

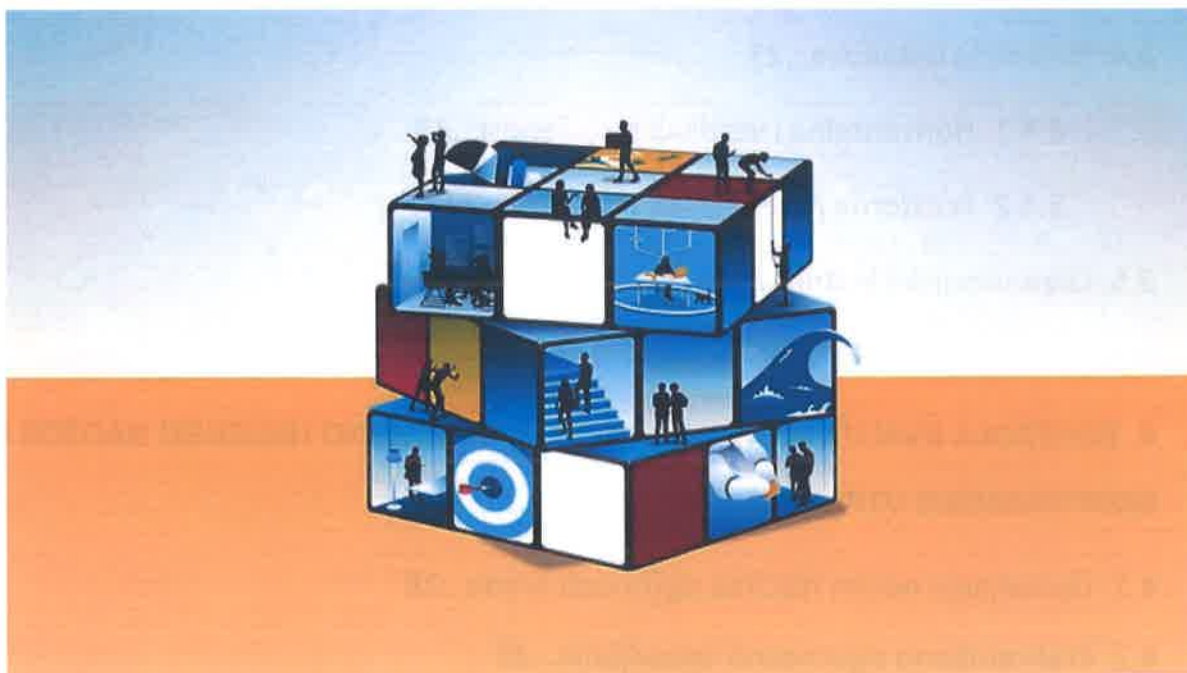


GRAD ZAGREB

PLAN I PROGRAM RADA

USTANOVE „DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA ZA 2024.

HUMANA, INKLUZIVNA, DINAMIČNA I OTPORNNA POSLOVNA KULTURA



Broj: 01-12/23-78/1405

U Zagrebu, 28. prosinca 2023.

1. UVOD...6

- 1.1. Socijalne usluge...7
- 1.2. Kontrola kvalitete...9
- 1.3. Ubrzana transformacija poslovanja...12
- 1.4. Strategija...13

2. PROGRAMI USTANOVE...14

- 2.1. Kontinuirana dostupnost socijalnih usluga...15

3. USTROJSTVO USTANOVE...17

- 3.1. Dobri dom – autentična organizacija...17
- 3.2. Odjel financijskih, personalnih i općih poslova...20
- 3.3. Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova...20
- 3.4. Složenost Ustanove...21
 - 3.4.1. Horizontalna i vertikalna složenost...22
 - 3.4.2. Prostorna i vremenska složenost...22
- 3.5. Organizacijska kultura...24

4. KONTROLA KVALITETE, NUTRICIONIZAM, SANITARNO HIGJENSKI NADZOR I GOSPODARENJE OTPADOM...28

- 4.1. Upravljanje novim rizicima sigurnosti hrane...28
- 4.2. Prehrambeno sigurnosno upravljanje...29
- 4.3. Politika upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću...32
- 4.4. Kakvoća finalnog proizvoda – gotovog obroka...34

4.4.1. Nutritivna strategija...35

4.4.2. Sanitarno higijenska sigurnost...36

5. FINACIJSKI PLAN USTANOVE...38

5.1. Finacijski plan Ustanove za 2024 s projekcijama za 2025.-2026....40

5.3. Zakonske i druge podloge za provedbu socijalnih usluga...42

5.4. Razvoj modela participativnog proračuna ...44

6. SWOT ANALIZA...45

6.1. SWOT analiza Ustanove...46

7. VRSTE POMOĆI U NARAVI IZ PRAVA SOCIJALNE SKRBI...47

7.1. Prehrana u pučkoj kuhinji...47

7.2. Pomoć u kući – organizirana prehrana/dostava ručka...47

7.3. Pomoć u obiteljskim paketima ...47

7.4. Pomoć djeci u mliječnoj hrani...48

7.5. Cjenik koštanja socijalnih usluga (Zaključak o visini novčanih naknada i socijalnih usluga Grada Zagreba za 2023., Službeni glasnik, 9/23)...50

8. DOBRI DOM U 2024...51

8.1. Kontroling...56

8.2. Projekcija 2024. – 2027...56

8.3. Ulaganja za potrebe ustanove u 2024...57

9. PREPOZNATLJIVOST USTANOVE - SURADNJA U ZAJEDNICI...60

10. RADNICI – PARTNERI U RAZVOJU USTANOVE...61

10.1. Formalna i neformalna komunikacija...62

10.2. Praćenje radne učinkovitosti...64

11. SURADNJA S KORISNICIMA SOCIJALNIH USLUGA...65

12. PROGRAM VOLONTERA...66

13. IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG RADA...67

14. PRAKSA ZA STUDENTE SOCIJALNOG RADA...68

15. DODATNA ZAŠTITA RADNIKA I IMOVINE USTANOVE...68

16. UPRAVNO VIJEĆE...70

17. CILJ, MISIJA, VIZIJA...70

17.1. Politika kvalitete...70

17.2. Obilježja područja...72

17.3. Financijska i pravna regulativa...73

17.4. Ljudski potencijali...75

17.5. Javna nabava...76

17.5.1. Ključni pokazatelji uspješnosti (KPI - KEY PERFORMANCE INDICATOR)...77

17.6. Sigurno poslovno okruženje...79

17.7. Jačanje institucionalne otpornosti...83

18. ZAKLJUČNO...88

18.1. Agilna transformacija...88

18.2. Kvaliteta usluge...90

18.3. Razvoj nove strategije poslovanja u 2024...92

18.4. Ljudskog iznad svega, u središtu poslovanja – čovjek...94

1. UVOD

Suvremeni svijet suočen je s nizom složenih i međusobno povezanih izazova koji predstavljaju značajne prepreke socijalnim uslugama. Jedno od ključnih pitanja s kojima se danas suočavaju socijalne ustanove i općenito socijalne i javne službe, je sve veća potražnja za podrškom od strane ranjivih skupina u društvu.

DOBRI DOM je uslužna ustanova koja stvara vrijednost usredotočujući se na dugoročno zadovoljstvo korisnika i unaprjeđenje kvalitete njihova života, stoga smo naš fokus i srce naše poslovne kulture usmjerili na građane Grada Zagreba korisnike socijalnih usluga. Živimo u svijetu gdje novi šokovi u obliku rizika, između ostalog inflacija, poskupljenje proizvoda poglavito prehrambenih te energenata, poremećaji lanca opskrbe, ta ista kombinacija izazova opetovano daje mogućnost DOBRO DOMU da se krizno organizira te kvalitetno i stručno odgovori na posljedice tih istih izazova i šokova. To se vjerojatno neće promijeniti u skorije vrijeme te slobodno možemo kazati da ulazimo u doba kontinuirane nestabilnosti na globalnoj razini. Planiranje scenarija, priprema za otpornost, upravljanje bilancom, poticanje kratkoročne učinkovitosti te istovremeno izrada dugoročnih planova te otvorena komunikacija s korisnicima naših usluga, Upravnim vijećem, osnivačem i djelatnicima, ključna su područja našeg fokusa i u poslovnoj 2024. Stvaranje i njegovanje autentičnosti organizacije podrazumijeva iznaći način kako se suočiti s izazovom koji donosi raznolikost a ostati vjeran sebi – autentičan, te biti prihvaćen, imati utjecaj u društvu za dobrobiti najugroženijih i najrizičniji skupina i djelovati za opće dobro.

Od samog početka rada Ustanove (2004), brojke govore jednim dijelom upravo o toj autentičnosti naše Ustanove koja i dodatno obvezuje: 32 milijuna obroka podijeljeno je u pučkim blagovaonicama; 2,9 milijuna obroka dostavljeno je vozilima ustanove u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi; 330 000 prehrambenih paketa podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima; 68 200 paketa mliječne hrane podijeljeno je obiteljima s djecom u starosti od 0-12 mjeseci.

1.1. Socijalne usluge

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



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

- Prehrana u pučkoj kuhinji (priprema i podjela ručak od 11.00 do 13.30 sati: svakodnevno-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 „Termički blok – blagovaonica Kosnica“ (priprema obroka), Kosnica - Domovinska ul. 10
- Pomoć u kući – organiziranje prehrane/dostava gotovih obroka u kuću (PJ „Vozni park“, F. Alfirevića 6, svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima...)
- Pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mj. (F. Alfirevića 6, 1 x na mjesec),
- Pomoć u obiteljskim paketima (PJ „Zagrebački velesajam“, 1 x na mjesec)

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

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

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

Priprema obroka za potrebe pučkih blagovaonica odvija se u Poslovnoj jedinici „Termički blok . blagovaonica Kosnica“. Gotovi obroci potom se prevoze u pučke blagovaonice u kojima se isti dijele sugrađanima u potrebi. Iako nije obveza, preporučeno je nošenje zaštitnih maski za lice i dezinfekcija ruku, te fizička distanca.

Jelovnici za potrebe Ustanove planiraju se 14 dana unaprijed. Namirnice koje se koriste za svakodnevnu pripremu obroka i koje se dijele u blagovaonicama moraju svojom kvalitetom odgovarati važećim zakonskim propisima i pravilnicima o kvaliteti robe i namirnica u prometu te moraju biti ispravno deklarirane. Zdravstvena kontrola namirnica, vode za piće i otpadnih voda, kao i prosuđivanje mikrobiološke čistoće u objektima za proizvodnju i promet namirnica odvija se periodički tijekom cijele godine od strane ovlaštenih institucija.

1.2. Kontrola kvalitete (Food safety culture and Food defense culture)

U Ustanovi najveću pozornost posvećujemo kvaliteti i sigurnosti finalnog proizvoda koja je integrirana u poslovnu kulturu /Food safety culture and Food defense culture/, u cjelokupnom tehnološkom procesu, u kvalitetu usluge u svim segmentima rada i odnosu prema korisnicima usluga, kako bismo u konačnici sugrađanima u potrebi omogućili bezbrižno korištenje socijalnih usluga. Stoga naš rad i svi postupci koji iz njega proizlaze te konačni proizvod i usluge moraju zadovoljiti najviše standarde. Uz daljnji dodatni oprez i primjenu mjera zaštite zdravlja korisnika usluga i zdravlja djelatnika, pojedine implementirane „krizne“ epidemiološke mjere i dalje su sastavni dio zdravstvenih, sanitarno – higijenskih sigurnosnih protokola unutar uspostavljenih sustava samokontrola. Cilj uspostavljenih sustava samokontrole je prevencija i smanjenje rizika od potencijalnih opasnosti na najmanju moguću mjeru te stavljanje naglaska na zdravu i sigurnu hranu te isto takvo okruženje i uslugu. U izvanrednim okolnosti u gotovo tri godine rada prouzrokovanim pandemijom COVID-19 i posljedicom potresa, Ustanova je pravovremeno, odlučno i stručno postupala od samog početka kontinuiranom opskrbom dostatne količine zaštitnih sredstava za odgovarajuću sigurnosnu opremljenost sustava i samim time potpunu provedbu epidemiološki mjera.

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

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

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

- ✓ Zagrebački velesajam – Pav6, Av. Dubrovnik 15, Zagreb
- ✓ Gimnazija Lucijana Vranjanina Zagreb, Trg hrvatskih pavlina 1, Zagreb
- ✓ Srednja tehnička škola Jelkovec, Vladimira Strahuljaka 1, Zagreb – Sesvete
- ✓ Ustanova za upravljanje športskim objektima – Dom športova, Trg Krešimira Čosića 11, Zagreb

Ustanova je evidentirana kao subjekt u poslovanju s hranom s pripadajućim objektima (tablica u prilogu) od samog početka obveze evidencije, odnosno poslovanja istih, pri Državnom inspektoratu Republike Hrvatske (sukladno odredbama članka 75. Zakona o službenim kontrolama i drugim službenim aktivnostima koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja, zdravlju bilja i sredstvima za zaštitu bilja (»Narodne novine«, broj 52/21), i odredbama Pravilnika o načinu evidentiranja i vođenju Registra subjekata i pripadajućih objekata u poslovanju s hranom iz nadležnosti sanitarne inspekcije Državnog inspektorata (»Narodne novine«, broj 101/22).



Republika Hrvatska
DRŽAVNI INSPEKTORAT

Pregled registra subjekata i pripadajućih objekata u poslovanju s hranom

Naziv objekta	Adresa objekta	Djelatnost objekta	Naziv subjekta	OIB subjekta	Adresa subjekta	Djelatnost subjekta
Poslovna jedinica TERMIČKI BLOK - BLAGOVAONICA KOSNICA	Domovinska ulica 10, 10410 Velika Kosnica	INSTITUCIONALNE KUHINJE / IK - ustanove soc.skrbi	Ustanova Dobri dom Grada Zagreba	70362197460	KRUGE 44, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE
Poslovna Jedinica BLAGOVAONICA CERSKA	Cerska 3, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE / IK - ustanove soc.skrbi	Ustanova Dobri dom Grada Zagreba	70362197460	KRUGE 44, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE
Poslovna Jedinica BLAGOVAONICA BRANIMIROVA	Branimirova 35, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE	Ustanova Dobri dom Grada Zagreba	70362197460	KRUGE 44, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE
Poslovna Jedinica BLAGOVAONICA ALFIREVICEVA	Frana Alfrevica 6, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE	Ustanova Dobri dom Grada Zagreba	70362197460	KRUGE 44, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE
Poslovna jedinica ZAGREBAČKI VELESAJAM	Avenija Dubrovnik 15, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE / IK - ustanove soc.skrbi	Ustanova Dobri dom Grada Zagreba	70362197460	KRUGE 44, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE

„Zajedno protiv otpada od hrane“ jedna je od važnijih mjera Plana sprječavanja i smanjenja nastajanja otpada od hrane u RH kroz reformske mjere „Unaprjeđenje sustava doniranja hrane“ iz Nacionalnog plana za oporavak i otpornost. Ustanova „DOBRI DOM“ Grada Zagreba je jedan od prvih potpisnika Dobrovoljnog sporazuma. Sporazum je potpisalo Ministarstvo poljoprivrede te predstavnici proizvođača i prerađivača hrane, trgovine, ugostiteljstva, znanstvene i akademske zajednice, ustanova, jedinica lokalne i regionalne samouprave, neprofitnih organizacija i inicijativa te udruženja i tvrtki. Sporazum ima za cilj obuhvatiti cjeloviti lanac djelovanja, od proizvodnje i prerade hrane do kućanstava. DOBRI DOM se svojim potpisom dobrovoljno obvezuje na ulaganje napora u smanjenje otpada od hrane u svojim poslovnim procesima, doniranje hrane, ali i na aktivnu komunikaciju prema korisnicima usluga. Potpisivanjem Sporazuma iskazujemo predanost ka društveno odgovornom i socijalno osjetljivom poslovanju i tako doprinosimo zajedničkom cilju smanjenja otpada od hrane u RH za 30 % do 2028. godine.



Svakodnevno postupanje po načelu koje proizlazi iz sustava Upravljanja kvalitetom i sigurnošću hrane - HACCP, upravljanja kvalitetom ISO 9001:2015, sustava gospodarenja otpadom ISO 14001:2015 te sustava upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti ISO 45001:2018, ima za cilj pružati našim građanima u socijalno zaštitnoj potrebi zdravstveno ispravan, nutricionistički kvalitetan i siguran obrok te kvalitetnu uslugu. Sigurnost i kvaliteta na prvom mjestu. Iznimno je važno uvažavati korisnike naših socijalnih usluga i pažljivo ih slušati kako bismo dodatno poboljšali kvalitetu naše usluge. Korisnici imaju pravo i obvezu sudjelovati u radu Ustanove predlažući, komentirajući, kritizirajući i hvaleći rezultate našeg rada, ali i način na koji se prema njima odnosimo u svakodnevnoj komunikaciji. Ljudskost iznad svega i čovjek u središtu našeg rada i usluga.

1.3. Ubrzana transformacija poslovanja

Krize i poremećaji također predstavljaju sjajne prilike za ubrzavanje transformacija. Način na koji se nosimo s krizama čini nas jačim i postavlja ustanovu za prihvaćanje većih izazova koje ranije nismo mogli ni zamisliti. Kad kada se stvari/situacija neće odvijati kako smo planirali u svom godišnjem ili dugoročnom planu, a najveća kriza koju planiramo nije ona koja će se dogoditi. Dakle, postoji značajna razlika između naše pripreme za krize i sposobnosti i vještina potrebnih za stvarne izazove s kojima ćemo se suočiti u narednoj poslovnoj 2024. Ciklusi rizika su kraći i ekstremniji. Kao rezultat toga, mi u DOBRO DOMU morali smo se, a to ćemo činiti i dalje, neprestano prilagođavati neravnom putu i, u isto vrijeme, transformirati način na koji pružamo usluge našim korisnicima socijalnih usluga. Moramo i nadalje biti spremni kombinirati određene dugoročne transformacije sa sposobnošću brze reakcije i prilagodbe – i provoditi svojevrsnu taktičku agilnost. Naravno, na tom putu kao i dosada očekujemo uistinu kvalitetnu potporu osnivača Grada Zagreba.



Također vjerujemo da će postavljanje smjera zajedničkog rada i ponašanja svih radnika biti i nadalje važno u narednoj 2024., u skladu s pozitivnim osobnim vrijednostima sviju nas. Također se trudimo da to bude konstantno tijekom vremena, i dobrih i kriznih vremena, a da to korisnici socijalnih usluga ne osjete. Kako bi osnažili naše timove koji čine organizacijske jedinice koje su sastavnice dvaju Odjela, moramo u svakodnevno poslovanje implementirati inicijative za ubrzanje procesa donošenja odluka. Paralelno s tim, prioritiziramo rast u svim segmentima poslovanja i poboljšanje učinkovitosti.

1.4. Strategija

Strategija DOBROG DOMA za naredno poslovno razdoblje postavlja sljedeće ciljeve odnosno tri ključna strateška područja: a) kvalitetu, raznolikost, prevenciju i utjecaj, b) regulaciju i zaštitu te c) isporuku i poboljšanje s naglaskom na sigurnost. Srce našeg osnovnog poslovanja je centralna kuhinja, tehnološki dobro opremljen pogon koji osigurava opskrbu naših poslovnih jedinica, a godišnje može pripremiti do 1.000.000 obroka uz najviše standarde sanitarno higijenske i zdravstvene sigurnosti. Ništa manje nije vrijedno poslovanje voznog park koji će u 2024. isporučiti više od 200.000 toplih obroka koje pripremaju Domovi za starije osobe Grada Zagreba, ali i provedba programa Pomoć u obiteljskim (prehrambenim) paketima unutar kojeg se godišnje podijeli više od 15.000 paketa.

U centralnoj kuhinji – termičkog bloku u Kosnici radi gotovo 40 djelatnika, a proizvodni pogon organiziran je za visoko- kvalitetnu obradu hrane gdje postoje odvojeni odjeli. Transport hrane osiguran je u potrebnom temperaturnom režimu te je na taj način osigurana neprekinutost toplog odnosno hladnog lanca. Ovakva razina prehrane u vidu finalnog proizvoda ali i same usluge, za naše korisnike je nešto čemu težimo i na čemu radimo sustavno već godinama u DOBROM DOMU i važna je sastavnica naše strategije poslovanja. Sva ulaganja u kuhinju i blagovaonice, te vozni park ustanove proteklih godina te vrijedan i stručan rad djelatnika ustanove, osigurali su nam da se korisnicima socijalnih usluga i suradnih ustanova spremaju i isporučuju zdravi obroci u dostatno normativno obvezujućim količinama, bez obzira na poslovno okruženje. Čak i ako ne možemo točno predvidjeti situacije u tom istom poslovnom okruženju, vidimo sličnosti/obrasce iz kojih možemo predvidjeti što očekivati i kako odgovoriti. Kada jednom definiramo rizike, postavljamo rješenja u vidu planova/protokola za njihovo ublažavanje ili potpuno uklanjanje. Imperativ je okružiti se suradnicima koji produciraju raznolikost mišljenja („različiti glasovi“, interdisciplinarnost), te je neophodno koristiti sva moguća znanja iz konkretnog područja za nepredviđene rizike uz obvezatno upravljanje informacijama i dezinformacijama. Naravno, pretpostavka je da izvori tih istih različitih glasova imaju isti cilj a to razvoj ustanove i unaprjeđenje kvalitete usluge u svim područjima njezina rada.

Promišljanje i postupanje na razini mikro okruženja o tome kako izgraditi otpornost i definirati protokole te omogućiti dostupnost neophodne usluge, daje znanje i snagu u primjeni internih protokola na makro razini odnosno omogućava i širenje tih istih usluga u izazovnim vremenima ili čak u vremenu polikriza, što je također vrlo važan segment naše strategije.

DOBRI DOM, koji ove godine obilježava 20 godina postojanja, izgrađuje uz potporu osnivača i lokalne zajednice u kojoj posluje na društveno odgovoran i održiv način uz neophodno ulaganje u zaposlenike, svoj krajnji proizvod, okoliš, nove dugoročne vrijednosti. U cijelom našem radu vodit ćemo se upravo tim vrijednostima i našom trajnom predanošću jednakosti, različitosti i uključenosti. Prvenstveno, to ćemo učiniti kroz kontinuirani profesionalni razvoj što doprinosi kulturi profesionalizma i odgovornosti u provedbi naše djelatnosti. Želimo da radnici DOBROG DOMA razumiju vrijednost profesionalnih standarda i da se osjećaju sigurni u njihovu primjenu u praksi. Konačno, naši ljudi zajedno s korisnicima socijalnih usluga, jesu i ostaju u srcu onoga što radimo. Ključ ovog poslovnog plana i naše šire strategije je jaka poslovna i socijalna kultura utemeljena na vrijednostima. Naši ljudi će voditi ovaj posao sa svojom dosljednom strašću i predanošću, stručno i profesionalnu te odgovorno.

2. PROGRAMI USTANOVE

Osnivač ustanove je Grad Zagreb (Odluka o osnivanju Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba, Službeni glasnik Grada Zagreba, 03/04). Odlukom o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23) utvrđuju se prava socijalne skrbi koja, pored prava što ih osigurava Republika Hrvatska na osnovi Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine 18/22, 46/22, 119/22 i 71/23), osigurava Grad Zagreb. Na taj način Grad Zagreb, kao jedinica lokalne samouprave dodatno skrbi za građane poboljšavajući njihove životne uvjete, a obuhvaća sve dobne skupine uključujući djecu od dojenačke dobi do građana starije životne dobi. Ustanova u okviru svoje djelatnosti pruža sljedeće socijalne usluge:

- Prehrana u pučkoj kuhinji (priprema i podjela ručak od 11.00 do 13.30 sati: svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima...)

Lokacije:

-PJ „Pučka blagovaonica Branimirova, Kneza Branimira 35

-PJ „Pučka blagovaonica Cerska“, Cerska 3

-PJ „Pučka blagovaonica Alfirevićeva“, F. Alfirevića 6

-PJ „Termički blok – blagovaonica Kosnica“ (priprema obroka), Kosnica - Domovinska ul. 10

- Pomoć u kući – organiziranje prehrane/dostava gotovih obroka u kuću (PJ „Vozni park“, F. Alfirevića 6, svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima...)
- Pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mj. (F. Alfirevića 6, 1 x na mjesec),
- Pomoć u obiteljskim paketima (PJ „Zagrebački velesajam“, 1 x na mjesec)

Priprema obroka za potrebe pučkih blagovaonica odvija se u Poslovnoj jedinici „Termički blok-blagovaonica Kosnica“. Gotovi obroci potom se prevoze u pučke blagovaonice u kojima se dijele sugrađanima u potrebi. 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.

2.1.Kontinuirana dostupnost socijalnih usluga

Socijalne službe i provoditelji socijalnih usluga imaju jedinstvenu priliku iskoristiti resurse raspoređene za ublažavanje štetnih učinaka nekada pandemije, danas energetske krize i povećanja cijena vrlo širokog spektra proizvoda i energenata, a što se posebno održava na najranjivije skupine građana. Ti isti resursi su relevantni za financijska tijela koja distribuiraju ta sredstva u ovom slučaju naš osnivač.

Kad počinjemo primjećivati da je najgori dio krize možda prošao, vrijeme je da razmislimo o tome kako bi se naše društvo a samim time i naša Ustanova trebala pripremiti za suočavanje s budućim krizama.



Moramo se pripremiti za rješavanje društvenog utjecaja od kriza svih vrsta i, u isto vrijeme, poboljšati našu sposobnost da odgovorimo na moguće buduće krize i osiguramo egzistencijalno pravo na dostojanstveni život građanima u socijalno zaštitnoj potrebi. Suočeni s ovim scenarijem, to znači dogradnju i transformaciju budućih javnih socijalnih usluga. Uz potporu osnivača u okviru Socijalne politike Grada Zagreba, Ustanova upravo u tom području djelovanja ima snažnu ulogu vrlo izravno povezanu s krajnjim korisnikom socijalne usluge odnosno pomoći. To znači baviti se uslugama u zajednici, mjeriti rezultate, angažirati korisnike tih istih usluga i pružiti dokaze o tome što i na koji način djeluje.



Ustanova u okviru svoje djelatnosti priprema svoje obroke za sljedeće ustanove koje proizlaze iz sektora socijalne skrbi Grada Zagreba, odnosno za korisnike istih, a to će činiti i u 2024.:

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

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 i uslugu dostojnu čovjeka.

3.USTROJSTVO USTANOVE

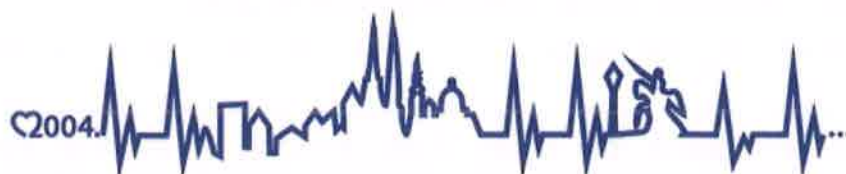
3.1.Dobri dom – autentična organizacija

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

Kad ste autentični, onda ste svoji, stvarate silu teže koja privlači i druge. Svakodnevno u Ustanovi postavljamo sljedeća pitanja, te istovremeno tražimo odgovore i postupamo po njima:

- ✓ koje su to prave, autentične organizacije koje žive ono što govore i govore ono što žive;
- ✓ kako kreirati okruženje autentičnosti;
- ✓ koji su autentični ljudi; kako ih naći i zadržati;
- ✓ kako kreirati okruženje u kojem svatko može ostvariti svoj potencijal; ali isto tako i zaslužiti prostor za razvoj takvog potencijala;
- ✓ te koliko je autentičnost nepromjenjiva karakterna osobina, a koliko izbor?

Energija koja vlada u ustrojstvenim jedinicama trebala bi se moći uskladiti, a vjerujemo da se to i događa, s potrebama naših sugrađana korisnika socijalnih usluga na njihovo zadovoljstvo, kako bi usluga ostala na zavidnoj odgovarajućoj razini kako kvalitativnoj tako i kvantitativnoj.



Dobri dom Grada Zagreba - dom ljudske solidarnosti

Od samog početka rada Ustanove, unazad gotovo 20 godina (od 26.2.2004.), brojke govore jednim dijelom upravo o toj autentičnosti naše Ustanove koja obvezuje:

- 32 milijuna obroka podijeljeno je u pučkim blagovaonicama;
- 2,9 milijuna obroka dostavljeno je u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi;
- 315 000 prehrambenih paketa podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima;
- 68 000 paketa mliječne hrane podijeljeno je obiteljima s djecom u starosti od 0-12 mjeseci.



Ustanova je od osnutka djelovala u provedbi aktivnosti od javnog značaja za zajednicu pripremajući gotovo 445 000 (Park Maksimir, 1.5./410 tisuća obroka i podjela bakalara na Trgu Bana Jelačića/35 000 obroka). Više od 170 000 obroka podijeljeno je tijekom pandemije COVID-19 i potresa interventnim službama i zdravstvenim ustanova (2020 – 2022) koje su uključene u javno zdravstvene aktivnosti s ciljem sprječavanja zaraze SARS CoV-2 virusom.

3.2. Odjel financijskih, personalnih i općih poslova

- Odsjek za socijalnu skrb
 - ✓ Poslovna jedinica "Zagrebački velesajam"
 - ✓ Poslovna jedinica „Prihvatilište Kosnica“
- Odsjek za financije
- Odsjek za pravne poslove
- Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom

3.3. Odjel prehrambeno-tehničkih i pomoćnih poslova

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



U Ustanovi je sistematizirano poslova i zadaća na 33 radna mjesta, s mogućih 128 izvršitelja. Ustanova kroz dva Odjela - Odjel za prehrambeno-tehničke i pomoćne poslove i Odjel za financijske, personalne i opće poslove jamči korisnicima standard usluge i kvalitetu prehrane tijekom participiranja istih u Ustanovi ali isto tako i cjelokupno poslovanje (sukladno pozitivnim propisima)

Daje se mogućnost provođenja preventivnih sistematskih i liječničkih pregleda za sve radnike najmanje svake dvije godine, sukladno financijskim mogućnostima, u cilju očuvanja zdravlja radnika osobito zbog činjenice da velika većina radnika Ustanove obavlja fizički naporan rad u teškim uvjetima. Cilj je u predstojećoj 2024. godini učvrstiti ustrojstveni oblik djelovanja Ustanove, s točno određenom odgovornosti i obvezama prema radnom mjestu i opisu radnih obveza, a sve to sukladno Pravilniku o radu Ustanove i njemu pripadajućoj Sistematizaciji radnih mjesta i koeficijentata složenosti poslova u istoj.

3.4. Složenost Ustanove

Kao živi organ Ustanova se svakodnevno razvija i gradi te se s time i njezino vodstvo treba svakodnevno prilagođavati novim izazovima upravljanja poslovnim procesima. Slijedom gore navedenog počinju se otvarati određene teme i pitanja o kompetencijama koje su potrebne za takva odgovorna rukovodeća mjesta. Koje kompetencije su najpotrebnije?

Vrlo je važno kontinuirano preispitivati ostale sudionike u svakodnevnom poslovnom procesu kako oni vide kompetencije odgovornih osoba? Kako bi se bolje shvatila i predstavila ukupnost različitih područja rada za koje odgovorne osobe moraju biti stručne, smatramo da je važno definirati Ustanovu strukturalno.

Ustanova se uklapa u okvire organizacije kao „relativno složena organizacija“ s preciznom formalizacijom rada radnika i ona sama po sebi može biti razrađena putem vrednovanja 4 elemenata složenost:

- horizontalne,
- vertikalne,
- prostorne
- i vremenske diferencijacije.

3.4.1. Horizontalna i vertikalna složenost

U smislu horizontalne složenosti ista je vidljiva u obrazovno stručnoj strukturi radnika koji imaju različite zadatke prema kojima su podijeljeni u manje ustrojstvene – organizacijske jedinice (administrativno, financijski i stručno tehničko tehnološki mogu se navesti kao dvije glavne jedinice).

Vertikalna diferencijacija koja se odnosi na hijerarhijske razine u Ustanovi je podijeljeni na 4 glavne razine:

- ✓ ravnatelj
- ✓ voditelj/ca Odjela (2),
- ✓ te šefice/ovi Odsjeka (5)
- ✓ voditelj/ice/e Poslovnih jedinica (9).

3.4.2. Prostorna i vremenska složenost

S druge strane, prostorna i vremenska diferencijacija znatno su složenije. Prostorna ponajviše zbog organizacije poslova na nekoliko lokacija u Gradu Zagrebu i Zagrebačkoj županiji. To iziskuje dodatne napore u svakodnevnoj organizaciji rada, poglavito u prijevozu gotovih obroka, ali i dislokaciji radnika na podjelu obroka iz Termičkog bloka u pučke blagovaonice. Višekratno se tijekom prošlih godina, uz svakodnevne obveze, provode aktivnosti po nalogu osnivača od javnog značaja za Grad Zagreb na drugim lokacijama (cjepni punktovi, zdravstvene ustanove, ugovorene ustanove, Park Maksimir, Trg bana Josipa Jelačića i sl.)



Kod vremenske organizacije, složenost se očituje u svakodnevnom radu Ustanove tijekom cijele godine, te u paralelnom odvijanju radnih aktivnosti na nekoliko različitih lokaliteta. Tako ustrojena vremenska organizacija nosi i svoje lošije strane, a to su veliki broj dana bolovanja radnika te korištenje godišnjeg odmora u više navrata kako bi se u potpunosti ispunile radne aktivnosti i da se ne bi dovelo u pitanje poštivanje zakonske regulative i akata Ustanove po pitanju broja radnih sati odnosno fonda sati kojim se raspolaže u tekućem mjesecu.

Ovako koncipirana Ustanova svoju složenost prikazuje na više različitih razina, odnosno u više različitih kategorija funkcioniranja njezinog sustava. Ustanova zadovoljava potrebe koje proizlaze iz djelatnosti, no sigurni smo da postoje rezerve poglavito u nekim ustrojstvenim jedinicama koje su, to je vrlo važno, usko povezane uz osnovnu djelatnost iste.

Zadaća je odgovornih osoba organizacijskih jedinica radnicima na temelju njihova znanja i iskustva tijekom dosadašnjeg rada omogućiti kvalitetnije i konkretnije obnašanje svojih obveza s ciljem unaprjeđenja rada kako među samim radnicima iste tako i prema korisnicima usluga.

Odjel za prehrambeno-tehničke i pomoćne poslove temeljni je nositelj djelatnosti ove Ustanove kada govorimo o finalnom proizvodu – toplom obroku, odnosno dostavit ručka u kuću. Opremljenost, funkcionalnost, sigurnost termičkog bloka te blagovaonica i voznog parka, kao i stručnost i marljivost radnika Odjela daju kao rezultat svega kvalitetan obrok i uslugu. Tijekom godine radnici Odjela pripreme i podijele cca. 730 000 obroka te isporuče cca 210 000 obroka u domove i kuće.

S ukupnim brojem od 82 radnika (na dan usvajanja Programa) struktura zaposlenih u Ustanovi, u ovom trenutku, relativno zadovoljava osnovne zadaće svoje djelatnosti, ali i druge vrste pomoći socijalne skrbi. Tijekom 2023. Ustanovu je napustilo 4 radnika (mirovina), dok će to isto u poslovnoj 2024. učiniti još 4 radnika koji odlaze u zasluženu mirovinu. Tijekom 2023. imali smo 4 sporazumna raskida ugovora o radu na zahtjev radnika, te 1 izvanredni otkaz. Ta ista neizostavna fluktuacija radnika je jedna vrsta izazova za vodstvo Ustanove, ali isto tako i za neposredno odgovorne osobe ustrojstvenih jedinica iz kojih radnici odlaze u mirovinu te sve druge radnike koji rade u ustanovi.

Kako na vrijeme iznaći kvalitetne i vrijedne radnike koji će zamijeniti dugogodišnje radnike Ustanove od njena osnutka, odnosno kako organizirati rad do dolaska novih radnika, te prilagodba novih radnika na novo radno okruženje.

U tom smislu uz potporu i suglasnost osnivača angažirali smo stručnu osobu s iskustvom u javno zdravstvenom i sanitarnom području rada (sve socijalne usluge koje imaju doticaj s pripremom obroka i distribucijom istog), kako bi kroz dodatni nadzor i savjetovanje te moguće radionice, prilagodba novih radnika na rad u specifičnim uvjetima u okviru strogo ustrojenih zdravstveno i sanitarno higijenskih sigurnosni protokola, bila što brža i na očekivanoj razini. Pri tome ne smijemo zaboraviti, sa svrhom unaprjeđenja sustava sigurnosti zaposlenika, da se permanentno poduzimaju mjere smanjenja rizika na radnom mjestu te stvaranja boljih i sigurnijih radnih uvjeta Ustanova striktno primjenjuje Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu prema normi ISO 45001:2018.

3.5. Organizacijska kultura

Ustanova u okviru svoje djelatnosti ima dobro utvrđeno mjesto na tržištu socijalnih usluga. Upravo ta utvrđenost pozicije mora biti inicijator novih ideja. Naša je obveza usmjeriti poziciju Ustanove u vertikalnom smislu u visinu, ali i u širinu kako bi postojećim uslugama/programima dali nove vrijednosti, sadržaje i kvalitetu naravno u okviru Socijalne politike Grada Zagreba i nadležnog nam Ureda. Isto tako treba u razgovoru s osnivačem iskazati nove razvojne planove glede unaprjeđenja tehničko - tehnoloških rješenja i procesa u poslovnim jedinicama Ustanove s ciljem postupne obnove samim time i nabave nove opreme sukladno financijskim mogućnostima Grada Zagreba, odnosno Ustanove. Timski rad mora biti utemeljen na sljedećim osnovama iskazanima kroz: kvalitetu (krajnjeg proizvoda – obroka), kvantitetu (dostatan broj kvalitetnih obroka), kontinuitetu (sigurnost u distribuciji, raspoloživosti) i komunikaciju (prvenstveno s korisnicima, osnivačem Gradom Zagrebom, Upravnim vijećem Ustanove, javnosti, lokalnom zajednicom, međusobno u Ustanovi...). Samo požrtvovni pojedinci, spremni na odricanje od dijela vlastitog ega i probitaka te iznad prosječnu ustrajnost, mogu uspješno i kvalitetno voditi ljude (na svim ustrojstvenim razinama) na dugi rok a da to ne završi loše za vođenu zajednicu i sve njene segmente kojima pod razine vođenja upravljaju.

Za vodstvo na svim razinama su potrebne vještine, ali ponajprije i ljudske karakteristike koje se većinom ne mogu naučiti na dodatnim edukacijama niti se bildaju znanstvenim titulama. Znamo da zaposlenici novog doba od poslodavca očekuju empatiju i potporu, a osjećaj povezanosti s timom, povjerenje i komunikacija pokazali su se ključnim za uspješno savladavanje polikriza: pandemijskih izazova, energetske krize, povećanje cijena i raskida ugovora o isporuci prehrambenih artikala od strane samih dobavljača pa tako, to odgovorno tvrdimo, i u našoj Ustanovi.



Organizacijska kultura ključna je za napredak svake organizacije, pa tako i naše Ustanove. Ona ima posebnu snagu za razvoj svake ustanove, posebno u digitalnoj transformaciji poslovanja, što je jedna od ciljeva ustanove u poslovnoj 2024. odnosno još jači zamah u razvoju, posebice u području financija i poslovanja koje obuhvaća pravne poslove te u području poslovanja koje se odnosi na pripremu obroka, analitiku gotovog proizvoda i sl. Kako bi napredovali i razvijali se u digitalnoj stvarnosti, moramo biti agilniji, a to uključuje i fleksibilnu organizacijsku strukturu. U središtu svake transformaciji su ljudi i toga smo jako svjesni.

Tehnologija se razvija eksponencijalno, znanje će se udvostručivati na osnovi od nekoliko sati, a potrebe naših korisnika kao i zaposlenika stalno će se mijenjati. Uspješna ustanova, a to uistinu želimo biti u kontinuitetu i u narednoj 2024., može održivo rasti i napredovati (a prostora za to uistinu ima) samo ako se može brzo prilagoditi tim promjenama. To je uistinu jednak izazov za odgovorne osobe ustanove koliko i za sve ostale radnike iste. Rad od kuće, digitalni alati za zajednički umreženi rad i novi načini podjele poslovnih zadataka, sve su to izazovi za organizacijsku kulturu.

Svaka zdrava i prosperitetna organizacijska kultura, a mi na tome ustrajno stupnjevito radimo, mora biti izgrađena na način da se stalno prilagođava unutarnjim i vanjskim promjenama najbolje što može, ali isto tako treba ponuditi dovoljno prostora za iskušavanje novih ideja, eksperimentiranja i pogreške koje su neizostavni dio želja za unaprjeđenjem rada ustanove.

Snažno fokusiranje na korisnike naših socijalnih usluga i zaposlenike ustanove također osigurava veću pozornost usmjerenu na pružanje boljeg iskustva tim istim korisnicima naših usluga. Moramo kao radna cjelina težiti ka neophodnoj skladnoj i na cilj orijentiranoj organizacijskoj kulturi, a dodana vrijednost i prednost je kada nas ona ubrzava u pravcu još kvalitetnijeg poslovanja koje vodi u izvrsnost. Upravljanje promjenom organizacijske kulture nedvojbeno je jedna od najvećih izazova i ona se gotovo nikada ne događa u kratkom razdoblju, već zahtjeva uistinu mnogo truda i sustavan pristup tijekom cijele transformacije i toga smo u potpunosti svjesni i to na realnoj osnovi. Ne smijemo upasti u zamku precjenjivanja svojih mogućnosti, što je karakteristika i praksa lošijih organizacija. Nerealna očekivanja, preoptimistični raspored zadataka, pretpostavke o razvojnom putu ustanove kroz prizmu krajnjeg proizvoda odnosno usluge, mijenjanje strategije unutar razvojnog procesnog ciklusa i postavljanje većeg broja zadataka u isto, važeći red samo su neke od pogrešaka koje ne smijemo napraviti.



Razlika između dobre i loše organizacije/ustanove/tima je iskustvo provedbe zadataka/projekata, a ono se stječe na pogreškama odnosno njihovim prepoznavanjem i postupanjima koje će se provesti da se prevenira njihovo ponavljanje.

Važno je da na samom početku otklonimo, na svim razinama upravljanja, sve nejasnoće i da se ne počinje nešto samo da se što prije završi. Tada se pogreške slažu jedna na drugu. Svakodnevno pridržavanje već postavljenih procesnih radnji u vidu dokumentiranja tijeka rada i postupanja, pridržavanje postojećih procedura ali i dobra komunikacija među ustrojstvenim jedinicama s naglaskom na odgovorne osobe istih, smanjit će pogreške na najmanju moguću mjeru.

Za inovativnost je važan stupanj otvorenosti i iskrenosti u ustanovi. U tradicionalnim organizacijama 'tko' je važnije od 'što' i ljudi rade ono što se od njih traži, a ne ono što treba. Tu za inovativnost i izvrsnost nema velikih izgleda. Kada dominira zajednička vizija, gdje osobni interes nije na prvome mjestu, gdje su integrirane participativna i refleksivna otvorenost, izgledi za uspjeh temeljen na inovativnosti i izvrsnosti znatno su veće. U ovom području Ustanova također ima prostora za daljnje napredovanje u poslovnoj 2024.



DOBRI DOM – dobitnik priznanja „Žuti okvir za održivi razvoj, znanost i obrazovanje 2019.

Kategorija – NE SIROMAŠTVU (National Geographic)

4. KONTROLA KVALITETE, NUTRICIONIZAM, SANITARNO HIGJENSKI NADZOR I GOSPODARENJE OTPADOM

4.1. Upravljanje novim rizicima sigurnosti hrane

Otkrivanje nepoznatih rizika za sigurnost hrane zahtijeva sposobnost povezivanja događaja s potencijalnim štetnim učincima koje bi mogli imati. Tehnologija postaje vitalni alat za prepoznavanje novih rizika zahvaljujući svojoj sposobnosti transformacije podataka u kvantitativne, djelotvorne uvide iz kojih proizlaze odluke. Također služi kao važan izvor informacija prikupljanje podataka od naših korisnika usluge, dobavljača i u konačnici samih radnika Ustanove. Od neizmjerne je važnosti za sigurnost hrane na vrijeme uočiti probleme i rizike, a zatim ih pratiti s vremenom paralelno s uklanjanjem istih. U 2024. moramo još preciznije definirati razradu metode povezane s ranim upozorenjem na postojeće i nove rizike te iste podići na još višu razinu, kako u praktičnom smislu tako i putem edukacije radnika.



Posebno ćemo se usredotočiti na pristup, kao i na alate koji se koriste u prehrambeno -ugostiteljskoj djelatnosti, s ciljem boljeg razumijevanja kako:

- utvrditi koje su informacije najvažnije i stvoriti pravi unutarnji krajolik koji će se nadgledati
- definirati učinkovito otkrivanje rizika ranog upozoravanja
- tehnologija/informacije/istraživanje/radovi mogu pomoći u navigaciji kroz informacije kako bi se lako i u kratkom vremenu „uočila igla u plastu sijena“

Nedostatak kontrole i nadzora nad signalima ranog upozorenja može dovesti do povećanog broja incidenata u sigurnosti hrane, a time i potencijalne krize. Svaki radnik ima svoju ulogu tom lancu odgovornosti, moraju pronaći odgovore na pitanja poput:

- Koji su novi problemi sa sigurnošću hrane koji se pojavljuju u konkurentskom, regulatornom i medijskom okruženju?
- Koliki je utjecaj tih problema i tko ih pokreće?
- Kako možemo ublažiti te rizike?
- Kako se razvijaju ti rizici?

Uz količinu informacija kojima smo izloženi, važno je istražiti relevantne podatke kako bismo odgovorili na sva pitanja ili na njihov najveći dio koja su presudna za svako poslovanje koje je vezano uz hranu. Uključenost radnika širokog obrazovnog spektra i radnog mjesta u procese upravljanje rizikom, kvalitetu proizvoda i provedbu postojećih propisa obveza je Ustanove. S njihove strane neophodna je povratna informacija kroz pravovremenu, koncentriranu i ozbiljnu uključenost (administrativnu, fizičku, komunikacijsku) u radne procese koji se svakodnevno odvijaju u Ustanovi koji će generirati rezultate kakve priželjkujemo, odnosno na vrijeme će otkriti rizike.

4.2. Prehrambeno sigurnosno upravljanje

U sklopu Odsjeka za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno – higijenski nadzor i gospodarenje otpadom, nutricionist te ostali radnici istog provode sanitarno – higijenski nadzor i kontrolu poslovnih jedinica i djelatnika suradno s ovlaštenim i stručnim institucijama te u komunikaciji s korisnicima dobivaju povratnu informaciju o kvaliteti krajnjeg proizvoda i zadovoljstvu odnosno nezadovoljstvu uslugom. To isto čine i radnici svakodnevno na svom radnom mjestu, to je tzv. 24/7 kontrola. Ustanova ima poslovnu suradnju s ovlaštenim i certificiranim gospodarskim subjektima, redovite zdravstvene kontrole namirnica, pripremljenih obroka, predmeta opće uporabe, vode za piće, kontrole prostorija za pripremu i podjelu hrane te zaposlenika koji u svom radu dolaze u kontakt s hranom i to:

1. Mikrobiološka analiza briseva ruku djelatnika koji rade na pripremi i preradi hrane.
2. Brisevi s radnih površina, posuđa i pribora kojim se djelatnici služe kao i brisevi ruku djelatnika.
3. Ispitivanje mikrobiološke ispravnosti uzoraka hrane.
4. Ispitivanje zdravstvene ispravnosti vode za piće.

Navedene kontrole obavljat će se i u narednoj 2024. sukladno zakonskoj obvezi koja proizlazi iz Zakona o hrani dinamikom uzorkovanja koja se temelji na načelima HACCP sustava i dobre higijenske prakse i to u sljedećim Poslovnim jedinicama: PB Branimirova, PB Cerska, PB Alfirevićeva, TBB Kosnica - Velika Kosnica, PJ Vozni park, PJ Zagrebački velesajam.

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, kao i određivanje kalorijske vrijednosti i protektivnog sastava obroka hrane u većem broju u odnosu na onaj koji je propisan u tijeku poslovne godine.



Uz gore navedenu kontrolu, od strane Ustanove provoditi će se sljedeće obveze postupanja:

1. Redovita kontrola čistoće i uredenosti blagovaonica te djelatnika Ustanove,
2. Kontrola i redovita provjera valjanosti Sanitarnih iskaznica te produženje istih,
3. Kontrola izvršenja evidencije plana i izvršenje obuke higijenskog minimuma (djelatnici Ustanove obavezni su isti polagati svakih 5 godina),
4. Izvanredna kontrola sanitarno-higijenskog stanja termičkog bloka Kosnica (pojedinačni pregled svake od jedinica: termički blok, prostor za osoblje, rashladne komore, garderoba, ured, sanitarni čvor, praonica rublja, blagovaonica u sklopu termičkog bloka) te razgovor s djelatnicima,
5. Kontrola sanitetskog materijala u objektima Ustanove te nabava istog po potrebi,
6. Sanitarno – higijenska kontrola lako dostavnih gospodarskih vozila (PJ Vozni park) koje sudjeluju u transportu hrane.

Nadzor od strane Odsjeka i svih radnika uključenih u radni proces, u smislu kontrole, odvija se periodički po programu, svakodnevno te izvanredno po svim PJ - blagovaonicama i termičkom bloku Kosnica te PJ Vozni park i PJ Zagrebački velesajam.

U tu svrhu se koriste kontrolne liste („check-liste“) za evidenciju rezultata nadzora provedbe sanitarno-higijenskih i epidemioloških mjera te mjera koje se tiču sustavnog gospodarenja otpadom na svim navedenim lokacijama.



U Ustanovi će se 2024. godine nakon provedene recertifikacije sustava HACCP, ISO 9001 i ISO 45001 u 2022. godini provesti nadzorni audit navedenih sustava upravljanja, a za sustav ISO 14001 izvršit će se recertifikacija. Kontinuiranim nadzorom od strane ovlaštenih stručnih institucija, sukladno Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20, 134/20 i 143/21), do sada nije zabilježena indikacija zaraze uslijed nestručnog ili nepravilnog rukovanja hranom, ali i pripremom obroka, a moramo napomenuti da su naši korisnici osobe izuzetno narušenog zdravstvenog stanja odnosno imuniteta – imunokompromitirane osobe.

Kvaliteta namirnica od kojih se obroci pripremaju te vrlo jasan i precizan ugovor s dobavljačima o kontroli isporučene robe od strane istih daju nam mogućnost detaljne kontrole i nadzora nad namirnicama i pod cijenu povrata kompletno dostavljanog prehrambenog programa/namirnica.

Svi radnici ispunjavaju norme higijenske zaštite u njihovom maksimalnom opsegu, a nepoštivanje istih bit će sankcionirano s ciljem podizanja standarda usluge te mjera sanitarno higijenske zaštite, ali i kontrole postupanja u procesu skladištenja namirnica, pripreme obroka, dostave i podjele istih.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba tijekom 2023. mora održati razinu poslovanja kroz provođenje nadzornih audita slijedećih sustava upravljanja:

- ✓ HACCP sustav prema Codex Alimentarius-u i Zakonu o hrani (NN 18/23 – 1. nadzorni audit;
- ✓ Sustav upravljanja kvalitetom sukladno normi ISO 9001:2015. - 1. nadzorni audit;
- ✓ Sustav upravljanja okolišem sukladno normi ISO 14001:2015 - 2. nadzorni audit;
- ✓ Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu sukladno normi ISO 45001:2018 – 1. nadzorni audit.

Ustanova evidentirana je kao subjekt u poslovanju s hranom s pripadajućim objektima od samog početka obveze evidencije, odnosno poslovanja istih, pri Državnom inspektoratu Republike Hrvatske (sukladno odredbama članka 75. Zakona o službenim kontrolama i drugim službenim aktivnostima koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja, zdravlju bilja i sredstvima za zaštitu bilja (»Narodne novine«, broj 52/21), i odredbama Pravilnika o načinu evidentiranja i vođenju Registra subjekata i pripadajućih objekata u poslovanju s hranom iz nadležnosti sanitarne inspekcije Državnog inspektorata (»Narodne novine«, broj 101/22).

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba kao organizacija s visokom razinom svijesti o zaštiti okoliša će osigurati primjenu implementirane norme EN ISO 14001:2015 (sustav upravljanja okolišem) kroz praćenje zakona, propisa i standarda vezanih uz okoliš te će promovirati svijest o važnosti sustava upravljanja okolišem i sprečavanju svih vrsta onečišćenja.

4.3. Politika upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću

Politika upravljanja kvalitetom, sigurnošću hrane, okolišem, zdravljem i sigurnošću pri radu nastala je integracijom prethodnih revizija Politike kvalitete i Politike upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću. S Politikom su upoznati svi zaposlenici preko oglasnih ploča, e-mailom i tijekom obuke zaposlenika, a prema zahtjevu dostavlja se svim zainteresiranim stranama.

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

Djelotvornom primjenom mjera (postupaka) sprječava se pojava rizika/smanjuje razina rizika s više na nižu razinu kod aspekata okoliša i opasnosti za zdravlje i sigurnost, kao i moguće incidentne situacije koje bi mogle imati značajan utjecaj na okoliš, zdravlje i sigurnost unutarnjih i vanjskih zainteresiranih strana. Također je prepoznata prilika poput povećanja broja korisnika usluge zbog eventualno opetovane opskrbe gotovim obrokom lokacija za masovno cijepljenje zdravstvenih radnika.

Osigurat ćemo i nadalje kvalitetno i kontinuirano te stručno praćenje svih zakonskih zahtjeva u području upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću. Ostali zahtjevi koji su već dobro prepoznati u našoj Ustanovi su zahtjevi normi ISO 14001:2015 i ISO 45001:2018.

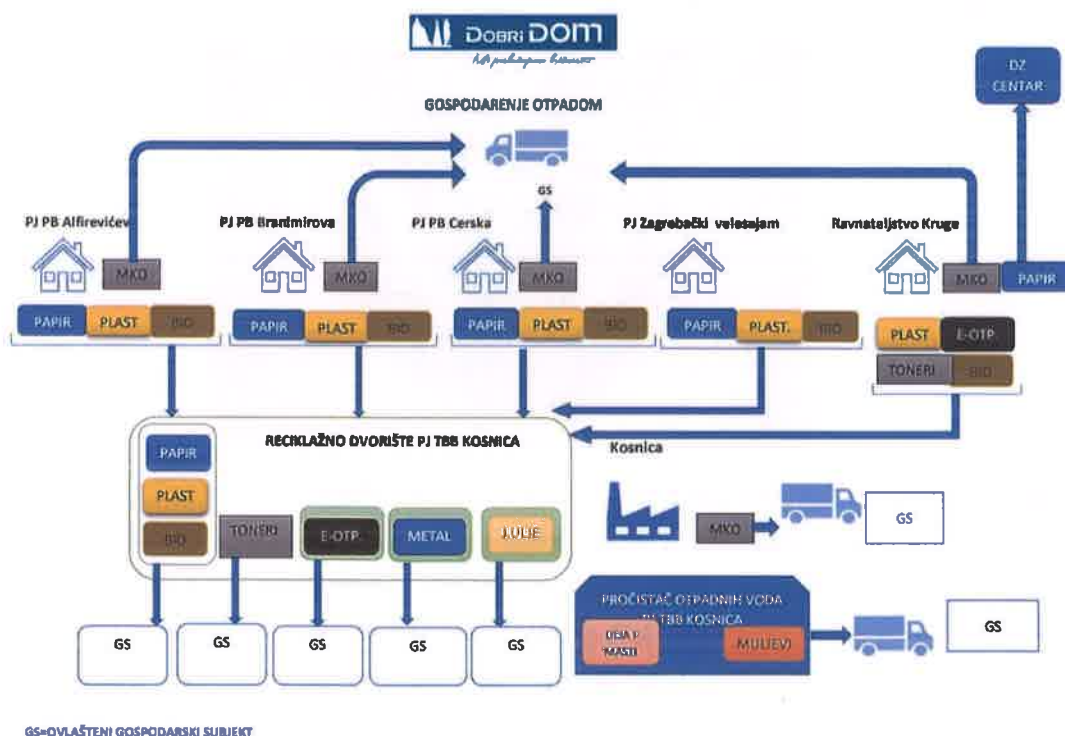


Provođenjem redovitih ispitivanja opreme, uređaja i instalacija osigurava se proces uklanjanja opasnosti i smanjenja rizika za zdravlje i sigurnost. Ustanova je spremno dočekala (od srpnja 2021., odnosno 1.1.2022.) zabranu jednokratnih plastičnih proizvoda poput pribora za jelo, tanjura, slamki, posuda za hranu, te spremnika i čaše za napitke izgrađenih od ekspaniranog polistirena, kao što će spremno dočekati (od srpnja 2024.) zabranu uporaba proizvoda s čepom ili poklopcem od plastike koji nisu pričvršćeni za proizvod. Još uvijek nije odgovarajuće adresiran problem biorazgradiva otpada iz kuhinja te općenitoga gospodarenja biootpadom koji više nije posebna kategorija otpada, za tu problematiku smo izravno zainteresirani.

U poslovnoj 2024. očekujemo toliko željno spajanje na sustav javne gradske odvodnje PJ „Termički blok-blagovaonica Kosnica“ (nakon 20 godina rada na navedenoj lokaciji).

Do sada to nije bilo moguće jer lokalna zajednica (Zagrebačka županija – Velika Gorica) nije omogućila odnosno izgradila internu kanalizacijsku mrežu. U tu svrhu Ustanova je krajem 2022. izgradila odvodne instalacije za spajanje interne kanalizacijske mreže na sustav javne gradske odvodnje na lokaciji PJ "Termički blok- Blagovaonica Kosnica".

Ustanova iskazuje zadovoljstvo sa Sustavom upravljanja okolišem i kontinuirano radimo na poboljšanju istog. Sustav upravljanja okolišem je prihvaćen kod zaposlenika, korisnika i ostalih zainteresiranih strana, ali je potrebno pratiti daljnji proces održavanja sustava upravljanja, provoditi interne audite u svim odjelima prema postavljenom planu audita, te uvoditi poboljšanja u dokumentaciji. Potrebno je provoditi edukacije kod primjene novih zakonskih i ostalih zahtjeva, kako odstupanje od zahtjeva ne bi rezultiralo neželjenim aktivnostima ili incidentnim situacijama kod prepoznatih aspekata okoliša.



4.4. Kakvoća finalnog proizvoda – gotovog obroka

Kakvoća gotovog obroka, općenito hrane i zdravlje postali su iznimno važne stavke pa tržište sve više nudi prehrambene proizvode s blagotvornim utjecajem na tijelo i um.

Raznovrsno i umjereno, ovisno o količini kretanja i potrošnji kalorija, jasan je i sažet savjet koji sadržava bit zdrave prehrane. No ako sastav hrane nije zadovoljavajući, trud je uzaludan. Trendove u prehrani stoga moramo slijediti i ponuditi svojim korisnicima ono što očekuju – proizvode koji poboljšavaju i održavaju zdravlje, naravno u okviru naših mogućnosti gdje u prvom planu ističemo financijske aspekte.

4.4.1. Nutritivna strategija

Trendovi se u prehrambenim navikama mnogo brže mijenjaju posljednjih nekoliko godina. Alergije ili netolerancije na hranu, osobito na gluten, uvjerenja i zabrinutost za prirodne resurse, rastući problem pretilosti, visok otisak ugljika u proizvodnji hrane mesnog podrijetla, sigurnost hrane i plastična ambalaža znatno utječu na strategije u razvoju i primjeni novih tehnologija i receptura za pripremu obroka. Proizvodi bez glutena, proizvodi za vegane, vegetarijance, fleksetarijance (vegetarijanci koji ponekad jedu meso), s manjim udjelom soli i šećera, obogaćeni vitaminima, mineralima, probioticima i ekološki proizvodi odgovaraju na brigu o zdravlju. Naravno da za sada nismo u mogućnosti u potpunosti pripremati takve obroke (vrlo visoka nabavna cijena namirnica) ali postupno krećemo u razvoj tehnologije i receptura (već primijenjeno) ciljano, u ovom trenutku, za određene ustanove socijalne skrbi i njihove korisnike.



Naš je cilj ali i obveza pravovremeno i kontinuirano obavještavati korisnike naših usluga o tzv. „deklaraciji gotovog obroka“ kao najbrža informacija o sastavu pripremljenog obroka, osobito dio koji se odnosi na nutritivne informacije: energija, udio bjelančevina, masti, šećera, soli i šećera i naravno alergena.

Nutritivna vrijednost proizvoda je vrlo važna, neki sastojci poput šećera, sol i ulja postaju manje poželjni (ili se koriste u dosta manjim količinama), a planiramo koristiti funkcionalne komponente poput vitamina i minerala. Kao „proizvođač“ Ustanova ima veliku odgovornost u tzv. deklariranju obroka jer time pokazujemo da se doista brinemo o svojim korisnicima, a korisnici takav pristup očekuju i cijene. Zdravstveni izazovi moderne civilizacije u vezi s kroničnim bolestima, poput srčano-žilnih, dijabetesa, debljine i visokoga krvnog tlaka usko su vezani uz način prehrane.

4.4.2. Sanitarno higijenska sigurnost

Pandemija COVID-19 promijenila je način na koji će ustanove i slični gospodarski subjekti kao segment socijalne djelatnosti (i ugostiteljske) zauvijek poslovati i podigla je ljestvicu još više po pitanju standarda sanitarno higijenske zaštite. Za sve nas u Ustanovi važno je istraživati i promišljati dublje, postavljati teža pitanja i raditi na razumijevanju detalja koji stoje iza sanitarnih procesa.

Ključ zaštite je proaktivnost. A biti proaktivan znači koristiti znanost za testiranje i validaciju kako bi detektirali problem na vrijeme ali isto tako i pronašli rješenja na vrijeme.



Dokazano je da sanitarno higijenska zaštita štiti ljude, namirnice, radne procese i prostore. Margina pogreške nastavlja se smanjivati iz dana u dan. Postoje ogromni rizici povezani s čistoćom radno procesni područja - postrojenja i operacija u cjelini. Jasno je da „dobro“ jednostavno više nije "dovoljno dobro" kada je u pitanju čišćenje. Rizici su previsoki, a neizvjesnost prevelika s fragmentiranim, neprovjerenim pristupom. Naporno i neumorno radimo kako bismo osigurali naš finalni proizvod – gotov obrok, odnosno hranu u kojoj obitelji uživaju kod kuće.

Ukoliko nema kontrole procesa čišćenja, praćenje, provjera i validacija će u najboljem slučaju biti teško dostižni. Svjesni smo kad postoji loša kontrola, praćenje uspješnosti svakodnevnog čišćenja vjerojatno će ovisiti o promjenjivom mišljenju pojedinca naspram promjenjivog učinka onoga tko je taj dan završio posao. Konačno, validacija procesa čišćenja koji nisu pod kontrolom je besmislena jer postoji mala dosljednost.

I mi u Ustanovi to jako dobro znamo odnosno prepoznajemo. I znamo da je varijabilnost put u loš rezultat. Naša Ustanova ne gubi ovu bitku s varijabilnošću u procesu čišćenja, upravo zato jer se mjere provode svakodnevno i temeljito uz provjeru, praćenje i evidenciju čišćenja a tada ostvarujemo međusobno dogovorene kriterije čišćenja i razinu sanitarno higijenske sigurnosti.



Poslovanje unazad 20 godina postojanja Ustanove to potvrđuje ali isto tako i obvezuje. Ustanova prati trendove, osluškujemo korisnike te pripremamo i distribuiramo nutritivno dostatne, kvalitetne i sigurne proizvode. Provodimo kontrolu kvalitete od nabave sirovina, namirnica i ambalaže, skladištenja i distribucije te svakodnevnu kontrolu proizvodno tehnološkog procesa pripreme obroka i ulaznih artikala. Naše poslovanje usmjereno je na siguran i zdravstveno ispravan te ukusan obrok, na održivost i očuvanje okoliša u svim dijelovima radnog procesa.

5. FINANCIJSKI PLAN USTANOVE

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

Financijski plan Ustanove za 2024. iznosi 5.960.100,00 €. Ukoliko uzmemo u obzir značajno povećanje cijena na tržištu u 2022. i 2023. godini, u poslovnoj 2024. možemo očekivati ipak stabilnije cijene roba i usluga u odnosu na one koje su ranijih godina realizirane, te koje su i nadalje nužne za poslovanje Ustanove.

Ustanova je izradila financijski plan za 2024. godinu na osnovu financijskog plana za 2023. godinu, realizaciji financijskog poslovanja od 1. do 9. mjeseca 2023. godine, te provedenog istraživanja tržišta roba i usluga uzimajući u obzir posljedice pandemijske krize i geopolitičkih procesa koji su, unazad tri godine, u velikoj mjeri utjecali na globalnu ekonomiju u vidu značajnog poskupljenja prehrambenih proizvoda širokog spektra. Važno je napomenuti da je visina cijene socijalnih usluga Grada Zagreba (Zaključak o visini novčanih naknada i socijalnih usluga Grada Zagreba za 2023. Službeni glasnik Grada Zagreba 09/23) nepromijenjena unazad 10 godina poslovanja iste dok je cijena usluge prehrane u pučkoj kuhinji na snazi od osnutka ustanove (2004) te iznosi 1,86 EUR uključujući PDV. Upravo taj umnožak cijene koštanja jednog obroka s brojem korisnika socijalne usluge (prehrana u pučkoj kuhinji i pomoć u obiteljskim paketima) daje ukupan iznos koji u konačnici daje za rezultat nesrazmjernu potrebu i raspoloživog.

Ustanova će i u narednoj poslovnoj godinu racionalno poslovati, unutar raspoloživih financijskih pozicija, a tu mislimo isključivo na poziciju 3722 – prehrana i nadamo se da ćemo zadržati standard usluge. Moramo uzeti u obzir da podaci o kretanju cijena u zadnjih 6 mjeseci pokazuju kako one u odnosu na prošlu godinu i dalje rastu, no nakon ljeta i turističke sezone rast očekivano usporava. Evidentan je rast cijene svinjetine, gotovo 30% na godišnjoj razini a u nekim razdobljima i više od 80 %. Voće je skuplje 13%, povrće 17%, krumpir više od 30%, kruh i pekarski proizvodi 10 do 17% iako je evidentan pad cijene kukuruza, pšenice i suncokreta od 40-50%, a brašna od 20-40%. Iako su već sada skuplji 10-15%, i dalje je zamjetan rast cijena prerađenih prehrambenih proizvoda, đemova, konditorskih proizvoda.

U konačnici hrana i pića na godišnjoj razini skuplji su 8,7%, dok se prema najnovijim podacima DZS-a, cijene dobara i usluga za osobnu potrošnju u listopadu su, u odnosu na isti mjesec lani, na godišnjoj razini bile više za 5,8%. Sve to utječe na rezultat postupka nabave, održivost ugovora dobivenih putem javne nabave koji u konačnici premašuju procijenjene vrijednosti odnosno raspoloživa sredstva.

Ustanova je za poslovnu 2023. izradila određene projekcije potreba, a one su rezultat sinergije i analitičkog rada više čimbenika svih stručnih službi ustanove i ravnatelja. Istom smo pristupili vrlo ozbiljno uz dubinsko istraživanje tržišta svih proizvoda koji su u našem poslovanju integrirani kroz troškovnike, kako bi isti bio realan i dostatan u cilju zadovoljavanja svih potreba ustanove usmjerenih korisnicima naših socijalnih usluga.

Potrebe kao rezultat analize na istoj poziciji sukladno sklopljenim ugovorima, iznose cca. 960.000 EUR više nego što je u ovom prijedlogu planu iskazano. Financijski plan smo revidirali kako bi se integrirao u zadani limit Financijskog plana za 2024. s projekcijama za 2025. i 2026. Veći dio povećanja koji iznosi 590.000 EUR, biti će preusmjeren na program dostave obroka u kuću 300.000 EUR, koji se proširuje preuzimanjem dodatnog broja dostava (od tvrtke INGOP d.o.o.) što zahtjeva neophodno veće jednokratno ulaganje (nabava 4 lako dostavna vozila) i dugoročno povećanje financijskih sredstava na plaćama za zapošljavanje 4 radnika - vozača dostavljača.

S obzirom da Ustanova svoju djelatnost provodi sve dane u godini bez prestanka, isto iziskuje potrebu za optimalnim brojem radnika imajući u vidu Pravilnik o radu ustanove, godišnje odmore, eventualna bolovanja i sl., plaćanje svih onih davanja koja proizlaze za uobičajeno neradne dane, veću potrošnju goriva te veće troškove održavanja tih istih vozila uzimajući u obzir njihovo svakodnevno korištenje.

Financijski plan za 2024. godinu veći je 590.000 EUR u odnosu na FP iz 2023., što je vrlo pozitivno, dok je FP plan za 2023. u odnosu na 2022. bio manji za 29.154 EUR, a FP za 2022. u odnosu na 2021. bio je umanjnjen za 104.156 EUR. Stoga iskazujemo još jednom uistinu zadovoljstvo povećanjem proračuna koji će s vlastitim sredstvima u konačnici iznositi 5.960.100,00 EUR.

5.1. Financijski plan Ustanove za poslovnu 2024 s projekcijama za 2025. – 2026.

Šifra	Naziv	FIN. PLAN ZA 2024.	Opći prihodi i primici	Vlastiti prihodi	Donacije	Projekcije za 2025	Projekcije za 2026
	IZVF:	SVI IZVF	11	31	61	11	11
	PRORAČUNSKI KORISNIK						
	USTANOVA DOBRI DOM GRADA ZAGREBA - PREHRANA I DRUGE POMOĆI ZA SOCIJALNO UGROŽENO PUČANSTVO						
	Program 5021. JAVNA UPRAVA I ADMINISTRACIJA						
I.	Aktivnost: A502101 REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKIH KORISNIKA						
	FUNKCIJSKA KLASIFIKACIJA 1090 Aktivnosti socijalne zaštite koje nisu drugdje svrstane						
6	PRIHODI	5.960.100,00	5.700.000,00	230.100,00	30.000,00	6.000.000,00	6.000.000,00
64	Prihodi od imovine	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00
6413	Kamate na oročena sredstva i depozite po viđenju	100,00	0,00	100,00	0,00		
65	Prihodi od upravnih i administrativnih pristojbi, pristojbi po posebnim propisima i naknada	200,00	0,00	200,00	0,00	0,00	0,00
6526	Ostali nespomenuti prihodi	200,00	0,00	200,00	0,00	0,00	0,00
66	Prihodi od prodaje proizvoda i robe te pruženih usluga, prihodi od donacija te povrti po protestiranim jamstvima	259.800,00	0,00	229.800,00	30.000,00	0,00	0,00
6614	Prihodi od prodaje usluga	107.000,00	0,00	107.000,00	0,00		
6615	Prihodi od pruženih usluga	122.800,00	0,00	122.800,00	0,00		
6631	Tekuće donacije	28.000,00	0,00	0,00	28.000,00		
6632	Kapitalne donacije	2.000,00	0,00	0,00	2.000,00		
67	Prihodi iz nadležnog proračuna i od HZZO-a temeljem ugovornih obveza	5.700.000,00	5.700.000,00	0,00	0,00	6.000.000,00	6.000.000,00
6711	Prihodi iz nadležnog proračuna za financiranje rashoda poslovanja	5.477.000,00	5.477.000,00	0,00	0,00	5.909.000,00	5.909.000,00
6712	Prihodi iz nadležnog proračuna za financiranje rashoda za nabavu nefinancijske imovine	223.000,00	223.000,00	0,00	0,00	91.000,00	91.000,00
3	RASHODI POSLOVANJA	5.705.100,00	5.477.000,00	200.100,00	28.000,00	5.909.000,00	5.909.000,00
31	Rashodi za zaposlene	2.060.300,00	2.060.300,00	0,00	0,00	2.163.300,00	2.163.300,00
3111	Plaće za redovan rad	1.468.000,00	1.468.000,00	0,00	0,00	1.541.400,00	1.541.400,00
3113	Plaće za prekovremeni rad	12.000,00	12.000,00	0,00	0,00	12.600,00	12.600,00
3114	Plaće za posebne uvjete rada	216.800,00	216.800,00	0,00	0,00	227.600,00	227.600,00
3121	Ostali rashodi za zaposlene	91.800,00	91.800,00	0,00	0,00	96.400,00	96.400,00
3132	Doprinosi za obvezno zdravstveno osiguranje	271.700,00	271.700,00	0,00	0,00	285.300,00	285.300,00
32	Materijalni rashodi	1.197.100,00	1.197.100,00	0,00	0,00	1.248.000,00	1.248.000,00
3211	Službena putovanja	2.700,00	2.700,00	0,00	0,00	2.900,00	2.900,00
3212	Naknade za prijevoz za rad na terenu i odvojen život	91.200,00	91.200,00	0,00	0,00	95.800,00	95.800,00
3213	Stručno usavršavanje zaposlenika	5.200,00	5.200,00	0,00	0,00	5.500,00	5.500,00

3221	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	35.900,00	35.900,00	0,00	0,00	37.700,00	37.700,00
3223	Energija	224.900,00	224.900,00	0,00	0,00	236.200,00	236.200,00
3224	Materijal i dijelovi za tekuće i investicijsko održavanje	37.400,00	37.400,00	0,00	0,00	39.300,00	39.300,00
3225	Sitni inventar i auto gume	34.500,00	34.500,00	0,00	0,00	26.300,00	26.300,00
3227	Službena i radna odjeća	12.100,00	12.100,00	0,00	0,00	12.800,00	12.800,00
3231	Usluge telefona, pošte i prijevoza	11.500,00	11.500,00	0,00	0,00	12.100,00	12.100,00
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	284.000,00	284.000,00	0,00	0,00	298.300,00	298.300,00
3233	Usluge promidžbe i informiranja	8.200,00	8.200,00	0,00	0,00	8.700,00	8.700,00
3234	Komunalne usluge	141.900,00	141.900,00	0,00	0,00	149.000,00	149.000,00
3235	Zakupnine i najamnine	23.200,00	23.200,00	0,00	0,00	24.400,00	24.400,00
3236	Zdravstvene i veterinarske usluge	34.500,00	34.500,00	0,00	0,00	36.200,00	36.200,00
3237	Intelektualne i osobne usluge	12.300,00	12.300,00	0,00	0,00	13.000,00	13.000,00
3238	Računalne usluge	23.100,00	23.100,00	0,00	0,00	24.300,00	24.300,00
3239	Ostale usluge	93.600,00	93.600,00	0,00	0,00	98.300,00	98.300,00
3291	Naknade za rad predstavničkih i izvršnih tijela, povjerenstva i sl.	1.500,00	1.500,00	0,00	0,00	1.600,00	1.600,00
3292	Premije osiguranja	36.500,00	36.500,00	0,00	0,00	38.400,00	38.400,00
3293	Reprezentacija	4.000,00	4.000,00	0,00	0,00	4.200,00	4.200,00
3295	Pristojbe, naknade	400,00	400,00	0,00	0,00	500,00	500,00
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	78.500,00	78.500,00	0,00	0,00	82.500,00	82.500,00
34	Financijski rashodi	7.400,00	7.300,00	100,00	0,00	7.500,00	7.500,00
3431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	3.300,00	3.300,00	0,00	0,00	3.500,00	3.500,00
3433	Zatezne kamate	100,00		100,00	0,00		
3432	Negativne tečajne razlike	0,00		0,00	0,00		
3434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	4.000,00	4.000,00	0,00	0,00	4.000,00	4.000,00
37	Naknade građanima i kućanstvima u naravi na temelju osiguranja i druge naknade	2.438.300,00	2.212.300,00	200.000,00	26.000,00	2.490.200,00	2.490.200,00
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi	2.438.300,00	2.212.300,00	200.000,00	26.000,00	2.490.200,00	2.490.200,00
38	Ostali rashodi za zaposlene	2.000,00	0,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00
3811	Ostale tekuće donacije	2.000,00	0,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00
4	Rashodi za nabavu nefinancijske imovine	255.000,00	223.000,00	30.000,00	2.000,00	91.000,00	91.000,00
41	Rashodi za nabavu ne proizvedene dugotrajne imovine	4.000,00	4.000,00	0,00	0,00	5.000,00	5.000,00
4124	Ostala prava	4.000,00	4.000,00	0,00	0,00	5.000,00	5.000,00
42	Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine	251.000,00	219.000,00	30.000,00	2.000,00	86.000,00	86.000,00
4221	Uredska oprema i namještaj	5.000,00	5.000,00	0,00	0,00	6.000,00	6.000,00
4223	Oprema za održavanje i zaštitu	89.000,00	89.000,00	0,00	0,00	40.000,00	40.000,00
4227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	32.000,00	0,00	30.000,00	2.000,00	15.000,00	15.000,00
4231	Ostala prijevozna sredstva u cestovnom prometu	125.000,00	125.000,00	0,00	0,00	25.000,00	25.000,00
	UKUPNO (po izvorima)	5.960.100,00	5.700.000,00	230.100,00	30.000,00	6.000.000,00	6.000.000,00
	IZVOR FINANCIRANJA	SVI IZVF	1.1.	3.1.	6.1.	1.1.	1.1.

5.3. Zakonske i druge podloge za provedbu socijalnih usluga

Ustanova je osnovana (Odluka o osnivanju Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba, Službeni glasnik Grada Zagreba, 03/04) za pružanje socijalne usluge prehrane u pučkim kuhinjama, dostavu obroka u kuću, pomoć u obiteljskim paketima (pojedincima i obiteljima), pomoć u mliječnoj hrani te pružanje usluga prihvatilišta za odrasle osobe u sklopu privremenog smještaja za najviše 20 korisnika. U okviru Glave Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba provodi se Program Javna uprava i administracija. Odlukom o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba [22/22](#), [29/22](#), [08/23](#) i [30/23](#)) utvrđuju se prava socijalne skrbi koja, pored prava što ih osigurava Republika Hrvatska na osnovi Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine [18/22](#), [46/22](#), [119/22](#) i [71/23](#)), osigurava Grad Zagreb; Pravilnik o socijalnoj kartici (Službeni glasnik Grada Zagreba 13/07), Zaključak o visini pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba za 2023. (Službeni glasnik Grada Zagreba 9/23)

Cilj koji se ostvaruje kroz Program:

Cilj 1. Skrb o socijalno ugroženim građanima koji se nalaze u teškoj socijalno-materijalnoj situaciji te nisu u mogućnosti samostalno osigurati zadovoljavanje osnovnih životnih potreba

Način ostvarenja cilja:

- Osiguranje prehrane u pučkim kuhinjama svakodnevnom pripremom i podjelom ručka,
- Osiguranje dostave obroka građanima koji zbog izrazito lošeg materijalnog stanja nisu u mogućnosti osigurati zadovoljenje ove potrebe nekim drugim oblikom usluge,
- Osiguranje pomoći u obiteljskim paketima
- Osiguranje pomoći djeci u mliječnoj hrani

Kroz Program Javna uprava i administracija provodi se Aktivnost REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKIH KORISNIKA unutar koje se planiraju sredstva za redovnu djelatnost pružanja socijalnih usluga: prehrana u pučkoj kuhinji (svakodnevno), dostava obroka u kuću (svakodnevno), pomoć u obiteljskim paketima (jednom mjesečno - paketi namirnica) i pomoć djeci u mliječnoj hrani (jednom mjesečno) sukladno Odluci o osnivanju i Statutu Ustanove.

Potrebno je provesti neophodna ulaganja na građevinskim objektima ustanove kako bi mogli kvalitetno i u zadanim okvirima i standardima obavljati osnovnu djelatnost i zadržati standard usluge i kvalitete koju ova Ustanova pruža svojim korisnicima.

Ustanova realno može očekivati i veće troškove tekućeg i investicijskog održavanja građevinskih objekata, postrojenja i opreme te održavanja voznog parka i obnavljanja voznog parka, što nije moguće bez potpore od strane osnivača.

Financijski plan za razdoblje 2024.-2026. u skladu s člankom 33. Zakona o proračunu sadrži:

- Opći dio: prihodi i rashodi iskazani po izvorima financiranja i ekonomskoj klasifikaciji; rashodi iskazani po funkcijskoj klasifikaciji; primici od financijske imovine i zaduživanja te izdaci za financijsku imovinu i za otplatu instrumenata zaduživanja po izvorima financiranja i ekonomskoj klasifikaciji;
- Posebni dio: rashode i izdatke iskazani po izvorima financiranja i ekonomskoj klasifikaciji, raspoređeni u programe koje se sastoje od aktivnosti i projekata;
- Obrazloženje financijskog plana

Sredstva za rad Ustanove osiguravaju se iz:

- sredstava proračuna Grada Zagreba
- vlastitih izvora
- drugih izvora (donacije i dr. namjenska sredstva)

5.4. Razvoj modela participativnog proračuna

Participativno budžetiranje jedan je od prioriteta Ustanove za sljedeću godinu. Participativno uključivanje svih odgovornih dionika Ustanove u planiranje proračuna javan je i transparentan način sudjelovanja svih zainteresiranih u planiranje javnih proračunskih sredstava, a onda i njihovo kasnije trošenje. A zašto je važna još intenzivnija participacija odgovornih osoba? Pokazuje da prihvaćanje participativnog proračuna poboljšava većinu pokazatelja indeksa poslovnog upravljanja čineći Ustanovu učinkovitijom i odgovornijom.

Smisao je proračuna raspodjela javnog novca na realizaciju konkretnih i operativno neophodnih te izvedivih planova za potrebe Ustanove. Jedinice lokalne i regionalne samouprave tu su zbog građana i sve što rade mora biti u službi građana, odnosno cilj im mora biti poboljšanje kvalitete njihova života u najširem smislu. Ustanova unazad 20 godina ima vrlo dobro pozicioniranu uloga ali isto tako i obvezu postupanja u vidu participativnog proračuna. Iako je participativno planiranje proračuna dobro zamišljeno, u praksi je znatno teže provedivo, a dodatna je zapreka i to što je mnogo toga unaprijed i zadano.



Participativno budžetiranje i sudjelovanje odgovornih osoba na neki je način ograničeno izvorima prihoda i obveznim odgovornostima Ustanove u koje se zapravo ne može intervenirati. Naravno, gotovo odlučujuću ulogu ima i sposobnost odgovorne osobe da kvalitetno, stručno i jasno artikulira potrebe svoje organizacijske jedinice, te da isto na takav način prati realizaciju tih istih pozicija.

U svezi financija, odnosno vlastitih prihoda, s naslova dostave obroka u kuću, koje prihodujemo od strane Domova za starije osobe po cijeni od 4,00 kn sa PDV-om po 1 obroku, opetovano ističemo uistinu značajan nedostatak finansijskih sredstava iz razloga jer je navedeni iznosi nedostatan, nerealan i finansijsko ekonomski neodrživ.

6. SWOT ANALIZA

S-strengths: snaga

W-weaknesses: slabosti

O-opportunities: prilike

T-threats:prijetnje

Preduvjet za ispravan odabir strategije je analiza situacije. Pod tim se podrazumijeva da Ustanova treba sagledati vanjske i unutarnje čimbenike kako bi spoznala najbolji način da se ostvari željeni cilj. Sve veća dinamičnost koja je prisutna na tržištu primorava Ustanovu da pažljivo odabire način na koji će se ponašati na tržištu. SWOT analiza je jedan od instrumenata kojima se uprava i odgovorne osobe mogu poslužiti u kreiranju strategije. Ovo je kvalitativna analitička metoda koja kroz 4 čimbenika nastoji prikazati snage, slabosti, prilike i prijetnje-opasnosti određene pojave ili situacije. Ona je subjektivna metoda.

Svaki pravni subjekt, pa tako i ova Ustanova mora voditi računa o unutrašnjem i vanjskom okruženju. U tom se kontekstu ova analiza može razumjeti kao prikaz unutrašnjih snaga i slabosti organizacije-Ustanove i vanjskih prilika i prijetnji s kojima se naša Ustanova suočava. Trenutna situacija se brzo mijenja i prilike na tržištu se mogu u vrlo kratkom vremenu promijeniti. U kontekst vremena, snage i slabosti predstavljaju sadašnjost temeljenu na prošlosti, dok prilike i prijetnje predstavljaju budućnost temeljenu na prošlosti i sadašnjosti.

6.1. SWOT ANALIZA USTANOVE „DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA

SNAGA	SLABOST
<ul style="list-style-type: none"> -raznolikost asortimana-ponude -kvalitetan i vjerodostojan proizvod -iskustvo u prehranbeno – ugostiteljskoj djelatnosti -sklonost donošenja odluka i postupanje u kriznim situacijama -HACCP i norma ISO 9001 sustav (od 2007.g.) -integrirana norma ISO 14001 – gospodarenje otpadom (od 2018.) - integrirana norma ISO 45001 – upravljanje sigurnošću i zaštita zdravlja -zdravstveno siguran krajnji proizvod te visoki sanitarno higijenski standard poslovanja svih čimbenika u lancu odgovornosti i poslovanja - fleksibilnost u vođenju poslovanja -dobar prometni položaj lokacija i povezanost istih -sigurnost proizvoda – food safety and food defense culture: protokolarno postavljen nadzor i kontrola ulaska namirnica u sustav prijama, skladištenja, obrade namirnica, pripreme i podjele obroka 	<ul style="list-style-type: none"> -odlazak radnika u mirovinu -profesionalne bolesti radnika koji su više od 15 godina u Ustanovi -manjak kvalitetne/educirane u svim segmentima poslovanja radne snage ugostiteljskog profila na tržištu rada -nismo vlasnici prostora u kojima se djelatnost Ustanove provodi -nedefinirano vlasništvo nad dijelom zemljišta i objekata u kojima se djelatnost provodi -cijena koštanja socijalnih usluga koje ustanova provodi u okviru svoje djelatnosti
PRILIKE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> -otvaranje novih tržišta (poslovnih prilika) i novih korisnika usluga (ustanova) -osmišljavanje novih proizvoda-obroka, poslova (priprema i dostava obroka starijim osobama – izvaninstitucionalna usluga, ustanove u okviru sektora socijalne skrbi Grada Zagreba – proširenje programa), -prihvatni centar za beskućnike tijekom noći -javno kupalište 	<ul style="list-style-type: none"> -redukcija proizvoda u kvantitativnom smislu – ovisno o raspoloživim financijskim sredstvima -„pricing“ – povećanje cijena namirnica -dugovanja suradnih institucija koje akumuliraju financijski manjak koji se prenosi u narednu poslovnu godinu -manja potražnja za uslugama – prehrana u pučkim blagovaonicama -jačanje ekonomske krize - inflacija, rast troškova poslovanja -poskupljenje energenata i hrane

7. SOCIJALNE USLUGE U 2024.

Ustanova Dobri dom Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti, sukladno Odluci o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23), pruža sljedeće socijalne usluge:

7.1. Prehrana u pučkoj kuhinji

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA 2023./12 mj.	BROJ KORISNIKA/PROCIJENA ZA 2024.
Prehrana u pučkoj kuhinji	1100 nositelja/1740 korisnika	1150 nositelja/1820 korisnika

7.2. Pomoć u kući – organizirana prehrana/dostava ručka

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA - 2023.	BROJ KORISNIKA/PROCIJENA ZA 2024.
Pravo na dnevni obrok i dostavu	380	550

Napomena: Tijekom 2024. planirano je proširenje kapaciteta na navedenom programu za još 170 korisnika.

7.3. Pomoć u obiteljskim paketima

VRSTA POMOĆI	MJESEC/GODINA	BROJ OBITELJI (socijalna skrb + branitelji)
Pomoć u obiteljskim paketima	2023.	250+460
	2024. - procjena	270+490

7.4. Pomoć djeci u mliječnoj hrani

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA 2023.	BROJ KORISNIKA/PROCIJENA ZA 2024.
Pomoć djeci u mliječnoj hrani	11	15

U okviru redovitih programa Ustanova mjesečno skrbi za oko 5000 socijalno ugroženih građana Grada Zagreba različitih životnih dobi (od djece i mladih, srednje životne dobi do osoba treće životne dobi). Sukladno o odlukama Grada Zagreba o vrstama pomoći i socijalne skrbi i kriterijima izbora korisnika, koji je sukladan Zakonu o socijalnoj skrbi definirani su korisnici Ustanove i programa koji pripadaju u kategoriju korisnika pomoći socijalne skrbi, odnosno stanovništva slabijeg materijalnog stanja. Usluge Ustanove objedinjavaju oblike pomoći u naravi koje Grad Zagreb osigurava svojim građanima. Detaljnijim definiranjem i kategoriziranjem vrste korisnika vidimo da su korisnici usluga Ustanove:

- ✓ korisnici socijalne skrbi sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi
- ✓ obitelji s troje i više maloljetne djece koji su ujedno korisnici socijalne skrbi sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi
- ✓ samohrani roditelji
- ✓ obitelji u kojima su oba roditelja nezaposlena
- ✓ umirovljenici slabog materijalnog statusa



Zajedničke karakteristike, svim gore navedenim kategorijama korisnika usluga, su:

- ✓ socijalno ugrožena populacija građana Grada Zagreba koji nemaju zadovoljene egzistencijalne potrebe,
- ✓ populacija socijalno isključenih građana,
- ✓ socijalno ugrožena populacija koja ima uz nezadovoljene (potreba za zabavom, kreativnošću, razvojem osobnosti itd.)
- ✓ društvena populacija najpotrebitijih građana s razvijenijim nizom socijalno-patoloških ponašanja,
- ✓ društvena populacija najpotrebitijih građana s nerazvijenim zdravstveno-higijenskim odgojem,
- ✓ društvena populacija najpotrebitijih građana s narušenim psiho-socijalnim stanjem

Sve navedene kategorije korisnika susreću se s problemima društvene isključenosti, nedostatka socijalne podrške od obitelji, prijatelja ili susjeda, nedovoljne upućenosti i informiranosti o propisima i mogućnostima pružanja pomoći u lokalnoj zajednici, ne posjedovanja mogućnostima njihovog rješavanja. Temeljne vrijednosti koje vrednuje socijalna država je osiguravanje sigurnosti, prava i jednakosti svim građanima te time stvaranja blagostanja svih građana, a prije svega najpotrebnijih. U svojim programima koji su dio socijalne politike, Grad Zagreb je razvio niz programa kojima štiti i promiče prava najugroženijih društvenih kategorija (djece, starijih osoba, nemoćnih i invalidnih osoba). U tu svrhu, smatramo da je u okviru Ustanove dobro razviti niz novih programa koji će pomoći u savladavanju poteškoća i rješavanju problema najranjivijih građana našeg grada.



U skladu s gore navedenim u okviru socijalne službe Ustanove potrebno je raditi na stalnom detektiranju i definiranju potreba svakog pojedinca i obitelji, odnosno potreba svih korisnika osnovnih usluga Ustanove.

S obzirom da Ustanova svakodnevno, posredno, preko svojih djelatnika kontaktira s oko 2300 socijalno ugroženih građana Grada Zagreba, potrebno je razviti programe ovisno o vrsti i kategoriji korisnika sa ciljem unapređenja kvalitete života i standarda obitelji, odnosno pojedinih navedenih kategorija korisnika usluga te na taj način omogućiti veću dostupnost usluga većem broju klijenata. Naravno, ukoliko za to postoji opravdana potreba. Cilj rada socijalne službe Ustanove treba biti približavanje socijalnih usluga najpotrebnijima kategorijama Grada Zagreba te potpuna usluga u vidu informiranja korisnika i zaštite njihovih prava tijekom boravka u poslovnim jedinicama naše Ustanove.

7.5. Cjenik koštanja socijalnih usluga (Zaključak o visini novčanih naknada i socijalnih usluga Grada Zagreba za 2023., Službeni glasnik, 9/23)

Sredstva za novčane naknade i socijalne usluge Grada Zagreba osigurana su u Proračunu Grada Zagreba za 2023. i projekcijama za 2024. i 2025. godinu (Službeni glasnik Grada Zagreba 39/22). Ovaj je zaključak objavljen u Službenom glasniku Grada Zagreba, a primjenjivat će se u razdoblju od 1. siječnja 2023. do 31. prosinca 2023.

OPIS USLUGE	Cijena (sa PDV-om)
Cijena prehrane u pučkoj kuhinji po obroku, uključujući PDV	1,85 EUR/po obroku
Dostava ručka *usluga dostave ručka	0,53 EUR/po 1 obroku
Cijena obiteljskog paketa, mjesečno, uključujući PDV, iznosi:	<ul style="list-style-type: none"> - za obitelji ili skrbnika s troje i četvero djece 39,82 eura, - za obitelji ili skrbnika s petero i šestero djece 66,36 eura, - za obitelji ili skrbnika sa sedmero i više djece 92,91 eura, - za jedno roditeljske obitelji s jednim, dvoje, troje i četvero djece 39,82 eura, - za jedno roditeljske obitelji s petero i šestero djece 66,36 eura, - za jedno roditeljske obitelji sa sedmero i više djece 92,91 eura, - za obitelji i samce koji su se zbog elementarne nepogode, zdravstvenog stanja, nezaposlenosti i drugih kriznih situacija našli u nepovoljnim životnim okolnostima do 92,91 eura, - za hrvatske branitelje samce 39,82 eura, - za obitelji hrvatskih branitelja do 6 članova 66,36 eura, - za obitelji hrvatskih branitelja od 7 i više članova 92,91 eura. <p>Iznimno od stavka 1. ove točke, cijena obiteljskog paketa za mjesec travanj i prosinac, uključujući PDV, iznosi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - za obitelji ili skrbnika s troje i četvero djece 43,80 eura, - za obitelji ili skrbnika s petero i šestero djece 73,00 eura, - za obitelji ili skrbnika sa sedmero i više djece 102,20 eura, - za jedno roditeljske obitelji s jednim, dvoje, troje i četvero djece 43,80 eura,

	<ul style="list-style-type: none"> - za jedno roditeljske obitelji s petero i šestero djece 73,00 eura, - za jedno roditeljske obitelji sa sedmero i više djece 102,20 eura, - za obitelji i samce koji su se zbog elementarne nepogode, zdravstvenog stanja, nezaposlenosti i drugih kriznih situacija našli u nepovoljnim životnim okolnostima do 102,20 eura, - za hrvatske branitelje samce 43,80 eura, - za obitelji hrvatskih branitelja do 6 članova 73,00 eura, - za obitelji hrvatskih branitelja od 7 i više članova 102,20 eura. <p>Cijena prigodnog dječjeg paketa (Uskrs, Sveti Nikola) iznosi najviše 19,91 eura po djetetu, uključujući PDV.</p>
Cijena paketa mliječne hrane po djetetu, uključujući PDV	44,59 EUR

8. DOBRI DOM U 2024.

Možemo sa sigurnošću konstatirati da živimo u iznad prosječno neizvjesnim i uzbudljivim vremenima. Za razliku od ekonomista i znanstvenika, koji imaju mogućnost i povlasticu govoriti o nekom razdoblju i pojavama koje je ono donijelo, analizirati i općenito pisati koju godinu poslije i pri tom konstatirati da su pogodili ili pogriješili, uprava i zaposlenici Ustanove koja svakodnevno djeluje u području pružanja socijalnih usluga, mora to činiti svaki dan ili tjedan uživo i pri tome si ne dopustiti pogreške.



U narednoj poslovnoj 2024. kreiramo program i planove kojih se nećemo sramiti i koje realno možemo ispuniti odnosno realizirati. Ne umišljamo si da znamo sigurne odgovore kako ćemo postupati odnosno poslovati u okviru postojećeg društvenog okruženje i zajednice.

U svim ovim okolnostima Ustanova u gotovo pune tri godine nije zatvorila svoja vrata ni na jedan dan, baš naprotiv, bili smo i jesmo dostupni građanima u potrebi u punom obimu svojeg poslovanja.

Ustanova je izradila financijski plan za 2024. godinu na osnovu financijskog plana za 2023. godinu, realizaciji financijskog poslovanja od 1. do 9. mjeseca 2023. godine, te provedenog istraživanja tržišta roba i usluga uzimajući u obzir posljedice pandemijske krize i geopolitičkih procesa koji su, unazad dvije godine, u velikoj mjeri utjecali na globalnu ekonomiju u vidu značajnog poskupljenja prehrambenih proizvoda širokog spektra. Važno je napomenuti da je visina cijene socijalnih usluga Grada Zagreba (Zaključak o visini novčanih naknada i socijalnih usluga Grada Zagreba za 2023. Službeni glasnik Grada Zagreba 09/23) nepromijenjena unazad 15 godina poslovanja iste dok je cijena usluge prehrane u pučkoj kuhinji na snazi od osnutka ustanove (2004) te iznosi 1,86 EUR uključujući PDV.

Upravo taj umnožak cijene koštanja jednog obroka s brojem korisnika socijalne usluge (prehrana u pučkoj kuhinji i pomoć u obiteljskim paketima) daje ukupan iznos koji u konačnici daje za rezultat nesrazmjer potreba i raspoloživog. Ustanova će i u narednoj poslovnoj godinu racionalno poslovati, unutar raspoloživih određenih/limita financijskih pozicija. Moramo uzeti u obzir da podaci o kretanju cijena u zadnjih 6 mjeseci pokazuju kako one u odnosu na prošlu godinu i dalje rastu, no nakon ljeta i turističke sezone rast očekivano usporava. Evidentan je rast cijene svinjetine, gotovo 30% na godišnjoj razini a u nekim razdobljima i više od 80 %. Voće je skuplje 13%, povrće 17%, krumpir više od 30%, kruh i pekarski proizvodi 10 do 17% iako je evidentan pad cijene kukuruza, pšenice i suncokreta od 40-50%, a brašna od 20-40%. Iako su već sada skuplji 10-15%, i dalje je zamjetan rast cijena prerađenih prehrambenih proizvoda, đemova, konditorskih proizvoda. U konačnici hrana i pića na godišnjoj razini skuplji su 8,7%, dok se prema najnovijim podacima DZS-a, cijene dobara i usluga za osobnu potrošnju u listopadu su, u odnosu na isti mjesec lani, na godišnjoj razini bile više za 5,8%.

Sve to utječe na postupke nabave, održivost ugovora dobivenih putem javne nabave i koji u zbroju, po završetku postupaka, premašuju raspoloživa sredstva. Ustanova je za poslovnu 2024. izradila određene projekcije potreba, a one su rezultat sinergije i analitičkog rada više čimbenika svih stručnih službi ustanove i ravnatelja. Istom smo pristupili vrlo ozbiljno uz dubinsko istraživanje tržišta svih proizvoda koji su u našem poslovanju integrirani kroz troškovnike, kako bi isti bio realan i dostatan u cilju zadovoljavanja svih potreba ustanove usmjerenih korisnicima naših socijalnih usluga.

Detaljna analiza kroz prikaz makro ekonomskih i geopolitičkih okolnosti i procesa te izazova pred kojima se nalazimo kao društvo kroz ekonomiju i općenito gospodarstvo, a samim time i ova Ustanova, daje prijedlog plana potrebitih financijskih sredstava na svim pozicijama, te posebno na poziciji 3722 – prehrana. Potrebe kao rezultat te analize na istoj poziciji sukladno sklopljenim ugovorima, iznose cca. 960.000 EUR više nego što je u Financijskom planu za 2024. iskazano.

Financijski plan za 2024. godinu veći je 590.000 EUR u odnosu na FP iz 2023., što je vrlo pozitivno i zahvaljujemo osnivaču, dok je FP plan za 2023. u odnosu na 2022. bio manji za 29.154 EUR, a FP za 2022. u odnosu na 2021. bio je umanjen za 104.156 EUR i to u vrlo teškim i turbulentnim vremenima (pandemija, geopolitičke promjene, energetska kriza i sl.). Stoga iskazujemo još jednom uistinu zadovoljstvo povećanjem proračuna koji će s vlastitim sredstvima u konačnici iznositi 5.960.000,00 EUR.

Veći dio povećanja Financijskog plana u odnosu na plan iz 2023. u iznosu od 590.000 EUR, odnosi se na Pomoć u kući - program dostave obroka u kuću u iznosu od 300.000 EUR koji se proširuje preuzimanjem dodatnog broja dostava (INGOP d.o.o.) što zahtjeva neophodno veće jednokratno ulaganje (nabava 4 lako dostavna vozila), održavanje istih, nabavu pogonskog gorivo i dugoročno povećanje financijskih sredstava na plaćama za zapošljavanje 4 radnika - vozača dostavljača.

S obzirom da Ustanova svoju djelatnost provodi sve dane u godini bez prestanka, isto iziskuje potrebu za optimalnim brojem radnika imajući u vidu Pravilnik o radu ustanove, godišnje odmori, eventualna bolovanja i sl., plaćanje svih onih davanja koja proizlaze za uobičajeno neradne dane, veću potrošnju goriva te veće troškove održavanja tih istih vozila uzimajući u obzir njihovo svakodnevno korištenje.

Sposobnost brzog prilagođavanja i inoviranja te napose profesionalno uspostavljeni odnosi s dobavljačima koji proizlaze iz ugovorne obveze i poslovne kulture ključ su za uspješno savladavanje barem većeg dijela prepreka s kojima se nabava u ustanovi suočavala u protekli gotovo tri godine.

Ustanova sukladno djelatnosti koja joj je propisana Statutom i ostalim aktima, iz kojih proizlaze obveze, te uz sve ostale programe i sadržaje koje namjeravamo provoditi u 2024. ima za cilj potvrditi standard i kvalitetu usluge, ali i uzvisiti istu, posebice pripremu i kvalitetu obroka za naše korisnike, zadržati standard maksimalne zdravstvene sigurnosti i visokog stupnja kvalitete krajnjeg

proizvoda odnosno usluge, neovisno o programu/socijalnoj usluzi u kojem se isti distribuiraju, proširiti svoju djelatnost novim oblicima mjera socijalne pomoći (sukladno Socijalnoj politici Grada Zagreba, odnosno Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), ali i uključiti iste u predstavljene programe i dati im funkcionalnost u vidu sastavnog čimbenika ovog društva, u ovom slučaju Grada Zagreba, koji o svojim socijalno ugroženim građanima vodi skrb na izuzetno visokoj razini.

Osnovne smjernice rada u narednoj godini s naglaskom na resurse koje Ustanova u ovom trenutku posjeduje su:

- pripremiti se na promjene (eksterne – promjena broja korisnika, interne – reorganizacija ustrojstvenih jedinica
- delegirati odgovornost i ovlasti (odgovorne osobe imaju obvezu inicirati nove ideje, planove, rješenja ali su isto tako dužne preuzeti odgovornost za rad svojih radnika, svoj rad osobno i za rezultate tog rada

- Sve organizacijske jedinice sa voditeljima/odgovornim osobama koji također u domeni svoga radnoga mjesta i stručne osposobljenosti moraju preuzeti odgovornost za svoj rad i rad radnika u svojoj poslovnoj jedinici. I tu neće biti odstupanja. Povjerenje i potpora u svakom slučaju, ali s vidljivim rezultatima rada i u konačnici odgovornošću za te rezultate.
- vrlo pažljivo pratiti provedbu postupaka unaprjeđenja kvalitete na svim poslovnim razinama i području, zadržati prepoznatljivost (autentičnost) s naglaskom na izvrsnost,
- iskoristiti svoju veličinu (Ustanove) i prilagodljivost, prihvatiti različitosti i iskoristiti ih, biti više sa korisnicima socijalnih usluga i, podrazumijeva se s radnicima, u svakodnevnom poslovanju u svim segmentima rada Ustanove, koristiti se dostupnim alatima s ciljem podizanja standarda socijalnih usluga, uvjeta rada i međuljudskih odnosa stvarajući inkluzivno i tolerantno okruženje.

Ustanova i nadalje ima za vrlo ustrajan cilj unaprjeđenje uvjeta rada radnika te će se inzistirati na maksimalnom ispunjenju uvjeta, koji su pred nas postavljeni, putem implementiranih sustava:

- ❖ Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu s ciljem upravljanja rizicima po život i zdravlje radnika i drugih zainteresiranih strana norma ISO 45001,
- ❖ te sustavom kvalitete norma ISO 9001.

Kontinuirano radimo na implementaciji različitih alata kako bi sustav izvještavanja podigli na bolju razinu, a u tom slučaju je najveći izazov u tome što kao ustanova djelujem na različitim poljima ali unutar iste socijalne djelatnosti. Kompleksan proces tranzicije uključivao bi standardiziranje podataka, njihovu pohranu i davanja grupne dimenzije podacima jer je cilj bio i ostao objediniti sve procesno radne jedinice u ustanovi.

Prepreke na koje smo naišli, i na koje ćemo sigurno nailaziti su različiti sustavi, razne aplikacije, sistemi pohrane podataka, pa i ne dovoljno brzo usklađivanje podataka, no zato je izazov još veći. Također, potrebno je stalno raditi na poboljšanju, jer ovaj proces zapravo nikada ne staje. Ističemo da su najvažnije čimbenici na kojima se postiže kvaliteta podataka, na kojima se radi: standardizacija, centralizacija podataka na jednom mjestu, automatizacija, neprestano učenje i fleksibilnost. Smatramo da se svaka fleksibilna organizacija/ustanova mora prilagoditi vremenu te da je uloga tzv. kontrolinga davanje značenja podacima i postizanje komunikacije s poslovanjem, odnosno dati mu ono što je potrebno u trenutku promjenjivih okolnosti, a da bi se uspjele potrebno je pomagati se s podacima i međusobno ih razmjenjivati kroz bolju, kvalitetniju među sektorsku/organizacijsku suradnju.

Pojam novog profesionalizma uključuje nekoliko pomaka (prema Hargreaves, 1994, kod Čepić, 2009.): od individualizama do suradnje, od jednog do dvoje, od hijerarhije do timova, od izobrazbe do profesionalnog razvoja, od komunikacije do partnerstva, od autoriteta do sporazuma. Sve karakteristike suvremenih voditelja koji vode živu organizaciju/njene ustrojstvene elemente u konstantnom procesu učenja i razvoja, trebaju imati na umu pri skiciranju kompetencija koje su potrebne istima za rukovođenje Ustanovom. Ustanova mora biti zajednica koja uči. Transparentnost rada ove Ustanove, socijalna osjetljivost svih zaposlenika kako prema korisnicima tako i uprave prema radnicima iste, kvalitetna i profesionalna suradnja sa svim poslovnim partnerima, a posebice s osnivačem Gradom Zagrebom kroz razumijevanje i potporu za sve potrebite i neophodne segmente koji čine radnu svakodnevicu ali i kritiku te određene korekcije u radu ako za to postoji potreba, Upravnim vijećem kao nadzornim i upravljačkim tijelom te podupirateljem kvalitetnih ideja te uistinu visoki sanitarno-higijenski standardi i stručnost iskazani kroz krajnji proizvod naše usluge – siguran, zdravstveno ispravan i nutricionistički dostatan obrok, garancija je uspješnog rada ove Ustanove u narednom razdoblju.

8.1. Kontroling

Financijsko poslovanje, ravnoteža te planiranje rashoda i prihoda u odnosu na potrebe i zahtjeve te raspoloživog uz permanentnu analizu (kontroling) stanja naš je prioritet. Ustanova mora poslovati na način, da svoje obveze koje proizlaze iz djelatnosti ali i sve one druge koje se pred nju stavljaju od strane osnivača i zahtijevaju dodatna financijska sredstva, analitički razmotri te sukladno raspoloživim sredstvima i provodi odnosno da za iste zatraži dodatna sredstva putem postupanja koja su sastavni dio financijsko računovodstvenog poslovanja. Važan naglasak stavljamo na daljnji razvoj i unaprjeđenje rada službe za planiranje i analitiku kroz tzv. kontroling, koja će koristiti sve potrebite resurse, informatičke i osobne u vidu znanja, da predvidimo određene rizike, izbjegnemo ih ili barem ublažimo njihov učinak na najmanje moguću mjeru.

8.2. Projekcija 2024. – 2027.

Plan je zasnovan na realnim potrebama kako same Ustanove tako i ciljane populacije koja koristi programe iste. Ustanova „Dobri Dom“ Grada Zagreba objedinjuje sustav socijalne pomoći koju Grad Zagreb osigurava hrvatskim državljanima s prebivalištem u Gradu Zagrebu, a čija prava proizlaze iz Odluke o socijalnoj skrbi Grada Zagreba.

Godišnje, u okviru svih programa, Ustanova pruži pomoć za približno 5000 građana slabijeg materijalnog stanja, a za pretpostaviti je da će u narednih četiri godine broj korisnika programa ove Ustanove biti i veći.



Ustanova će se u navedenom vremenskom razdoblju razvijati kao Ustanova uslužne djelatnosti prema ciljanoj skupini građana (evidentirani pri Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom) i to poglavito na području prehrane (priprema obroka, distribucija obroka) a možda i na području urgentnog i privremenog smještaja.

	2024.	2025.	2026.	2027.
	-adaptacija/prilagodba poslovnog prostora i opremanje istog u Alfrevičevoj - mini termički blok/izrada projektne dokumentacije -Postavljanje fasade PJ Alfrevičeva/PJ Vozni park, Odsjek za KK, SHN,GO – na lokaciji F. Alfreviča 6 - Nabava inox posuda za transport toplih obroka u blagovaonice - Potpuna obnova ventilacijskog sustava i ugradnja novi napa u PJ TBB Kosnica -nabava 4 kom lako dostavnih gospodarskih vozila	-postavljanje termoizolacije - krovšte PJB Cerska -nabava 1 lako dostavnog vozila za Program dostave u kuću za PJ Vozni park -izgradnja montažnog objekta za potrebe PJ Tehnička služba -izrada dokumentacije za izgradnju montažnog objekta za potrebe PJ Tehnička služba	- nabava jelonoša za potrebe PJ Vozni park -nabava 1 lako dostavnog vozila -nabava teretnog vozila za potrebe Tehničke službe -nabava termos inox posuda za prijenos obroka	- nabava 1 dostavnog vozila-kombija -nabava jelonoša za potrebe PJ Vozni park -nabava 1 lako dostavnog vozila

8.3. Ulaganja za potrebe ustanove u 2024.

Imajući u vidu financijsku situaciju i trenutno kretanje cijena na području RH stručne službe su prilagodile plan investicija te planiranim sredstvima i prioritetima koji su neophodni za izvršenje i neprekidan svakodnevni rad u 2024. Ukoliko dođe do umanjavanja proračuna Ustanove tijekom godine i navedene investicije će se umanjiti, odnosno prolongirati za narednu poslovnu godinu. Ono što smatramo potrebitim je održavanje postojećeg trenutnog stanja te potrebne investicije u opremu i prostore.

Isto je tako bitno i prepoznati trenutke kada održavanje više nije isplativo, kako opreme, tako i objekata u kojima se djelatnost provodi. Stoga je potrebno prepoznati trenutak u kojem je neophodno investirati u opremanje, nužnost investiranja u adaptacije i sanacije objekata te pripadajuće infrastrukture.

Investicija te ulaganja u infrastrukturu ipak će biti. Prema Planu nabave Ustanove u 2024. od kapitalnih ulaganja u opremu potrebno je istaknuti planirano investiranje u nabavu i ugradnju ventilacijskih napa. Navedene inox ventilacijske nape bile bi postavljene u svrhu zamjene postojećih napa izrađenih od aluminijskog lima koji zbog svojih karakteristika i dotrajalosti (zatečena oprema na objektu PJ „Termički blok – Blagovaonica Kosnica“ prilikom preuzimanja u svrhu korištenja od strane Ustanove u 2004. godini) više nije moguće održavati na potrebnoj visokoj sanitarno-higijenskoj razini.

Isto tako bi uz navedene aluminijske nape bili zamijenjeni i ventilacijski kanali izrađeni od Fe/Zn materijala na kojima je na pojedinim mjestima vidljiva korozija. Ventilacijski kanali bi isto tako bili zamijenjeni kanalima izrađenim od inox materijala.



Uz nabavku inox ventilacijskih napa planirana je i nabavka dodatne količine inox termos posuda za prijenos hrane zapremine od 10L i 35L, dodatnih količina inox jelonoša za dostavu obroka starijim i nemoćnim korisnicima u Programu prava na dnevni obrok i dostavu, nabava rashladnih uređaja (hladnjaka za čuvanje prehrambenih proizvoda u radnom intervalu temperature od +4 °C do +8 °C) za potrebe opremanja blagovaonica i termičkog bloka Ustanove, nabava uređaja za strojno čišćenje i dezinfekciju podnih površina radi postizanja bolje higijensko-sanitarne razine, nabava električnih paletara u svrhu sigurnije i učinkovitije manipulacije paletiranom robom te nabava rashladne komore (zapremnine oko 12m³) za čuvanje namirnica u objektu PJ „Termički blok – Blagovaonica Kosnica“.

Gore navedene investicije predstavljaju uistinu vrlo značajno ulaganje u opremu te je isto tako bitno navesti i postavljanje termo-izolacijske fasade na termičkom bloku (postava na sjevernoj strani objekta), postava termo-izolacijskog sloja u tavanačke prostorije PJ „Blagovaonica Cerska“, postava LVT ploča u prostorijama PJ „Vozni park“ i postava termo-izolacijske fasade na poslovnim prostorima L1, L2, L3 i L4, Frana Alfirevića 6. Navedena ulaganja u termičku izolaciju objekata rezultirati će uz vizualno poboljšanje i povećanjem energetske učinkovitosti objekata. Isto tako je planirana i kupovina 1 lakog dostavnog gospodarskog vozila.

Proračun će biti dostatan da se optimalno i kvalitetno održavaju postojeći kapaciteti opreme i prostora u kojem se djelatnost provodi sukladno planu ulaganja.



Narednu 2024. godinu moramo iskoristiti za pripremu takvog vrlo važnog i neophodnog projekta kojim bi potaknuli osnivača da nas uvrsti u kapitalne investicije s ciljem održivosti poslovanja na dosadašnjoj razini te moguće proširenje poslovanja ili djelatnosti Ustanove. Naglasak je i na razvoju odnosno proširenju djelatnosti u vidu pripreme i dostave obroka za institucije/ustanove koje proizlaze iz socijalnog i javno - zdravstvenog sektora kao nastavak dobre prakse koju smo provodili u 2021., 2022. i 2023. godini. Isto je tako bitno i iskazati spremnost za mogućnost preuzimanja i proširenje na dodatne kapacitete u Programu prava na dnevni obrok i dostavu. Potrebno je iskazati i spremnost te opremljenost Ustanove za preuzimanje dijela pripreme i dostave obroka potrebitim građanima Grada Zagreba iz navedenog Programa.

9. PREPOZDATLIVOST USTANOVE - SURADNJA U ZAJEDNICI

Kada govorimo o prepoznatljivosti Ustanove, naglasak je na njenoj prisutnosti u Gradu Zagrebu unazad 20 godina tijekom kojih su vrata iste svakodnevno otvorena za sugrađane u socijalno zaštitnoj potrebi kada govorimo o programu prehrane u pučkoj kuhinji ili programu dostave obroka. Također i ostali programi koje ista provodi ali jednom mjesečno (Pomoć u obiteljskim paketima i Pomoć u mliječnoj hrani) pozicionirani su u javnosti kao vrlo potrebiti i kao takvi su prepoznati.

Ustanova osim svoje primarne obveze koju ima prema korisnicima i prema osnivaču ima obvezu i prema javnosti (koja se predstavlja u obliku javnih medija, elektroničkih ili tiskovnih) i prema građanima Grada Zagreba. Dostupnost i otvorenost istima je važna sastavnica ove Ustanove koja u konačnici određuje stupanj transparentnosti rada. Naravno pri tome ne smijemo zaboraviti vrlo visoki stupanj zaštite privatnosti korisnika naših usluga ali i privatnosti radnika.

Uistinu prepoznatljive aktivnosti od značaja za Grad Zagreba kao što su obilježavanje prvosvibanjskog praznika u Parku Maksimir gdje se u 2023. podijelilo 34 000 obroka graha s kobasicom, pancetom i dimljenom vratinom te ječmom i 30 000 porcija slanih štrukli, a Ustanova je već više od 10 godina jedan od nositelja tih aktivnosti kako u organizacijskom tako i tehničkom smislu, govore o vrlo jasnoj javnoj i prepoznatljivoj slici koja opisuje karakter rada i poslovanja ove Ustanove u smislu javnog djelovanja. I na tom tragu će Ustanova ustrajati i nadalje.

Tu su i relativno nove aktivnosti s naslova javno značaja za zajednicu odnosno za Grad Zagreba – priprema i distribucija obroka za zdravstvene radnike na cijepnim mjestima te ustanovama koje su angažirane od veljače 2020. kao posljedica pandemije i potresa te priprema obroka za prihvatni centar za migrante od kraja poslovne 2022.

Za kvalitetno i sveobuhvatno provođenje sljedećih Programa Ustanove: Prehrane u pučkoj kuhinji, Pomoći u obiteljskim paketima, Pomoći djeci u mliječnoj hrani, Pomoć u kući – organizirane prehrane kroz dostavu obroka u kuću, Rada za opće dobro i humanitarnog rada, potrebno je zadržati razinu suradnje s ciljem unaprjeđenja iste u još bolju, s: Gradom Zagrebom, Upravnim

vijećem, Gradskim uredom za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, Gradskim uredom za mjesnu samoupravu, promet, civilnu zaštitu i sigurnost, MUP PU Zagrebačka – PP (Trnje, Maksimir, Peščenica, Novi Zagreb, Medveščak, Centar, Velika Gorica), Ministarstvom pravosuđa/Upravom za zatvorski sustav i probaciju - Sektorom za probaciju, Hrvatskim zavodom za socijalnu skrb – Zagreb i podružnicama istog, Domom za starije osobe Trešnjevka, Domom za starije osobe Peščenica, Domom za starije osobe Centar, Domom za starije osobe Ksaver, Domom za starije osobe Dubrava, Domom za starije osobe Maksimir, Domom za starije osobe Sv. Ana, Domom za starije osobe Sv. Josip, Domom za starije osobe Sv. Josip Dnevni centar i Domom za starije osobe Trnje te Ustanovom Duga Zagreb, Mali dom Zagreb, Novi Jelkovec Zagreb, Centar Silver, Javnom vatrogasnom postrojbom Grada Zagreba, Pravnim fakultetom Studijskim centrom socijalnog rada, Crvenim križem Grada Zagreba, Društvom studenata socijalnog rada kao i drugim nevladinim organizacijama. Suradnja s osnivače Gradom Zagrebom, Upravnim vijećem i nadležnim Gradskim uredom za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom Grada Zagreba ogledati će se u nadzoru, te savjetima i uputama o postupanju od strane navedenog ureda u međusobnoj koordinaciji navedenih službi s ciljem boljeg i efikasnijeg ostvarivanja pojedinih prava i to putem:

- ✓ izrade prijedloga izmjena i dopuna Odluke o vrstama pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba
- ✓ izmjena i dopuna Pravilnika o radu s pripadajućom sistematizacijom, Statuta Ustanove
- ✓ redovito praćenje/kontrola financijskog poslovanja Ustanove
- ✓ rješavanja problema koji se javljaju od strane korisnika
- ✓ revizija korisnika, odnosno njihovog prava

10. RADNICI – PARTNERI U RAZVOJU USTANOVE

Kao i u svakoj drugoj organizaciji, tako i u Ustanovi, za uspjeh su vrlo važni odnosi između svih dionika iste. Dobri međuodnosi stvaraju pozitivno ozračje koje onda utječe na kvalitetu poslovnog procesa i sve ostale tehničko tehnološke i organizacijske elemente koje Ustanova implementira u svome radu. Stoga je neophodno prije samog sustava upravljanja i rukovođenja istaknuti najvažnije natuknice o životnosti Ustanove; odnosima među njezinim sastavnicama odnosno ljudskim činiteljima.

Važnost uloge odgovornih osoba je u stvaranju i održavanju interakcije među djelatnicima unutar Ustanove na svakodnevnoj osnovi na mikro lokacijama kada se i donose operativne odluke. Ljudi su iznimno važni za uspješno poslovanje bilo koje organizacije jer o njihovim znanjima i sposobnostima te motiviranosti za rad ovisi ostvarivanje kvalitetnih poslovnih rezultata. Isto tako treba otvoreno priznati te ukazati na probleme koji rezultiraju na način da se određeni rezultati i ne ostvaruju odnosno da se kasni u realizaciji.

10.1. Formalna i neformalna komunikacija

U novim uvjetima rada potreba za učestalijom komunikacijom je veća nego ikad prije, ne samo poslodavca prema zaposlenicima i obrnuto, već i među samim zaposlenicima ali isto tako i sa korisnicima usluga. Budući da su se zajedno sa situacijom iz dana u dan mijenjala i različita pravila, pravodobno pružanje svih bitnih informacija iznimno je važno. Uz tu formalnu komunikaciju, ona neformalna, koja je jednako važna za razvoj organizacijske kulture, ako ne i važnija, nemogućnošću viđanja uživo u jednoj fazi poslovanja, pauza za ručak ili piće nakon posla postala je vrlo izazovna.

Od početka krize, veljača 2020. pa do danas napravili smo niz iskorak u internoj komunikaciji i još jednom iskoristili tehnologiju u svoju korist. Implementirali smo bržu komunikaciju kroz dostupnu nam mobilnu aplikaciju koja nam je omogućila da svi imaju instant-pristup informacijama, ali i da ih uključimo u donošenje različitih odluka. I nadalje ćemo uporabom tehnologije osigurati da i predstojećim izmijenjenim uvjetima rada međusobno ostanemo u doticaju.

Osim pandemijskih utjecaja, energetskih šokova po pitanju porasta cijene, logističko distributivnih problema, na tržištu rada su i nove generacije koje od svojih poslodavaca očekuju više, između ostalog i biti informiranije na dnevnoj osnovi. Usto je i tržište rada iz godine u godinu sve kompetitivnije pa je na Ustanovi naći načine kako se izdvojiti u odnosu na ostale.

Uvođenje komunikacijskog alata će u budućnosti još rasti, a najveće prednosti su brzina komunikacije i mogućnost trenutnog dobivanja povratnih informacija, što se pozitivno odražava na Ustanovu. Tu je uloga odgovornih osoba ustrojstvenih jedinica izuzetno velika.

Uspješna odgovorna osoba, na svim ustrojstvenim razinama, motivira svoje radnike prije svega vlastitim ponašanjem, razumijevanjem osobe kojom rukovode i njezinih potreba, prepoznavanjem onoga što je napravljeno dobro, ne zatvarajući oči pred onim što je izvan standarda, davanjem jasne povratne informacije usmjerene na razvoj, slušanjem a ne samo pričanjem.

U svezi radnika i razvoja Ustanove na području ljudskih resursa, prioriteti u narednom razdoblju su i nadalje:

- ✓ edukacija, motivacija zaposlenih, dodatno unaprjeđenje uvjeta rada,
- ✓ tehničko tehnološka rješenja u pripremi obroka ali i administrativne logistike, poboljšanje lojalnosti među radnicima i korisnicima, unaprjeđenje suradnje među radnicima,
- ✓ razvoj strategije utemeljene na tržištu rada s pripadajućim nama bliskim i potrebitim profesijama te shodno tome i regrutiranje radnika.

Uspješna odgovorna osoba, na svim ustrojstvenim razinama, motivira svoje radnike prije svega vlastitim ponašanjem, razumijevanjem osobe kojom rukovode i njezinih potreba, prepoznavanjem onoga što je napravljeno dobro, ne zatvarajući oči pred onim što je izvan standarda, davanjem jasne povratne informacije usmjerene na razvoj, slušanjem a ne samo pričanjem, usmjerenošću i objašnjavanjem ne samo onoga ŠTO je potrebno napraviti već mnogo više KAKO, a posebno ZAŠTO se nešto radi.

Ustanova u svom poslovnom procesu i sustavima treba osigurati higijenike (svojim postojanjem neće podići motivaciju, ali će njihovim izostankom motivacija pasti: plaća, radno vrijeme, beneficije i sl.), dok se razvojem cijelog rukovodećeg kadra stvaraju preduvjeti da svojim ponašanjem i liderskim stilom osiguravaju motivatore. Naime, nitko i ništa nema veći utjecaj na motivaciju radnika od ponašanja pretpostavljene/odgovorne osobe ustrojstvene jedinice odnosno Ustanove.

Ljudi nisu „potrošna roba“, što je organizacija u ovom slučaju Ustanova manja, više bi trebala biti svjesna te činjenice. U Ustanovi, manjeg formata u vidu poslovnog sustava, jedan radnik ili jedno radno mjesto može učiniti razliku između poslovnog uspjeha, zadovoljnog korisnika i neuspjeha. Posebice u djelatnosti koja je tako osjetljiva i usmjerena je prema građanima u socijalno zaštitnoj potrebi.

I zato je vrlo važno koristiti učinkovite strategije razvoja radnika i kvalitetno upravljati njima kako bi se iskoristili svi potencijali i minimalizirali rizici za obavljanje posla. Oni koji to nisu u mogućnosti na odgovarajućoj razini, učiniti biti će premješteni na nova radna mjesta. Odsjek za pravne poslove i ljudske potencijale u tome uvelike može pomoći tako da oblikuje i implementira ključne procese upravljanja ljudskim resursima, koji će ravnatelju dati konkretne alate i „know-how“ za formiranje i održavanje radnih timova odnosno ustrojstvenih jedinica sastavljenih od maksimalno stručnih i angažiranih ljudi.

10.2. Praćenje radne učinkovitosti

Sustav praćenja radne uspješnosti i nagrađivanja radnika važan je i sastavni dio upravljanja ljudskim potencijalima. Namjera je uspostaviti kvalitetniji sustav (u suradnji s osnivačem) postavljanja ciljeva, mjerenje njihove realizacije i upravljanje razvojem poslovanja kroz definiranje pojedinačnih aktivnosti. Radi se o individualnoj procjeni radnog doprinosa radnika na temelju nekoliko generičkih kriterija od strane više procjenjivača kako bi mjerenje bilo objektivnije. Neophodno je educirati rukovoditelje, ali i ostale radnike i dati im podršku u usklađivanju postavljanja ciljeva s aktivnostima vezanim uz planiranje kompetencija, nagrađivanje i načine rada unutar organizacije. Motivirajući sustav nagrađivanja definira kriterije procjene učinka, kao i kriterije određivanja visine i vrste nagrade za postignute rezultate.

U tom pogledu koordinirat ćemo postupanja s osnivačem odnosno matičnim uredom i Upravnim vijećem i svakako s Radničkim vijećem koje bi trebalo imati vrlo važnu ulogu.

Neki od ciljeva procesa procjene radnog učinka su:

- ❖ osigurati da svi zaposlenici znaju što se od njih očekuje
- ❖ osigurati da se radni učinak transparentno ocjenjuje
- ❖ osigurati da svaki zaposlenik ali isto tako i cijela organizacijska jedinica kojoj isti pripada, dobiju povratnu informaciju o radnom učinku

11. SURADNJA S KORISNICIMA SOCIJALNIH USLUGA

Izuzetno je važno uvažavati korisnike naših usluga te ih pažljivo slušati kako bi unaprijedili kvalitetu naše usluge. Korisnici imaju pravo i obvezu sudjelovati u radu Ustanove na način da predlažu, komentiraju, kritiziraju i pohvaljuju rezultate našeg rada ali i način na koji se prema njima ophodimo u svakodnevnoj komunikaciji. Naravno, preduvjet te uspješne suradnje i uzajamne komunikacije s korisnicima naših usluga su argumentirane činjenice, stvarni postojeći događaji ili situacije koje su im po njihovom mišljenju naštetile. Vrata Ustanove, svih stručnih službi koje su na neki način potpora onom proizvodnom-tehničkom dijelu Ustanove koja obroke priprema i dijeli, dostavlja u kuće sugrađanima, dijeli pakete namirnica na Zagrebačkom velesajmu ili dijeli mliječnu hranu za djecu od 0-12 mjeseci, moraju biti otvorena.



Ankete s ciljem ispitivanja mijenja naših korisnika o kvaliteti Usluge moraju se periodički provoditi i rezultate istih kroz povratnu informaciju, sukladno mogućnosti i ukoliko su ista opravdana, implementirati u svakodnevnicu ustanove. Ne smijemo nikada zaboraviti da smo mi, Ustanova, tu zbog njih, a ne oni zbog nas. U okviru svoje redovite djelatnosti Ustanova „Dobri dom“ Grad Zagreba u suradnji s Gradskim uredom za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, a time i s brojnim nevladinim organizacijama provodi čitav niz programa socijalno zdravstvene edukacije osobe treće životne dobi, ugroženih obitelji i obitelji s troje i više djece.

Vrlo je važno u pravom smjeru razvijati odnose sa Ustanovama kojima pripremamo i dostavljamo obroke, prvenstveno na svakodnevnoj dinamici kako bi u potpunosti korisnici usluga ali i mi sami bili upoznati s ocjenom, kvalitetom i manama našeg krajnjeg proizvoda i općenito odnosa i usluge.

12. 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 omogućiti će se starijim osobama:

- ✓ kontakt s drugom osobom
- ✓ upotpuniti društveni život
- ✓ kvalitetno sadržajno osmisliti vrijeme
- ✓ pomoći u prevladavanju životnih prepreka, ali i zadovoljavanju osnovnih potreba kao što je izlazak izvan stambenog prostora
- ✓ odlazak u nabavku osnovnih namirnica, lijekova i dr.

Program volontera okuplja osobe koji su spremni dio svoga vremena, pažnje, ali i iskustva i znanja pokloniti drugome. U okviru Programa provodit će se dvije vrste volontera:

- **VOLONTER STUDENT SOCIJALNOG RADA**
 - ✓ druženje i upoznavanje socijalne problematike starijih osoba
 - ✓ pomoć u ostvarivanju pojedinih socijalnih prava
 - ✓ mogućnost uzimanja socijalne anamneze i provođenja istraživanja s ciljem boljeg i kvalitetnijeg upoznavanja s problematikom
- **VOLONTER GRAĐANSTVO**
 - ✓ druženje i kvalitetno osmišljavanje vremena korisnika
 - ✓ programa prava na dnevni obrok i dostava ručka korisnicima

Program radi na principu jedan volonter jedan korisnik. Susreti se održavaju jedanput tjedno, zajednički osmišljavaju i vrijeme i aktivnosti u skladu s potrebama korisnika i njegovim mogućnostima. Plan je u poslovnoj 2024. revitalizirati program volontera koji je iz razumljivih razloga od početka veljače 2020. pa sve do sredine 2022. bio na neki način izvan uporabe iz epidemioloških razloga, te se u poslovno 2023. ponovno podigao broj volontera.

13. 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. 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 djelom razvije svijest o štetnosti određenih ponašanja i odgovornosti za štetne posljedice. Pojedinačnim ugovorom između Hrvatskog zavoda za socijalnu skrb Zagreb i naše Ustanove za svakog maloljetnog prijestupnika osiguravaju se uvjeti za odrađivanje humanitarnog rada. S obzirom da je djelatnost 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.

U Ustanovi izvršavanje rada za opće dobro i humanitarnog rada provoditi će se na pomoćnim poslovima u okviru PJ Blagovaonica Branimirova, Cerska, Alfrevičeva i PJ Zagrebački velesajam i na poslovima uređenja eksterijera u PJ Termički blok-blagovaonica Kosnica i PJ Prihvatilište Kosnica.

Predviđa se da će tijekom 2024. na odrađivanje rada za opće dobro i humanitarnog rada u Ustanovu Dobri dom Grada Zagreba biti upućeno ukupno 75 osuđenika rada za opće dobro u kaznenom postupku, maloljetnika za izvršenje mjere humanitarnog rada i osuđenika u prekršajnom postupku.

14. PRAKSA ZA STUDENTE SOCIJALNOG RADA

U okviru naše Ustanove omogućiti će se odrađivanje praktične nastave studentima Pravnog fakulteta Studijskog centra socijalnog rada. U okviru iste studentima će se omogućiti upoznavanje s djelatnostima, programima i korisnicima koji se provode u okviru Ustanove. Nadalje, biti će im omogućeno upoznavanje s realizacijom mjera lokalne zajednice koje se provode u okviru naše Ustanove te time ponuditi uvid u ulogu jedne od djelatnosti socijalnog rada u zajednici, posebno s naglaskom na djelatnost socijalnog radnika u Ustanovi.



15. DODATNA ZAŠTITA RADNIKA I IMOVINE USTANOVE

S ciljem dodatne skrbi za zdravstveni status radnika Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba, ista će omogućiti uslugu dodatnog zdravstvenog osiguranja za djelatnike Ustanove u 2024. Time bi skrb i zdravstvenu brigu o njima podigli na još višu razinu kroz sistematski pregled, jedan na godinu: klinički internistički, EKG, RTG srca i pluća, UZV trbuha, ginekološki pregled + papa test, urološki pregled + psa te laboratorijske pretrage KKS.

Na preporuku liječnika specijaliste dodatno bi se obradili i specijalistički pregledi i to s 80% umanjenom cijenom u vremenskom periodu od 30 dana od kada je obavljen sistematski pregled, odnosno 40% tijekom valjanosti police odnosno ugovorene godine. Ukupno gledano, dobrovoljno zdravstveno osiguranje se odnosi na veći opseg prava odnosno viši standard u odnosu na opseg zdravstvenih usluga koje su zakonom određena 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 djeluje po njihovo zdravlje, kako fizičko-tjelesno tako i mentalno, te se podiže razina i standard postupanja kroz brigu o radnicima ove Ustanove. Evidenciju odlaska radnika na gore navedeni sistematski pregled vodi Povjerenica radnika za zaštitu na radu. Provodi se postupak osiguranja imovine, djelatnika i korisnika Ustanove, kao i postupak kasko i obvezatnog osiguranja za vozila Ustanove, a sve lokacije nalaze pod video nadzorom.

16. UPRAVNO VIJEĆE

Upravno vijeće će tijekom 2024. održati statutom i poslovníkom propisan broj sjednica sukladno potrebama i statutarnim obvezama, a vijeće zasjeda u sljedećem sazivu: Tomislav Kevo, predsjednik Upravnog vijeća (predstavnik osnivača), Marijana Rimanić, članica Upravnog vijeća (predstavnik osnivača) i Željko Špehar – predstavnik Radničkog vijeća. Upravno vijeće radi sukladno svom poslovníku o radu. Upravno vijeće odluke donosi većinom glasova od ukupnog broja članova.

Upravno vijeće donosi plan i program rada ustanove, usvaja izvješće o radu, nadzire njihovo izvršavanje, donosi financijski plani i godišnji obračun, daje osnivaču i ravnatelju ustanove prijedloge i mišljenja o pojedinim pitanjima te donosi odluke i obavlja druge poslove određene zakonom, aktom o osnivanju i statutom ustanove.

17. CILJ, MISIJA, VIZIJA

17.1. Politika kvalitete

Politika kvalitete Ustanove usmjerena je na postizanje izvrsnosti u pružanju usluga kroz prizmu kvalitete. Stavovi poslovne politike usmjereni su na zadovoljstvo naših korisnika. Ustanova ima obvezu pratiti nova postignuća na području kulinarstva, sigurnosti hrane, zaštite na radu, unaprjeđenja zdravlja te sudjelovati u naprednim ispitivanjima usmjerenim unaprjeđenju postojećih mjera. Ciljevi Ustanove kao ishodišta izvrsnosti, primarno su vezani uz postizanje visokog stupnja kvalitete usluga, standardizaciju iste i sigurnosti naših korisnika.

Kako bi ostvarili zadane ciljeve, Ustanova ispred sebe treba postaviti sljedeće:

- 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, nutricionistički i kalorijski te 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 – norma 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.

Svi zaposlenici Ustanove obvezni su poznavati i u konačnici prihvatiti Politiku i ciljeve kvalitete te svakodnevno sudjelovati u provedbi iste u djelokrugu svoga rada. Vizija razvoja Ustanove mora ići u pravcu kontinuiteta poslovanje kao društveno odgovorne Ustanova koja svoje djelovanje temelji na timskom radu, otvorenoj međusobnoj interakciji, brizi o korisnicima usluga i zaposlenicima.

Vizija je ostati centar izvrsnosti i kompetentnosti u odabranim prioritetnim područjima usmjerenim prema osobama u socijalno zaštitnoj potrebi i samom poslovanju Ustanove – socijalna zaštita, socijalne usluge, upravljanje sigurnošću hrane, razvoj i održavanje infrastrukture, obavljanje djelatnosti, doprinos razvoju grane, ekonomska stabilnost.

Misija Ustanove posvećena je zadovoljavanju potreba korisnika svojih usluga kroz razvoj izvrsnosti. Kvaliteta našeg rada je od ključne važnosti za svakog korisnika i naravno sve zaposlenike. Sve naše aktivnosti orijentiramo prema očekivanjima korisnika i osnivača, ali i nas samih i u konačnici kvaliteta je također odgovornost prema zdravlju i okolišu svih dionika u svakodnevnom poslovnom procesu Ustanove.

17.2. Obilježja područja

Ustanova kao poslovni subjekt koji djeluje i razvija svoje poslovanje na području Grada Zagreba, mora biti svjesna važnosti odgovornog i etički utemeljenog ponašanja kao nužnog preduvjeta za razvijanje kvalitetnih odnosa kako među sami zaposlenicima tako u odnosu prema korisnicima naših usluga. U tom smislu, potrebno je Ustanovu razvijati u skladu s dobrom praksom upravljanja te nastojati svojom poslovnom strategijom, poslovnom politikom, ključnim internim aktima i poslovnom praksom doprinijeti transparentnom i učinkovitom poslovanju i još kvalitetnijim vezama s poslovnom sredinom u kojoj djeluje. Potrebno je zadržati ali i unaprijediti standarde poslovnog upravljanja Ustanove.

17.3. Financijska i pravna regulativa

Stabilnost poslovanja ovisi o kontinuitetu dostatno osiguranih sredstava u proračunu osnivača, a samim time i u Financijskom planu Ustanove. Iz financijske sigurnosti proizlazi i ona materijalna, što znači da je moguće sukladno planu investirati u razvoj odnosno sanaciju postojeće ili nabavu nove opreme, obnovu objekta, sve neophodno za provedbu svih onih programa koji su sastavni dio djelatnosti. Sigurnost poslovanja po pitanju financija vrlo često može biti i opterećenje u vidu ne poduzimanja stvaranja vlastitih prihoda iz drugih izvora, vrlo uporno moramo zagovarati osiguravanje novih investicija, financijska sredstva za iste osigurati iz vlastitih prihoda unutar iste djelatnosti.



Medalja Grada Zagreba zbog nesebičnog doprinosa građanima Grada Zagreba dostavom i podjelom toplog obroka tijekom epidemije koronavirusa i nakon potresa (2020.)

To je preduvjet stvaranja materijalnih uvjeta uz pomoć kojih ćemo spremno odgovoriti na izuzetno zahtjevno tržište koje i ovaj oblik socijalnih usluga vidi kao vrlo visoko socijalno zaštitno i zdravstveno postavljenu instituciju uslužnog karaktera s ciljem zadovoljavanja potreba socijalno ugroženih građana Grada Zagreba. U kontinuiranoj i otvorenoj komunikaciji s osnivačem Gradom Zagrebom i nadalje ćemo osigurati dostatan proračun koji će biti štedljiv ali i razvojan u svojim mogućnostima i koji će odgovoriti na sve zahtjeve kako korisnika, zakonske regulative i u konačnici samog osnivača. Po sadašnjoj cijeni od 0,53 EUR sa PDV-om, po 1 obroku dnevno, Ustanova prihoduje cca. 85000 EUR, dok bi prihod po relativno ekonomskoj i nešto realnijoj cijeni, u iznosu od 1,06 EUR sa PDV-om po 1 obroku dnevno, udvostručio priljev sredstava i omogućio funkcionalno poslovanje i samodržavanje najvažnijih segmenata

ustanove u svim područjima rada. Ova djelatnost koja se svakodnevno provodi stvara izuzetno velike troškove goriva i održavanja. Situaciju dodatno pogoršava neredovita uplata od strane naručitelja usluge, Domova za starije (odmak od valute 60-180 dana ovisno o Ustanovi).



Nabavka novih vozila (4 kom) za potrebe voznog parka koji će u 2024. svakodnevno dostavljati gotovo 550 obroka, tijekom cijele godine, prioritet je visoko postavljen u razvojnom planu Ustanove u poslovnoj 2024. Ustanova je spremna prihvatiti nove oblike socijalnih usluga koje tržište i prvenstveno život predstavlja pred donositelj i provoditelje socijalnih mjera zaštite i usluga u okviru Socijalne politike Grada Zagreba. Da li je to otvaranje Prihvatilišta za smještaj ugroženih građana (poplava, potres, požar, klizište i sl.), preuzimanje Javnog kupališta za beskućnike i siromašne ili otvaranje praonice rublja za beskućnike, spremni smo preuzeti nove obaveze te vrlo izazovne poslovne procese ali isto tako i nužne za naše sugrađane u siromaštvu. Smatramo da ova Ustanova posjeduje mogućnosti uz određenu reorganizaciju poslovanja, naravno ukoliko osnivač to odobri, suočiti se s novim izazovima.

Pokrenut ćemo inicijativu da društvene strukture ovakav oblik socijalnog djelovanja/usluga kroz instituciju koji je raritetan u Europi ako ne uistinu i jedini, pronađe svoje mjesto unutar zakonodavstva, ne samo onog koji proizlazi iz područja socijalne skrbi već i onog koji proizlazi iz područja Zakona o hrani te općenito ugostiteljstva. Važno je napomenuti da ovakav oblik djelovanja nije prepoznat od strane nadležnih institucija u pogledu klasifikacije objekta za pripremu i podjelu hrane i registracije po pitanju ugostiteljske djelatnosti općenito.

17.4. Ljudski potencijali

U Ustanovi je sistematizirano poslova i zadaća na 33 radna mjesta, s mogućnih 128 izvršitelja. Ustanova "Dobri dom" Grada Zagreba kroz dva Odjela – Odjel za prehrambeno-tehničke i pomoćne poslove i Odjel za financijske personalne i opće poslove jamči korisnicima standard usluge i kvalitetu prehrane (sukladno pozitivnim propisima) tijekom participiranja istih u Ustanovi.



Zbog usklađenja Pravilnika o radu i njemu pripadajuće Sistematizacije radnih mjesta s koeficijentima složenosti radnih mjesta Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba s odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o radu (NN 151/22) koje su stupile na snagu 01. siječnja 2023., i neophodne potrebe ažuriranja te dopuna i izmjena Pravilnika o radu i njemu pripadajuće Sistematizacije radnih mjesta s koeficijentima složenosti radnih mjesta, Ustanova je, tijekom travnja 2023., isti uputila stručnim službama Grada Zagreba na davanje mišljenja prije usvajanja od strane Upravnog vijeća Ustanove i davanja suglasnosti gradonačelnika Grada Zagreba.

Cilj je u predstojećoj 2024. godini dubinski snimiti ustrojstveni oblik djelovanja Ustanove, s točno određenim linijama odgovornosti i obveza prema radnom mjestu i opisu radnih obveza, a sve to sukladno Pravilniku o radu Ustanove i njemu pripadajućoj Sistematizaciji radnih mjesta i koeficijenata složenosti poslova u istoj.

S ukupnim brojem od 83 radnika struktura zaposlenih u Ustanovi relativno zadovoljava osnovne zadaće svoje djelatnosti, ali i druge vrste pomoći socijalne skrbi, kao i određenu djelatnost koju bi ostvarila na tržišnoj osnovi u vidu pripreme i dostave obroka građanima i ustanovama uz naplatu. Tijekom 2023. Ustanovu je napustilo 4 radnika zbog odlaska u mirovinu, dok će to isto u poslovnoj 2024. učiniti još 4 radnika koji ostvaruju uvjete za mirovinu. Također je Ustanovu napustilo 4 radnika sporazumnim raskidom ugovora o radu zbog pronalaska novog zaposlenja. Planiramo zapošljavanje 9 radnika.



Odlazak radnika zbog pronalaska novog zaposlenja je u stalnom porastu i stalnim najavama, a posljedica je inflacije i rasta cijene života uz višegodišnju stagnaciju plaće. Potražnja za radnicima na tržištu rada se povećala te radnici odlaze zbog veće plaće kako bi sebi i svojoj obitelji osigurali lakšu egzistenciju. Natječaji za upražnjena radna mjesta se ponavljaju više puta zbog nezainteresiranosti za fizički naporan rad uz nekonkurentna primanja. To je jedna vrsta izazova za Ustanovu, na vrijeme iznaći kvalitetne i vrijedne radnike koji će zamijeniti dugogodišnje radnike Ustanove od njena osnutka, odnosno kako organizirati rad do dolaska novih radnika.

17.5. Javna nabava

Cilj javne nabave je 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. Veliki izazov predstavlja pripremiti te u konačnici usvojiti kvalitetan, sadržajan i progresivan i razvojan Plan nabave koji obuhvaća predmete nabave koji uključuju namirnice i sredstva za čišćenje, dok se ostala novčana sredstva po predmetima nabave odnose na

najvažnije stavke održavanja, a istodobno pratiti veliko povećanje cijena i inflaciju. Plan nabave Ustanove ovisan je o proračunu Grada Zagreba, te je potrebno uskladiti Financijski plan Ustanove s istim. Izazov predstavljaju dugotrajni postupci javne nabave te dolazi do vremenskog nesrazmjera od usvajanja Proračuna Grada Zagreba, Financijskog Plana Ustanove, pokretanja novih postupaka javne nabave i isteka postojećih ugovora koji za osnovne namirnice ističu već od siječnja pa do lipnja 2024.

SIJEČANJ	VELJAČA	OŽUJAK	TRAVANJ
<ul style="list-style-type: none"> ZAMJENSKA HRANA ZA DOJENČAD 09.01.2024. 	<ul style="list-style-type: none"> ZAMRZNUTA PERAD 01.02.2024. 	<ul style="list-style-type: none"> TJESTENINA 08.03.2024. KONZERVIRANO I PAKIRANO POVRĆE 08.03.2024. KRUH 19.03.2024. KONCENTRATI I ZAČINI 19.03.2024. PRERAĐEVINE IND.BILJA 28.03.2024. SVJEŽE POVRĆE 30.03.2024. 	<ul style="list-style-type: none"> MLINARSKI PROIZVODI 06.04.2024. POLUTRAJNI KOBASICE 24.04.2024.
<ul style="list-style-type: none"> SVJEŽE MESO 09.05.2024. 			

Napomena: Zamrznuto povrće, konzervirani mesni proizvodi, pekarski proizvodi - poništen postupak i još uvijek nisu ponovljeni postupci javne nabave

Vremensko razdoblje od isteka postojećih ugovora do završetka pokrenutih postupaka javne nabave izazov je s kojim se Ustanova susreće. Potrebno je, i to radimo, djelovati u zakonskim okvirima, a istodobno osigurati neophodne namirnice bez kojih se ne može osigurati topli obrok. Unatoč svim izazovima, Ustanova pronalazi načine, sukladno zakonskoj regulativi, da svojim korisnicima osigura kvalitetan i siguran obrok.

17.5.1 Ključni pokazatelji uspješnosti / KPI -KEY PERFORMANCE INDICATOR

Ustanova će i nadalje raditi na preciziranju ključnih pokazatelja uspješnosti (KPI-KEY PERFORMANCE INDICATOR) i primjera za nabavu koje bismo trebali primijeniti u našoj ustanovi. Uštede u nabavi su važne, ali nisu više primarni cilj. Nabava je vitalni poslovni proces bez kojega nema uspješnog poslovanja. Kao nikada ranije, nabava sada stremlji napretku i usavršavanju s fokusom na novim vrijednostima. A to može postići KPI-jevima i mjerenjem pravih podataka.

Uloga KPI-jeva je optimizirati i regulirati potrošnju, kvalitetu, vrijeme i troškove. Pomažu ustanovi da održimo korak sa svojim ukupnim ciljevima procesa, strategijama nabave i poslovnim ciljevima.

Pravi trenutak za postavljanje KPI-jeva je onaj kada želimo dobiti odgovore na pitanja poput:

- Što poboljšati?
- Kakvi smo u usporedbi s drugim organizacijama?
- Napredujemo li ili nazadujemo?

KPI-jevi u nabavi nisu striktno zadani. Svaka ustanova ih definira u zavisnosti o situaciji i zadanim ciljevima. KPI-jevi moraju biti relevantni za ciljeve nabave i jednostavni za praćenje.

Za početak ćemo se koncentrirati na one segmente poslovanja za koje znamo da moramo u poslovnoj 2024. unaprijediti i ciljeve koje moramo zadovoljiti.

Ovo su najvažniji KPI-jevi koje stručna služba nabave povremeno mora izmjeriti:

1. Rok isporuke

Poštivanje rokova isporuke i dostupnost proizvoda i usluga je jedan od najvažnijih KPI-jeva u nabavi.

2. Ocjenjivanje dobavljača

Analiza kvalitete dobavljača i njegove dostupnosti neophodna je u procjeni sadašnjih i budućih odnosa s dobavljačima i njihove sposobnosti odgovora na potražnju.

Ovo je KPI nabave koji je ključan kada se radi o određivanju konačne kvalitete proizvoda jer mjeri postotak proizvoda/artikala primljenih od dobavljača koji ne zadovoljavaju specifikacije sukladnosti i zahtjeve kvalitete.

3. Sigurnost zaliha

Sigurnost zaliha danas je najvažniji KPI. Poremećeni lanci opskrbe, geopolitička previranja, pandemija i vremenske nepogode poput suše, poplava rezultirat će nestašicama sirovina i određenih najčešće neophodnih artikala.

4. Troškovi pod upravljanjem nabave vs. drugi dodatni troškovi (Maverick spend)

Kada sve troškove stavimo pod kontrolu, tek onda smo spremni i za druge KPI-jeve poput praćenja ušteda, učinka dobavljača, rizika.

5. Upravljanje kvalitetom artikala i usluga

Kvaliteta je najvažnija jer utječe na krajnji proizvod naše ustanove.

6. Upravljanje ugovorima

Preduvjet za nove postupke je dobro poznavanje realizacije postojećeg ugovora. Praćenje i optimizacija troškova uključuje strateški upravljanu potrošnju. To se odnosi na utvrđene cijene s dobavljačima kao rezultat postupka javne nabave i potrošnju prema ugovoru.

7. Zadovoljstvo građana – korisnika naših socijalnih usluga

Ovaj KPI je povezan sa zadovoljstvom svih sudionika nabavnog procesa: dobavljača, naručitelja, djelatnika i u konačnici korisnika naših usluga.

Vidljivost i nadzor podataka od osnovnih su preduvjeta za postizanje ciljeva. Još uvijek većina nabava nema adekvatne alate ili se koristi zastarjelim sustavima kojima ne mogu prikupljati i pratiti potrebne podatke.

Ustanova ima za cilj u poslovnoj 2024. upotpuniti sukladno novoj sistematizaciji radno mjestu referenta za nabavu i samim time unaprijediti sektor nabave.

17.6. Sigurno poslovno okruženje

Postavili smo svjesno visoko ljestvicu poslovanja, jer znamo da prostora za napredovanje u radu Ustanove ima kako generalno tako i pojedinačno, vrijednosno za sve radnike. Konsolidirano financijsko poslovanje, ispunjavanje svih prava radnika koja proizlaze iz Pravilnika o radu ali isto tako i potpuno izvršavanje obveza od strane radnika, suradnja s Radničkim vijećem na dnevnoj razini te razumno, racionalno i oprezno postupanje čine elementarnu konstrukciju ljestvice poslovanja kojom se želimo uspinjati. U Ustanovi najveću pozornost posvećujemo kvaliteti i sigurnosti krajnjeg proizvoda i usluge općenito ali i cijelog procesno - poslovno tehnološkog procesa kako bi svojim sugrađanima osigurali bezbrižno korištenje naših socijalnih usluga.

Stoga naš rad i svi postupci koji proizlaze iz istog te krajnji proizvod moraju zadovoljiti ne samo najviše standarde kvalitete i sigurnosti određene međunarodnim normama već ih trebaju i nadmašiti interno postavljenim zahtjevima i standardima kvalitete. Sigurnost prije svega. O tome najbolje govori veliki broj analiza kvalitete koje provodimo godišnje, rad i odnos svakog radnika prema radnom mjestu i obvezama koje iz istog proizlaze prema sugrađanima ali i drugim dionicima.



Vrlo važnu ulogu u održivom razvoju ima i sigurno okruženje na svim razinama poslovanja, a posebice po pitanju sigurnosti hrane. Sigurno okruženje može se postići samo kada djelatnici na svim razinama znaju svoju ulogu u promicanju sigurnosti hrane. Na nama je da u narednim vremenskom poslovnom razdoblju interno definiramo sadržaj, alate i obuku koja će pokrivati ključna tematska područja na temelju različitih uloga u radno procesnom području o kojem ovisi sigurnost naše hrane, te u konačnici sigurnost korisnika usluga.

Zajedno možemo i moramo unaprijediti svoje znanje kako stvoriti i provoditi kulturu sigurnosti hrane uz ključne uvide. U naletu novih trendova u području upravljanja djelatnicima odnosno ljudima, teško je izvući suštinu. Agilnost, propulzivnost, proaktivnost, angažiranost, lojalnost, sve su to koncepti kojima se svaki sustav, koji želi biti ozbiljna organizacija, svakodnevno bavi, ali pitanje pribavljanja, razvoja i zadržavanja ljudi ostaje važno pitanje i izazov na koji ćemo morati pronaći odgovor.

Ne postoji jedinstveno rješenje, ali važno je da smo kao Ustanova ovu problematiku prepoznali kao jednu od ključnih strateških izazova. Nastavit ćemo u 2024. ulagati u djelatnike, osiguravati im materijalna prava koja će ih dodatno stimulirati na ostvarivanje ciljeva. Ostati postrani danas više nije opcija. To mora biti razumljivo svim dionicima svakodnevnice DOBROG DOMA, na različitim razinama odgovornosti u svim radnim procesima Ustanove. Cilj nam je u narednoj godini razviti vlastiti capability team kao centar znanja. Samo znanje i sposobnost garancija su sigurne i razvojne budućnosti. Slušamo naše djelatnike, uvažavamo povratne informacije i konstantno radimo na optimizaciji i unaprjeđenju kako bismo bili bolji, efikasniji i kvalitetniji servis za naše sugrađane.

Kroz taj odnos potrudit ćemo se u narednoj godini razvijati i kulturu empatije, odnosno međusobno razumijevanje emocija, te obostrano suosjećanje svih članova naše Ustanove.



Jesmo li spremni kao Ustanova za nove promjene, trendove? Sigurno da jesmo, kao što smo već i pokazali, jer je svaki izazov prilika da se nešto promjeni na bolje, radi angažiranije i motiviranije. Prilagodit ćemo poslovanje kako bismo ublažili troškovne udare, ali od razumnih investicija uz potporu osnivača Grada Zagreba ne odustajemo. Bez pretjerivanja možemo reći da imamo odgovorne ljude i tim koji su se izbrusili u toliko različitih, nepredviđenih situacija koje smo prolazili u proteklih gotovo 20 godina poslovanja.

Kako bismo izbjegli da za godinu dana razmišljamo o tome kako smo trebali i mogli te da ne govorimo o propuštenim prilikama i pitamo se zašto to nismo učinili i tko je kriv, mora sada krenuti s time što trebamo učiniti i kako to možemo postići. I moramo djelovati odmah. Ponovno naglašavamo da se jedino zajedništvom i međusobnim poštovanjem, radom na podizanju razine standarda i kvalitete usluge na svim područjima rada Ustanove, te razmjenom ideja i argumentiranog znanja možemo i moramo i nadalje postupno razvijati DOBRI DOM kao autentičnu organizaciju izvrsnosti što je bila naša ambicija kada smo kretali od skromnih početaka 2004. Dobro posložena vertikalna organizacije ne priječi razvoj i inovacije. Poenta je u učenju i jednoga i drugoga, te razvoju pozitivne organizacijske strane ali isto tako i inovativnosti u poslovanju.

Na svima nama je, a posebno na odgovornoj osobi da nastojimo prebroditi određene slabosti i nesnalaženja u hijerarhije uz pomoć agilnih timova i projekata. Moramo još više poticati krosfunkcionalnost i suradnju unutar timova te napraviti odmak protiv klasičnog načela 'odozgo prema dolje', top-down, prema kojem odgovorna osoba prvenstveno i voditelji isključivo određuju sve. Tu će naravno do većeg izražaja doći i sposobnost pojedinaca u predlaganju, poticanju te u konačnici i njihova sposobnost realizacije poslova koji proizlaze iz njihova opisa rada ali isto tako i drugih poslova koji su usko povezani s radnim mjestom. No, u konačnici uloga odgovornih osoba je ključna za razvoj kako poslovanja unutar određene domene odnosno procesa rada, te razvoj djelatnike u organizacijskoj jedinici. Svjesni smo da poslovna izvrsnost definirana kao visoka razina zrelosti ustanove u odnosu na upravljanje i postizanje rezultata. Istinski izvrsne organizacije su one, a mi to uistinu želimo biti, koje teže zadovoljavanju korisnika svojih usluga ali i osnivača onime što postižu, načinom na koji to postizemo, kao i onime što možemo dostići te sigurnošću da će dobiveni rezultati biti podržani i u budućnosti.

Naš je cilj poslovnu izvrsnost temeljiti na sljedećim načelima: - usmjerenost na korisnike socijalnih usluga - orijentacija na rezultate - vođenje i konstantnost svrhe - procesno upravljanje utemeljeno na činjenicama - razvoj radnika (uz povratnu informaciju o učinku njihova rada) i njihovo sudjelovanje, poboljšavanje i inoviranje - razvoj partnerskih odnosa i poslovna organizacijska društvena odgovornost.

Preispitujemo naše vrijednosti i kako ih živjeti u dinamičnom okruženju i u sljedećim godinama. Uz prave vrijednosti i stalnu komunikaciju sa sugrađanima korisnicima naših socijalnih usluga, djelatnicima, Radničkim vijećem, Upravnim vijećem te u konačnici s osnivačem Gradom Zagrebom, uz oprezno poslovanje ne trebamo se bojati izazova makroekonomske krize ili recesije.



17.7. Jačanje institucionalne otpornosti

Kako bi napredovali u nadolazećem vremenskom poslovnom razdoblju, Ustanova mora razviti dodatnu otpornost – sposobnost da izdrži nepredvidive prijetnje ili promjene i da zatim izađemo još snažniji. Ovaj perspektivni dio predstavlja naš pristup otpornosti. "Razviti otpornost" lako je reći, ali teško definirati, a još teže učiniti. Moramo istaknuti odnosno definirati u našim programskim ciljevima i planovima komponente otpornosti i odrediti pristup koji možemo koristiti i poduzeti kako bi postali otporniji. Svijet prolazi kroz sve brže, nepredvidive i neviđene promjene. No, u svim djelatnostima, većina je poslovnih subjekata ostala uporno usredotočena na kratkoročno i srednjoročno poslovanje, obično pod pretpostavkom kontinuiranih nepredvidljivih utjecaja. Događaji s kompliciranim posljedicama bit će sve češći, ali manje predvidljivi. Oni će se odvijati brže, ali na raznolikije načine. Digitalna i tehnološka revolucija, klimatske promjene i geopolitička neizvjesnost te inflacija igrat će glavne uloge.

Kao Ustanova od značaja za građane grada Zagreba u socijalno zaštitnoj potrebi ne možemo si dopustiti da budemo nefleksibilni ili nepromišljeni. Oni koji ne žele preuzeti dovoljan rizik neće reagirati niti uvoditi inovacije u skladu s promjenjivim okolnostima. Interno vođene promjene također zahtijevaju širok pogled na otpornost.

Moramo još intenzivnije razmišljati i djelovati po pitanju digitalne i analitičke transformacije cijele Ustanove, baveći se i internim procesima i isporukom krajnjeg proizvoda i općenito socijalnih usluga korisnicima. Dok se učinkovitost i umjetnost mogućeg šire, povećava se i potencijal za opsežni tehnološki neuspjeh. Djelatnici ustanove moraju i nadalje razvijati nove vještine i različite načine zajedničkog rada. Ne možemo u potpunosti biti zadovoljni kvalitetom komunikacije i njenom pravovremenom prisutnošću. Naravno, to ovisi o radniku kao pojedincu. Ukoliko postoje određeni problemi u komunikaciju koji se izravno prenose na kvalitetu i pravovremenost izvršavanja radnih obveza, takve slučajeve treba detektirati, analizirati uz obvezatne korektivne postupke u što kraćem vremenskom roku.

Analitika nudi nove horizonte, ali također može ugraditi pristranost u donošenje odluka. Vjerujemo da istinska otpornost zahtijeva uravnotežen fokus na šest dimenzija: financije, radno procesna operativna otpornost, tehnologija, organizacija, reputacija i poslovni model. Kao Ustanova moramo još preciznije uravnotežiti kratkoročne i dugoročne financijske ciljeve. Čvrsta kapitalna pozicija i dovoljna likvidnost omogućava poslovnom procesu da prebrode brze padove u priljevu financija ili povećane troškove.

Glede radno procesne i operativne otpornosti, otporne ustanove/organizacije, a to mi kao Ustanova želimo u kontinuitetu i postati, održavaju dostatne radno proizvodne kapacitete koji se mogu prilagoditi promjenama u potražnji, ali i ostati stabilni u slučaju operativnih poremećaja, a sve to bez žrtvovanja odnosno pada kvalitete. To smo u proteklih nekoliko godina i dokazali.

Na nama je da kontinuiramo jačamo i svoje opskrbno logističke lance i mehanizme isporuke (suradno s dobavljačima) kako bi održali operativni kapacitet pružanje finalnog proizvoda i usluga korisnicima, čak i pod stresom svih oblika, od tehničke blokade pojedinačnih dobavljača ili distributera do prirodnih katastrofa i geopolitičkih događaja.

Što se tiče predviđanja i reagiranja, ustanove sa sposobnostima da se pripreme i dinamički odgovore na poremećaje su otpornije. Razvijanje razumijevanja i baze činjenica za predviđanje relevantnih budućih scenarija omogućuje nam da testiramo svoju otpornost na pritisak i da predvidimo neke vrste poremećaja. Ispitivanjem specifičnih značajnih potencijalnih poremećaja, naučiti ćemo više o prazninama u svojoj otpornosti. Specifični, hipotetski poremećaji opskrbnog lanca, na primjer, ispituju dio operativne otpornosti i fizički klimatski rizični događaji zahtijevaju nekoliko vrsta otpornosti.

U isto vrijeme, ustanova može sustavno identificirati potencijalne poremećaje u cijeloj industriji koji proizlaze iz niza izvora: od tehničkih promjena do makroekonomskih padova ili od geopolitičkih poremećaja do velikih regulatornih promjena. Ne mogu se predvidjeti svi takvi poremećaji. Ali neki mogu, barem djelomično, a rano predviđanje može pružiti značajnu prednost, kao što je pokazano i našem slučaju kroz brojne primjere tijekom pandemije COVID-19 kada smo puno ranije pokrenuli određene procese zaštite i samozaštite.



Poseban naglasak dajemo na razvoj kulture sigurnosti hrane. Mjere sigurnosti u radno procesnom dijelu svakodnevnog poslovanja ustanove s hranom, samo su mali dio sveobuhvatnih koncepata koji se trenutno uvode u zaštitu zdravlja i dobrobiti korisnika socijalnih usluga i samih radnika. Kada procjenjujemo rizike u našoj ustanovi, termički blok/blagovaonice nisu jedino područje stvarnog rizika koje treba uzeti u obzir.

Potencijalni rizici povezani s hranom mogu se pronaći u drugim područjima našeg poslovanja, čega smo svjesni, a na prvi pogled čine se manje važnim ili s druge strane. Nadalje, sigurnost hrane nije samo problem kojim se trebamo pozabaviti unutar vlastitog poslovanja, o njemu treba temeljito raspraviti i uskladiti ga među svim našim suradnicima odnosno dobavljačima. Bez odgovarajuće redovite obuke osoblja (početkom godine pokrećemo vanjsko savjetovanje od strane stručne osobe, suradno s osnivačem) i pozitivne kulture sigurnosti hrane, čak ni najtemeljitiji program sigurnosti hrane neće biti učinkovit. Predanost sigurnosti hrane mora biti uključena u naše svakodnevne poslovne operacije, a ne samo nešto o čemu raspravljamo na tjednom sastanku. Tu istu predanost moramo učiniti osobnom, na primjer objašnjavajući rizike nepoštivanja propisa radnicima i pozivajući ih na odgovornost za pridržavanje postupaka, ali također usredotočujući se na to kako će oni imati koristi radeći ispravnu stvar.



Posjedovanje dobro razrađenog programa sigurnosti hrane koji uključuje analizu rizika, usklađenost s HACCP-om, obuku i predanost svakog pojedinog radnika ključno je za očuvanje našeg poslovanja. Za veće projekte oslonit ćemo se na dodatne procjene trećih strana. Poduzimajući ove proaktivne korake, naša ustanova je u potpunosti spremna održati razinu kvalitete te unaprijediti istu kako bi korisnicima socijalnih usluga osigurali siguran obrok i uslugu općenito.

To je sve ono što nas mora natjerati na razmišljanje o svakodnevnim izazovima koji proizlaze iz odgovarajućeg i jedino mogućeg pristupa sigurnoj i zdravstveno ispravnoj hrani. Uz daljnji dodatni oprez i primjenu preventivnih mjera kako bi zaštitili zdravlje korisnika usluga i vlastito zdravlje, određene implementirane „krizne“ epidemiološke mjere i nadalje su sastavni dio zdravstvenih i sanitarno - higijenskih sigurnosnih protokola. Na taj način imamo priliku i obvezu opravdati i zadržati svoju poziciju unutar poslovnog i humanog okvira. To od nas očekuju sugrađani - korisnici naših socijalnih usluga, osnivač Grad Zagreb, Upravno vijeće, svi mi u ustanovi i u konačnici građani Grada Zagreba.



7.6.

DOBRI DOM *We serve safe...*

Svjetski dan sigurnosti hrane

- 30 milijuna toplih obroka** >>> podijeljeno je u pučkim blagovaonicama
- 2,7 milijuna obroka** >>> dostavljeno je u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi
- 310 000 prehrambenih paketa** >>> podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima
- 68 000 paketa mliječne hrane** >>> za djecu od 0 do 12 mј starosti...

Posebnu važnost dajemo zdravstvenoj ispravnosti i sigurnosti hrane!

We serve safe...

18. ZAKLJUČNO

Danas je Ustanova izrasla u dobro opremljenu i organiziranu sredinu, postala je nositelj pružanja socijalnih usluga građanima grada Zagreba u socijalno zaštitnoj potrebi. Postati i biti dobar domaćin svakog dana velikom broju sugrađana, potvrda je da je Ustanova ostvarila viziju u trenutku osnivanja.



Socijalna sigurnost i društvena solidarnost svakako su preduvjet zdravog razvoja suvremenoga društva. Svi mi koji smo dio obitelji DOBROG DOMA imamo privilegiju ali isto tako i obvezu sudjelovati u stvaranju preduvjeta zdravog razvoja suvremenog društva u okviru socijalne politike Grada Zagreba koji je usmjeren sugrađanima u socijalno zaštitnoj potrebi.

18.1. Agilna transformacija

Za agilnu transformaciju neophodno je unaprijediti/izgraditi dodatnu sposobnosti odgovornih osoba organizacijskih jedinica kako bi primijenili agilne načine rada u funkcijama upravljanja ljudima.

Odgovorne osobe organizacijskih jedinica najvažniji su pokretač — i prepreka — uspješne agilne transformacije. Vođenje agilne promjene zahtijeva od voditelja da preusmjere svoj način razmišljanja s autoriteta na suradnju, s oskudice na obilje (ideja, promišljanja, planova...), sa neaktivne sigurnosti (ne činjenja) na nove projekte i rezultate tog rada.

Ovi pomoci mogu imati veliki utjecaj, pomak s individualne na kolektivnu procjenu učinka, razbiti određene kako objektivne ali i subjektivne prepreke i prijeći na razmišljanje o široj slici. Ali promjene u načinu razmišljanja koje su potrebne za rad na nove i drugačije modele rada, moraju se proširiti daleko izvan izvršnog/operativnog upravljačkog tima – zapravo sve do prve crte. To je ključni trenutak u unaprjeđenju procesa poslovanja u transformaciji organizacijske kulture, posebno u postavljanju ciljeva i ključnih rezultata, a rezultat istog je povećanje odgovornosti.



Zadovoljstvo radnika jedan je od najvećih izazova s kojima se odgovorna osoba/e susreću pri održavanju stabilnog radnog okruženja. Sprječavanje lošeg radnog okruženja i održavanje dobrog predstavlja veliki izazov i u narednoj poslovnoj 2024., u upravljanju radnim kolektivom jer zahtjeva stalno poticanje pozitivnog okruženja svih timova u ustanovi „od vrha do dna“. Ugodno radno okruženje ima važnu ulogu u produktivnosti. Naravno, dosta ovisi i o samom radniku, te načinu na koji će isti prihvatiti određene poticaje koji će dati svoj doprinos takvom inkluzivnom i pozitivnom radnom okruženju.

Moramo još jasnije i konkretnije komunicirati, suradno s Radničkim vijećem, prema radnicima kako bi dobili povratnu informaciju o svom radu uz neophodno uključenu procjenu svih radnika u ustanovi, s konkretnim opisom poslova i zadaća koje faktički stvarno i u realnom vremenu izvršavaju, imajući u vidu i rezultate tog rada, u konačnici.

To je vrlo dobar alat za smanjenje vjerojatnosti pojave lošeg radnog okružja uzrokovanog toksičnim ponašanjem, neizvršavanjem obveza od strane pojedinaca.

Kako bismo ispunili očekivanja korisnika usluge ali i svoje ambicije, i dalje ćemo razvijati način na koji radimo. Poduzimamo važne korake i u narednoj poslovnoj 2024., od toga da budemo i nadalje organizacija koja potvrđuje i stvara sustave i procese, do konsolidacije naših ljudi, funkcionalnosti i kretanja u zrelost i izvrsnost. I to u području razvoja socijalnih usluga (nove usluge), razvoja kulinarstva i općenito kulture sigurne hrane, ljudskih potencijala, uravnoteženog financijskog poslovanja i zakonodavno pravne regulative. Cilj je u potpunosti ubrzati transformaciju poslovanja u pravcu digitalizacije poglavito u području financija, procesu nabave i općenito evidencije dokumentacije na dnevnoj osnovi od strane organizacijskih jedinica.

Ulažemo i nadalje napore kako bi podigli transparentnost poslovanja na sasvim novu razinu i učinile je standardnom. To je naravno i zakonska obaveza, ali i činjenica da postoji i sve veća svjesnost da transparentnost znatno pridonosi poslovanju, ali i izgradnji povjerenja između ustanove i zajednice, odnosno građana Grada Zagreba.

18.2. Kvaliteta usluge

Proaktivan pristup kroz pravovremenu komunikaciju i edukaciju, uz primjenu epidemioloških mjera zaštite i samozaštite, jamči da su vrata ustanove otvorena svih dana u godini. Jednostavno rečeno, institucionalna sposobnost je integrirani skup ljudi, procesa i tehnologije koji stvara vrijednost pomažući ustanovi da dosljedno činimo dobro. U Ustanovi najveću pozornost posvećujemo kvaliteti i sigurnosti finalnog proizvoda, kao i cjelokupnom tehnološkom procesu i odnosu prema korisnicima usluga, kako bismo našim sugrađanima u potrebi omogućili bezbrižno korištenje naših socijalnih usluga. Stoga naš rad i svi postupci koji iz njega proizlaze te konačni proizvod ne samo da moraju zadovoljiti najviše standarde kvalitete unutar sanitarno-higijenskog i sigurnosnog protokola, već ih interno postavljenim zahtjevima moraju i nadmašiti. Sigurnost na prvom mjestu. Ali na tome se nećemo zaustaviti.

Naš je plan u 2024. pokrenuti postupak (stvaranje preduvjeta) ulaska u sustav certificiranja vezanog uz standard zdravih obroka tzv. Healthy Meal Standard, što bi trebalo dodatno poboljšati kvalitetu i raznovrsnost prehrane. Radi se o međunarodnom sustavu upravljanja kategorijama prehrane koji osigurava ustanovama u obrazovanju, socijalnim ustanovama i zdravstvu da ponude hranu/obroke za uobičajene i posebne prehrambene potrebe u sigurnom i pouzdanom okruženju za korisnike usluga.



Ustanova ima vrlo dobru startnu poziciju i već stvorene preduvjete kroz dokazani rad unatrag 20 godine. U tom pogledu, predložiti ćemo ustrojstvo na bazi partnerske platforme zasnovane na strukovnim područjima koja proizlaze iz kulinarstva, javnog zdravstva, medicine, prehrambene biotehnologije, sanitarnog inženjerstva .

Ustanova će i u narednoj 2024. vrlo postojano iskazati predanost održivosti i borbi protiv rasipanja hrane. Posljednjih godina briga za okoliš postala je sve važnija, što potiče našu ustanove da preuzme veću odgovornost i da ulažemo još značajnije napore kako bi ispunila važna ekološka obećanja i doprinijela prihvatljivijem okruženju te našem zdravlju.

Ustanova je ozbiljno shvatila svoju ekološku odgovornost. Preuzeli smo značajne obaveze kako bi smanjili količine otpada. Ovi napori doveli su do povećanja recikliranja, preusmjeravajući otpad s odlagališta.

18.3. Razvoj nove strategije poslovanja u 2024.

Ulazimo u godinu u kojoj će se, unatoč usporavanju, i dalje osjećati posljedice visokih stopa inflacije uz očekivani niži rast gospodarstva. U tom kontekstu, možemo ustvrditi kako nas je iskustvo posljednjih godina naučilo da trebamo biti na stalnom oprezu i spremni brzo se prilagoditi novim izazovima i mogućim krizama. Cijene energije mogle bi se stabilizirati, ali bi daljnji rast cijena hrane i visoki udio izdataka na hranu u potrošačkoj košarici hrvatskih kućanstava mogli dovesti stopu potrošačke inflacije na 4,8 posto. Ovi pokazatelji odnosno posljedice istih, mogli bi izravno utjecati na poslovanje naše ustanove.



Prva pučka kuhinja u Zagrebu otvorena je 1875. godine u Skalinskoj ulici

1. ožujka 1875. godine u Skalinskoj 7 otvorena je prva pučka kuhinja u Zagrebu. Kuhinju je otvorilo "Društvo čovječnosti" (prva dobrotvorna organizacija u Zagrebu osnovana 1823. godine)

Ulazimo u godinu u kojoj ćemo se sve više dodatno boriti sa sve većim nedostatkom radne snage, kako visokokvalificiranih radnika isto tako i neophodnih niže kvalificiranih i kvalificiranih radnika, a problem postaje toliki da će postati veliko ograničenje za razvoj poslovnih sustava, u našem slučaju ustanove. Očekuje nas nastavak uvoza stranih radnika, posebice u sektorima u koji se posljednjih godina bore s manjkom radnika, poput građevine, turizma, ugostiteljstva uslužnih pomoćnih djelatnosti koja su zanimljiva i našoj ustanovi. Dobra je vijest da zbog nedostatka radnika konkurentne tvrtke/organizacije/ustanove dižu plaće i ostala materijalna prava radnika na svim profilima radnih mjesta.

Hrvatska udruga poslodavca objavljuje da je su samo u 2023. svojim radnicima povećali plaće za 15 do 20 posto, što je nastavak rasta od 18 posto iz 2022.



Nastavno na plaće, manjak radne snage stavlja radnike u povoljniji položaj u razgovorima o plaćama za iduće razdoblje. Realno, za očekivati je veliki rast plaća u javnom sektoru, kao i brojnih socijalnih davanja. Briga za radnike ključni je prioritet Dobrog doma, a čvrsta potpora osnivača, do sada već dokazana i konstantna, neophodna je u tom procesu. Nove socijalne usluge koje bi ustanove tijekom naredne godine provodila unutar svoje djelatnosti, a koje je tijekom poslovne 2023. interventno preuzela, daje nam mogućnost razvoja i maksimalnog iskorištenja kapaciteta ove ustanove. Nova zapošljavanja, uz potporu i suglasnost osnivača, koja nas očekuju početkom poslovne 2024. snažan su zamah upravo tom iskoraku u radu ustanove.

Očekuje nas zapošljavanje socijalne radnice/socijalnog radnika (neophodna je bolja komunikacija s korisnicima naših socijalnih usluga i samim time razvoj i unaprjeđenje istih), šefice/a Odsjeka za financije, pet vozača dostavljača (širenje socijalne usluge Pomoć u kući – dostava ručka), pomoćnog radnika u kuhinji, domara i tri portira te medicinske sestre (Privremeno prihvatilište za beskućnike).

Razvoj nove strategije i svih sastavnica koje proizlaze iz iste, dodatno će poboljšati našu ulogu raznolikog i inkluzivnog poslodavca i još čvršće prihvatiti pozicioniranje čovjeka (korisnika usluge i radnika) u središte pozitivnih promjena unutar okvira poslovanja Ustanove koji čine: HUMANOST, SIGURNOST, KVALITETA, DOSTUPNOST, UČINKOVITOST, POUZDANOST, ODGOVORNOST I POVJERENJE, koji su u središtu svake odluke koja se donosi.



18.4. Ljudskog iznad svega, u središtu poslovanja - čovjek

Okvir za upravljanje potražnjom za socijalnim uslugama zahtijeva višeznačnost i integrirani pristup. Moramo i nadalje promišljati i poduzimati sve ono što će upravo unutar takvog okvira i nadalje jamčiti ali i poboljšati otpornost naše Ustanove. Upravo taj okvir poslovanja trebao bi voditi socijalne usluge prema osobi u potrebi usmjerenom, proaktivnom, suradničkom pristupu koji se temelji na podacima, upravljanju potražnjom koju pokreće dobro podržani radnici, što će u konačnici pridonijeti održivom razvoju socijalnih usluga, osiguravajući da i dalje zadovoljavamo potrebe zajednice (korisnika) kojoj služimo. U okviru socijalne politike Grada Zagreba Ustanova je spremna preuzeti nove obaveze u vidu novih socijalnih usluga koje će biti usmjerene građanima Grada Zagreba u potrebi.

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

I zato želimo zadovoljnog korisnika naših socijalnih usluga. Sinergija dobrih, na iskustvu zasnovanih i naprednih rješenja, vrijednog rada, iskustva i tradicije poslovanja, pametne uporabe podataka u svim područjima poslovanja i potpuna posvećenost građanima koji koriste naše usluge, budućnost je i temelj strategije rada Ustanove u narednima godinama u okviru socijalne politike Grada Zagreba.

U idućoj godini ponovno će ključ za uspjeh biti prilagodba i brzo rješavanje mogućih rizika koji utječu na poslovanje ustanove. Spremni smo za sve nadolazeće rizike jer imamo stabilnost i kontinuitet rada, a cilj nam je izvrsnost u poslovanju kroz uslugu koju pružamo. Usredotočit ćemo se na kontinuirano poboljšanje pristupa i sustava koji određuje naš rad. Također i na upravljanje i nadzor koji osiguravaju našu odgovornost za ono što radimo, imajući na umu kao i do sada, da je u središtu poslovanja ustanove – čovjek.

Ravnatelj

Ustanove „DOBRI DOM“ Grada Zagreba

Alen Župan, mag. soc. geront., v.r.



Program rada Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za 2024. godinu **usvojen je jednoglasno na 46. sjednici** Upravnog vijeća Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba, dana 28. prosinca 2023.

Predsjednik Upravnog vijeća

Ustanove „DOBRI DOM“ Grada Zagreba

Tomislav Kevo, v.r.



T +385 1 6311 640

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

IBAN : HR3124020061100940837 Erste & Steiermärkische Bank d.d.
IBAN : HR7123600001101709960 Zagrebačka banka d.d.

