



GRAD ZAGREB

PLAN I PROGRAM RADA
USTANOVE „DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA ZA 2025.

INTEZIVNO POVEZIVANJE INTERDISCIPLINARNIH POSLOVNO-OPERATIVNIH SUSTAVA I MODELA



Broj: 01-12/24-99/2282

U Zagrebu, 17. prosinca 2024.



Ustanova "Dobri dom" Grada Zagreba
OIB: 70362197460, MBS: 080484788
Trgovački sud u Zagrebu, Osnivač: Grad Zagreb
IBAN: HR3124020061100940837 Erste & Steiermarkische Bank d.d.

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

1. UVOD...4

- 1.1. Rast i razvoj - nove prilike za korisnike, zaposlenike i zajednicu...4
- 1.2. Interdisciplinarna povezanost...6
- 1.3. Transformacija organizacijskog upravljanja i rada...7
- 1.4. Upravljanje ljudskim potencijalima...8
- 1.5. Socijalna kohezija...10
- 1.6. Socijalne usluge usmjerene na osobu u potrebi...11

2. OSNOVNE SMJERNICE RAZVOJA USTANOVE U 2025...12

- 2.1. Socijalne usluge...14
- 2.2. Kontrola kvalitete...16
- 2.3. Ubrzana transformacija poslovanja...19
- 2.4. Politika kvalitete...21
- 2.5. Obilježja područja...25
- 2.7. Ljudski potencijali...25
- 2.8. Javna nabava...27
- 2.9. Ključni pokazatelji uspješnosti...27

3. RAD NA UBLAŽAVANJU POSLJEDICA UZROKOVANIH SIROMAŠTVOM...29

- 3.1. Kontinuirana i sigurna dostupnost socijalnih usluga...31
- 3.2. Poslovni plan...32

4. USTROJSTVO USTANOVE...33

- 4.1. Dobri dom – autentična organizacija...33
- 4.2. Složenost Ustanove...36
 - 4.2.1. Horizontalna i vertikalna složenost...37
 - 4.2.2. Prostorna i vremenska složenost...37
- 4.3. Organizacijska kultura...39

5. KONTROLA KVALITETE, NUTRICIONIZAM, SANITARNO HIGJENSKI NADZOR I GOSPODARENJE OTPADOM...42

- 5.1. Upravljanje novim rizicima sigurnosti hrane...42
- 5.2. Kultura sigurnosti hrane...44
- 5.3. Politika upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću...47
- 5.4. Kakvoća finalnog proizvoda – gotovog obroka...49
 - 5.4.1. Nutritivna strategija...49
 - 5.4.2. Sanitarno higijenska sigurnost...50

6. FINANCIJSKI PLAN USTANOVE...52

- 6.1. Financijski plan Ustanove za 2025 s projekcijama za 2026.-2027...54
- 6.2. Tablični prikaz promjena po izvor 1.1.1...56
- 6.3. Zakonske i druge podloge za provedbu socijalnih usluga...57
- 6.4. Razvoj modela participativnog proračuna ...58

7. SWOT ANALIZA...59

- 7.1. SWOT analiza Ustanove...60

8. VRSTE POMOĆI - SOCIJALNE USLUGE ...61

- 8.1. Cjenik koštanja socijalnih usluga ...64

9. POSLOVNO - OPERATIVNI MODEL...65

- 9.1. Kontroling – funkcionalnost tijekom cijele godine...67
- 9.2. Ulaganja za potrebe ustanove u 2024...68

10. PREPOZNATLJIVOST USTANOVE U ZAJEDNICI...72

11. RADNICI – PARTNERI U RAZVOJU USTANOVE...74

- 11.1. Formalna i neformalna komunikacija...76
- 11.2. Praćenje radne učinkovitosti...78

12. SURADNJA S KORISNICIMA SOCIJALNIH USLUGA...79

13. PROGRAM VOLONTERA...80

14. IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG RADA...81

15. SURADNJA SA SVEUČILIŠNOM ZAJEDNICOM...81

16. UPRAVNO VIJEĆE...83

17. ZAKLJUČNO...84

- 17.1. Proces planiranja – metabolizam ustanove...85
- 17.2. Financijsko poslovanje...88
- 17.3. Kontinuirano stvaranje vrijednosti...89
- 17.4. Izvorna autentičnost – poniznost, samopouzdanje, radoznalost, fleksibilnost ...90
- 17.5. DOBRI DOM u 2025. – intenzivno povezivanje i razvoj socijalnih usluga...91
- 17.6. Sigurnost...93
- 17.7. Vizija, cilj, svrha...95

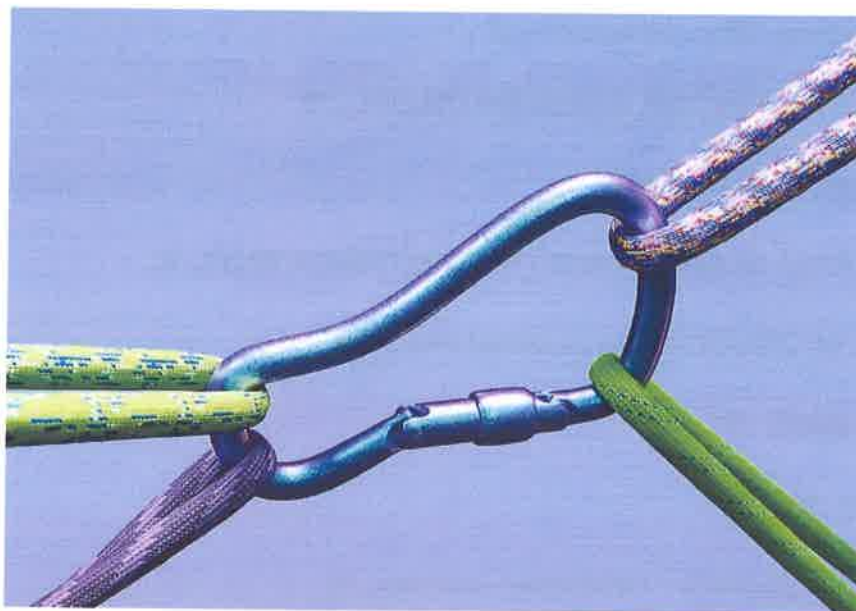
1.UVOD

1.1. Rast i razvoj - nove prilike za korisnike, zaposlenike i zajednicu

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba (Ustanova) usmjerena je na postizanje izvrsnosti u pružanju socijalnih usluga imajući u vidu sve elemente koji proizlaze i koji se odnose na kvalitetu i sigurnost. Stavovi poslovne politike usmjereni su na sigurnost i zadovoljstvo naših korisnika i zaposlenika Ustanove.

Viziju ostvarujemo prepoznavanjem prilika za rast i razvoj našeg poslovanja i stvaranje vrijednosti prvenstveno za ugrožene građane, zajednicu općenito te u konačnici za našu Ustanovu i sve njene dionike. Svrha je ono što definira razlog našeg postojanja i prisutnosti u zajednici. Ustanova u okviru svoje nadležnosti pruža socijalne usluge i druge usluge korisnicima u sustavu socijalne skrbi:

Prehrana u pučkoj kuhinji - korisnicima socijalne pomoći priprema, dostavlja i poslužuje hranu u blagovaonicama, Pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mjeseci, Pomoć u obiteljskim paketima, Pomoć u kući – organiziranje prehrane/dostava gotovih obroka u kuću i Usluga smještaja – privremeno prenoćište za beskućnike.



Poštivanjem temeljnih načela dobre prakse uz kontinuiranu edukaciju i usavršavanjem stručnih službi odnosno svih zaposlenika težimo razvijati interdisciplinarnu djelatnost na razini izvrsnosti, te smo svojim znanjem i vještinama konkurentni gospodarskim subjektima iz djelatnosti.

Ustanova uočava i primjenjuje inovacije u području kulinarstva, sigurnosti hrane, zaštite na radu, radno pravnog zakonodavstva, očuvanju zdravlja te sudjeluje i prati napredna ispitivanja usmjerena ka kontinuiranom unaprjeđenju postojećih mjera. Osnovne smjernice Ustanove su prepoznavanje procesa vezanih za održivost standarda kvalitete usluga te njegovo kontinuirano uzdizanje, važnost timskog rada, sigurnosti korisnika socijalnih usluga i svih zaposlenika.

Naš je cilj pokazati korisnicima socijalnih usluga da su sve radnje i propisi koje primjenjujemo i koji ih štite od rizika vezanih uz hranu i općenito sigurnost u svim segmentima rada, zakonodavno regulirani, znanstveno utemeljeni, koji podrazumijevaju redovite inspekcije, kontrole i testiranja, te stroge zahtjeve koju zahtjeva sljedivost duž prehrambenog i sigurnosnog lanca, a koji se odnosi i na distribuciju obroka te smještaj korisnika usluge.



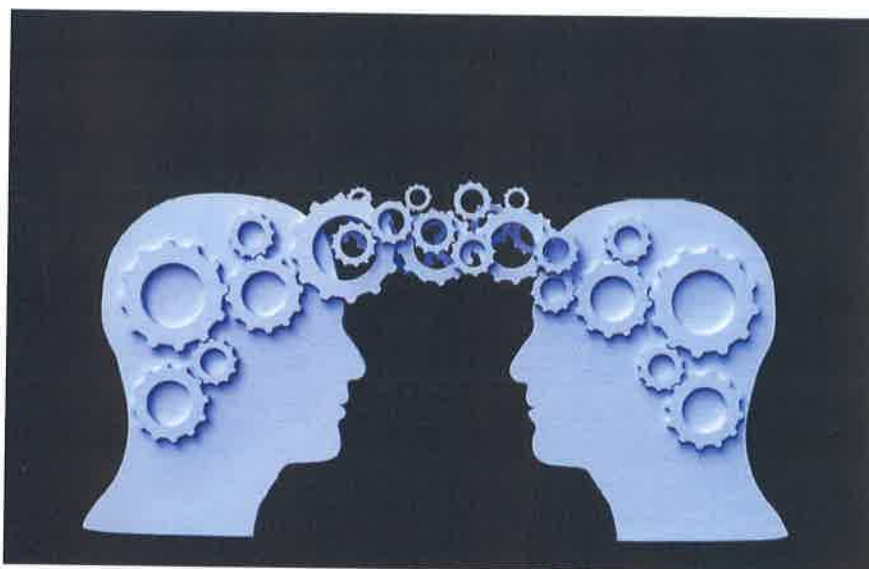
Prva pučka kuhinja u Zagrebu otvorena je 1875. godine u Skalinskoj ulici

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)

Tako postavljen sustav, uz pravovremenu, brzu komunikaciju i koordinaciju svih dionika, osigurava isto tako i brzo uklanjanje potencijalno štetne hrane odnosno prehrambenih artikala, namirnica iz radnog procesa Ustanove, čime se dodatno štiti javno zdravlje. Ciljevi Ustanove, koja pretendira biti ishodište izvrsnosti, primarno su vezani uz postizanje visokog stupnja kvalitete usluga, standardizaciju iste i sigurnosti naših korisnika uz human, solidaran i profesionalan odnos prema svim dionicima. Sve profesionalne aktivnosti zaposlenika Ustanove usmjerene su unaprjeđenju i očuvanju zdravlja pojedinca, obitelji i zajednice, te prevenciji primjenom higijensko-sanitarnih mjera kao i podizanjem razine javno-zdravstvene svijesti, stavova i ponašanja svih dionika u svakodnevnom radu iste.

1.2. Interdisciplinarna povezanost

Interdisciplinarno povezivanje svih organizacijskih jedinica Ustanove didaktički je pristup kod kojeg sadržaje, teme, postupanja ili problematiku povezujemo s različitim propisanim te iskustvenim metodama i oblicima rada te na taj način ostvarujemo postavljene ciljeve. Interdisciplinarne veze potpunom integracijom znanja određuju zajedničku svrhu različitih radno operativnih područja i procesa koji se odvijaju u Ustanovi. Pristupom interdisciplinarnog povezivanja želimo postići višu kakvoću ciljeva i omogućiti korisnicima socijalnih usluga ali i zaposlenicima drugačije iskustvo u kvalitativnom smislu.



Interdisciplinarno povezivanje podrazumijeva pristup Ustanove (svih njenih dionika) horizontalnoj i vertikalnoj integraciji i razmjeni znanja, sadržaja i vještina te dobre prakse. Kao preduvjet, snažnijem i kvalitetnom interdisciplinarnom povezivanju, podrazumijeva se potreba za pažljivim planiranjem i organizacijom rada.

Kvalitetnije interdisciplinarno povezivanje svih dionika Ustanove neovisno o poziciji odnosno radnom mjestu, mora rezultirati uspjehom jer iskustvo pokazuje da svi u operativno radnom procesu razvijaju interes i motivaciju za učenje u interdisciplinarnim situacijama učenja te produbljuju razumijevanje i korištenje znanja. Osim toga postižu bolje uspjehe, iskazuju bolje međuljudske odnose i predanost učenju, razvoju i rastu, izražavaju samopouzdanje, međusobnu suradnju i uzajamno poštovanje, te se lakše prenose vještine. Uspjeh, samopouzdanje i razumijevanje dodatni su čimbenici motivacije o kojoj govorimo kada se pojedinac bavi nekom aktivnošću, zato jer ga to čini sretnim i zadovoljnim.

1.3. Transformacija organizacijskog upravljanja i rada

Transformacija organizacijskog upravljanja i rada organizacije i prilagodba novim uvjetima tržišta i poslovanja općenito u domeni pružanja socijalnih usluga, nužna je za održavanje konkurentnosti u području djelovanja i otpornosti ustanove. Globalne zdravstvene ugroze, geopolitički šokovi i gospodarska previranja u posljednjih nekoliko godina natjerali su organizacije da ispituju svoje prioritete. Unatoč tim izazovima, mnoge organizacije, pa tako i naša, ulažu dosta napora i znanja te sredstava u transformaciju poslovanja jer vidimo priliku za poticanje tehnološkog napretka ili drugih poboljšanja, od pojednostavljenja procesa do inovacije radnog procesa i krajnjeg proizvoda.

Dodatni impuls kvalitetnije i konkretnije povezanost svih čimbenika koji su involvirani poslovanje ove Ustanove, pojednostavljenje i optimiziranje osnovnih poslovnih procesa i radnih procesa, daljnja nadogradnja ili modernizacija tehnološke i operativne opreme, razvoj proizvoda (obroka) ili usluga (socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi) za rješavanje i suzbijanje siromaštva te stvaranje novih prilika za korisnike usluga, prilagodba ili inoviranje novih poslovnih modela te racionalizacija poslovanja u radno procesnom dijelu i racionalizacija podataka u poslovno administrativnom djelu kako bi se ubrzalo i konkretiziralo poslovanje u korist korisnika usluge, neke su najveće promjene u procesu transformacije koje su već obuhvatile svakodnevnicu Dobrog doma, a neke će biti implementirane u provedbu tijekom naredne poslovne godine.

Iako ovaj tempo promjena može predstavljati izazov čak i za najsposobnije, možemo potpuno odgovorno izjaviti da smo zadovoljni napretkom i rezultatima svojih transformacija, ali isto tako znamo da je pred nama još uistinu dosta obaveza.

Vodstvo, odgovorni i zadovoljni radnici, zdravo prosuđivanje i fleksibilnost prilagodbe i dalje su bitni, zajedno sa samopouzdanjem za djelovanje u relativno nesigurnom globalnom okruženju. U konačnici vodstvo će definirati one elemente koji su bolji u godinama koje dolaze, niti jedna transformacija operativnog modela ne može pružiti dugoročnu vrijednost bez vizije, inspiracije i motivacije, a to ova Ustanova ima. Transformacija i unaprjeđenje operativnog modela može otključati dodatni kapacitet i vrijednost, ali je multiplikator sile, a ne cilj sam po sebi. Uspješne organizacije koriste nove alate ne samo za pronalaženja uvida, dovršavanje zadataka i planova ili ubrzavanje napretka nego i za omogućavanje svim radnicima da stvaraju vrijednost.

Postoje i određeni izazovi u vidu glavnih prepreka uspjehu čvršćoj povezanosti i transformaciji kao rezultatu iste, kao što su nedostatak resursa ili stručnosti, nedovoljan angažman, otpor među radnicima i drugim dionicima, zamor od organizacijskih promjena i nedostatak tehnologije ili podataka. U konačnici moramo još kvalitetnije iskoristiti punu vrijednost svojih podataka, tehnologije i ljudi. Upravo smo procesom transformacije u poslovnoj 2024. dodatno poboljšali koordinaciju i usklađivanje raznih inicijativa unutar Ustanove i nema razloga da se taj trend ne nastavi u poslovnoj 2025.

1.4. Upravljanje ljudskim potencijalima

Upravljanje ljudskim potencijalima postalo je ključno za strategijsko djelovanje Ustanove jer kvalitetno upravljanje ljudskim potencijalima obuhvaća procese kojim nastojimo postići razvoj ljudskih potencijala i njihov visok stupanj motivacije unutar same Ustanove te vrlo dobre rezultate rada. Kako je strategijsko upravljanje ono najviše razine, u koje pripadaju voditelji Odjela koji su odgovorni za upravljanje odjelima te imaju visok stupanj odgovornosti, predlažu i donose odluke i promišljaju o budućnosti svoga djelokruga rada, tako su i zaposlenici koji se bave upravljanjem ljudskim potencijalima dobili puno veći stupanj odgovornosti i sve su više uključeni u kreiranje i provođenje strategije organizacije. Ustanova u ovom području ima prostora za značajan napredak, jer u ovom trenutku smo na 60% kapaciteta strategijskog upravljanja ljudskim potencijalima. Prepoznavanje ljudskog čimbenika kao najvažnijeg resursa organizacije te važnosti motivacije zaposlenika, ali i odgovornih osoba kao važnih dionika u tom procesu, ključno je na putu prema uspjehu u poslovanju svake organizacije odnosno Ustanove. Ustanova koja se bavi ljudskim potencijalima i brine o zaposlenicima i njihovom profesionalnom i radnom uspjehu i rezultatima tog rada, svakako može očekivati i da će zadovoljni zaposlenici prenositi svoja pozitivna iskustva drugim zaposlenicima, interno u organizaciji, što doprinosi ugodnijoj organizacijskoj klimi te u svom privatnom okruženju, čime se dodatno promiču vrijednosti organizacije, što također može doprinijeti pozitivnom imidžu organizacije. To je naš cilj i u tom području rada svojim učinkom ne možemo u potpunosti još uvijek biti zadovoljni. U području upravljanja ljudskim potencijalima imamo definiranu strategiju razvoja ljudskih potencijala, odnosno predviđamo potrebe Ustanove u skladu sa svim zadanim elementima njenog razvoja.

Treba istaknuti važnost postojeće veze između upravljanja ljudskim potencijalima i poslovne strategije Ustanove, u prilog čemu govori i to da su odluke koje se odnose na ljudske potencijale presudne i imaju dugoročne efekte na djelovanje i poslovni uspjeh organizacije.

Za ostvarivanje strategijskih ciljeva Ustanove nužno kao ustanova moramo imati potrebnu koncentraciju ljudskih potencijala, odnosno pravi broj ljudi koji imaju znanje, vještine i talente potrebne za ostvarivanje plana. Planiranje ljudskih potencijala sastavni je dio poslovnog planiranja i mora pratiti dugoročne, srednjoročne i kratkoročne planove Ustanove što ste od strane odgovornih osoba i događa. Moramo ga definirati kao proces koji je usmjeren na prepoznavanje budućih poslovnih zahtjeva okoline/zajednice prema Ustanovi, odnosno zadovoljavanje potreba za ljudskim potencijalima koje ti budući uvjeti zahtijevaju (odlazak radnika u mirovinu, učestali dolasci i odlasci te nova zapošljavanja, radnici iz drugih zemalja i sl.). Zapošljavanje nije isključivo samo „popunjavanje“ upražnjenih radnih mjesta, već je to proces koji se sastoji od nekoliko važnih elemenata procjene uz sve one koje propisuje zakonska regulativa.

Analiza radnih mjesta, odnosno poslova mora biti najvažnija smjernica za obavljanje aktivnosti i funkcija upravljanja ljudskim potencijalima u Ustanovi, ali i kod drugih funkcija upravljanja, pogotovo organiziranja i kontrole. Opisi poslova koji su proizašli kao rezultat te analize iznimno su važan dokument u suvremenom poslovanju. Kvalitetna analiza stvarnih poslova na dnevnoj odnosno periodičkoj razini, a ne samo vrlo širok popis poslova iz Pravilnika o radu, omogućava nam uspješno rješavanje problema i zadataka vezanih uz ljude i usklađivanje zahtjeva posla i individualnih mogućnosti.

Vrijednost Ustanove su njeni ljudi – zaposlenici, ali isto tako i dodatne organizacijske forme u koje se ti isti dragovoljno uključuju kako bi i s te strane dali dodanu vrijednost ovoj Ustanovi te u konačnici na dobrobit korisnika svih socijalnih usluga koje ista provodi.

Krajem listopada 2024. u Ustanovi je osnovana nova sindikalna podružnica Sindikata državnih i lokalnih službenika i namještenika Republike Hrvatske – DOBRI DOM. Od prosinca 2023. u Ustanovi djeluje Sindikat komunalnih, prometnih i srodnih djelatnosti Hrvatske – podružnica Dobri dom.

Osnivanje još jedne sindikalne podružnice u DOBROM DOMU korak je ka daljnjem otvorenom, transparentnom i iskrenom socijalnom dijalogu u cilju dodatnog unaprjeđenja uvjeta rada svih radnika a posredno i kvalitete socijalnih usluga kao rezultat vrijednog rada svih dionika usmjerenog građanima Grada Zagreba u socijalno zaštitnoj potrebi. Ukoliko svi dionici, u svom vrlo dobro poznatom i jasno definiranom regulatornom prostoru za rad/djelovanje, daju sve od sebe na korektan i profesionalan način, uspjeh neće izostati kako za korisnike usluga, zaposlenike te Ustanovu u cjelini.

1.5. Socijalna kohezija

U svim društvima postoje nejednakosti; kada su te nejednakosti pretjerane ili pak kada imaju trend povećanja, tada je ugrožena socijalna kohezija. Isto tako, nema društva bez etničkih i kulturnih različitosti, samo je pitanje kako vladati tim različitostima tako da one postanu izvor uzajamnog obogaćivanja, a ne čimbenik podjele i konflikta. Društvo je kohezivno ako je na slobodan i demokratski način razvilo prikladne metode za suočavanje s tim napetostima. To znači da treba poduzimati akcije radi smanjivanja nejednakosti i uspostave pravičnosti kako bi te podjele bile pod nadzorom i kako ne bi narasle do razine koja bi ugrozila stabilnost društva. Pod socijalnom kohezijom podrazumijeva se sposobnost jednog društva da osigura dobrobit svim svojim članovima, da minimalizira nejednakosti i izbjegne polarizacije. Kohezivno je društvo solidarna zajednica koju čine slobodne individue koje demokratskim metodama ostvaruju svoje zajedničke ciljeve.

Nijedno društvo nije potpuno kohezivno. Socijalna je kohezija prije svega ideal kojem treba težiti, a nije cilj koji je moguće u potpunosti ostvariti. Socijalnu koheziju treba stalno održavati, poboljšavati i prilagođavati. Svaka generacija iznova mora pronaći održivu ravnotežu socijalnih snaga. Ta se ravnoteža treba stalno prilagođavati promjenama ekonomske i socijalne okoline, promjenama tehnologije.

Sposobnost društva da svima osigura dobrobit podrazumijeva odgovornost svih dijelova tog društva, pa tako i DOBROG DOMA. Društvo ima posebnu odgovornost prema onima koji, iz različitih razloga, ne mogu računati na podršku i zaštitu obitelji ili druge socijalne mreže.

Pravima i dostojanstvu građana u socijalno zaštitnoj potrebi, beskućnika, starijih osoba, bolesnima o kojima treba voditi brigu treba posvetiti posebnu pažnju i tim više je odgovornost ustanove DOBRI DOM i svih njenih djelatnika značajnija, kako prema samim korisnicima socijalnih usluga tako i prema osnivaču Gradu Zagrebu te svim građanima.

1.6. Socijalne usluge usmjerene na osobu u potrebi

Svakodnevno djelatnici u sustavu socijalne zaštite putem socijalnih usluga podupiru milijune ljudi u potrebi. Svi oni imaju jednu od ključnih uloga u podržavanju promjena, razvoja i zagovaranja pravednijeg društva rješavanjem nejednakosti.



U tom pravcu i vrijedni djelatnici DOBROG DOMA već 21 godinu imaju istu tu ključnu ulogu u pučkim kuhinjama, blagovaonicama, dostavnim vozilima, podjelom obiteljskih paketa, uredskom poslovanju, gdje pružaju glas za one koje trebamo čuti te promiču ljudska prava i dobrobit za one koje podržavamo, osnažujemo u okviru socijalne politike Grada Zagreba.

Djelujemo u složenom svijetu pravila, propisa i najboljih praksi. Humani poziv DOBROG DOMA izazovan je, svakodnevno ispunjava profesionalne standarde iz kojih proizlazi sigurna i učinkovita usluga usmjerena na osobu.

Svrha DOBROG DOMA je zaštititi ranjivu populaciju i socijalnim uslugama podići njihov standard tako da primaju najbolju moguću podršku kad god im u životu zatreba. Pristup usmjeren na osobu postavlja ciljeve, vrijednosti i preferencije osobe u središte razvoja i pružanja zaštite. Upravo taj i takav pristup daje potvrdu da je DOBRI DOM – dom koji brine, podržava i osnažuje.

Organizirano i spremno treba odgovoriti na utjecaje od kriza svih vrsta te u isto vrijeme imati snage i znanja poboljšati i unaprijediti sposobnost da se odgovori na moguće buduće krize i osigura egzistencijalno pravo na dostojanstveni život građana u potrebi.

Suočeni s ovim scenarijem, to znači dogradnju i transformaciju postojećih javnih socijalnih usluga te nove usluge. Uz potporu osnivača 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.

Humanost iznad svega, socijalne usluge usmjerene na osobu u okviru dobrog upravljanja potražnjom za socijalnim uslugama i ono najvažnije, zadovoljni korisnici mora biti svrha rada ustanove unazad 21 godina. Snažno integrirani javno zdravstveni te higijensko-sanitarni sigurnosni protokoli moraju i nadalje biti jamac uspješnog poslovanja u vidu zdravstveno ispravnog i sigurnog obroka i općenito usluge.

2. OSNOVNE SMJERNICE RAZVOJA USTANOVE U 2025.

Osnovne smjernice razvoja Ustanove u 2025. temelje se na prepoznavanju procesa vezanih za održivost standarda kvalitete usluga, važnosti timskog rada, sigurnosti korisnika i zaposlenika, odnosno kontinuitetu poslovanja i pozitivna transformacija organizacijske kulture. Poštivanjem temeljnih načela dobre prakse, uz kontinuirano usavršavanje radnika na svim razinama i organizacijskim jedinicama, cilj je razvijati interdisciplinarnu djelatnost na razini izvrsnosti. Cilj je korisnicima usluga nuditi obrok/namirnice koji će biti dostatan/e 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. Neophodno je upravljati rizicima na svim razinama a posebice imajući u vidu smanjenu imunološku toleranciju naših sugrađana korisnika socijalnih usluga.

Ustanova je spremna prihvatiti nove oblike socijalnih usluga koje tržište i prvenstveno život predstavlja pred donositelja socijalne politike (osnivača) i provoditelje socijalnih mjera zaštite i usluga. Održati standard usluge i kvalitete, opravdati povjerenje korisnika usluge i osnivača, često je zahtjevniji i puno teži postupak u odnosu na fazu stvaranja, razvoja i izgradnje te daje novi izazov i motiv za rad svih zaposlenika u Ustanovi.

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. Naglasak stavljamo i na sustav kontrola. Procjena sustava unutarnjih kontrola s različitih „razina“ daje različite poglede i mišljenja a svaka „razina“ procjene na svoj način pridonosi unaprjeđenju poslovanja Ustanove.

Navedeno je od iznimne važnosti jer se stalan razvoj sustava unutarnjih kontrola postavlja kao imperativ kako bi se osigurao kontinuitet poslovanja, učinkovitost i zakonitost u radu. Zato se od svih razina odgovornih osoba/rukovodstva očekuje promišljanje i poticanje razvoja sustava unutarnjih kontrola sukladno zakonskoj regulativi i aktima Ustanove, ali i radnici sami mogu i moraju preispitati ispravnost svoga rada.

Ustanova sukladno djelatnosti koja joj je propisana Statutom i ostalim aktima, koja obuhvaća gore navedene programe i sadržaje koje provodimo, ima za cilj potvrditi standard i kvalitetu usluge ali i uzvisiti istu, posebice kvantitetu i kvalitetu obroka (zdravstveno siguran i nutritivno zadovoljavajući obrok) za korisnike socijalnih usluga, proširiti svoju djelatnost novim oblicima mjera socijalne pomoći (sukladno Socijalnoj politici Grada Zagreba).

Djelatnost Ustanove je u osnovi socijalna djelatnost ali smo isto tako, gledano iz kuta krajnjeg proizvoda, dio globalne strategije (primjenjive na mikro razinu – lokalnu zajednicu) koju je Europska komisija predstavila u svibnju 2020. u vidu strategije „Od polja do stola“ kao jednu od ključnih mjera u okviru Zelenog plana, a u cilju rješavanja alarmantne situacije - glad u svijetu. Njome se namjerava preusmjeriti postojeći prehrambeni sustav EU prema održivom modelu i pridonijeti postizanju klimatske neutralnosti do 2050. Uzimajući u obzir sigurnost hrane i sigurnost opskrbe hranom kao prioritet, glavni su ciljevi strategije: osigurati dostatnu, cjenovno pristupačnu i hranjivu hranu unutar granica mogućnosti planeta; prepoloviti upotrebu pesticida i gnojiva te prodaju antimikrobnih sredstava; povećati količinu zemljišta namijenjenog ekološkoj poljoprivredi; promicati održiviju potrošnju hrane i zdravu prehranu; smanjiti gubitak i rasipanje hrane. EU ima namjeru izdvojiti značajna sredstva za prehranu na globalnoj razini i utrti put za budućnost u kojoj neće biti mjesta za glad i lošu prehranu.

Ulaganje u radnike, premošćivanje digitalnih nedostataka, korištenje alata za evaluaciju rada svakog radnika i usluge i procjenu iste, neke su od vrlo važnih ciljeva i zadatak Ustanove u narednom razdoblju. Ustanova je organizacija koja uči te se prema tome ona i svakodnevno mijenja i napreduje. Taj kontinuirani rast i razvoj (transformacija) Ustanove treba biti praćen i potican od svih djelatnika i to je njihovo pravo ali o obaveza, a najveću odgovornost imaju odgovorne osobe organizacijskih jedinica te u konačnici ravnatelj.

Poštivanjem temeljnih načela dobre prakse, uz kontinuirano usavršavanje radnika na svim razinama i organizacijskim jedinicama, treba razvijati interdisciplinarnu djelatnost na razini izvrsnosti. Održati standard usluge i kvalitete, opravdati povjerenje korisnika usluge i osnivača, često je zahtjevniji i puno teži postupak u odnosu na fazu stvaranja, razvoja i izgradnje te daje novi izazov i motiv za rad svih zaposlenika u Ustanovi u svakoj narednoj poslovnoj godini. Dobro uhodan tim, s točno određenom pozicijom i ulogom svakog pojedinca, pravima i obvezama koje proizlaze iz radnog mjesta jamči kvalitetnu uslugu i human odnos prema korisniku upotpunjen zdravstveno sigurnim, kvalitetnim obrokom u kontroliranom okruženju.

2.1. Socijalne usluge

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

Na taj način Grad Zagreb, kao jedinica lokalne samouprave dodatno skrbi za građane poboljšavajući njihove životne uvjete, a obuhvaća sve dobne skupine uključujući djecu od dojenačke dobi do građana starije životne dobi. Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti pruža socijalne usluge osobama u socijalno zaštitnoj potrebi na temelju Odluke o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23, 30/23, 39/23,17/24 i 21/24):

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

-Blagovaonica Branimirova, Zagreb, Kneza Branimira 35

-Blagovaonica Cerska, Zagreb, Cerska 3

-Blagovaonica Alfirevićeva, Zagreb, F. Alfirevića 6

-Odsjek za prehranu (priprema obroka), Velika Kosnica - Domovinska ul. 10

- Pomoć u kući – organiziranje prehrane/dostava gotovih obroka u kuću, Zagreb, F. Alfirevića 6, (svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima...)
- Pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mj., Zagreb, F. Alfirevića 6, (1 x na mjesec),
- Pomoć u obiteljskim paketima, Zagrebački Velesajam, Avenija Dubrovnik 15, (1 x na mjesec)
- Usluga privremenog smještaja za beskućnike, Zagreb, Ilica 29 (svaki dan od 19,00 do 07,00 sati)

Pravo na navedene vrste pomoći socijalne skrbi korisnici ostvaruju u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom putem uputnice/uvjerenja od strane nadležnog 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 Gradskog ureda 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:

- „Dom za žrtve obiteljskog nasilja Duga- Zagreb“
- „Zagrebački centar za neovisno življenje“ – Novi Jelkovec
- „Mali dom – Zagreb, Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži“.
- Prihvatilište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Grada Zagreba, Kosnica
- Centar za rehabilitaciju SILVER, Zagreb
- Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Zagreb
- Hrvatski Crveni križ, Zagreb

Priprema obroka za potrebe pučkih blagovaonica odvija se u Odsjeku za prehranu, u Velikoj Kosnici. Gotovi obroci potom se prevoze u 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, ali i internom kontrolom Odsjeka Ustanove.

2.2. 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 okolnostima 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 evidentirana kao subjekt u poslovanju s hranom s pripadajućim objektima (tablica u privitku) 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 Vellka 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 VELESJAJAM	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.

2.3. 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 DOBROM 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, prioritet je rast u svim segmentima poslovanja i poboljšanje učinkovitosti.

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 2025. isporučiti više od 230.000 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 10.000 paketa. Nova usluga smještaja dodana je vrijednost postojanju Ustanove ali i sigurnost za građane korisnike privremenog smještaja.

U centralnoj kuhinji – termičkom 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, 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 profesionalno te odgovorno.

2.4. 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 se obvezuje provoditi sljedeće:

- Pomaganje potrebitima u održavanju i poboljšanju kvalitete života
- Poticanje samopoštovanja i neovisnosti
- Poticanje interesa zajednice i njihovo uključivanje u ciljeve i aktivnosti Ustanove
- Odgovoriti na promjenjive potrebe zajednice

- Pružanje usluga i informacija zajednici i upućivanje članova zajednice drugim odgovarajućim pružateljima usluga
- Suradnja s drugim relevantnim organizacijama u pružanju usluga podrške u zajednici.
- Održavati sustav upravljanja kvalitetom, sigurnošću hrane, okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, te osigurati, standardizirati i poboljšati kvalitetu usluge i rada u svim organizacijskim jedinicama Ustanove
- Prevenciju i praćenje, te istraživanje uzroka neželjenih događaja prema korisnicima, zaposlenicima i ostalim zainteresiranim stranama
- Osigurati sigurne i zdrave radne uvjete s javno zdravstvenog gledišta
- Korisnicima nuditi obrok koji će biti dostatan glede nutritivne vrijednosti, uzimajući pri tome prehrabene navike i zdravstveni status
- Proizvoditi kvalitetan i količinski dostatan zdravstveno ispravan proizvod, siguran za konzumaciju
- Kontinuirano poboljšavati kvalitetu života korisnicima socijalnih usluga kroz programe: Pomoć u mliječnoj hrani, Pomoć u obiteljskim paketima, Pomoć u kući – organiziranje prehrane/dostava gotovih obroka u kuću i Usluga smještaja - usluga privremenog smještaja za beskućnike
- Upravlјati rizicima na svim razinama poslovanja
- Primjenјivati i unaprјeđivati 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 kroz prepoznavanje značajnih aspekata okoliša, te rizika i prilika koji iz njih proizlaze kao dokaz ekološke osviještenosti i opredijeljenosti Ustanove za očuvanjem okoliša kroz pravilno razvrstavanje otpada i sprječavanje svih vrsta onečišćenja
- U skladu sa svojim pristupom zadajemo si ciljeve i povećavamo učinkovitost projekata kako bismo smanјili stvaranje otpada i povećali stopu oporabe.

- Trajnim poboljšavanjem sustava upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu kroz prepoznavanje rizika i prilika za zdravlje i sigurnost zaposlenih i drugih zainteresiranih strana, njihove evaluacije kao i osiguravanjem okvira za postavljanje ciljeva i programa zbog uklanjanja opasnosti i smanjenja rizika temeljeno na zahtjevima norme ISO 45001
- Prepoznamo, ocjenjujemo i kontroliramo rizike i mogućnosti u pogledu zaštite zdravlja i sigurnost na radu
- Osiguravamo da svi zaposlenici na svim razinama organizacije razumiju politike i prakse Ustanove povezane sa zdravljem i sigurnošću na radu te da budu predani njihovoj provedbi
- Usklađivati odredbe povezane sa zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu s ostalim poslovnim postupcima i brinuti da budu podložne mjerenju učinkovitosti te programima neprestanoga unaprjeđivanja
- Prenositi i razmjenjivati informacije o uspješnim praksama i stečenim saznanjima kada utvrđujemo uzroke nezgoda u svrhu stalnoga podizanja svijesti i preventivnoga djelovanja
- Osiguravanjem pripravnosti na izvanredne situacije uz sprječavanje i/ili ublažavanje štetnih utjecaja koji iz njih proizlaze
- Kao čimbenike koji imaju značajan utjecaj na okoliš, a prisutni su prilikom provedbe socijalnih usluga, možemo izdvojiti potrošnju goriva i ispuštanje plinova. Sva naša vozila moraju zadovoljiti nužne zahtjeve norme Euro 6. Kako bismo smanjili ispuštanje štetnih plinova povezano s voznim parkom Ustanove, koji se sastoji od lako dostavnih gospodarskih vozila i transporterata, pratimo potrošnju goriva i kilometražu.
- Osigurati potrebne resurse za pružanje najbolje moguće usluge
- Osigurati neophodne higijenske uvjete rada u radnim prostorijama za pripremu i podjelu te konzumaciju obroka, Pomoći u mliječnoj hrani, Pomoći u obiteljskim paketima, Pomoći u kući – organiziranje prehrane/dostava gotovih obroka u kuću i Usluga smještaja
- 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 te kontinuirano pratiti njihov razvoj kroz rezultate rada i doprinos razvoju Ustanove
- Ustanoviti odgovornost svakog zaposlenika za obavljanje dodijeljenih radnih zadataka i evaluirati te iste rezultate rada
- Razvijati znanstveno-istraživački rad
- Poštivati etičke i strukovne vrijednosti
- Osigurati preventivno i redovito održavanje radno procesne opreme
- Mjeriti stupanj zadovoljstva korisnika pruženim socijalnim uslugama
- Mjeriti stupanj zadovoljstva zaposlenika Ustanove
- Poštivati prava korisnika i zaposlenika

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-



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

2.5. 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 učinkovitim poslovanju i još kvalitetnijim vezama s poslovnom sredinom u kojoj djeluje. Potrebno je zadržati ali i unaprijediti standarde poslovnog upravljanja Ustanove.

2.6. Ljudski potencijali

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



Na 52. sjednici, 26. travnja 2024. usvojen je novi Pravilnik o radu Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba s pripadajućom Sistematizacijom radnih mjesta i koeficijentima složenosti poslova radnih mjesta, zbog višestrukih izmjena i dopuna istog te usklađenja s zakonskim odredbama i ostalim ustanovama kojima je osnivač Grad Zagreb.

Cilj je u predstojećoj 2025. 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 97 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 2024. Ustanovu je napustilo 4 radnika (mirovina), dok će to isto u poslovnoj 2025. učiniti još 1 radnik koji odlazi u zasluženu mirovinu. Tijekom 2024. imali smo 6 sporazumna raskida ugovora o radu na zahtjev radnika.

Odlazak radnika zbog pronalaska novog zaposlenja je u stalnom porastu i stalnim najavama, a posljedica je inflacije i rasta cijene života. Potražnja za radnicima na tržištu rada se povećala te radnici odlaze zbog veće plaće kako bi sebi i svojoj obitelji osigurali lakšu egzistenciju. Natječajni 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.



2.7. 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 te nedostatna financijska sredstava na računu 3722 u Financijskom planu za 2025. 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.

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.

2.8. 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 stremi 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 2025. 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 upravljaju 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.

3. RAD NA UBLAŽAVANJU POSLJEDICA UZROKOVANIH SIROMAŠTVOM

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

- Blagovaonica Branimirova, Zagreb, Kneza Branimira 35
- Blagovaonica Cerska, Zagreb, Cerska 3
- Blagovaonica Alfirevićeva, Zagreb, F. Alfirevića 6
- Odsjek za prehranu (priprema obroka), Velika Kosnica - Domovinska ul. 10

- Pomoć u kući – organiziranje prehrane/dostava gotovih obroka u kuću, Zagreb, F. Alfirevića 6, (svakodnevno-vikendom, blagdanima, državnim praznicima...)
- Pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mj., Zagreb, F. Alfirevića 6, (1 x na mjesec),
- Pomoć u obiteljskim paketima, Zagrebački Velesajam, Avenija Dubrovnik 15, (1 x na mjesec)
- Usluga privremenog smještaja za beskućnike, Zagreb, Ilica 29 (svaki dan od 19,00 do 07,00 sati)



Priprema obroka za potrebe pučkih blagovaonica odvija se u Odsjeku za prehranu. Gotovi obroci potom se prevoze u 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, ali i internim kontrolama i nadzorima.

3.1. Kontinuirana i sigurna 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 2025.:

- ✓ „Dom za žrtve obiteljskog nasilja Duga- Zagreb“,
- ✓ „Zagrebački centar za neovisno življenje“ – Novi Jelkovec

- ✓ „Mali dom – Zagreb, Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži“
- ✓ Prihvatilište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Grada Zagreba, Kosnica
- ✓ Centar za rehabilitaciju SILVER, Zagreb
- ✓ Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Zagreb
- ✓ Hrvatski Crveni križ, Zagreb

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.

3.2. Poslovni plan

<p>Prevenција i utjecaj</p> 	<p>Rad na ublažavanju posljedica uzrokovanih siromaštvom:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bolje razumijevanje potreba socijalno ugroženih građana i vrijednosti profesionalnih standarda • implementirati podatke kojima raspolažemo u strategiju rada • aktivno sudjelovati u definiranju regulatornih rizika koji utječu na potrebne radnike o kojima ovisi redovito izvršenje socijalnih usluga i zaštita ugroženih građana • kontinuirano razvijati smjernice kojima pokazujemo spremnost za dodatnu profesionalizaciju rada • svakako primjenjivati revizijski pristup nadzoru rada svih segmenata ustanove i osiguranju kvalitete
<p>Regulacija i zaštita</p> 	<p>Uravnoteženje zaštite i proporcionalnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kontinuirano identificirati prilike za poboljšanje poslovanja • osigurati učinkovitost rada sukladno finansijskim sredstvima • neophodno je razvijati poslovne modele putem kojih se razrješuju problemi i zastoji u internom poslovanju
<p>Isporuka i poboljšanje usluga</p> 	<p>Nastavit ćemo razvijati način rada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • svakodnevno poboljšavati korisničko iskustvo • implementirati strategiju za radnike u području materijalnih prava i uvjeta rada • bez zastoja razvijati okvir kojim je zajamčena kvaliteta usluge građanima u potrebi • implementirati i razvijati poslovni plan održivosti poslovanja

4. USTROJSTVO USTANOVE

4.1. 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?

Ėnergija 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.



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:

- 33 milijuna obroka podijeljeno je u pučkim blagovaonicama;

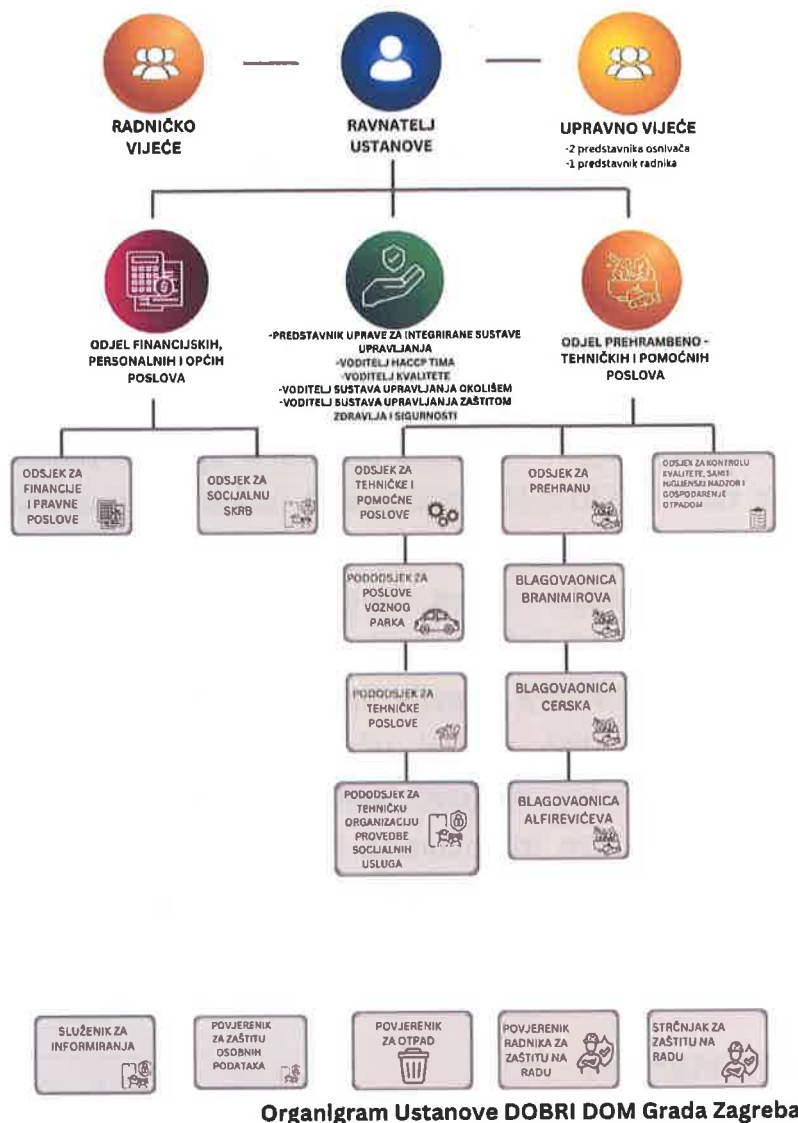
- 3,1 milijuna obroka dostavljeno je u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi;
- 325 000 prehrambenih paketa podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima;
- 68 500 paketa mliječne hrane podijeljeno je obiteljima s djecom u starosti od 0-12 mjeseci.



Ustanova je od osnutka djelovala u provedbi aktivnosti od javnog značaja za zajednicu pripremajući gotovo 600 000 (1.5., Park Maksimir) i podjela bakalara na Trgu Bana Jelačića/35 000 obroka).

Više nego ikada, i nadalje je potrebno prilagođavanje kako bismo bili ukorak s promjenama i izazovima koje svakodnevni posao nosi posebice onaj koji je usmjeren najugroženijim građanima Grada Zagreba. I ne samo posao, povrh svega odnosi. Odnosi čine tim dobrim, složnim i kompaktnim, oni će na neki način odrediti naš radni dan kao i autentičnost kojoj težimo. I pri tome sigurno činimo i određene greške. Važno je shvatiti da su greške sastavni dio života. Ne samo da ih je nemoguće eliminirati, nego su i poželjne, naravno u kontroliranom okruženju. Kada usvojimo ovaj stav, automatski manje griješimo i počinjemo napredovati. Uz pomoć vlastitih pogrešaka otkrivamo neke nove poslovne putove. I postajemo jača organizacija. I opet na neki svoj način autentična. Autentičnost mora biti prirodna, ne može se živjeti nečiji set vrijednosti, s tog aspekta nastojimo u Ustanovi graditi takvu organizaciju i kulturu poslovanja usmjerenu prvenstveno sugrađanima korisnicima socijalnih usluga a onda međusobno.

Radi obavljanja djelatnosti Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba u Ustanovi imamo sljedeće organizacijske jedinice (Organigram, 12. mj. 2024.):



1. ODJEL FINANCIJSKIH, PERSONALNIH I OPĆIH POSLOVA

1.1. ODSJEK ZA FINANCIJE I PRAVNE POSLOVE

1.2. ODSJEK ZA SOCIJALNU SKRB

2. ODJEL PREHRAMBENO-TEHNIČKIH I POMOĆNIH POSLOVA

2.1. ODSJEK ZA PREHRANU

2.2. ODSJEK ZA TEHNIČKE I POMOĆNE POSLOVE

2.2.1. PODODSJEK ZA POSLOVE VOZNOG PARKA

2.2.2. PODODSJEK ZA TEHNIČKE POSLOVE

2.2.3. PODODSJEK ZA TEHNIČKU ORGANIZACIJU PROVEDBE SOCIJALNIH USLUGA

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

U Ustanovi je sistematizirano poslova i zadaća na 43 radna mjesta, s mogućih 166 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 2025. godini učvrstiti ustrojstveni oblik djelovanja Ustanove, s točno određenom odgovornošću 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 i Kolektivnom ugovoru za radnike Ustanove Dobri dom Grada Zagreba.

4.2. 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.

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

4.2.2. 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 220 000 obroka u domove i kuće.

Trenutno Ustanova broji 97 radnika. Tijekom 2024. Ustanovu je napustilo 4 radnika (mirovina), dok će to isto u poslovnoj 2025. učiniti još 1 radnik koji odlazi u zasluženu mirovinu. Tijekom 2024. imali smo 6 sporazumna raskida ugovora o radu na zahtjev radnika.

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.

4.3. 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 i nadalje jedan od ciljeva ustanove u poslovnoj 2025. 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 2025., 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 unutaršnjim 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 tijekom 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 reflektivna otvorenost, izgledi za uspjeh temeljen na inovativnosti i izvrsnosti znatno su veće. U ovom području Ustanova također ima prostora za daljnje napredovanje i u poslovnoj 2025.



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

Kategorija – NE SIROMAŠTVU (National Geographic)

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

5.1. 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 2025. 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 „uočiti iglu 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.

5.2. Kultura sigurnosti hrane

U sklopu Odsjeka za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno – higijenski nadzor i gospodarenje otpadom, nutricionist te ostali radnici istog provode sanitarno – higijenski nadzor i kontrolu na svim lokacijama poslovanja 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.
5. Ispitivanje kalorijske vrijednosti i nutritivnog sastava obroka
6. Određivanje akrilamida u prženim paniranim proizvodima
7. Usluga ispitivanja otpadnih voda i fizikalno-kemijska analiza sadržaja spremnika mulja
8. Analiza vode za ljudsku potrošnju na parametre olovo i Legionella spp.

Navedene kontrole obavljat će se i u narednoj 2025. 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 slijedećim organizacijskim jedinicama: Bl. Branimirova, Bl. Cerska, Bl. Alfirevićeva, Kuhinjski blok Kosnica - Velika Kosnica, Pododsjek za poslove Voznog parka, Pododsjek za tehničku organizaciju provedbe socijalnih usluga. 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 uređenosti 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 blagovaonicama i termičkom bloku Kosnica te Voznom parku i Zagrebačkom velesajmu. 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 2025. godine nakon provedenog nadzornog audita sustava HACCP, ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001 u 2024. provesti nadzorni audit integriranog sustava. 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 2025. 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 je evidentirana 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.

5.3. 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.

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.



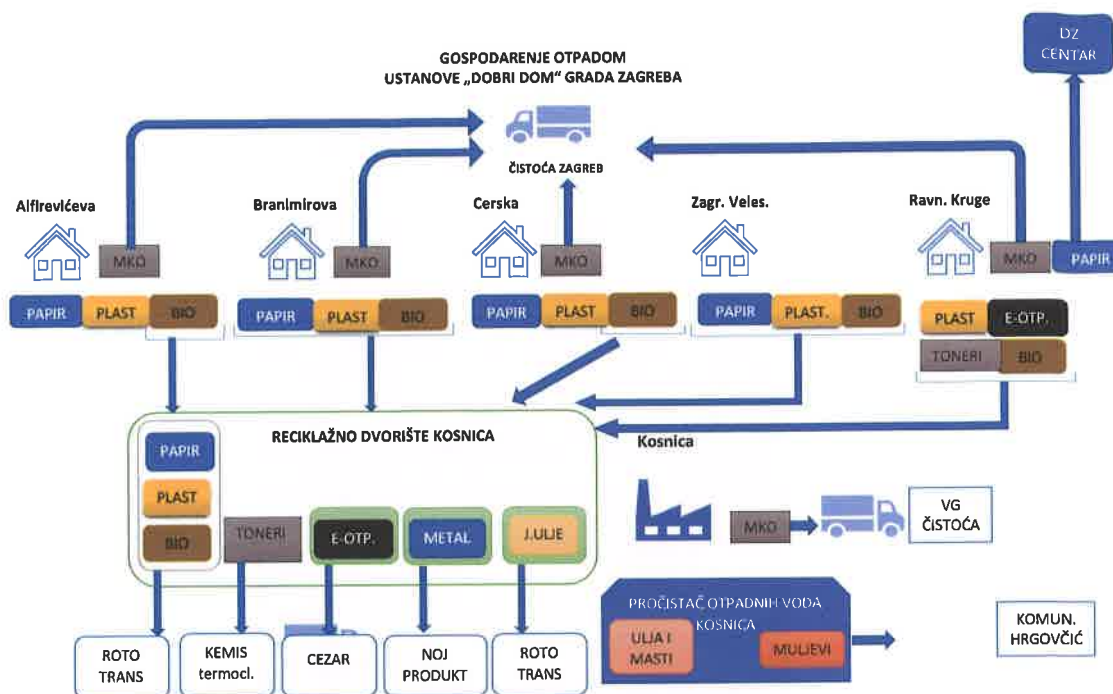
Provođenjem redovitih ispitivanja opreme, uređaja i instalacija osigurava se proces uklanjanja opasnosti i smanjenja rizika za zdravlje i sigurnost. Ustanova je spremno dočekala (od srpnja 2021., odnosno 1.1.2022.) zabranu jednokratnih plastičnih proizvoda poput pribora za jelo, tanjura, slamki, posuda 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 2025. očekujemo toliko željno spajanje na sustav javne gradske odvodnje Odsjeka za prehranu, Velika Kosnica (nakon 23 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 još krajem 2022. izgradila odvodne instalacije za spajanje interne kanalizacijske mreže na sustav javne gradske odvodnje na lokaciji Odsjeka za prehranu, Domovinska ul. 10.

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.



5.4. 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.

5.4.1. 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.

5.4.2. 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 21 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.

6. FINACIJSKI PLAN USTANOVE

Financijski plan Ustanove sastoji se od plana za proračunsku godinu 2025. i projekciju plana za slijedeće dvije godine 2026. i 2027. godinu, te sadrži opći i posebni dio, te obrazloženje. Utemeljen je na novom zakonodavnom okviru za planiranje koji je donesen tijekom 2024. godine i obuhvaća slijedeće zakone i načela:

- 1) Pravilnik o planiranju u sustavu proračuna (NN 1/24)
- 2) Pravilniku o proračunskim klasifikacijama (NN 4/24)
- 3) Pravilnik o proračunskom računovodstvu i računskom planu (NN 44/24)

Financijski plan Ustanove za 2025. godine izrađen je prema uputama Gradskog ureda za financije i javnu nabavu za sva gradska upravna tijela i proračunske korisnike i ukupno iznosi 7.166.400,00 EUR. Izrađen je na temelju usvojenog tekućeg financijskog plana za 2024. godinu, realizacije u prvih devet mjeseci 2024. godine (PR-RAS), rebalansa istog te iskazanih potreba u 2025. godini i provedene analize i istraživanja tržišta, uzimajući u obzir očekivana inflatorna kretanja i druge relevantne makroekonomske pokazatelje i izmjenu poreznih i drugih relevantnih zakona i podzakonskih akata.

Ustanova ima u cilju, kao i svih prethodnih godina poslovanja, namjenski, djelotvorno i učinkovito raspodijeliti sredstva, usmjerena svrhovitosti i orijentaciji prvenstveno prema svojim korisnicima socijalnih usluga, kao temelj djelatnosti. Načelo djelotvornosti podrazumijeva najbolje moguće iskorištavanje raspoloživih resursa, koje zaposlenici Ustanove uz ravnatelja zajedničkim snagama i dobrim planiranjem ekonomično i transparentno raspoređuju.

S obzirom na rast cijena, koja je jedna od glavnih ekonomskih tema, posebno u segmentu prehrambenih proizvoda i energije, koja znatno utječu na poslovanje Ustanove, dobro planiranje je od iznimne važnosti.

Projekcije financijskog plana za 2026. i 2027. godinu izrađene su pod pretpostavkom godišnje stope rasta od 5% iz godine u godinu, što je u skladu sa zadanim limitima na izvoru 1.1.1. (opći prihodi i primici).

Naknade građanima i kućanstvima (račun 3722) koje u naravi čine najznačajniju skupinu rashoda poslovanja Ustanove planirani su (rujan 2024.) u iznosu 2.917.200 EUR sukladno ugovorima i procijenjenim vrijednostima te realnim potreba Ustanove za obavljanje redovnog poslovanja, te su umanjeni u više navrata sukladno uputama nadležnog ureda i osigurani u financijskom planu u iznosu od 2.219.300 EUR, što predstavlja umanjnje od 697.900 EUR. Iznos od 155.000 EUR osiguran je za pripremu i podjelu obroka za Međunarodni praznik rada također u gore odobrenom financijskom iznosu računa 3722.

3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi	2.917.200,00	-300.000,00	2.617.200,00	-50.000,00	2.567.200,00	-200.000,00	2.367.200,00	2.367.200,00	-147.900,00	2.219.300,00
------	--	--------------	-------------	--------------	------------	--------------	-------------	--------------	--------------	-------------	--------------

Povećanje planiranih prihoda od prodaje po izvoru 3.1.1. (vlastita sredstva) u skladu je sa očekivanim tržišnim kretanjima i dosadašnjim trendom godišnjeg rasta, a odnosi se na program pripreme i dostave toplih obroka.

Pored toga, u skladu sa dosadašnjom realizacijom planirani su i ostali nespomenuti prihodi za posebne namjene, koji se odnose na naplatu štete od osiguranja. Sukladno makroekonomskim projekcijama i sukladno snažnijem rastu gospodarskih aktivnosti očekuje se i porast broja zaposlenosti na tržištu.

Ustanova također ima u planu ukupno povećanje broja zaposlenih do početka 2025. godine (sa trenutno 97 na 102), što istovremeno uvjetuje povećanje ukupnih rashoda vezanih za plaće i ostalih naknada za zaposlene u 2025. godini.

Također na povećanje Financijskog plana Ustanove u odnosu na tekuću godinu za 2025. godinu utječe planirano ulaganje u imovinu, poput radova na postavi vodovodne i hidrantantske mreže objekata Ustanove, nabava i postava samo nivelirajućeg epoksidnog poda na bazi vode, te postavljanje PVC stolarije na sanitarnom čvoru za radnike u Kosnici.

Potrebno je uložiti i u novu opremu i uređaje koji su neophodni za obavljanje redovne djelatnosti Ustanove, poput metalnih spremnika, skladišnih regala, viličara, kosilica i stroja za pranje suđa.

Pri izradi Financijskog plana Ustanove podrazumijevaju se ciljevi koji se žele postići provedbom programa i pokazateljima uspješnosti realizacije tih ciljeva, odnosno pokazateljima učinka te provedbom aktivnosti i projekata i njihove realizacije.

Obrazloženje financijskog plana obuhvaća sažetak djelokruga rada, obrazložene programe, zakonske i druge podloge na kojima se programi zasnivaju, usklađene ciljeve, strategiju i programe s dokumentima dugoročnog razvoja, ishodište i pokazatelje na kojima se zasnivaju izračuni i ocjene potrebnih sredstava za provođenje programa, izvještaj o postignutim ciljevima i rezultatima programa temeljenim na pokazateljima uspješnosti poslovanja same Ustanove.

6.1. Financijski plan Ustanove za poslovnu 2025. s projekcijama za 2026. – 2027.

Sifra	Naziv	Iznos 2025	Iznos 2026	Iznos 2027
	SVEUKUPNO PRIHODI	7.444.400,00	7.815.200,00	8.204.400,00
Izvor 1.1.1	OPĆI PRIHODI I PRIMICI-PRORAČUNSKI KORISNICI	7.166.400,00	7.524.800,00	7.901.000,00
6391	Tekući prijenosi između proračunskih korisnika istog proračuna	0,00	0,00	0,00
6711	Prihodi iz nadležnog proračuna za financiranje rashoda poslovanja	6.806.800,00	7.147.400,00	7.504.600,00
6712		359.600,00	377.400,00	396.400,00
Izvor 3.1.1	VLASTITI PRIHODI-PRORAČUNSKI KORISNICI	248.000,00	260.400,00	273.400,00
6413	Kamate na oročena sredstva i depozite po viđenju	0,00	0,00	0,00
6425	Prihodi od prodaje kratkotrajne nefinancijske imovine	0,00	0,00	0,00
6526	Ostali nespomenuti prihodi	5.000,00	5.200,00	5.400,00
6614	Prihodi od prodaje proizvoda i robe	120.000,00	126.000,00	132.300,00
6615	Prihodi od pruženih usluga	123.000,00	129.200,00	135.700,00
9221	Višak prihoda	0,00	0,00	0,00
Izvor 6.1.1	DONACIJE-PRORAČUNSKI KORISNICI	30.000,00	30.000,00	30.000,00
6425	Prihodi od prodaje kratkotrajne nefinancijske imovine	0,00	0,00	0,00
6631	Tekuće donacije	28.000,00	28.000,00	28.000,00
6632	Kapitalne donacije	2.000,00	2.000,00	2.000,00
	SVEUKUPNO RASHODI	7.444.400,00	7.815.200,00	8.204.400,00
Izvor 1.1.1	OPĆI PRIHODI I PRIMICI-PRORAČUNSKI KORISNICI	7.166.400,00	7.524.800,00	7.901.000,00
3111	Plaće za redovan rad	2.429.000,00	2.550.500,00	2.678.000,00
3112	Plaće u naravi	0,00	0,00	0,00
3113	Plaće za prekovremeni rad	30.000,00	31.500,00	33.100,00
3114	Plaće za posebne uvjete rada	227.000,00	238.400,00	250.300,00
3121	Ostali rashodi za zaposlene	236.000,00	247.800,00	260.200,00
3132	Doprinosi za obvezno zdravstveno osiguranje	435.000,00	456.800,00	479.600,00
3211	Službena putovanja	2.700,00	2.800,00	2.900,00
3212	Naknade za prijevoz, za rad na terenu i odvojeni život	92.000,00	96.600,00	101.400,00
3213	Stručno usavršavanje zaposlenika	6.000,00	6.300,00	6.600,00
3221	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	54.700,00	57.500,00	60.300,00
3223	Energija	180.000,00	189.000,00	198.400,00
3224	Materijal i dijelovi za tekuće i investicijsko održavanje	35.000,00	36.800,00	38.600,00
3225	Sitni inventar i auto gume	48.000,00	50.400,00	52.900,00
3227	Službena, radna i zaštitna odjeća i obuća	32.500,00	34.100,00	35.800,00
3231	Usluge telefona, pošte i prijevoza	11.500,00	12.100,00	12.700,00
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	260.000,00	273.000,00	286.600,00
3233	Usluge promidžbe i informiranja	7.400,00	7.800,00	8.200,00
3234	Komunalne usluge	114.500,00	120.200,00	126.200,00
3235	Zakupnine i najamnine	86.500,00	90.800,00	95.400,00

3236	Zdravstvene i veterinarske usluge	19.300,00	20.300,00	21.300,00
3237	Intelektualne i osobne usluge	18.000,00	18.900,00	19.900,00
3238	Računalne usluge	21.100,00	22.200,00	23.300,00
3239	Ostale usluge	122.000,00	128.100,00	134.500,00
3291	Naknade za rad predstavničkih i izvršnih tijela, povjerenstava i slično	2.500,00	2.600,00	2.800,00
3292	Premije osiguranja	36.500,00	38.300,00	40.200,00
3293	Reprezentacija	4.000,00	4.200,00	4.400,00
3295	Pristojbe i naknade	1.000,00	1.000,00	1.100,00
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	73.000,00	76.700,00	80.500,00
3431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	2.200,00	2.300,00	2.500,00
3434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	100,00	100,00	100,00
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi	2.219.300,00	2.330.300,00	2.446.800,00
4124	Ostala prava	90.000,00	94.500,00	99.200,00
4221	Uredska oprema i namještaj	16.300,00	17.100,00	18.000,00
4223	Oprema za održavanje i zaštitu	32.500,00	34.100,00	35.800,00
4227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	95.800,00	100.500,00	105.600,00
4231	Prijevozna sredstva u cestovnom prometu	125.000,00	131.200,00	137.800,00
4262	Ulaganja u računalne programe	0,00	0,00	0,00
Izvor 3.1.1	VLASTITI PRIHODI-PRORAČUNSKI KORISNICI	248.000,00	260.400,00	273.400,00
3239	Ostale usluge	1.000,00	1.100,00	1.200,00
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	1.000,00	1.100,00	1.200,00
3433	Zatezne kamate	1.000,00	1.000,00	1.000,00
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi	245.000,00	257.200,00	270.000,00
Izvor 6.1.1	DONACIJE-PRORAČUNSKI KORISNICI	30.000,00	30.000,00	30.000,00
3225	Sitni inventar i auto gume	0,00	0,00	0,00
3233	Usluge promidžbe i informiranja	0,00	0,00	0,00
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi	28.000,00	28.000,00	28.000,00
3811	Tekuće donacije u novcu	0,00	0,00	0,00
4227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	2.000,00	2.000,00	2.000,00

6.3. Zakonske i druge podloge za provedbu socijalnih usluga

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 „Dobri dom“ Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti pruža socijalne usluge i druge usluge korisnicima u sustavu socijalne skrbi [SR1] na temelju Odluke o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22, 08/23 i 30/23).

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

Cilj koji se ostvaruje kroz Program:

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

Način ostvarenja cilja:

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

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

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

Financijski plan za razdoblje 2025.-2027. 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)

6.4. 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 21 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.

7. 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.

7.1. SWOT analiza Ustanove

SNAGA	SLABOST
<ul style="list-style-type: none"> -raznolikost asortimana-ponude -kvalitetan i vjerodostojan proizvod -iskustvo u prehranbeno – ugostiteljskoj djelatnosti -sklonost donošenja odluka i pravovremeno postupanje u izazovnim 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, smjena generacije -profesionalne bolesti radnika koji su više od 15 godina u Ustanovi -manjak educiranih radnika u svim segmentima poslovanja posebice 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
PRILIKE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> - otvaranje novih tržišta odnosno socijalnih usluga (poslovnih prilika) i novih korisnika usluga (ustanova, građana) - osmišljavanje novih proizvoda-obroka, poslova (priprema i dostava obroka) 	<ul style="list-style-type: none"> - redukcija proizvoda u kvantitativnom smislu – ovisno o raspoloživim financijskim sredstvima - „pricing“ – povećanje cijena namirnica - manja potražnja za uslugama – prehrana

starijim osobama – izvaninstitucionalna usluga, ustanove u okviru sektora socijalne zaštite Grada Zagreba – proširenje programa),
- javno kupalište

u pučkim blagovaonicama
- jačanje ekonomske krize uslijed geostrateških poremećaja
-poskupljenje energenata i hrane

8. VRSTE POMOĆI - SOCIJALNE USLUGE

Ustanova Dobri dom Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti i redovite djelatnosti, a sukladno Odluci o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 22/22, 29/22 , 08/23 i 30/23, 29/23, 17/24 i 21/24) pruža sljedeće socijalne usluge: Prehrana u pučkoj kuhinji, pomoć djeci u mliječnoj hrani, pomoć u obiteljskim paketima i smještaj u prenoćištu.

Korisnici pravo na navedene vrste pomoći socijalne skrbi korisnici ostvaruju u Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom temeljem uputnice nadležnog Područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad na području grada Zagreba. Prehrana u pučkoj kuhinji i pomoć u kući ostvaruju se svakodnevno dok se socijalne usluge pomoć djeci u mliječnoj hrani i pomoć u obiteljskim paketima ostvaruju jedanput na mjesec. U okviru Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba pruža se usluga privremenog smještaja za beskućnike u vremenu od 19.00 sati do 7.00 sati.

Prehrana u pučkoj kuhinji

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA 2024./12 mj.	BROJ KORISNIKA/PROCJENA ZA 2025.
Prehrana u pučkoj kuhinji	921 nositelja/1544 korisnika	1150 nositelja/1820 korisnika

Pomoć u kući – organizirana prehrana/dostava ručka

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA - 2024.	BROJ KORISNIKA/PROCJENA ZA 2025.
Pravo na dnevni obrok i dostavu	500	700

Pomoć u obiteljskim paketima

VRSTA POMOĆI	MJESEC/GODINA	BROJ OBITELJI (socijalna skrb + branitelji)
Pomoć u obiteljskim paketima	2024.	250+460
	2025. - procjena	270+490

Pomoć djeci u mliječnoj hrani

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA 2024.	BROJ KORISNIKA/PROCIJENA ZA 2025.
Pomoć djeci u mliječnoj hrani	11	15

Usluga privremenog smještaja/prenočište za beskućnike

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA 2024./NOĆENJA GODIŠNJE	BROJ KORISNIKA-DNEVNA PROCIJENA ZA 2025./NOĆENJA GODIŠNJE
Usluga smještaja – prenočište, Ilica 29	20/6000	20/7300

U okviru redovitih programa Ustanova mjesečno skrbi za više od 70.000 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 najpotrebitijih. 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.

8.1. Cjenik koštanja socijalnih usluga

Sredstva za novčane naknade i socijalne usluge Grada Zagreba osigurana su u Proračunu Grada Zagreba za 2025. i projekcijama za 2026. i 2027. 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 2025. do nove Odluke.

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

	<p>u nepovoljnim životnim okolnostima do 92,91 eura,</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, <p>- za jedno roditeljske obitelji s jednim, dvoje, troje i četvero djece 43,80 eura,</p> <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

9. POSLOVNO - OPERATIVNI MODEL

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. 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 5 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 2025. 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 i nadalje 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 unapređenje 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 uspješno je pomagati se s podacima i međusobno ih razmjenjivati kroz bolju, kvalitetniju među sektorsku/organizacijsku suradnju.

9.1. Kontroling funkcionalnosti tijekom cijele godine

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.

9.2. Ulaganja za potrebe Ustanove u 2025.

Imajući u vidu financijsku situaciju i trenutno kretanje cijena u RH stručne službe prilagodile su plan investicija odobrenim sredstvima i prioritetima koji su neophodni za izvršenje i neprekidan svakodnevni rad u 2025. Ukoliko dođe do umanjena 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 svakako zadržati snažan investicijski input 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.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba u 2025. godini ima viziju kontinuiranog unapređenja svojih aktivnosti i pružanja podrške najugroženijim građanima. Glavni ciljevi su povećanje kvalitete usluga, modernizacija infrastrukture, jačanje kapaciteta za pomoć starijim osobama, obiteljima i pojedincima te povećanje održivosti u svim aspektima poslovanja. Ustanova će svoj rad temeljiti na dosadašnjim iskustvima, uz snažan fokus na inovacije i prilagodbu potrebama zajednice. Primarni zadatak ustanove ostaje pružanje toplih obroka korisnicima u pučkim blagovaonicama u Branimirovoj, Cerskoj, Alfrevičevoj. Svakodnevno će se osiguravati kvalitetni i nutritivno uravnoteženi obroci za registrirane korisnike, uz dostavu hrane osobama koje su nepokretne ili nisu u mogućnosti doći do blagovaonica. Investicija te ulaganja u infrastrukturu ipak će biti. Prema Planu nabave Ustanove u 2025. od kapitalnih ulaganja u opremu potrebno je istaknuti planirano investiranje u nabavu i ugradnju sljedećeg:

Odsjek za prehranu

Odsjek za prehranu - Kosnica u 2025. godini planira ulaganja u održavanje objekta, unapređenje radnih uvjeta i osiguranje sigurnosti te higijenskih standarda. U blagovaonici Kosnica planira se niz značajnih poboljšanja, uključujući instalaciju nove vodovodne mreže hidrantskog sustava i njezino odvajanje od glavne vodovodne mreže. Predviđeno je temeljito čišćenje podloge te impregniranje i bojanje interijera lateks i disperzivnom bojom. Dodatno, asfaltirat će se prilazne površine objekta, dok će kuhinjski prostor dobiti novi industrijski pod. Predviđena je izrada i postava nadstrešnica iznad prostora za odlaganje biootpada te iznad agregata, uz izlijevanje betonskih nosača za postavljanje metalnih kontejnera. Zatvoriti će se drveni dijelovi objekta trapeznim limom na južnoj, istočnoj i sjevernoj strani kako bi se osigurala trajnost i stabilnost strukture. Planirano je i redovno održavanje zelenih površina, dvorišta i manipulativnih puteva oko objekta te tjedno očitavanje brojila energenata.

S ciljem unapređenja higijenskih i sigurnosnih standarda, provodit će se redovito ispitivanje opreme i instalacija s povećanim opasnostima, a nabavit će se oprema za dezinfekciju prostora, površina i osobnu higijenu zaposlenika i korisnika. Planira se i redovna profesionalna dezinfekcija prostora, kao i nabava potrebnih dezinfekcijskih sredstava, zaštitne radne opreme te uređaja za strojno pranje podnih površina. Dodatno, planiraju se redoviti servisi i popravci različitih sustava, uključujući grijače u električnim bojlerima, rasvjetna tijela, vanjske reflektore, utičnice i prekidače, kao i klimatizacijske uređaje, separator masti i ulja, te sustav video nadzora i protu-provale. Redovito će se održavati i ventilacijski sustav, pročišćavanje otpadnih voda te sustav za evidenciju radnog vremena, dok će dodatne usluge zaštite na radu i zaštite od požara biti osigurane.

Odsjek za prehranu Kosnica usmjeren je na unapređenje kvalitete usluge, učinkovitosti u pripremi obroka i modernizaciju kuhinjske opreme. Planira se uvođenje najmanje pet novih jela u jelovnik, uz razvoj preciznih normativa koji uključuju količinu sastojaka, energetske vrijednosti i nutritivne zahtjeve svakog obroka.

Ovaj korak će omogućiti usklađivanje prehrambenih standarda i poboljšanje kvalitete obroka. Planira se i nabava foto-kopirnog uređaja koji će olakšati administrativne procese unutar organizacijskih cjelina, omogućujući bržu obradu dokumenata i bolju organizaciju.

Ove aktivnosti imaju za cilj poboljšanje uvjeta rada, povećanje učinkovitosti, te osiguranje visoke kvalitete hrane za korisnike Ustanove.

Blagovaonica Branimirova

U blagovaonici Branimirova planira se čišćenje, impregnacija i bojanje interijera lateks i disperzivnom bojom. Redovno će se održavati uređaji i oprema te ispitivati ispravnost instalacija s povećanim opasnostima. Osigurat će se oprema za dezinfekciju prostora, površina i osobnu higijenu, zajedno sa zaštitnom radnom opremom za zaposlenike. Također će se održavati prilazne i manipulativne površine oko objekta, uz zamjenu dotrajalih rasvjetnih tijela te redovite popravke. Svakog tjedna očitavat će se brojila potrošnje energenata, a godišnji servis sustava za dojavu požara osigurat će sigurnost objekta.

Blagovaonica Cerska

Plan održavanja za blagovaonicu Cerska uključuje čišćenje, impregnaciju i bojanje interijera. Pored redovnog i interventnog održavanja uređaja, predviđena su redovna ispitivanja instalacija s povećanim opasnostima, kao i nabava uređaja za dezinfekciju prostora, zaštitne radne opreme te dezinfekcijskih sredstava. Prilazne površine objekta bit će redovito održavane, a svakih sedam dana će se očitavati brojila potrošnje energenata. Predviđene su i redovne zamjene dotrajalih rasvjetnih tijela, pranje i čišćenje objekta, servis sustava za dojavu požara te održavanje separatora masti i ulja.



Blagovaonica Alfirevićeva

Održavanje blagovaonice u Alfirevićevoj obuhvaća redovno ispitivanje instalacija s povećanim opasnostima, održavanje i servis dizala i podiznih platformi za invalide, nabavu zaštitne opreme i dezinfekcijskih sredstava, te redovno servisiranje i čišćenje sustava za ventilaciju i pročišćavanje zraka. Tjedno će se očitavati potrošnja energenata.

Zagrebački velesajam

Za lokaciju Zagrebački velesajam predviđa se sanacija i bojanje zidnih površina interijera, uz redovno održavanje uređaja i opreme te ispitivanje instalacija s povećanim opasnostima. Oprema za dezinfekciju i sredstva za higijenu biti će osigurani, a zamijenit će se i neispravna rasvjetna tijela. Planirano je redovno održavanje manipulativnih površina, kao i pružanje usluga zaštite na radu i zaštite od požara.

Ravnateljstvo Kruge

U ravnateljstvu Kruge planira se redovno servisiranje klimatizacijskih uređaja i sustava video nadzora, kao i profesionalno čišćenje stropova, zidova i podnih površina. Predviđena je zamjena neispravnih rasvjetnih tijela te redovno održavanje prostora.



Pododsjek za poslove voznog parka

Pododsjek za poslove voznog parka Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba planira u 2025. godini proširenje i unapređenje svoje vozne flote te održavanje postojećih vozila kako bi osigurao kvalitetnu podršku za potrebe ustanove. Planira se nabava (sveukupno 4 do 5 vozila) tri laka dostavna vozila i jednog kombi vozila zbog povećanog broja dostava, kao i nabava potrošnih materijala, rezervnih dijelova i opreme potrebne za održavanje svih vozila.

Osigurana je i usluga vulkanizacije, osiguranje vozila (kasko i obvezno), kao i kemijsko čišćenje unutrašnjosti vozila. Održavanje Pododsjeka voznog parka uključuje redovne servise uređaja, opreme i instalacija s povećanim opasnostima, nabavu dezinfekcijskih sredstava, te opreme za zaštitu na radu.

Također, planirano je redovno održavanje prostora te zamjena neispravnih rasvjetnih tijela. Prilazne površine i manipulativne staze će se redovno održavati, a tjedno će se očitavati brojila potrošnje energenata.

Pododsjek za tehničke poslove

U Pododsjeku za tehničke poslove predviđeni su redovni servisi opreme za rad domara, servisi kosilica i trimera za održavanje zelenih površina, kao i usluge pružanja zaštite na radu i zaštite od požara. Planira se odvoz otpadnih tonera i fluorescentnih cijevi, te nabava opreme za dezinfekciju prostora. Prostor će se redovno održavati, uz zamjenu dotrajalih rasvjetnih tijela.

Usluga privremenog smještaja za beskućnike, Ilica 29

Održavanje objekta za privremeni smještaj uključuje temeljito čišćenje i bojanje interijera, redovno održavanje uređaja i opreme, kao i nabavu opreme za dezinfekciju i osobnu higijenu. Planira se redovito održavanje i servis plinskih bojlera, zamjena neispravnih rasvjetnih tijela, te svakodnevno čišćenje prostora i popravci sanitarija.

Ovaj plan obuhvaća sve potrebne radove u svrhu osiguranja dugotrajne funkcionalnosti, sigurnosti i kvalitete usluga Ustanove tijekom 2025. godine. Proračun će biti dostatan da se optimalno i kvalitetno održavaju postojeći kapaciteti opreme i prostora u kojem se djelatnost provodi sukladno planu ulaganja.

10. PREPOZNATLJIVOST USTANOVE U ZAJEDNICI

Kada govorimo o prepoznatljivosti Ustanove, naglasak je na njenoj prisutnosti u Gradu Zagrebu unazad 21 godine tijekom kojih su vrata iste svakodnevno (bez prekida) 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 2024. podijelilo 45 000 obroka graha s kobasicom, pancetom i dimljenom vratinom te ječmom i 25 000 porcija slanih štrukli od sira, a Ustanova je već više od 15 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 bile 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, Usluge privremenog smještaja za beskućnike – prenoćište, Rada za opće dobro i humanitarnog rada, potrebno je zadržati razinu suradnje s ciljem unaprjeđenja iste u još bolju, s: Gradom Zagrebom, Upravnim vijećem, Radničkim vijećem, Sindikalnim podružnicama koje djeluju u Ustanovi, 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, Pravnom fakultetom Studijskim centrom socijalnog rada, Crvenim križem Grada Zagreba, Društvom studenata socijalnog rada, Zdravstvenim veleučilištem, Prehrambeno biotehnološkim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu 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

11. RADNICI – PARTNERI U RASTU I 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.



U području upravljanja ljudskim potencijalima Ustanova ima definiranu strategiju, odnosno predviđa potrebe organizacije u skladu sa svim zadanim elementima njenog razvoja te ispunjavanju svih obveza koje proizlaze iz njene djelatnosti. Isto proizlazi iz realne potrebe te u konačnici suglasnosti od strane osnivača. U prilog pravovremenom planiranju govori i to da Ustanova na vrijeme zaprima suglasnost za zapošljavanje izvršitelja od strane gradonačelnika te isto tako pravovremeno raspisuje natječaje.

Sindikalno djelovanje u Ustanovi

U Ustanovi "Dobri dom" Grada Zagreba osnovana su dva sindikata. Podružnica Sindikata komunalnih, prometnih i srodnih djelatnosti Hrvatske i Podružnica Sindikata državnih i lokalnih službenika i namještenika Republike. Radi postizanja ravnoteže između poslodavca i prava radnika važno uspostaviti:

1. Ciljeve suradnje

- Osigurati kvalitetan socijalni dijalog između poslodavca i sindikata.
- Promicati zaštitu prava radnika i njihovih interesa.
- Stvoriti uvjete za učinkovito obavljanje djelatnosti Ustanove.
- Unaprijediti radnu atmosferu kroz konstruktivnu suradnju.

2. Načela suradnje

- Transparentnost
- Partnerstvo
- Povjerljivost
- Poštovanje zakonskih i ugovornih odredbi

3. Komunikaciju

- Redovni sastanci poslodavca i predstavnika sindikata
- Pisane obavijesti ili izvješća o ključnim promjenama ili odlukama.
- Otvoreni kanali komunikacije putem e-pošte ili internih mreža.

4. Područja suradnje

- Pregovori o pravima radnika
- Rješavanje sporova
- Zajednički projekti
- Sigurnost i zdravlje na radu

11.1. 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, energetske šokove 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, prioriteta 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, usmjerenosti 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 higijenu (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. Odsjek za pravne i financijske poslove 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.

11.2. Praćenje radne učinkovitosti

Sustav praćenja radne uspješnosti radnika važan je i sastavni dio upravljanja ljudskim potencijalima. Namjera je uspostaviti kvalitetniji sustav 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. Neophodno je dodatno 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/ustanove.

U tom pogledu koordinirat ćemo, vjerujemo uspješnije nego u poslovnoj 2024., postupanje unutar poslovanja ustanove, ali i s osnivačem odnosno matičnim uredom i Upravnim vijećem ali i s Radničkim vijećem koje bi trebalo imati svoju ulogu kao i sindikalne podružnice.

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

12. 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, dijeli mliječnu hranu za djecu od 0-12 mjeseci ili brinemo o beskućnicima tijekom njihova noćenja u Ilici 29, 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 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.

13. PROGRAM VOLONTERA

Program volontiranja ciljano se razvio u okviru ostvarivanja socijalne usluge pomoći u kući 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.

14. 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 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 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 Područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad na području grada Zagreba i naše Ustanove za svakog maloljetnog prijestupnika osiguravaju se uvjeti za odrađivanje humanitarnog rada. S obzirom da je djelatnost poslodavca humanitarnog karaktera obavljanje rada za opće dobro kao i humanitarnog rada postignuta je korist za društvenu zajednicu te odgovara općoj svrsi izvršavanja kaznenopravnih sankcija i posebnoj svrsi izvršavanja rada za opće dobro kao i humanitarnog rada maloljetnih počinitelja kaznenog djela. U Ustanovi izvršavanje rada za opće dobro i humanitarnog rada provoditi će se na pomoćnim poslovima u okviru Blagovaonica Branimirova, Cerska i Alfirevićeva i na poslovima uređenja eksterijera kuhinjskog bloka u Kosnici.

15. SURADNJA SA SVEUČILIŠNOM ZAJEDNICOM

U okviru naše Ustanove omogućiti će se odrađivanje praktične nastave studentima Pravnog fakulteta Studijskog centra socijalnog rada i drugih suradnih visokoobrazovnih institucija. Studentima će se omogućiti upoznavanje s djelatnostima i programima Ustanove te s korisničkim skupinama kojima se pružaju različiti oblici pomoći u okviru Ustanove. Nadalje, biti će im omogućeno upoznavanje s realizacijom mjera lokalne zajednice odnosno Grada Zagreba koje 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.

Studenti Zdravstvenog veleučilišta u Zagrebu - Specijalistički diplomski studij Sanitarnog inženjerstva, u okviru terenske nastave iz predmeta "Upravljanje zdravljem i sigurnošću u procesima proizvodnje" posjećuju Ustanovu u okviru praktične nastave, u okviru koje se studentima u praktičnom smislu predstavlja poslovni proces Ustanove s naglaskom na čvrsto implementirane javno zdravstvene i sanitarno-higijenske sigurnosne protokole. ZVU i Dobri dom unazad više od deset godina iskazuju intenzivnu uspješnu suradnju u vidu kontinuirane terenske nastave, za studente s prijediplomskog i diplomskog studija, u svim poslovnim sustavima ustanove.

Studenti Prehrambeno- biotehnološkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, studij Nutricionizam u okviru predmeta Procesi pripreme hrane, također u okviru praktične nastave posjećuju ustanovu kako bi im se omogućio praktičan uvid u postupke u svezi izrade jelovnika, kontrole i nadzora namirnica koje se koriste za pripremu obroka za potrebe provedbe socijalnih usluga. Studenti su izrazito zainteresirani za praktičnu primjenu teorijskog znanja koje stječu tijekom studija, a posjet Ustanovi izuzetna je prilika za njih da se upoznaju s cjelokupnim tehnološkim procesom, koji primjenjujemo. Tijekom posjeta, također se upoznaju s ekološki prihvatljivim praksama koje primjenjujemo, kao što je selektivno odvajanje otpada od hrane.



16. UPRAVNO VIJEĆE

Upravno vijeće će tijekom 2025. održati statutom i poslovnikom 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 poslovniku 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.



7.6.

DOBRI DOM *We serve safe...*

Svjetski dan sigurnosti hrane

30 milijuna toplih obroka	»»» podijeljeno je u pučkim blagovječnicama
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...

17. ZAKLJUČNO

Ustanova "Dobri dom" Grada Zagreba sukladno djelatnosti koja joj je propisana Statutom i ostalim važnim aktima, iz kojih proizlaze obveze i naša djelatnost, te uz sve ostale programe i sadržaje koje namjeravamo provoditi u narednom poslovnom periodu ima za cilj potvrditi standard i kvalitetu usluge, ali i uzvisiti istu, posebice pripremu i kvalitetu obroka za naše korisnike, zadržati kontrolu s ciljem visokog stupnja sigurnosti po pitanju kvalitete svih artikala neovisno o programu u kojem se isti distribuiraju, proširiti svoju djelatnost novim oblicima socijalnih usluga, sukladno Socijalnoj politici Grada Zagreba ali i uključiti iste u predstavljene programe i dati im smisao funkcionalnosti kao sastavnog čimbenika ovog društva, u ovom slučaju Grada Zagreba, koji o svojim socijalno ugroženim građanima vodi skrb na izuzetno visokoj razini kako u kvalitativnom tako i kvantitativnom pogledu.



Možemo sa sigurnošću konstatirati da živimo u iznad prosječno neizvjesnim i uzbudljivim vremenima i kao privatne osobe i kao zaposlenici ali i odgovorna upravljačka struktura morali bismo se istodobno složiti da su ova vremena vrlo izazovna te istovremeno pružaju i priliku za napredak i nove vrijednosti u okviru djelatnosti.

Osnovne smjernice rada-upravljanja u budućem poslovnom razdoblju s naglaskom na resurse koje Ustanova u ovom trenutku posjeduje su:

- ✓ delegirati odgovornost i ovlasti (odgovorne osobe OJ-a dužne su preuzeti odgovornost za rad svojih radnika, svoj rad osobno i za rezultate poslovnog sustava za koji su nadležni)

- ✓ uvoditi dodatne sustave upravljanja kvalitetom, te vrlo pažljivo pratiti provedbu postojećih, zadržati prepoznatljivost s naglaskom na cilj - izvrsnost,
- ✓ iskoristiti veličinu Ustanove i prilagodljivost, iskustvo rada u kriznim situacijama, prihvatiti različitosti i iskoristiti ih, biti više sa radnicima u svakodnevnom poslovanju u svim segmentima rada Ustanove, koristiti se dostupnim alatima u cilju podizanja standarda usluge te nastaviti učiti i poticati druge da uče i usavršavaju se.

Nećemo se zaustaviti u nastojanju da svi zajedno sa vanjskim suradnicima radimo na unapređenju uvjeta rada radnika te ćemo inzistirati na, i više nego optimalnom, ispunjenju uvjeta koji se pred nas postavljaju, putem implementiranih Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu s ciljem upravljanja rizicima po život i zdravlje radnika i drugih zainteresiranih strana ISO 45001, te sustavom kvalitete ISO 9008, ISO 14001 – gospodarenjem otpadom i zaštita okoliša i HACCP – sigurnost hrane i gotov proizvoda.

17.1. Proces planiranja – metabolizam Ustanove

Proces planiranja ovisi o veličini ustanove i djelatnosti u okviru koje posluje Dobri dom. Svi pojedinačni planovi objedinjuju se u centralni plan, koji se manifestira u obliku projekcija financijskih izvještaja – računa prihoda i rashoda, bilance i novčanog toka. U proces planiranja uključujemo sve organizacijske jedinice u Ustanovi u kontekstu pružanja *inputa* iz svoje domene rada. U zadnje vrijeme primjetan je trend primjene *rolling forecasta*, odnosno revidiranja plana u određenim intervalima, obično kvartalno. Na taj će se način reflektirati do tada ostvareni rezultati, ali će se u nove projekcije inkorporirati nove informacije i promjene koje se očekuju, što je postalo iznimno važno u današnjem VUCA kontekstu (V – *volatility*, U – *uncertainty*, C – *complexity*, A – *ambiguity*).

Poslovni plan nije dokument uklesan u granit nego živi dokument koji je dizajniran da se revidira i mijenja, u skladu s razvojem poslovanja Ustanove i tržišnim okolnostima. Uvijek moramo planirati oprezno i pažljivo, sagledavajući globalnu situaciju i posebice tržišta koja su nam najvažnija. Moramo pravodobno uočiti poremećaje koji će se odraziti na naš rezultat i kvalitetu usluge usmjerenu krajnjem korisniku.

U svakom slučaju, danas nije nimalo jednostavno planirati, ali uvijek se pripremamo za krizni i optimistični scenarij. Postavljanje realnih ciljeva, uključivanje djelatnika, praćenje vanjskih faktora, a osobito fleksibilnost, ključni su elementi uspješnog procesa planiranja.

Ustanove koje posvete pažnju svim tim aspektima imaju veće izgleda za ostvarivanje dugoročnog uspjeha, osobito u današnjem dinamičnom poslovnom okružju. Onaj tko ne planira, planira neuspjeh, izreka je koja se često prigodno citira kada se želi istaknuti važnost planiranja. No iznimno brze globalne, društvene, geopolitičke i tržišne promjene pa i zdravstvene ugroze, pretvorile su proces planiranja u rješavanje jednadžbi s previše nepoznanica. Prije dvadesetak godina bilo uobičajeno da ustanove imaju petogodišnje planove, koji su odražavali uvjerenje da je budućnost lako predvidljiva unutar relativno uskog raspona varijacija, no koronakriza i deglobalizacija doveli su do toga da je neizvjesno okružje postalo 'novo normalno'.

Kako uopće planirati u takvim okolnostima? Od kojih varijabli početi, treba li izrađivati više scenarija?

Mišljenja smo da je potrebno imati na umu, pri strateškom planiranju, sljedeće:

1. Dugoročna vizija ustanove

Potrebno je uskladiti se dugoročnim ciljem Ustanove, pa je važno definirati ili prisjetiti se vlastite vizije, odrediti korake koje želimo učiniti i na koji način ćemo to učiniti.

2. Strogo odrediti prioritete

Samo zato što je ideja dobra ne znači da je odmah i prioritet. Fokusirati se na tri do pet ciljeva.

3. Jasno i konkretno predstaviti plan i biti usklađen s odgovornim osobama organizacijskih jedinica

Voditelji strategije (Odjeli) i poslovnih operacija trebali bi preuzeti vodstvo u prenošenju strateških ciljeva odsjecima/pododsjecima i surađivati s njima kako bi se osiguralo usklađivanje na svim razinama poslovanja Ustanove tijekom cijele godine.

4. Omogućiti slobodan uvid u strategiju poslovanja

Ako članovi tima znaju gdje proučiti/uočiti prioritete Ustanove, nemaju isprike za pogrešno usmjeravanje svog vremena i truda. Uvid u strategiju potiče odgovornost i osnažuje zaposlenike da razluče čemu dati prioritet.

5. Uspostaviti prioritete za cijelu Ustanovu

Dogovoriti protokole, odnosno dinamiku postupanja da timovi ažurirano informiraju o svom napretku.

Što moramo izbjegavati pri planiranju?

1. Ne smijemo postavljati ciljeve koje ćemo zaboraviti

Nakon što smo uložili vrijeme, energiju i resurse u izradu svoje strategije, ne smijemo dopustiti da isti prikuplja prašinu na polici.

2. Moramo izbjegavati stalne promjene internog komuniciranja

Česte promjene u terminologiji mogu zbuniti djelatnike. Dosljednost i stabilnost terminologije ključni su za jasnoću i usvajanje, te u konačnici provedbu

3. Izbjegavati planiranje između sastanaka

Naša je obaveza potaknutu voditelje da izađu iz svakodnevne uredske rutine kako bi se posvetili planiranju strategije i uvidu u provedbu iste „na terenu“

4. Ne smijemo razmišljajte previše/predugo i pri tome skrivati procese

Strateško planiranje trebalo bi spojiti viziju i provedbu, uz transparentnost procesa, ishoda i zajedničko donošenje odluka.

5. Ne smijem dopustiti da odgovorne osobe organizacijskih jedinica koji su članovi tima odustanu

Proces planiranja mora biti obvezan. Svaka će organizacijska jedinica biti dio tog procesa. Pažljivo vođenim procesom planiranja Ustanova može identificirati ključna područja razvoja i rasta, unaprijediti operative procese i bolje se prilagoditi dinamičnim poslovnim uvjetima. Upravo detektiranje područja u kojima ima prostora za poboljšanje jedna je od bitnih stavki prilikom izrade planova za poslovnu 2025.

17.2. Financijsko poslovanje

Financijsko poslovanje te planiranje rashoda i prihoda u okviru raspoloživog uz permanentnu analizu stanja prioritet je uz racionalno poslovanje. 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 osiguranim sredstvima i provodi. Važan naglasak stavljam na dodatno unaprjeđenje onih segmenata poslovanja koji su temelj za planiranje i analitiku, koja će koristiti sve potrebite resurse, informatičke i osobne u vidu znanja, da predvidimo određene rizike, izbjegnemo ih ili barem ublažimo na najmanje mogući intenzitet njihov učinak. Kontinuirano ćemo raditi na implementaciji različitih alata kako bi sustav izvještavanja podigli na još bolju razinu, a u tom slučaju je najveći izazov u tome što kao ustanova djelujemo na različitim poljima, ali unutar iste socijalne djelatnosti. Imamo stručne zaposlenike koji mogu i moraju odgovoriti tom izazovu u predmetnom području

Kompleksan proces nastavka 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 putem digitalizacije. Veliki dio je napravljen u poslovnoj 2024., sada je neophodno educirati radnike da koriste isto.

Prepreke na koje smo naišli i na koje ćemo sigurno nailaziti su različiti sustavi, razne aplikacije, sistemi pohrane podataka, pa i nered među podacima, no zato je izazov još veći.

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, te suradnja s osnivačem Gradom Zagrebom kroz razumijevanje i potporu za sve potrebite i neophodne segmente u svakodnevnom radu, ali i kritiku te određene korekcije u radu ako za to postoji potreba, Upravnim vijećem kao nadzorom i podupirateljem kvalitetnih ideja te uistinu visoki sanitarno-higijenski standardi i stručnost iskazani kroz krajnji proizvod naše usluge – siguran i zdravstveno ispravan obrok, garancija je uspješnog rada ove Ustanove u narednoj poslovnoj 2025.

17.3. Kontinuirano stvaranje vrijednosti

DOBRI DOM je ustanova socijalne djelatnosti koja stvara vrijednost usredotočujući se na dugoročno zadovoljstvo korisnika i unaprjeđenje kvalitete njihova života, stoga je fokus poslovne kulture usmjeren na građane Grada Zagreba, korisnike socijalnih usluga ali isto tako i na radnike.

Okvir za upravljanje potražnjom za socijalnim uslugama zahtijeva višeznačnost i integrirani pristup. Moramo i želimo nadalje promišljati i poduzimati sve ono što će upravo unutar takvog okvira jamčiti ali i poboljšati otpornost ove 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 zadovoljava potrebe zajednice (korisnika) kojoj služi. 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 usluga i pažljivo ih slušati kako bi 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 odnosi u svakodnevnoj komunikaciji. Ljudskost iznad svega.

I zato želimo zadovoljnog korisnika socijalnih usluga ustanove. 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 socijalne usluge, budućnost je i temelj strategije rada Ustanove u narednoj poslovnoj 2025. u okviru socijalne politike Grada Zagreba.

Globalno okruženje u kojem živimo sve je kompetitivnije, a društvene promjene i nove okolnosti potiču nas na promišljanje o budućim izazovima. U poslovnoj 2025. ponovno će ključ za uspjeh biti prilagodba i brzo rješavanje mogućih rizika koji utječu na poslovanje ustanove, ali samo kao osnova koja jamči autentičnost i zadržava sve vrijednosti i omogućava preduvjete za razvoj, promjenu na bolje i širenje poslovanja u vidu novih socijalnih usluga.

U potpunosti smo organizirani služiti zajednici i najranjivijim skupinama Grada Zagreba. Spremni smo za sve nadolazeće rizike jer ova Ustanova ima iskustvo, stabilnost i kontinuitet rada, ima cilj koji vodi ka izvrsnosti u poslovanju kroz uslugu koju pruža. Još intenzivnije interdisciplinarno povezivanje svih dionika rada ove ustanove u poslovnoj 2025. to jamči.

Usredotočit ćemo se na kontinuirano poboljšanje pristupa i sustava koji određuje naš rad. Također i na upravljanje i nadzor koji osiguravaju odgovornost ravnatelja i odgovornost cijele ustanove u vrlo važnom segmentu poslovanja, za ono što radimo, imajući na umu kao i do sada, da je u središtu poslovanja ustanove – čovjek i kao građanin koji koristi socijalne usluge ali isto tako i kao zaposlenik iste.

Osiguravanje kvalitete jedno je od ključnih pretpostavki za razvoj cijelog sustava koji određuje rad DOBROG DOMA. Želimo biti usmjeren prema kontinuiranom podizanju te iste kvalitete, za što je potreban otvoren, stručan, profesionalan i iskren međusobni dijalog, kako unutar same ustanove tako i s ključnim dionicima sustava socijalne zaštite Grada Zagreba. Umrežavanja i sinergijsko djelovanje svih operativnih elemenata DOBROG DOMA neophodno je kako bi se dodatno unaprijedila kvaliteta i izvrsnost na svim razinama te u područjima njegova djelovanja kako unutar iste tako i prema vanjskim čimbenicima.

17.4. Izvorna autentičnost – poniznost, samopouzdanje, radoznalost i fleksibilnost

Autentičnost ponajprije znači poniznost, a zatim spremnost na odbacivanje ega i uspostavljanje odnosa povjerenja u situacijama suočavanja sa suprotnim uvjerenjima, vrijednostima ili perspektivama. To ujedno znači i spremnost na razumijevanje novih i drugačijih perspektiva od vlastitih pozornim slušanjem drugih, znatiželjnim ispitivanjem s ciljem boljeg razumijevanja i sposobnošću sagledavanja problema iz različitih gledišta.

Emocionalna izdržljivost je sposobnost da se ostane pribran u suočavanju s teškoćama, a kojih iz godine u godinu ima sve više, koje se javljaju zbog različitih iskustva i očekivanja različitih članova tima, zaposlenika.

Upravljanje ljudima i procesima je, kao što znamo, zahtjevan posao koji često uključuje i medijaciju između zaposlenika više organizacijskih jedinica. Stoga je iznimno važna emocionalna izdržljivost kako bi se odgovorno i pribrano moglo pristupiti svakoj pojedinoj situaciji. Posebice kada govorimo o razvoju, transformaciji poslovanja i prilagodbi cijele naše poslovne zajednice tim važnim procesima u cilju još čvršće povezanosti.

Samopouzdanje kao povjerenje i optimizam nužno je za rad raznolikih timova uz uvjerenje da je raznolikost dobra za poslovanje. Moramo imati samopouzdanje koje prenosimo na svoje suradnike. Radoznalost kao odraz otvorenosti prema različitostima i osviještenosti o vlastitim ograničenjima, u konačnici nitko nije savršen. Važno je ne zaboraviti da su znatiželja i empatija u pozadini procesa spoznaje.

Imamo želju za daljnjim kontinuiranim učenjem i aktivnim propitivanjem perspektiva drugih uz poboljšanje vlastitog razumijevanja novoga i drugačijega. Fleksibilnost kao sposobnost i prilagodljivosti različitim situacijama, neophodna je za upravljanje složenim sustavima unutar zadanih protokola. Takva osobina omogućava suradnju s ljudima iz različitih kultura i prilagodbu stila upravljanja u kulturnom kontekstu.

17.5. DOBRI DOM U 2025 - intenzivno povezivanje i razvoj socijalnih usluga

Ne smijemo zaboraviti da će, zbog demografskih promjena do kraja stoljeća diljem svijeta tako i u našoj zemlji i gradu Zagrebu, obitelj doživjeti značajne promjene i dramatično će se smanjiti broj srodnika svakog pojedinca, a pojačat će se pritisak na sustave socijalne skrbi, odnosno upravljanje potražnjom za socijalnim uslugama bit će od iznimne važnosti, te će ustanova poput DOBROG DOMA imati i nadalje uistinu značajnu ulogu u okviru socijalne politike grada Zagreba u ispunjenju tih istih potreba. Ulogu DOBROG DOMA i svih nas kao njegovih zaposlenika promatramo kroz prizmu važnog čimbenika socijalne kohezije u vidu osiguravatelja dobrobiti pojedinca u svim životnim fazama.

Socijalna kohezija nije samo stvar borbe protiv siromaštva i isključenosti, što je srce poslovanja DOBROG DOMA. Ona u društvu razvija solidarnost koja će na najnižu razinu svesti socijalnu isključenost. Istovremeno, ako siromaštvo i isključenost već postoje, onda posebnim mjerama treba pomoći socijalno ranjivim članovima društva.

Dakle, strategija socijalne kohezije koje smo dio, mora prevladati isključenost kako prevencijom, tako i njenim saniranjem što se u ime Grada Zagreba i čini pozitivnom transformacijom organizacijske kulture DOBROG DOMA.

Nastavno na socijalnu zaštitu i tu istu transformaciju organizacijske kulture, trebamo nastaviti napore na širenju standarda definiranih u politikama socijalne sigurnosti. Paralelno s time osigurati praćenje provedbe mjera i usluga u okviru socijalne sigurnosti i istraživat koje su vrste promjena potrebne da bi se odgovorilo na demografske i financijske izazove, a da se pritom ne ugrozi socijalna kohezija.

Važno je da rezultat te iste transformacije bude izrada, od strane Ustanove, preporuka radi jamstva da individualne socijalne usluge postanu učinkovitije i da mogu odgovoriti kompleksnim potrebama osoba u situaciji socijalne isključenosti ili izloženih rizicima od isključenosti i siromaštva.

U konačnici, da bi kao društvo uspješno funkcionirali, ono mora imati još nešto više od samog zbroja institucija ili ljudi. Upravo takvo društvo, s tim „nešto više“, odlikuju se socijalnom kohezijom koje poput čvrstog lijepila društvo drži u cjelini zajedno.

Vjerujemo da neće zvučati neskromno, ipak ćemo istaknuti da upravo DOBRI DOM vidimo kao dio te čvrste poveznice unutar te kohezije u zajednici u kojoj djelujemo u pružanju socijalnih usluga potrebitima. U ovisnosti od samog društva/zajednice u kojoj živimo i radimo, njegove povijesti, vrijednosti i težnji, socijalna kohezija se može i mora razvijati i dostići u pravcu bilo koje od tri komponente:

- socijalnog uključivanja – rješavanje siromaštva, nejednakosti, društvene polarizacije
- socijalnog kapitala – izgradnja međuljudskog i društvenog povjerenja
- socijalne mobilnosti – mogućnost da građani mogu ili vjeruju da mogu promijeniti svoju poziciju u tom istom društvu

Kroz svoj rad i svakodnevnu provedbu socijalnih usluga, DOBRI DOM kao ustanova Grada Zagreba, objedinjuje (u većoj ili manjoj mjeri) sve tri komponente sigurno ne u punoj snazi svake, kao važan dionik sustava socijalne zaštite.

Stvaranje kohezije moguće je uz sve navedene komponente ili samo nekih, ali jedino je sigurno da je socijalna kohezija moguća ukoliko su institucije u stanju potaknuti i podržati nastanak zajedničkih vrijednosti, međusobne suradnje članova društva i ekonomski razvoj.

Kako bi i nadalje uspješno DOBRI DOM mogao biti sastavni dio socijalne kohezije zajednice u kojoj svakodnevno djeluje, potrebna je inkluzivna organizacijska kultura te intenzivnija interdisciplinarna povezanost svih organizacijskih segmenata poslovanja odnosno prvenstveno zaposlenika, a sada je i više nego neophodna za ustanovu koja želi ispuniti svoje ciljeve koji se odnose na dodatni razvoj njenih usluga, djelatnika, općenito učinak i produktivnosti kako bi opravdali svoje postojanje i brojnost.

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

17.6. SIGURNOST

Osiguravanje mikrobiološke sigurnosti u pripremi i distribuciji hrane i namirnica temeljna je za zaštitu javnog zdravlja. Ustanova je implementirala niz međunarodnih standarda za učinkovitu prevenciju mikrobioloških rizika s ciljem zadržavanja visoke razine sigurnosti hrane: HACCP i ISO 9001 postoje od 2007., ISO 14001 od 2018. i ISO 45001 od 2019. Ovi standardi uspostavljaju snažne postupke i kontrole koje uz vrijedna rad zaposlenika zadržavaju čistoću i sigurnost svih radnih prostorija, opreme i prehrambenih proizvoda unutar ustanove. Pridržavanje ovih standarda i normi, kombinirano, uz dosljednu usklađenost s zakonskom regulativom, omogućila je Ustanovi zadržavanje visoke razine mikrobiološke sigurnosti tijekom 21 godina rada i time ističemo svoju predanost i važnost sveobuhvatnog sustava u očuvanju sigurnosti hrane i smanjenju mikrobioloških rizika kroz sve faze pripreme i distribucije hrane.

Godišnje provođenje detaljnih analiza mikrobiološke čistoće ključni je aspekt očuvanja sigurnosti u pripremi i distribuciji hrane. Samo u proteklih pet poslovnih godina (2019. – 2023.) napravili smo više od 670 analiza u ovlaštenim laboratorijima, uključujući uzorke prikupljene s radnih površina, opreme, ruku zaposlenika, radne odjeće, pripremljenih obroka i vode za piće.

Rezultati su uspoređeni sa zakonski propisanim ograničenjima kako bi se osigurala dosljedna usklađenost sa sigurnosnim standardima. Rezultati potvrđuju visoku učinkovitost uspostavljenih standarda i postupaka, pri čemu su svi analizirani uzorci dosljedno unutar dopuštenih granica.

Svi uzorci su u skladu s utvrđenim standardima mikrobiološke sigurnosti, naglašavajući važnost dosljednog poštivanja rigoroznih protokola tijekom 21 godine rada. Dugoročna predanost sigurnosnim protokolima, stalna obuka osoblja i sustavna poboljšanja ključni su u održavanju visokih standarda sigurnosti hrane i cjelokupnog radnog procesa.

Iskustvo pokazuje da samo kroz posvećenost usklađenosti, redovite revizije sustava i stalnu edukaciju Ustanova može učinkovito upravljati mikrobiološkim rizicima i održati sigurno okruženje za pripremu i distribuciju hrane. Kontinuirano ulaganje u poboljšanja sustava i razvoj tima ključno je za postizanje i održavanje izvrsnosti u sigurnosti hrane.



Upravo ta pripremljenost za neočekivano je ključ sigurnog rada, zdravstveno ispravnog proizvoda koji rezultira zadovoljstvom korisnika i očuvanjem zdravlja. Naravno, sve je to rezultat simbioze normi, procedura, regulativa, dobre prakse, vrijednog rada radnika i kontinuiranog praćenja odnosno preispitivanja rada kroz analitički pristup kako u normativnom tako i u mikrobiološkom segmentu.

Samo kontinuirano praćenje i preispitivanje rada na svim razinama na interdisciplinarnoj platformi daje dobar rezultat i sigurno okruženje kroz integriranu kulturu sigurnosti hrane (Food Safety culture).

17.7. Vizija, cilj, svrha

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

Osnovne smjernice razvoja Ustanove temelje se na prepoznavanju procesa vezanih za održivost standarda kvalitete usluga, važnosti timskog rada, sigurnosti korisnika i zaposlenika.

Ustanova ima za cilj biti i nadalje cijenjena organizacija koja pruža dinamične usluge koje omogućuju članovima zajednice da ostvare svoj potencijal i neovisnost. Ustanova je u potpunosti posvećena zadovoljavanju potreba korisnika socijalnih 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, zaposlenika i osnivača u konačnici. Kvaliteta je također odgovornost prema našem zdravlju i okolišu. I mi i naši suradnici utvrdili smo da je među svim našim utjecajima na društvo i ljude najvažnije prevencija negativnih utjecaja koje naši proizvodi i usluge te radni proces, mogu imati na zdravlje potrošača odnosno zaposlenika.

Uvažavanje ljudskih prava jedan je od stupova naše tvrtke i činimo sve kako bismo povećali svoje pozitivne utjecaje, a istovremeno pazimo da naši potencijalni negativni utjecaji nikad ne postanu stvarni, kako prema korisnicima socijalnih usluga tako i prema zaposlenicima. U potpunosti smo posvećeni poslovanju s integritetom i respektom za društvo i okoliš te izgradnji pozitivnog i poticajnog radnog okruženja.

Suradnja, rad, komunikacija zasnovana na poštovanju ljudska prava od ključnih je važnosti ako želimo zaslužiti svoju prisutnost u zajednici na dobrobit svih građana Grada Zagreba, posebice onih u socijalno zaštitnoj potrebi ali isto tako i zaposlenika Dobrog doma.

SVRHA:

Organizirati socijalne usluge tako da ljudi u socijalnoj potrebi primaju najbolju moguću podršku kad god im u životu zatreba.



ISPORUKA I POBOLJŠANJE

Stavljanje ljudi u središte pozitivne promjene koju želimo pokrenuti.

PREVENCIJA I UTJECAJ

Izgradnja povjerenja i samopouzdanja unutar sigurnijeg radnog okruženja.



REGULACIJA I ZAŠTITA

Biti transparentan, učinkovit, osjetljiv i pošten u načinu na koji reguliramo i radimo.

STRATEŠKE TEME:

VODEĆI PRINCIPI

- Jednakost, različitost i uključenost ugrađeni su u sve što Dobri dom radi- poticanje pozitivnih promjena, vrednovanje različitosti i predstavljanje zajednice u kojoj djelujemo
- Slušat ćemo, sudjelovati i koproducirati zajedno s onima na koje naš rad izravno utječe
- Učit ćemo kroz podatke i koristiti ih kao uvid za razumijevanje našeg utjecaja i rezultata rada



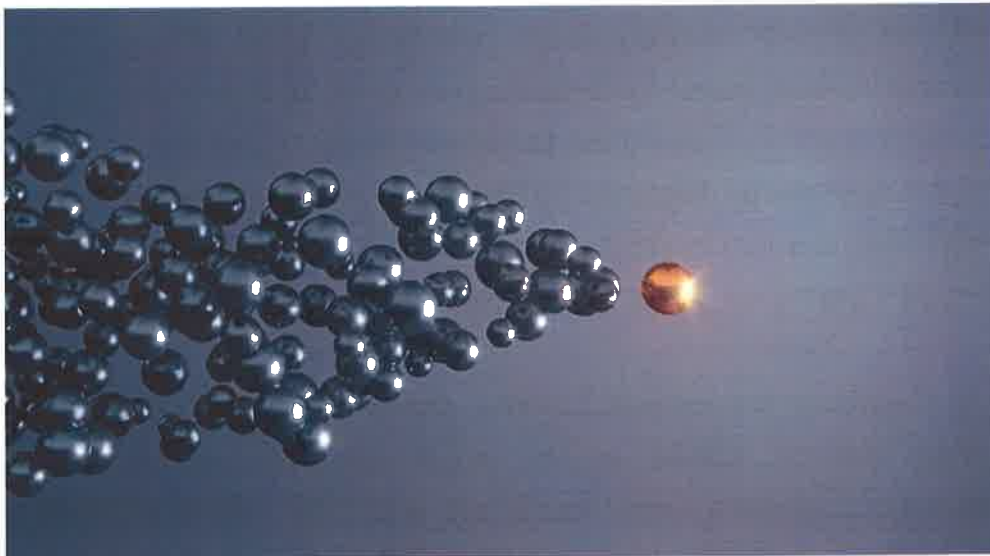
VRIJEDNOSTI:

- upornost
- transparentnost
- ambicioznost
- autentičnost
- izvrsnost

Cijenimo različitost korisnika socijalnih usluga i svojih zaposlenika, a naša im politika jednakosti jamči jednake mogućnosti u vidu korištenja tih istih usluga i prava odnosno provedbe radnog odnosa bez diskriminacije na bilo kojoj osnovi. Pri traženju novih zaposlenika, zapošljavanju, rukovodimo se isključivo kvalifikacijama, radom, vještinama i iskustvom. Nastojimo surađivati s dionicima u našem okruženju kako bismo ih saslušali, učili od njih i uzeli u obzir njihova mišljenja te podijelili iskustva i znanja. Pravima i dostojanstvu građana u socijalno zaštitnoj potrebi, beskućnicima, starijim osobama u potrebi i bolesnima treba posvetiti posebnu pažnju i tim više je odgovornost Ustanove i svih njenih djelatnika značajnija, kako prema samim korisnicima socijalnih usluga tako i prema osnivaču te svim građanima Grada Zagreba.

Slijedimo i politiku prijave nepravilnosti koja nam daje smjernice za očuvanje ugleda Ustanove i prijavu uočenog kršenja naših politika uz osiguranu povjerljivost uz etičko postupanje i sukladnosti kroz koje zaposlenici mogu izražavati zabrinutost.

Svrha je ono što definira razlog našeg postojanja i prisutnosti u području pružanja socijalnih usluga unazad 21 godine rada. Svrha nas usmjerava unaprjeđenju postojećeg modela rada ali i otvaranju novih prilika za sugrađane korisnike naših socijalnih usluga te otvaranju punog potencijala u našim zaposlenicima i uočavamo svaku mogućnost za stvaranje šire dobrobiti kroz svoj rad u svakom pogledu.



S izazovima pa i krizama ćemo živjeti kao i s vremenskim nepogodama. Nećemo ih moći izbjeći, već ćemo se za iste morati dobro pripremiti. Pritom ne mislimo samo na tehnički aspekt ili poslovne procese, već upravo na upravljanje komunikacijom kako unutar Ustanove tako i prema van, razgovorom, prijenosom znanja, podrškom koja je ključna za pozitivan ishod. I to intenzivnijom boljom i kvalitetnijom komunikacijom, ponovno naglašavamo, u samoj Ustanova između zaposlenika svih organizacijskih jedinica općenito.

Nedostatak kvalificiranih radnika postaje prepreka održivom ekonomskom rastu i dugoročnom razvoju. Cijela regija stoga ovisi o priljevu stranih radnika, a vrlo vjerojatno to uskoro očekuje i našu Ustanovu.

To nosi mnoge izazove integracije u društvo i osiguravanja svih prava koja trebaju imati, a ne rješava pitanje nedostatka kvalificiranih radnika koji mogu povući rast i inovacije u ustanovama kao što je naš Dobri dom. Izazovi će biti sve veći jer 44 % vještina radnika bit će zastarjelo u sljedećih pet godina. Šest od deset radnika treba se dodatno obrazovati i steći nove vještine do 2027., a samo manji dio toga je svjestan (Svjetski gospodarski forum).

Želimo li biti jedan od lider u svojem poslovnom okruženju/djelatnosti, onda moramo i kontinuirano ulagati u svoja znanja i razvoj, usuditi se preispitivati sve što radimo te biti dovoljno hrabri da zakoračimo u nešto novo i napravimo promjenu u odnosu na mnogo toga što smo radili dosad. Živimo i radimo u vremenu u kojem je donošenje poslovnih odluka postalo znatno kompleksnije a to zahtjeva dobro razumijevanje okružja u koje radimo, širi spektar specijaliziranih znanja, poput upravljanja podacima (moramo ostvariti napredak u 2025. u ovom području) i uvidima te kompetencija u području primjene alata, koja nam omogućuju da korisnici naših usluga njima budu zadovoljni, kao i intenzivniju, konkretniju i kvalitetniju suradnju kako interno unutar svih dionika ustanove tako i prema vanjskim suradnicima.

U svim segmentima poslovanja Dobrog doma zasigurno postoji prostor za unaprjeđenje radnog učinka svakog pojedinog zaposlenika koji se onda akumulira u rad i dodanu vrijednost cijele Ustanove. Neophodno je na svim razinama radnog procesa kroz osobnu odgovornost svakog zaposlenika preispitati osobni doprinos rastu i razvoju Ustanove od tog istog zaposlenika, ali i odgovornih osoba organizacijskih jedinica, kako bi ova Ustanova u potpunosti mogla slijediti svoju viziju, cilj i svrhu postojanja i rada. Nikako ne smijemo dopustiti da se sfere rada na svim razinama u ustanovi trivijaliziraju, deprofesionaliziraju i devastiraju. Znanje te iskustvo i vrlo dobri rezultati koje imamo unazad 21 godinu rada daje nam uvjetno rečeno i uvjetnu „pozitivnu moć“. Moramo se uvijek iznova dokazivati. U konačnici, želimo vjerovati da možemo bolje i na tome moramo uistinu i raditi, kako bi zadržali svoje vrijednosti i opravdali povjerenje. Dosadašnji rad nam daje za pravo, da uz nastavak transformacije organizacijske kulture poslovanja koja svakako u svojoj srži posjeduje implementiranu intenzivniju interdisciplinarnu povezanost svih poslovno operativnih sustava i modele rada, vjerujemo da ćemo to i napraviti.

Biti velik, u brojevima i kvadratima prostora više nije najvažnije mjerilo uspjeha, inovacije u poslovanje i talenti ključni su za rast. U svim mogućim scenarijima za poslovnu 2025. ključna će biti sposobnost brze prilagodbe i poslovnih odluka, fleksibilizacija organizacijske kulture i mogućnost donošenja odluke u najkraćem mogućem roku. U svemu tome, naravno, ljudi su najvažniji.

Viziju ostvarujemo prepoznavanjem prilika i stvarne potrebe za dodatnom intenzivnijom povezanosti uistinu svakog segmenta poslovno - operativnog modela radnog procesa iz kojeg proizlazi kontinuirani rast i razvoj našeg poslovanja i stvaranje dodatne vrijednosti za našu Ustanovu i korisnike usluga, osnivača Grad Zagreb te cijelu zajednicu u okviru koje djelujemo i sve njene dionike.

Ostvarenje vizije poslovanja zajednička je poveznica svih stranica ovog dokumenta, našeg Plana i programa rada u poslovnoj 2025. Naš napredak i postignuća rezultat su predanosti naših ljudi i snage naših partnerstava. Postali smo otporniji kroz izazove koji su iza nas i ispunjeni smo sigurnošću u nadvladavanje onih koji tek dolaze.

Ravnatelj

Ustanove „DOBRI DOM“ Grada Zagreba

Alen Župan, mag. soc. geront.



Program i plan rada Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za poslovnu 2025. godinu usvojen je jednoglasno na 11. sjednici Upravnog vijeća Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba, dana 17. prosinca 2024.

Predsjednik Upravnog vijeća

Ustanove „DOBRI DOM“ Grada Zagreba

Tomislav Kevo



Ustanova "Dobri dom" Grada Zagreba
OIB: 70362197460, MBS: 080484788
Trgovački sud u Zagrebu, Osnivač: Grad Zagreb
IBAN: HR3124020061100940837 Erste & Steiermarkische Bank d.d.

