



Br: 01-02/21-11/278  
Zagreb, 26. veljače 2021.



## „Zajednica je zaštićena onoliko koliko su zaštićeni njezini najugroženiji i najsiromašniji članovi“



### IZVJEŠĆE O RADU USTANOVE

### DOBRI DOM GRADA ZAGREBA ZA POSLOVNU 2020.



## **UVOD.....5**

### **1. USTROJSTVO USTANOVE.....10**

- 1.1. *Odjel financijskih, personalnih i općih poslova.....10*
- 1.2. *Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova.....10*
- 1.3. *Stručno usavršavanje radnika..... 13*

### **2. FINACIJSKO POSLOVANJE USTANOVE U 2020.....14**

- 2.1. *Sažetak djelokruga rada (Sukladno Zakonu o Proračunu Čl. 30)....14*
- 2.2. *Prikaz financijskog poslovanja i rezultat poslovanja u 2020.....16*
- 2.3. *Poslovanje Ustanove po svim izvorima financiranja u 2020.....18*
  - 2.3.1. *Izvešće o prihodima i rashodima po izvorima financiranja od 1.1. do 31.12.2020.....19*
- 2.4. *Obrazloženje poslovanja po izvorima financiranja.....21*
  - 2.4.1. *Opći izvori financiranja 111 (Proračun – FP 2020).....21*
- 2.5. *Obveze Ustanove.....25*
- 2.6. *Rezultat poslovanja Ustanove.....27*

### **3. PROGRAMI SOCIJALNE SKRBI.....29**

- 3.1. *Statistički podaci za 2020.....30*
- 3.2. *Vrijednost koštanja pojedinog prava.....31*
- 3.3. *Lokacije ostvarivanja pojedinih prava.....31*
- 3.4. *Dostava obroka u kuću starijim i nemoćnim osobama na području Grada Zagreba.....33*
- 3.5. *Zadovoljstvo korisnika na Programu dostave obroka u kuću.....35*
- 3.6. *Organizacija priredbi za djecu uz prigodno darivanje povodom blagdana (Sv. Nikola, Uskrs).....35*
- 3.7. *Zadovoljstvo korisnika pučke kuhinje.....36*
- 3.8. *Zadovoljstvo korisnika na programu zamjenske mliječne hrane....39*

3.9. *Zadovoljstvo korisnika na Programu pomoć u obiteljskim paketima.....40*

3.10. *Zadovoljstvo suradnih institucija s uslugom pripreme i dostave obroka.....42*

#### **4. NADZOR I KONTROLA PRIPREME I DISTRIBUCIJE OBROKA.....43**

4.1. *Kontrola kvalitete.....43*

4.1.1. *Mikrobiološka analiza brisa ruku djelatnika koji rade na pripremi i preradi hrane, kao i brisa s radnih površina i pribora na lokacijama Ustanove .....45*

4.1.2. *Ispitivanje mikrobiološke ispravnosti uzoraka hrane četiri puta godišnje (4x god.) na lokacijama Ustanove.....46*

4.1.3. *Ispitivanje gotovih obroka hrane za određivanje energetske vrijednosti na lokaciji.....46*

4.1.4. *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).....46*

4.1.5. *Uzorkovanje i analiza otpadnih voda u PJ „Termički blok blagovaonica Kosnica“.....47*

4.1.6. *Mikrobiološka analiza brisa ruku, radnih površina i pribora za jelo i ispitivanja gotovih obroka hrane.....49*

4.1.7. *Sanitarne iskaznice i obuka higijenskog minimuma.....50*

4.1.8. *Sanitarno - higijenski nadzor dostavnih vozila Ustanove.....51*

#### **5. IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG RADA.51**

#### **6. PROGRAM VOLONTERA.....53**

#### **7. PRAKSA ZA UČENIKE I STUDENTE SOCIJALNOG RADA.....54**

## **8. PROVEDENI PROJEKTI I RADOVI.....54**

*8.1. Tehnički i pomoćni radovi unutar sustava održavanja.....55*

*8.2. Radovi izvršeni od strane PJ „TEHNIČKI I POMOĆNI POSLOVI“.....59*

## **9. DODATNA PREVENTIVNA ZDRAVSTVENA SKRB ZA RADNIKE..62**

*9.1. Učinci COVID-19 na zaposlenike i radno mjesto.....63*

*9.2. Ispitivanje razine otpornosti i prilagodbe radnika Ustanove na situaciju povezanu s virusom SARS-CoV-2.....63*

## **10.JAVNA NABAVA.....70**

## **11.KRIZNI STOŽER USTANOVE - COVID 19.....72**

*11.1. Donacije u izvanrednim okolnostima.....77*

## **12.UPRAVNO VIJEĆE.....78**

## **13.MEDALJA GRADA ZAGREBA.....78**

## **14.ZAKLJUČNO.....80**

*14.1. Realizacija ciljeva.....82*

*14.2. Program „Sigurna hrana“.....84*

*14.3. Odgovor Ustanove na krizu uzrokovanu pandemijom i potresima.....86*



## UVOD

Disruptivna kriza izazvana pandemijom COVID-19 izmijenila je dosadašnju paradigmu ponašanja i rad, ali i još jednom demonstrirala društvenu važnost razvoja te implementacije socijalnih usluga u zajednici kao neophodnu pomoć u vidu zadovoljavanja esencijalnih potreba građana u socijalno zaštitnoj potrebi.

Koliko god stresno i teško, iskustvo poslovanja u pandemijskim uvjetima bilo je – neprocjenjivo. Mislimo da smo prvo poluvrijeme tog izazova, od prvog do zadnjeg čovjeka u DOBROM DOMU uistinu odlično iznijeli i na to možemo biti ponosni. Dokazali smo da veličina nužno ne znači tromost već upravo suprotno – bolji uvid i mogućnost predviđanja, mobilizaciju svih raspoloživih resursa te žurnu reakciju. Odgovornost i predanost naših radnika jamči da će DOBRI DOM iz ovih kriznih vremena izaći jači.



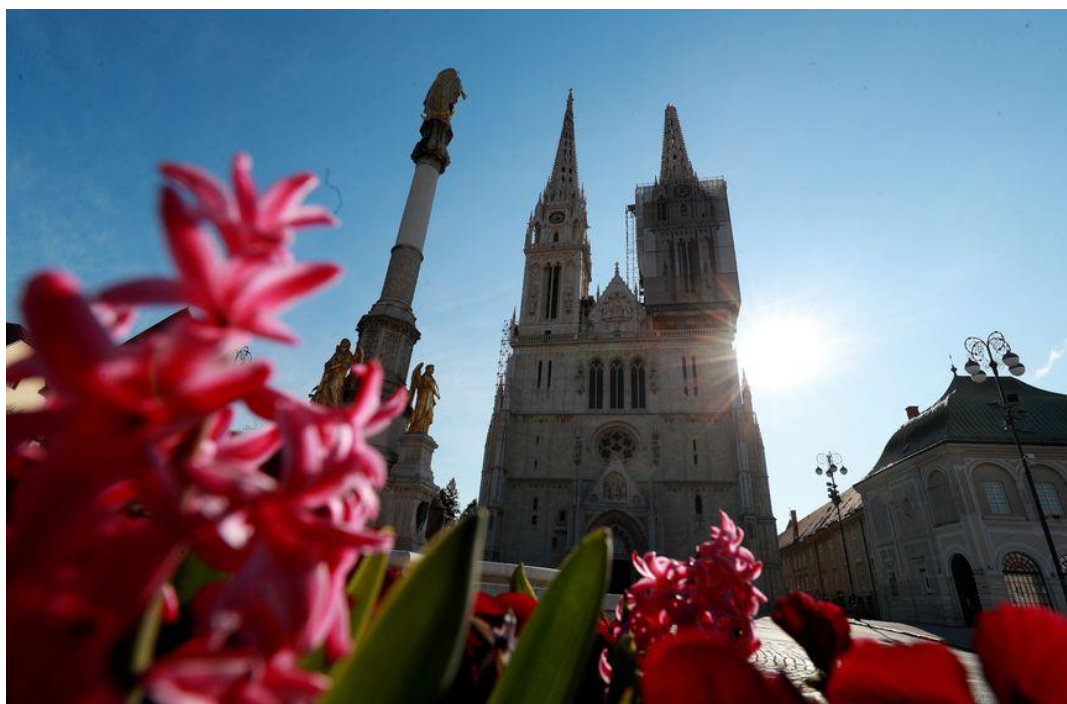
Večernji list: <https://m.vecernji.hr/media/img/12/4d/03181bdd803f26011cd2.jpeg>

Zbog krize COVID-19 teže je pomoći najranjivijim članovima društva. Kako bi se bolje zaštitili oni kojima prijete siromaštvo i socijalna isključenost, koji se oslanjaju na druge za pomoć i kako bi se osigurao kontinuitet potpore u vrijeme društvenog distanciranja, značaj Ustanove poput naše raste i dobiva novu dimenziju.

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. Kao što nama sugrađani, korisnici naših usluga, pokazuju koliko nam vjeruju, sigurni smo da smo i mi njima pokazali koliko ih uvažavamo. To moramo činiti i dalje.

Zdravstvena sigurnost svih nas je najvažnija i tu smo poduzeli i poduzimat ćemo zaista maksimalne napore u svim segmentima našeg rada na lokacijama poslovanja uz istodobno zadržavanje dostupnosti i kvalitete usluga.

Svi zajedno moramo biti svjesni da znanstveni pristup pruža najbolji odgovor na pandemiju i COVID-19 i slične bolesti i da smo svi zajedno tijekom 2020. ojačali povjerenje u znanost i dosljednost.



Redovna distribucija ručka i prehrambenih artikala našim korisnicima od strateške je važnosti za Ustanovu, stoga je naša ključna obveza bila uspostaviti takvu organizaciju rada koja će omogućiti nastavak redovnih poslovnih procesa u svim organizacijskim jedinicama iste.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti tijekom 2020. pružala je sljedeće vrste pomoći socijalne skrbi:

- **prehrana u pučkim blagovaonicama** (svakodnevno od 11.00 do 13.30 sati (vikendom, blagdanima, državnim praznicima...))
  - PJ „Pučka blagovaonica Branimirova, Kneza Branimira 35

- PJ „Pučka blagovaonica Cerska“, Cerska 3
  - PJ „Pučka blagovaonica Alfirevićeva“, F. Alfirevića 6
  - PJ „Pučka blagovaonica Kosnica“, Domovinska ul. 10 (za korisnike Prihvatilišta za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Grada Zagreba),
  - PJ „Termički blok blagovaonica Kosnica“, Domovinska 10, Kosnica (priprema obroka)
- 
- **dostava toplog obroka u kuću za starije i nemoćne građane** (PJ „Vozni park“, F. Alfirevića 6, svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima...)
  - **pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mj.** (F. Alfirevića 6, 1x na mjesec, količine dostatne za 30 dana),
  - **pomoć u obiteljskim paketima** (Zagrebački velesajam, 1 x na mjesec)

Priprema obroka za potrebe pučkih blagovaonica odvijala se u Poslovnoj jedinici „Termički blok - blagovaonica Kosnica“. Gotovi obroci potom se prevoze u pučke blagovaonice u kojima se dijele sugrađanima u potrebi. Sukladno epidemiološkim mjerama zaštite, ručak se nije objedovao u prostoru blagovaonice, već se isti preuzima za van uz ograničeni broj osoba koji u isto vrijeme smije biti u blagovaonici. Obveza je nošenje zaštitnih maski za lice i dezinfekcija ruku.

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 građani ostvaruju u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu 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 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 i osobe s invaliditetom.

U ovim uistinu izvanrednim okolnostima u kojima se nalazimo, zdravlje i sigurnost naš je zajednički prioritet. Pravovremeno, odlučno i stručno postupanje od samog početka epidemije te opskrba dostatnom količinom zaštitnih sredstava za odgovarajuću sigurnosnu opremljenost sustava i samim time potpunu provedbu epidemioloških mjera, omogućilo je kontinuiranu dostupnost socijalnih usluga građanima.

Svi zaposlenici Ustanove su na „prvoj crti izloženosti“ hrabro, razumno, profesionalno s velikom dozom empatije svih mjeseci bili i još uvijek su na usluzi građanima.

Ustanova od početka epidemije COVID-19 i razornog potresa u Gradu Zagrebu svakodnevno priprema tople obroke za institucije koje su angažirane na određenim poslovima vezano uz izvanredne okolnosti u kojima se nalazimo i sanaciju posljedica istih:

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

Ustanova u okviru svoje djelatnosti priprema svoje obroke za sljedeće ustanove koje proizlaze iz sektora socijalne skrbi Grada Zagreba, odnosno za korisnike istih:

- ✓ **„Dom za ųrtve obiteljskog nasilja Duga- Zagreb“**,
- ✓ **„Centar za pružanje usluga u zajednici Novi Jelkovec“**
- ✓ **„Mali dom – Zagreb, Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži“**.

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, jamči našim građanima u socijalno zaštitnoj potrebi nutricionistički kvalitetan, zdravstveno ispravan i siguran obrok.



## 1.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:

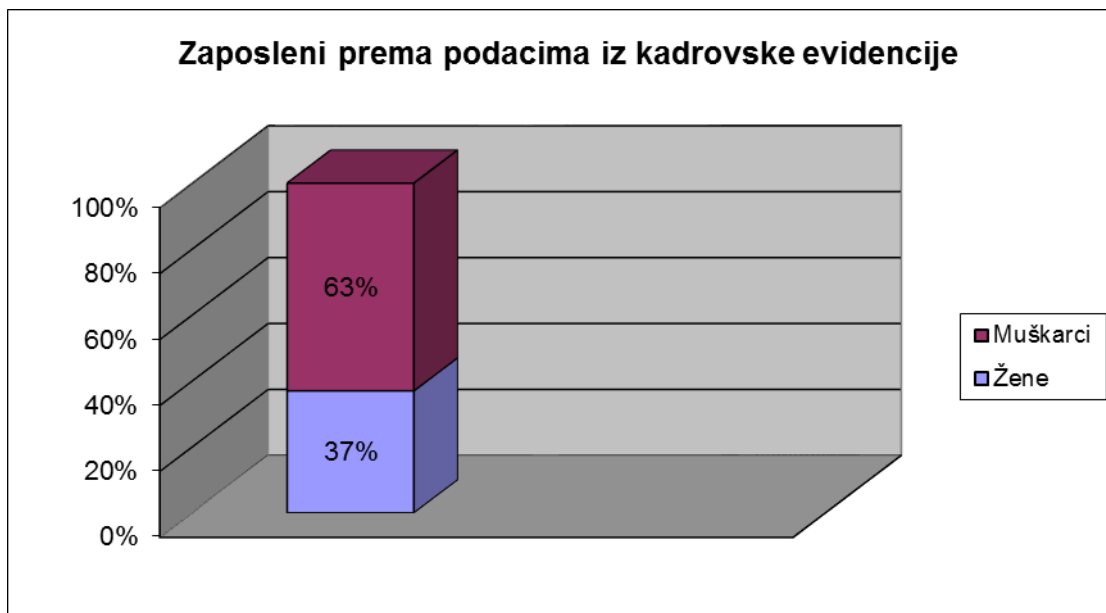
### 1.1. Odjel financijskih, personalnih i općih poslova-Kruga 44

- Odsjek za socijalnu skrb-Kruga 44
  - ✓ Poslovna jedinica Prihvatište Kosnica, Kosnica bb/Kruga 44
  - ✓ Poslovna jedinica „Zagrebački velesajam“, Av. Dubrovnik bb
- Odsjek za financije-Kruga 44
- Odsjek za pravne poslove-Kruga 44
- Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom-Alfirevićeva 6

### 1.2. Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova-Kosnica bb

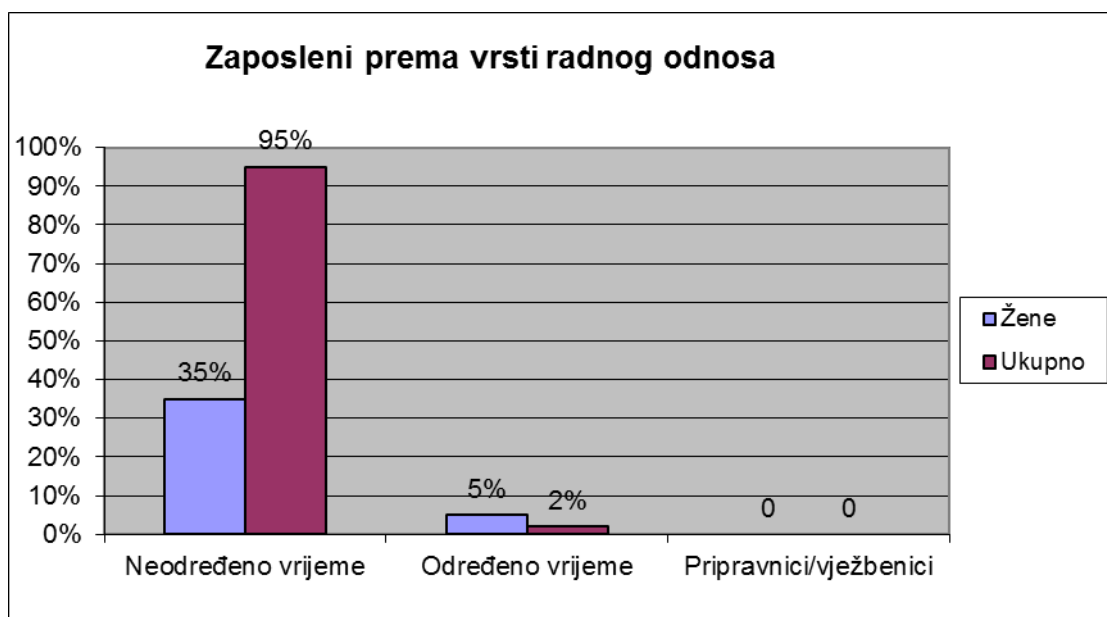
- ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Branimirova“, Branimirova 35
  - ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Cerska“, Cerska 3
  - ✓ Poslovna jedinica „Blagovaonica Alfirevićeva“, Alfirevićeva 6
  - ✓ Poslovna jedinica „Termički blok-blagovaonica Kosnica“, Kosnica bb
- 
- Odsjek za tehničke i pomoćne poslove-Kosnica bb
    - ✓ Poslovna jedinica Vozni park-Alfirevićeva 6
    - ✓ Poslovna jedinica Tehnička služba

U Ustanovi se sistematiziraju poslovi i zadaće na 33 radna mjesta, sa 128 izvršitelja.



Graf 1.

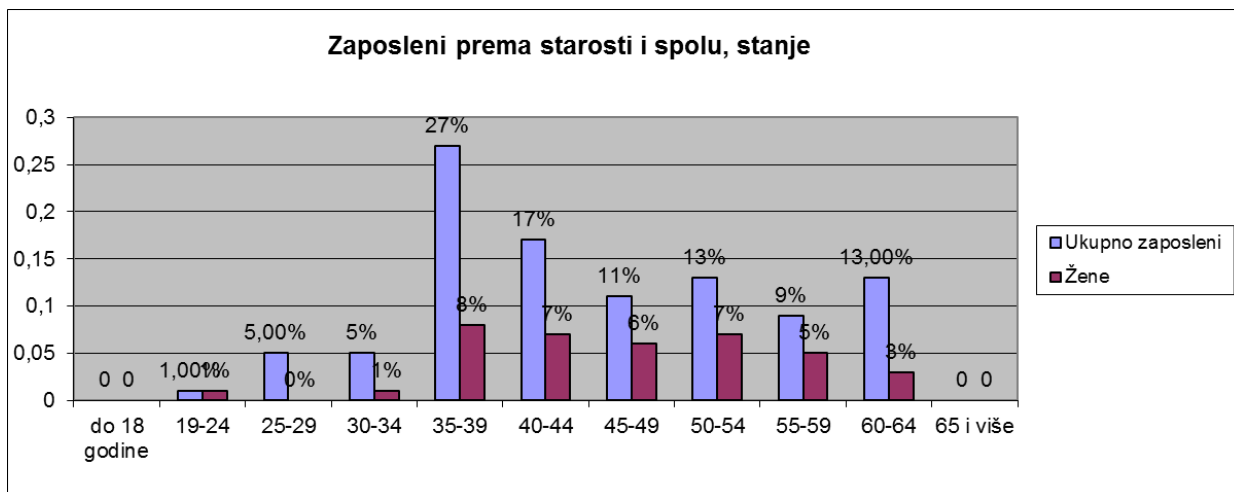
Tijekom 2020. u Ustanovi je ukupno 89 radnika zaposlenih na puno radno vrijeme, od toga do kolovoza 2020., 85 radnika zaposleno je na neodređeno vrijeme, a do 4 na određeno vrijeme uz suglasnost osnivača. Nakon kolovoza 2020., svi 89 radnika zaposleno je na neodređeno vrijeme. U studenom 2020. jedan radnik odlazi u mirovinu te je godina 2020. završila s 88 radnika.



Graf 2.

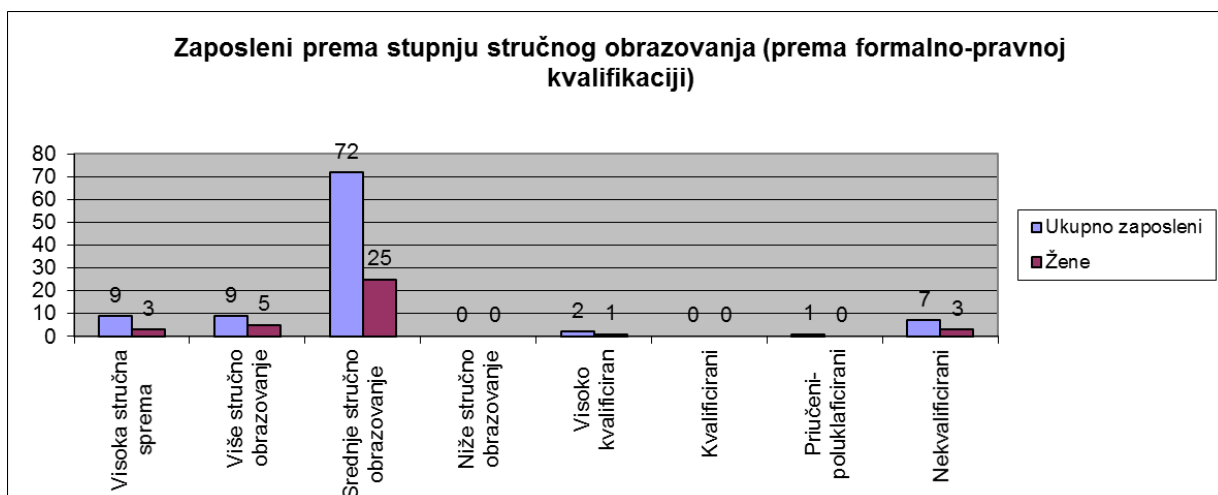
Tijekom 2020. godine u Ustanovi bilo je ukupno 1825 radnih dana bolovanja odnosno 14604 radna sata. Na teret radne organizacije bilo je ukupno 7972 radnih sati bolovanja, a na teret HZZO-a ukupno 6632 radna sata.

Prema starosnoj kategoriji u Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba zaposleno je zaposlenika u dobrim 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 2020. godine evidentiran je jedan radnik (muškog spola).

### 1.3. Stručno usavršavanje radnika

Tijekom 2020. 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 2020. godine usavršavali su se iz područja Zakona javne nabave, Odsjek za financije usavršavao se u području računovodstveno financijskih poslova i javne nabave, a Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom u području zaštite na radu, zaštite okoliša i nutricionizma.

Zaposlenici iz Odjela prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova obavili su tečaj iz higijenskog minimuma sukladno zakonskoj regulativi.

Radna jedinica	Ukupno edukacija	Ukupno radnika
Ravnatelj/adm.referent	2	2
Odsjek za pravne poslove	3	1

Odsjek za socijalnu skrb	0	0
Odsjek za financije	9	4
Odsjek prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova	34	34
Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom	1	1
Odjel za tehničke i pomoćne poslove	0	0
<b>UKUPNO</b>	<b>49</b>	<b>42</b>

Tablica 1

## 2. FINANCIJSKO POSLOVANJE USTANOVE U 2020.

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 i 126/19), Zakona o proračunu (NN br. 87/08, 36/12 i 15/15) i Pravilnika o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (NN br. 3/15, 93/15, 135/15, 2/17, 28/17, 112/18, 126/19), Upravno vijeće na svojoj 10. sjednici održanoj 10.02.2021. usvojilo je GODIŠNJE FINANCIJSKO IZVJEŠĆE USTANOVE „DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA ZA POSLOVNU 2020.

### 2.1. Sažetak djelokruga rada (Sukladno Zakonu o Proračunu Čl. 30)

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba osnovana sa svrhom pružanja usluge pripreme i podjele toplog obroka u pučkim kuhinjama, dostavu toplog obroka u kuću, pomoć u obiteljskim paketima obiteljima i pojedincima (paketi namirnica i dječje hrane) te pružanje usluga prihvatilišta za odrasle osobe u sklopu privremenog smještaja za najviše 20 korisnika.



**DOBRI DOM**  
Mi poslužujemo bržnost...

**DOBRI DOM – DOM LJUDSKE SOLIDARNOSTI**

U okolnostima povezanim s epidemijom bolesti COVID-19 ali i razornim potresom koji je zadesio naš Grad Zagreb, Ustanova je poduzela sve obuhvatne mjere zaštite kako bismo nastavili pomagati i podupirati vas tijekom ovog razdoblja nestabilnosti.

Prije svega, želimo se zahvaliti svim našim radnicima koji su proteklih tjedana dali i još uvijek daju sve od sebe da Vi budete sigurni za vrijeme preuzimanja svojih obroka u našim blagovaonicama. Zbog njih, naših radnika, su pučke blagovaonice svakodnevno otvorene i nikad nije nedostajalo toplog obroka. Pokažimo im svi zahvalnost svojom strpljivošću ovih dana i pridržavanjem uputa!

Naši zaposlenici za nas su mnogo više od samo zaposlenika. Oni su naš ponos koji u ovoj izazovnoj situaciji više nego ikada pridonose našoj zajednici i sugrađanima korisnicima naših socijalnih usluga, svojim iskustvom i vještinama. U vrijeme kada je sve oko nas stalo oni su i sada naši pokretači koji i nadalje zbog prirode posla hrabro odlaze na svoja radna mjesta. Na kraju se želimo iskreno zahvaliti i Vama dragi sugrađani na strpljenju i razumijevanju te odgovornom ponašanju koje ste pokazali za nas, za sebe i za ovu izvanrednu situaciju.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba

### 1003. PROGRAMI SOCIJALNE ZAŠTITE – USTANOVE SOCIJALNE ZAŠTITE

#### AKTIVNOST A - 100005. USTANOVA „DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA - PREHRANA I DRUGE POMOĆI ZA SOCIJALNO UGROŽENO PUČANSTVO

Cilj pružanja usluga Ustanove u 2020.:

- \* osiguranje svakodnevno (365 dana u godini) jednog toplog obroka sugrađanima koji zbog životnih okolnosti i nedaća nisu u mogućnosti osigurati osnovna sredstva za život i nalaze se u zoni socijalnog rizika ili čak u zoni potpunog siromaštva
- \* pomoć obiteljima u prehrani djeteta do 1. godine starosti (zamjenska mliječna hrana) koje se nalaze u teškim materijalnim prilikama, a trenutna ekonomska situacija i dodatni financijski zahtjevi osiguranjem odgovarajuće prehrane novog člana obitelji dodatno ih otežavaju
- \* osiguranje prehrambenih namirnica obiteljima s troje i više djece te samohranim roditeljima, te obitelji branitelja, neovisno o broju djece koje se nalaze u teškim materijalnim prilikama.

Korisnik ili primatelj usluge su samci ili obitelji koje se nalaze u teškoj socijalno-materijalnoj situaciji te nisu u mogućnosti samostalno osigurati zadovoljavanje osnovnih životnih potreba.

Pokazatelji rezultata na kojima se zasnivaju izrauni i ocjene potrebnih sredstava su broj korisnika pomoći:

\*prosječno dnevno 2200 - 2500 korisnika pučke kuhinje (godišnje 985 500 obroka/osnova za izračun) + dodatne aktivnosti od javnog značaja za Zagreb,

\*prosječno mjesečno 870 - 950 nositelja prava na obiteljske pakete (godišnje cca. 40 000 djece/osnova za financijski izračun ove mjere),

\*prosječno mjesečno 40 korisnika pomoći djeci u mliječnoj hrani,



Tijekom 2020. zadesila nas je pandemija COVID-19 i razoran potres koji je pogodio Grad Zagreb, te je došlo do povećanja broja građana oslonjenih na socijalnu pomoć i korištenje socijalnih usluga koje pruža Ustanova u okviru svoje djelatnosti što je utjecalo na povećanje rashoda Ustanove. Naše usluge od samog početka pandemije COVID-19 koriste i suradne institucije kao dio interventnih i javno zdravstvenih resursa Grada Zagreba kao potpora građanima.

## **2.2. Prikaz financijskog poslovanja Ustanove i rezultat poslovanja u 2020.**

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba je prema usvojenom Proračunu za 2020. koji je donijela Gradska skupština Grada Zagreba na 29. sjednici održanoj 10. prosinca 2019. godine, usvojila Financijski plan za 2020. u iznosu od 36.000.000,00 kuna.

Gradska skupština Grada Zagreba, na 34 sjednici, održanoj 9. lipnja 2020. donijela je Odluku o Izmjeni i dopuni Proračuna Grada Zagreba za 2020. unutar kojeg je Ustanova dobila povećanje financijskog plana u iznosu od 966.000,00 kn (za podmirenje troškova koji su nastali kao rezultat pojačanih preventivnih zdravstveno i sanitarno - higijenskih mjera zaštite i samozaštite, usluga dezinfekcije poslovno radnog prostora ustanove, povećanog broja pripreme i dostave obroka za van (nemogućnost konzumacije obroka u prostoru blagovaonica) i drugih troškova vezanih uz epidemiju COVID-19 i potres, te novi Financijski plan Ustanove iznosi 36.966.000,00 kn.

Stvarni izračun financijskih potreba se temelji na bazi ugovorenih cijena po vrstama pomoći i evidenciji broja korisnika. Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba sukladno djelatnosti koju obavlja, pružanje vrsta pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba kroz pomoći u naravi što implementira sve navedene čimbenike socijalne politike i vrste socijalnih mjera usmjerene najugroženijoj populaciji Grada Zagreba, a iste su određene kroz Odluku o osnivanju.



Ustanova se 95% financira iz proračuna Grada Zagreba:

- \* izvoru financiranja 1. opći prihodi i primici (odobren financijski plan za 2020.) , dok se 5% financiranja odnosi na ostale izvore financiranja;
- \* izvor financiranja 3 - Vlastiti prihodi;
- \* izvor financiranja 4 – Prihodi za posebne namjene (naplata šteta po kasko osiguranju),
- \* Izvor financiranja 6 – Donacije (u robi i novcu),

### 2.3. Poslovanje Ustanove po svim izvorima financiranja u 2020.

Ukupni prihodi za poslovanje Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba po svim izvorima financiranja iznose : 40.039.151,42 kn:

1. Prihodi iz Proračuna Grada Zagreba (izvor financiranja 1) ukupno iznose 38.466.321,22 kn a isti obuhvaća:

\*IZVF 1.1.1 - Prihodi sukladno odobrenom financijskom planu za 2019. u iznosu od 36.935.361,49 kn

\*IZVF 1.1.2 - Prihodi iz proračuna po zaključku poglavarstva u iznosu od: 201.789,73 kn

\*IZVF 1.1.3 - Prihodi za posebne namjene (prehrambeni obiteljski paketi za branitelje – GU za branitelje): 1.329.170,00 kn

1. Ostali prihodi ostvareni su od vlastite djelatnosti (IZVF: 31/431) u iznosu od 794.707,72 kn

2. Donacije (IZVF 61) u iznosu od 778.122,48 kn – donacija u robi i opremi

Sukladno iskazanim prihodima poslovanja po izvorima financiranja u dolje navedenoj tablici iskazani su i rashodi poslovanja i nefinancijske imovine po izvorima financiranja, te su u konačnici iskazani viškovi/manjkovi po izvorima financiranja sa 31.12.2020.



### 2.3.1. Izješće o prihodima i rashodima po izvorima financiranja od 1.1. do 31.12.2020.

Tablica br.2.

	izvori financiranja	111	31/431	61	Svi izvori financiranja
Račun	OPIS	Ukupni Proračun	Vlastita sredstva i prihodi od šteta	Donacija	Ukupno
		1	2	3	4(1+2+3)
	<b>Prihodi</b>				
6413	Kamate po viđenju	0,00	70,51		70,51
6414	Prihodi od zateznih kamata	0,00			0,00
6526	Prihodi ostali-sufinanciranje cijene usluge	0,00	145.542,71		145.542,71
6614	Prihodi od prodaje proizvoda i roba	0,00	125.426,50		125.426,50
6615	Prihodi od pruženih usluga	0,00	523.668,00		523.668,00
6631	Tekuće Donacije	0,00		758.122,48	758.122,48
6632	Kapitalne donacije	0,00		20.000,00	20.000,00
67111	Prihodi iz proračuna za zaposlene	13.085.000,00			13.085.000,00
67112	Prihodi iz proračune za mater. rashode	7.107.934,50			7.107.934,50
67113	Prihodi iz pr.za financijske rashode	30.000,00			30.000,00
67115	Prihodi za prehranu-dobavljači	17.787.925,23			17.787.925,23
	<b>Ukupni prihodi</b>	<b>38.010.859,73</b>	<b>794.707,72</b>	<b>778.122,48</b>	<b>39.583.689,93</b>
6712	Prihod za nabavu nefinancijske .imovine	455.461,49			455.461,49
	<b>Ukupni prihodi- nefinancijske .imovine</b>	<b>455.461,49</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>455.461,49</b>
	<b>UKUPNO PRIHODI</b>	<b>38.466.321,22</b>	<b>794.707,72</b>	<b>778.122,48</b>	<b>40.039.151,42</b>
<b>Račun</b>	<b>OPIS</b>	<b>Ukupni Proračun</b>	<b>Vlastita sredstva i prihodi od šteta</b>	<b>Donacija</b>	<b>0,00</b>
	<b>Rashodi</b>				<b>0,00</b>
3111	Plaće za redovan rad	9.160.166,39	331.997,06		9.492.163,45
3112	Plaće u naravi	11.430,11			11.430,11

## Izvješće o radu Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba za poslovnu 2020.

3113	Plaće za prekovremeni rad	68.979,14	2.377,46		71.356,60
3114	Plaće za posebne uvjete rada	1.358.614,64	53.314,95		1.411.929,59
3121	Ostali rashodi za zaposlene	321.050,00	9.900,00		330.950,00
3132	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	1.751.402,12	63.968,76		1.815.370,88
3133	Doprinosi za zapošljavanje	0,00			0,00
3211	Službena putovanja	4.094,00			4.094,00
3212	Naknade za prijevoz na rad	552.349,56	12.490,00		564.839,56
3213	Stručno usavršavanje zaposlenika	14.782,50			14.782,50
3221	Uredski materijal i ostali mat. rashodi	312.575,02	0,00		312.575,02
3223	Energija	966.409,54	0,00		966.409,54
3224	Materijal i dijel.za tekuće i investicijsko održavanje	124.003,76	0,00		124.003,76
3225	Sitni inventar i auto gume	246.848,39	0,00	25.000,00	271.848,39
3227	Službena odjeća	74.138,93	0,00		74.138,93
3231	Usluge telefona, pošte i prijevoza	96.344,70	0,00		96.344,70
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održavanje	1.537.209,71	130.057,41		1.667.267,12
3233	Usluge promidžbe i informiranja	29.878,82	0,00		29.878,82
3234	Komunalne usluge	1.220.947,98	0,00		1.220.947,98
3235	Zakupnine, najamnine	97.953,80	0,00		97.953,80
3236	Zdravstvene i veterinarske usluge	224.580,02	0,00		224.580,02
3237	Intelektualne i osobne usluge	113.918,69	0,00		113.918,69
3238	Računalne usluge	56.720,75	0,00		56.720,75
3239	Ostale usluge	673.712,24	0,00		673.712,24
3241	Naknada troškova osobama izvan radnog odnosa	0,00	0,00		0,00
3291	Naknada za rad predstavničkih i izvršnih tijela, povjerenstva	41.891,48	0,00		41.891,48
3292	Premije osiguranja	216.840,54	0,00		216.840,54
3293	Reprezentacija	3.136,30	0,00		3.136,30
3295	Pristojbe i naknade	24.135,50	0,00		24.135,50
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	81.461,57	0,00		81.461,57
3431	Bank. usluge i usluge platnog prometa	13.127,64	0,00		13.127,64
3433	Zatezne kamate	3.292,40	55,16		3.347,56

3434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	357,00	0,00		357,00
3722	Pomoć obiteljima i kućanstvima u naravi	16.668.093,91	0,00	733.122,48	17.401.216,39
	<b>Ukupni rashodi - 3</b>	<b>36.070.447,15</b>	<b>604.160,80</b>	<b>758.122,48</b>	<b>37.432.730,43</b>
4124	Ostala ulaganja na tuđe objekte	37.462,11			37.462,11
4221	Uredski namještaj i oprema	19.958,25	10.962,85		30.921,10
4227	Uređaji i oprema za ostale namjene	305.448,13	6.175,00	20.000,00	331.623,13
4231	Priljev sredstva u cestovnom prijevozu	84.750,00			84.750,00
4262	Ulaganje u računalne programe	7.843,00	18.117,10		25.960,10
	<b>Ukupni rashodi - 4</b>	<b>455.461,49</b>	<b>35.254,95</b>	<b>20.000,00</b>	<b>510.716,44</b>
	<b>UKUPNO RASHODI 3+4</b>	<b>36.525.908,64</b>	<b>639.415,75</b>	<b>778.122,48</b>	<b>37.943.446,87</b>
	Višak/manjak prihoda račun. 3 -tekuće -2020. g.	1.940.412,58	190.546,92	0,00	2.130.959,50
	Višak/manjak prihoda račun . 4 -tekuće 2020	0,00	-35.254,95	0,00	-35.254,95
<b>I.</b>	<b>Višak /manjak na dan 31.12.2020.</b>	<b>1.940.412,58</b>	<b>155.291,97</b>	<b>0,00</b>	<b>2.095.704,55</b>
	Manjak prihoda račun 3 -ZR . 2019-2020	-2.937.696,76		0,00	-806.737,26
	Manjak prihoda račun . 4 -ZR. 2019-2020	-47.047,70		0,00	-82.302,65
<b>II.</b>	<b>*Ukupan manjak prihoda sa 31.12.2019.g.</b>	<b>-2.984.744,46</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-889.039,91*</b>

Sukladno Pravilniku o proračunskom računovodstvu i računskom planu iskazani su ukupni prihodi i rashodi poslovanja sa 31.12.2020. sa utvrđenim rezultatom poslovanja.

## 2.4. Obrazloženje poslovanja po izvorima financiranja

### 2.4.1. Opći izvori financiranja 111 (Proračun – FP 2020)

U rezultatu poslovanja objašnjen je višak prihoda poslovanja od 1.940.412,58 kn koji je uz velika odricanja Ustanova uspjela ostvariti racionalnim korištenje sredstava, odustajanjem od planiranih investicija (pri tome nismo umanjili kvalitetu svojih usluga), a dosta nam je pridonijela i preraspodjela korisnika od strane osnivača na druge socijalne usluge, programe i oblike pomoći u sustavu socijalne skrbi Grada Zagreba što je dovelo do iskazanog viška prihoda nad rashodima poslovanja u tekućoj godini, kojim smo umanjili dio prenesenog manjka prihoda poslovanja iz 2019. koji je iznosio 2.937.696,76 kn.

Iznos od 1.940.412,58 kn nije višak prihoda koji su ostali neutrošeni, već se radi o prisilnoj uštedi kojom smo osigurali sredstva za pokriće manjka ranijih godina koje Ustanova nije napravila neplanskim poslovanjem već je isti proizašao iz pružanja usluga od javnog značaja za Grad Zagreba i koji nije podmiren doznakom sredstava od strane osnivača prijašnjih godina što je vidno iz rezultata poslovanja na dan 31.12.2019. ali i ranijih godina.



Ovdje moramo spomenuti da Ustanova sa 31.12.2020 nije uspjela naplatiti potraživanja od strane nadležnog Gradskog ureda za branitelje Grada Zagreba za isporučene obiteljske pakete braniteljima u iznosu po 986.220,00 kn, te izvanredne troškove koji su teretili naše rashode poslovanja u iznosu od 195.187,76 kn vezane uz epidemiju COVID 19 i potresa koji je zadesio naš grad Zagreb, a za koje nismo dobili sredstva od nadležnog ureda.

Da je Ustanova uspjela dobiti bar dio navedenih sredstava uspjela bi pokriti prenesene manjkove. Sve je dodatno objašnjeno kroz rezultat poslovanja 2020.

#### VLASTITI IZVORI FINANCIRANJA 31

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba prema bilanci na dan 31.12.2020. ima iskazane prihode/primitke i rashode/izdatke iz vlastitih izvora financiranja sukladno iskazanom:

<b>Račun</b>	<b>Ukupni naplaćeni vlastiti prihod</b>	<b>794.707,72</b>
6413/6526	Prihodi od kamata, Ostali nespomenuti prihodi za posebne namjene	145.613,22
6614/6615	Prihodi od prodaje proizvoda i robe, prihodi od usluga	649.094,50
<b>Račun</b>	<b>Rashodi podmireni iz vlastitih sredstava</b>	<b>639.415,75</b>
3111	Plaće za redovan rad	331.997,06
3113	Plaće za prekovremeni rad	2.377,46
3114	Plaće za posebne uvjete rada	53.314,95
3121	Ostali rashodi za zaposlene	9.900,00
3132	Doprinosi za obvezno zdravstveno osiguranje	63.968,76
3212	Naknade za prijevoz zaposlenih	12.490,00
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	130.057,41
3433	Zatezne kamate	55,16
<b>3</b>	<b>Ukupni rashodi poslovanja</b>	<b>604.160,80</b>
4221	Uredska oprema i namještaj	10.962,85
4227	Ostali uređaji i oprema	6.175,00
4262	Ulaganje u računalne programe	18.117,10
<b>4</b>	<b>Ukupni rashodi nefinancijske imovine</b>	<b>35.254,95</b>
✓	92211 Višak prihoda poslovanja vlastitih sredstava iz 2020. u iznosu od 190.546,92	
✓	92211 Višak prihoda poslovanja vlastitih sredstava iz 2020. u iznosu od 190.546,92 kn pokriva dio ukupnog manjka poslovanja iz 2019. (2.937.696,76 kn)	

- ✓ 92222 Ukupni manjak prihoda za nefinancijsku imovinu iz 2019. (47.047,70 kn), isti se uvećava za manja nastao u 2020. u iznosu od 35.254,95 kn te ukupni manjak prihoda za nefinancijsku imovinu sa 31.12.2020. iznosi 82.302,65 kn. Iskazani manjak planira se pokriti iz vlastitih izvora poslovanja u 2021.
- ✓ Prihodi od naplate šteta po kasko osiguranju imovine sa 31.12.2020. iznose 144.982,71 kn (obuhvaća štete iz 2019. naplaćene u 2021. i štete iz 2021.), navedeni iznos se nalazi unutar vlastitih prihoda poslovanja - 794.707,72 kn.

#### IZVOR FINANCIRANJA 6 – Donacije (u robi i novcu)

Ukupni prihodi i rashodi poslovanja i nefinancijske imovine po ovom izvoru financiranja iznose 778.122,48 kn od toga se na donaciju robe (prehrambeni proizvodi) odnosi 733.122,48 kn. Primili smo dvije novčane donacije za nabavu sitnog inventara u iznosu od 25.000,00 kn i za nabavu opreme u iznosu 20.000,00 kn.

#### POTRAŽIVANJA USTANOVE SA 31.12.2020.

Ukupna potraživanja 31.12.2020. koja se prenose u 2021.: 249.106,00 kn

Dospjela potraživanja 31.12.2020.: 182.054,00 kn

Nenaplaćena potraživanja 31.12.2020.: 67.052,00 kn

#### Nepodmirene obveze sa 31.12.2020. po kupcima:

- Doma za starije i nemoćne osobe Trešnjevka - nepodmirene obveze od 4. do 12. mjeseca 2020. u ukupnom iznosu od 103.184,00 kn.
- Doma za starije i nemoćne osobe Maksimir - nepodmirene obveze od 9. do 12. mjeseca 2020. u ukupnom iznosu od 14.020,00 kn.
- Doma za starije i nemoćne osobe Sveta Ana - nepodmirene obveze od 10. do 12. mjeseca 2020. u ukupnom iznosu od 10.960,00 kn.
- Doma za starije i nemoćne osobe Medveščak - nepodmirene obveze od 10. do 12. mjeseca 2020. u ukupnom iznosu od 6.740,00 kn.
- Doma za starije i nemoćne osobe Sveti Josip - nepodmirene obveze od 11. do 12. mjeseca 2020. u ukupnom iznosu od 21.772,00 kn.

- Doma za starije i nemoćne osobe Centar - nepodmirene obveze od 11. do 12. mjeseca 2020. u ukupnom iznosu od 7.800,00 kn.
- Doma za starije i nemoćne osobe Dubrava - nepodmirene obveze od 11. do 12. mjeseca 2020. u ukupnom iznosu od 53.674,00 kn.
- Doma za starije i nemoćne osobe Ksaver - nepodmirene obveze od 11. do 12. mjeseca 2020. u ukupnom iznosu od 6.500,00 kn.
- Doma za starije i nemoćne osobe Trnje - nepodmirenje obveze za 12. mjesec 2020. u ukupnom iznosu od 4.380,00 kn.
- Doma za starije i nemoćne osobe Pešćenica - nepodmirene obveze za 12. mjeseca 2020. u ukupnom iznosu od 7.072,00 kn.
- Dom za djecu i odrasle ųrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“- nepodmirene obveze za 12 mjeseca 2020.g u ukupnom iznosu od 8.272,00 kn.
- Centar za pruųanje usluga u zajednici Novi Jelkovec - nepodmirene obveze za 12 mjeseca 2020. u ukupnom iznosu od 4.680,00 kn.



## 2.5. Obveze Ustanove

- **Stanje obveza na početku izvještajnog razdoblja na dan 1.1.2020.**  
Iznosi 5.667.227 kn na početku tekuće godine.
- **Stanje obveza na kraju izvještajnog razdoblja na dan 31.12.2020.**  
Ukupne obveze na kraju 2020. iznose 5.254.107 kn.

- **Stanje dospjelih obveza na kraju izvještajnog razdoblja**

Ukupne dospjele a neplaćene obveze na kraju 2020. iznose 2.140.526,00 kn, iste se odnose na dobavljače koji će biti podmireni početkom iduće godine.

- **Stanje nedospjelih obveza na kraju izvještajnog razdoblja**

Ukupno nedospjele obveze na kraju 2020. iznose 3.113.581,00 kn:

- obveze za zaposlene u iznosu od 1.073.554,00 kn i prijevoz za zaposlene u iznosu od 49.967,00 kn ( ukupno 1.123.521,00 kn)

- obveza za materijalne rashode u iznosu 455.289,00 kn

- obveze za naknade građanima i kućanstvima u iznosu od 1.534.771,00 kn

**STANJE NOVČANIH SREDSTAVA SA 31.12.2020. iznosi : 3.200.026,81 kn**

1. Stanje novčanih sredstava kod Zagrebačke banke d.d. iznosi: 27.391,64 kn
2. Stanje novčanih sredstava kod Erste & Steiermärkische Bank iznosi- 3.172.635,17 kn



## 2.6. Rezultat poslovanja Ustanove

UKUPNI PRIHODI I RASHODI POSLOVANJA SA UTVRĐENIM REZULTATOM POSLOVANJA SA 31.12.2020.		PR RAS
PRIHODI POSLOVANJA	39.563.689,93	
RASHODI POSLOVANJA	37.432.730,43	
<b>92211 VIŠAK PRIHODA NAD RASHODIMA POSLOVANJA</b>	<b>2.130.959,50</b>	
PRIHODI ZA NABAVU NEFINANCIJSKE IMOVINE	455.461,49	
RASHODI ZA NABAVU NEFINANCIJSKE IMOVINE	530.716,44	
<b>92222 MANJAK PRIHODA ZA NEFINANCIJSKU IMOVINU</b>	<b>-35.254,95</b>	
<b>I. 9221 VIŠAK PRIHODA TEKUĆE (SA KOREKCIJOM) 2020.</b>	<b>2.095.704,55</b>	AOP 405
92221 PRENESENI MANJAK PRIHODA POSLOVANJA 31.12.2019./PS.01.01.2020.	-2.937.696,76	
92222 PRENESENI MANJAK OD NEFINANCIJSKE IMOVINE 31.12.2019./PS.01.01.2020.	-47.047,70	
<b>II. 9222 MANJAK UKUPNI PRIHODA - PRENESENI NA DAN 31.12.2019./PS.</b>	<b>-2.987.744,46</b>	AOP 408
92221 MANJAK PRIHODA POSLOVANJA NAKON KOREKCIJE REZULTATA - STANJE 31.12.2020.	-806.737,26	
92222 MANJAK PRIHODA ZA NEFINANCIJSKU IMOVINU NAKON KOREKCIJE REZULTATA -- STANJE 31.12.2020.	-82.302,65	
<b>III. 9222 UKUPNI MANJAK SA 31.12.2020.</b>	<b>-889.039,91</b>	AOP 636

### Obrazloženje :

Ustanova je poslovnu godinu započela sa prenesenim ukupnim manjkom u iznosu od 2.987.744,46 kn koji obuhvaća manjak prihoda poslovanja u iznosu od 2.937.696,76 kn (2018. i 2019.) i manjak prihoda za nefinancijsku imovinu u iznosu od 47.047,70 kn. Za navedeni manjak ranijih godina nismo dobili sredstva od nadležnog ureda, te smo poduzeli određene poslovne radnje s ciljem realizacije ekonomičnosti poslovanja kako bi tijekom 2020. umanjili preneseni manjak kroz racionalno korištenje sredstava (a da pri tome nismo umanjili kvalitetu usluga), zatim odustajanjem od planiranih investicija i dosta je pridonijela preraspodjela korisnika od strane osnivača na druge oblike pomoći u sustavu socijalne skrbi Grada Zagreba što je dovelo do iskazanog viška prihoda nad rashodima poslovanja (račun 92211) u iznosu od 2.130.959,50 kn (od toga je ostvaren višak 1.940.412,58 kn od osnovne djelatnosti po izvoru financiranja 1.1., a iznos od 190.546,92 kn je ostvareni višak iz vlastitih sredstava po izvoru financiranja 3.1.).

Manjak prihoda nad rashodima poslovanja na dan 31.12.2020. nakon prebijanja (2.937.696,76 kn - 2.130.959,50 kn) iznosi 806.737,76 kn po istovrsnim kategorijama i izvorima financiranja. Preneseni manjak prihoda od nefinancijske imovine na dan 31.12.2019. /PS.01.01.2020 (račun 92222) iznosi 47.047,70 kn, istom se pribraja i manjak tekuće godine 35.254,95 kn, na dan 31.12.2020. ukupni manjak prihoda od nefinancijske imovine iznosi 82.302,65 kn. Radi provedbe preventivnih epidemioloških mjera zaštite koje se provode s naslova epidemije COVID 19 i potresa te upute za rad od kuće osigurali smo za te potrebe 3 prijenosna računala, pisače i obnovili smo zastarjele računalne programe u iznosu od 35.254,95 kn.

Na vlastitim smo sredstvima imali višak od prihoda poslovanja, ali ga na kraju 2020. nismo mogli prebiti sa manjkom prihoda za nefinancijsku imovinu, jer ne ulazi u istovrsnu kategoriju sukladno Pravilniku o proračunskom računovodstvu.

Ukupni manjak poslovanja (račun 9222) na dan 31.12.2020. iznosi 889.039,91 kn, te ćemo isti nastojati tijekom 2021. zatvoriti jednim djelom iz vlastitih sredstava, a za drugi dio ćemo uputiti zamolbu prema nadležnom uredu kako bi osigurali novčana sredstva za pokriće manjka (rebalansom).

Naglašavamo izuzetnu potporu od strane nadležnog Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom u smisli pravno nadležne te financijske podrške kroz uplatu svih 1/12 kao sastavnica Financijskog plana za poslovnu 2020. Takva podrška matičnog Ureda izravno je utjecala na relativno uspješan financijski rezultat Ustanova u 2020.

Svi izvještaji po završnom obračunu za poslovnu 2020. zajedno sa bilješkama sukladno Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu izrađeni su u zadanom zakonskom roku i predani su sljedećim institucijama:

1. FINA Financijska agencija
2. Ured za financije Grada Zagreba
3. Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom
4. Državni ured za reviziju.

Sukladno Zakonu o proračunu (NN 87/08, 136/12, 15/15, čl. 12. st. 5. i Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu, čl. 27. objavili smo financijski izvještaj sa bilješkama za 2020. na mrežnim stranicama Ustanove dana 04. veljače 2020. - poveznica: <https://www.dobri-dom.hr/hrvatski/financijski-izvjestaji> 21/

### 3. PROGRAMI SOCIJALNE SKRBI

Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17 i 64/20-Uredba) 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 26/14, 19/15, 6/16, 16/16, 23/16, 4/19, 06/20, 17/20-Pročišćeni tekst, 22/20) 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;
- poklon paket povodom blagdana Uskrsa i Sv. Nikole

Navedena prava korisnici ostvaruju u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu 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 i osobe s invaliditetom - EVIDENCIJA SOCIJALNOM ISKAZNICOM.

### 3.1. Statistički podaci za 2020.

- u pučkim blagovaonicama na četiri lokacije (Branimirova 35 i Cerska 3, Alfrevičeva 6 i Domovinska ul. 10) svoj obrok svakodnevno preuzima prosječno 2238 korisnika (prema Uputnicama od strane Centra za socijalnu skrb Grada Zagreba), a godišnje se pripremi 816 870 gotovih obroka,
- 111 korisnika Prenocišta Crvenog križa mjesečno ostvarivao je pravo na pučku kuhinju,
- 856 (260 korisnika socijalne skrbi i 590 korisnika iz sustava branitelja) korisnik pomoći u obiteljskim paketima,
- 29 djece u dobi od 0-12 mjeseci primilo je mliječnu hranu mjesečno tijekom 2020.,
- 488 starijih i nepokretnih te socijalno ugroženih građana prima topli obrok svakodnevno u svoje domove,
- na privremenim lokacijama (Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Crnojezerska 20, (12 250) i Dubrava, Avenija Dubrava 220, (14 000); Župa Sv. Antuna Padovanskog, Sv. Duh 31, (12180); Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Siget 18, (10 850)) podijeljeno je ukupno 49 280 gotovih obroka,
- Za interventne službe na području Grada Zagreba tijekom 2020. godine podijeljeno je ukupno 91 572 gotovih obroka (Nastavni zavod za hitnu medicinsku pomoć Grada Zagreba, JVP Zagreb, Nastavni zavod za javno zdravstvo „dr. A. Štampar“)

- Za potrebe Doma za starije osobe Dubrava (od 19.10.2020.) i Doma za starije osobe Ksaver (od 24.10.2020.) uslijed nastupanja izvanrednih okolnosti pripremljeno je ukupno 2 625 gotovih obroka,
- Temeljem Ugovora, a po nalogu osnivača pripremao se i dostavljao ručak za ustanove u vlasništvu Grada Zagreba Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom: Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji "Duga – Zagreb" (8 377) i Centar Novi Jelkovec (486) što je ukupno 8 863 ručka.

### **3.2.Vrijednost koštanja pojedinog prava**

Temeljem Ugovora o pružanju vrsta pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba sklopljenog između Grada Zagreba, Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i Ustanove Dobri dom Grada Zagreba ugovorena je sljedeća vrijednost koštanja pojedinog prava za 2020.:

-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 185,00 kn;
- darovi za djecu u povodu blagdana: Božić i Uskrs: 100 kn  
po 1 djetetu
- cijena obroka prehrane u pučkoj kuhinji iznosila je 14,00 kn;

### **3.3.Lokacije ostvarivanja pojedinih prava**

Ovisno o pojedinom programu Ustanova Dobri dom Grada Zagreba je tijekom 2020. 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 tri radna dana u mjesecu odnosno četiri radna dana od travnja 2020. zbog primjene epidemioloških mjera, u vremenu od 7.30 do 14.30 sati.

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

-PJ „Blagovaonica Branimirova“, Kneza Branimira 35

-PJ „Blagovaonica Cerska“, Cerska 3

-PJ „Blagovaonica Alfirevićeva“, Alfirevićeva 6

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

#### PODJELA OBROKA NA PRIVREMENIM LOKACIJAMA U RAZDOBLJU OD 30.03. DO 17.05.2020.

LOKACIJA	BROJ OBROKA
CARITAS ZAGREBAČKE NADBISKUPIJE - GAJNICE	12.250
CARITAS ZAGREBAČKE NADBISKUPIJE - DUBRAVA	14.000
ŽUPA SV. ANTUNA PADOVANSKOG - SVETI DUH	12.180
GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA - SIGET	10.850
<b>UKUPNO</b>	<b>49.280</b>

U vrijeme epidemije Covid-19 te nakon potresa 22. ožujka 2020. godine u suradnji s nadležnim Uredom, Gradskim društvom Crvenog križa Zagreb i Caritasom Zagrebačke nadbiskupije od 30. ožujka 2020. godine do 17. svibnja 2020. godine vršila se podjela obroka na privremenim lokacijama:

- Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Crnojezerska 20;
- Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Av. Dubrava 220;
- Župa Sv. Antuna Padovanskog, Sv. Duh 31;
- Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Siget 18.

Također od potresa 22. ožujka 2020. vršila se podjela obroka za interventne službe na području Grada Zagreba (Hitna služba, Vatrogasci, Nastavni zavod za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar).

## OBROCI USTANOVE DOBRI DOM GRADA ZAGREBA ZA IZVANREDNE AKTIVNOSTI POVODOM COVIDA 19 I POTRESA U 2020.

MJESEC	INTERVENTNE SLUŽBE ZG (obroci)	INTERVENTNE SLUŽBE ZG (preh.paketi)	MJESNE SAMOUPRAVE (puktovi)	UKUPNO
OŽUJAK	8.800	540		9.340
TRAVANJ	18.122	4.435	72	22.629
SVIBANJ	11.862	3.900	1.251	17.013
LIPANJ	5.102	600	1.238	6.940
SRPANJ	5.303	0	1.430	6.733
KOLOVOZ	5.054	0	697	5.751
RUJAN	5.450	0	300	5.750
LISTOPAD	5.685	0	0	5.685
STUDENI	5.805	0	0	5.805
PROSINAC	5.926	0	0	5.926
<b>UKUPNO OBROKA</b>	<b>77.109</b>	<b>9.475</b>	<b>4.988</b>	<b>91.572</b>

### 3.4. 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 2020. godine prošla su 668 korisnika.

Tijekom 2020. godine pravo na dostavu ručka u kuću ostvarilo je novih 120 korisnika, a za 90 korisnika je prestalo pravo na dostavu ručka u kuću što je povećanje za 27%.

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

- 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



Pročelnica Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i ravnatelj Ustanova

### 3.5. Zadovoljstvo korisnika na Programu dostave obroka u kuću

Ispitivanja zadovoljstva korisnika na Programu dostave obroka u kuću vezano uz uslugu dostave ručka koju Ustanova „Dobri Dom“ Grada Zagreba pruža, a koja su se provodila ranijih godina, u 2020. godini su obustavljena uslijed novonastalih okolnosti razvojem epidemiološke situacije uzrokovane virusom Covid-19. Ovim programom su obuhvaćene osobe starije životne dobi koje s obzirom na svoju kronološku dob spadaju u visokorizičnu populaciju. Slijedom navedenoga, kako bi sveli na minimum širenje bolesti, kontakti prilikom isporuke ručka svedeni su na minimum stoga je izostalo i anketiranje korisnika.



### 3.6. Organizacija priredbi za djecu uz prigodno darivanje povodom blagdana (Sv. Nikola, Uskrs)

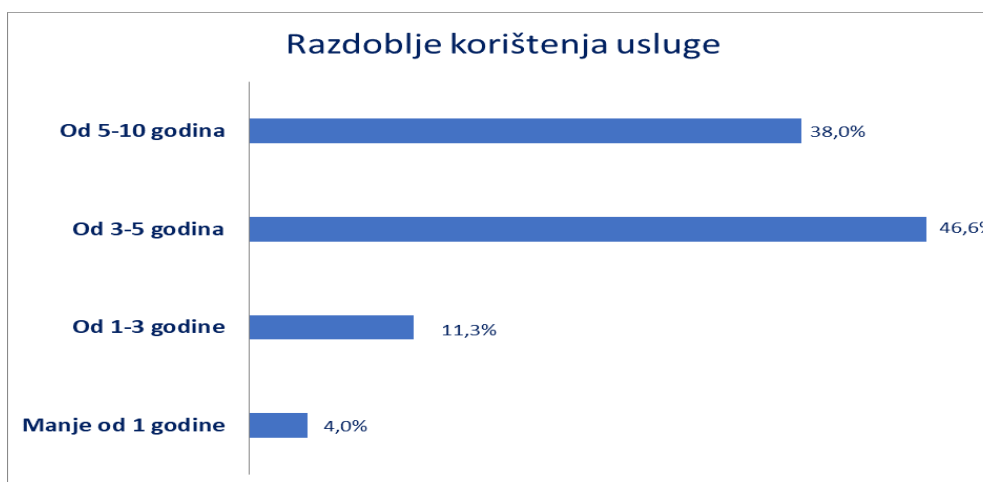
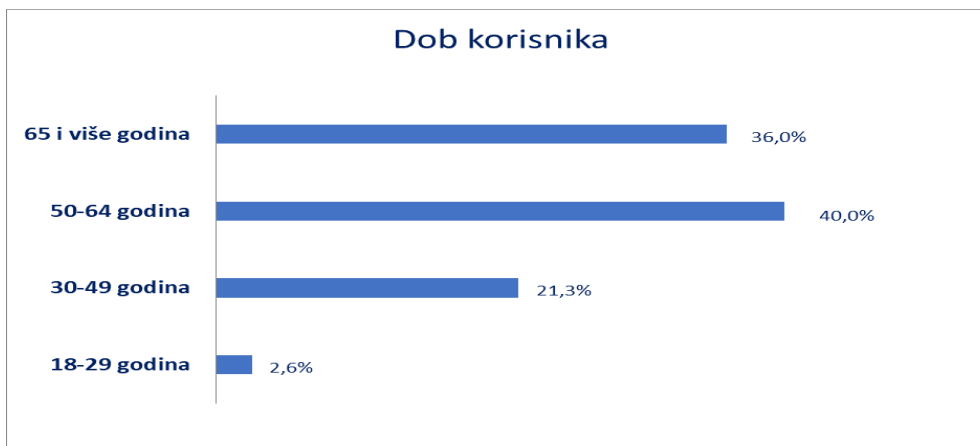
Povodom božićnih i uskršnjih blagdana Ustanova „Dobri Dom“ Grada Zagreba suradno s Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i Gradskim uredom za branitelje provodi posebni program darivanja za djecu socijalno ugroženih obitelji (do 12 godina starosti), a koja se nalaze u gore navedenim programima Ustanove. Iznos prigodnog poklon paketa po djetetu iznosi 100,00 kn sukladno Odluci o vrstama pomoći socijalne skrbi. Prigodni paketi se dijele uz prethodno dobiveni poziv na kojem je naznačeno vrijeme održavanja prirode, starost djeteta i spol. Zbog epidemioloških mjera podjela poklona povodom Uskršnjeg blagdana je otkazana, a podjela poklona u povodu Božića odvijala se na Zagrebačkom velesajmu u okviru Programa pomoći u obiteljskim paketima., Nabavu prigodnih paketa sukladno Zakonu o javnoj nabavi nabavljao je nadležni gradski ured.

### 3.7. Zadovoljstvo korisnika pučke kuhinje

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika u pučkoj kuhinji s uslugama koje Ustanova „Dobri dom“ pruža, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: čistoća i urednost blagovaonice, kvaliteta jela, ponuda jela, količina porcije, uljudnost i ljubaznost osoblja, ugođaj u prostoru blagovaonice, zadovoljstvo pruženom uslugom, privatnost, osjećaj sigurnosti (SARS-CoV-2), opremljenost blagovaonice, predanost osoblja poslu, poštivanje kućnog reda od strane osoblja i ukupni dojam/zadovoljstvo.



Provedeno je anketiranje 150 korisnika (50 po svakoj lokaciji) pučkih blagovaonica Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba. Među uzorkom je bilo 53% muškaraca i 47% žena, najvećim dijelom u dobi između 50 i 64 godine, a 46,6% korisnika uslugu prehrane koristi u razdoblju između 3 i 5 godina dok 36% ispitanika uslugu koristi 5 i više godina. Od ukupnog uzorka 32% je obiteljskih, a 68% samostalnih korisnika.



Ispitivanje je provedeno anonimno putem anketnog listića u tri blagovaonice, poslovne jedinice Branimirova, Cerska i Alfirevićeva, koji je sadržavao gore navedenih 13 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 4,71. U tablici zadovoljstva uslugom vidljive su prosječne ocjene za svaku pojedinu tvrdnju. Najviše ocjene dobile su tvrdnje čistoća i urednost blagovaonice, uljudnost i ljubaznost osoblja, ugođaj u prostoru blagovaonice, opremljenost blagovaonice, predanost osoblja poslu te poštivanje kućnog reda od strane osoblja.

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 ribe, više mesa, dok drugi dio smatra da iste te namirnice trebaju biti zastupljene u manjoj mjeri (manje ribe, manje variva).

Nadalje navode da je potrebno posluživati kvalitetniju i raznovrsniju hranu te su izrazili želju za češćom suhom podjelom. Isto tako 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 dvije tvrdnje – zadovoljstvo kvalitetom hrane te zadovoljstvo tjednom raznolikošću hrane.



Zadovoljstvo kvalitetom hrane 39,3% ispitanika ocijenilo je tvrdnjom u potpunosti sam zadovoljan/na, dok je uglavnom zadovoljno 46,4%. 25% ispitanika je u potpunosti zadovoljno tjednom raznolikošću hrane, 35,7% je uglavnom zadovoljno, dok je 39,3% ispitanika bilo neodlučno (niti sam zadovoljan, niti nisam zadovoljan). Prosječna ocjena iznosila je 4,06.

Prijedlozi za poboljšanjem ove usluge isto prikazuju osobne preferencije pojedinih ispitanika vezano uz određenu vrstu hrane (više pečenih jela, više povrća i ribe).

### **3.8. Zadovoljstvo korisnika na programu zamjenske mliječne hrane**

S ciljem ispitivanja zadovoljstva korisnika pomoći u mliječnoj hrani koju Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pruža, postavljene su sljedeće tvrdnje zadovoljstva: s kvalitetom dječje hrane, s vremenom izdavanja hrane, s odnosom djelatnika koji izdaju pakete, s urednošću prostora.

Provedeno je anketiranje 9 korisnika pomoći u mliječnoj hrani Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba.

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 Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba je 5,0. Anketirani korisnici su za sve tvrdnje dali najvišu ocjenu iz čega se može zaključiti da je zadovoljstvo korisnika kompletnom uslugom na navedenom programu potpuno. Prijedloga za poboljšanje usluge nije bilo.

### **3.9. 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 hrane, s raznolikošću

hrane, zadovoljstvo s odnosom radnika koji izdaju hranu i osjećaj sigurnosti (vezano uz epidemiju COVID-19).

Provedeno je anketiranje 80 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.

Zadovoljstvo kvalitetom hrane 62,5% ispitanika ocijenilo je tvrdnjom u potpunosti sam zadovoljan/na, dok je uglavnom zadovoljno 25%. 53,7% ispitanika je u potpunosti zadovoljno raznolikošću hrane, 26,3% je uglavnom zadovoljno, dok je 18,7% ispitanika bilo neodlučno (niti sam zadovoljan, niti nisam zadovoljan).



Zadovoljstvo s odnosom radnika koji izdaju hranu zaslužio je najviše ocjene, pri čemu se 90% ispitanika izjasnilo da je potpuno zadovoljno s radnicima koji izdaju hranu, dok je 10% izjavilo da je uglavnom zadovoljno.

Osjećaj sigurnosti na mjestu podjele koji je usko povezan s epidemijom COVID-19, a odnosi se na provođenje i poštivanje epidemioloških mjera 78,8% ispitanika je ocijenilo tvrdnjom u potpunosti sam zadovoljan, dok je uglavnom zadovoljno 17,5% ispitanika.

Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika na navedenom programu je iznosila 4,6. Prijedlozi za poboljšanjem ove usluge uglavnom su se odnosili na osobne preferencije pojedinih ispitanika vezano uz određenu vrstu hrane (ne preferiraju paštete i nereske), dok je velik broj naveo sve pohvale.

### **3.10. Zadovoljstvo suradnih institucija s uslugom pripreme i dostave obroka**

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pripremu i dostavu obroka u 2020. godini vršila je institucijama socijalne skrbi sukladno sklopljenim Ugovorima o poslovnoj suradnji. Priprema i dostava obroka vršila se za Dom za djecu i odrasle žrtve nasilja u obitelji “Duga – Zagreb” i Centar Novi Jelkovec.

U svrhu provedbe ispitivanja zadovoljstva uslugom koju Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba pruža navedene institucije popunile su anketu kao pravni subjekti.

Anketa je sadržavala četiri tvrdnje: zadovoljstvo kvalitetom hrane, zadovoljstvo tjednom raznolikošću hrane, 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 oba pravna subjekta pokazali su potpuno zadovoljstvo uslugom. Sve tvrdnje dobile su najvišu ocjenu (5,0). Prijedloga za poboljšanje nije bilo.





## 4. NADZOR I KONTROLA PRIPREME I DISTRIBUCIJE OBROKA

### 4.1. 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, 22/14-RUSRH 130/17, 114/18, 47/20, 134/20) i Zakonu o hrani (NN 81/13, 14/14, 30/15, 115/18), periodički se uzorkuju: obroci na mikrobiološku i energetska analizu, uzorci pitke vode i otpadnih voda, brisa 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 9001:2015 za Sustav upravljanja kvalitetom pri čemu se u prosincu 2020. trebao održati 1. nadzorni audit koji je odgođen uslijed epidemije COVID-19 za početak 2021. godine.



Za Sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001:2015 koji je implementiran u prosincu 2018. trebao se održati 2. nadzorni audit te je isti također odgođen iz razloga epidemije COVID-19 za početak 2021. godine.

U prosincu 2019. uvedena norma ISO 45001:2018 za Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu te se 1. nadzorni audit očekuje početkom 2021.

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

Tijekom godine Ustanova „Dobri dom Grada Zagreba“ pripremila je ukupno 969 210 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 nadopunile su se postojeće kontrolne liste nadogradnjom svih sanitarno-higijenskih parametara koje je potrebno pratiti te također uvrštavanjem svih epidemioloških mjera kojih se potrebno pridržavati uslijed epidemije Covid-19.

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.

#### **4.1.1. 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.

**4.1.2. 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.

**4.1.3. Ispitivanje gotovih obroka hrane za određivanje energetske vrijednosti na lokaciji**

LOKACIJA	BROJ UZORAKA
Termički blok – blagovaonica Kosnica	15 uzoraka

Tablica 7.

**4.1.4. 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.

#### 4.1.5. 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 2020. godini izvršena je i fizikalno-kemijska analiza sadržaja sekundarnog taložnika u svrhu određivanja ključnog broja otpada.

Tijekom 2020. godine učinjeno je 116 mikrobioloških analiza briseva ruku, briseva s radnih površina i pribora za jelo i ispitivanja gotovih obroka hrane i to kako slijedi:

BRIS	BROJ BRISEVA
Ruke	20 briseva
Radne površine i pribor	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 2020. godini izvršeno je 12 analiza kvalitete pitke vode 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 2020. 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).



Pročelnica Galić i državna tajnica u Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike Margareta Mađerić posjetila je Ustanovu „Dobri dom“ i Prihvatilište za beskućnike: Crveni križ Zagreb u Velikoj Kosnici.

Rezultati analize otpadne vode uzete u bivšem prognaničkom naselju Kosnica-izlaz iz pročištača 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).

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

Mikrobiološkim ispitivanjem namirnica i predmeta opće uporabe u 2020. 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 (NN 81/2013, 115/18).

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	30 uzoraka
Mikrobiološka analiza hrane	17 uzoraka
Pesticidi	3 uzorka
Mikotoksini	3 uzorka
Teški metali (Pb, Cd)	4 uzorka
Akrilamid	4 uzorka
Histamin	1 uzorak

Tablica 11.

#### 4.1.7. Sanitarne iskaznice i obuka higijenskog minimuma

Sanitarne iskaznice i obuka higijenskog minimuma: Sukladno Zakonu o veterinarstvu („Narodne novine“, br. 70/97), članku 7. Pravilnika o provedbi obvezatnih mjera u odobrenim objektima radi smanjenja mikrobioloških i drugih onečišćenja mesa, mesnih proizvoda i ostalih proizvoda životinjskoga podrijetla namijenjenih prehrani ljudi u kojem se navodi da osim izradbe sustava HACCP, koji je uspješno proveden u Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba, odgovorne osobe imaju dužnost organizirati izradbu i provedbu standardnih operativnih postupaka (SSOP) i provedbu sustavnog laboratorijskog ispitivanja na nalaz E. coli, (Biotip I) koji je u sustavu kontrole procesa sa zadaćom smanjenja mikrobioloških i drugih onečišćenja namirnica.

U 2020. 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, 22/14, 130/17, 114/18, 47/20, 134/20) 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, 22/14, 130/17, 114/18, 47/20, 134/20) 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 2020. godini ovjeravanje sanitarnih iskaznica i izvršenje obuke higijenskog minimuma izvršeno je kako slijedi:

OVJERAVANJE SANITARNE ISKAZNICE	80 PUTA
IZVRŠENJE OBUKE HIG. MINIMUMA	34 IZVRŠENJA

Tablica 12.

#### **4.1.8.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 pojave epidemije Covid-19 posebna pažnja obraća se i na dezinfekciju vozila gdje je ustanovljeno da se vozači pridržavaju svih propisanih epidemioloških mjera. (godišnje se našim dostavnim vozilima preveze cca. 803 000 obroka)

### **5.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.

Od 2011. godine ustrojstvom nove Uprave za probaciju i podršku žrtvama i svjedocima pri Ministarstvu pravosuđa nastavljena je suradnja i tijekom 2020. godine.

Ugovorom o postojanju zajedničkog interesa za izvršavanjem rada za opće dobro u prekršajnom postupku između Ministarstva pravosuđa i Ustanove Dobri dom Grada Zagreba od 2013. omogućeno je izvršavanje rada za opće dobro u prekršajnom postupku.

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

Pojedinačnim ugovorom između 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	13	2 880,40	9
Centar za socijalnu skrb Zagreb	2	180	2
Izvršavanje rada za opće dobro u prekršajnom postupku	72	1 232	39
<b>UKUPNO</b>	<b>87</b>	<b>4 292,40</b>	<b>79</b>

Tablica 12.

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 upućeno je ukupno 11 osuđenika (4 osuđenika je nastavilo odrađivati i u 2021. godini, a upućeni su na izvršenje u 2020.). Tijekom 2020. završilo s izvršenjem rada za opće dobro ukupno 11 osuđenika s tim da je njih 8 bilo upućeno prethodnih godina. Ukupno 4 osobe su tijekom 2020. uspješno odradilo izrečenu sankciju.

Za 6 osuđenika je prekinuto odrađivanje, a 4 osuđenika su nastavila i dalje odrađivati tijekom 2021. Poslovi humanitarnog rada i rada za opće dobro provodili su se na pomoćnim poslovima u okviru PJB Branimirova, Alfrevičeva i Cerska te PJTB Kosnica.

Tijekom 2020. odrađeno je ukupno 4 292 sati rada za opće dobro, od toga rada za opće dobro po kaznenom postupku 2 880 sati, 2 352 sata rada za opće dobro prema prekršajnom postupku i 180 sati humanitarnog rada temeljem uputnice Centra za socijalnu skrb.

U Ustanovi Dobri dom Grada Zagreba izvršavanje rada za opće dobro od strane Prekršajnih sudova tijekom 2020. upućena su 72 osuđenika od kojih je njih 39 u potpunosti odradilo izrečenu sankciju što iznosi ukupno 1.232 radna sata. Ukupno 14 osoba se nije javilo u Ustanovu ili nije započelo s izvršenjem sankcije slijedom dobivene Naredbe od Prekršajnog suda, a za njih 19 je prekinuto izvršenje uslijed ne poštivanja dogovora i obavljanja poslova sukladno uputama.

## 6. 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 2020. godine ovim programom obuhvaćeno je ukupno 14 volontera koji su ostvarili ukupno 759 volonterskih sati. Volonteri su radili na poslovima podjele obiteljskih paketa na Zagrebačkom velesajmu i poslovima podjele obroka za korisnike pučke kuhinje tijekom pet dana u tjednu, u vremenu od 11.00-13.30 na dodatnoj lokaciji podjele obroka na adresi: Avenija Dubrava 220.

Dodatna lokacija podjele ručka otvorena je u periodu od 30.3.2020.-31.05.2020. uslijed primjene epidemioloških mjera i mjera koje su nastupile kao posljedica potresa u ožujku 2020.

## **7. PRAKSA ZA UČENIKE I STUDENTE SOCIJALNOG RADA**

Tijekom 2020. godine nije bilo upućenih studenata na praktičnu nastavu u našu Ustanovu zbog novonastale epidemiološke situacije.

Tijekom 2020. uspostavljena je suradnja sa Školom za medicinske sestre Vrapče u okviru koje su upućeni učenici na izvođenje praktične nastave u periodu od 1.3-10.6.2020. te je organizirano izvođenje praktične nastave u našim blagovaonicama na lokacijama: PJB Branimirova, PJB Cerska i PJB Alfrevičeva.

Učenici su tom prigodom među našim korisnicima provodili kontrolu čimbenika rizika krvnog tlaka i glukoze u krvi i educirali korisnike o njihovom zdravstvenom stanju te ukazali na eventualna rizična stanja kao i potrebu poduzimanja daljnjih zdravstvenih kontrola.

Za provođenje praktične nastave Gradski ured za zdravstvo osigurao nam je nabavku: tlakomjera (3 komada), aparata za mjerenje šećera (3 komada), glukot trakica (80 paketa) i lanceta (20 paketa). Uslijed nastale epidemiološke situacije izvođenje praktične nastave je prekinuto tijekom ožujka.

## **8. 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 te obnavlja opreme za pripremu hrane, prostorije, skladišta, blagovaonica te vozila kako bi zadovoljili, održali pa i podigli razinu sanitarno-higijenskog standarda osoblja, termičkog bloka i sigurnosti svih naših objekata i pomoćnih sredstava u provedbi poslova u okviru naše djelatnosti.

## 8.1. Tehnički i pomoćni radovi unutar sustava održavanja

### POSLOVNA JEDINICA „TERMIČKI BLOK – BLAGOVAONICA KOSNICA“

- godišnji servis sustava plino-dojave
- godišnji servis sustava vatro-dojave
- usluga kondicioniranja otpadnog mulja na pročistaču otpadnih voda
- redovni servisi plinskih bojlera
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- redovno održavanje pročistača 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
- nabava digitalne samostojeće kontrolne vage za prijem robe
- čišćenje i odštopavanje vanjskih i unutarnjih kanalizacijskih odvoda i šahtova
- nabava i montaža plinskog bojlera za zagrijavanje prostorija u potkrovlju objekta
- nabava i ugradnja presostata-tlačne sklopke na sustavu ventilacije u prostoriji Termičkog bloka
- demontaža neispravnog te nabava i montaža novog detektora plina sustava plino-dojave u prostoriji Termičkog bloka
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- nabava, ugradnja i instalacija sustava za evidenciju radnog vremena zaposlenika Ustanove
- nabava i zamjena baterija alarmne centrale objekta
- sanacija propuštanja plinske instalacije u prostoriji Termičkog bloka objekta
- nabava i ugradnja sigurnosnih grupa na uređajima plinskih kotlova za pripremu hrane
- nabava i ugradnja ekspanzijske posude u toplinskoj stanici objekta
- nabava i zamjena ručnog javljača požara
- nabava i ugradnja obrubnica i poklopaca za šahtove na prilaznim putevima objekta
- nabava i postava asfalta na površinu istočne strane objekta
- nabava i dostava PVC kontejnera za odvojeno prikupljanje otpada

- nabava i postava vlagomjera za potrebe uređenja prostorije arhivske građe
- nabava spremnika za otpadno jestivo ulje
- nabava materijala i pipe sa tušem te preinaka vodovodne instalacije u prostoriji namijenjenoj za obradu povrća
- usluga montaže grijaćih tijela – radijatora u svim prostorijama u potkrovlju objekta
- nabava i ugradnja ljepljivih ploha za insectron uređaje
- nabava i zamjena bakrenih sabirnica u RO-ima objekta
- nabava dijelova i zamjena neispravnih na plinskim bojlerima montiranim u toplinskim stanicama objekta
- nabava i ugradnja cestovnih rubnjaka te izgradnja podloge za postavu asfalta na površini parkirališta istočne strane objekta
- odmašćivanje i čišćenje zidnih i stropnih površina te nanošenje zaštitnog premaza u prostoriji Termičkog bloka i pristupnim hodnicima
- demontaža postojećeg PVC prozora, izrezivanje dijela izgrađenog zida te nabava i postava PVC vrata i ulaznih stepenica za izdavanje obroka korisnicima Prenoćišta Kosnica
- nabava materijala i uređenje interijera prostorija 11 i 4 u potkrovlju objekta

#### POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA BRANIMIROVA“

- godišnji servis sustava vatrodjave
- redovni servisi klimatizacijskih uređaja
- redovno ispitivanje na ispravnost uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima
- čišćenje sustava odsisne ventilacije u praonici posuđa
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- nabava, ugradnja i instalacija sustava za evidenciju radnog vremena zaposlenika Ustanove
- nabava inox nosača za zastave
- nabava materijala i usluga za sanaciju šteta uzrokovanih potresom na objektu
- nabava i zamjena baterija alarmne centrale objekta

#### 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
- nabava i ugradnja električnog bojlera za PTV
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- nabava, ugradnja i instalacija sustava za evidenciju radnog vremena zaposlenika Ustanove
- nabava inox nosača za zastave
- nabava i ugradnja regulatora pritiska vodovodne instalacije
- nabava materijala i usluga za sanaciju šteta uzrokovanih potresom na objektu
- čišćenje sustava odsisne ventilacije u praonici posuđa

#### POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA ALFIREVIĆEVA“

- godišnji servis sustava vatrodjave
- redovni servis plinskog bojlera
- 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
- popravak i servis fekalne pumpe u podrumskim prostorijama objekta
- redovno održavanje i otklanjanje kvarova na sustavu video-nadzora objekta
- nabava, ugradnja i instalacija sustava za evidenciju radnog vremena zaposlenika Ustanove
- nabava i zamjena baterija alarmne centrale objekta
- nabava inox nosača za zastave
- nabava i ugradnja regulatora pritiska vodovodne instalacije
- nabava i sadnja biljke - tuje uz ogradu južne strane objekta
- nabava i postava vlagomjera za potrebe uređenja prostorije arhivske građe
- nabava i zamjena tranzitne cijevi plinskog bojlera Beretta
- čišćenje sustava odsisne ventilacije u praonici posuđa

#### 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 inox nosača za zastave
- nabava, ugradnja i instalacija sustava za evidenciju radnog vremena zaposlenika Ustanove
- premještanje klimatizacijskog uređaja
- nabava i ugradnja vanjske sirene alarmnog sustava objekta
- nabava boje i bojanje interijera u dva sloja svih prostorija objekta
- usluga demontaže postojećih dotrajalih tepisona te nabava i postava novih u svim sobama objekta

#### 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, ugradnja i instalacija sustava za evidenciju radnog vremena zaposlenika Ustanove
- nabava dijelova i popravak kvara na plinskom bojleru Vaillant objekta
- nabava komarnika – PVC mrežica za zaštitu od ulazaka insekata
- nabava materijala i RO-a te uređenje električnih instalacija i rasvjetnih tijela u poslovnim prostorima L1 i L2

#### 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, ugradnja i instalacija sustava za evidenciju radnog vremena zaposlenika Ustanove

## 8.2. 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 pročistaču otpadnih voda
- prijevoz obroka, robe i opreme za potrebe Ustanove
- svakodnevna ispomoć u podjeli obroka, čišćenju, pranju posuđa i prostora blagovaonice
- nabava i zamjena fluorescentnih rasvjetnih tijela i prigušnica
- nabava i zamjena reflektora za vanjsko osvjetljenje objekta
- nabava i zamjena rasvjetnih tijela u rashladnim komorama
- zamjena podnih pločica u blagovaonici, termičkom bloku i praonici suđa
- nabava boje i bojanje plinskih cijevi ispod plinskih kotlova
- bojanje interijera prostorija objekta
- pranje fasade i prozora objekta mini-washom
- zamjena neispravne panik rasvjete na objektu
- popravak osigurača i FID sklopki u RO-ima
- izvođenje el. instalacija u sobama 4 i 11 u potkrovlju objekta
- nabava i zamjena grijača u el. bojlerima objekta
- uređenje interijera prostorije spremišta termos posuda
- preuređenje i rasklapanje linije za podjelu obroka
- zamjena rasvjete u rashladnim komorama
- nabava i postava rolo tende na novo izgrađenom ulazu – istočna strana objekta
- nabava materijala i bojanje drvenih i zidnih površina u prostorijama Odsjeka za tehničke i pomoćne poslove u potkrovlju objekta
- nabava materijala i postava limenih ploča na ogradu reciklažnog otoka

### POSLOVNA JEDINICA „BLAGOVAONICA BRANIMIROVA“

- redovno održavanje manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekta
- tjedno očitavanje brojila potrošnje energenata
- čišćenje uličnih staklenih stijena od grafita
- nabava i zamjena led lampi u uredu i praonici posuđa
- nabava materijala i popravak podne i zidne keramike
- bojanje dijela interijera objekta

- popravak vodovodnih instalacija i vodnih armatura

#### 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
- popravak vodokotlića i tuša za pranje posuđa
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- nabava i postava podnih keramičkih pločica na izlaznim stepenicama i blagovaonici objekta
- bojanje konstrukcije nadstrešnice i rukohvata na sjevernoj strani objekta

#### 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
- popravak i zamjena brava ulaznih vrata objekta
- popravak vodovodne instalacije i opreme
- bojanje rukohvata i konstrukcija nadstrešnica na zapadnom i sjevernom ulazu/izlazu objekta
- nabava i zamjena keramičkih pločica u sanitarnim čvorovima objekta

#### RAVNATELJSTVO KRUGE

- nabava i zamjena rasvjetnih tijela
- popravak namještaja i opreme za rad zaposlenika
- popravak i zamjena podiznih mehanizama roleta
- popravak dispensora papirnih ručnika za ruke
- popravak sanitarnih armatura u čajnoj kuhinji i sanitarnim čvorovima

#### POSLOVNA JEDINICA „ZAGREBAČKI VELESAJAM“

- redovno održavanje manipulativnih površina i prilaznih putova oko objekata
- čišćenje kanala oborinskih voda ispred ulaza u objekt
- zamjena neispravnih rasvjetnih tijela
- nabava i zamjena sklopke nužnog isklopa el. energije
- postava insectron uređaja

- popravak vodovodne instalacije i vodokotlića u sanitarnom čvoru objekta
- podešavanje otvaranja i zatvaranja kliznih ulaznih vrata

#### POSLOVNA JEDINICA „VOZNI PARK“ (POSL. PROSTORI L1,L2,L3 I L4)

- nabava i zamjena metalne lajsne na pragu ulaznih vrata objekta
- nabava i zamjena sustava ventilacije u čajnoj kuhinji objekta
- nabava i zamjena WC daski u sanitarnim čvorovima objekta

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

- nabava bez-kontaktne senzorskih uređaja za doziranje sredstva za dezinfekciju ruku za sve lokacije Ustanove
- nabava dezinfekcijskih sredstava, gelova i tekućina za dezinfekciju ruku za sve lokacije Ustanove
- nabava ručnih prskalica za dezinfekciju površina od strane djelatnika Ustanove
- najam ograda za usmjeravanje korisnika prilikom podjele prehrambenih paketa na objektu PJ „Zagrebački velesajam“
- redovna dezinfekcija cjelokupnih prostora i svih površina aerosolnim raspršivanjem – orošavanjem na svim objektima Ustanove i privremenim dodatnim lokacijama podjele obroka – objekti Caritasa
- nabava i postava sanitarnih pregrada – pleksiglasa za postavljanje dodatnih barijera između djelatnika i korisnika usluga Ustanove na svim lokacijama iste
- nabava usluga dodatnog zaštitara u svrhu održavanja socijalnih distanci između korisnika izvan i u objektu PJ „Blagovaonica Branimirova“
- 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 sanitarnih pregrada za montažu na stol i za postavu na pod – samostojeće za sve lokacije Ustanove
- nabava spužvi za postavu dez-barijera na svim objektima Ustanove

## **9.DODATNA PREVENTIVNA ZDRAVSTVENA SKRB ZA ZAPOSLENIKE USTANOVE**

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, smanjio se broj bolovanja, 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 dobili smo podatak da su od ukupnog broja zaposlenih (89 zaposlenih) Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba svega 47,2 % (42 radnika) iskoristila ugovorenu policu osiguranja.

Ovaj pokazatelj temelj je za daljnje praćenje korištenja ovog dodatnog prava radnika koji ima za cilj podizanje kvalitete zdravstvene skrbi za radnike. Jedan od razloga smanjenog korištenja ovog prava navodi se i epidemiološka situacija.

## 9.1. Učinci COVID-19 na zaposlenike i radno mjesto

Na svijet rada duboko utječe globalna pandemija COVID-19. Uz prijetnju javnom zdravlju, ekonomski i socijalni poremećaj prijete i dugoročnim egzistencijama i dobrobiti milijuna ljudi. Zajednica općenito a posebno radnici i poslodavci - imat će presudnu ulogu u borbi protiv širenja bolesti, osiguravajući sigurnost pojedinaca i održivost institucija - ustanova i radnih mjesta. COVID-19 ima dugotrajne implikacije na način na koji radimo i način na koji osjećamo rad.

## 9.2. Razina otpornosti i prilagodbe radnika Ustanove na situaciju povezanu s virusom SARS-CoV-2

U svrhu ispitivanja razine otpornosti i prilagodbe na situaciju povezanu s koronavirusom (nastavno na smjernice za unaprjeđenje zaštite na radu i zaštite zdravlja radnika Ustanove) među radnicima Ustanove korišten je anonimni upitnik u kojem je sudjelovalo 62 radnika (70% od ukupno zaposlenih). U ispitivanom uzorku je bilo 55% muškaraca i 45% žena.

Ciljevi istraživanja su bili sljedeći:

- a) Ispitivanje razine otpornosti na situaciju s pandemijom
- b) Ispitivanje sposobnosti prilagodbe na situaciju s pandemijom
- c) Pomoć radnicima u segmentima gdje se pokaže suficit otpornosti ili prilagodbe
- d) Analiza mogućih novih mjera Ustanove s obzirom na visoku izloženost radnika

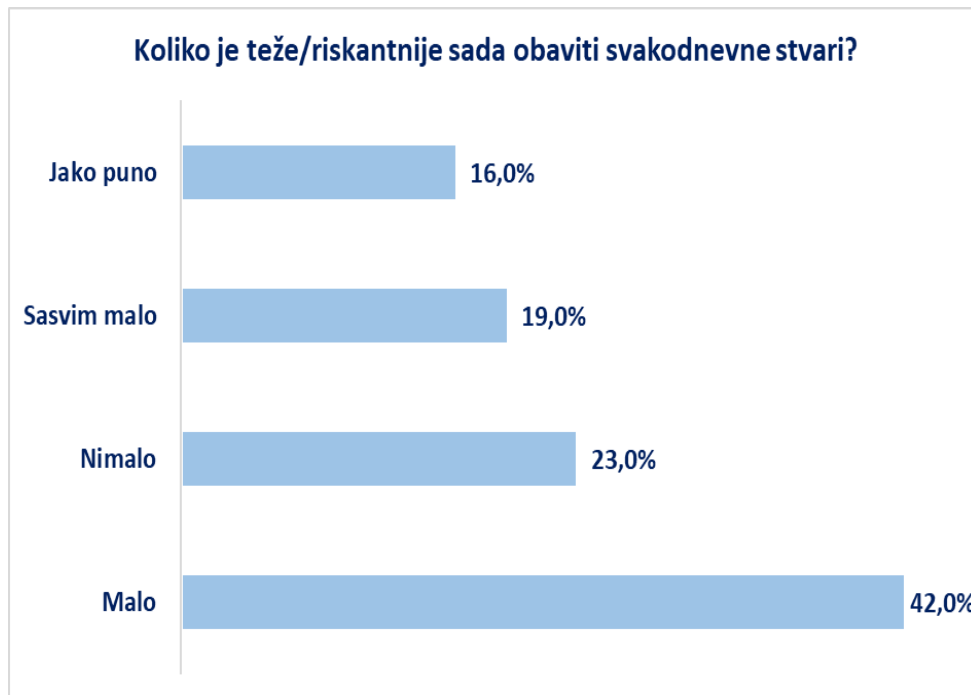
Izjave vezane uz radno mjesto:

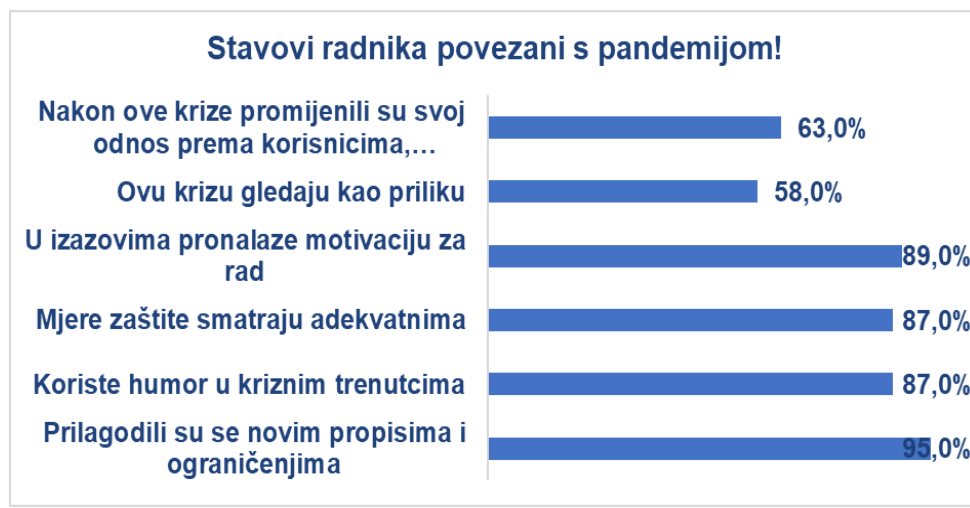
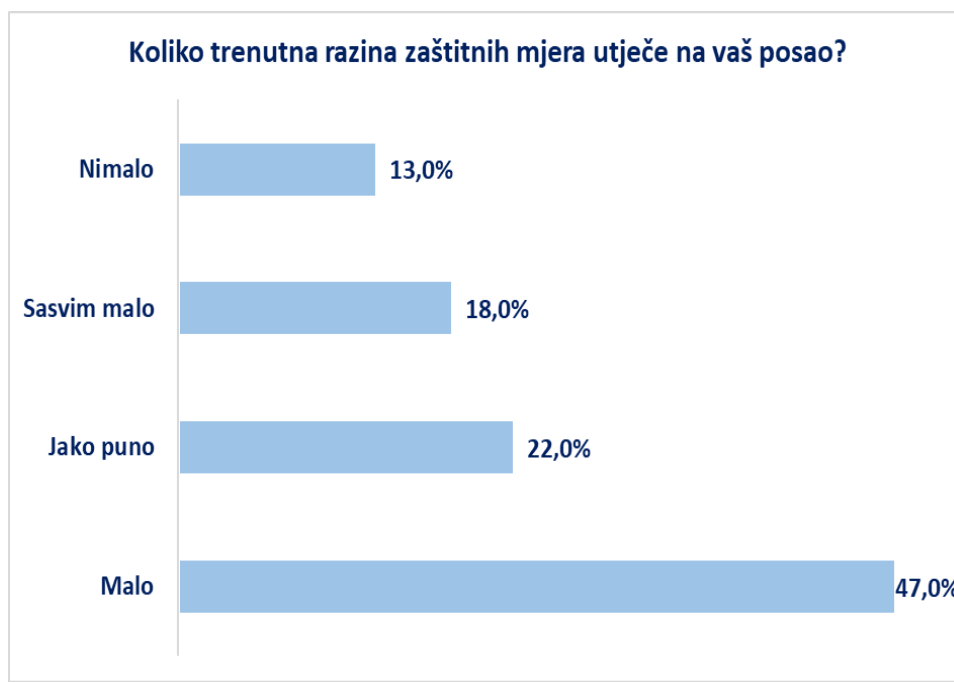
- U direktnom sam kontaktu sa korisnicima/strankama u pučkoj kuhinji (13%)
- Radim u uredu i ponekad sam u direktnom kontaktu s korisnicima/strankama (19%)
- U direktnom sam kontaktu sa korisnicima u programu prava na dnevni obrok i dostavu (31%)
- Radim u uredu i nisam u direktnom kontaktu s korisnicima/strankama (37%)

Određeni su gospodarski sektori doživjeli masovni gubitak posla; radnici su se suočili sa smanjenim radnim vremenom, drugi su se suočili s viškom, dok je ipak veći broj radnika još uvijek i dalje obavljalo važne poslove u teškim okolnostima. Nadalje, zabilježen je ogroman porast u radu na daljinu ili rad od doma (i naša Ustanova je primijenila taj model) i ostalim e-uslugama. No, gotovo godinu dana nakon što je situacija ponovno ozbiljno eskalirala, većina gospodarstava i društava još uvijek doživljava ograničenja za ljude, škole, tvrtke i putovanja, iako s nešto nade jer je u tijeku program procjepljivanja.

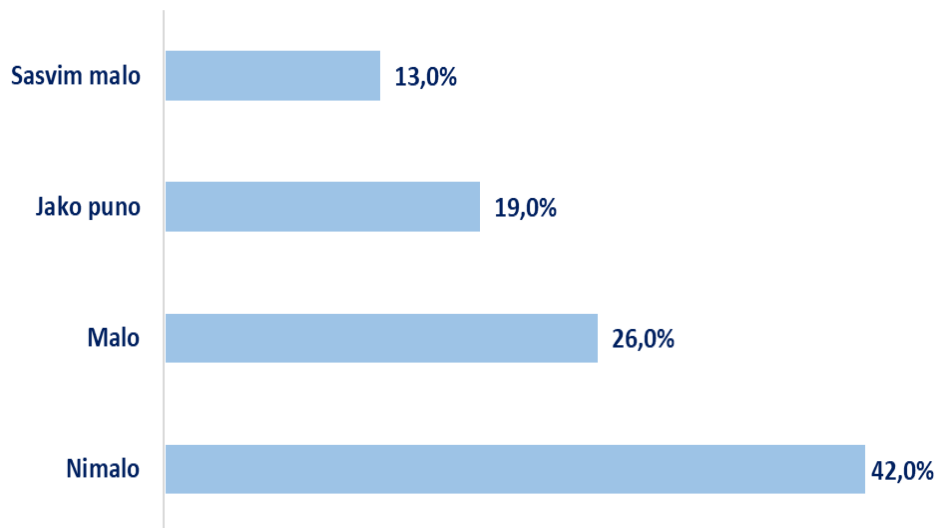
U ovom je trenutku i dalje je nemoguće predvidjeti dugoročni utjecaj ove krize na građane i njihove obitelji, zemlje i društva općenito, pa tako i eventualni razvoj situacije u našoj Ustanovi kako sa epidemiološkog gledišta tako i socijalno zaštitnog (povećani broj korisnika socijalnih usluga).



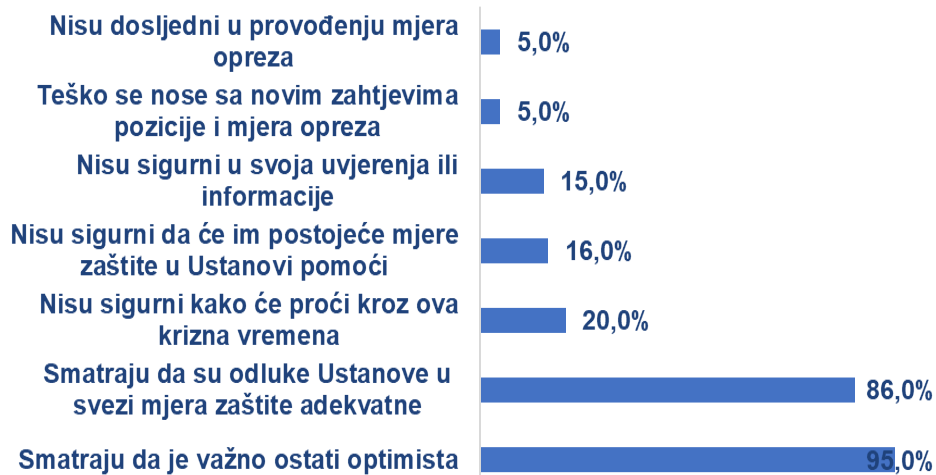




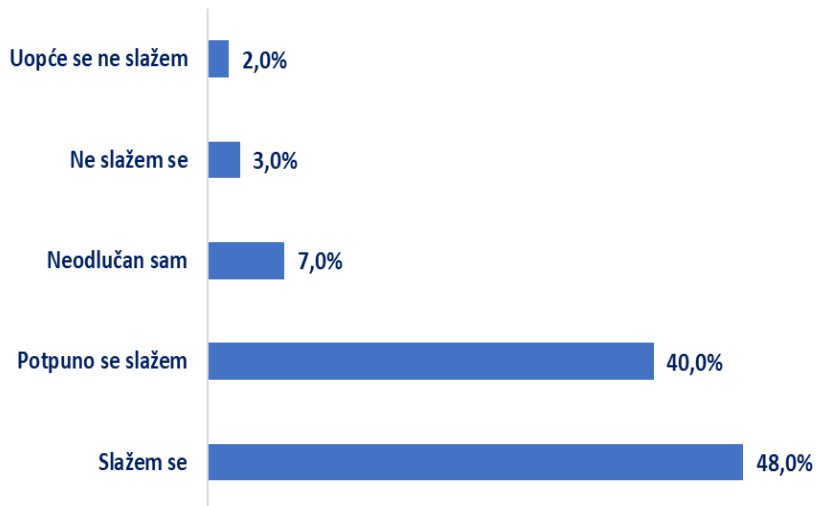
**Koliko se promijenio vaš odnos sa članovima obitelji zbog vaše izloženosti?**



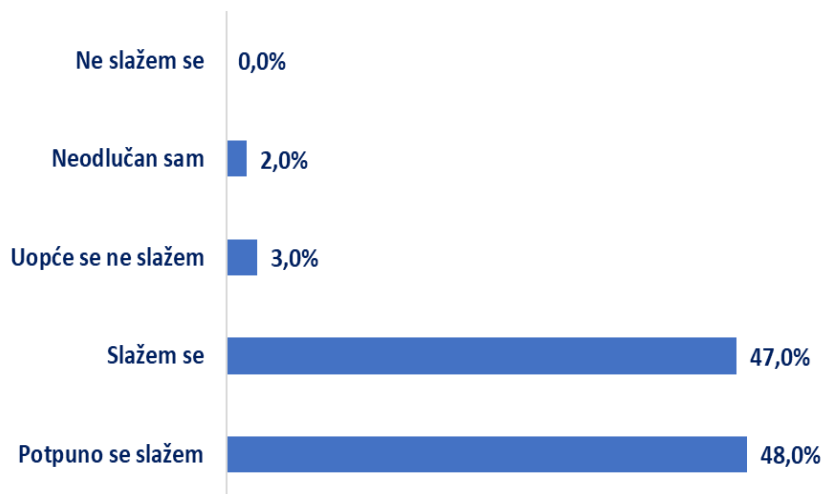
**Mišljenja u vezi pandemije i mjera zaštite!**

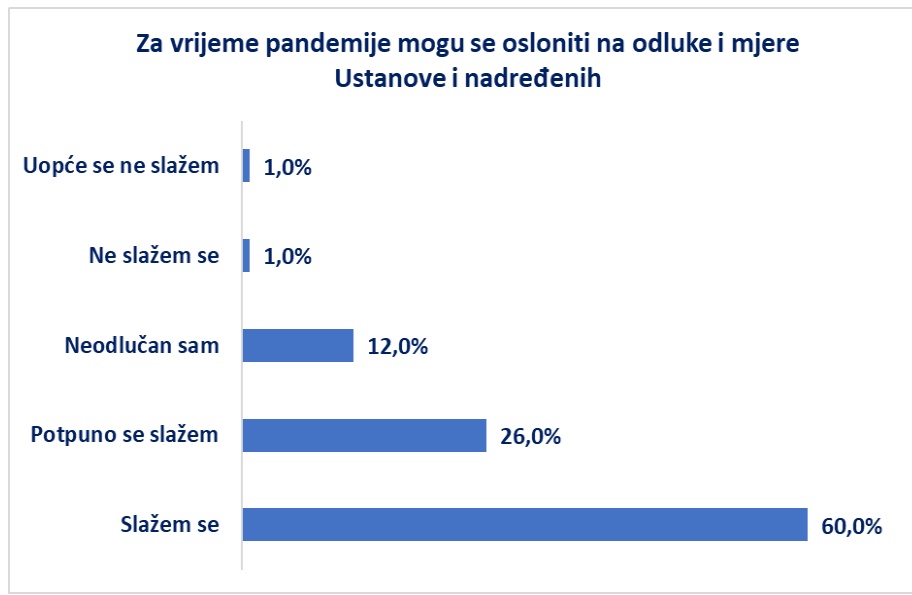
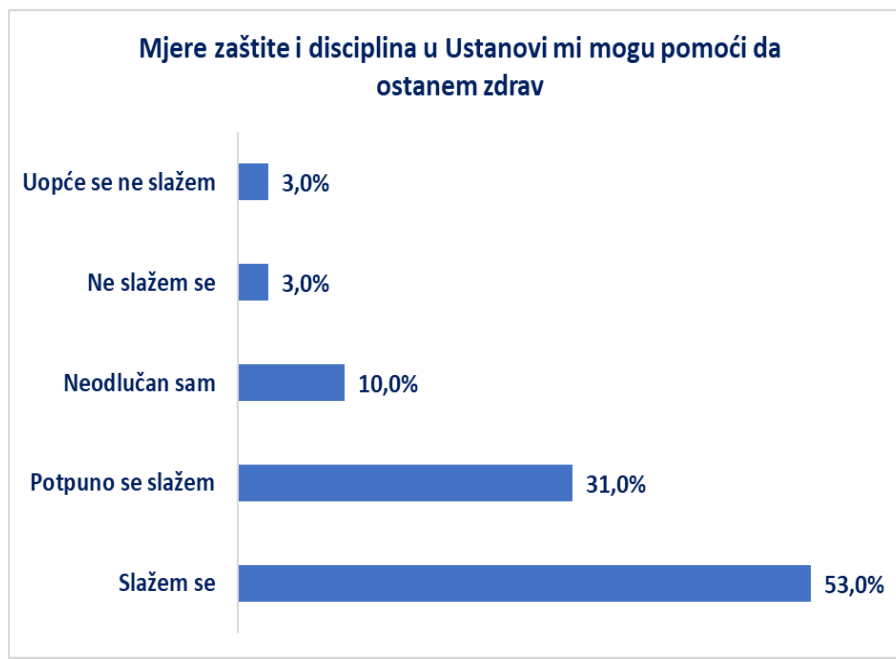


**Osjećam da se istovremeno mogu nositi sa zahtjevima radne pozicije i mjera opreza**



**Odlučan/na sam i dosljedna/dan u provođenju svih mjera opreza na radnom mjestu**





Ovo će se izvješće, u konačnici, usredotočiti na procjenu utjecaja pandemije COVID-19 na zaposlenike, uključujući učinke po ustrojstvenim jedinicama i za različite kategorije radnika unutar poslovnog sustava Ustanove. Također će se razmatrati mjere provedene za ograničavanje negativnih učinaka nakon

izbijanja koronavirusa. Osim pružanja pregleda pristupa/modela usvojenih za ublažavanje utjecaja COVID-19 na Ustanovu općenito, s naglaskom na radnike i građane - korisnike, posebno će se osvrnuti na razvoj, sadržaj i utjecaj mjere zaštite i potpore za radnike. Osobita pažnja usmjerit će se uključivanju partnera iz aktualne domene u razvoj i provedbu takvih mjera i potpora. Naglašavamo da smo već krajem travnja 2020. otvorili mogućnost suradnje s Nastavni zavodom za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ kako bi djelatnici Službe za mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti bili na raspolaganju svima koji su u izolaciji ili samoizolaciji, odnosno u određenim stresnim stanjima kao posljedica potresa u Gradu Zagrebu. Ustanova u potpunost radi u pravcu istinskog u praksi potvrđenog statusa „USTANOVA PRIJATELJ ZDRAVLJA“.

## **10.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 2020., proizlazi iz usvojenog i Financijskog plana Ustanove za 2020. 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 2020. 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).

Do konca 2020. godine Ustanova je dala ovlaštenje Gradu Zagrebu kao osnivaču Ustanove da u ime i za račun Ustanove provede postupke objedinjene javne nabave za predmete nabave:

-Mlijeko i mliječni proizvodi

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

Ustanova je uputila zahtjev za nabavu neophodnih namirnica za rad u ožujku 2020. putem IN aplikacije Uredu za javnu nabavu Grada Zagreba koji kao osnivač u ime i za račun Ustanove Dobri dom Grada Zagreba provodi novi 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:

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.

Postupak gore navedene nabave PREHRAMBENI PROIZVODI je tijeku.

Također je Grad Zagreb, Ured za javnu nabavu, u ime i za račun Ustanove proveo otvoreni postupak javne nabave te je sklopljen okvirni sporazum i s jednim gospodarskim subjektom za razdoblje od dvije godine za predmet nabave:

1. UKAPLJENI NAFTNI PLIN (UNP), te je sklopljen prvi godišnji ugovor.

## 11.KRIZNI STOŽER USTANOVE - COVID 19

Ustanova u svojoj Politici kvalitete unazad 16 godina kao cilj na prvo mjesto postavlja zdravstvenu sigurnost, vrlo visoke mjere zaštite i sanitarno higijenske standarde, a sve što smo radili tijekom 2020. je nadogradnja postojećeg sustava upravljanja kvalitetom i sigurnosti. Na temelju Statuta Ustanove Dobri dom Grada Zagreba, čl. 31. st. 3., ravnatelj Ustanove 26.2.2020. donosi ODLUKU o osnivanju kriznog stožera Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba zbog pojave nCoV bolesti (COVID-19).



Za članove kriznog stožera ravnatelj je imenovao sljedeće radnike Ustanove:, Ivica Bačurin, dipl.ing. – zamjenik voditelja kriznog stožera, Mira Tolić, viši ekonomist – član, Nataša Radulović, mag.nutr. – članica. Mile Novačić, oec. –

član – odnosi s javnošću, Marko Gojević – član, Katica Gagro – član i Alen Župan, mag.soc.geront. – voditelj kriznog stožera. Dana 28.5.2020. Odlukom ravnatelja Ustanove za voditelja KSU imenuje se Ivica Bačurin.

Članovi kriznog stožera zaduženi su obavljati slijedeće 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 naptcima 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 2020.



Ustanova od samog početka epidemije nema evidentirano „žarište“ korona virusa u svojim poslovnim jedinicama što je vidljivo iz broja zaraženih radnika - 11. Broj radnika u samoizolaciji u 2020. (35 radnika) posljedica je i vrlo oprezne

reakcije KSU i u konačnici Odluka ravnatelja da se i veći broj radnika (dvojbene situacije oko mogućih kontakata i duljine trajanje istih) ostavi doma i da se kroz neko vrijeme prati njihovo zdravstveno stanje. 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 2020. godini održao ukupno 18. sjednica.

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
- nabavljene i postavljene oznake o poštivanju i provođenju mjera za zaštitu od prijenosa virusa SARS Cov-2 na svim objektima Ustanove
- obustavljena konzumacija obroka od strane korisnika u svim blagovaonicama Ustanove do daljnjeg
- nabavljene „stolne“ i „podne“ pregrade za pregrađivanje stolova u slučaju početka konzumacije obroka od strane korisnika u prostoru blagovaonica
- obustavljeno korištenje klimatizacijskih uređaja tijekom podjele obroka korisnicima

- nabavljene i postavljene dodatne pleksiglas pregrade na svim objektima Ustanove
- propisan je i implementiran Obrazac i Izvješće o kontaktima na radnom mjestu u zadnjih 10 dana za radnike sa sumnjom na 2019-nCoV
- nabavljene i podijeljene perive – višekratne maske za lice korisnicima prehrane
- nabavljeni bez-kontaktni termometri i uvedeno je obavezno mjerenje tjelesne temperature zaposlenika i svih osoba koje ulaze u prostor objekata Ustanove – upisuje se u tablicu „Evidencija o mjerenju tjelesne temperature“
- propisan način preuzimanja robe od strane dostavljača, roba se preuzima na vratima objekata Ustanove – bez ulaženja dostavljača u prostor
- izrađen i implementiran postupnik za čišćenje i dezinfekciju prostora u kojem je boravila osoba sa sumnjom na zarazu Covidom-19
- od početka 11. mjeseca 2020. u Ustanovi se primjenjuje raspored rada u timovima kako bi bilo izbjegnuto daljnje širenje zaraze, a čime bi bilo i ugroženo daljnje poslovanje, odnosno priprema i podjela obroka korisnicima prehrane

U Zagrebu je otvoreno nekoliko novih punktova za korisnike pučkih kuhinja kako bi mogli lakše preuzeti topli obrok, a sukladno mjerama Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske za zaštitu zdravlja i sprječavanje širenja zaraze korona virusom te ograničavanja javnog prijevoza. Ustanova Dobri dom Grada Zagreba uz četiri svoje lokacije od 30. ožujka 2020. godine svoje je tople obroke dijelila je na tri lokacije Caritasa: Gajnice (Crnojezerska 20), Dubrava (Avenija Dubrava 220) i Caritas Župe Sv. Antuna Padovanskog (Sv. Duh 33). Na poticaj matičnog Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom u organizaciji podjele toplih obroka, uz Ustanovu Dobri dom Grada Zagreba, sudjelovali su Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Caritas Župe sv. Antuna Padovanskog (Sveti Duh) i Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb. Održavanju reda i provođenju propisanih mjera zaštite svoj su doprinos dali pripadnici Dinamove navijačke grupe Bad Blue Boys.

Mjesta podjele toplih obroka i područje stanovanja:

- ✓ Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Gajnice, Crnojezerska 20 (za korisnike sa Črnomerca, Podsuseda i Vrapča)

- ✓ Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Dubrava, Av. Dubrava 220 (za korisnike iz Sesveta)
- ✓ Caritas Źupe Sv. Antuna Padovanskog, Sv. Duh 33 (za korisnike s Trešnjevke sjever i jug)
- ✓ PJ Blagovaonica Branimirova, Kneza Branimira 35 (za korisnike s područja Donjeg Grada – centra, Gornjeg Grada, Medveščaka, Trnja i Podsljemena)
- ✓ PJ Blagovaonica Cerska, Cerska 3 (za korisnike s područja Dubrave i Maksimira)
- ✓ PJ Blagovaonica Alfirićeva, Alfirićeva 6 (za korisnike s Peščenice i Źitnjaka)
- ✓ Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, Siget 18 (za korisnike iz Novog Zagreba – zapad i istok i Brezovica).

Svi korisnici su na podjelu obroka trebali donijeti svoje posude kako bi mogli preuzeti obrok. Obroci su se dijelili svaki dan u vremenu od 11 do 13.30 sati, a dnevno je osigurano oko 2.200 obroka. Korisnici su se prilikom preuzimanja obroka morali obvezno pridržavati propisanih uputa i mjera zaštite kako bi zaštitili i sebe i druge.

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

Navedeni novi soj predstavlja veći rizik zbog mogućnosti prijenosa sa korisnika prehrane koji se relativno kratko zadržavaju u prostoru blagovaonica (manje od 5 minuta) na zaposlenike koji vrše podjelu obroka.

U Ustanovi smo od početka pandemije imali ukupno 11 zaposlenika pozitivnih COVID-19, te 25 osoba u samoizolaciji. Odlukom ravnatelja svi radnici koji su u samoizolaciji i tijekom iste nisu oboljeli, evidentirani se pod „zastoj u poslovanju“ kako se istima ne bi opteretila primanja u ovim izvanrednim okolnostima.

U dva navrata, početkom svibnja do početka srpnja te početkom studenog pa sve do kraja godine radilo se u dvosmjenskom režimu rada. Navedenom podjelom u slučaju prodiranja virusa i zaraze unutar Ustanove omogućava se

kontinuitet usluga tj. daljnja priprema i podjela obroka socijalno najugroženijim građanima Grada Zagreba, ali i redovito poslovanje Ustanove.

Velika većina radnika nije u mogućnosti raditi od doma (vozni park, prehrana, tehnička služba...), ali moraju biti u pripravnosti te uskočiti u roku odmah u radni proces ukoliko dođe do povlačenja suprotne smjene. Svi zaposlenici su preboljeli navedeno oboljenje bez težih posljedica.

Ustanova je opravdano uvrštena u prioritetne institucije glede cijepljenja radnika. Pred nama su vrlo izazovni, neizvjesni i teški mjeseci u kojima razumno, karakterno, bistre glave moramo i možemo biti na dosadašnjoj razini postupanja s ciljem zaštite zdravlja.

### 11.1. Donacije u izvanrednim okolnostima

U ovim uistinu izvanrednim okolnostima, zdravlje i sigurnost naš je zajednički prioritet. Stoga je bilo važno osigurati dodatnu odgovarajuću opremljenost sustava, unutar kojeg djelujemo i koji je usmjeren prema najugroženijim sugrađanima, kako bi se mogao nositi s potencijalnim širenjem bolesti, ali i sanacijom posljedica snažnog potresa koji je pogodio naš Grad Zagreb.



Najranjivije skupine naše zajednice u ovim trenucima trebale su našu podršku i zaštitu stoga su donacije građana i gospodarskih subjekata dobivale još veću važnost. Posebno nas raduje da su isti prepoznali naš rad i predanost ovom pozivu u ovim izazovnim vremenima, stoga smo im od srca zahvalili na donaciji.

Tvrtke/fizičke osobe: Premium d.o.o.; Ledo plus d.d.; Atlantic Grupa d.d.; ZIRAT Islamske zajednice u Hrvatskoj; Rusica Pekara - Zagreb; ADRA Hrvatska; Pan Pek d.o.o.; Perutnina Ptuj – Pipo d.o.o.; METRO Cash & Carry d.o.o.; Kaufland Hrvatska k.d.; STJE MA PROMET d.o.o.; Gospodin Tomislav Prolić; A20 d.o.o.; PPD Croatia; Udruga „Kamensko“; Lions klub Contesa Nera, Sabmarine.

## 12. UPRAVNO VIJEĆE

Upravno vijeće je tijekom 2020. održalo 16 sjednica, a zapisnici i sve Odluke koje su sukladno Statutu u nadležnosti Upravnog vijeća pravodobno su dostavljeni u nadležni Gradski ured. 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. Snježana Puškadija, dipl. soc. rad. članica (do 25. svibnja 2020.), gđa. Andreja Marcetić, mr.sc. članica (od 2. lipnja 2020.) i predstavnik Radničkog vijeća Dalibor Markov/Mile Novačić-zamjenik.



## 13. MEDALJA GRADA ZAGREBA

Svečana dodjela priznanja u povodu Dana Grada Zagreba – 31.5.2020. Ustanovi „Dobri dom“ Grada Zagreba za dostavu i podjelu toplog obroka građanima u potrebi tijekom epidemije i u vrijeme potresa

U povodu Dana grada Zagreba 31. svibnja u nazočnosti gradonačelnika Grada Zagreba Milana Bandića, predsjednika Vlade Republike Hrvatske Andreja Plenkovića i brojnih visokih uzvanika, u Kongresnoj dvorani Zagrebačkog

velesajma održana je svečana dodjela priznanja Grada Zagreba. Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba i svi njeni djelatnici primili su veliko priznanje – Medalju Grada Zagreba zbog nesebičnog doprinosa građanima Grada Zagreba dostavom i podjelom toplog obroka tijekom epidemije COVID-a 19 uzrokovanog SARS CoV-2 virusom kao i nakon potresa. U ime Ustanove nagradu je primio ravnatelj Alen Župan.

Dan Grada Zagreba obilježen je u jedinstvenim okolnostima. Vrijeme koronavirusa i posljedice potresa u mnogima ostavljaju bolne tragove, ali i pokazuje ono najvrijednije među nama: međusobno poštovanje, razumijevanje i spremnost na pomoć onima kojima je to najpotrebnije.

DOBRI DOM je kao Ustanova Grada Zagreba pod okriljem Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, od kraja veljače pa sve do sredine svibnja, bez prekida, pripremila i podijelila:



- ✓ 170 000 toplih obroka korisnicima pučkih kuhinja na 7 lokacija (u suradnji sa Caritasom zagrebačke nadbiskupije, Crvenim križem Grada Zagreba, Caritasom Župe Sv. Antuna Padovanskog na Sv. Duhu;
- ✓ više od 40 000 obroka pripremljeno je za interventne službe Grada Zagreba (Vatrogasna zajednica Grada Zagreba, Nastavni zavod za hitnu medicinu Grada Zagreba, Ured za upravljanje u hitnim situacijama, Nastavni zavod za javno zdravstvo „dr. Andrija Štampar“);

- ✓ svakodnevno su u domove za starije i nemoćne naši djelatnici dostavili više od 45 000 toplih obroka;
- ✓ u izvanrednim okolnostima u mjesecu travnju i svibnju više od 1500 obitelji preuzelo je na Zagrebačkom velesajmu svoje mjesečne prehrambene pakete.

Unatoč potresu koji je pogodio Grada Zagreb svi su naši djelatnici bili na raspolaganju svojim sugrađanima, blagovaonice su radile, dostava obroka odvijala se uobičajeno (380 obroka), a već do 11.30 sati pripremili smo i dostavili 3000 toplih obroka u centar Grada Zagreba građanima i interventnim službama.

Sve socijalne usluge koje smo pružali provodile su se u vrlo kontroliranim uvjetima uslijed epidemiološke situacije, sukladno preporukama HZZJZ RH i dobroj higijenskoj praksi koju Ustanova provodi unazad 16 godina postojanja.

Izuzetno smo ponosni na Medalju Grada Zagreba. Ovo časno priznanje poticaj je svima nama u DOBROM DOMU na još angažiraniji rad i djelovanje u zajednici kako bi zaštitili najugroženije sugrađane našeg Grada Zagreba.

## **14.ZAKLJUČNO**

Cijelo društvo i ekonomija tijekom 2019. prilično je traumatizirano globalnom pandemijom COVID-19, koja je proizvela okolnosti na koje se ni jedna zajednica nije mogla pripremiti u bilo kojem pogledu. Posljedice ove pandemije nisu samo ekonomskog karaktera. Ovakva situacija te izvanredne okolnosti koje iz iste proizlaze sve nas je suočila sa strahom za vlastito zdravlje, zdravlje naših najbližih te je problematizirala pitanje i koncept sigurnog i kvalitetnog okruženja za život. Posebice svih onih ugroženih i marginaliziranih rizičnih skupina. Poslovna 2020. pokazala je koliko su važne agilnost i sposobnost brze prilagodbe, kao i razina opremljenosti. Sposobnost poslovnih sustava i procesa kao što je naš, da vrlo brzo i učinkovito prepozna trenutak potrebe za djelovanjem, promjenama paradigmi i primjenom ispravnih mjera tijekom 2020. razlikovale su pobjednika od gubitnika. I ova naredna 2021. neće biti znatno drugačija. Ta ista sposobnost posebice se iskazala nakon strahovitog potresa koji je zadesio naš Grad Zagreb, 22.3.2020. kada smo nakon 35 minuta od udara, ustrojili digitalnim putem mini stožer, preispitali status i sigurnost

svih radnika Ustanove ali i poslovnih prostora u kojima radimo, te smo u vrlo kratkom vremenskom roku pokrenuli pripremu 3000 toplih obroka za građane koji su ostali bez krova nad glavom te vrlo hladne nedjelje. I toga su dana radnici Ustanove ispunili sve svoje obveze iako su misli bile sa najbližima koji su u tom vrlo teškom i kriznom trenutku bili daleko od njihova pogleda i srca.

Gotovo sve usluge i taj dan kao i svih ostalih dana provedene su u potpunosti, osim u objektima gdje je bio zabranjen i onemogućen pristup. I sve to u uvjetima epidemije COVID-om-19.

Ustanova je osnovala Krizni stožer 26.2.2020., i to kao jedan od prvi stožera u Republici Hrvatskoj. Rezultat takvog promišljanja i postupanja je svega 11 oboljelih radnika od COVID-a 19, te 25 radnika u samoizolaciji i to su sve sekundarne, izvan poslovnog procesa, situacije prijenosa SARS-CoV – 2 virusa.



„Stotinjak stručnjaka s područja socijalne skrbi iz Hrvatske okupilo se u Splitu 20. veljače povodom obilježavanja svjetskog Dana socijalne pravde na konferenciji pod nazivom Siromaštvo u urbanim sredinama. Konferencija se održava drugu godinu zaredom, na inicijativu četiri najveća hrvatska grada Zagreba, Splita, Rijeke i Osijeka, čiji su predstavnici službi socijalne skrbi sudjelovali u radu konferencije. Prvo izdanje održalo se u Zagrebu prošle godine, a domaćin druge konferencije bio je Grad Split.“

## 14.1. 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 2020. 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 2020. 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.



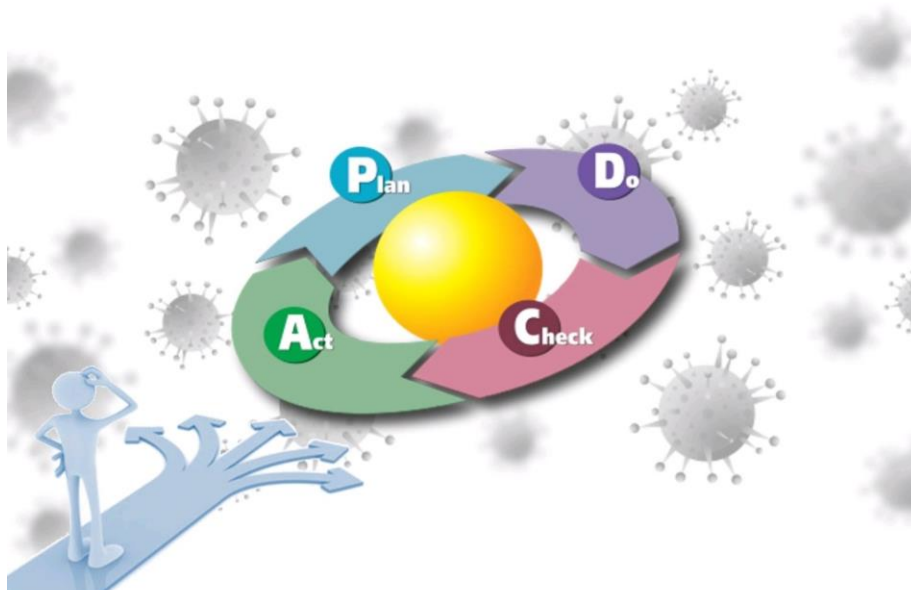
Glede financijskog poslovanja ukupni manjak poslovanja (račun 9222) na dan 31.12.2020. iznosi 889.039,91 kn, te ćemo isti nastojati tijekom 2021. zatvoriti jednim djelom iz vlastitih sredstava, a za drugi dio ćemo uputiti zamolbu/zahtjev prema nadležnom uredu odnosno Uredu koji je navedeni manjak napravio, kako bi se osigurala sredstva za pokriće manjka.

Sve obveze koje proizlaze iz Pravilnika o radu Ustanove i odnose se na prava radnika su ispunjene u potpunosti na vrijeme i sukladno evidenciji i planiranim sredstvima (plaće, regres, božićnica, uskršnjica, noćni rad, opravdano prekovremeni rad i ostalo...). Iskazujemo relativno zadovoljstvo financijskim poslovanjem Ustanove poglavito onim djelom na koji svojom poslovnim politikom možemo i moramo utjecati u ovim uistinu izvanrednim i kad kada vrlo teško predvidljivim okolnostima.

Važno je naglasiti sinergiju svih dionika i zahvaliti istima, našim djelatnicima, građanima korisnicima naših socijalnih usluga te gospodarskim subjektima i naravno Gradu Zagrebu i matičnom Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom koji nas potiču da neprestano gledamo naprijed, postavljamo nove trendove u svojoj djelatnosti.

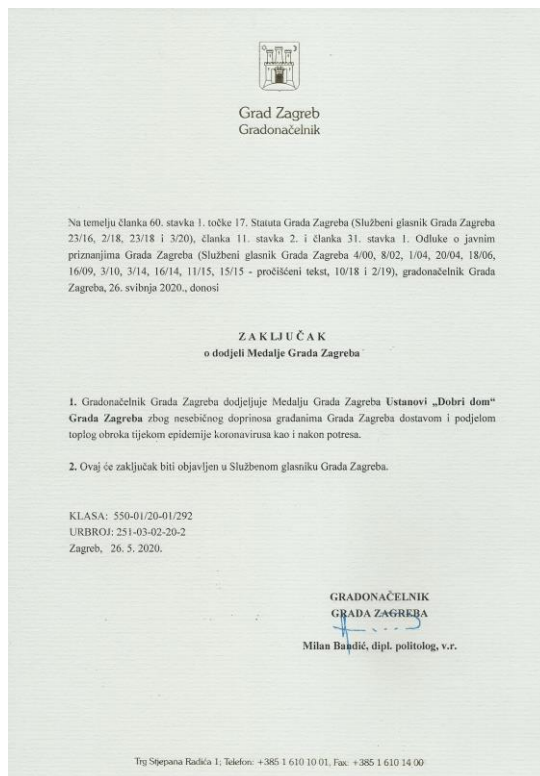
## 14.2. Program „Sigurna hrana“

Broj obroka te njegova sanitarno higijenska ispravnost i zdravstvena sigurnost daju nam pravo pozitivno ocijeniti 2020. Vrlo čvrsta i konkretna veza HACCP implementiranog sustava (u prosincu 2020. trebao se održati 1. nadzorni audit koji je odgođen uslijed epidemije COVID-19 za početak 2021. godine) i svih radnika Ustanove jamči sanitarno-higijenski sigurne uvjete rada, ali i zdravstveno siguran obrok. Implementirana norma ISO 14001:2015 (trebao se održati 2. nadzorni audit te je isti također odgođen iz razloga epidemije COVID-19 za početak 2021. godine) dokaz je 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. Sa svrhom poboljšanja sigurnosti zaposlenika, smanjenja rizika na radnom mjestu te stvaranja boljih i sigurnijih radnih uvjeta Ustanova je krajem 2019. godine uvela i certificirala Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu prema normi ISO 45001:2018 (1. nadzorni audit očekuje početkom 2021.)



Po pitanju uvjeta rada ne možemo istaknuti potpuno zadovoljstvo kako radnom opremom, prostornim uvjetima tako i sredstvima rada jer se oprema obnavlja vrlo sporim tempom, a uslijed svakodnevne uporabe njen je vijek trajanja vrlo ograničen. Naravno, prostora za određene popravke sustava ali i unaprjeđenje poslovanja u svim segmentima procesa ima još uistinu dosta i kao Ustanova tj. kao organizacija koja uči i koja se razvija imamo obvezu prema samima sebi da naučeno i primjenjujemo.

Posebice u području upravljanja procesima sigurnosti hrane i zdravlja radnika poslovnih sustava. Dijagram tijekom bolesti/simptoma radnika u prehranbeno ugostiteljskim djelatnostima prikladan je alat koji ukazuje što učiniti kada radnik u prehranbeno procesnom postupanju prijavi određeni simptom ili bolest.



U nekim će slučajevima možda biti potrebno isključiti radnike iz radnog procesa (već u postupanju), odnosno iz poslovnog prostora ili ih ograničiti u radu s hranom i površinama u kontaktu s hranom.

Donošenje ispravne odluke ključno je za sprečavanje širenja bolesti prenosive hranom ali isto tako i prenosive sa čovjeka na čovjeka.

Tako organiziran rad s gledišta sigurnosti radne okoline, prehranbenih artikala, opreme i u konačnici samih radnika postaje svakodnevica u budućem poslovanju ozbiljno organiziranih i odgovornih poslovnih sustava i to u narednom višegodišnjem vremenskom periodu ako ne i zauvijek.

Tijekom poslovne 2020. određeni su procesi u području Programa „Sigurna hrana“ započeti i naravno da je tome pridonijela i korona kriza, ali isto tako i vrlo važna uloga ove Ustanove u osiguranju esencijalnih životnih potreba za najugroženije građane.

### 14.3.Odgovor Ustanove na krizu uzrokovanu pandemijom i potresima

Epidemija COVID-19, a zatim razorni potres koji su vrlo grubo i snažno udarili našu zajednicu, pobudili su u nama sve ono najbolje usmjereno prema svima stradalima i onima koji su u potrebi, bolesni i nemoćni. U ovim uistinu izvanrednim okolnostima, zdravlje i sigurnost naš je zajednički prioritet.



Koronavirus: Vremenska crta poteza EU-a

Pravovremenim, odlučnim i stručnim postupanjem sviju nas 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 2020. godine.

Najiskrenije zahvaljujemo svim zaposlenicima u Ustanovi koji su, bez iznimke na prvoj crti izloženosti (u pučkim blagovaonicama, termičkom bloku, dostavnim vozilima, tehničkoj službi...) hrabro, profesionalno i srca punog ljubavi svih dana, tjedana i mjeseci u 2020. bili i još uvijek jesu na usluzi građanima i interventnim službama Grada Zagreba.

U ovoj pandemiji nitko nije ostao neokrznut, ali suočeni s neposrednom ugrozom naše zdravstvene i ekonomske sigurnosti inspirativni pojedinci i radne sredine pridonijeli su tome da društvo, u našem slučaju Ustanova, lakše prebrodi to teško razdoblje.

Pobjednici „covid“ (iako je još daleko kraj ove „vrlo tvrde utakmice“) su svi oni koji su u krizi pokazali nove ideje i energiju, a naši radnici pokazali su upravo to i možemo slobodno reći da smo prvo poluvrijeme završili u našu korist.

Moramo biti i nadalje oprezni, nema opuštanja. Pred nama su vrlo izazovni, neizvjesni i teški mjeseci u kojima razumno, karakterno, ispunjenog srca i bistre glave moramo i možemo biti na dosadašnjoj razini postupanja.

Naša je obveza čuvati jedni druge na radnom mjestu, tako čuvamo i svoje obitelji, prijatelje, a posebice ranjive sugrađane. To je naš poziv. To je naša dužnost.



Kako bi bili uspješni, uz znanje i volju moramo se pridržavati mjera zaštite. Dostojanstvo nije ugroženo zaštitnim mjerama, maskama i ostalim važnim možda i kad kada ali samo na prvi pogled i nepotrebnim preporukama. Naprotiv, sve te mjere i pridržavanje istih dokaz su naše ljudskosti. I zato ostanimo ljudi u punom smislu te riječi.

U kontekstu naše djelatnosti korona krizu ali i sam potres te njegove posljedice, gledamo kao procesnu krizu koja je pred odgovornu osobu Ustanove i zaposlenike postavila nužnost reorganizacije velikog djela poslovnih procesa s ciljem zaštite zdravlja naših zaposlenika i očuvanja nesmetanog kontinuiranog rada Ustanove, prvenstveno pripreme i dostave obroka te distribucije prehrambenih artikala potrebitima.

Izvanredni uvjeti poslovanja tijekom korona krize neminovno imaju utjecaj na poslovanje Ustanove u vidu, s jedne strane, rasta troškova i kompleksnost poslovanja, a s druge strane mogućnost rasta broja korisnika naših socijalnih usluga i promjene u ponašanju korisnika (nastavak blagog pada zaposlenosti zbog negativnog utjecaja pandemije COVID-19 na gospodarstvo), što dovodi do zaključka da je neophodno u atipičnoj poslovnoj godini pokazati sposobnost da brzo reagiramo na promjene. Vjerujemo da smo u tome i uspjeli.



Osiguranje primjerene skrbi za socijalno ugrožene stanovnike Grada Zagreba u izvještajnom razdoblju provodilo se osmišljavanjem, provedbom i praćenjem programa, mjera i aktivnosti usmjerenih općem poboljšanju uvjeta života korisnika naših usluga tj. građana - siromašnih i socijalno isključenih skupina (starijih osoba, djece i mladih, osoba s invaliditetom, korisnika pomoći socijalne skrbi, nezaposlenih osoba, samohranih roditelja, obitelji s većim brojem djece, beskućnika i drugih ugroženih kategorija građana – korisnika naših usluga) kroz djelokrug rada iste, te u konačnici kroz zdravstveno ispravan i siguran obrok i namirnice te uslugu i odnos svih radnika Ustanove prema sugrađanima uvažavajući njihovo dostojanstvo i trenutnu životnu situaciju.

Ustanova DOBRI DOM Grada Zagreba je jedan od važnih čimbenika stabilnosti socijalnog sustava u Gradu Zagrebu i procesa ublažavanja krize građana u socijalno zaštitnoj potrebi i to je velika prilika za sve nas ali i još veća obveza prvenstveno prema tim istim građanima te prema osnivaču Gradu Zagrebu.

Na nama svima je da tome damo svoj snažan i kvalitetan doprinos, prateći i dalje naše korisnike i pažljivo osluškajući potrebe zajednice u kojoj živimo i radimo, dokazujući našu društvenu odgovornost i da i nadalje u ovim izvanrednim okolnostima opravdamo status DOBROG DOMA kao USTANOVE - PRIJATELJ ZDRAVLJA.

**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 2020. godinu jednoglasno je usvojeno na 11. sjednici Upravnog vijeća Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba održanoj dana 2. ožujka 2021.

**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

