovoljstvo s dostavljačima 81,7% ispitanika je ocijenilo s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na) dok je 15% ispitanika ovu tvrdnju ocijenilo s ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na).

Tvrdnju zadovoljstva s vremenom dostave obroka 72% ispitanika je ocijenilo s ocjenom 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na). S ocjenom 4 (uglavnom sam zadovoljan/na) je ocijenilo 16,1% ispitanika dok je neodlučno bilo 8,6% anketiranih ispitanika.

U prijedlozima za poboljšanje korisnici su isticali najviše pohvale i zadovoljstvo s dostavljačima uz manje primjedbe na vrijeme dostave obroka ponajviše zbog vremena u kojem korisnici imaju naviku konzumirati obrok. Ostali komentari koje su korisnici iznijeli 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.

4.7.2. 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 posluuje obrok, zadovoljstvo s urednošću/čistoćom prostora blagovaonice. Provedeno je anketiranje 150 korisnika (50 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 Alfirevićeva“. 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 4,76. Najviše ocjene dobile su tvrdnje zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji poslužuju obroke (95,3% anketiranih ispitanika u potpunosti je zadovoljno tvrdnjom i 4,7% uglavnom je zadovoljno) i zadovoljstvo s urednošću/čistoćom blagovaonice (93,3% ispitanika u potpunosti je zadovoljno i 6,7% uglavnom je zadovoljno). Zatim slijede tvrdnje zadovoljstvo s količinom obroka (79,3% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, 18,7% uglavnom je zadovoljno), zadovoljstvo s tjednom raznolikošću obroka (70,7% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, 20,6% uglavnom je zadovoljno) i zadovoljstvo s kvalitetom hrane (u potpunosti je zadovoljno 67,3% ispitanika, uglavnom je zadovoljno 23,3%, a 6,7% ispitanika se izjasnilo da nisu niti zadovoljni niti nezadovoljni). Niti jedna tvrdnja nije ocijenjena najnižom ocjenom.

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, češća suha podjela, izražena je i želja za veganskom prehranom, dok jedan dio smatra da bi trebala biti veća raznolikost hrane i da bi hrana trebala biti manje masna.



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.).

Usljed 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 Prihvatilište te su isti anketirani zasebno.

Ankete su sadržavale tri tvrdnje – zadovoljstvo kvalitetom obroka, zadovoljstvo s količinom obroka te zadovoljstvo s tjednom raznolikošću obroka. Zadovoljstvo kvalitetom obroka 65,9% ispitanika ocijenilo je tvrdnjom u potpunosti sam zadovoljan/na, uglavnom zadovoljno 19,5%, dok je neodlučnost izrazilo 12,2% ispitanika. Zadovoljstvo s količinom obroka ocijenjeno je najvišim ocjenama gdje se 87,8% anketiranih ispitanika izjasnilo da je u potpunosti zadovoljno, a uglavnom je zadovoljno 7,4% ispitanika. 75,7% ispitanika je u potpunosti zadovoljno tjednom raznolikošću obroka, a uglavnom je zadovoljno 19,5% ispitanika. Anketni upitnik proveden je na uzorku od 41 ispitanika, a prosječna ocjena iznosila je 4,7.



Prijedlozi za poboljšanjem ove usluge isto prikazuju osobne preferencije pojedinih ispitanika vezano uz određenu vrstu hrane, posebno vrstu mesa te mliječnih proizvoda. Međutim iz komentara/prijedloga koji su navedeni može se zaključiti da su korisnici ocjenjivali cjelokupni program prehrane koji im se nudi tijekom dana, a gdje doručak i večeru za njih priprema Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb. Također, kao i u slučaju korisnika na programu prehrane u pučkim blagovaonicama i u ovom slučaju su korisnici izrazili želju za uvođenjem jelovnika za posebne prehrambene potrebe zbog problema pri konzumaciji određene hrane (dijabetičari, žučni bolesnici i sl.).

4.7.3. Zadovoljstvo korisnika na programu zamjenske mliječne hrane

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika na programu pomoći u zamjenskoj mliječnoj hrani koju Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pruža postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: s kvalitetom hrane, s količinom hrane, s vremenom izdavanja hrane i s odnosom djelatnika koji izdaju pakete. Provedeno je anketiranje 6 korisnika navedenog programa.

Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića prilikom podjele mliječne hrane 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.

Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika programa je 4,6. Najveći broj ispitanika najvišu ocjenu je dao tvrdnji - zadovoljstvo s odnosom djelatnika koji izdaju pakete, gdje je 100% ispitanika izrazilo potpuno zadovoljstvo, odnosno djelatnike ocijenilo najvišom ocjenom. Zadovoljstvo s kvalitetom dječje hrane je pokazalo slijedeće rezultate – 67,7% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, dok je 33,3% uglavnom zadovoljno.

Kod tvrdnje zadovoljstva s količinom dječje hrane u potpunosti je zadovoljno ukupno 50% ispitanika, uglavnom je zadovoljno 16,7% ispitanika, a 33,3% je neodlučno. Kod tvrdnje zadovoljstva s vremenom izdavanja hrane, 83,3 % ispitanika je ocijenilo da su u potpunosti zadovoljni, a 16,7% ispitanika uglavnom nije zadovoljno.

Primjedbi kao i prijedloga za poboljšanje nije bilo.



4.7.4. 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 (100%). Zadovoljstvo s raznolikošću namirnica/artikala 85% ispitanika je ocijenilo ocjenom 5, dok je 13% uglavnom zadovoljno 13% ispitanika. Zatim slijedi tvrdnja zadovoljstva s količinom namirnica gdje je 82% ispitanika izjavilo da je u potpunosti zadovoljno, a 16% je uglavnom zadovoljno. Kod tvrdnje zadovoljstva s kvalitetom namirnica/artikala 81% ispitanika je u potpunosti zadovoljno, dok je 17% uglavnom zadovoljno. Niti jedna tvrdnja nije ocijenjena najlošijom ocjenom (1) kao niti ocjenom 2 (uglavnom nisam zadovoljan).

Prosječna ocjena zadovoljstva na navedenom programu je 4,9.

U komentarima su korisnici izrazili želju za manju zastupljenost pojedinih namirnica/artikala s obzirom na osobne preferencije – npr. manje brašna, nekima ne odgovara šunka i sl. Navode se i pohvale za podjelu zimnice.

4.7.5. 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 64 radnika (na dan anketiranja broj zaposlenih: 83 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 zadovoljstva s odnosom odgovorne osobe organizacijske jedinice – 67,1% radnika izjavilo je da je u potpunosti zadovoljno, 18,8% je uglavnom zadovoljno, dok je 10,9% neodlučno.

Zatim slijedi tvrdnja zadovoljstva s odnosom ravnatelja prema radniku gdje je 64% ispitanika izrazilo potpuno zadovoljstvo, 14,1% je uglavnom zadovoljno, neodlučno je 9,4%, a uglavnom nije zadovoljno 10,9%. Tvrdnju zadovoljstvo s radnim uvjetima 60,9% radnika ocijenilo je najvišom ocjenom, a u jednakim udjelima (17,2%) radnici su bili uglavnom zadovoljni i neodlučni. Tvrdnja zadovoljstvo s radnom opremom također je ocijenjena najvišom ocjenom kod 60,9% radnika, 18,8% uglavnom je zadovoljno, a 12,5% neodlučno.

Zadovoljstvo s odnosom kolega prema radniku ispitaniku - 53,1% radnika je u potpunosti zadovoljno, 18,8% uglavnom je zadovoljno, dok je 23,4% radnika neodlučno. Najnižom ocjenom ocijenjena je tvrdnja zadovoljstva s plaćom – 47% radnika je u potpunosti zadovoljno, 23,4% je uglavnom zadovoljno te u istom postotku neodlučno (23,4%). Prosječna ocjena zadovoljstva radnika iznosi 4,3. U komentarima se ističu želja za većom plaćom i boljim odnosima s kolegama. Osim toga u prijedlozima za poboljšanjem se navodi uvođenje tople vode za pranje auta i izgradnja nadstrešnice.



Ispitivanje zadovoljstva radnika treba biti sastavni dio strateškog planiranja Ustanove. Ovaj alat koji može instituciji i ravnatelju dati iznimno vrijedne informacije o samom životnom ciklusu Ustanove u vidu zadovoljstva i motivacije radnika, ne bi trebao predstavljati nepoznanicu za odgovorne osobe i same radnike, nego instrument za stalno poboljšanje rada. Otvorenost prema radnicima počinje samom odlukom ravnatelja, koje između ostalih obaveza, treba biti fokusirano i na povećanje zadovoljstva radnika u instituciji koju vodi, te samim time do poboljšanja ugleda institucije i efikasnijeg korištenja ljudskih potencijala.

Potrebno je jasno definirati ciljeve, svrhu, resurse i komunikaciju s radnicima, jer samo putem ovakve orijentiranosti prema radnicima koji predstavljaju osnovni potencijal moguće je reagirati na mišljenja i očekivanja o radu te iste ustanove, te vremenom doći do proaktivnog djelovanja i sve većeg zadovoljstva zaposlenih, a samim tim i do veće efikasnosti i u konačnici zadovoljstva korisnika socijalnih usluga.

4.7.6. Zadovoljstvo suradnih institucija s uslugom pripreme i dostave obroka

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pripremu i dostavu obroka u 2022. 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. Rezultati ankete za sva tri pravna subjekta pokazali su visoko zadovoljstvo uslugom, a u skladu s tim i visoke ocjene. Gotovo sve tvrdnje dobile su najvišu ocjenu (5,0), Dom „Duga – Zagreb“ i „Centar za pružanje usluga u zajednici Novi Jelkovec“ su sve tvrdnje ocijenili s najvišim ocjenama, dok je Ustanova „Mali dom“ s vrlo dobrim ocijenila zadovoljstvo s kvalitetom obroka i zadovoljstvo s raznolikošću obroka.

5. NADZOR I KONTROLA PRIPREME I DISTRIBUCIJE OBROKA

5.1. 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), 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 pri čemu je u svibnju 2022. godine izvršen 2. nadzorni audit koji je odgođen u 2021. godini zbog pandemije SARS CoV-2 virusom.

Za Sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001:2015 koji je implementiran u prosincu 2018. i certificiran u prosincu 2021. godine, u prosincu 2022. godine izvršen je 1. nadzorni audit.

U prosincu 2019. uvedena je norma ISO 45001:2018 za Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu te je u svibnju 2022. godine izvršen 2. nadzorni audit koji je također bio odgođen u 2021. godini zbog pandemije SARS CoV-2 virusom. U prosincu 2022. godine izvršena je certifikacija za sustav HACCP, te ISO norme 9001 i 45001.



Ustanova je pod stalnom kontrolom nadležnih inspekcija, kako u preventivnom tako i u nadzornom pogledu.

Tijekom godine Ustanova „Dobri dom Grada Zagreba“ pripremila je 800 000 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, epidemiološkim mjerama kojih se potrebno pridržavati uslijed epidemije Covid-19 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.

5.2. Pregled izvršenih analiza tijekom 2022. 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	20 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	4 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	15 uzoraka

Tablica 7.

4. Kontinuirano praćenje zdravstvene ispravnosti vode za piće, u skladu sa Zakonom o vodi za ljudsku potrošnju (NN 56/13, 64/15, 104/17, 115/18, 16/20) i Pravilnikom o parametrima sukladnosti, metodama analize, monitoringu i planovima sigurnosti vode za ljudsku potrošnju te načinu vođenja registra pravnih osoba koje obavljaju djelatnost javne vodoopskrbe (NN 125/17 i 39/20)

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 2022. godini izvršena je i fizikalno-kemijska analiza sadržaja sekundarnog taložnika u svrhu određivanja ključnog broja otpada.

Tijekom 2022. godine učinjeno je 116 mikrobioloških analiza briseva ruku, briseva s radnih površina i pribora za jelo i ispitivanja gotovih obroka hrane i tako slijedi:

BRIS	BROJ BRISEVA
Ruke	20 briseva
Radne površine i pribor	80 briseva
Hrana	16 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 2022. 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 2022. godine izvršeno je kontinuirano praćenje zdravstvene ispravnosti vode za piće, u skladu sa Zakonom o vodi za ljudsku potrošnju (NN 56/13, 64/15, 104/17, 115/18 i 16/20) i Pravilnikom o parametrima sukladnosti, metodama analize, monitoringu i planovima sigurnosti vode za ljudsku potrošnju te načinu vođenja registra pravnih osoba koje obavljaju djelatnost javne vodoopskrbe (NN 125/17 i 39/20).

Rezultati analize otpadne vode uzete u bivšem prognaničkom naselju Kosnica-izlaz iz pročistača otpadnih voda pokazuju da ove vode ispunjavaju uvjete propisane „Pravilnikom o graničnim vrijednostima emisija otpadnih voda“ (NN 80/13) i „Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o graničnim vrijednostima emisija otpadnih voda“ (NN 03/16 i 26/20).

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

Mikrobiološkim ispitivanjem namirnica i predmeta opće uporabe u 2022. 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).



U svrhu detaljne provjere sanitarno-higijenskih uvjeta u poslovnim jedinicama Ustanove gdje se vrši priprema i podjela hrane napravljene su dodatne analize radnih površina za pripremu i posluživanje hrane (rubova i utora), te posuđa i pribora za jelo na bakterije *Listeria monocytogenes* i *Salmonella spp.* Rezultati ispitivanja u svim objektima bili su negativni, tj. nije dokazana prisutnost navedenih bakterija u ispitivanim uzorcima.

Uzimajući u obzir veliki broj pripremljenih obroka tijekom godine, osim redovitih zdravstvenih kontrola određenih zakonom, vrše se i izvanredne kontrole: određivanje teških metala u hrani, određivanje mikotoksina u hrani, pesticida, histamina kao i dodatne mikrobiološke analize namirnica i gotovih obroka.

Prema mišljenju ovlaštenog laboratorija svi parametri ukazuju na sukladnost s važećom zakonskom regulativom.

PARAMETRI ANALIZE	BROJ UZORAKA
Brisevi (Salmonella, Listeria)	30 uzoraka
Mikrobiološka analiza hrane	17 uzoraka
Pesticidi	11 uzorka
Mikotoksini	5 uzoraka
Teški metali (Pb, Cd)	5 uzorka
Akrilamid	3 uzorka
Histamin	2 uzorka
Mineralna ulja	3 uzorka
PCB, PCDD	2 uzorka
3-MCPD	1 uzorak
Eruka kis.	1 uzorak
PAH	3 uzorka
Tropanski alkaloidi	1 uzorak
Pirolizidinski alkaloidi	1 uzorak
Perklorat	1 uzorak

Tablica 11.

5.3. Sanitarne iskaznice i obuka higijenskog minimuma

U 2022. godini u kontinuitetu su obavljeni sanitarni pregledi i time ovjerene sanitarne iskaznice te obuka higijenskog minimuma djelatnika 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.

Obuka 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.

U 2022. godini ovjeravanje sanitarnih iskaznica i izvršenje obuke higijenskog minimuma izvršeno je kako slijedi:

OVJERAVANJE SANITARNE ISKAZNICE	93 PUTA
IZVRŠENJE OBUKE HIG. MINIMUMA	3 IZVRŠENJA

Tablica 12.

5.4. 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.



Uslijed epidemije Covid-19 posebna pažnja obraća se na provedbu dodatnih mjera dezinfekcije vozila uz propisane 4 aktivnosti godišnje od strane ovlaštenog gospodarskog subjekta.

U konačnici vozači svakodnevno po izvršenju dostave provode mjere dezinfekcije utovarnog prostora te putničkog dijela istog. Važno je napomenuti da se godišnje našim lako dostavnim gospodarskim vozilima preveze 155 125 obroka.

6. 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 osuđeni 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 Centra za socijalnu skrb Zagreb 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	1	64	0
Centar za socijalnu skrb Zagreb	1	16	0
Izvršavanje rada za opće dobro u prekršajnom postupku	95	3 442 i 45 min	66
UKUPNO	97	3 522 i 45 min	66

Tablica 13.

U Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba izvršavanje rada za opće dobro od strane Uprave za zatvorski sustav i probaciju i Centra za socijalnu skrb Zagreb upućena

su ukupno 3 osuđenika, no niti jedan nije izvršio dodijeljenu sankciju u cijelosti. Razlozi prekida su bili zbog nepoštivanja dogovora odnosno ne javljanja u pravnu osobu. Tijekom 2022. odrađeno je ukupno 3 522 sat i 45 minuta rada za opće dobro, od toga rada za opće dobro po kaznenom postupku 50 sati, i 3 442 sata i 45 minuta rada za opće dobro prema prekršajnom postupku.



U Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba izvršavanje rada za opće dobro od strane Prekršajnih sudova tijekom 2022. upućena su 95 osuđenika, a 12 osuđenika koji su upućeni na izvršenje rada za opće dobro po prekršajnom postupku nastavilo je odrađivati svoju sankciju tijekom 2023. godine. Tijekom 2022. godine ukupno 66 osuđenika je u potpunosti odradilo izrečenu sankciju što iznosi ukupno 3 442 radna sata i 45 minuta. Ukupno 16 osoba se nije javilo u Ustanovu ili nije došao na dogovoreni sastanak, isti udio njih 16 nije niti započelo s izvršenjem sankcije slijedom dobivene Naredbe od Prekršajnog suda ili je prekinuto izvršenje uslijed ne poštivanja dogovora i obavljanja poslova sukladno uputama. Tijekom 2022. godine imali smo pojedinačne slučajeve da su platili kaznu, odustali od izvršenja te jedan slučaj da nismo mogli poštivati rok zastare za izvršenje pojedine Naredbe, jer je osuđenik izvršavao kaznu po prethodnoj Naredbi. Tijekom 2022. godine nastavio se trend intenzivnog upućivanja osuđenika od nadležnih institucija, jer je Ustanova Dobri dom Grada Zagreba jedna od rijetkih organizacija koja je tijekom pandemije i uslijed primjene epidemioloških mjera kao i zbog organizacije rada uslijed primjene zaštitnih mjera nesmetano omogućila izvršenje rada za opće dobro. Tijekom 2022. došlo je do blagog povećanja broja upućenih Naredbi i do značajnog broja povećanja broja sati ukupno je povećan broj sati za 1 138 radnih sati od prethodne godine. Udio odrađenih sati prema kaznenom postupku je daleko manji. S obzirom da iznosi 66 radnih sati možemo reći da je neznatan.

7. 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 2022. godine u okviru ovog programa nismo imali obuhvaćenih volontera.

8. PRAKSA ZA UČENIKE I STUDENTE

8.1. PJ Pučka blagovaonica Branimirova: Posjeta studenata Zdravstvenog veleučilišta iz Zagreba

U okviru svoje redovne nastave i višegodišnje suradnje, dana 14. prosinca 2022., PJ „PB Branimirova“ posjetili su studenti Zdravstvenog veleučilišta iz Zagreb, smjer sanitarno inženjerstvo.



Tijekom boravka u našoj Ustanovi od strane djelatnica Ustanove, kolegica Galić i Lončar, te voditeljice PJ Janković upoznati su s radom same poslovne jedinice s naglaskom na distribuciju obroka i primjenu HACCP sustava.

Ravnatelj Ustanove u obraćanju studentima naglasio je da je pandemija COVID-19 promijenila način na koji će ustanove i slični gospodarski subjekti kao segment socijalne djelatnosti (i ugostiteljske) zauvijek poslovati i podigla je ljestvicu još više po pitanju standarda zdravstveno i sanitarno higijenske zaštite.

Za Ustanovu je važno istraživati i promišljati dublje, postavljati teža pitanja i raditi na razumijevanju detalja koji stoje iza sanitarnih procesa. Ključ zaštite je proaktivnost. Biti proaktivan znači koristiti znanost za testiranje i validaciju kako bi detektirali problem na vrijeme ali isto tako i pronašli rješenja na vrijeme.

Dokazano je da sanitarno higijenska zaštita štiti ljude, namirnice, radne procese i prostore. Margina pogreške nastavlja se smanjivati iz dana u dan u cilju zdravstveno ispravnog i sigurnog obroka namijenjenog sugrađanima u potrebi“.



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 te praćenje potrošnje energenata i evidencija otpada unutar sustava održavanja

POSLOVNA JEDINICA „TERMIČKI BLOK – BLAGOVAONICA KOSNICA“

- 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
- nabava barskih stolova za potrebe Ustanove
- nabava prijenosnog računala i pripadajućih programa za potrebe voditelja Odsjeka tehničkih i pomoćnih poslova



- izrada glavnog projekta interne kanalizacijske mreže za spajanje na sustav javne gradske odvodnje
- usluge stručnog nadzora na izvođenju radova interne kanalizacijske mreže
- nabava materijala i usluga izgradnje interne kanalizacijske mreže od objekata Ustanove do spoja na javnu gradsku odvodnju
- nabava materijala i postava podnih kiselooptpornih keramičkih pločica i pripadajućih holкера u prostoriji Termičkog bloka i pomoćnim prostorijama
- nabava termos posuda zapremnine 10L - 16 kom
- nabava i predaja na korištenje zaštitno radne odjeće i obuće za zaposlenike
- servis uređaja za strojno pranje podnih površina

- profesionalno čišćenje i odmašćivanje stropnih, zidnih i podnih površina dijela objekta
- nabava materijala i postava termo izolacijske fasade na južnom pročelju objekta
- nabava materijala, priprema podloge i postava asfalta na kolnom ulazu u bivše Prognaničko naselje Kosnica i postava asfalta na površinu za prilaz dostavnim vozilima objektu Termičkog bloka
- nabava materijala i zamjena dijela unutarnje plinske instalacije inox plinskim cijevima
- proširenje toplovodne instalacije – PTV-a u interijeru objekta
- nabava i predaja na korištenje zaštitno radne odjeće i obuće za zaposlenike



POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA BRANIMIROVA“

- godišnji servis sustava vatrodojave
- 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
- odmašćivanje i čišćenje svih podnih površina objekta
- nabava boje i bojanje dijela interijera objekta lateks i disperzivnom bojom

POSLOVNA JEDINICA „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



POSLOVNA JEDINICA „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
- odmašćivanje i čišćenje svih podnih površina objekta
- nabava boje i bojanje dijela interijera objekta lateks i disperzivnom bojom

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 i ugradnja pojačivača WiFi signala na objektu
- nabava printera i računalnih monitora za potrebe rada zaposlenika na objektu
- nabava dijelova za sklapanje IT ormara za smještaj servera
- nabava antivirusnih programa za potrebe Ustanove



POSLOVNA JEDINICA „ZAGREBAČKI VELESAJAM“

- redovni servis klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima

POSLOVNA JEDINICA „VOZNI PARK“ I POSLOVNI PROSTORI L1,L2,L3 I L4

- 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 razvoda vodovoda, kanalizacije i grijanja u poslovnom prostoru L3
- nabava i programiranje računala u Odsjeku za kontrolu kvalitete, nutricionizam, S-H nadzor i gospodarenje otpadom
- nabava i postava mrežnog kabela za spajanje PJ „Blag. Alfrevičeva“ i PJ „Vozni park“ na isti mrežni priključak
- nabava materijala i provlačenje el. instalacije od mjerila do objekta, te razvlačenje interne el. instalacije uključujući opremu
- nabava i postava naljepnica na sva službena vozila Ustanove
- nabava i predaja na korištenje zaštitno radne odjeće i obuće za zaposlenike



POSLOVNA JEDINICA „TEHNIČKA SLUŽBA“

- 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, obuće i zaštitne opreme za zaposlenike
- nabava računala i pripadajućih programa za rad voditelja PJ i povjerenika za otpad
- nabava i predaja na korištenje zaštitno radne odjeće i obuće za zaposlenike
- servis i otklanjanje nedostataka na traktorskoj kosilici

9.2. Radovi izvršeni od strane PJ „TEHNIČKI I POMOĆNI POSLOVI“

POSLOVNA JEDINICA „TERMIČKI BLOK – BLAGOVAONICA KOSNICA“

- redovno održavanje zelenih površina, dvorišta, manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- svakodnevna kontrola i čišćenje rešetke na pročištaču otpadnih voda
- prijevoz obroka, robe i opreme za potrebe Ustanove
- svakodnevna ispomoć u podjeli obroka, čišćenju, pranju posuđa i prostora blagovaonice
- nabava i zamjena rasvjetnih tijela
- nabava i zamjena reflektora za vanjsko osvjetljenje objekta
- bojanje interijera prostorija objekta
- nabava i zamjena grijača u el. bojlerima objekta
- izrada inox kolica za prijevoz termosica
- uređenje el. instalacija u prostoriji broj 5 u potkrovlju objekta
- nabava barskih stolova za potrebe Ustanove
- nabava materijala i bojanje fasade na južnim stepenicama objekta
- nabava i postava tuševa za sudopere za ručno pranje suđa

POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA BRANIMIROVA“

- redovno održavanje manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekta
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- nabava materijala i popravak podne i zidne keramike
- bojanje dijela interijera objekta
- popravak vodovodnih instalacija i vodnih armatura
- proširenje postojeće linije (izrada podesta za termosice i prednje strane linije od inoxa)

POSLOVNA JEDINICA „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
- zamjena dijela oštećene podne i zidne keramike

POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA ALFIREVIĆEVA“

- redovno održavanje zelenih površina, dvorišta, manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- bojanje interijera prostorija objekta
- gletanje i bojanje muške i ženske garderobe
- bojanje radijatora i cijevi u garderobama
- bojanje podruma disperzivnom i lateks bojom i lakiranje kompletnog poda u podrumu, bojanje skladišta u blagovaoni i učvršćivanje polica za zid, bojanje konstrukcije nadstrešnice na izlazu objekta

RAVNATELJSTVO KRUGE

- nabava i zamjena rasvjetnih tijela i nužne panik rasvjete
- popravak i zamjena podiznih mehanizama roleta, nabava i postava podiznih roleta u sobi br. 24 i bojanje PVC stolarije koristeći auto košaru

POSLOVNA JEDINICA „ZAGREBAČKI VELESAJAM“

- redovno održavanje manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- nabava i postava PVC prozora kod ulaza za registraciju korisnika
- nabava i ugradnja sustava razglasa na objektu

NABAVE USLUGA, OPREME I MATERIJALA U SVRHU PROVEDBE OBVEZATNIH EPIDEMIOLOŠKIH MJERA ZAŠTITE S CILJEM SPRJEČAVANJA ŠIRENJA ZARAZE COVID-19

- nabava dezinfekcijskih sredstava, gelova i tekućina za dezinfekciju ruku za sve lokacije Ustanove

- nabava zaštitne opreme – zaštitnih maski za lice, zaštitnih rukavica, FFP2 zaštitnih maski za sve zaposlenike na svim lokacijama Ustanove
- redovna dezinfekcija cjelokupnih prostora i svih površina aerosolnim raspršivanjem – orošavanjem na svim objektima Ustanove
- nabava i postava sanitarnih pregrada – pleksiglasa za postavljanje dodatnih barijera između djelatnika i korisnika usluga Ustanove na svim lokacijama iste
- nabava tekstilnih gumiranih otirača za obuću postavljeni na sve ulaze objekta Ustanove
- nabava i postava samoljepljivih traka i naljepnica upozorenja za držanje socijalnih distanci na svim objektima Ustanove
- nabava brzih antigenskih testova (BAT) za potrebe preventivnog testiranja na zarazu SARS-Cov2 virusom zaposlenika Ustanove

9.3. Izvješće o praćenju potrošnje električne energije, energije grijanja i vode u poslovnim jedinicama Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba po unesenim računima distributera u sustav ISGE za 2021. i 2022.

Ustanova 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 imenovana je osoba zadužena za energetskej učinkovitost Ustanove. Uneseni podaci na digitalno očitanim mjernim mjestima se slažu kod oba unosa u sustav ISGE ali razlike postoje kod unosa podataka od strane distributera za pojedine energente gdje se unose podaci procjenom potrošnje.

Također u sustav ISGE se ne unose podaci sa zajedničkih mjernih mjesta za više korisnika (npr. za lokaciju PJ PB Branimirova - plin i voda, PJ PB Cerska - voda).

Potrošnju i trošak energenata preko dobivenih računa od nosioca zajedničkih mjernih mjesta, Ustanova sama unosi u sustav ISGE.

Izveštaj se odnosi na praćenje potrošnje električne energije, energije grijanja i vode za poslovne jedinice Ustanove i to: PJ Termički blok – Blagovaonica Kosnica, PJ Blagovaonica Alfirevićeva, PJ Vozni park, PJ Blagovaonica Cerska i P.J Blagovaonica Branimirova.

Izveštaj je izrađen po unesenim računima od strane distributera i evidentiranoj potrošnji od strane Ustanove u sustav ISGE. Prikazana je i potrošnja energenata za 2021. godinu iz razloga usporedbe potrošnje sa 2022. godinom.

Iz Izveštaja je vidljivo smanjenje potrošnje svih energenata i vode u odnosu na 2021. godinu ali i povećanje troška uslijed značajnih poremećaja na energetsom tržištu. Uredbom Vlade RH koja je na snazi do 31.3.2023. o korigiranim, ograničenim cijenama energenata ti su učinci povećanja cijena na tržištu energenata za određene kategorije potrošača značajno umanjeni.

U tabelarnom načinu prikazane su specifične godišnje potrošnje energije za grijanje, električne energije i vode sa pojedinim udjelima potrošnje i troškova po grupama energenata po poslovnim jedinicama. Priložena je i Zbirna tabela potrošnje i troška energenata za gore navedene poslovne jedinice. Iz zbirne tabele je vidljivo da je ukupna potrošnja energenata u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba za 2022. godinu smanjena za 3,58 % u odnosu na 2021. godinu ili 8,81 % izraženo u kWh, a da je pri tome ukupni trošak za energente povećan za 9,80 % u odnosu na 2021. godinu.

Potrošnja u poslovnoj 2022. u odnosu na 2021. po vrstama energenata: Električna energija smanjenje za 2,32 %, Prirodni plin smanjenje za 13,4 %, Ukapljeni naftni plin smanjenje za 16,7 % i Voda smanjenje za 14,6 %.

S obzirom na očekivane značajne nestabilnosti cijena na energetsom tržištu u budućnosti i eventualne probleme sa dostupnosti svih energenata za svoje redovno poslovanje, Ustanova provodi dodatne napore u poboljšanju energetske učinkovitosti kroz redovito praćenje potrošnje energenata, ulaganja u toplinsku izolaciju pojedinih objekata i uvođenju LED rasvjetnih tijela u sve svoje prostore. U cilju gore navedenog Ravnatelj je donio Uputu o racionalnom korištenju energenata za sve zaposlenike Ustanove.

9.3.1. Potrošnja energenata u poslovnim jedinicama

	M.J.	2021			
		[M.J.]	[kWh]	Trošak [kuna]	Trošak [€]
Električna energija	kWh	594.594,15	594.594,15	577.720,32	76.676,66
Voda	m ³	14.569,56	0,00	128.503,31	17.055,32
Prirodni plin	m ³	16.396,60	151.844,00	59.193,06	7.856,27
UNP	kg	33.044,06	423.624,8 5	221.904,36	29.451,77
UKUPNI TROŠAK		658.604,3 7	1.170.062, 90	987.321,0 5	131.040,02

	M.J.	2022			
		[M.J.]	[kWh]	Trošak [kuna]	Trošak [€]
Električna energija	kWh	580.853,00	580.853,00	640.555,83	85.016,37
Voda	m ³	12.448,47	0,00	132.626,10	17.611,51
Prirodni plin	m ³	14.196,00	133.595,00	68.258,01	9.062,35
UNP	kg	27.500,39	352.555,00	242.627,24	32.202,17
UKUPNI TROŠAK		634.997,86	1.067.003,00	1.084.067,18	143.892,40

2022 / 2021		-3,58 %	-8,81 %	+9,80 %	+9,80 %
--------------------	--	----------------	----------------	----------------	----------------

Potrošnja - 2022 / 2021			
Električna energija	Prirodni plin	UNP	Voda
-2,31 %	-13,4 %	-16,7 %	-14,56 %

9.3.2. Izveštaj o nastanku, uporabi i zbrinjavanju otpada u 2022. (usporedba s 2021.)

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

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

Izveštaj 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 2022. godini nije prešla prag za ispuštanja onečišćujućih tvari u zrak, vode niti u tlo. Prag za opasni otpad u ukupnoj količini većoj od 0,5 tona godišnje i neopasni otpad u ukupnoj količini većoj od 20 tona godišnje. Priloženi su i tabelarni prikazi

Ukupnih količina nastalog i preuzetog otpada po svim vrstama otpada za 2021. i 2022. godinu. Iz Izveštaja je vidljivo da je 2021. godini u Ustanovi nastalo i zbrinuto 197.325 kg otpada a u 2022. godini 197.070 kg, približno ista količina otpada.



Radi se o znatnoj količini otpada u koji su uvrštene i značajne količine zbrinutih muljeva sa internog pročištača otpadnih voda te masti i ulja iz separatora, cca 110.000 kg godišnje. Ostale količine u iznosu od 78.770 kg u 2022. godini odnose se na komunalni otpad iz izravnog poslovnog procesa Ustanove.

U 2022. godini prikupljene su u % slijedeće količine komunalnog otpada:

	Ustanova	Grad Zagreb	RH
Miješani komunalni otpad	50,9 %	69 %	57 %
Odvojeno sakupljeni kom. otpad	49,1 %	31 %	43 %

Biootpad 24,3 %

Papir i karton 16,1 %

Otpadna jestiva ulja 5,7 %

Plastika i ambalaža 1,7 %

Ostali kom. otpad 1,3 %

Usporedbe radi u 2021. godini kroz javnu uslugu na području Grada Zagreba odvojeno je sakupljeno 31 % komunalnog otpada, dok je u Ustanovi u 2022. odvojeno sakupljeno čak 49,1 %.

Posebno je važno za napomenuti da je Ustanova podizanjem ekološke svijesti svojih radnika kroz pojačano odvajanje otpada, smanjila količinu miješanog komunalnog otpada za čak 38,6 % u odnosu na 2021. godinu. Ustanova u 2022. iskazuje zadovoljstvo napretkom u Sustavu upravljanja okolišem te kontinuirano radi na njegovu poboljšanju kroz daljnji proces održavanja sustava upravljanja te uvođenja poboljšanja u pripadajućoj dokumentaciji i analitici Sustava.

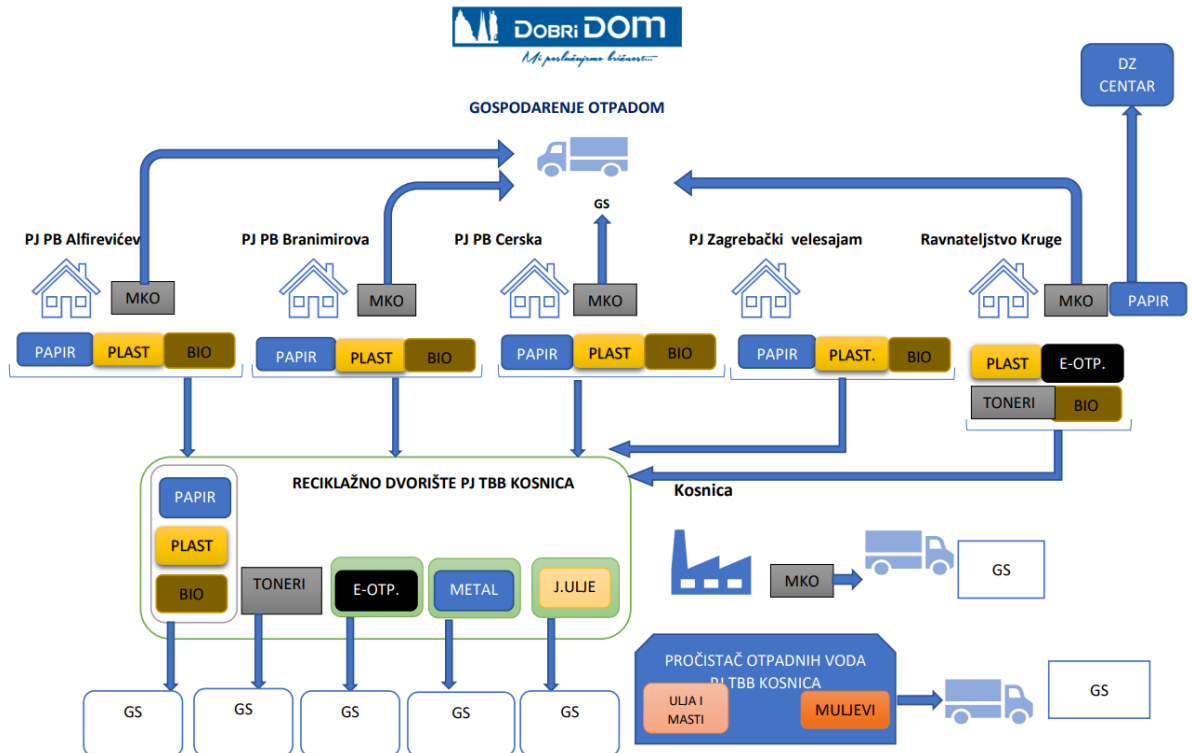
UKUPNE KOLIČINE NASTALOG OTPADA U 2022. (u kg.) U USTANOVI DOBRI DOM GRADA ZAGREBA

BIOTPAD	siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studeni	prosinac	UKUPNO
200108	1.380	1.596	2.362	1.380	1.509	1.696	1.784	1.388	1.592	1.060	1.406	1.802	19.095
AMB.PLAST.													
150102	0	0	80	60	0	100	0	20	120	140	100	100	730
PLASTIKA													
200139	0	0	40	80	0	80	80	100	140	0	40	40	610
KARTON I PAPIR													
150101	1.020	530	1.080	1.420	640	1.360	1.380	780	1.300	680	980	1.480	12.690
AMBALAŽNI METAL													
150104	0	0	0	30	0	0	0	100	0	120	0	120	370
METALI													
200140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	530	0	530
OTPADNA JESTIVA ULJA													
200125	500	500	370	450	450	400	300	0	350	0	450	450	4.520
MULJEVI PROC. O.V.													
190805	0	0	0	0	0	25.000	0	0	0	25.000	0	30.000	81.000
MASTI I ULJA IZ SEPAR.													
190809	0	0	0	0	0	15.000	0	0	0	6.000	0	16.000	37.300
OTPADNI TONERI													
80317*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85	0	0	85
ELEKTRONSKI OTPAD													
200135*	0	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60
MIJEŠANI KOM.OTPAD													
200301 PROCJENA	5.440	5.440	2.920	2.920	2.920	2.920	2.920	2.920	2.920	2.920	2.920	2.920	40.080
UKUPNO NEOPASNI OTPAD													196.925
UKUPNO OPASNI OTPAD													145
UKUPNA KOLIČINA NASTALOG OTPADA													197.070

ROO - KOLIČINE NASTALOG / PREDATOG OTPADA 2022 (u kg) IZ USTANOVE DOBRI DOM GRADA ZAGREBA

BIOOTPAD	siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studenj	prosinac	ukupno predato	ostalo u skaldištu
200108	0	576	2.362	1.380	1.509	1.696	1.784	1.388	1.592	1.060	1.406	1.802	16.555	140
AMB.PLAST.														
150102	0	0	80	60	0	100	0	20	120	140	100	100	720	10
PLASTIKA														
200139	0	0	40	80	0	80	80	100	140	0	40	40	600	10
KARTON I PAPIR														
150101	1.020	530	1.080	1.420	640	1.360	1.380	780	1.300	680	980	1.480	12.650	40
AMBALAŽNI METAL														
150104	0	0	0	30	0	0	0	100	0	120	0	120	370	0
METALI														
200140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	530	0	530	0
OTPADNA JESTIVA ULJA														
200125	500	500	370	450	450	400	300	0	350	0	450	450	4.220	300
MULJEVI PROC.K.V.														
190805	0	0	0	0	0	25.000	0	0	0	25.00	0	30.000	80.000	1.000
MASTI I ULJA SEPAR.														
190809	0	0	0	0	0	15.000	0	0	0	6.000	0	16.000	37.000	300

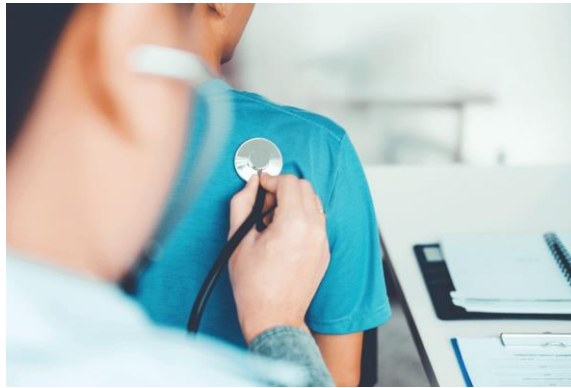
KOLIČINA PREDATOG OTPADA													152.645
KOLIČINA NASTALOG OTPADA													154.445



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 ove Ustanove. Time smo skrb i zdravstvenu brigu o njima podigli na još višu razinu kroz periodičke preglede – 1 na godinu kompletni sistematski pregled: klinički internistički, EKG, RTG srca i pluća, UZV abdomena, štitnjače, dojki, ginekološki pregled + papa test, urološki pregled + psa te laboratorijske pretrage.



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 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. Uvidom u Potvrde o obavljenom sistematskom pregledu, ispunjene od strane radnika i vlastoručno potpisane kao dokaz o obavljenom pregledu, od ukupnog broja zaposlenih (87) Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba 68 radnika iskoristilo je ugovorenu policu osiguranja u 2022. godini, 11 radnika se nije izjasnilo da li će koristiti policu ili neće, dok 8 radnika nije uopće preuzelo (odbili su) karticu ili se izjasnilo da ne želi koristiti navedenu uslugu. Ovaj pokazatelj temelj je za daljnje praćenje korištenja ovog dodatnog prava radnika koji ima za cilj podizanje kvalitete zdravstvene skrbi za radnike.

11. 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 2022., proizlazi iz usvojenog i Financijskog plana Ustanove za 2022. 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 2022. u Elektroničkom oglasniku javne nabave i na web stranici iste, također i njegovih 8 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 2022. 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

Grad Zagreb je u ime i za račun Ustanove Dobri dom Grada Zagreba proveo postupak nabave s ciljem sklapanja okvirnog sporazuma s tri gospodarska subjekta za razdoblje o dvije godine za predmet nabave PREHRAMBENI PROIZVODI – koji je podijeljen na 14 grupa te su tijekom 2022. svi okvirni sporazumi sklopljeni za razdoblje od dvije godine raskinuti zbog izvanrednih, nepredviđenih i neplaniranih okolnosti na svjetskoj razini gdje je neupitno došlo do društvenih i ekonomskih promjena koje se očituju u naglom i velikom porastu cijena. Nakon raskida Okvirnih sporazuma Ustanova “Dobri dom” Grada Zagreba provela je iscrpu analizu cijena na tržištu te su donijete odluke o nabavi prehrambenih proizvoda. Ustanova je ovlastila Grad Zagreb, Ured za financije i javnu nabavu, da u ime i za račun Ustanove provede otvoreni postupak javne nabave za razdoblje od godinu dana za predmete nabave:

1. SVJEŽE MESO (SVINJETINA I JUNETINA)
2. POLUTRAJNE, TRAJNE KOBASICE I SUHOMESNATI PROIZVODI
3. KONZERVIRANI MESNI PROIZVODI I GOTOVA JELA S MESNIM PROIZVODIMA
4. MESO PERADI – PILETINA I PURETINA (ZAMRZNUTA)
5. SVJEŽI KRUH
6. PEKARSKI PROIZVODI
7. TJESTENINA SUHA S JAJIMA I TJESTENINA POLU OBRAĐENA PUNJENA
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 (JUHA, PUDING, PIRE KRUMPIR, SOKOVI), ZAČINI, DODACI JELIMA I PAHULJICE OD ŽITARICA

14.ZAMJENSKA HRANA ZA DOJENČAD OD 0 DO 12 MJESECI STAROSTI.

15. MLINARSKI PROIZVODI

Ustanova je također ovlasila 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 se tijekom 2022. često susretali sa sve većim brojem gospodarskih subjekata koji odustaju od okvirnog sporazuma sklopljenog za razdoblje od dvije godine ili odustaju od sklapanja pojedinačnih godišnjih ugovora zbog nemogućnosti pridržavanja cijenama koje su ponuđene u ponudi prilikom sklapanja okvirnog sporazuma. Zbog navedenog, pojedini predmeti javne nabave se ponavljaju što je dugotrajan postupak, a za to vrijeme Ustanova je primorana provesti veći broj jednostavnih nabava kako bi osigurala neophodne namirnice i neometano obavljala svoju djelatnost svaki dan, odnosno, pripremala i podijelila ručak u pučkim blagovaonicama socijalno ugroženim korisnicima i obiteljske pakete na Zagrebačkom Velesajmu.

12. KRIZNI STOŽER USTANOVE - COVID 19

Za članove kriznog stožera ravnatelj je imenovao sljedeće radnike Ustanove; Ivica Bačurin, dipl.ing. – voditelj kriznog stožera, Mira Tolić, viši ekonomist – član, Nataša Radulović, mag.nutr. – članica, Mile Novačić, oecc. – član – odnosi s javnošću, Marko Gojević – član, Katica Gagro – član i Ana Lončar, preh.ing. – članica.

Članovi kriznog stožera zaduženi su obavljati sljedeće poslove:

- Praćenje situacije po pitanju razvoja bolesti,
- Komunikacija sa Stožerom za civilnu zaštitu Grada Zagreba pri Gradskom uredu za upravljanje u hitnim situacijama i nadležnim Uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, te postupanje po naputcima istog
- Koordinacija s Odjelima/Odsjecima Ustanove

Svaki voditelj objekta/poslovne jedinice, ali i svaki radnik Ustanove bio je odgovoran za primjenu pravila koji hranu osiguravaju zdravstveno ispravnom, a prostore, opremu, radne površine, dostavna vozila čistim i sigurnim.

Oprez, ozbiljnost, odmjerenost i postupanje na temelju struke i stručnog znanstvenog promišljanja te dosadašnjeg iskustva, ali i provedba dobro uhodanih integriranih preventivnih postupaka i kontrolnih točaka u svakodnevnicu Ustanove koji proizlaze iz našeg sustava upravljanja kvalitetom i sigurnošću – bio je prioritet i temelj rada u izvanrednim i vrlo teškim okolnostima tijekom 2022.

Ustanova od samog početka epidemije nema evidentirano „žarište“ korona virusa u svojim poslovnim jedinicama što je vidljivo iz broja zaraženih radnika u 2022. - 37.

Pravovremenim, odlučnim i stručnim postupanjem svih dionika od samog početka epidemije te osiguranjem sredstava za dodatnu odgovarajuću sigurnosnu opremljenost sustava i samim time provedbe visokog standarda mjera epidemiološke zaštite, omogućili smo da sve naše socijalne usluge budu dostupne tijekom cijele godine.

Izuzetno veliki rizik predstavlja mogućnost brzog prijenosa virusa i utjecaj navedenog virusa na osobe starije životne dobi u koju pripada većina korisnika usluga Ustanove, a osobito usluga koje Ustanova pruža u Programu dostave obroka u kuću starijim i nemoćnim osobama. KSU je u protekloj 2022. godini održao ukupno 6. sjednica.



Sjednica Upravnog vijeća u vrijeme pandemije COVID-19 u proširenom sazivu na otvorenom

Iz gore navedenih razloga KSU je predložio i implementirao sljedeće mjere i preporuke u svakodnevno poslovanje Ustanove:

- nabavljeni i postavljeni senzorski dezinfektori ruku za korisnike i djelatnike Ustanove
- nabavljena dezinfekcijska sredstva za dezinfekciju ruku korisnika i zaposlenika Ustanove
- nabavljena zaštitna oprema za zaposlenike – maske za lice, viziri za lice, silikonske rukavice, prijenosni dezinfekcijski gelovi...
- nabavljeni i postavljeni tekstilni te spužvasti otirači za dezinfekciju obuće korisnika i zaposlenika
- redovno izvršavanje profesionalne dezinfekcije svih objekata i Poslovnih jedinica Ustanove
- korištenje „stolnih“ pregrade za pregrađivanje stolova od početka konzumacije obroka od strane korisnika u prostoru blagovaonica
- nabavljeni su brzi antigenski testovi koji se koriste za interne kontrole i sumnje na zarazu virusom SARS-CoV2

KSU redovito prati stanje i situacije sa brojevima zaraženih osoba na lokalnoj, državnoj, ali i na svjetskoj razini. Osobito zabrinjava pojava novog soja - Kraken navedenog virusa koji je fluentniji u odnosu na prethodne sojeve i koji na taj način predstavlja veći rizik i za zaposlenike Ustanove.

13. DONACIJE

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 2022. godini prema evidenciji Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba zaprimila je ukupno 27.023,49 kg donirane hrane.

ZBIRNI PODATCI IZ EVIDENCIJA	
Razdoblje za koje se podnose podaci	01.01. – 30.06.2022.
ZAPRIMLJENA HRANA	
Opis	Količina i mjerna jedinica kg, L ili kom (<i>samo uz oznaku gramaže/litraže</i>)
Zaprimljena hrana od donatora	11.862,89 kg
Zaprimljena hrana oduzeta u prekršajnim postupcima	-
Zaprimljena hrana od drugog posrednika	2.590,32 kg
Neiskorištena hrana koja je neškodljivo zbrinuta	-
UKUPNO DONIRANA HRANA	14.453,21 kg

ZBIRNI PODATCI IZ EVIDENCIJA	
Razdoblje za koje se podnose podaci	01.07. – 31.12.2022.
ZAPRIMLJENA HRANA	
Opis	Količina i mjerna jedinica kg, L ili kom (<i>samo uz oznaku gramaže/litraže</i>)
Zaprimljena hrana od donatora	8.407,04 kg
Zaprimljena hrana oduzeta u prekršajnim postupcima	-
Zaprimljena hrana od drugog posrednika	4.163,24 kg
Neiskorištena hrana koja je neškodljivo zbrinuta	-
UKUPNO DONIRANA HRANA	12.570,28 kg

14. UPRAVNO VIJEĆE

Upravno vijeće je tijekom 2022. održalo 13 sjednica, a zapisnici i sve Odluke i akti koji su sukladno Statutu u nadležnosti Upravnog vijeća pravodobno su dostavljeni u nadležni Gradski ured. Uloga Upravnog vijeća u pozitivnom poslovanju Ustanove u 2022. je izuzetno značajna.



Dinamika održavanja sjednica u 2022. sugerira angažiranost i temeljitost u radu članova Upravnog vijeća te privrženost ispunjenju poslovnih planova i ciljeva Dobrog doma. Upravno vijeće radilo je i donosilo je svoje Odluke sukladno Statutu Ustanove Dobri dom Grada Zagreba. Članovi su: g. Nenad Predovan, prof. – predsjednik, UV, gđa. Andreja Marcetić, mr.sc. i predstavnik Radničkog vijeća Željko Špehar.



Nenad Predovan, prof. - predsjednik Upravnog vijeća; mr.sc. Andreja Marcetić, članica Upravnog vijeća, Željko Špehar, Majstor kuhar - predstavnik Radničkog vijeća; Maja Kazić, mag.oec, -šefica Odsjeka za financije; Vesna Tomić, - šefica Odsjeka za pravne poslove; Natalija Kovačević, oec, - rač. referent; Alen Župan, mag.soc.geront. (ravnatelj Ustanove)

15. AKTIVNOSTI OD JAVNOG ZNAČAJA ZA GRAD ZAGREB

15.1. Obilježavanje Međunarodnog praznika rada u Parku Maksimir (www.zagreb.hr)

„Uz bogat zabavni program, tradicionalni grah i zagrebačke štrukle, brojni Zagrepčani provode Međunarodni praznik rada na proslavi u Parku Maksimir. Okupljene građane pozdravio je gradonačelnik Grada Zagreba Tomislav Tomašević, Grad Zagreb je osigurao 30.000 porcija graha te 15.000 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:

- 30 000 obroka graha s ječmom, kobasicom, pancetom i dimljenom vratinom
- 15 000 porcija štrukli sa sirom u posudicama
- 30 000 peciva - kajzerica

Organizacija logistike:

- 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 (30.04.2022.) prostora i dezinfekciju (rano jutro 01.05.2022.) podjelnih mjesta.“

15.2. Gradonačelnik Tomašević posjetio beskućnike i radnike Dobrog doma (03.05.2022 14:47 | Autor: Hina)

„Zagrebački gradonačelnik Tomislav Tomašević posjetio je u utorak beskućnike i zaposlenike Dobrog doma, gdje se svakodnevno pripremi oko 3000 toplih obroka za najugroženije, koji se prevoze po lokacijama i na kućne adrese, te poručio kako je cilj proširiti njihove usluge.

Zagreb je vlasnik cijelog kompleksa tzv. Omladinskog naselja, koje je izgrađeno tijekom 60-tih godina u naselju Kosnica. Tamo se kuhaju obroci za različite gradske ustanove te se godišnje pripremi oko 900.000 toplih obroka za siromašne građane. Od 2010. taj je prostor dodijeljen i Crvenom križu za smještaj beskućnika, u tri paviljona moguć je smještaj oko 150 beskućnika kojima se uz prehranu pružaju druge usluge.



Tomašević je istaknuo da radnice i radnici Dobrog doma svakodnevno pripremaju oko 3000 toplih obroka za najugroženije građane koji se transportiraju po različitim lokacijama u Zagrebu, u pučku kuhinju u Branimirovu ulicu, po gradskim ustanovama, a dio obroka ide građanima koji su nepokretni, osobama s invaliditetom i starijim građanima.

"Oko 450 ljudi dnevno dobiva tople obroke na svoju kućnu adresu. Radi se uglavnom o starijim građanima i osobama s invaliditetom. Cilj nam je da što više širimo takve izvaninstitucionalne usluge, kako bi se što manje trebalo takve građane zbrinjavati u institucijama, u domovima za starije i nemoćne", kazao je Tomašević.

Najavio je da će se nastojati povećati broj korisnika kojima se svakodnevno dostavljaju topli obroci iz Dobrog doma. Podsjetio je kako su u Dobrom domu pripremani obroci u vrijeme pandemije za sve zdravstvene radnike koji su sudjelovali u cijepljenju i drugim protu epidemiološkim mjerama.

U Gradskom uredu za socijalnu zaštitu provode se projekti financirani iz Europske unije, vrijedni oko tri milijuna kuna, sa ciljem smanjenja broja beskućnika, kako bi ih se što više uključilo u društvo. Neki od tih projekata završavaju ovih dana pa će Gradski ured uskoro o tome izvijestiti.

Tomašević je rekao da su posjetom Dobrom domu htjeli podsjetiti na važnu ulogu te gradske ustanove, te zahvaliti radnicama i radnicima, njih 41, koji su skuhalo 30.000 porcija graha koje su se uz 15.000 porcija štrukli podijelili na proslavi 1. svibnja, Međunarodnog praznika rada, u Maksimiru.



15.3. Gradonačelnik posjetio štice Doma za nezbrinutu djecu Kuća Sv. Josipa (23.12.2022., www.zagreb.hr)

„Gradonačelnik Tomislav Tomašević posjetio je štice Doma za nezbrinutu djecu Kuća sv. Josipa u Hrvatskome Leskovcu te im je na druženju predao poklone i donacije. Grad Zagreb, Ustanova Dobri dom Grada Zagreba i Gradska ljekarna Zagreb su već tradicionalno osigurali prigodne božićne pakete za djecu. Zahvalivši gradonačelniku u ime svih štice, predstojnica Kuće sv. Josipa sr

Andreja Petravić je navela kako u kući trenutno živi 30-ero djece školskog uzrasta i studenata iz cijele Hrvatske s kojima rade odgajatelji, psiholozi, logopedi, psihoterapeuti i socijalni radnici, a Kuća im pruža mogućnost sudjelovanja u raznim kreativnim radionicama, a mladi su uključeni i u slobodne aktivnosti u lokalnoj zajednici.“

15.4. Blagdani u Dobrom domu: OSLIĆ, BAKALAR, PURICA S MLINCIMA

„Zagrebački 'Dobri dom' i ove godine sugrađanima koji teško žive pripremio ručak za Badnjak i Božić“ (Autor: V.Mo./Hina Zadnja izmjena 24.12.2022 12:08 Objavljeno 24.12.2022 u 08:43)



„Ustanova Dobri dom Grada Zagreba i ove će godine najpotrebitijim građanima pokušati približiti blagdanski ugođaj pa će tako za njih 1773, koliko ih je evidentirano u Gradu, za božićni ručak pripremiti govedu juhu, pečeni file purećeg zabatka, mlince i povrće na maslacu. Za desert će se na stolu naći božićni kolač punjen voćem, kazao je Hini ravnatelj "Dobrog doma" Grada Zagreba Alen Župan.

Dan ranije, na Badnjak, sugrađani koji teško podmiruju i osnovne životne potrebe, u pučkim kuhinjama u Branimirovoj, Cerskoj i Alfirevićevoj će moći doći na složenac od oslića i bakalara na mediteranski te namaz od tune i naranču. Ustanova "Dobri dom" osim na tri navedene adrese hranu spravlja i za 130 korisnika prihvatilišta za beskućnike Crvenog križa u Kosnici.

Ukupno je tijekom 2022., korisnicima pučkih kuhinja podijeljeno 396.538 obroka, što je dnevno oko 1300 obroka. Bez obzira što imaju to pravo, neki korisnici prehranu u pučkoj kuhinji ne koriste svakodnevno, ističu u odgovoru Hini iz Grada Zagreba. Źupan kaŹe da unazad dvije, tri godine broj korisnika ne raste, nego stagnira, a ponekad i pada je došlo do preusmjeravanja na druge pomoći. Ustanova je unatrag svojih 19 godina pripremila gotovo 30 milijuna obroka, a svojim je korisnicima, onima koji posjeduju socijalnu iskaznicu Grada Zagreba, na raspolaganju non stop, ukljućujući i vikende, sve blagdane i praznike. "Svakodnevno, ukljućujući i blagdane i praznike, naši vozaći vozilima dostavljaju i gotovo 420 obroka u domove starijih i nemoćnih osoba. To nisu obroci koje mi pripremamo, to pripremaju naše kolege u domovima za starije i nemoćne osobe, ali mi radimo dostavu", naglašava Źupan. Godišnje, ističe, rade veliki broj analiza, njih više od 113, na energetske i kalorijske vrijednosti, ispitivanja mikrobiološke čistoe proizvoda i površina. Nastoje da svi obroci budu u zadanim okvirima kako bi zadovoljavali dnevne osnovne potrebe korisnika razlićite dobi. Trude se nuditi raznovrsno, pa tako ima obroka "na Źlicu", meso je gotovo svakodnevno na meniju, zatim riba, povrće, voće.

"Priprema se iskljućivo jedan obrok, ali on mora biti zdravstveno ispravan i siguran za svakog korisnika. Imamo sve certifikate, moramo imati adekvatne obavijesti što se tiće alergena u našim jelima tako da su svi naši korisnici o jelima informirani", dodao je Źupan.

Ističe da dosad nisu imali niti jednu pojavu trovanja ili lošeg, nepravilnog, nepropisnog postupanja u pripremi i ćuvanju namirnica. Ustanova "Dobri dom", uz to, na Zagrebaćkom velesajmu jedanput mjesećno oko 1000 obitelji daje pakete pomoći u hrani za. U paketima se, za oko devet tisuća sugrađana koji su ukljućeni u tu mjeru, nalaze najosnovnije prehrambene namirnice - ulje, riŹa, šećer, brašno, sol, a prigodno se za BoŹić nađe i dimljena vratina, jaja.

Također, ustanova dijeli i pomoć u vidu mlijećne hrane za djecu do godine dana, a radi se o broji od oko 15 djece koja su trenutno u programu. "Nekada je to bio veći broj", kaŹe Źupan. U zagrebaćkom proraćunu za iduću godinu osigurana su sredstva u iznosu od gotovo 5,3 milijuna eura (oko 39,6 milijuna kuna) za rad i djelovanje Dobrog doma.

S obzirom na energetska krizu, koja ima nepovoljan utjecaj na gospodarstvo pa time i na cijene socijalnih usluga, Grad ističe da će se u slučaju potrebe pronaći način da se osiguraju dostatna proračunska sredstva kako bi se ublažile posljedice i time utjecalo na smanjenje siromaštva i socijalne isključenosti.“

15.5. Gradonačelnik Tomašević na Staru godinu obišao beskućnike te dežurne službe (Autor: Z. K./Hina Zadnja izmjena 31.12.2022 23:23 Objavljeno 31.12.2022 u 23:23)

„Zagrebački gradonačelnik Tomislav Tomašević u subotu je, na Staru godinu, obišao beskućnike u Prenocištu Crvenog križa u Kosnici, a potom i dežurne službe.“ To je lijepa tradicija koju nastavljamo, da počnemo Staru godinu s večerom ovdje, u Kosnici, s beskućnicima. I nastaviti ću to kao gradonačelnik, koliko god mogu“, rekao je Tomašević.

Zajedno s njime bili su i predsjednik zagrebačke Gradske skupštine Joško Klisović, zamjenik gradonačelnika dr.sc. Luka Korlaet i pročelnica Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom mr.sc.Lora Vidović.

Tomašević je najavio da će večeras obići i sve zagrebačke hitne službe, prije svega Hitnu pomoć, vatrogasce, policiju i dočekati Novu godinu s građanima na Trgu bana Jelačića te zaželjeti im sve najbolje u 2023., a dalje nastaviti u privatnom aranžmanu.

"U svakom slučaju, želim građanima u 2023., prije svega, puno zdravlja, puno radosti i puno ljubavi. Mislim da su to tri najbitnije stvari u životu“, istaknuo je Tomašević.

Na pitanje što su mu rekli korisnici Prenocišta u Kosnici i koje su njihove novogodišnje želje, Tomašević je odgovorio da su mu rekli da im je najbitnije zdravlje i, naravno, sigurnost, u svakom smislu.“

Obilasku je kao i svake godine prisustvovao i ravnatelj Ustanove Alen Župan.

15.6. Dobri dom za raseljene obitelji iz Ukrajine pod krovom Caritasa

Caritas Zagrebačke nadbiskupije i u situaciji stradanja ukrajinskog naroda spremno iskazuje blizinu i pomoć onima koji su u nevolji i potrebi. Kao dio potpore od strane Grada Zagreba, Ustanova je pripremala tople obroke za raseljene građane Ukrajine koji su bili smješteni u Caritasu.

Caritas
Zagrebačke nadbiskupije

Ured
Caritas Zagrebačke nadbiskupije
Babičeva 12
HR - 10000 Zagreb
tel. +385 (0) 1 48 11 716
fax +385 (0) 1 48 51 864
caritas.hr
www.cnr.hr

Upravo u 1949. god.
Pratnja banka
IBAN HR193000110343166
Zagrebačka banka
IBAN HR30300001701940277

Upravo u 1949. god.
SMB PRIZGLJAZK
IBAN HR193000110343166
SMB ZNA HR2X
IBAN HR193000110340277

AN10630265110815861891616

odgovara
1. Jeleni Lozić, ravnateljica

Glavni urednik
Zvonko Itrič

Članici i suradnici
Stjepan Mikulaković
Zvonko Itrič

Grafička priprema
Blaženka Matić

ilustracija
S. M. Ives, huc, prof.

titak
Raštrić prired. ddo.

Tisak
2022. 002. godišnjak

Naklada - 6000 primjaka
118 "Caritas" ulazni posrebnici

ISBN 1847-1048



Dragi članici Caritasa!
Izgleda kao da nam iz godine u godinu prate nove nevolje i da se aktiviramo na njih. Načinom razmišljanja, razmišljanjem, razmišljanjem. Ponekad se čini da je to samo pitanje gdje je kraj i kad će prestati i te nevolje i teškice.

Ovopodručni korizni dom pred nama, prateći ratni stradanja ukrajinskog naroda, vraća nas u vrijeme Domovinskog rata i progona hrvatske narodne koji je pred njegovim napadima svoje domovine i odlazio u nepoznato. Načelnici smo la ratna stradanja nositi vjernost u Boga i poznavajući u razliku Marije, čemu je Svećena Cijela povestila Ukrajinu, na poziv pape Franje, na svečanost blagoslavlja, kada u istom vjerskom prijatelju u pomoć raseljenim osobama iz Ukrajine, posebno onima koje dolaze u Hrvatsku, ali i ukrajinskom narodu izloženom agresiji, gladi i opasnostima u obrani vlastitih ognjišta.

Susretanje i dobro srce našega naroda nije ni sada zakazalo, kao što nije zakazalo ni u jednoj nevolji kad je trebalo pomoći stradalima. Očigledno se to podjednako odnosi i kroz Caritasovu akciju i time je bitno - pomoć izbjeglicama iz Ukrajine, kao i u brojnim drugim aktivnostima zbrinjavanja raseljenih osoba, ali i sveobuhvatne pomoći Caritasu. O tome možete čitati u kratkim vijestima što ih donosi ovaj broj Caritasa. Bogatstvo službenih nadlazi svaku riječ i svaki zapis, ali srce svih čini da se i nešto lijepo doprinosi u ovom brežuljku vremena u kojem se gasi i bade i vjernošću. Zahvalni smo stoga svima koji su otvorili svoja srca, svoje domove te se stavili Caritasu na raspolaganje u materijalnom, stručnom i duhovnom smislu, kao i svim volonterima i suradnicima župnih Caritasa i Nadbiskupijskog Caritasu koji iz dana u dan svjedoče teškoj.

Neka knjižice našega vremena potaknu na preispitivanje vlastite materije, da bismo čita srca upoznali, prihvatili i prihvatili ono bitno. Neka bude i prigoda za rat u vjeri da Bog i danas naredi nevoljivostima bijde naša nama i našim životima.

«Sjajna ma moć misli! Kad je. Nije ni sila nevolje. To spada u život po vjeri. Nekad su kaubje žrtve, nekad vrlo naporne pa čak i dramatične. Međutim se u kaubje opstaju i osvajaju, ali milost Boga, milost popudbenosti vjere nikad nas ne napušta. Zato zvala kaubje, pa i nevoljivost, mećom popudbenosti osvjetli (St. Papa Ivan Pavao II. Ustanje, bačkemo, str. 136).

Neka ove obradbe naše misli sv. Ivana Pava II. budi i naša svjetlost i snaga i tako po njegovu zagovoru naša vjera poboljšano osjetiti u Njegovom svijetu Kristova ukrajinka, otajstva pobjede života nad smrti.

S tim mislima i molbama, svima Vama dragi članici i prijatelji Caritasa Zagrebačke nadbiskupije, letim radostima i blagoslovljenjima!

Jeleni Lozić, ravnateljica

izdvojeno

humanitarna akcija „i sitno je bitno - pomoć izbjeglicama iz ukrajine“

Kao i uvijek kada je potrebno, i u situaciji stradanja ukrajinskog naroda, Caritas Zagrebačke nadbiskupije spremno iskazuje blizinu i pomoć onima koji su u nevolji i potrebi. Sa željom da pomoć raseljenim osobama u Ukrajini iz Zagrebačke nadbiskupije bude organizirana i sveobuhvatna, uz savjetnu podršku izvoznika kartonske Jeleni Lozić, nadbiskupija zagrebačka, Caritas uputio je 11. ožujka 2022. godine javnu pozivu na uključivanje u humanitarnu akciju „I SITNO JE BITNO - POMOĆ IZBJEGLICAMA IZ UKRAJINE“.

U poduzetnicima Hrvatske poštanske banke, Hrvatske pošte, Hrvatske telekomunikacije, Hrvatske pošte i Hrvatske banke Zagrebačke postavljene su Caritasove kassice za prikupljanje novčane pomoćnog novca, koji uskoro prestaje biti u optjecaju uslokom Hrvatske u eurozonu.

U prikupljanje donacija - knjižica, pomoć je angažirala i u potpisu mobilnih bankarstva, jednostavnim skeniranjem 2D barkoda - donacija od 9,99 kuna ili u iznosu po većem odabiru te uplatom na račun Zagrebačke banke: IBAN: HR24 2360 0000 5000 1413 5, Putna na br. 15200, za uplate iz inozemstva: SWIFT: BRZZZABARXXX.

Prikupljena pomoć, naknadno potvrdjena, distribuirat će se prema raseljenim osobama. «I dok primamo brojne uplate tako je bitno i da bježimo one koji se dobrotvornost stavljaju na raspolaganje za prikupljanje pomoći, komunicirajući na ukrajinskom jeziku, psihosocijalna pomoć i dr. organizirano prebiti mački djeci osi u neke od Caritasovih objekata. Svaka naša i najmanja pomoć bitna je i potrebna. Stoga pozivamo sve koji mogu da se uključe u humanitarnu akciju te svojim barm i iznosu doprinosom, obilježavaju stradalost ukrajinskog naroda, istaknuo je Jeleni Lozić, ravnateljica Caritasa Zagrebačke nadbiskupije na konferenciji za tisak, koja je Caritas organizirao 11. ožujka, prigodom početka akcije.

Medijima i svima koji se namjeravaju uključiti u akciju predložila se tom prigodom, putem platforme zvanog gospođa Anica Dumić, hrvatska volonterka u Ukrajini, koja je podržala akciju i

SITNO JE BITNO te naglasila da je svaka pa i mala pomoć bitna, a u ovoj situaciji još i bitnija.

Više informacija o akciji zainteresirani mogu pronaći na mrežnim stranicama Caritasa www.cnr.hr, putem e-maila istojno@caritas.hr ili na broj mobilnoga 099 769 6691.

www.2022. 04/2022

izdvojeno

gornja dubrava "srcem za ukrajinu"

Vijeće Gradске četvrti Gornja Dubrava u suradnji s Caritasom Zagrebačke nadbiskupije, Agencijom za socijalnu zaštitu i Prehrambeno-tekstilnom školom, Osnovnom školom Gradubra, Industrijsko-stručarskom školom i Narodnim sveučilištem Dubrava organiziralo je od 26. ožujka do 3. travnja prikupljanje pomoći izbjeglicama iz Ukrajine pod nazivom "Srcem za Ukrajinu".

karitativna pomoć stiže u ukrajinu

Izgleda i predložena humanitarna pomoć prikupljena putem mrežne kassice slični župnih Caritasu te darovima terditi građana u organizaciji Hrvatskog Caritasu otišlo do stradalih područja u Ukrajinu.

Humanitarnu akciju Caritasa Zagrebačke nadbiskupije „I sitno je bitno - pomoć izbjeglicama iz Ukrajine“ uključili su se brojni župni Caritasi, redovničke zajednice i crkvene ustanove na području Zagrebačke nadbiskupije: prikupljenom novčano i materijalno pomoć, a neki od njih i osiguravajući smještaj za raseljene majke i djecu.

Akcija se podržala domaćim i inozemne korporacije, trgovci lancem, proizvođači, tvrtke, poduzetnici, obrtovanje i udružene institucije, sportski klubovi, pojedinci...

Tijekom ožujka i početkom travnja preko Hrvatskog Caritasu prema Ukrajinu je upućeno nekoliko tegljača sa 120 tona prehrambenih proizvoda, higijenskih potrepština, sanitarnog i medicinskog materijala te druge opreme namijenjene ljudima pogođenima ratom u Ukrajini.

U uporišnicama poslije nam uljepšani prehranama i higijenski potrepštine koje su prikupili župni Caritasi Zagrebačke nadbiskupije te donacije Caritasu Zagrebačke nadbiskupije i drugih župnih Caritasu.

Caritas Zagrebačke nadbiskupije nastavlja prikupljanjem materijalne i finansijske pomoći raseljenim osobama u Ukrajini te zahvaljuje svima koji su se na bilo koji način uključili u Caritasovu humanitarnu akciju.

www.2022. 04/2022

izdvojeno

raseljene obitelji iz ukrajine pod krovom caritasa

U nedjelju 3. travnja zajedno je proslavljen 7. rođendan male Dominike. Imeodnosa Dominika obradovana se torti i darovima, a sretna je bila i mama Olesya. «Dominika je već pronašla svoje prijatelje i drago nam je da smo uspjeli ovako proslaviti njezin rođendan», govori majka.

Zahvaljujući suradnji s Gradskom urednom za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom Grada Zagreba raseljenim osobama smještenim u Caritasovu kuću u Kostolcu te kod franjevačke tlocrtećora glagoljaša na Kavratu bit će osigurana dostava toplih obroka putem ustanove „Dobri dom“.

Osim smještaja i prehrane, Caritas će malčama i djeci pružiti usluhu potrebnu psihosocijalnu podršku i pomoć kako bi se što lakše integrirali u novo sredine.

dobri od šest, četiri i dvije godine. Dohli su iz mjesta Kamjano; Dvodiškij, koje se nalazi blizu ukrajinsko-rumunjske granice. Do dolaska u Kostolcu bili su na smještaju u Moteku «Pillivice».

Iz svogova otoca otišli su u nevoljivost, ne znajući što ih čeka, ali ipaklo je sve puno bolje nego što su mogli zamisliti. Primili su jako punu pomoć i podršku od svih ljudi koje su upoznali te su bez strahova zahvalni Zagrebačkom Caritasu i svim dobrom ljudima.

www.2022. 04/2022

16. DOBRI DOM U 2022. godini

16.1. Realizacija ciljeva

Ciljevi Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba kao ishodišta izvrsnosti, primarno su vezani uz postizanje visokog stupnja kvalitete usluga, standardizaciju iste i sigurnosti naših korisnika i radnika. Kako bi ostvarili zadane ciljeve, Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba je tijekom poslovne 2022. provodila sljedeće ciljeve koji proizlaze iz Politike kvalitete:

- Održavati sustav upravljanja kvalitetom, osigurati, standardizirati i poboljšati kvalitetu usluge i rada u svim organizacijskim jedinicama Ustanove, prevenirati i pratiti neželjene događaja prema korisnicima i samim zaposlenicima,
- Korisnicima usluga nuditi obrok/namirnice koji će biti dostatan glede nutritivne vrijednosti, uzimajući pri tome prehrambene navike i zdravstveni status, proizvoditi kvalitetan i količinski dostatan zdravstveno ispravan proizvod, siguran za konzumaciju te upravljati rizicima na svim razinama,



- Primjenjivati i unaprjeđivati učinkovitost procesa i sustava upravljanja kvalitetom temeljenog na zahtjevima međunarodne norme ISO 9001, održavati i dodatno razvijati sustav upravljanja sigurnošću hrane prema HACCP načelima, održavati i dodatno razvijati sustav utemeljen na normi ISO 14001 kao dokaz ekološke osviještenosti i opredijeljenosti Ustanove za očuvanjem okoliša kroz pravilno razvrstavanje otpada i sprječavanje svih vrsta onečišćenja te uklanjanje ili dovođenje u prihvatljive granice rizik po zdravlje zaposlenih i drugih zainteresiranih strana te sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu s ciljem upravljanja rizicima po život i zdravlje radnika i drugih zainteresiranih strana - ISO 45001,

- Osigurati potrebne resurse za pružanje najbolje moguće usluge, osigurati još naprednije higijenske uvjete rada u radnim prostorijama za pripremu i podjelu te konzumaciju obroka, osigurati preventivno i redovito održavanje svekolike opreme i u konačnici vrednovati pruženu uslugu,
- Poštivati pravila i smjernice struke u skladu s djelokrugom rada, zakonske i pravne obveze RH i EU,
- Zapošljavati stručne i osposobljene zaposlenike motivirane za stalni razvoj i usavršavanje, ustanoviti odgovornost svakog zaposlenika za obavljanje dodijeljenih radnih zadataka, razvijati i poticati znanstveno-istraživački rad s ciljem unaprjeđenja rada Ustanove,
- Poštovati etičke i strukovne vrijednosti, mjeriti stupanj zadovoljstva korisnika pruženim uslugama i poštivati prava korisnika.



Po isteku 2022. možemo iskazati zadovoljstvo poslovanjem Ustanove, po pitanju provedbe svih programa koji proizlaze iz naše djelatnosti te Ugovora kojim smo se obvezali navedene usluge pružati najugroženijim građanima Grada Zagreba, ali i primjene Politike kvalitete koju smo postavili kao cilj.

Svaka vrsta organiziranog djelovanja mora imati misiju da bi imala smisla. U tom kontekstu, misija Ustanove, a koju smo tijekom poslovne 2022. provodili odnosi se na:

✓ osigurali smo trajno i kvalitetno obavljanje djelatnosti korištenjem vlastitih tehničkih i ljudskih potencijala na principima održivog razvoja i stalnog praćenja trendova kvalitete na području djelatnosti

✓ održavali smo sve objekte i uređaje u stanju funkcionalne sposobnosti uz maksimalno poštivanje zaštite okoliša, održivog razvoja i javnog interesa lokalne zajednice u kojima Ustanova djeluje

✓ jačali smo sustave kontrole poslovanja uz poštivanje standarda transparentnosti poslovanja

✓ vodili smo stalnu brigu o zadovoljstvu svih korisnika naših socijalnih usluga kao i svojih radnika

✓ pravilno smo gospodarili resursima, osigurali smo zdravstvenu ispravnost i sanitarno higijensku sigurnost, kvalitetu i kvantitetu u opskrbi krajnjim proizvodom – obrokom, u konačnici to je temelj sadašnjeg i budućeg poslovnog upravljanja Ustanovom i to u suradnji sa osnivačem Gradom Zagrebom i tijelima koja predstavljaju istog.

Različitim poslovnim instrumentima implementirali smo u poslovanje Ustanove viziju rada iste, integrirali smo je u svakodnevne procedure i ono što je najvažnije upoznali smo korisnike usluga i radnike sa istom.

✓ bili smo usmjereni na kontinuiranu izvrsnost poslovanja u vidu pružanje usluge razvojem i stalnim unapređivanjem vlastitog znanja i vlastitih tehničko-tehnoloških i ljudskih resursa

✓ pružili smo kontinuiranu, sigurnu, ekonomičnu i kvalitetnu uslugu koja proizlazi iz našeg usmjerenja na principe sigurnog i zdravstveno ispravnog obroka, zaštite okoliša te održivog razvoja

✓ u kontinuitetu osiguravamo stalno obrazovanja radnika

✓ poseban značaj dajemo procesu promicanja zaštite okoliša kako prema korisnicima usluge tako i radnicima ustanove u cilju povećanje ekološke svijesti

✓ kroz svoje usluge nastojali smo tijekom poslovne 2022. poboljšati kvalitetu življenja građana Grada Zagreba korisnika socijalnih usluga Ustanove

Implementiranje misije i vizije u poslovanje Ustanove je proces koji traje i razvija se iz godinu u godinu i sigurni smo da postoji prostor za daljnje unaprjeđenje poslovanja, no ukoliko upravo te odrednice misije i vizije trenutnog i budućeg djelovanja pretvorimo u operativne aktivnosti i ciljeve tada

to znači da će one u narednom vremenskom periodu biti uistinu u potpunosti implementirane i prakticirane i što je najvažnije one moraju rezultirati sa povećanjem zadovoljstva svih korisnika socijalnih usluga i to kroz:

- ✓ unapređivanje postupanja u isporuci socijalnih usluga
- ✓ poštivanje načela ekonomičnosti, racionalnosti i svrsishodnosti
- ✓ upoznavanje korisnika, šire javnosti i medija sa misijom i vizijom te operativnim aktivnostima i ciljevima u cilju povećanja transparentnosti poslovanja te približavanja istima u cilju stvaranja kvalitetnog odnosa kroz komunikaciju i povjerenje (interno i eksterno) uz stvaranje slike socijalno osjetljive ustanove kroz životnost iste.

16.2. Ispunjenje glavnih strateških odrednica

Jedan od ciljeva jest dovesti Ustanovu u poziciju vodeće ustanove u Gradu Zagrebu ali i Republici Hrvatskoj, kroz strateške odrednice:

- ✓ uvođenje i permanentno povećanje konkurentnosti među radnicima te jačanje natjecateljskog duha u cilju poboljšanja rezultata i kvalitete rada: postoji prostor za konkretniju i svrsishodniju implementaciju ove odrednice
- ✓ uvođenje konstantne edukacije i mentoriranje u cilju osposobljavanja za upravljanje poslovnim rezultatima na svim organizacijskim razinama: zadovoljavajući učinak
- ✓ nastavak smanjenja i optimiziranje troškovne strane poslovanja kao i utvrđivanje točke pokrića troškova pojedinih organizacijskih jedinica: implementacija ove odrednice je u tijeku, rezultati su vidljivi kao posljedica participativnosti našeg proračuna i poslovanja po istom tijekom poslovne 2022. Rizik su eksterni utjecaji na koje ustanove ne može nikako imati utjecaj.
- ✓ povećanje transparentnosti poslovanja uvođenjem te objavljivanju svih važnih izvješća za poslovanje poduzeća na mrežnim stranicama: u potpunosti implementirane odrednice
- ✓ konstantno povećanje kvalitetne komunikacije prema korisnicima usluga, lokalnoj zajednici, interesnim skupinama te medijima u cilju stvaranja povratne

komunikacijske veze radi poboljšanja poslovanja i zadovoljenja potreba istih: ustanova godinama primjenjuje u svom poslovanju ovu stratešku odrednicu te istu unaprjeđujem novim multimedijalnim i ostalim alatima

✓ suradnjom sa jedinicama lokalne samouprave, iniciranje i sudjelovanje na zajedničkim projektima u kojima Ustanova može i mora dati svoj doprinos: postoji prostor za bolju realizaciju ovih odrednica

✓ suradnjom sa drugim ustanovama u vlasništvu Grada Zagreba i ostalima koje to nisu: vrlo zadovoljavajući rezultati

✓ strateški upravljati nekretninama u vlasništvu osnivača koje su predane na korištenje ustanove: potpunu implementaciju ove odrednice prijeći nedefiniran status nekretnina na relaciji osnivač i ustanova



16.3. Politika kvalitete i zaštite okoliša

Temeljna zadaća i poslovni uspjeh Ustanove temelji se na postizanju zadovoljstva korisnika naših usluga i to osiguranjem kontinuirane i kvalitetne pripreme obroka, dostave ručak podjele prehrambenih paketa i mliječne hrane. kao i osiguranjem ekološki sigurnog radnog procesa iste.

To ćemo postići povećanjem razine kvalitete pružanja usluga u svim fazama tog istog radnog procesa, vodeći pri tome računa o očuvanju zdravlja potrošača i očuvanja okoline od zagađivanja.

Zadovoljstvo naših korisnika kao i ostalih zainteresiranih strana, osnivača, radnika, dobavljača i lokalne zajednice u kojoj djelujemo, nastojimo ostvariti i

kroz primjenu sustava upravljanja kvalitetom ISO 9001, sustava upravljanja zaštitom okoliša ISO 14001, sustava zaštite na radu ISO 45001 te sustava HACCP uz poštivanje zakonske regulative i normi kao i svih obvezujućih akata Ustanove i dokumenata, internih i vanjskih.

Politika kvalitete i zaštite okoliša temelji se na:

- ✓ zadovoljstvu korisnika naših usluga i naših vlasnika,
- ✓ razvoju kadrova kroz izobrazbu, napredovanje, stvaranje dobrih uvjeta rada, povećanje motiviranosti i osjećaja pripadnosti ustanovi,
- ✓ odgovornosti prema društvenoj zajednici uz odgovoran odnos prema prirodnim resursima s naglaskom na zaštitu okoliša i zdravlja ljudi, poštivanju zakona, propisa i standarda, otvorenosti prema javnosti, pravo na pristup informacijama i etičnost u poslovanju,
- ✓ politici razvoja i stalnog ulaganja u kvalitetno održavanje i usavršavanje sustava vodoopskrbe i odvodnje uz primjenu suvremenih tehnologija i rješenja,
- ✓ racionalnom korištenju energenata i sredstava za obradu vode,
- ✓ gospodarenju otpadom sukladno važećim propisima,
- ✓ sprječavanju ili smanjenju negativnog utjecaja na okoliš.

Politika kvalitete i zaštite okoliša provodi se na način da je stalno unapređenje kvalitete i zaštite okoliša sadržano u svim dijelovima poslovanja i poslovnim procesima u okviru pružanja socijalnih usluga našim korisnicima. Provođenje i unapređenje politike kvalitete i zaštite okoliša pravo je i obveza odgovorne osobe Ustanove, odgovornih osoba organizacijskih jedinica te u konačnici i svih radnika Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

16.4. Nadzor Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike

Od strane Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike proveden je izvanredni inspekcijski nadzor nad radom Ustanove „DOBRI DOM“ Grada Zagreba na lokaciji ravnateljstva Ustanove, Kruga 44/2, dana 1. travnja

2022. povodom zaprimljene obavijesti o požaru koji je izbio na lokaciji bivšeg prognaničkog naselja u Velikoj Kosnici isti dan u ranim jutarnjim satima u napuštenoj i derutnoj baraci udaljenoj PJ Termički blok Kosnica gotovo više od 100 m, u kojoj je, na žalost, život izgubila jedna osoba. U svezi pismenog zahtjeva za očitovanjem nastavno na dopis Inspeksijske službe, KLASA: 550-06/22-06/354; URBROJ: 524-10-02/24-22-3 od 4. travnja 2022., ustanova je dostavila očitovanje koje se odnosi na definiranu djelatnost socijalne skrbi bez smještaja koja se pruža u okviru usluge pripreme i podjele hrane, odnosno dostave obroka u kuću, gdje je potrebno opisati način ostvarivanja navedene djelatnosti od strane Ustanove prema krajnjim korisnicima, odnosno precizirati na koji način je usluga socijalne skrbi pripreme i podjele hrane te dostave obroka u kući definirana Odlukom o osnivanju, Ugovorom o pružanju pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba o međusobnim pravima i obvezama jer iz spomenutog ugovora isto nije razvidno. Ustanova je u roku obavijestila Ministarstvo da je predmetni upit prosljedili nadležnom Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom na postupanje.

Učinjen je opetovani inspeksijski nadzor od 9.5.2022., kojim su zatražena dodatna obrazloženja vezano uz rokove ispunjenja naredbi koja proizlaze iz Rješenja koje proizlazi iz prvog inspeksijskog nadzora (1.4.2022.), te određene informacije vezano uz financiranje Ustanove iz EU fondova. Tijekom nadzora istome se pridružila načelnica sektora inspeksijskih poslova. Načelnica je obišla sve organizacijske jedinice Ustanove.

Opetovano je iskazno veliko zadovoljstvo viđenim, načinom rada svih organizacijskih jedinica i poslovanjem Ustanove općenito. U detalje smo razradili koje su to obveze Ustanove vezano uz izmjenu akata i usklađenje sa Zakonom o socijalnoj skrbi, a koje se konkretno odnose na implementaciju usluge Pomoć i njegu u kući u djelatnost iste.

O svim provedenim nadzorima u Ustanovi "Dobri dom" Grada Zagreba, bez odgode i u realnom vremenu, obaviješten je osnivač Ustanove, nadležni Ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom Grada Zagreba i Upravno vijeće Ustanove te se aktivno razmatra izvršenje obveza naloženih u Rješenju.

Shodno gore navedenom traženo predmetno Rješenje kojim se korisniku od strane nadležnog ureda Grada Zagreba priznaje pravo na socijalnu uslugu

pomoći u kući (dostavu obroka), dostavljeno je od strane nadležnog gradskog ureda, odnosno putem Ustanove. Nastavno na gore rečeno i provedenog inspekcijskog nadzora nad radom Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba, Zagreb, Kruge 44, dana 07. travnja 2022. godine donijeto je Rješenje KLASA: UP/I-550-06/22-07/69, URBROJ: 524-10-02/24-22-2 u kojem se u točki 1.2. daje obveza Ravnatelju Ustanove precizirati usluge djelatnosti socijalne skrbi bez smještaja u aktima o osnivanju Ustanove, te u pojedinačnim ugovorima koji se sklapaju, kao i u sudskom registru Trgovačkog suda u Zagrebu, u roku od 30 dana od primitka rješenja.

Nastavno na navedenu proceduru koja iznimno zahtjevna i ovisi o osnivaču, uputili smo zahtjev za duži rok od 30 dana za postupanje po točki 1.2. rješenja nadležnog Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike putem Samostalnog sektora za upravni i inspekcijski nadzor u socijalnoj skrbi, te je isto odobrilo odgodu izvršenje naredbe postupajući po zahtjevu ravnatelja Ustanove a koji se odnosi na produljenje roka izvršenja obveze iz točke 1.2. naređene Rješenjem (KLASA: UP/I-550-06/22-07/69; URBROJ: 524-10-02/24-22-2 od 7.4.2022., u vidu Zaključka (KLASA: UP/I-550-06/22-07/69; URBROJ: 524-10-02/24-22/4, od 17.6.2022. Određuje se rok od 12 mjeseci od dana primitka ovog zaključka.

Osnivač je preuzeo organizirati sastanak s nadležnim ministarstvom, kako bi ustanova suradno s matičnim uredom na vrijeme i sukladno pozitivnim zakonskim propisima izvršila sve obveze koje su naređene Rješenjem (KLASA: UP/I-550-06/22-07/69; URBROJ: 524-10-02/24-22-2 od 7.4.2022. U konačnici, do zaključivanja ovog Izvješća nije se održao sastanak niti su poduzete određene radnje kako bi se nastavno na naredbu u za to određenom vremenskom roku ispunile obveze Ustanove.

16.5. Ljudski potencijali

Tijekom poslovne 2022.godine predložili smo osnivaču u dva navrata izmjene i dopune Pravilnika o radu i njemu pripadajuće sistematizacije radnih mjesta. Upravno vijeće je glede postupanja u svezi izmjena i dopuna Pravilnika o radu do sada isključivo isto usklađivalo sa Zakonom u radu i tu je Ustanova bila vrlo ažurna i pravovremena.

Na temelju članka 30. Statuta Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba, Upravno vijeće Ustanove na 33. sjednici, 24. studenog 2022. donijelo je Odluku o usvajanju Izmjena i dopuna Pravilnika o radu i njemu pripadajuće Sistematizacije radnih mjesta s koeficijentima složenosti radnih mjesta Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba. Ista je sa svim potrebitim materijalima dana 2. prosinca 2022. dostavljena nadležnom uredu na postupanje.

Ove izmjene koje smo predložili idu u prilog radnika, ali i općenito razvoja Ustanove u smislu unaprjeđenja rada, kvalitete i u konačnici standardizacije poslovanja u svim organizacijskim jedinicama Ustanove, zatim unaprjeđenje rada i praćenja zakonske regulative iz područja javne nabave ali isto tako i regulative iz područja tehničko procesne i projektne problematike koja se uglavnom odnosi na vrlo važan radno procesni dio Ustanove te važan segment rada u području zbrinjavanja otpada i općenito gospodarenja otpadom i zaštitom okoliša te održivom poslovanju.

Radničko vijeće koje predstavlja radnike u potpunosti podržava nastojanja ravnatelja koja vode ka unaprjeđenju uvjeta rada i položaja radnika u istoj.

Pravilnik o radu i njemu pripadajuću Sistematizaciju radnih mjesta s koeficijentima složenosti radnih mjesta Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba potrebno je ažurirati i upotpuniti. Potrebna je korekcija raspona koeficijenata zbog preklapanja s rasponima koeficijenata s radnim mjestima različite složenosti poslova.

Osnovica za izračun plaće usklađuje se s povećanjem troškova života koji su nastali uslijed naglog porasta cijena na tržištu. Otpremnina za odlazak u mirovinu usklađuje s otpremninom za službenike i namještenike u gradskim upravnim tijelima Grada Zagreba.

Daje se mogućnost provođenja preventivnih sistematskih i liječničkih pregleda za sve radnike najmanje svake dvije godine, sukladno financijskim mogućnostima, u cilju očuvanja zdravlja radnika osobito zbog činjenice da velika većina radnika Ustanove obavlja fizički naporan rad.

Ustanova uistinu mora pratiti trendove u poslovanju, razvijati one poslovne segmente ali i subjekte koji će ne samo zadržati postojeću razinu poslovanja već istu unaprijediti i omogućiti implementaciju u potpunosti tih trendova i znanja,

te u konačnici potvrditi radne pozicije s točno definiranim opisom posla kako bi se isto ostvarilo odnosno primjenjivalo u svakodnevnom poslovanju.

Slijedom navedenog, potrebno je usvojiti Izmjene i dopune Pravilnika o radu i njemu pripadajuće Sistematizacije radnih mjesta s koeficijentima složenosti radnih mjesta Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba.

U proteklih 16 mjeseci, odnosno od rujna 2021. godine smanjen je/smanjit će se broj zaposlenika Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba za ukupno 12 radnika:

2021. – 3 izvršitelja, (sporazumni raskid Ugovora o radu i odlazak u mirovinu)

2022. – 5 izvršitelja (4 su otišla u starosnu mirovinu te je 1 preminuo)

2023. – 1 izvršitelj (sporazumni raskid Ugovora o radu)

2023. - 3 radnika Ustanove (vozač dostavljač, radnik u termičkom bloku te radnica iz pučke blagovaonice) odlazi u starosnu mirovinu

Obzirom da se najveći broj radnika smanjio u operativnom poslovanju Ustanove koje se svakodnevno izvršava na ukupno 7 lokacija, rad u smjenama, visoki standard koji proizlazi iz čvrsto postavljenih sanitarno-higijenski uvjeta potrebnih kako bi finalni proizvod bio zdravstveno siguran za naše korisnike, posebne uvjete rada, dostave obroka u kuću za nesmetani rad bez preopterećenja i prekovremenog rada, što može rezultirati ozljedama na radu i otvaranjem bolovanja zaposlenika (što se učestalo i događa) neophodno je osigurati zapošljavanje minimalno 5 vozača-dostavljača i 4 pomoćna radnika.

Nastavno na navedeno, neophodno je u narednoj godini uputiti zamolbu za zapošljavanje 1 višeg računovodstvenog referenta u svrhu istraživanja cijena na tržištu prije pokretanja postupaka nabave zbog nerijetkih probijanja procijenjenih vrijednosti nabava što je posljedica kontinuiranih povećanja cijena robe i usluga, ali prvenstveno s ciljem praćenja sklopljenih ugovora, izrade planova i analize poslovanja, praćenje programa pomoći koje Ustanova pruža, izrade financijskih izvještaja i prikupljanje popratne dokumentacije za isto, te praćenje volatilnosti i procjena ekonomskih kretanja uslijed recentnih geopolitičkih aktivnosti.

Uvođenjem eura u Republiku Hrvatsku dovest će do dodatnog povećanja opsega poslovanja u financijama u vidu preračunavanja vrijednosti i usporedbe kod izrade analitika, financijskih izvještaja, financijskih planova i izrada dokumenata koji se vežu na dokumentaciju iz prethodnih godina izražene u kunskim vrijednostima. Također, razvijamo i implementiramo kontroling u Ustanovi na svim razinama u svrhu povećanja efikasnosti i efektivnosti upravljanja, a time i sposobnost prilagođavanja promjenama unutar i izvan poduzeća.

Važno je napomenuti da nam u izvjesnom vremenskom razdoblju prijete gubitak stručnog kadra s područja računovodstva zbog odlaska računovodstvenog referenta u mirovinu i to u naredne tri godine najmanje 2 radnika. Sredstva za financiranje gore navedenog broja radnika osigurat će se u Proračunu Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba na pozicija plaće za radnike, stoga je na Ustanovi da početkom poslovne 2023. uputi zamolbu putem nadležnog ureda gradonačelnika grada Zagreba u cilju dobivanja odobrenja za zapošljavanja gore navedenog broja radnika kako bi nesmetano u kontinuitetu na odgovarajućoj razini obavljali djelatnost Ustanove.

U cilju poboljšanja upravljačkih kompetencija i podizanju poslovne svijesti radnik nismo u potpunosti ispunili očekivanje da se kroz radionice i edukacije sa ciljanim temama dostigne upravo taj cilj. Analizirajući poslovnu kulturu odgovornih osoba može se vidjeti određeni jaz između njih. Posebno se to odnosi na viđenje važnosti poticanja promjena između onih radnika koji su došli u organizaciju sa novim direktorom u odnosu na one koji su duže vrijeme zaposlenici poduzeća. Većina odgovornih osoba je dosta suzdržana za implementaciju novina što možebitno predstavlja potencijalni problem u operativnom provođenju mjera.

Na prvom mjestu je bila sigurnost i kvaliteta usluge, brzina reakcije, visoka orijentacija na usluge, te donošenja jasnih procedura i standarda. Znači da su odnosi prema korisnicima na prvom mjestu.

U drugoj grupi su nam prioriteti vezani za radnike: komunikacija i interakcija, rukovodna načela, orijentacija na rezultat, inovacije, upravljanje rizikom i krizama, kultura učenja i timski rad.

Ustanova mođe i mora u narednoj poslovnoj 2023. poduzeti određene radnje/aktivnosti u cilju ostvarivanja dodatnih pozitivnih pomaka u razvoju komunikacije i interakcije, tj. odnosa jer nismo u potpunosti ispunili očekivanja u poslovnoj 2022.

Na posljednjem mjestu je balans života i rada što podrazumijeva da se u tom dijelu očekuje da će doći do narušavanja tog odnosa početkom implementacije promjena, ali se očekuje u kratkom periodu da se balans vrati u poželjne okvire, što se i tijekom poslovne 2022. godine dogodilo u onim organizacijskim jedinicama u kojima su se provele najznačajnije promjene s, u konačnici, vrlo dobrom povratnom informacijom te učinkom.

Planirane aktivnosti koje smo (u projektnom dijelu) proveli u proteklom jednogodišnjem razdoblju s ciljem poboljšanja aspekta ljudskih potencijala u Ustanovi sa stvarnom namjerom da u narednom poslovnom razdoblju od 1 - 1,5 godine isto bude implementirano:

✓ Aktivno upravljane ljudskim potencijalima – za svakog radnika utvrditi polugodišnje i godišnje ciljeve i zadatke, na temelju ostvarenja ciljeva utvrditi dio plaće odnosno svrsishodnost obnašanja određene odgovorne pozicije, te godišnje praćenje poslovne kulture.



Koordinacija s Radničkim vijećem neophodna je i s te strane očekujemo veći doprinos u narednoj poslovnoj godini.

✓ Moramo u poslovnoj 2023. nastaviti uvođenje sustava (izgradnja modela) nagrađivanja kroz učinak poslovanja – za svaki određeni poslovni sektor, organizacijsku jedinicu te odrediti ključne pokazatelje uspješnosti (KPI) koji moraju biti mjerljivi, relevantni, ostvarivi i vremenski ograničeni.

Neophodna je i svekoliko potrebna dubinska suradnja s Radničkim vijećem kako bi isto bilo uključeno u svim segmentima kreiranja sustava nagrađivanja.

Isto tako moramo biti svjesni postojanja eklatantnog nesrazmjera stručnih sprema stečenih u školskim klupama na svim stupnjevima edukacije, i zbiljskih

kompetencija koje se mogu vidjeti odnosno koje se na žalost ne vide u svakodnevnom poslovanju jedne organizacije i koje rezultiraju usporavanjem tekućeg poslovanja odnosno unaprjeđenjem poslovanja ustanove ili njenih fragmenata.

Nastavno na slučaj skrivljenog, nesavjesnog i neodgovornog ponašanja radnika na radnom mjestu (radnici PJ Vozni park u PJ iste), koji se ne može dovesti u kontekst radno pravne aktivnosti koja proizlazi iz poslovanja Ustanove te nanošenja povrede drugome iz nehaja (17.10.2022.) te dogovorenog neistinitog iskazanog prikaza iste kao ozljeda na radu u pisanom obliku, Ustanova je kao i sve njene stručne službe, od trenutka saznanja predmetnog dijela (24.10.2022.) postupila sukladno aktima iste, transparentno, stručno, koordinirano, pravovremeno i argumentirano provela je istražne radnje s jasnim ciljem da se u potpunosti rasvijetli počinjenje ovog djela ali isto tako i razotkriju svi dionici neodgovornog i neprimjerenog čina. Opisani slučaj mogao bi se podvesti pod kazneno djelo Prijevare, opisano u čl. 236. st. 1. Kaznenog zakona (Narodne novine br. 125/2011, 144/2012, 56/2015, 61/2015, 101/2017, 118/2018, 126/2019, 84/2021).

Imajući u vidu kazneno djelo Prijevare, činjenica je da su radnici koji su sudjelovali u opisanom događaju, lažnim prikazivanjem činjenica doveli u zabludu poslodavca, time što su predmetnu ozljedu lažno prikazali kao ozljedu na radu, mada ona stvarno s obavljanjem rada kod poslodavca nije imala veze, već je rezultat neodgovornog ponašanja dvojice radnika.

U svakom slučaju, o gore navedenim i svim drugim relevantnim okolnostima kaznenog djela, tijela kaznenog progona i sud, nadležni su za ocjenjivanje da li se konkretno postupanje radnika koji su sudjelovali u događaju može okvalificirati kao kazneno djelo ili ne, odnosno da li se mogu okvalificirati kao pomaganje ili poticanje pri počinjenju kaznenog djela. U konačnici, opisani slučaj mogao bi se podvesti pod naprijed navedena kaznena djela.

U svezi podnošenja kaznene prijave Državnom odvjetništvu Republike Hrvatske, čl. 302. st. 2. Kaznenog zakona propisano je da će se kaznit kaznom zatvora do tri godine službena ili odgovorna osoba koja ne prijavi počinjenje kaznenog djela za koje je saznala obavljajući svoju dužnost, a radi se o kaznenom djelu za koje pokretanje kaznenog postupka nije prepušteno privatnoj tužbi ili progону po prijedlogu.

S obzirom na navedeno proizlazi:

- da je odgovorna osoba ustanove obavljajući svoju dužnost saznala za konkretno djelo,
- da bi takvo postupanje odnosno djelo moglo predstavljati počinjenje odnosno pokušaj počinjenja kaznenog djela, i
- da se ne radi se o kaznenom djelu za koje pokretanje kaznenog postupka prepušteno privatnoj tužbi ili progonu po prijedlogu (progon privatnom tužbom predviđen je za prijevaru iz čl. 236. st.3. Kaznenog zakona kad je pribavljena mala imovinska korist tj. do 1.000,00 kuna).

Naravno da odgovorna osoba Ustanove ne zna da li je kazneno djelo počinjeno, jer će o tome svoj stav zauzeti tijela kaznenog progona odnosno sud u okvirima svoje nadležnosti određene Zakonom o kaznenom postupku.

Ako postoji osnovana sumnja da je opisanim postupanjima radnika počinjeno odnosno da je postojala namjera počinjenje kaznenog djela, kaznenu prijavu trebalo bi podnijeti nadležnom državnom odvjetništvu te je Ustanova to i učinila.

16.6. Organizacijske promjene provedene u poslovnoj 2022.

✓ Izmijenili smo upravljačku strukturu Ustanove koja se odnosi na Odjele, Odsjek i Poslovnu jединicu (odlazak voditelja u mirovinu, razrješenje voditelja PJ Vozni park), ojačali smo sustav kvalitete i standardizacije poslovanja poglavito u radno procesnom dijelu koji se odnosi na Odjel prehrambeno tehničkih i pomoćnih poslova, te u nešto manjem volumenu u Odjelu financijskih, kadrovskih i općih poslova gdje postoji prostor za daljnje unaprjeđenje poslovanja sukladno utjecaju gospodarsko ekonomskih promjena te uvođenju eura kao nove valute u RH.

✓ Definiranje nove organizacije sa jasnim ovlaštenjima i odgovornosti svakog pojedinca bilo da je isti odgovorna osoba ili radnik bez statusa iste

✓ Implementacija projektnog upravljanja na svim razinama poglavito u radno procesnom dijelu pripreme obroka i svemu onome što utječe na siguran rad

✓ unaprjeđenje rada Odsjeka za pravne poslove s naglaskom za nabavu

Kao Ustanova možemo biti zadovoljni s ulaganjima u razvoj sposobnosti, ljude, procese, strukture i tehnologiju za upravljanje rizicima koji proizlaze iz nepredvidljivog geo-ekonomskog i financijskog krajolika.

Tijekom 2022. suočeni s rascjepkanošću i neizvjesnošću, kao odgovorni čimbenici reagirali smo pojačanim fokusom na otpornost. Ne zaboravimo da smo u prvoj polovici godine još uvijek bili u tzv. „COVID ZONI“ na koju se nadogradili globalna kriza, rat, recesija, inflacija.

Gledajući unazad, ali istovremeno i naprijed, izazovi će vjerojatno postati još akutniji. Usred ovih izazova, vrijednost otpornosti je u porastu i toga smo tijekom 2022. bili u potpunosti svjesni. Da budu sigurni, mnogi su rukovoditelji imali intuitivni osjećaj na što se u početku usredotočiti kako bi izgradili otpornost.

Međutim, većina je tražila rigorozniji i analitičniji pristup poticanju geopolitičke otpornosti i stvaranju "premije za otpornost" za cijelu organizaciju. Ustanova je pristupala detaljnom analitičkom pristupu koje je obuhvatilo predviđeni rast cijena i razvoj situacije općenito kako na ekonomsko financijskom tako i na pravno području.

Kako bi se uhvatili u koštac s geopolitičkim, ekonomskim te financijskim rizicima sadašnjosti (2022.) i budućnosti postavili smo izazov svojim organizacijskim jedinicama kroz ključne dimenzije otpornosti: reputacijska i organizacijska otpornost, tehnološka otpornost i financijska otpornost.

16.7. Reputacijska otpornost

Prvi korak u izgradnji reputacijske otpornosti je težnja za internim usklađivanjem oko operacija povezanih s osjetljivim tržištima o kojima ustanova ovisi. Ukratko, morali smo znati za što se zalažemo i protiv čega smo u cilju opstojnosti poslovanja ustanove u kontinuitetu.

Stoga smo kao organizacija raščlanili svoje stajalište o pojedinačnim situacijama. Jedan od načina na koji smo to učinili uključilo je stvaranje procjena specifičnih za tržište o kojima smo ovisni, koje povezuju poslovnu strategiju i upravljanje rizikom.

Te procjene su jasno sadržavale prioritete ustanove na nama važnim visokorizičnim tržištima i kriterije prema kojima općenito organizacije procjenjuju i upravljaju rizicima.

Također smo odredili kako primijeniti kriterije na način koji je usklađen s operativnim ciljevima i ciljevima izvedbe. Rizici se mogu pojaviti u mnogim oblicima, uključujući financijske, zdravstvene, sigurnosne, pravne ili reputacijske.

S jasnim stavom o srži narativa, važan korak u jačanju reputacijske otpornosti je snažna sposobnost uprave i ostalih odgovornih osoba OJ da komuniciraju narativ s ključnim dionicima.

Dok konačna odgovornost za artikuliranje stajališta i narativa pada na ravnatelja, odgovorne osobe koji se nalaze na važnim pozicijama i prate ključna tržišta bili su važni čimbenik za upravljanje odnosima s dionicima, njegovanje "zračnog pokrivanja" na osjetljivim tržištima i pružanje mehanizma eskalacije za ravnatelja s naglaskom na buduću razina angažmana.

16.8. Organizacijska otpornost

U tom kontekstu, razvoj organizacijske otpornosti više nije samo održavanje kulturne kohezije. Također se radi o održavanju svekoliko etosa usred snažnih centrifugalnih sila. Za izgradnju otpornosti kao ustanova koristili smo tri pristupa. Prvo, osigurali smo uključivo strukturalno upravljanje, Povjerenstvo za kontroling i ostale OJ. Oni su iskazali različita gledišta koja su bila usmjerena u isto pravcu s istim ciljem – osigurati otpornost i kontinuitet usluge u 2022.

Ako suradnici a svakako odgovorne osobe ne osjećaju da sudjeluju u raspravi o smjeru oblikovanja ili gledaju na rasprave kao na određene objektivne, sve napore koje činimo za zadržavanje prisebnosti, racionalnosti koja je bazirana na struci te iskustvu, bit će izgubljeni. Ponosno možemo istaknuti da smo uspjeli u poslovnoj 2022. održati tu vrlo važnu komponentu poslovanja – organizacijsku otpornost.

Drugo, nastojali smo, počevši od ravnatelja pa do zadnjeg radnika (ili bolje rečeno od prvog radnika do ravnatelja), imati otvorene i iskrene dijaloge u odgovarajućim situacijama.

Oni su trebali priznati globalne stresove i načine na koje se osjećaju interno, osnažiti suradnike da iznesu svoje stavove o situaciji i sklonosti riziku te stvoriti zajednički osjećaj svrhe. Naposljetku, kao ustanova smo razmotrili niz ciljanih inicijativa za promicanje povezanosti i kohezije, od rotiranja suradnika do razmjene mišljenja, istovremeno osiguravajući da pregled i mehanizmi koji otkrivaju unutarnje prijetnje budu dovoljno čvrsti.

16.9. Javno - zdravstvena otpornost

Kriza COVID-19 preokrenula je gospodarske subjekte, pa tako i našu ustanovu i transformirala zdravstvene i socijalne sustave. Dok su se određeni dijelovi svijeta pomicali iz pandemije u endemiju, čelnici u javnom i privatnom sektoru istraživali su nove načine poboljšanja zdravstvenih ishoda.



Gledajući unatrag, sredinom 2021., dijelovi svijeta polako su se približavali endemskom stadiju COVID-19, uglavnom zbog širenja virusa i dostupnosti cjepiva i terapeutika (na primjer, liječenja antitijelima). Procjena razine rizika zajednice i stupnjeva zaštite tijekom vremena, ukazao je na pad razine imuniteta u zimi 2021. – 2022. u nekoliko zemalja kako se varijanta Omikron širila. Također smo primijetili da je cijepljenje i dalje bitan element u izgradnji imuniteta. Pružatelji zdravstvenih usluga i kreatori politika budno su pratili dugotrajnu pandemiju COVID-19, uz sve lakše dostupne testove, cjepiva i farmako tretmane za virus u nadi da će postaviti temelje za otpornije sustave javnog zdravstva i socijalnih službi. Opetovano smo kao Ustanova pokazali vrlo ozbiljan, stručan i na znanosti zasnovan pristup izgradnje otpornosti prema SARS CoV-2 virusu u korist svih radnika iste ali i korisnika naših usluga.

16.10. Tehnološka otpornost

Izgradnja tehnološke otpornosti u ovom kontekstu zahtijeva ubrzanje planiranja i poduzimanje konkretnih koraka u nekoliko ključna područja. Nama najvažnije područje je radni proces same pripreme i podjele obroka te dostave obroka u kuću/domove te područje upravljanja pristupom podacima. Osigurali smo odgovarajuću podjelu podataka, kao i način upravljanja istima. Pridavanje velike pozornosti osiguravanju otpornosti na različite krize također je bitno. To uključuje sposobnost učinkovitog odgovora na određene probleme u području tehnoloških operacija kako u radno poslovnom procesu u PJ TBB Kosnica, PJ Vozni park, Odsjek za TPP te u konačnici administracija ustanove u svim OJ, što uključuje ispravnost te sigurnost opreme, dovoljno energenata za pokretanje iste, sigurnost podataka u računalima, vraćanje podataka do postavljanja nove tehnološke opreme.



U zadnjem kvartalu poslovne 2022. planski i vrlo dobro razrađeno pokrenuli smo „val“ ulaganja u Ustanovu i to u njen najvažniji dio koji se odnosi na radno - tehnološki dio poslovanja, u PJ TBB Kosnica: potpuna izmjena keramičkih pločica, ugradnja protu kliznih specijalizirani pločica s maksimalnom zaštitom; proveli smo radove izgradnje odvodne kanalizacijske mreže, odnosno spremni su svi preduvjeti za priključenje na javnu odvodnju lokalne zajednice; asfaltiranje pristupnih cesta i manipulativnih površina na kojima se odvija gotovo 90% opskrbe komunikacije; obnova zapadne strane fasade glavnog objekta s termoizolacijom. To je dokaz da Ustanova ima viziju koja je usklađena sa standardima zaštite okoliša, racionalnog postupanja glede energetske učinkovitosti i uštede te sigurnosti poslovanja kako za radnike prvenstveno tako i za ostale vanjske dionike o kojima u konačnici jednim dijelom ovisi uspješna realizacija provedbe programa socijalnih usluge koji proizlaze djelatnosti Ustanove.

16.11. Financijska otpornost

Na raskrižju ekonomskog rizika i financijske otpornosti nalazi se niz pitanja kojima smo se kao ustanova suočili i kojima smo pažljivo upravljali na kontinuiranoj osnovi. S obzirom da je globalno gospodarstvo uzdrmano inflacijskim i drugim šokovima, ti bi se izazovi mogli nastaviti manifestirati.

Razmišljanje o kriznim protokolima unaprijed i izgradnja sustava ranog upozoravanja na makroekonomske izazove ključne su mjere otpornosti koje treba razmotriti u narednim poslovnim godinama i dodatno razviti vrlo važan poslovni model.



Globalni rizici, međutim, brzo se razvijaju i testiraju organizacije kao našu. Otpornost u suočavanju s rastućom globalnom neizvjesnošću, zahtijeva ne samo precizno razumijevanje regulatornih postavki koje se stalno mijenjaju (kao i fluentno tržište) i snažnu sposobnost usklađenosti svih fragmenata ustanove, već i pokretanje kulture usklađenosti sa samom organizacijom u vezi s problemom bez prostora za pogreške. Ustanova je po pitanju financijske otpornosti u poslovnoj 2022. postigla relativno dobre rezultate uz evidentirani manjak poslovanja u završnom računu za poslovnu 2022. Ali isto tako moramo biti svjesni da se rizici i njihovi učinci s područja ekonomije i prava usprkos svim našim nastojanjima te izgradnje kulture usklađenosti nisu mogli u potpunosti obuzdati. Raskid ugovora u polovici poslovne godine, novi ugovori s cijenama proizvoda koji su bili više (od 20-30%), povećanje troškova u području opskrbe energentima, to su sve razlozi koji nam ne dopuštaju da u potpunosti budemo zadovoljni postavljenom financijskom otpornošću. Ma koliko, realno, nismo imali utjecaja na taj isti rezultat.

S druge strane, od osnivača nismo dobili nadoknadu sredstava za povećane troškove uzrokovane globalnom krizom i pandemijom, ali isto tako je osnivač Grad Zagreb u potpunosti vrlo precizno pratio poslovanje ustanove u vidu

pravovremenih isplata 12/1 i omogućio ipak vrlo kvalitetno finansijsko poslovanje ustanove u poslovnoj 2022. Na vrijeme smo shvatili da je za izgradnju otpornosti u bilo kojem pogledu i segmentu poslovanja, neophodno upravljati proaktivno, što smo i činili u 2022.

16.12. Sigurnost opskrbnog lanca

Rat u Ukrajini poremetio je globalni sustav proizvodnje hrane. Dvije zemlje proizvode otprilike trećinu svjetskog izvoza amonijaka i kalija, bitnih sastojaka u gnojivima. I oni su žitnica za veliki dio svijeta, opskrbljujući oko 30 posto globalnog izvoza pšenice i ječma, 65 posto ulja od sjemenki suncokreta i 15 posto kukuruza. Ubrzo nakon invazije, cijene gnojiva i nekoliko prehrambenih proizvoda porasle su za 20 do 50 posto. Na primjer, terminske cijene pšenice porasle su 40 posto od 1. veljače do 1. travnja 2022. Mnoge se zemlje uvelike oslanjaju na pšenicu kao svoju nacionalnu prehranu, uključujući uvoz iz Rusije i Ukrajine. Te su zemlje koncentrirane u srednjoj i zapadnoj Aziji, kao i na Bliskom istoku i sjevernoj Africi. Sirija i Jemen, koji se već bore s dugotrajnom izbjegličkom krizom i problemima sa sigurnošću hrane, vjerojatno će biti pogođeni: obje su jako ovisne o pšenici i stoga su izložene višim cijenama i potencijalnim nestašicama. Ali sve zemlje uvoznice bit će pogođene, osim ako nemaju dugoročnije ugovore s fiksnim cijenama s dobavljačima ili čvrste zaštite. Prema posljednjim procjenama UN-a, 30 do 40 posto jesenske žetve 2022. u Ukrajini je ugroženo jer poljoprivrednici nisu mogli saditi. Globalna nestašica gnojiva također može naštetiti proizvodnji. Kupci i prodavači traže novu globalnu ravnotežu. S vremenom je vjerojatna ravnoteža, iako po potencijalno višim cijenama nego danas. Sve to naravno utječe posredno na poslovanje naše Ustanove i dostupnosti opskrbnog lanca poglavito po pitanju isporuke prehrambenih artikala po koliko toliko prihvatljivim cijenama, odnosno ukoliko je predmetni artikl uopće odstupan na tržištu bez obzira na postojeći ugovor i jamčenu cijenu koštanja istog.

Stiglo je novo doba upravljanja opskrbnim lancem. Čak i prije invazije, otpornost je bila na vrhu planova odgovornih i osoba zaduženih za opskrbne lanca. Nakon što su se suočili s problemima jedan za drugim – trgovinskim napetostima, obustavom rada zbog COVID-19 i rata u Ukrajini, odgovorne osobe opskrbnog

lanca počele su preusmjeravati svoj fokus s optimizacije isporuke „upravo na vrijeme“ na pripremu za eventualne situacije „za svaki slučaj“. Ustanova je, naravno u okviru svojih kapaciteta i mogućnosti također primijenila takvo poslovanje. Općenito, lanci opskrbe se tako ponovno rekonfiguriraju, kao dio dugog puta do otpornosti.

Moguće je da će, kako se potrošnja prebacuje s robe na usluge, dio pritiska na opskrbne lance biti ublažen - ali ne sav. U međuvremenu, kako raste stres, „nearshoring (posebno u industriji visoke tehnologije i građevinarstvu) i „onshoring“ ponovno su na stolu za raspravu, pridruženi novom idejom: "friendshoring" (predanost radu sa dionicima poslovanja koji se "snažno pridržavaju skupa normi i vrijednosti o tome kako djelovati u fragmentiranom globalnom gospodarstvu").

Geopolitički rizik istisnuo je pandemiju i inflaciju kao najveću prijetnju rastu. Tržišta su drugačije reagirala na rat nego na izbijanje COVID-19, podsjetnik da ova kriza zahtijeva poseban skup sposobnosti otpornosti. Organizacije moraju razmisliti o različitim aspektima geopolitičkog rizika i njihovim potencijalnim učincima – na operacije financiranja, organizaciju, tehnologiju, reputaciju i sam poslovni model – te izgraditi otpornost u svim tim dimenzijama.

Ti poremećaji već snažno utječu na ljudske živote i sredstva za život i trebali bi biti dio scenarijskog planiranja svake organizacije pa tako i naše ustanove. I što dulje rat traje, ti poremećaji mogu postati snažniji i nepredvidiviji, a poslovanje organizacije ranjivije i ne izvjesnije u konačnici za krajnjeg korisnika usluge.

16.13. Dobra praksa = Kultura sigurnosti hrane (Food Safety Culture)

Što znači kultura sigurnosti hrane, zašto je važna i kako je dodatno i kontinuirano unaprjeđivati u svom poslovanju?

Izuzetno smo ponosi na implementirani sustav kulture sigurnosti hrane koji se u ustanovi u razvija od njenog osnutka, ali isto tako i neolikog godina ranije uoči same institucionalizacije predmetnih socijalnih usluga kada je ova djelatnost bila u nadležnosti Gradskog ureda za zdravstvo, rad i socijalnu skrb.

Razvojem ustanove i pratećih stručnih službi, te osobnim rastom i razvojem svih dionika u radnom procesu pripreme, dostave i podjele obroka, možemo iskazati veliko zadovoljstvo razinom kulture sigurnosti hrane. Tome u prilog ide i broj obroka - gotovo 30 milijuna.



Uz rastuću svijest potrošača odnosno korisnika usluge, promjenjive regulatorne standarde i sve veće prijetnje opskrbi hranom i sanitarnim uvjetima, razgovor o institucijama koje pripremaju obroke pomiče se s onoga „što proizvodimo“ na način „na koji proizvodimo ono što proizvodimo“.

Ustanova teži ka kontinuiranom poboljšanju kulture sigurnosti hrane koja će opetovano rezultirati s kvalitetnom i sigurnom uslugom pripreme i podjele obroka i gostoprimstvom u našim blagovaonicama. Svjesni smo da se stopa bolesti izazvanih hranom nije smanjila, a zabrinjavajuće je razmišljati možemo li doista vjerovati u sigurnost i kvalitetu hrane koju pripremamo i hranimo korisnike naših usluga.

No, zabrinutost vodi i do dodatne opreznosti i predviđanja opasnosti što podiže standard postupanje s namirnicama i općenito s hranom na veću sigurnosnu razinu. Na temelju ovog postulata ustanova je poslovala i tijekom poslovne 2022.

Radeći iste stvari iznova i iznova, možemo očekivati samo iste rezultate. Došlo je vrijeme koje definira novi kut gledanja i razmišljanja dalje od tradicionalne obuke i koje se oslanja na inspekcije, kao način upravljanja rizicima za sigurnost hrane. To jednostavno nije dovoljno.

U Ustanovi još od samih početaka rada drugačije razmišljamo odnosno postupno smo unaprijedili način na koji pristupamo sigurnosti hrane i

razmišljamo o održivom načinu održavanja sigurnosnih standarda koji se ne oslanja samo na vanjske provjere, već na naše vlastite radnike i stručne službe kao neophodna potpora u regulatornom pogledu.



DOBRI DOM
We serve kindness...

PROVING THE INTERNAL TRACEABILITY OF READY MEALS IN INSTITUTIONAL KITCHENS
Radulović N., Župan A.
"Dobri dom" Institution, City of Zagreb, Croatia
www.dobri-dom.hr



Grad Zagreb

INTRODUCTION

"Dobri dom" Institution of the City of Zagreb, as an institutional form of providing social services to citizens in need of social protection, annually prepares about 900,000 ready-made meals. Nutrition program in public kitchens is one of the basic social programs offered by the institution, where about 2,000 ready-made meals are prepared daily. For this purpose, the HACCP system certified according to Codes Alimentarius and the Quality Management System according to EN ISO 9001:2000 norm were implemented in 2007. The preparation of ready-made meals takes place in the central kitchen, from which they are then distributed to four locations of public dining rooms, where users of the service consume them. This paper describes the system of internal traceability, which is one of the basic requirements of the food safety management system.

METHODS

The purpose of this work is to ensure the possibility of tracing the ready-made meal through all stages, preparation and storage, and to determine the activities and responsibilities for ensuring their traceability. The required data were collected through records made according to prescribed procedures within the framework of the HACCP system. For this purpose, an example of a ready-made meal in one day was taken - bean stew with beef and potatoes, and the traceability of the foodstuff - frozen green beans was proven. The following records and documentation were used to demonstrate traceability: menu, motivational (for 30 people) found in the institution's internal cookbook, contract with the supplier, purchase order, supplier's delivery note, receipt, storage card, request form for foodstuff from the warehouse, tracing of thermal processing of ready meal, distribution by locations of public dining rooms. The prescribed Procedure of Traceability (SOP SJ-11) was used to implement the prescribed procedures, that is, to determine responsibility of the employees in the traceability system.

RESULTS

During September, an example of a ready-made meal was taken in the dining rooms - green beans stew with beef and potatoes, and the internal traceability of frozen green beans was monitored by reviewing internal traceability records within the HACCP system. The results show that the monitoring was carried out by reviewing the records in the ascending course of the chain (upstream or bottom-up).

Menu

Contract with the supplier

Reception

Storage

Thermal processing

Meal delivery

Dining room users

RECORD	RELEVANT INFORMATION FOR TRACEABILITY	RESPONSIBILITIES
Menu	Quantity of ordered dishes and ingredients of each dish	Dining room manager
Contract with the supplier	Supplier's name and address, registration number of the supplier	Material manager
Reception	Registration number of the reception, temperature in the warehouse before taking from the warehouse, date and time of reception, quantity of received goods	Material manager
Storage card	Identification code of each finished off-warehouse meal, the name and address of each finished off-warehouse meal	Material manager
Supplier's delivery note	Adding an identification mark to each finished off-warehouse meal	Responsible worker
Receipt	The date of receipt, the name of the supplier, the name and address of the institution, the quantity and price of the finished off-warehouse meal	Responsible worker
Request form for foodstuff from the warehouse	The date of receipt of finished off-warehouse meal, the name and address of the institution, the quantity and price of the finished off-warehouse meal	Material manager
Purchase order according to the menu	Contract number, purchase order number and date, quantity and price of finished off-warehouse meal	Head of Department
Tracing of thermal processing of ready meal	Registration number of finished off-warehouse meal, the name and address of the institution, the quantity and price of the finished off-warehouse meal	Head of the institution
Supplier's delivery note	Contract number, purchase order number and date, quantity and price of finished off-warehouse meal	Head of Department
Menu	Quantity of ordered dishes and ingredients of each dish	Head of Department



CONCLUSION

By reviewing the traceability records of the tested ingredient that the selected meal consisted of, it was determined and described the existence of traceability records in every step of the production process, which is proof of the efficiency of the system and the high level of control and management in the institution. By proving traceability based on a successfully established methodology and quality-maintained records, the traceability of the finished meal can be determined, which is an imperative for obtaining a high-quality and healthy meal for the institution's users.

KEY WORDS:
food safety, institutional form, quality control, social services, traceability

4th International Congress on Food Safety and Quality
October 19-21, 2022, Dubrovnik, Croatia

4.međunarodni Kongres o Sigurnosti i Kvaliteti hrane; Dubrovnik, 9-12-11-2022.

Svaka ozbiljna organizacija, svi mi u DOBROM DOMU trudimo se da to to uistinu i budemo, koja uspije uspostaviti snažnu kulturu sigurnosti hrane, ne samo da se kloni opasnosti koja može narušiti sigurnost hrane i reputaciju, već stječe poštovanje prvenstveno korisnika usluge, radnika, osnivača, pa čak i društva u cjelini. Kultura je način na koji se ponašamo, a ne ono što govorimo. To se odražava na način na koji svaka osoba u Dobrom domu u tom trenutku razmišlja, osjeća i djeluje u svom svakodnevnom poslovnom okruženju kako bi omogućila da je hrana/obroci koje pripremamo sigurna.

112 od 121

Tijekom poslovne 2022. vodili su nas ključni aspekti snažne kulture sigurnosti hrane, i to nekoliko čimbenika koji utiču na razvoj i održavanje/unaprjeđenje kulture sigurnosti hrane. Neki od ključnih čimbenika uključuju:

- Predanost vodstva pripremi i podjeli sigurnog obroka: Kultura je vođena onim do čega je stalo odgovornoj osobi ustanove te odgovornim osobama OJ na svim razinama i odražava se na ono što su usmjereni u našem svakodnevnom radu. Snažna kultura sigurnosti hrane počinje predanošću odgovorne osobe/osoba da svojim djelovanjem učine 'sigurnost hrane' životnom vrijednošću/prioritetom.
- Osposobljavanje i uspostavljanje sigurnosnih procesa: Važan način da se sigurnost hrane učini životnom vrijednošću je ulaganje u osiguranje resursa i podrške u obuci kako bi se osiguralo da osoblje ima potrebne vještine, znanja i kompetencije za obavljanje svojih radnih zadaća/uloga. Obuka mora ići dalje od pokrivanja standarda i postupaka sigurnosti hrane. U ovom području smo evidentirali uistinu veliki prostor za dodatni napredak.

Potrebno je uključiti radnika u proces uvodne obuke čak i prije nego što zaposlenik započne svoje formalne odgovornosti, nakon čega slijedi redovito osvježanje znanja/nadogradnja vještina u skladu s normama.

Moramo ažurirati svoje postupke kako bi bili jasniji i brži u cilju implementacije istih u svakodnevnu obuku. Moramo dodatno razvijati upravljanje nevidljivim, ali snažnim aspektom upravljanja ljudskim ponašanjem i stvaranje prave timske kulture.

- Jasna i otvorena komunikacija: Uloga svake osobe u održavanju očekivanih sigurnosnih standarda temelji se između ostalog na jasnom komuniciranju i razumijevanju svog osoblja u radnom procesu pripreme i podjele obroka te dostave ručka. U tom kontekstu, važno je promicati kulturu povjerenja i otvorene komunikacije, a ne strah i okrivljavanje.

U tom pogledu možemo biti relativno zadovoljni, na dobrom smo putu da tako i bude. Radnice se trebaju osjećati sigurnima kako bi postavljali pitanja, razjašnjavali očekivanja i govorili kada im nešto nije u redu ili dijelili ideje za poboljšanje sigurnosnih standarda.

U potpunosti je ne važna razina obrazovanja odnosno kompetencija, a na odgovornim osobama je da procjene u otvorenoj komunikaciji o svrsishodnosti,

argumentiranosti i opravdanosti upita, prijedloga, kritika... Razgovore o rizicima za sigurnost hrane treba aktivno promicati i poticati kao način usvajanja „sigurnosti hrane“ kao zajedničku vrijednost.

- Stvaranje zajedničke odgovornosti: Jasno komuniciranje očekivanja u vezi sa zahtjevima sigurnosti hrane, postavljanje sigurnosnih procedura i podrška zaposlenicima kroz obuku i komunikaciju kao što je gore navedeno postavlja osnovu za uspjeh u vezi sa sigurnošću hrane, čega smo svjesni unazad gotovo 19 godina postojanja ustanove. Ključni aspekt izgradnje zajedničke odgovornosti je uspostavljanje jasnih mjerila kako izgleda uspjeh i povremeno ocjenjivanje učinka u pogledu sigurnosti.



Pružanje individualiziranih povratnih informacija kako bi članovi tima znali kako napreduju potiče ljude da žele ići dalje, biti ponosni i preuzeti svoje sigurnosne rezultate. To također znači, ne tolerirati namjerni nemar i opetovano nepoštivanje propisa te ne rad kroz jasno utvrđene postupke za posljedice.

- Traženje i odgovaranje na povratne informacije korisnika usluge: Stavovi korisnika prema obroku koji pripremamo i način na koji iste dijelimo značajno su se promijenili tijekom godina.

Danas je to kombinacija čimbenika: porijekla, humane proizvodnje, nutritivne vrijednosti, praktičnosti, sigurnosti unutar jedne multimedijske scene lako dostupne svima. Traženje povratnih informacija od korisnika usluge ključno je za procjenu i poboljšanje standarda sigurnosti hrane. Na nama je da brzo reagiramo na sigurnosne incidente i brzo upravljamo korisničkim iskustvom. Ustanova je u ovom području u potpunosti ispunila očekivanja, iako naravno prostor za još bolju i otvoreniju argumentiranu komunikaciju s korisnicima usluga definitivno postoji. Činjenica da radimo na pozitivnoj kulturi sigurnosti

hrane govori mnogo nama. Pokretanje procesa je jednostavno, ali to ne znači da je jednostavno. Kultura sigurnosti hrane posebno je izazovna jer ne postoji jedinstveni način da se razvije. Time je izazov još veći, a rezultat rada sigurno okruženje i krajnji proizvod.

16.14. Kompetentnost. Pouzdanost. Izvrsnost.

Razmišljanje o prošloj godini baca svjetlo na ključne trenutke te izgrađuje poslovni put prema otpornoj budućnosti. Poslovna 2022. bila je sve samo ne obična. Uznemirujuća kombinacija rata, inflacije, nestašice energije i klimatskih promjena nije bila ono što je itko očekivao jer je život tek počeo napredovati nakon pandemije COVID-19.

Vidjeli smo dvije kritične dimenzije: opseg i trajanje poremećaja i reakcije građana/korisnika usluge i gospodarskih subjekata gdje pripada i naša Ustanova. Najviše su patili ranjivi. Rat je doveo do skoka cijena osnovnih potrepština.

U osnovi došlo je do ugrozbe baze Maslowljeve hijerarhije potreba: hrana, toplina/energetska sigurnost i dom-smještaj.

Učinci su univerzalni, ali su ih najjače osjetili najsiromašniji, koji se već nalaze u situaciji da vrlo teško pokrivaju troškove životnih potreba. Više cijene hrane i energije, uz već visoke troškove stanarine, gurnule su najsiromašnije u nemoguće kompromise. Invazija na Ukrajinu već je podigla troškove života jer je skok cijena prirodnog plina i nafte povećao račune za grijanje te pogonsko gorivo. Slično tome, trošak prijevoza raste kako gorivo postaje skuplje.

Ako cijene energije još više porastu, kompresija kućnih proračuna će se pogoršati prije nego što postane bolja. Povećanja cijena ovih razmjera kroz povijest su milijune ljudi u zemljama s niskim i srednjim dohotkom gurala u siromaštvo.

Te su zemlje također osjetljive na druge potencijalne posljedice rata, uključujući usporavanje globalne trgovine, deprecijaciju valute i izazove u podnošenju odnosno vraćanju dugova. Naravno da smo očekivali veći broj korisnika naših socijalnih usluga, no do toga nije došlo.

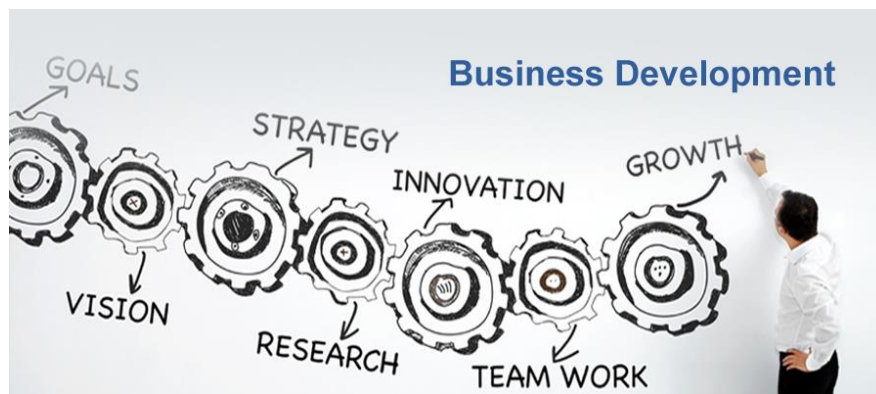
Današnji čelnici poslovnog i javnog sektora suočavaju se s ekonomskim krajolikom poremećenim na razinama koje je malo tko prije vidio i s kojima se

nitko nikada nije suočio. Poremećaji koje je pokrenula pandemija COVID-19 urotili su se i omogućili ubrzanje stope inflacije do razina koje nisu viđene desetljećima.

Pitamo se: kako možemo zauzeti otporan stav - biti upozoreni na ono što je iza horizonta i spremni izdržati šokove? Kako možemo zaštititi ono što imamo, prilagoditi se i ubrzati u sljedeću stvarnost?

U konačnici, često se zanemaruje zaštita ustanove i čitavog lanca opskrbe od događaja sa ozbiljnim posljedicama. Pronalaženje odgovora i rješenja za ove prijetnje je centralni izazov za odgovorne osobe svake ustanove i odnosi se na teme poput upravljanja kontinuitetom poslovanja i upravljanja poslovnom sigurnošću.

Dobro poslovanje Ustanove u poslovnoj 2022. jamac je da će se u narednoj poslovnoj 2023. novi rizici i izazovi uočiti na vrijeme i kontroliranim pristupom poslovanja osigurati nastavak kontinuiteta rada kako se ne bi generirali manjkovi u financijskom poslovanju što bi u konačnici rezultiralo padom standarda usluge u kvalitativnom i kvantitativnom smislu u svim programima socijalnih usluga.



Na žalost, rizici se već naziru u trenutku pisanja ovog izvješća. U priopćenju Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske broj 13.1.1/12. od 17.01.2023., navedeno je da su cijene dobara i usluga za osobnu potrošnju, mjerene indeksom potrošačkih cijena, u godišnjem prosjeku više za 10%.

Potrošačke cijene u Hrvatskoj bile su u siječnju 12,7 posto više u odnosu na isti mjesec prošle godine, što znači da je inflacija blago oslabila drugi mjesec zaredom (izvješće Državnog zavoda za statistiku - DZS).

Promatrano prema glavnim skupinama klasifikacije ECOICOP, na godišnjoj je razini u siječnju najveći porast cijena u prosjeku zabilježen u skupini restorana i hotela, za 19,5 posto, a prate ih cijene hrane i pića s rastom od 17,3 posto.

S rastom od 16,6 posto slijede cijene pokućstva, opreme za kuću i redovito održavanje kućanstva, dok su cijene stanovanja, vode, električne energije, plina i ostalih goriva porasle za 15,9 posto. Cijene odjeće i obuće porasle su, pak, za 13,8 posto, prijevoza za 6,6 i zdravlja za 6,4.

Na mjesečno su razini, prema glavnim skupinama klasifikacije ECOICOP, najviše u prosjeku porasle cijene u skupini restorana i hotela, za 2,5 posto, dok su cijene hrane i bezalkoholnih pića porasle 1,5 posto.

Godišnja promjena potrošačkih cijena hrane

	<i>HRANA</i>	<i>KRUH I ŽIRATICE</i>	<i>MESO</i>
1 Mađarska	34.0 %	49.8 %	27.6 %
2 Litva	30.1 %	33.5 %	21.6 %
3 Latvija	26.3 %	33.7 %	18.1 %
4 Bugarska	25.0 %	27.8 %	23.0 %
5 Estonija	22.3 %	25.2 %	21.1 %
8 Hrvatska	19.8 %	26.4 %	19.6 %
23 Belgija	10.5 %	12.8 %	10.1 %
24 Irska	9.3 %	10.4 %	12.5 %
25 Francuska	8.5 %	9.1 %	10.2 %
26 Luksemburg	8.4 %	9.8 %	11.2 %
27 Cipar	4.4 %	13.6 %	13.3 %
EU	14.3 %	16.6 %	14.3 %

(kolovoz 2022. u odnosu na kolovoz 2021.)

S druge strane, u siječnju su na mjesečnoj razini najviše pale cijene odjeće i obuće, za 11,5 posto, što je posljedica sezonskog sniženja. Cijene prijevoza pale su, pak, za 1 posto zbog niže cijene goriva za osobna prijevozna sredstva.

Ustanova je već treću godinu za redom pokazala da zna kako upravljati kontinuitetom poslovanja i upravljati poslovnom sigurnošću. Od zime 2020. pa do danas i trenutka pisanja ovog Izviješća o radu Ustanove u poslovnoj 2022., nebrojeno puta smo pokazali da možemo osigurati svakodnevno poslovanje iste, osigurati kvalitetan i zdravstveno ispravan obrok, ne zatvarati vrata blagovaonica, termičkog bloka, dostavnih vozila, ureda i to zbog ugrozbe od slabo poznatog virusa i njegovog učinka. Ne zaboravimo, prva polovica poslovne 2022. još uvijek je bila „COVID ZONA“ postupanja.



Spremno smo dočekali nove izazove u 2022., opetovano osigurali nesmetan rad na istoj razini usluge i kvalitete poslovanja te krajnjeg proizvoda.

To je uistinu dobra konstrukcijska osnova da se u narednom poslovnom razdoblju unaprijed i usluga i krajnji proizvod ali i protokoli koji će još čvršće jamčiti sigurno i kvalitetno poslovanje u okviru regulative koja proizlazi iz interdisciplinarnih područja koja se isprepliću u svakodnevnom poslovanju DOBROG DOMA. Ustanova je dio jedne velike socijalne zajednice Grada Zagreba koja je predana provedbi kvalitetnih i vrlo dobro usmjerenih socijalnih usluga namijenjenih građanima u potrebi.

Socijalne službe, institucije kao Ustanova i usluge koje pružamo u okviru tog prevažnog sektora zaštite, imaju bliske kontakte s članovima zajednice koji su zbog ekonomske situacije i pandemije bili i jesu u najnepovoljnijem položaju.

Stoga su socijalne usluge jedan od glavnih alata za osiguravanje svih onih društvenih odrednica zdravlja i općenito sigurnosti u zajednici (primjerice, pristup zdravoj hrani, sigurnom i poticajnom okruženju za djecu, za starije osobe...) i osiguravanje jednakosti u zdravlju i egzistencijalnih potreba neophodnih za život dostojna čovjeka.

Sustav socijalnih usluga izravno pomaže pojedincima i obiteljima koji nemaju dovoljno resursa za zadovoljenje svojih potrebe, često kao rezultat sustavnih nejednakosti i zagovara strukturalne promjene usmjerene na ublažavanje temeljnih uzroka takvih nejednakosti.



Ustanova kao dio socijalne politike Grada Zagreba ima svoju dokazanu i stvarno realiziranu ulogu, pa čak i onda kada su okolnosti u kojima radimo toliko nepredvidljive i rizične.

Osnovna strategija za snalaženje i funkcioniranje u fragmentiranom globalnom poretku do ispravnog i sigurnog putokaza kroz velike transformacijske rizike je predanost i ozbiljan stručan pristup radnika Ustanove (bez obzira na radno mjesto) koji su svjesni težine situacije u kojoj se nalazimo ali isto tako svjesni su važnosti svoje uloge upravo u tom i takvom fragmentiranom gospodarskom poretku u kojem najranjivije osobe postaju još ranjivije i ovisnije o našim socijalnim uslugama.

I upravo zato naša je obveza i svakodnevna zadaća ne iznevjeriti korisnike socijalnih usluga i osnivača te građane grada Zagreba u pogledu svoga rada i rezultata tog istog rada, sve to kroz čovječnosti i profesionalni odnos koja je od strane svih radnika Dobrog doma usmjerena prema osobama u socijalno zaštitnoj potrebi.



izvor: www.zagreb.hr

Ravnatelj

Ustanove „DOBRI DOM“ Grada Zagreba

Alen Župan, mag.soc.gerontologije, v.r.



M.P.

Izvešće o radu Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za poslovnu 2022. godinu jednoglasno je usvojeno na 36. sjednici Upravnog vijeća Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba održanoj dana 24. veljače 2023.

Predsjednik Upravnog vijeća Ustanove

„DOBRI DOM“ Grada Zagreba

Nenad Predovan, prof., v.r.



T +385 1 6311 640

Ustanova Dobri dom Grada Zagreba, OIB: 70362197460, MBS: 080484788
Trgovački sud u Zagrebu, Osnivači/članovi društva: GRAD ZAGREB

IBAN : HR3124020061100940837 Erste & Steiermärkische Bank d.d.
IBAN : HR712360001101709960 Zagrebačka banka d.d

