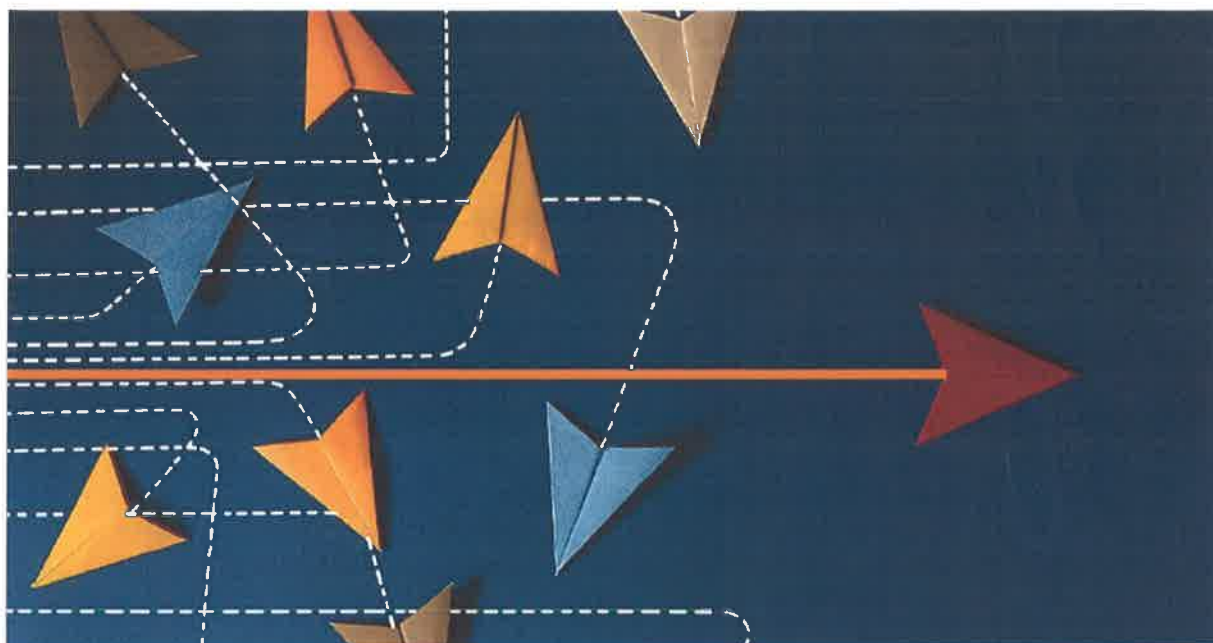




GRAD ZAGREB

PLAN I PROGRAM RADA
USTANOVE „DOBRI DOM“ GRADA ZAGREBA ZA 2026.

Adaptivni, agilni i održivi operativni model poslovanja u cilju razvoja novih socijalnih usluga



Br.: 01-12/25-54/2131

U Zagrebu, 30. prosinca 2025.



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

- humanost iznad svega i socijalne usluge usmjerene na osobu -

UVOD...4**1. DOBRI DOM U 2026...5**

- 1.1. Adaptivni i agilni operativni poslovni model...7
- 1.2. Izvrsnost – prioritet (Bolje je biti najbolji nego najveći)...9
- 1.3. Otpornost...10
- 1.4. Transformacija modela poslovanja u području ljudskih resursa...10
- 1.5. Fiskalno poslovanje u 2026...15
- 1.6. Kultura sigurnosti hrane...17

2. OSNOVNI ELEMENTI POSLOVANJA USTANOVE U 2026...19

- 2.1. Socijalne usluge...20
- 2.2. Kontrola kvalitete...22
- 2.3. Ubrzana transformacija poslovanja...24
- 2.4. Politika kvalitete...25
- 2.5. Obilježja područja...28
- 2.6. Ljudski potencijali...28
- 2.7. Javna nabava...29
- 2.8. Ključni pokazatelji uspješnosti...30

3. RAD NA UBLAŽAVANJU POSLJEDICA UZROKOVANIH SIROMAŠTVOM...31

- 3.1. Kontinuirana i sigurna dostupnost socijalnih usluga...33

4. USTROJSTVO USTANOVE...34

- 4.1. Dobri dom – autentična organizacija...34
- 4.2. Složenost Ustanove...37
 - 4.2.1. Horizontalna i vertikalna složenost...38
 - 4.2.2. Prostorna i vremenska složenost...38
- 4.3. Organizacijska kultura...40

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

- 5.1. Upravljanje novim rizicima sigurnosti hrane...42
- 5.2. Kontinuirani nadzor...43
- 5.3. Politika upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću...45
- 5.4. Kakvoća finalnog proizvoda – gotovog obroka...47
 - 5.4.1. Nutritivna strategija...47
 - 5.4.2. Sanitarno higijenska sigurnost...48

6. FINANCIJSKI PLAN USTANOVE...51

- 6.1. Financijski plan Ustanove za poslovnu 2026. s projekcijama za 2027.-2028...54
- 6.2. Prikaz promjena po izvoru 1.1.1...55
- 6.3. Zakonske i druge podloge za provedbu socijalnih usluga...56
- 6.4. Razvoj modela participativnog proračuna...58
- 6.5. Planirano proširenje djelatnosti Ustanove...59

7. SWOT ANALIZA...60

- 7.1. SWOT analiza Ustanove...61

8. VRSTE POMOĆI - SOCIJALNE USLUGE ...62

- 8.1. Cjenik koštanja socijalnih usluga ...65

9. POSLOVNO - OPERATIVNI MODEL...66

- 9.1. Kontroling...68
- 9.2. Ulaganja...69

10. PREPOZNATLJIVOST USTANOVE U ZAJEDNICI...74

11. RADNICI – PARTNERI U RASTU I RAZVOJU USTANOVE...75

- 11.1. Sindikati – socijalni dijalog...76
- 11.2. Formalna i neformalna komunikacija...78
- 11.3. Praćenje radne učinkovitosti...79

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...82

16. UPRAVNO VIJEĆE...83

17. ZAKLJUČNO...84

- 17.1. Poslovni plan...84
- 17.2. Organizacijsko zdravlje i kultura...85
- 17.3. Socijalna kohezija...86
- 17.4. Socijalne usluge...87
- 17.5. Upravljanje sigurnošću hrane...88
- 17.6. Humanost, kvaliteta, sigurnost i čovjek u središtu poslovanja iznad svega...90

UVOD

Socijalne usluge široko se definiraju kao usluge koje unapređuju socijalnu zaštitu, društvenu transformaciju i socijalnu pravdu. U svakom društvu postoji nejednakost u smislu prilika. Socijalne usluge osmišljene su kako bi riješile nejednakost pomažući ljudima da zadovolje svoje osnovne potrebe i pružajući im prilike koje ih osnažuju da ipak izgrade bolju budućnost. Neki ljudi ne odrastaju s istim pristupom obrazovanju ili drugim resursima kao drugi. DOBRI DOM dio je jedne značajne i vrlo raznovrsne zajednice u okviru socijalne zaštite Grada Zagreba koja ima tu privilegiju biti na dispoziciji građanima u potrebi umanjujući upravo značaj te nejednakosti.



Naš je cilj dobrobit ljudi koji u svojim trenutnim okolnostima ne mogu pristupiti svemu što im je potrebno za dostojanstven život. Naša je uloga, putem socijalnih usluga, usmjerena na stvaranje brižnog te inkluzivnog društva, stavljanjem korisnika u središte upravljanja i pružanja socijalnih usluga. Socijalne usluge razlikuju se od drugih usluga od općeg interesa jer su orijentirane na osobu u teškoj životnoj situaciji, osmišljene su da odgovore na vitalne ljudske potrebe, općenito vođene načelom solidarnosti, doprinose zaštiti temeljnih prava i ljudskog dostojanstva, nediskriminaciji i osiguravanju stvaranja jednakih mogućnosti za sve.

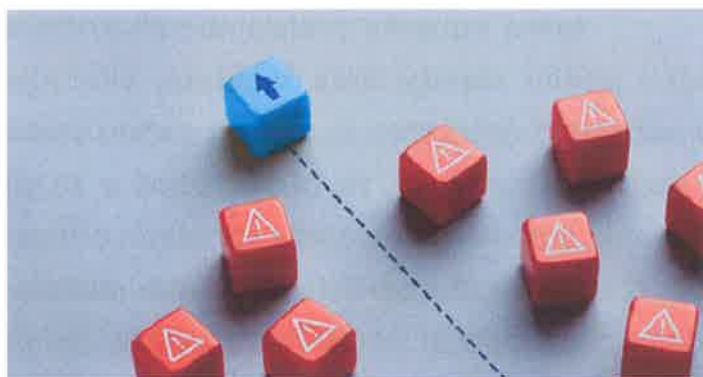
Naša osnovna zadaća u 2026. i nadalje će biti odgovaranje na potrebe ranjivih skupina, ublažavanje ljudske patnje i pomaganje ljudima da žive dostojanstveno i u dobrom fizičkom i mentalnom zdravlju. Naš rad u ovom području obuhvaća širok raspon usluga; od pripreme, dostave i podjele obroka u blagovaonicama, dostave ručka starijim i nemoćnim osobama u njihove domove, podjela prehrambenih paketa obiteljima u potrebi, podjela mliječne hrane za djecu od 0-12 mjeseci starosti, prenoćišta za beskućnike.

Imamo dobru osnovu za daljnji planirani i kontrolirani razvoj, imamo alate za još bolji rezultat, kontrolu i motivaciju i plan je staviti fokus na širu sliku. Dobro razrađeni sistemi, kontrola, uključivanje mišljenja grupe i stavljanje fokusa na osobnu odgovornost unapređuje rad ustanove a samim time i uslugu. I naravno

– potrebni su ljudi koji u takvom sistemu mogu i žele raditi. Imamo mogućnosti i znanja u poslovnoj 2026. kroz adaptivno, agilno i održivo operativno poslovanje razvijati postojeće i uvesti nove socijalne usluge i sve one druge pred nas postavljene izazove od strane osnivača Grada Zagreba usmjerene zajednici u kojoj djelujemo i njenim građanima kojima imamo privilegiju služiti i na taj način utjecati na unaprjeđenje kvalitete njihova života.

1.DOBRI DOM U 2026.

Ulazimo u 2026. godinu, okruženi tehnologijama koje mijenjaju gotovo sve oko nas, a najveća inovacija koja nas čeka dolazi ipak od nas samih – ulaganje u naše znanje stečeno unazad dva desetljeća uspješnog rada i sposobnost dobrog razumijevanja djelatnosti socijalne zaštite u okviru koje svakodnevno pružamo naše socijalne usluge sugrađanima u potrebi u sigurnom okruženju putem zdravstveno ispravnog finalnog proizvoda i okruženja.



Inovacije obuhvaćaju i dodatni razvoj postojećih modela poslovanja ali isto tako i potpuno novog modela koje tržište rada postavlja kao obvezu pred našu ustanovu.

Želimo i rasti, u kontroliranim uvjetima i okruženju, kako organizacijskom tako i fiskalnom. Rast zahtjeva hrabrost, inovativnost i sposobnost kreiranja prilika za sve dionike DOBROG DOMA. Istovremeno to je i test za sve nas koji u tom procesu neovisno o poziciji ulažemo svoje znanje, vrijeme, iskustvo, sposobnost. Ostaju naravno i izazovi koji će nas gotovo sigurno pratiti u 2026. godini. Rast cijena radova, usluga, prehrambenih namirnica, nesigurnost u globalnom okruženju s naglaskom na dobavne lance. Usprkos svemu, DOBRI DOM danas stoji na stabilnim temeljima. Imamo jasnu sliku što želimo i zašto to želimo. Ali smo isto tako svjesni i naših mana, koje su to slabe točke u poslovanju i na koji način iste možemo umanjiti odnosno u potpunosti ih anulirati. DOBRI DOM ulazi u 2026. kao ustanova koja zna da se njen razvoj već događa, u okviru socijalne politike Grada Zagreba, i da je sada ključno zadržati ritam, širiti mogućnosti i nastaviti ulagati u projekte koji će i za pet ili deset godina činiti razliku u koristi cijele zajednice i njenih građana. Stabilan ritam ulaganja šalje jasnu poruku da se ustanova razvija i pruža okvir u kojem planiranje ulaganja te uspješna realizacija daje dodanu

vrijednosti prvenstveno za korisnike naših usluga a zatim i za radnike iste. DOBRI DOM ima prostora za dodatni razvoj potencijala, ali i jasne prepoznate prepreke. Reforme su nužne i ne mogu se odgađati, za dobrobit ustanove i općenito za organizacijsko zdravlje. Napravljeni su određeni koraci tijekom 2025., ali to su tek prvi koraci, završetku još nismo ni blizu. Ne bojimo se izazova jer kroz njih se najviše napreduje. Oni koji razumiju područje rada u kojem djelujemo, imaju znanja, volje i želje za rad te poštuju druge i djeluju odgovorno, ne samo da prolaze kroz krize nego iz njih izlaze snažniji.



Stabilni i dobro organizirani prehrambeni sustav uvijek je bio temelj otpornosti DOBROG DOMA, ne samo u kriznim razdobljima nego u svakodnevnom funkcioniranju. Pouzdana priprema obroka te isto takva nabavka prehrambenih artikala

s kontroliranim lancem vrijednosti i jasnim standardima kvalitete, više nije samo prednost ili marketing, nego nužnost. Svjesni smo da postoji uistinu dosta prostora za napredak u narednoj godini. U konačnici, za DOBRI DOM u 2026. fokus ostaje na strateškom pozicioniranju u području pružanja socijalnih usluga, partnerskim odnosima, razvoju agilnih, adaptivnih i održivih poslovnih modela, te intenzivnijem kreiranju proizvoda visoke kvalitete i društvenog učinka. Jedan od najvećih izazova za DOBRI DOM i dalje je radna snaga. I nadalje ćemo ustrajno raditi na socijalnom dijalogu s dionicama uključenima u svakodnevnicu ove Ustanove: osnivačem, radničkim vijećem i sindikatima (SDLSN RH i SKPH). Krajem godine potpisan je I. Dodatak kolektivnog ugovora. Za 27 radnih mjesta (79 %) koeficijenti su formirani uvrštavanjem otežanih uvjeta rada u postojeći koeficijent. Za preostalih 7 radnih mjesta (kuhar, domar, vozač dostavljač, portir, spremačica, pomoćni radnik u skladištu, pomoćni radnik u kuhinju/servir) usvojene su i korekcije odnosno povećanje koeficijenata. Navedena radna mjesta predstavljaju osnovu poslovanja Dobrog doma, a prijedlog visine koeficijenata uvažava opseg i važnost obavljanja poslova na tim radnim mjestima. Na navedena radna mjesta raspoređeno je 66 zaposlenika što čini 65 % zaposlenih ustanove. Nastavit ćemo taj važan trend uvažavanja radnika, njihovih prava ali i obaveza koje iz istih proizlaze, te je cilj u poslovnoj 2026. koeficijente i drugih radnih mjesta uskladiti s ostalih 5 ustanova socijalne skrbi i realnošću koja nas okružuje.

U kulinarstvu, ugostiteljstvu te općenito u uslužnim djelatnostima ljudi određuju vrijednost proizvoda i bez jakih, dobro uhodanih timova nema održivog rasta. Jake timove mogu voditi isto tako jaki voditelji. Inovacije, suradnja i ljudi ključ su uspjeha u okruženju koje se mijenja, i na taj način gradimo sustav koji može odgovoriti na sve zahtjeve korisnika i osnivača Grada Zagreba. Naš je cilj biti centralno socijalno uslužno središte koje povezuje, otvara prilike, stvara profesionalne standarde i oblikuje tržišne trendove u djelatnosti i generira vrijednost za grad, zajednicu i ono što je najvažnije za sugrađane koji koriste naše socijalne usluge. Naš je cilj rasti odgovorno, promišljeno i hrabro te doprinositi razvoju socijalne politike Grada Zagreba i unaprijediti kvalitetu života građana u potrebi.

1.1. Adaptivni i agilni operativni poslovni model

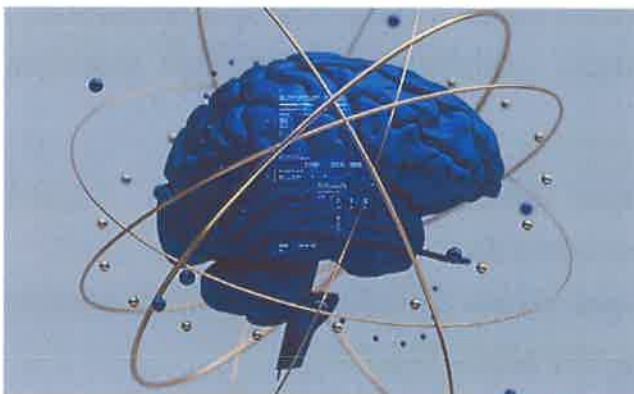


Da bi operativni model bio prilagodljiviji i agilniji, moramo se usredotočiti na stvaranje dinamičnog sustava koji može reagirati na promjenjive okolnosti.

Vrlo uspješne agilne transformacije donijele su značajno poboljšanje performansi. To uključuje redovito procjenjivanje i usavršavanje 12 elemenata sustava „Organiziraj za vrijednost“, kako bi se osiguralo da elementi ostanu usklađeni sa strateškim ciljevima DOBROG DOMA:

- a) Svrha: Kako ustanova definira svoj temeljni razlog postojanja - jasna svrha pomaže zaposlenicima i dionicima da rade u neizvjesnosti
- b) Agenda vrijednosti: Kako ustanova stvara vrijednost - jasnoća agende vrijednosti omogućuje optimalnu raspodjelu resursa
- c) Struktura: Kako su dizajnirane organizacijske jedinice, voditelji istih i timovi - unutarnja organizacija u službi strategije poboljšava prioritizaciju i odgovornost
- d) Ekosustav: Kako ustanova surađuje s partnerima kako bi stvorila vrijednost - vanjska partnerstva stvaraju i dijele vrijednost izvan granica i mogućnosti ustanove
- e) Vodstvo: Kako odgovorna osoba i voditelji donose odluke i potiču djelovanje - uloge i dominantni pristup donošenju odluka u ustanovi su jasni i obveza ih dosljedno provoditi

- f) Upravljanje: Kako postaviti prioritete, rasporediti resurse i upravljati poslovnim performansama - osigurava da se resursima ustanove upravlja na dosljedan, integriran način u skladu sa strategijom
- g) Procesi: Kako su dizajnirani tijekovi rada - pristup aktivnostima stvaranja vrijednosti mora biti jasan i dosljedan u cijeloj ustanovi
- h) Tehnologija: Kako digitalizacija podatkovne baze pa čak i umjetna inteligencija omogućuju stvaranje vrijednosti - podaci i umjetna inteligencija primjenjuju se za povećanje produktivnosti i poticanje novih izvora stvaranja vrijednosti
- i) Ponašanja: Kako se kultura njeguje u cijeloj ustanovi - jedinstveni „tajni sastojak“ stvara vrijednost za zaposlenike i korisnike
- j) Nagrade: Kako se radnici nagrađuju za učinak - nagrade podržavaju željena ponašanja i prakse koje povećavaju vrijednost
- k) Otisak: Kako ustanova locira i raspoređuje talente - prave vještine dostupne su na pravim mjestima u usklađenosti s poslovnim potrebama i prioritetima koji proizlaze iz djelatnosti Dobrog doma
- l) Talent: Kako ustanova privlači i razvija talente - prave sposobnosti dostupne su za postizanje ciljeva stvaranja vrijednosti



Voditelji poslovnih organizacijskih sustava trebali bi dati dodatni impuls prioritetu izgradnje kulture kontinuiranog poboljšanja i biti spremni na hrabre promjene kako bi ne samo ostali na postojećoj razini poslovanja, već istu uzdigli. U uslužnom sektoru, na primjer,

prilagodljivost i agilnost uključuju rigorozno određivanje prioriteta korisnika, stvaranje timskog operativnog modela i usađivanje kulture pripadnosti i odgovornosti svih dionika DOBROG DOMA. Operativni model je okosnica svake organizacije pa tako i DOBROG DOMA. On ocrta kako ustanova pruža vrijednost svojim korisnicima, posluje svakodnevno i postiže svoje strateške ciljeve. No u današnjem brzom poslovnom okruženju, imati učinkovit i dobro definiran operativni model ključno je za smanjenje ovog jaza između strategije i učinka, prilagodbu promjenjivim tržišnim uvjetima i postizanje dugoročnog uspjeha. Robustan operativni model služi kao vodeći okvir za donošenje odluka, raspodjelu resursa, inovacije i mnoge druge ključne aktivnosti i prakse u

poslovanju - sve u službi poboljšanja učinkovitosti i stvaranja održivog rasta ne samo u poslovnoj 2026. već u nizu godina koje očekuju ovu ustanovu. Ljudi su ključni faktor uspjeha redizajna operativnog modela DOBROG DOMA. Visoko predani radnici i kultura usmjerena na učinak ključni su za provedbu strategije i stvaranje vrijednosti, posebno u ovim vremenima. Tijekom redizajna, ići ćemo dalje od statičnog planiranja radnika i radnih mjesta i to kontinuiranim unapređenjem svojih talenata. Ovaj proaktivni pristup omogućit će nam da držimo korak s dinamičnim tržištem rada. Bez pravog otiska operativnog modela, riskiramo da pronalazak, zapošljavanje, razvoj i raspored talenata ide sporije nego što se tržište vještina razvija. Ustanova mora ulagati u svoje ljude i razvijati strateški plan radne snage kako bi brže i preciznije mogla reagirati na tehnološke, geopolitičke i društvene trendove. Kroz ulaganja, možemo poboljšati niz mjera, kao što su učinkovitost, zadovoljstvo korisnika, operativne performanse, brzina u provođenju promjena i donošenje odluka te angažman radnika. U konačnici i zapošljavanje stranih radnika ulazi u razmatranje kako bi se osigurala funkcionalnost rada i razvoj DOBROG DOMA.

1.2. Izvrsnost – prioritet (Bolje je biti najbolji nego najveći)

Naša filozofija nikad nije bila rasti pod svaku cijenu, nego održavati razinu koja jamči osobni angažman, visoku razinu stručnosti, kvalitete i pouzdanost u svakoj fazi poslovanja. U tom smislu veličina našeg poslovanja nije ograničenje, nego najbolja mjera za vrstu djelatnosti koju provodimo odnosno kojom se bavimo. Trudimo se razvijati u poslovnom smislu onoliko koliko taj isti posao kvalitetno možemo odraditi na temelju svojih kapaciteta i prema usvojenim te implementiranim standardima onako kako smo navikli svoje korisnike s tendencijom rasta te iste kvalitete usluge i uistinu nastojimo biti najbolji u onome što radimo. Vjerujemo da su stabilnost i dugoročna održivost značajniji od brzog širenja. Rad DOBROG DOMA se ne svodi isključivo na tehnologiju, procese i uređaje, nego na ljude. To ne govorimo u popularnom smislu, kao poštapalicu 'svi smo mi obitelj', nego zaista mislimo da zajedničke vrijednosti i svrha daju onu dodanu vrijednost koja treba bilo kojoj ustanovi koja želi dugoročno biti samoodrživa. Posebice u sektoru socijalne zaštite i socijalnih usluga. Rast troškova i nedostatak radne snage uvijek su izazovi. Trudimo se na to odgovarati fleksibilnošću, boljom organizacijom i ulaganjima u digitalizaciju tamo gdje je to moguće. Rastemo postupno, bez prevelikih rizika, i oslanjamo se na iskustvo, odgovornost i dobar tim, a sve to i drži DOBRI DOM stabilnim svih ovih godina.

1.3. Otpornost

U poslovnim se krugovima posljednjih godina gotovo opsesivno govori o otpornosti. Nekada je to bio tehnički pojam rezerviran za financijske stručnjake/voditelje i planere kontinuiteta poslovanja. Podrazumijevao je likvidnost, rezerve, čvrste opskrbe lance i sposobnost da se izdrži recesijski udar. Nije slučajno što su i sa Svjetskoga ekonomskog foruma isticali da je otpornost postala jednako važna kao učinkovitost. Godinama su odgovorne osobe učene da iz procesa istisnu svaku redundanciju, da optimiziraju i snižavaju troškove. Učinkovitost je postala gotovo dogma. Učinkovitost se ispostavila kao luksuz koji vrijedi samo u stabilnim vremenima.



Otpornost Ustanove, dakle, nije pojam iz bilanci ili iz skladišta prehrambenih artikala. Ona se gradi u strateškim odlukama, u scenarijskim analizama, u ulaganjima u

kompetencije i tehnologije/opremu koje omogućuju brzu prilagodbu.

To znači da otpornost mora postati sastavni dio razmišljanja o tome kako diverzificirati, kako predvidjeti regulativne udare i kako izgraditi snagu koja omogućuju da se u kriznom trenutku reagira ciljano i brže, osigurati sigurnost poslovanja u narednom vremenskom periodu, minimalno 5 godina unaprijed.

1.4. Transformacija modela poslovanja u području ljudskih resursa: osobniji, digitalno tehnološki napredniji, humaniji

Način na koji organizacije/ustanove upravljaju svojom najvažnijom segmentom – svojim ljudima – spreman je za fundamentalnu transformaciju. Nove tehnologije, hibridne radne prakse, više generacijska radna snaga, povećani geopolitički rizici i drugi veliki poremećaji potiču nas da vrlo ozbiljno preispitamo svoje metode privlačenja, razvoja i zadržavanja zaposlenika.

Ključan je odnos prema suradnicima

Kako bi se maksimalno iskoristili znanje svojih zaposlenika, Ustanovi je potreban strateški, suradnički, fluidniji i podatkovno vođen operativni sustav za



ljude. Vodeći ljudi poslovnih sustava trebaju se najmanje jednako posvećeno i ozbiljno baviti odnosima i kvalitetom upravljanja ljudima kao i procesima, proizvodima ili uslugama koje svakodnevno nudimo korisnicima naših usluga.

Ključnu razliku definira sposobnost svakog voditelja tima da shvati motivacijski set svakog od podređenih i stavi to u funkciju ostvarenja zajedničkog cilja a svjesni smo da je jednako važno upravljati zaposlenicima kao i poslovanjem. Ako se to smetne s uma, rezultat neće nužno izostati, ali neće biti onakav kakav očekujemo ili želimo u DOBROM DOMU. Politika ne zamjeranja članovima/radnicima svojih timova, iz raznih razloga (strah od anonimnih predstavki i sl.) može dovesti/dovodi do uistinu vrlo kompleksnih, nedefiniranih i predugo otvorenih problema koji se u svakom slučaju oslikavaju i na cijelu ustanovu, ali isto tako i na kvalitetu poslovanja i općenito usluge prema korisnicima.

Strategija za zadržavanje i pronalaženje zaposlenika

Ustanova nema službenu strategiju za zadržavanje zaposlenika niti imamo zasebnu strategiju stvaranja odnosa s njima, no krajnje je vrijeme da se ista započne stvarati. To je naša primarna zadaća u narednoj poslovnoj 2026. koja će se vrlo vjerojatno nastaviti izgrađivati i u 2027.

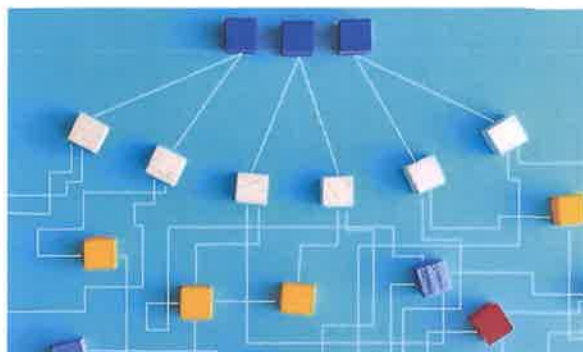


Krajnji cilj provedbe te strategije zadovoljni su, realizirani zaposlenici koji ne odlaze iz Ustanove, odnosno sa željom dolaze. Kako to ostvariti? U formalnom dijelu, osim uvođenja novih zaposlenika u posao uz mentora, odnosno onboarding,

neophodno je održavati indukcijske sastanke s ključnim ljudima ustanove na kojima je važnije naglasiti kako radimo, ne toliko ono što radimo.

U strateškom dijelu važno je suradnike voditi pravično i transparentno. Pod 'pravično' podrazumijevamo da, bez obzira na osobu koja radi određeni posao, odluke uvijek donosimo jednako. Pravičnost je ključna odrednica sigurnosti radnog mjesta jer radnici znaju da nema vanjskih utjecaja osim angažmana, znatiželje, posvećenosti i kvalitete rada, te naravno rezultat tog istog rada.

Transparentnost je bitna u izravnosti komunikacije i u slučaju pohvale ili priznanja, kao i u slučaju negativne povratne informacije i potrebe da radnik promijeni ponašanje kao potvrdu svojeg profesionalnog razvoja.



Danas je na tržištu rada, posebice u zanimanjima koja su od interesa DOBROG DOMA, zaposlenost gotovo apsolutna, stoga su konkurencija svi poslodavci, a ne samo druge ustanove iz iste ili slične poslovne grane. Što više budemo živjeli svoje vrijednosti, a to su briga, znatiželja, samosvijest i usmjerenost na dugoročno dobro, to će angažman radnika biti veći. Prvi, osnovni preduvjet da bi se postalo članom tima jest integritet osobe, ona mora dijeliti naše vrijednosti i ponašanja; drugi je dio znanje.

Snažan naglasak je na voditeljima organizacijskih jedinica. Oni su taj svakodnevni komunikacijski važan čimbenik u ulozi savjetnika, podupiratelja ali i kontrolnog/nadzornog alarma. Ključan je naravno odnos prema radnicima u okviru svoje organizacijske jedinice ali isto tako ključnu razliku definira sposobnost svakog voditelja da razumije i zna primijeniti motivacijski set svakog od radnika i stavi ga u funkciju ostvarenja zajedničkog cilja. Ako se radnici poistovjete s načinom rada, ako im damo dovoljno glasa i prostora da se uz posao razvijaju i kao profesionalci i kao osobe, onda će radni angažman takvih radnika biti neprocjenjiv. Važan je element i prepoznavanje toksičnog ponašanja i brzo, pravično i transparentno adresiranje takvog ponašanja koje loše djeluje na ostale radnike unutar iste ili druge organizacijske jedinice DOBROG DOMA. Imaju li radnici svrhu u tome što rade, jasno postavljene ciljeve s kojima se slažu, to su ključni elementi zbog kojih neki od njih deset, dvadeset i više godina ostaju u ustanovi. S druge strane, važno je da voditelji ne gledaju na svoju ulogu kao da su 'borci za svoje ljude' jer svi imamo isti cilj, drugi timovi im nisu neprijatelji.

Voditelji moraju razumjeti dinamiku unutar svoje organizacijske jedinice, i što je jednako važno, između drugih jedinica, te strukturirano rješavati izazove članova svoga tima. Čak je za zdravlje organizacijske (ustanove) kulture važno najprije postaviti prioritete vezane uz interne potrebe/radnike, a onda i eksterne/korisnici koji će dobro posložene odnose prepoznati. Odgovor na takvo postupanje jesu radnici koji su lojalni takvim rješenjima i korisnici koji su zadovoljni kvalitetom usluge i ponašanjem.



Različite generacije različito gledaju na rad i obveze koje imaju prema poslodavcu. Mentalni sklop mlađih generacija brži je, oni su kreativniji, ali imaju i manje strpljenja te su manje otporni na stres koji nosi posao. Iskustvo drugih organizacija nam govori da se vodeći ljudi poslovnih

sustava trebaju najmanje jednako posvećeno i ozbiljno baviti odnosima i kvalitetom upravljanja ljudima kao i proizvodima ili uslugama koje nudimo u okviru naših socijalnih usluga. Često se taj element posla uzima zdravo za gotovo. Ako tim elementom posla ne upravljamo, kao i kad je riječ o organizacijskoj kulturi, imat ćemo rezultat i posljedice koji često neće biti ono što smo očekivali ili željeli.

Stagnacija - opasnost

Najsigurniji je put u probleme 'raditi kao i dosad'. Nema ustanove koja planira zaostati, no ipak se to i događa. U pravilu je riječ o zaposlenicima svih razina koji su na karijernom putu zanemarili edukaciju te odustali od prihvaćanja novih tehnologija, vještina i tržišnih inovacija. Upravljačka struktura timova koja ne predviđa i ne reagira adekvatno na poslovna iznenađenja i promjene u području djelatnosti kojom se bavimo, propušta poslovne prilike na štetu i radnika ali isto tako i korisnika usluge, osim toga ustanova gubi svoju prepoznatljivost a posljedica je i odljev talenata odnosno radnika općenito.

Bez stalnog učenja voditelji-odgovorne osobe ne mogu prepoznati potencijal novih tehnologija te ih ugraditi u mikro strategiju. Na taj način oni i ustanova ostaju zarobljeni u rutini, što je vidljivo po voditeljima koji su vješti samo u izvršavanju rutinskih zadataka (poznati kao delivery



manageri) ili prepuštanju donošenja poslovnih odluka nadređenima ili podređenima. Dugoročno takav razvoj, odnosno stagnacija, rezultira beznačajnošću pojedinaca, timova i cjelokupne ustanove, a to svakako želimo izbjeći, odnosno ispraviti.

Kako ne zaostati – izgradnja kulture neprekidnog razvoja

U praksi, strategija za očuvanje konkurentnosti/kvalitete razlikovat će se od ustanove do ustanove. DOBRI DOM i tu nije iznimka. Ipak, na temelju našeg iskustva, proučavanja praksi i primjene naučenoga možemo izdvojiti nekoliko ključnih područja na koje u narednoj 2026. treba obratiti posebnu pozornost. Prva je važna točka potreba da se gradi kultura neprekidnog razvoja. To je točka u kojoj ne smijemo činiti pogrešan korak. Nije dostatno samo deklarativno odrediti da ustanova vidi inovacije, učenje i transformaciju kao prioritete u svojem poslovanju, no u stvarnom životu to nisu pojmovi koje će kao odgovor dati prosječan zaposlenik na pitanje zbog čega voli raditi u DOBROM DOMU. To je prvi praktičan znak kako inovacija, učenje i transformacija nisu dio naše kulture, već samo mrtvo slovo na papiru.

Sljedeća je točka definiranje budućih vještina i vrijednosti koje su u skladu sa strategijom DOBROG DOMA, što je kontinuiran proces, a zatim analizu vještina treba upotrijebiti kao kritički alat umjesto statičkog presjeka stanja.

Analiza kao kritički alat

Prosječni hrvatski poslovni subjekt u stvarnosti se vrlo rijetko koristi analitičkim alatima, upravljačkim procjenama, dubinskim intervjuima kako bi stvarno prepoznao najbolje zaposlenike i upravljački kadar koji su sposobni provesti promjenu.

To je najintimnija, najkritiziranija, ali i najzahtjevnija točka koja će nam dati odgovor o riziku stagnacije naše ustanove. Ako rukovodeći kadar posjeduje znanja i vještine aktualnih i budućih trendova te ih se ne boje primijeniti, imamo priliku unaprijediti svoj rad. Ako odgovor nije potvrđan, ključno je pitanje – napreduje li ta osoba? Naime, izvještaj o sposobnostima ne smije se promatrati sâm za sebe i svakako se mora uspoređivati tijekom vremena (ima li



zaposlenik ili voditelj sposobnosti i interes za napredovanje), odnosno s ostatkom organizacije i tržišta u kojem djelujemo (koliko je jednostavno steći novo znanje ili vještinu).

Uistinu moramo izbjegavati stajalište prema kojem se 'to oduvijek tako radilo'. To je narativ mnogih udžbenika s kojim će se složiti gotovo svaki voditelj sustava, no problem je što mu se u trenucima poslovne nesigurnosti svi rado vraćamo. To ne smijemo činiti. Neophodno je izbjegavati postavljanje ciljeva prema načelu silosa jer su oni najčešće u sukobu i tjeraju radnike da igraju na sigurno. To je česta zamjerka na rad uz komentar kako je bolje ne isticati se jer to uglavnom ima nepovoljan učinak. Moramo omogućiti voditeljima i radnicima doprinos ukupnomu strateškom položaju ustanove, a ne samo ispunjenju ciljeva. To nije lako izvediv proces, ali je upravo takav ukoliko ga ne pokrenemo i pokušamo unaprijediti sustav. Sposobnost učenja i inovacija trebamo pomaknuti visoko na popisu kriterija potrebnih za napredovanje u poslovnoj 2026.

Upravo relativna analiza daje nužan dio odgovora o stvarnome potencijalu i kvaliteti zaposlenika ili voditelja i upravo u tom pravcu DOBRI DOM mora napraviti vrlo snažan, konkretan iskorak koji će biti dio poslovne strategije ustanove u narednom periodu.

1.5. Fiskalno poslovanje u 2026.

Financijski plan DOBROG DOMA za 2026. godinu iznosi 7.763.300 EUR i to je 8,64% više u odnosu na Financijski plan za 2025. godinu. Povećanje se odnosi na plaće za zaposlene zbog najavljenog rasta plaća u gospodarstvu Grada Zagreba i obaveza koje proizlaze i radno pravnih akata Ustanove.

Projekcije financijskog plana za 2027. i 2028. 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). Ustanova također ima u planu ukupno povećanje broja zaposlenih u poslovnoj 2026. godine (sa trenutno 99 na cca 110), što istovremeno uvjetuje povećanje ukupnih rashoda vezanih za plaće i ostalih naknada za zaposlene u 2026. godini.

Investicijski vrlo aktivna kontinuirana dinamika u području fiskalnog poslovanja nastavlja se i u 2026. godini. Riječ je o ulaganjima u ljude, u



neposrednu profesionalnu opremu koja je sastavni dio poslovnog procesa u okviru osnovne djelatnosti, u komunalnu infrastrukturu, zdravlje radnika, u sigurnost krajnjeg proizvoda kroz znanost i istraživanje te isto tako i u prometnu infrastrukturu i

nabavu lako gospodarskih dostavnih vozila te projekte vezane uz digitalizaciju.

Financijska sigurnost i stabilnost je u poslovnoj 2026. cilj je kojem svi težimo u DOBROM DOMU, a početak rujna 2025. godine bio je pravi trenutak za ključne odluke i poteze koji nas mogu usmjeriti prema tom rješenju. Nije teško krenuti i nije nemoguće uspjeti u tome, čak i kad financijska situacija možda na prvi pogled ne ostavlja prostor za promjenu i velike pomake. Stoga je naša odluka za 2026. pametno upravljanje novcem, a prvi korak u tome, bila je priprema vlastitog godišnjeg financijskog plana prije nego što smo dobili zadane limite od strane osnivača.

Odgovorno upravljanje financijama DOBROG DOMA temelji se na planiranju financijskog plana, potrošnje i zaduženja te vlastitih prihoda i ulaganja. U svakom slučaju vrlo dobro prepoznavamo vlastite financijske mogućnosti i potrebe, te su nam od velike pomoći jasni ciljevi i pametni argumentirani prioritete.

Prihodi su prva stavka od koje smo započeli analizu svojih financija i pripremu plana koji treba biti odgovoran i ostvariv. Pritom nismo zaboravili da je izrada financijskog plana odraz našeg stava prema novcu, financijskim obvezama, prioritetima i budućnosti te u konačnici prema korisnicima naših socijalnih usluga.

Pri izradi plana evidentirali smo sve fiksne troškove, režije, račune i zaduženja, procijenili smo varijabilne i sve moguće mjesečne izdatke. Razumijevanje razlike između potreba i želja ključno je za očuvanje financijske stabilnosti bilo koje ustanove pa tako i Dobrog doma. Rashodi ne smiju premašiti prihode, a ako se to dogodi treba odmah, analizirati i pronaći način kako uštedjeti i postići ravnotežu.

Pri izradi financijskog plana pridržavali smo se određenih pravila:

- ✓ prihod je temelj izrade budžeta i financijskog plana
- ✓ jasno smo definirali fiksne i varijabilne troškove
- ✓ redovito podmirujemo račune
- ✓ usporedili smo popis želja s popisom potreba
- ✓ analizirali smo koje troškove možemo smanjiti
- ✓ odrekli smo se nepotrebnih izdataka

Na taj način možemo donositi odluke koje će nam osigurati financijsku stabilnost i sigurniju budućnost. Financijskim planom za 2026. godinu se potvrđuje kontinuitet odgovorne fiskalne politike u okviru iste Grada Zagreba koja nas u potpunosti vrlo odgovorno prati imajući u vidu značaj ove ustanove i njene djelatnosti. Ovakav financijski plan šalje poruku da i dalje jačamo otpornost, ulaganja u ljude i moderniziranje i transformiranje poslovnog procesa, a sve sa ciljem podizanja kvalitete uvjeta rada te u konačnici naših socijalnih usluga i samim time života naših sugrađana, jačanja same ustanove i vođenja odgovorne fiskalne politike.

1.6. Kultura sigurnosti hrane



**Sigurna hrana,
pouzdan izbor.**



Kultura sigurnosti hrane su naučene i zajedničke vrijednosti, uvjerenja i norme koje utječu na stavove i ponašanja prema sigurnoj i zdravoj hrani u DOBROM DOMU. To je način na koji sa svih razina i pozicija u ustanovi razmišljamo i djelujemo u svom

svakodnevnom radu kako bi osigurali da je hrana koju proizvodimo, dijelimo ili dostavljamo sigurna za jelo. Jaka, pozitivna kultura sigurnosti hrane može pomoći u zaštiti korisnika od bolesti koje se prenose hranom, a time i zaštititi ugleda naše ustanove. Razmatramo kulturu u širem smislu; kulturu obitelji, zajednice ili grada.

Svjesni smo da je Kultura način života. Odražava se u simbolima, ponašanjima i uvjerenjima koje ljudi prihvaćaju bez puno razmišljanja o njima. Isto vrijedi i za kulturu sigurnosti hrane. Naša ustanova ima način rada, od signalizacije do politika i stavova radnika. Taj način rada odražava naša zajednička uvjerenja, čak i ako nitko nije namjerno razmišljao o tome. Ali bez kontinuiranog namjernog planiranja i evaluacije, loša kultura sigurnosti hrane može se održati, a pozitivna kultura sigurnosti hrane može se narušiti.

Što naša ustanova cijeni? Je li sigurnost hrane među tim vrijednostima? Kako formaliziramo sigurnost hrane kao vrijednost? Koja ponašanja predstavljaju sigurnost hrane kao vrijednost? Kako sigurnost hrane kao vrijednost oblikuje politike i procese u DOBROM DOMU?

Sigurnost hrane je apsolutna vrijednost za našu ustanovu od samog njenog osnutka (2004.). Dobro definirana vizija i skup vrijednosti pruža nam okvir za usklađivanje svih zaposlenika Dobrog doma prema zajedničkom cilju i stvaranje snažne, pozitivne kulture sigurnosti hrane.

Svjesni smo da rad na ostvarenju svoje vizije kulture sigurnosti hrane u ustanovi ovisi o ljudima u samom neposrednom procesu rada s hranom. Ljudi i procesi jesu i bit će sastavni dio promjena. Napredak, a to znamo iz iskustva, zahtijeva određeni stupanj neuspjeha, što zatim stvara prilike za učenje na kojima gradimo kontinuirano poboljšanje. Pristup i modeliranje kulture sigurnosti hrane kao kontinuiranog, iterativnog procesa pomaže u poticanju kreativnog razmišljanja i inovacija te održavanju predanosti našoj viziji.

Ulaz i povratne informacije su bitni za planiranje i evaluaciju komunikacijskih planova. Učinkovita komunikacija ključna je za upravljanje promjenama i podršku postojećim željenim ponašanjima. Moramo više i kvalitetnije raditi na stvaranju ciljanih, pozitivnih poruka kulture sigurnosti hrane a to zahtijeva promišljeno planiranje i redovitu evaluaciju. Naše putovanje kulturom sigurnosti hrane unazad više gotovo 22 godine rada, jedinstveno je kao i sama ustanova, a postoje i mnogi dodatni izvrsni resursi koji mogu biti prikladni na temelju veličine, strukture i ukupne zrelosti DOBROG DOMA. Svjesni smo da u ovom slučaju ne postoji „brzo rješenje“. Svakodnevno smo koncentrirani na poduzimanje malih, mjerljivih akcija za poboljšanje i odvajamo vrijeme za osiguranje usklađenosti s odgovarajućim dionicima kako bismo se uvjerali da rješavamo sve probleme kojih naravno ima.



Pred nama je u 2026. obveza usavršavanje već zrele kulture sigurnosti hrane, i znamo da svako takvo putovanje počinje s jednom nogom ispred druge. Moramo vrlo ozbiljno ući u proces Procjena kulture i taj proces može poprimiti mnogo oblika. Ovisno o veličini, proračunu i demografskim podacima ustanove, neki alati mogu biti prikladniji od drugih. Koristit ćemo alate i metode procjene kulture sigurnosti hrane.

Svaki ima prednosti i nedostatke, a ni jedan alat neće zadovoljiti sve potrebe procjene. Razmišljamo o kombiniranju metoda kako bismo dobili potpuniju sliku svih slojeva kulture sigurnosti hrane u DOBROM DOMU.

Sve što imamo u planu provesti ima za cilj jačanje kulture sigurnosti hrane u ustanovi. Unapređenje sustava nije linearno putovanje. To je iterativni proces kontinuiranog učenja. U konačnici pokrenut ćemo projekt koji će obuhvatiti prenošenje uvjerljivih osobnih priča o utjecaju bolesti koje se prenose hranom, što je u trendu i postaje norma u ugostiteljskoj i prehrambenoj industriji, kako bi se dodatno motivirali ljudi na svim razinama da svaki dan čine ispravnu stvar kako bi hrana bila sigurna u okviru Upravljanja sigurnošću hrane.

2. OSNOVNE SMJERNICE RADA USTANOVE U 2025.

Osnovne smjernice razvoja Ustanove u 2026. temelje se na prepoznavanju procesa vezanih za održivost standarda kvalitete usluga, važnosti timskog rada, sigurnosti korisnika i zaposlenika, odnosno kontinuiranu poticanja 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 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 donositelje 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.

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 zadataka Ustanove u narednom razdoblju. Ustanova je organizacija koja uči te se prema tome i svakodnevno mijenja i napreduje. Taj kontinuirani rast i razvoj Ustanove treba biti praćen i potican od svih djelatnika.

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 uz potpunu zdravstvenu sigurnom, kvalitetnim obrokom u kontroliranom okruženju.

2.1. Socijalne usluge

Odlukom o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 07/25) utvrđuju se prava socijalne skrbi koja, pored prava što ih osigurava Republika Hrvatska na osnovi Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22,119/22, 71/23, 156/23, 61/25), 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 do 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 07/25):

- Prehrana u pučkoj kuhinji (priprema i podjela ručka od 11.00 do 13.30 sati: svakodnevno- vikendom, blagdanima, državnim praznicima)
 - Blagovaonica Branimirova, Kneza Branimira 35, Zagreb
 - Blagovaonica Cerska, Cerska 3, Zagreb
 - Blagovaonica Alfirevićeva, Frana Alfirevića 6, Zagreb
 - Odsjek za prehranu (priprema obroka), Domovinska ul. 10, Velika Kosnica

- Pomoć u kući - dostava gotovih obroka u kuću, Frana Alfrevića 6, Zagreb (svakodnevno- vikendom, blagdanima, državnim praznicima)
- Pomoć u mliječnoj hrani za djecu od 0-12 mj., Kruge 44, Zagreb (1 x na mjesec)
- Pomoć u obiteljskim paketima, Zagrebački Velesajam, Avenija Dubrovnik 15, (1 x na mjesec)
- Usluga privremenog smještaja za beskućnike, Ilica 29, Zagreb (svakodnevno 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 koju 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 Jelkovic
- „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.

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 naglasaka 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 Velika Kosnica	INSTITUCIONALNE KUHINJE / IK - ustanove soc.skrbi	Ustanova Dobri dom Grada Zagreba	70362197460	KRUGE 44, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE
Poslovna jedinica BLAGOVAONICA CERSKA	Cerska 3, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE / IK - ustanove soc.skrbi	Ustanova Dobri dom Grada Zagreba	70362197460	KRUGE 44, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE
Poslovna jedinica BLAGOVAONICA BRANIMIROVA	Branimirova 35, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE	Ustanova Dobri dom Grada Zagreba	70362197460	KRUGE 44, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE
Poslovna jedinica BLAGOVAONICA ALFIREVIĆEVA	Frana Alfrevićeva 6, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE	Ustanova Dobri dom Grada Zagreba	70362197460	KRUGE 44, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE
Poslovna jedinica ZAGREBAČKI VELESAJAM	Avenija Dubrovnik 15, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE / IK - ustanove soc.skrbi	Ustanova Dobri dom Grada Zagreba	70362197460	KRUGE 44, 10000 Zagreb	INSTITUCIONALNE KUHINJE

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

Sporazum ima za cilj obuhvatiti cjeloviti lanac djelovanja, od proizvodnje i prerade hrane do kućanstava. DOBRI DOM se svojim potpisom dobrovoljno obvezuje na ulaganje napora u smanjenje otpada od hrane u svojim poslovnim procesima, doniranje hrane, ali i na aktivnu komunikaciju prema korisnicima usluga.

Potpisivanjem Sporazuma iskazujemo predanost ka društveno odgovornom i socijalno osjetljivom poslovanju i tako doprinosimo zajedničkom cilju smanjenja otpada od hrane u RH za 30 % do 2028. godine.

Svakodnevno postupanje po načelu koje proizlazi iz sustava Upravljanja kvalitetom i sigurnošću hrane - HACCP, upravljanja kvalitetom ISO 9001:2015, sustava gospodarenja otpadom ISO 14001:2015 te sustava upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti ISO 45001:2018, ima za cilj pružati našim građanima u socijalno zaštitnoj potrebi zdravstveno ispravan, nutricionistički kvalitetan i siguran obrok te kvalitetnu uslugu.

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

2.3. Ubrzana transformacija poslovanja



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 profesionalnu 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 prehrambene 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
- Primjenjivati i unapređivati 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 smanjili stvaranje otpada i povećali stopu uporabe.
- 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
- Prepoznavamo, 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 unapređivanja

- 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.

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).

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 zahtjevnim uvjetima. Cilj je u predstojećoj 2026. godini učvrstiti ustrojstveni oblik djelovanja Ustanove, s točno određenom pravima radnika ali i odgovornosti i obvezama prema radnom mjestu i opisu radnih obveza, a sve to sukladno Pravilniku o radu Ustanove i njemu pripadajućoj Sistematizaciji radnih mjesta i koeficijentata složenosti poslova u istoj i Kolektivnom ugovoru za radnike Ustanove Dobri dom Grada Zagreba.



S ukupnim brojem od 98 struktura zaposlenih u Ustanovi, u ovom trenutku, relativno zadovoljava osnovne zadaće svoje djelatnosti, ali i druge vrste pomoći socijalne skrbi. Tijekom 2025. Ustanovu je napustilo 3 radnika, o toga 3 sporazumnim

raskidom ugovora o radu i 1 odlaskom u starosnu mirovinu, a zaposleno je 6 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.

Plan nabave Ustanove ovisan je o Financijskom planu Ustanove, odnosno 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

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 2026. 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 ušteta, 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. 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 postojećih 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.



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 2026.:

- ✓ „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.

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?

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



Dobri dom Grada Zagreba - dom ljudske solidarnosti

Od samog početka rada Ustanove, unazad gotovo 22 godine (od 26.2.2004.), brojke govore jednim dijelom upravo o toj autentičnosti naše Ustanove koja obvezuje:

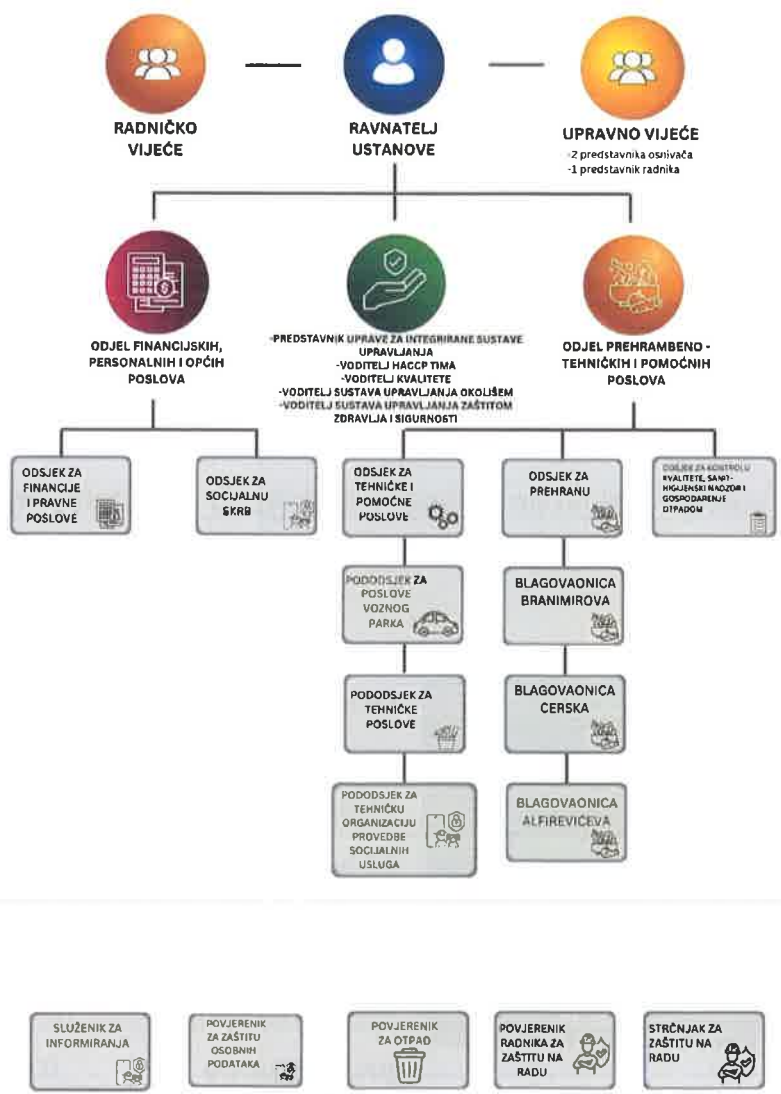
- 33 milijuna obroka podijeljeno je u pučkim blagovaonicama;
- 3,3 milijuna obroka dostavljeno je u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi;
- 350 000 prehrambenih paketa podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima;
- 69 500 paketa mliječne hrane podijeljeno 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 690 000 (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. 2025.):



Organigram Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba

1. ODJEL FINANCIJSKIH, PERSONALNIH I OPĆIH POSLOVA
 - 1.1. ODSJEK ZA FINACIJE I PRAVNE POSLOVE
 - 1.2. ODSJEK ZA SOCIJALNU SKRB
2. ODJEL PREHRAMBENO-TEHNIČKIH I POMOĆNIH POSLOVA
 - 2.1. ODSJEK ZA PREHRANU
 - 2.2. ODSJEK ZA TEHNIČKE I POMOĆNE POSLOVE
 - 2.2.1. PODODSJEK ZA POSLOVE VOZNOG PARKA
 - 2.2.2. PODODSJEK ZA TEHNIČKE POSLOVE
 - 2.2.3. PODODSJEK ZA TEHNIČKU ORGANIZACIJU PROVEDBE SOCIJALNIH USLUGA
 - 2.3. ODSJEK ZA KONTROLU KVALITETE, NUTRICIONIZAM, SANITARNO-HIGIJENSKI NADZOR I GOSPODARENJE OTPADOM

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 2026. godini učvrstiti ustrojstveni oblik djelovanja Ustanove, s točno određenom odgovornosti i obvezama prema radnom mjestu i opisu radnih obveza, a sve to sukladno Pravilniku o radu Ustanove i njemu pripadajućoj Sistematizaciji radnih mjesta i koeficijenata složenosti poslova u istoj i Kolektivnom ugovoru za radnike Ustanove.

4.2. Složenost Ustanove

Kao živući 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 nositelj je djelatnosti kada govorimo o finalnom proizvodu – toplom obroku, odnosno dostavi ručka u kuću. Opremljenost, funkcionalnost, sigurnost termičkog bloka te blagovaonica i voznog parka, kao i stručnost radnika Odjela daju kao rezultat svega kvalitetan obrok i uslugu. Tijekom godine radnici Odjela pripreme i podijele cca. 650 000 obroka te isporuče cca 260 000 obroka u domove i kuće. 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, važna su pitanja, a odgovori na iste imat će utjecaj na razvoj ustanove u narednim godinama.

U tom smislu imamo obavezu uporabiti sve mogućnosti i znanja om u javno zdravstvenom i sanitarno higijenskom području rada te kulinarstvu (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 2026. 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 još 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 2026., 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.

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.

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

Važno je da na samom početku otklonimo, na svim razinama upravljanja, sve nejasnoće i da se ne počinje nešto samo da se što prije završi. Tada se pogreške slažu jedna na drugu.

Svakodnevno pridržavanje već postavljenih procesnih radnji u vidu dokumentiranja tijeka rada i postupanja, pridržavanje postojećih procedura ali i dobra komunikacija među ustrojstvenim jedinicama s naglaskom na odgovorne osobe istih, smanjit će pogreške na najmanju moguću mjeru.

Za inovativnost je važan stupanj otvorenosti i iskrenosti u ustanovi. U tradicionalnim organizacijama 'tko' je važnije od 'što' i ljudi rade ono što se od njih traži, a ne ono što treba. Tu za inovativnost i izvrsnost nema velikih izgleda. Kada dominira zajednička vizija, gdje osobni interes nije na prvome mjestu, gdje su integrirane participativna i 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 2026.

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 2026. 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. Kontinuirani nadzor

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.

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.

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 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.

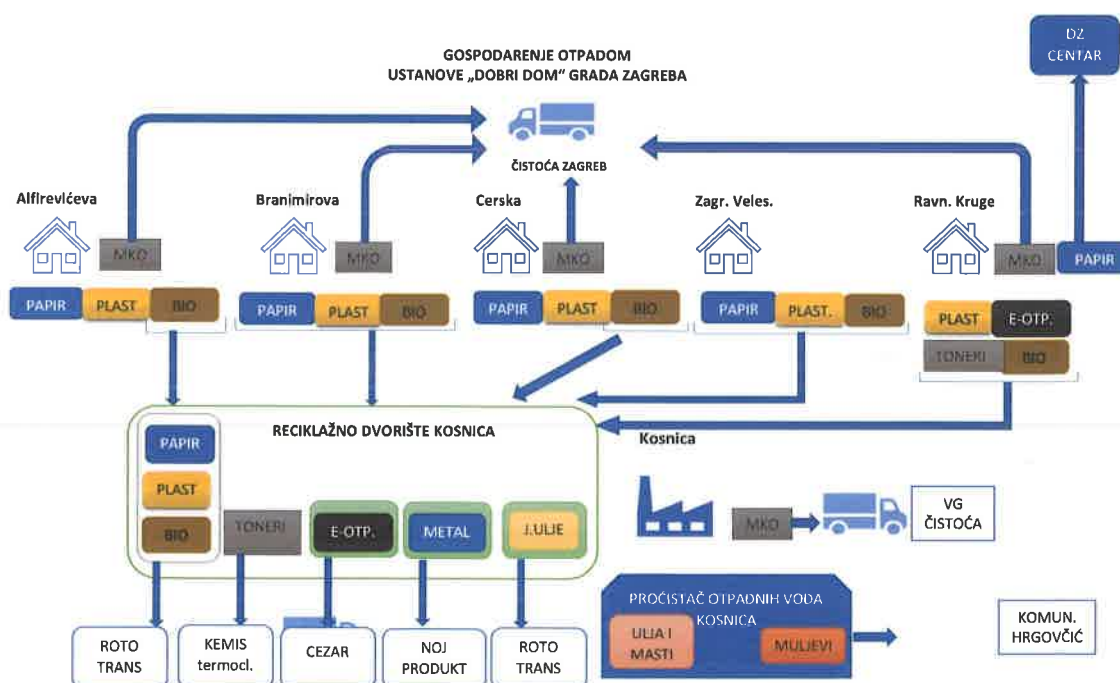


Osigurat ćemo i nadalje kvalitetno i kontinuirano te stručno praćenje svih zakonskih zahtjeva u području upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću. Ostali zahtjevi koji su već dobro prepoznati u našoj Ustanovi su zahtjevi normi ISO 14001:2015 i ISO 45001:2018.

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 smo spremno dočekali (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 2026. očekujemo toliko željno spajanje na sustav javne gradske odvodnje Odsjeka za prehranu, Velika Kosnica (nakon 24 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 gotovo 22 godine 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. 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. 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 2026. sukladno zakonskoj obvezi koja proizlazi iz Zakona o hrani dinamikom uzorkovanja koja se temelji na načelima HACCP sustava i dobre higijenske prakse i to u sljedećim organizacijskim jedinicama: Blagovaonica Branimirova, Blagovaonica Cerska, Blagovaonica 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, po potrebi će se vršiti 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 (Pododsjek za poslove Voznog parka) 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 će se i u 2026. godini koristiti kontrolne liste („check-liste“) za evidenciju rezultata nadzora provedbe sanitarno-higijenskih i epidemioloških mjera te mjera koje uključuju i sustavno gospodarenje otpadom na svim navedenim lokacijama.

U Ustanovi će se nakon uspješno provedene recertifikacije Integriranog sustava upravljanja (ISU) u 2025. provesti 1. nadzorni audit. Integrirani sustav upravljanja u Ustanovi uključuje sljedeće sustave:

- ✓ HACCP sustav prema Codex Alimentarius-u i Zakonu o hrani
- ✓ Sustav upravljanja kvalitetom u skladu s normom EN ISO 9001:2015
- ✓ Sustav upravljanja okolišem sukladno normi EN ISO 14001:2015
- ✓ Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu – EN ISO 45001:2018

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 i 134/20), 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 dužni su ispunjavati norme higijenske zaštite u njihovom maksimalnom opsegu, a nepoštivanje istih (do sada ne zabilježeno) bit će najstrože 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 je 2023. godine potpisala je Dobrovoljni sporazum – „Zajedno protiv otpada od hrane“. Riječ je o jednoj od važnih mjera Plana sprječavanja i smanjenja nastajanja otpada od hrane RH te reformske mjere „Unaprijeđenje sustava doniranja hrane“ iz Nacionalnog plana za oporavak i otpornost. Ustanova će i u 2026. godini nastaviti daljnje iskorake provedbom mjera i aktivnosti sadržanih u Planu sprječavanja i smanjenja nastajanja otpada od hrane do 2028.

Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom vodi evidenciju o donacijama vezanim za hranu, prikuplja dokumentaciju o donacijama te podnosi izvještaj Ministarstvu poljoprivrede o količini i vrsti zaprimljenih donacija vezanih za hranu na propisanom obrascu s obzirom da je Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba od 2016. upisana u Registar posrednika pri doniranju hrane (pri nadležnom Ministarstvu).

6. FINACIJSKI PLAN USTANOVE

Financijski plan Ustanove sastoji se od plana za proračunsku godinu 2026. i projekciju plana za slijedeće dvije godine 2027. i 2028. godinu, te sadrži opći i posebni dio, te obrazloženje.

Ustanova je izradila financijski plan za 2026. godinu, temeljem financijskog plana za 2025. godinu, realizacije financijskog poslovanja ostvarenog u razdoblju

od 1. siječnja do 30. rujna 2025. godine, zadanog fiskalnog okvira od strane osnivača, radno pravnih akata iste, te provedene analize tržišta roba i usluga.

Financijski plan za 2026. godinu iznosi 8,64% više u odnosu na Financijski plan Ustanove za 2025. godinu. Najveći dio povećanja odnosi se na plaće za zaposlene zbog najavljenog rasta plaća u gospodarstvu Grada Zagreba i obaveza koje proizlaze i radno pravnih akata Ustanove, te nabavu zaštitarskih usluga zbog porasta cijena i osiguravanja višesatnog dežurstva u privremenom prenoćištu za beskućnike.

Dio povećanih sredstava namijenjen je i za sistematske preglede radnika, koji proizlaze iz Kolektivnog ugovora i obavljaju se svake druge godine, kao i za razvoj aplikacije s ciljem implementacije digitalne evidencije dostave gotovih obroka u okviru programa „Pomoć u kući“.

Također, osigurana su i potrebna financijska sredstva za organizaciju tradicionalnog obilježavanja Međunarodnog praznika rada u Parku Maksimiru i to u pogledu vrlo zahtjevne logističke potpore i za adekvatno dostatnu, s gledišta kvalitete i količine, odgovarajuću opskrbu neophodno potrebitim namirnicama za tako kompleksnu organizaciju od javnog značaja za Grada Zagreb i njegove građane.

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 2027. i 2028. 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 (listopad 2025.) u iznosu 2.219.300 EUR sukladno ugovorima i procijenjenim vrijednostima te realnim potrebama Ustanove za obavljanje redovnog poslovanja, te su umanjeni u više navrata sukladno uputama i realizaciji koja proizlazi iz svakodnevne distribucije usluga.

Iznos od 155.000 EUR osiguran je za pripremu i podjelu obroka za Međunarodni praznik rada također u gore odobrenom financijskom iznosu računa 3722. 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 u poslovnoj 2026. godine (sa trenutno 99 na 110/112), što istovremeno uvjetuje povećanje ukupnih rashoda vezanih za plaće i ostalih naknada za zaposlene u 2026. godini.

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 2026. s projekcijama za 2027. – 2028.

KONTO	VRSTA PRIHODA / PRIMITAKA	REBALANS 1 2025	PLAN 2026	PROJEKCIJA 2027	PROJEKCIJA 2028
6711	Prihodi iz nadležnog proračuna za financiranje rashoda poslovanja	6.806.800	7.442.700	7.814.900	8.205.700
6712	Prihodi iz nadležnog proračuna za financiranje rashoda za nabavu nefin. imo	404.600	391.900	411.400	431.900
UKUPNO 1.1.		7.211.400	7.834.600	8.226.300	8.637.600
6413	Kamate na oročena sredstva i depozite po viđenju	0	100	100	100
6526	Ostali nespomenuti prihodi	5.000	200	200	200
6614	Prihodi od prodaje usluga (obroci)	120.000	100.800	105.800	111.100
6615	Prihodi od pruženih usluga	123.000	121.000	127.000	133.400
UKUPNO 3.1.		248.000	222.100	233.100	244.800
6631	Tekuće donacije	28.000	12.000	12.600	13.200
6632	Kapitalne donacije	2.000	0	0	0
UKUPNO 6.1.		30.000	12.000	12.600	13.200
SVEUKUPNO		7.489.400	8.068.700	8.472.000	8.895.600

KONTO	VRSTA RASHODA / IZDATAKA	REBALANS 1 2025	PLAN 2026	PROJEKCIJA 2027	PROJEKCIJA 2028
3111	Plaće za redovan rad	2.429.000	2.650.000	2.782.500	2.921.600
3113	Plaće za prekovremeni rad	30.000	30.000	31.500	33.000
3114	Plaće za posebne uvjete rada	227.000	300.000	315.000	330.800
3121	Ostali rashodi za zaposlene	236.000	247.000	259.400	272.400
3132	Doprinosi za obvezno zdravstveno osiguranje	435.000	490.000	514.500	540.300
31 Rashodi za zaposlene		3.357.000	3.717.000	3.902.900	4.098.100
3211	Službena putovanja	2.700	2.700	2.800	2.900
3212	Naknade za prijevoz, za rad na terenu i odvojeni život	92.000	80.000	84.000	88.200
3213	Stručno usavršavanje zaposlenika	6.000	6.000	6.300	6.600
3221	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	52.700	67.700	71.100	74.700
3223	Energija	180.000	160.000	168.000	176.400
3224	Materijal i dijelovi za tekuće i investicijsko održavanje	35.000	35.000	36.800	38.600
3225	Stolni inventar i auto gume	48.000	60.000	63.000	66.100
3227	Službena, radna i zaštitna odjeća i obuća	32.500	32.500	34.100	35.800
3231	Usluge telefona, pošte i prijevoza	11.500	11.600	12.200	12.800
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	260.000	246.200	258.500	271.500
3233	Usluge promidžbe i informiranja	7.400	3.300	3.500	3.700
3234	Komunalne usluge	114.500	131.900	139.500	145.400
3235	Zakupnine i najamnine	86.500	103.400	108.600	114.000
3236	Zdravstvene i veterinarske usluge	19.300	64.600	67.800	71.200
3237	Intelektualne i osobne usluge	20.000	18.700	19.600	20.600
3238	Računalne usluge	21.100	49.400	51.900	54.500
3239	Ostale usluge	122.000	203.400	213.500	224.200
3291	Naknade za rad predstavničkih i izvršnih tijela, povjerenstava i slično	2.500	3.500	3.700	3.900

3292	Premije osiguranja	36.500	50.000	52.500	55.100
3293	Reprezentacija	4.000	4.000	4.200	4.400
3295	Pristojbe i naknade	1.000	1.000	1.000	1.000
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	73.000	98.500	103.400	108.600
32 Materijalni rashodi		1.228.200	1.433.400	1.505.000	1.580.200
3431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	2.200	2.900	3.100	3.300
3434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	100	100	100	100
34 Financijski rashodi		2.300	3.000	3.200	3.400
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi	2.219.300	2.289.300	2.403.800	2.524.000
37 Naknade građanima i kućanstvima na temelju osiguranja i druge		2.219.300	2.289.300	2.403.800	2.524.000
4124	Ostala prava	135.000	74.400	78.100	82.000
41 Rashodi za nabavu neproizvedene dugotrajne imovine		135.000	74.400	78.100	82.000
4221	Uredska oprema i namještaj	16.300	51.300	53.800	56.500
4223	Oprema za održavanje i zaštitu	32.500	24.200	25.400	26.700
4227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	95.800	108.000	113.400	119.000
4231	Prijevozna sredstva u cestovnom prometu	125.000	134.000	140.700	147.700
42 Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine		269.600	317.500	333.300	349.900
UKUPNO 1.1.		7.211.400	7.834.600	8.226.300	8.637.600
3225	Sitni inventar i auto gume	37.300	35.000	36.800	38.600
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	0	35.000	36.800	38.600
3239	Ostale usluge	1.000	0	0	0
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	5.100	0	0	0
32 Materijalni rashodi		43.400	70.000	73.600	77.200
3433	Zatezne kamate	1.000	100	100	100
34 Financijski rashodi		1.000	100	100	100
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi	245.000	70.000	73.500	77.200
37 Naknade građanima i kućanstvima na temelju osiguranja i druge		245.000	70.000	73.500	77.200
4124	Ostala prava	82.500	39.500	41.400	43.500
41 Rashodi za nabavu neproizvedene dugotrajne imovine		82.500	39.500	41.400	43.500
4221	Uredska oprema i namještaj	22.500	12.500	13.100	13.800
4227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	27.200	30.000	31.400	33.000
42 Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine		49.700	42.500	44.500	46.800
UKUPNO 3.1.		421.600	222.100	233.100	244.800
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi	28.000	12.000	12.600	13.200
4227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	2.000	0	0	0
UKUPNO 6.1.		30.000	12.000	12.600	13.200
SVEUKUPNO		7.663.000	8.068.700	8.472.000	8.895.600
9221	Višak prihoda poslovanja - preneseni iz 2024. izvor 3.1.	173.600	0	0	0

6.2. Prikaz promjena po izvoru 1.1.1.

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 - dostava gotovih obroka (svakodnevno), pomoć u prehrani podjelom obiteljskih paketa namirnica i dječje hrane (jednom mjesečno) i privremeni smještaj odraslih osoba u prenoćištu, u skladu sa Odlukom o osnivanju, Statutom Ustanove i Ugovorom o pružanju pomoći socijalne skrbi Grada Zagreba s Ustanovom.

Pokazatelj rezultata	Definicija pokazatelja	Jedinica mjere	Cijena usluge	Polazna vrijednost (2025.)	Izvor podataka	Ciljana vrijednost (2026.)	Ciljana vrijednost (2027.)	Ciljana vrijednost (2028.)
Broj korisnika	Prehrana u pučkoj kuhinji	Broj korisnika - mjesečno / Broj obroka - godišnje	3,00 eura/po obroku	18.744/569.412	GU SZZBOI/ Evidencije ustanove	19.000/600.000	19.300/650.000	19.500/670.000
Broj korisnika	Pomoć u obiteljskim paketima – socijala	Broj nositelja - godišnje	Točka 12. Zaključka o visini novčanih naknada i socijalnih usluga Grada Zagreba za 2025.	2.913	GU SZZBO / Evidencije ustanove	3.200	3.500	3.700
Broj korisnika	Pomoć u obiteljskim paketima - branitelji	Broj nositelja - (godišnje)	Točka 12. Zaključka o visini novčanih naknada i socijalnih usluga Grada Zagreba za 2025.	5.520	GU SZZBO /Evidencije ustanove	6.000	6.300	6.700
Broj korisnika	Pomoć djeci u mliječnoj hrani	Broj korisnika - godišnje	46,00 eura /paket	120	GU SZZBO / Evidencije ustanove	125	130	135
Broj dostava	Pomoć u kući - dostava obroka u kuću	Broj dostava - mjesečno / Broj korisnika - godišnje	2,39 eura ručak + 2,00 eura dostava/ po obroku	6.338/220.000	GU SZZBO / Evidencije ustanove / Domovi za starije osobe	6.500/250.000	6.700/270.000	7.000/300.000
Broj dostavljenih obroka	Priprema i dostava obroka drugim subjektima	Broj obroka - godišnje	2,39 eura običan obrok/ 4,78 eura pojačani obrok + 0,80 eura dostava	289.068	Evidencije ustanove	320.000	350.000	380.000
Broj podijeljenih obroka	Podjela obroka građanima – aktivnost od javnog značaja za Grad Zagreb (1.5.)	Broj obroka - godišnje	-----	45.000	Grad Zagreb /Evidencije ustanove	50.000	50.000	50.000

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 07/25) 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, 156/23, 61/25), osigurava Grad Zagreb. Zaključkom gradonačelnika o visini novčanih naknada i socijalnih usluga Grada Zagreba za 2025 (Službeni glasnik Grada Zagreba 2/25) točno se definira vrijednost pružene usluge kroz cijenu iste. Na taj način Grad Zagreb, kao jedinica lokalne samouprave dodatno skrbi za građane poboljšavajući njihove životne uvjete, a obuhvaća sve dobne skupine

uključujući djecu do dojenačke dobi do građana starije životne dobi. Iznimno, ured mjesečno utvrđuje pravo na prehranu u pučkoj kuhinji osobama iz članka 32. stavka 4. iste odluke. Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji korisnicima iz članka 32. iste odluke prestaje ako nisu koristili najmanje jednu trećinu prava na prehranu u pučkoj kuhinji u tromjesečnom razdoblju, osim ako su bili na bolničkom liječenju što dokazuju vjerodostojnom medicinskom dokumentacijom. Pravo na prehranu u pučkoj kuhinji može se ponovno ostvariti nakon proteka roka od tri mjeseca od prestanka korištenja prava. Korisnici prava na prehranu u pučkoj kuhinji ne mogu istodobno biti korisnici prava na pomoć u obiteljskim paketima.

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).

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 (prihvatišta 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 2026.-2028. 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 gotovo 22 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.

6.5. Planirano proširenje djelatnosti Ustanove

Ustanova planira proširenje svoje djelatnosti u 2026. godini s ciljem modernizacije poslovanja, povećanja financijske stabilnosti, te unapređenja i širenja usluga jer se otvara mogućnost u okviru zdravstvene i školsko obrazovne djelatnosti u nadležnosti Grada Zagreba. Dosadašnje djelovanje Ustanove usmjereno je primarno na pružanje usluga korisnicima u okviru javnih potreba, dok se novim planom želi omogućiti dodatna tržišna aktivnost koja će doprinijeti održivosti i razvoju Ustanove.

U okviru gospodarske djelatnosti planira se preuzimanje restorana, koji će biti organizacijski i funkcionalno povezan s postojećom kuhinjom i uslugama dostave. Time će se osigurati bolja iskorištenost postojećih kapaciteta, opreme i stručnog kadra, a istovremeno će se proširiti ponuda usluga na neposrednu pripremu i dostavu obroka krajnjim korisnicima i vanjskim gostima. Restoran će djelovati u skladu s propisima o javnoj nabavi, sigurnosti hrane i zaštiti potrošača, uz poštivanje svih sanitarnih i higijenskih standarda.

Proširenjem djelatnosti i ostvarivanjem prihoda iz tržišne aktivnosti, Ustanova će ući u sustav poreza na dodanu vrijednost (PDV), čime će se osigurati zakonito i transparentno poslovanje.

Ulazak u PDV sustav predstavlja važan korak prema financijskoj samostalnosti i većoj učinkovitosti upravljanja prihodima i rashodima. Radi povećanog obujma poslovanja, raznolikosti izvora prihoda i potreba za preciznijim praćenjem financijskih tokova, Ustanova će prijeći na sustav dvojnog knjigovodstva. Ovaj sustav omogućit će detaljnije evidentiranje svih poslovnih događaja, izradu kvalitetnih financijskih izvještaja i donošenje informiranih odluka o poslovanju. Provedbom ovog plana Ustanova će ojačati svoju konkurentnost, osigurati nove izvore prihoda i doprinijeti razvoju lokalne zajednice kroz zapošljavanje, suradnju s domaćim dobavljačima i povećanje dostupnosti kvalitetnih usluga. Dugoročno, planirano proširenje djelatnosti predstavlja važan korak prema održivom i odgovornom poslovanju Ustanove.

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"> -kvalitetan i siguran proizvod -iskustvo u prehranbeno – ugostiteljskoj djelatnosti -sklonost donošenja odluka u kratkom vremenu 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 poslovnih 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"> -profesionalne bolesti radnika koji su više od 15-20 godina u Ustanovi -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 starijim osobama – izvaninstitucionalna usluga, ustanove u okviru sektora socijalne zaštite Grada Zagreba – proširenje programa), -zapošljavanje stranih radnika 	<ul style="list-style-type: none"> -poskupljenje energenata i hrane -pad broja korisnika socijalnih usluga – posebice prehrane u pučkim blagovaonicama -nedostatak radnika iz područja interesa za djelatnost ustanove

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 07/25) pruža sljedeće socijalne usluge: Prehrana u pučkoj kuhinji, pomoć djeci u mliječnoj hrani, pomoć u obiteljskim paketima, pomoć u kući – dostava gotovih obroka u kuću te smještaj u prenoćištu.

Korisnici pravo na navedene vrste pomoći socijalne skrbi 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 pomoći djeci u mliječnoj hrani i pomoći 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 2025.	BROJ KORISNIKA/PROCIJENA ZA 2026.
Prehrana u pučkoj kuhinji	968 nositelja	1150 nositelja

Pomoć u kući – organizirana prehrana/dostava ručka

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA - 2025.	BROJ KORISNIKA/PROCIJENA ZA 2026.
Pravo na dnevni obrok i dostavu	710	900-1000

Pomoć u obiteljskim paketima

VRSTA POMOĆI	GODINA	BROJ OBITELJI (socijalna skrb + branitelji)
Pomoć u obiteljskim paketima	2025.	250+
	2026.	250+400

Pomoć djeci u mliječnoj hrani

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

Usluga privremenog smještaja/prenočište za beskućnike

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA 2025./NOĆENJA GODIŠNJE	BROJ KORISNIKA-DNEVNA PROCJENA ZA 2026./NOĆENJA GODIŠNJE
Usluga smještaja – prenočište, Ilica 29	20/6000	20/7200

U okviru redovitih programa Ustanova mjesečno skrbi za više od 7000 socijalno ugroženih građana Grada Zagreba različitih životnih dobi (od djece i mladih, srednje životne dobi do osoba treće životne dobi). Sukladno o odlukama Grada Zagreba o vrstama pomoći i socijalne skrbi i kriterijima izbora korisnika, koji je sukladan Zakonu o socijalnoj skrbi definirani su korisnici Ustanove i programa koji pripadaju u kategoriju korisnika pomoći socijalne skrbi, odnosno stanovništva slabijeg materijalnog stanja.

Usluge Ustanove objedinjavaju oblike pomoći u naravi koje Grad Zagreb osigurava svojim građanima. Detaljnijim definiranjem i kategoriziranjem vrste korisnika vidimo da su korisnici usluga Ustanove:

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

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

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

Sve navedene kategorije korisnika susreću se s problemima društvene isključenosti, nedostatka socijalne podrške od obitelji, prijatelja ili susjeda, nedovoljne upućenosti i informiranosti o propisima i mogućnostima pružanja pomoći u lokalnoj zajednici, ne posjedovanja mogućnostima njihovog rješavanja.

Temeljne vrijednosti koje vrednuje socijalna država je osiguravanje sigurnosti, prava i jednakosti svim građanima te time stvaranja blagostanja svih građana, a prije svega najpotrebnijih. U svojim programima koji su dio socijalne politike, Grad Zagreb je razvio niz programa kojima štiti i promiče prava najugroženijih društvenih kategorija (djece, starijih osoba, nemoćnih i invalidnih osoba).

U tu svrhu, smatramo da je u okviru Ustanove dobro razviti niz novih programa koji će pomoći u savladavanju poteškoća i rješavanju problema najranjivijih građana našeg grada.

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

S obzirom da Ustanova svakodnevno, neposredno, preko svojih djelatnika kontaktira s oko 3000 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 2026. i projekcijama za 2027. i 2028. godinu). Ovaj je zaključak objavljen u Službenom glasniku Grada Zagreba, a primjenjuje se u razdoblju od 1. siječnja 2025. do nove Odluke.

Opis usluge	Cijena
Cijena prehrane u pučkoj kuhinji po obroku	3,00 eura uključujući PDV
Priprema + Dostava ručka	2,39 eura + 2,00 eura
Smještaj u Prenočište	10,00 eura/ dnevno
Cijena obiteljskog paketa za mjesec dana	Cijena obiteljskog paketa mjesečno, uključujući PDV, iznosi: <ul style="list-style-type: none">- za obitelji ili skrbnika s troje i četvero djece 42,00 eura,- za obitelji ili skrbnika s petero i šestero djece 69,00 eura,- za obitelji ili skrbnika sa sedmero i više djece 96,00 eura,- za jednoroditeljske obitelji s jednim, dvoje, troje i četvero djece 42,00 eura,- za jednoroditeljske obitelji s petero i šestero djece 69,00 eura,- za jednoroditeljske obitelji sa sedmero i više djece 96,00 eura,- za obitelji i samce koji su se zbog elementarne nepogode, zdravstvenog stanja, nezaposlenosti i drugih kriznih situacija našli u nepovoljnim životnim okolnostima do 96,00 eura,- za hrvatske branitelje samce 42,00 eura,- za obitelji hrvatskih branitelja do 6 članova 69,00 eura,

	<p>- za obitelji hrvatskih branitelja od 7 i više članova 96,00 eura,</p> <p>Iznimno od stavka 1. ove točke, cijena obiteljskog paketa za mjesec travanj i prosinac, uključujući</p> <p>PDV, iznosi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - za obitelji ili skrbnika s troje i četvero djece 46,00 eura, - za obitelji ili skrbnika s petero i šestero djece 76,00 eura, - za obitelji ili skrbnika sa sedmero i više djece 106,00 eura, - za jednoroditeljske obitelji s jednim, dvoje, troje i četvero djece 46,00 eura, - za jednoroditeljske obitelji s petero i šestero djece 76,00 eura, - za jednoroditeljske obitelji sa sedmero i više djece 106,00 eura, - za obitelji i samce koji su se zbog elementarne nepogode, zdravstvenog stanja, nezaposlenosti i drugih kriznih situacija našli u nepovoljnim životnim okolnostima do 106,00 eura, - za hrvatske branitelje samce 46,00 eura, - za obitelji hrvatskih branitelja do 6 članova 76,00 eura, - za obitelji hrvatskih branitelja od 7 i više članova 106,00 eura. <p>Korisnicima pomoći u obiteljskim paketima, prehrane u pučkoj kuhinji i pomoći djeci u mliječnoj hrani, za svako dijete do 12 godina starosti isplatit će se pomoć u prigodnim dječjim paketima u povodu blagdana Uskrsa i Svetog Nikole u iznosu od najviše 35,00 eura po djetetu, uključujući</p> <p>PDV,</p>
Cijena paketa mliječne hrane po djetetu	46,00 eura uključujući PDV

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 2026. 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 potrebno je pomagati se s podacima i međusobno ih razmjenjivati kroz bolju, kvalitetniju među sektorsku/organizacijsku suradnju.

9.1. Kontroling

Financijsko poslovanje, ravnoteža te planiranje rashoda i prihoda u odnosu na potrebe i zahtjeve te raspoloživog uz permanentnu analizu (kontroling) stanja naš je prioritet. Ustanova mora poslovati na način, da svoje obveze koje proizlaze iz djelatnosti ali i sve one druge koje se pred nju stavljaju od strane osnivača i zahtijevaju dodatna financijska sredstva, analitički razmotri te sukladno raspoloživim sredstvima i provodi odnosno da za iste zatraži dodatna sredstva putem postupanja koja su sastavni dio financijsko računovodstvenog poslovanja.

Važan naglasak stavljamo na daljnji razvoj i unaprjeđenje rada službe za planiranje i analitiku kroz tzv. kontroling, koja će koristiti sve potrebite resurse, informatičke i osobne u vidu znanja, da predvidimo određene rizike, izbjegnemo ih ili barem ublažimo njihov učinak na najmanje moguću mjeru.

9.2. Ulaganja



Imajući u vidu financijsku situaciju i trenutno kretanje cijena u RH voditelji organizacijskih jedinica izradili su plan radova odobrenim sredstvima i prioritetima koji su neophodni za izvršenje i neprekidan svakodnevni rad u 2026.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba u 2026. 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.

Ono što smatramo potrebitim je održavanje postojećeg trenutnog stanja te potrebne investicije u opremu i prostore, ali i investiranje u ljudske potencijale te unaprjeđenje poslovanja, osobito u područje pripreme te dostave obroka u kuću starijim i nemoćnim građanima Grada Zagreba u socijalnoj potrebi gdje je neophodno osigurati zapošljavanje dodatnih radnika prema projekcijama povećanja kapaciteta korisnika u socijalnoj usluzi Pomoć u kući.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba u 2026. godini ima viziju kontinuiranog unapređenja svojih aktivnosti i pružanja podrške socijalno najugroženijim građanima Grada Zagreba. 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.

Ustanova i nadalje priprema obroke korisnicima koji se dijele u pučkim blagovaonicama u Branimirovoj, Cerskoj, Alfrevičevoj te korisnicima Prihvatišta u Kosnici i Prenočišta u Ilici 29.

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, te će se osiguravati i nadalje u 2026. privremeni prihvat na smještaj/noćenje beskućnika. Ustanova za 2026. godinu osigurava nabavu usluga dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja za zaposlenike, čime se dodatno unaprjeđuje zdravstvena zaštita na dobrobit svih radnika Ustanove. Sve planirane nabave roba, usluga i radova iskazane su u Planu nabave Ustanove za 2026.

Odsjek za prehranu

U 2026. godini Odsjek za prehranu Kosnica nastavlja sustavno ulaganje u održavanje objekta, unapređenje radnih uvjeta, sigurnosti te higijenskih standarda. U okviru podizanja razine SH uvjeta te modernizacije kuhinjskog prostora planira se demontaža postojećih keramičkih pločica i postava epoksidnog poda uz prethodno postavljanje i pripremu podloge u smislu cementne glazure, čime će se osigurati dugotrajnost i lakše održavanje prostora te poboljšati SH uvjeti. Kako bi se osigurala kvalitetna i učinkovita priprema, planira se redovito održavanje i servisi svih kuhinjskih uređaja i opreme, uz nabavu novih termos posuda koje omogućuju siguran transport hrane, zadržavajući optimalnu temperaturu i kvalitetu obroka za sve korisnike. Također u cilju unaprjeđenja operativnih kapaciteta, planira se nabava metalnih spremnika (min. 3 kom.), perilice rublja i sušilice rublja za potrebe održavanja čistoće radne odjeće i obuće zaposlenika Odjela. U skladu s visokim standardima zaštite, sigurnosti planira se nastaviti sa produženjima polica osiguranja prema postojećim objektima sa pripadajućom opremom, osiguranja od rizika radnika te korisnika u socijalnoj potrebi, kao i higijene planira se nabava zaštitne radne odjeće za zaposlenike, osiguravanje dezinfekcijskih sredstava, redovna profesionalna dezinfekcija prostora, održavanje ventilacijskih sustava, video nadzora te protu-provalnog, vatrodojavnog i plinodojavnog sustava. Pritom će se kontinuirano provoditi ispitivanja opreme, uređaja i instalacija s povećanim opasnostima kako bi se spriječili i umanjili potencijalni rizici te nesigurnosti, ako i osigurali sigurni uvjeti za rad radnika i poslovanje Ustanove. Redovite aktivnosti koje se provode kao i prethodnih godina, uključuju održavanje manipulativnih puteva i održavanje zelenih površina te tjedno očitavanje brojila energenata u svrhu praćenja i upravljanja energetsom učinkovitošću.

Odsjek za prehranu nastavlja unaprjeđivati kvalitetu usluge kroz proširenje jelovnika i razvoj normativa za svako jelo, uključujući količine sastojaka, energetske vrijednosti i nutritivne zahtjeve. Sve planirane aktivnosti usmjerene su na osiguranje visokih standarda higijene i sigurnosti, povećanje učinkovitosti rada te pružanje kvalitetne i sigurne prehrane korisnicima Ustanove.

Blagovaonica Branimirova

U Blagovaonici Branimirova u 2026. godini planira se nastavak radova na održavanju i investiranju u opremanje interijera i okoliša objekta. Redovito će se servisirati i održavati svi uređaji i radna oprema uz kontinuirano praćenje ispravnosti instalacija s povećanim opasnostima kako bi se osigurala sigurnost i neometan rad. Osigurava se nabava usluga odvoza i zbrinjavanja određenih vrsta otpada uz odvojeno prikupljanje, čime se osigurava pravilno gospodarenje otpadom i očuvanje okoliša.

Za poboljšanje higijenskih standarda nabavit će se potrebna oprema za dezinfekciju prostora, površina i osobnu higijenu zaposlenika, kao i zaštitna radna odjeća, što će dodatno osigurati zaštitu osoblja tijekom pripreme i distribucije hrane.

Održavat će se prilazne i manipulativne površine oko objekta, a dotrajala rasvjeta bit će zamijenjena suvremenim rasvjetnim tijelima. Svakog tjedna provodit će se očitavanje brojila potrošnje energenata, osim toga planira se redovna profesionalna dezinfekcija prostora te održavanje sustava video nadzora i sustava vatrodjave, čime se dodatno povećava sigurnost korisnika i zaposlenika.

Blagovaonica Cerska

U Blagovaonici Cerska u 2026. godini planira se provođenje radova na poboljšanju energetske i tehničke uvjeta objekta. Predviđena je postava termoizolacije u potkrovlju radi povećanja energetske učinkovitosti i efikasnije toplinske izolacije i zaštite prostora, kao i sanacija limenih krovnih površina te odvodnju oborinskih voda čime se osigurava dugotrajnost konstrukcije i zaštita objekta od oštećenja, također osigurava se nabava usluga odvoza i zbrinjavanja određenih vrsta otpada uz odvojeno prikupljanje, čime se osigurava pravilno gospodarenje otpadom i očuvanje okoliša. Uz planirane radove nastaviti će se redovno održavanje prostora i opreme te tjedno očitavanje energenata.

Blagovaonica Alfirevićeva

U Blagovaonici Alfirevićeva u 2026. godini planira se demontaža postojećih pločica i postava novih, čime će se poboljšati higijenski uvjeti na vanjskim površinama objekta, pa tako i prostora blagovaonice. Uz to, nastavit će se redovno održavanje svih prostorija i opreme uključujući i manipulativne površine čime će se osigurati sigurni i uredni uvjeti za podjelu obroka korisnicima, također osigurava se nabava usluga odvoza i zbrinjavanja određenih vrsta otpada uz odvojeno prikupljanje, čime se osigurava pravilno gospodarenje otpadom i očuvanje okoliša.

Zagrebački velesajam

Za lokaciju Zagrebački velesajam predviđa 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

Planira se nabava već zastarjelih klimatizacijskih uređaja te redovno servisiranje novijih klimatizacijskih uređaja i sustava video nadzora te je predviđena zamjena neispravnih rasvjetnih tijela i održavanje svih prostorija kako bi se osigurali sigurni i funkcionalni uvjeti rada. Osim redovnih aktivnosti planira se nabava uredskog namještaja za opremanje Odjela financijskih, personalnih i općih poslova, također planira se nabava konferencijskih stolica za opremanje prostora Ravnateljstva čime će se osigurati kvalitetan prostor za sastanke i koordinaciju svih radnih aktivnosti.

Pododsjek za poslove voznog parka

Pododsjek za poslove voznog parka planira u 2026. godini nastavak proširenja i unapređenja svoje vozne flote, uključujući nabavu lako gospodarskih vozila, te održavanje postojećih vozila kako bi se osigurala kvalitetna usluga za potrebe Ustanove. Planira se nabava inox postolja za prijevoz jelonoša za dostavna vozila te dodatnih posuda za prijenos gotovih obroka (jelonoša), čime se omogućava proširenje usluge „Pomoć u kući“.

U sklopu unaprjeđenja organizacije i učinkovitosti dostave obroka korisnicima programa „Pomoć u kući“, planira se nabava računalne opreme i programskih rješenja za implementaciju digitalne evidencije dostave obroka, kao i nabava limenih ormarića za sigurnu pohranu obroka. Predviđeno je i proširenje parkirališnih mjesta, kao i nabava automobilskih guma potrebnih za sigurnu vožnju vozila. Osigurana je i usluga redovnog održavanja vozila, obavezno osiguranje i kasko osiguranje, čime se osigurava pouzdanost voznog parka u svakodnevnom radu. Održavanje vozila Pododsjeka uključuje redovne servise vozila i opreme, nabavu potrošnih materijala i rezervnih dijelova. Prilazne površine i manipulativne staze biti će redovno održavane, a sve aktivnosti usmjerene su na osiguranje funkcionalnog, sigurnog i pouzdanog voznog parka tijekom cijele 2026. godine.

Odsjek za tehničke i pomoćne poslove

Za 2026. godinu Pododsjek za tehničke poslove planira održavanje i servisiranje opreme potrebne za rad domara, uključujući kosilice i trimere za uređenje zelenih površina. Predviđa se nabava visokotlačnog uređaja za čišćenje toplom vodom, što će poboljšati učinkovitost održavanja i higijenske uvjete okoliša i vanjskih dijelova vozila. Uz to, planira se nabava usluga antikorozivnog bojanja metalnih skladišnih spremnika (kontejnera), nabava i postava PVC stolarije na objektima Ustanove, nabava i postava dodatnih klimatizacijskih uređaja na objektima te nabava usluge građevinskog održavanja, čime će se dodatno unaprijediti funkcionalnost, sigurnost i trajnost objekata Ustanove.

Usluga privremenog smještaja za beskućnike

Za 2026. godinu u sklopu smještaja za beskućnike na lokaciji Ilica 29 planira se nabava posteljine, deka i jastuka za potrebe korisnika. Također je predviđena nabava usluge pranja i sušenja rublja, kao i nabava sredstava za čišćenje i održavanje higijenskih standarda prostora. U planu je i nabava inox stolova za posluživanje obroka, čime će se poboljšati funkcionalnost i organizacija prehrambenih usluga unutar prostora objekta prenoćišta.

10. PREPOZDATLJIVOST USTANOVE U ZAJEDNICI

Kada govorimo o prepoznatljivosti Ustanove, naglasak je na njenoj prisutnosti u Gradu Zagrebu unazad 22 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 2025. podijelilo 50 000 obroka graha s kobasicom, pancetom i dimljenom vratinom te ječmom i 30 000 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, Pravnim 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.

11.1. Sindikati – socijalni dijalog

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. Ciljevi 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 – Poslodavac i sindikati redovito dijele informacije važne za radnike i Ustanovu.
- Partnerstvo – Sve strane sudjeluju ravnopravno u pregovorima i odlučivanju.
- Povjerljivost – Povjerljivi podaci dostupni samo ovlaštenim osobama.

- Poštovanje zakonskih i ugovornih odredbi – Sve aktivnosti usklađene s važećim zakonima i kolektivnim ugovorima.

3. Komunikacija

- Redovni sastanci poslodavca i predstavnika sindikata (minimalno jednom kvartalno).
- Hitni sastanci po potrebi (u slučaju kriznih situacija).
- Pisane obavijesti ili izvješća o ključnim promjenama ili odlukama.
- Otvoreni kanali komunikacije putem e-pošte ili internih mreža.

4. Područja suradnje

1. Pregovori o pravima radnika

- Kolektivni ugovori.
- Povećanje plaća i materijalnih prava.
- Radni uvjeti (sigurnost na radu, godišnji odmori, radno vrijeme).

2. Rješavanje sporova

- Medijacija u radnim sporovima.
- Postupci za sprječavanje diskriminacije ili mobinga.

3. Zajednički projekti

- Edukacija radnika.
- Projekti usmjereni na poboljšanje uvjeta rada.

4. Sigurnost i zdravlje na radu

- Analiza rizika i planiranje mjera sigurnosti.
- Provoditi redovite obuke i inspekcije.

5. Odgovornosti poslodavca

- Poštivanje svih ugovora i zakonskih obveza.
- Pravovremeno informiranje sindikata o svim promjenama koje utječu na prava radnika.
- Osiguranje prostora i resursa za rad sindikata

11.2. 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 šokova po pitanju porasta cijene, logističko distributivnih problema, na tržištu rada su i nove generacije koje od svojih poslodavaca očekuju više, između ostalog i biti informiranije na dnevnoj osnovi. Usto je i tržište rada iz godine u godinu sve kompetitivnije pa je na Ustanovi naći načine kako se izdvojiti u odnosu na ostale. Uvođenje komunikacijskog alata će u budućnosti još rasti, a najveće prednosti su brzina komunikacije i mogućnost trenutnog dobivanja povratnih informacija, što se pozitivno odražava na Ustanovu. Tu je uloga odgovornih osoba ustrojstvenih jedinica izuzetno velika.

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

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

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

11.3. 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 proizvodno-tehničkom dijelu Ustanove koje 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 mišljenja naših korisnika o kvaliteti Usluge moraju se periodički provoditi i rezultate istih kroz povratnu informaciju, sukladno mogućnosti i ukoliko su ista opravdana, implementirati u svakodnevicu 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 s 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 bi se razvijao u okviru socijalne usluge Prenoćišta za beskućnike. Kroz voluntarizam, ljudi iz zajednice mogu bolje razumjeti izazove s kojima se beskućnici suočavaju. To doprinosi smanjenju stigmatizacije beskućnika i jačanju empatije među građanima. Volonteri postaju ambasadori razumjevanja i ljudske solidarnosti. Jednako tako mnogi beskućnici doživljavaju usamljenost, depresiju. Volonteri, iako možda nemaju profesionalnu psihološku obuku, mogu biti tu kao osoba koja sluša, pruža ohrabrenje i nadu. Ovaj oblik emocionalne podrške može biti izuzetno važan za oporavak i ponovni početak. Uz sve navedeno volonteri mogu igrati ključnu ulogu u procesu reintegracije beskućnika u širu zajednicu. Kroz stvaranje pozitivnih kontakata i ponovnu izgradnju međuljudskih odnosa, volonteri pomažu beskućnicima da se vrate u društvo sa novim vještinama i samopouzdanjem.

Programom Volontiranja omogućiti će se:

- Direktna pomoć korisnicima
- Ljudski kontakt i dostojanstvo
- Podrška profesionalnom osoblju
- Podizanje svijesti i edukacija zajednice
- Osnaživanje samih volontera

Odgovornosti i dužnosti volontera/ke

- Provođenje vremena s beskućnicima (pomoć u osnovnim aktivnostima, druženje, razgovor, pomoć u administrativnim stvarima i sl.)
- Podrška profesionalnom osoblju (npr. Sudjelovanje u kreativnim i društvenim radionicama, pomoć u administrativnim stvarima i sl.)
- Iniciranje i/ili sudjelovanje u humanitarnim akcijama
- Širenje problema beskućništva široj zajednici
- Redovna prisutnosti i komunikacija s koordinatorom volontera
- Vođenje evidencije volonterskih sati
- Pisano izvještavanje koordinatora o posjetima Prenoćištu
- Čuvanje povjerljivih podataka
- Poštivanje smjernica koordinatora volontera i pravila organizatora volontiranja
- Poštivanje kućnog reda i smjernica danih od koordinatora u Prenoćištu

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 posebne obveze u sklopu odgojne mjere. S obzirom da je djelatnost poslodavca humanitarnog karaktera obavljanje rada za opće dobro i posebne obveze postignuta je korist za društvenu zajednicu te odgovara općoj svrsi izvršavanja kaznenopravnih sankcija i posebnoj svrsi izvršavanja rada za opće dobro kao i posebne obveze maloljetnih počinitelja kaznenog djela. U Ustanovi izvršavanje rada za opće dobro i posebne obveze provoditi će se na pomoćnim poslovima u okviru Blagovaonica Branimirova, Cerska i Alfirevićeva.

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. Također će im biti 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 preddiplomskog 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 2026. 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.

17. ZAKLJUČNO

17.1. Poslovni plan

Naš poslovni plan za 2026. godine ocrtava što želimo postići tijekom 2026. godine. Ne opisuje sve što ćemo učiniti, ali ističe naše prioritete ciljeve te ključne rezultate i mjere. Razvijen je na temelju učenja, iskustava i kontinuirane suradnje koju smo imali s ključnim dionicima – osnivačem Gradom Zagrebom, matičnim Gradskim uredom za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom te Upravnim vijećem te na temelju interne komunikacije.



Naš poslovni plan također je utemeljen na ciljevima socijalne politike Grada Zagreba.

Predstavljeni poslovni plan povezan je s našom strategijom iz koje proizlazi adaptivno, agilno i održivo razvojno poslovanje. Vodit će nas naši akti i zakonska regulativa te odgovornost, naše vrijednosti i vodeća načela. To uključuje našu predanost jednakosti, raznolikosti i uključivosti te suradnju, našu težnju za kontinuiranim učenjem kroz učinkovito korištenje podataka i uvida u iste te našu ambiciju da pružimo

najbolju moguću vrijednost za sve ono što se ulaže u DOBRI DOM.

U sljedećoj godini provest ćemo detaljan izvid napretka u pogledu radne učinkovitosti. Naglasak će biti na tome kako djelujemo u svakoj poslovnoj fazi i na koji način možemo iskoristiti svaku priliku za generiranje i praćenje učinkovitosti. Sve u cilju pravovremenog te stručnog i ispravnog djelovanja u kontinuitetu uz kvalitetno donošenje odluka na upravljačkoj razini organizacijskih jedinica ali isto tako i na razini svakog radnika u onoj domeni poslovanja koje proizlazi iz njegova opisa posla.

Tijekom poslovne 2026. finalizirat ćemo našu digitalnu, podatkovnu i tehnološku strategiju. Tehnologija se neprestano razvija, pa ćemo istražiti kako bi tehnološki napredak mogao ponuditi poboljšanja u načinu na koji obavljamo svoj posao. Implementirat ćemo i novi okvir ponašanja koji podrazumijeva u prvom koraku obuku voditelja te ostalih radnika kako bi svi zajedno podržali pristup:

- našoj kulturi poslovanja
- upravljanju učinkom
- razvoju
- talentima
- uspješnom planiranju

17.2. Organizacijsko zdravlje i kultura



Organizacijsko zdravlje otključava puni potencijal svakog zaposlenika i usmjerava ga izravno u izvedbu. Biti zdrava ustanova zahtijeva budnu sposobnost DOBROG DOMA u cilju iskazivanja jasne usklađenost, učinkovitog izvršenja i kontinuirano obnavljanje. Obnova se odnosi na našu sposobnost da kontinuirano inoviramo, prilagođavamo se i ponovno promišljamo kako bi ostali relevantni i napredovali u okruženju koje se stalno mijenja. Sposobnost kontinuirane prilagodbe i evolucije znači da potičemo kulturu inovacija koja prihvaća svježije ideje, kako unutar samog DOBROG DOMA tako i iz najboljih vanjskih praksi. Također zahtijeva duboku usklađenost s potrebama naših socijalnih usluga i pomno praćenje kako ostali subjekti u granskoj djelatnosti reagiraju na iste izazove. Bez ove predanosti obnovi, riskiramo zaostajanje. Sve naše aktivnosti mogu se ostvariti samo napornim radom, predanošću, vještinama i znanjem našeg svih radnika i ostalih vanjskih dionika. Svijet u kojem danas poslujemo, određen je brzinom promjena koje se događaju na svjetskim tržištima, u tehnologiji, pa i društvenoj paradigmi. Promjene su toliko brze da više nisu dovoljni tradicionalni modeli upravljanja utemeljeni na stabilnosti, čvrstim stajalištima i nepokolebljivim uvjerenjima.

Upravljačka struktura na svim razinama koja se ne mijenja postaje zapreka, a ona koja se preispituje postaje pokretač. Vrlo je opasna iluzija sigurnosti u vlastito znanje u vremenu kada podaci zastarijevaju u istom trenutku u kojem nastaju. Stoga naša najvrjednija vještina nije akumulacija informacija, nego sposobnost odbacivanja zastarjeloga, prilagodbe mišljenja i ponovnog promišljanja o odlukama.

Upravljanje budućnosti ne počiva na čvrstini, nego na fleksibilnosti: spremnost na promjenu smjera kad to okolnosti traže, bez straha od gubitka autoriteta. U praksi, najvažnije strategije ne promatramo kao konačne, nego kao žive strukture koje se stalno dorađuju. Pitanja 'što ako' nisu znak nesigurnosti, već znak profesionalne zrelosti zato što omogućuju izbjegavanje zamki grupnog mišljenja, unapređivanje procesa i stvaranje ustanove koja se prilagođava, a ne brani status quo. Agilno i adaptivno. I razvojno. Na svim razinama poslovanje DOBROG DOMA. Bez obzira na to koliko su ambiciozni i savršeni odnosno ne savršeni naši strateški ciljevi, sposobnost DOBROG DOMA da ih postigne u potpunosti ovisi o tome koliko učinkovito naša kultura potiče tu ambiciju. Jednostavno rečeno, organizacijsko zdravlje, nije mekan (soft) koncept. To je pokretački motor koji otključava puni potencijal svakog zaposlenika i usmjerava ga izravno u učinak DOBROG DOMA koje se u konačnici prenosi kroz sve socijalne usluge prema sugrađanima koji ih svakodnevno koriste.

17.3. 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.

17.4. Socijalne usluge



Današnji ekološki, ekonomski i socijalni izazovi posebno utječu na one koji žive u vrlo teškim socijalnim uvjetima i okolnostima stoga je naša dužnost razvijati se, prihvatiti od strane osnivača ali i nuditi nova rješenja kako bi nas sve zajedno približilo otpornijem

društvu, koje svima osigurava dobar i dostojanstven život. Organizacijska otpornost ključna je za DOBRI DOM kako bi mogao nastaviti pružati kvalitetne socijalne usluge i podršku dok se suočavamo sa sve i izazovnijom i složenijom stvarnosti.

Adaptivno, agilno i razvojno poslovanje DOBROG DOMA te podržavanje inovacija u našoj ustanovi dodatno će unaprijediti osnovu za potrebnu transformaciju kako bi se odgovorilo na te izazove. Bitna komponenta otpornosti socijalnih usluga je promicanje organizacijske kulture utemeljene na sudjelovanju uistinu svih dionika jedne agilne zajednice kao što je DOBRI DOM. Otvorene, iskrena komunikacija te izvršavanje svojih obaveza na svim razinama koje imaju za cilj unaprijediti kvalitetu života korisnika naših usluga, naša je osnovna zadaća. DOBRI DOM ima obavezu dodatno razvijati kulturu učenja i kontinuiranog poboljšanja, dok je fokus pružanja s institucionalne skrbi usmjeren na usluge u domu, obitelji i zajednici, te je s odvojenog rješavanja socijalnih potreba reorganiziran na integrirano pružanje usluga i potpore uz neizbježnu evaluaciju.

Mnogi ljudi su u potrebi. U emocionalnoj, fizičkoj ili materijalnoj potrebi. DOBRI DOM pomaže i nikada ne smijemo zaboraviti da smo mi kao mikro zajednica upravo zbog njih ovdje, zato postojimo, a nisu oni tu zbog nas, kako svi mi imali osigurana radna mjesta. Ne pitamo odakle netko dolazi ili koju religiju ili svjetonazor ima. Služimo siromašnima, slabima, obespravljenima i marginaliziranima. Pitanje krivnje ili nevinosti nije odlučujuće za našu pomoć.



doživljavamo se i kao nositelji privilegije.

Fokus našeg rada je pojedinac. Jer osoba nikada ne bi smjela izgubiti svoje dostojanstvo. U našem radu za ljude u potrebi, unatoč teškoćama koje ovaj rad ponekad podrazumijeva i nosi,

17.5 Upravljanje sigurnošću hrane

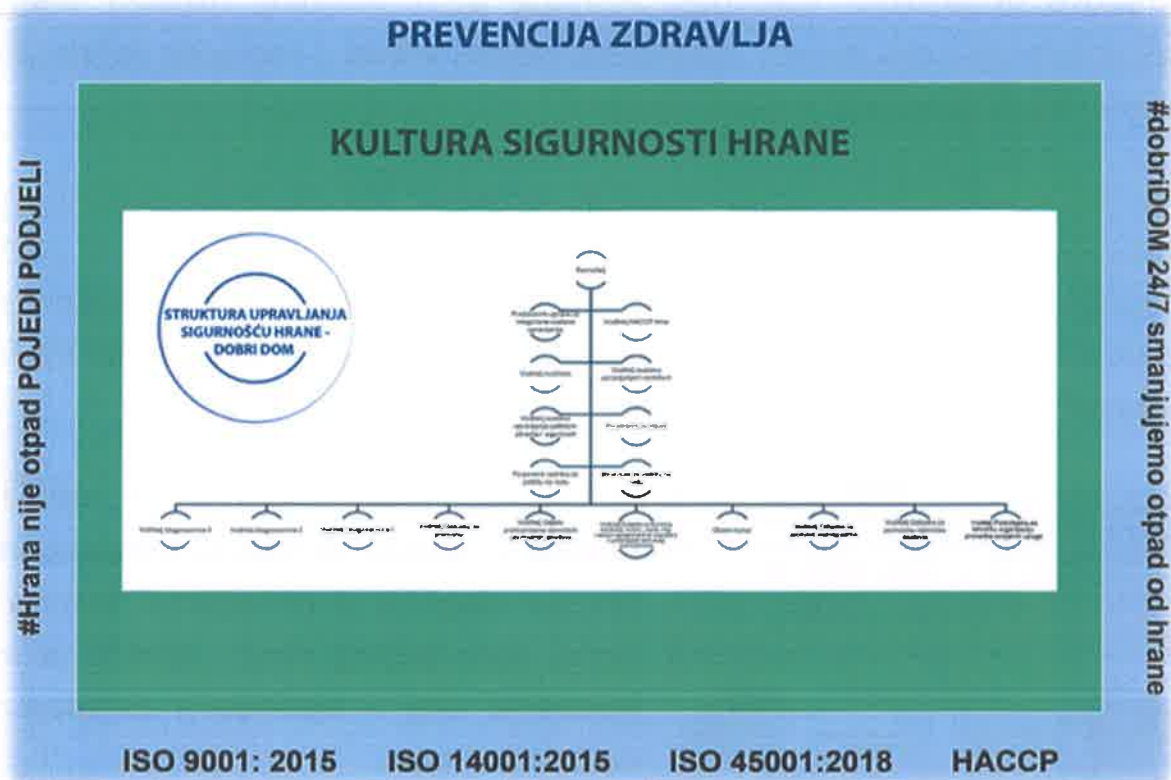


Sinergija između upravljanja sigurnošću hrane i kulture sigurnosti hrane kao osnova strategije otpornosti i prevencije zdravlja u institucionalnoj prehrani. Kultura sigurnosti hrane i upravljanje sigurnošću hrane vrlo su važni za radni proces institucionalne prehrane, a precizna i dobra

usklađenost na operativnoj razini ključna je za uspjeh. Interdisciplinarni tim ključan je element za prisutnost implementirane kulture sigurnosti hrane u svim segmentima poslovanja kroz poslovno upravljanje sigurnošću hrane kako bi uspješno ublažili odnosno neutralizirali rizike za sigurnost hrane.

Prikaz sinergije između upravljanja sigurnošću hrane i kulture sigurnosti hrane, s naglaskom na važnosti sustavnog praćenja kvalitete hrane/obroka, higijene radnog procesa i okruženja u okviru institucionalne prehrane namijenjene najugroženijim društvenim skupinama s reducirajućim imunološkim odgovorom u cilju izgradnje otpornosti i prevencije zdravlja. Provedba snažne kulture sigurnosti hrane zahtijeva kombinirani pristup odozgo prema dolje i odozdo prema gore. Svi dionici strukture upravljanja sigurnošću hrane (USH, slika 1.) definiraju rizike i dinamiku postupanja, dok su zaposlenici u potpunosti angažirani i aktivno uključeni u neposredan proces.

Slika 1.



To podrazumijeva detaljnu razradu odgovarajuće obuke, dostupnost resursa i stručnu podršku zaposlenicima kako bi se osiguralo da razumiju važnost sigurnosti hrane uz obvezatnu periodičku provjeru znanja i sustavne kontrole u svim segmentima poslovanja. Učestalost nadzora mora biti povezana s rizikom za sigurnost hrane i inherentnim rizikom poslovnog objekta (oprema, osoblje, odvojenost proizvodnih područja i sl.). Prirodno i nerazdvojno spojeni ili udruženi te izuzetno važni. Sustav nadzora temeljen na riziku, koristi se kao metoda za određivanje prioriteta nadzora.

Slika 2.



Cilj sustava nadzora temeljenog na riziku (Slika 2.) unutar radnog procesa Ustanove je odrediti učestalost internog ali i vanjskog nadzora prema procijenjenom riziku (hrana, zaposlenici, objekt, vozila...) kao opće načelo, što je veći rizik, to je veća učestalost nadzora.

Prioritet je usmjeriti sinergiju postupanja na nadzor koji obuhvaća visokorizičnu hranu/namirnice, radni proces i objekte kako bi se smanjio rizik za javno zdravlje korisnika usluge. Dugoročna predanost sigurnosnim protokolima, kontinuirana obuka zaposlenika i sustavna poboljšanja uz stalno učenje ključni su za održavanje visok razine sigurnosti.



Upravljanje mikrobiološkim te ostalim rizicima u radnom okruženju, kontinuirano plansko ulaganje u poboljšanje sustava i razvoj upravljačkog tima ključno je za postizanje cilja – sigurnost i izvrsnost u radu s hranom.

Sinergija između upravljanja sigurnošću hrane i kulture sigurnosti hrane osnova je strategije otpornosti i prevencije zdravlja u institucionalnoj prehrani kao što je DOBRI DOM, usmjerenoj najranjivijoj populaciji.

17.6. Humanost, kvaliteta, sigurnost i čovjek u središtu našeg poslovanja iznad svega

Stvaranje i njegovanje autentičnosti organizacije podrazumijeva iznaći način kako se suočiti s izazovom koji donosi raznolikost i ostati vjieran sebi – autentičan, te biti prihvaćen, imati utjecaj u društvu za dobrobiti najugroženijih i najrizičniji skupina i djelovati za opće dobro. Ljudskost iznad svega i čovjek u središtu našeg rada zasnovanog na kvaliteti i sigurnosti.

U tom pravcu i vrijedni djelatnici DOBROG DOMA od osnutka Ustanove imaju svoju ulogu u pučkim blagovaonicama, dostavi gotovih obroka u kuću, podjeli 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.

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.

Suočeni s ovim scenarijem, to znači dogradnju i transformaciju postojećih javnih socijalnih usluga te nove usluge (proširenje programa dostave obroka, restoran za umirovljenike i sl.). U okviru socijalne politike Grada Zagreba te potporu osnivača, Ustanova upravo u tom području djelovanja ima snažnu ulogu vrlo izravno povezanu s krajnjim korisnikom socijalne usluge.

Naši rezultati

Osnivač DOBROG DOMA je Grad Zagreb (2004) sa ciljem pružanja socijalnih usluga u zajednici građanima u socijalno zaštitnoj potrebi. Od samog početka rada Ustanove, brojke govore o autentičnosti DOBROG DOMA, koja dodatno obvezuje: 33 milijuna obroka podijeljeno je u pučkim blagovaonicama; 3,1 milijuna obroka dostavljeno je vozilima ustanove u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi; 330 000 prehrambenih paketa podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima; 69 000 paketa mliječne hrane podijeljeno je obiteljima s djecom u starosti od 0-12 mjeseci. Za beskućnike smo otvorili vrata privremenog smještaja – prenoćišta (kapaciteta 7 000 noćenja godišnje), sigurno utočište gdje se može prespavati i pojesti obrok. Taj smještaj nije samo sklonište – on vraća dostojanstvo i osjećaj da netko, Grad Zagreb i Dobri dom, da netko vidi i poštuje sugrađane koji su ostali bez doma, da se o njima brine.

Suradnja



Naše usluge koriste i brojne ustanove, među kojima su Dom za žrtve obiteljskog nasilja „Duga Zagreb“, Centar za rehabilitaciju SILVER, Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Zagrebački centar za neovisno življenje, Centar za pružanje usluga u zajednici Mali dom, Prihvatilište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Grada Zagreba, Javna vatrogasna postrojba Grada Zagreba, Civilna zaštita Grada Zagreba. Svaka suradnja nova je prilika za dobra djela ali isto tako i za učenje i napredovanje.

Posebne okolnosti i krizne situacije

DOBRI DOM je i u teškim trenucima bio uz svoje sugrađane. Tijekom pandemije, nakon potresa i u mnogim izvanrednim okolnostima naši djelatnici bez prekida su pripremali i dijelili obroke – više od tri milijuna toplih jela dostavljeno je građanima u potrebi, zdravstvenim službama, vatrogascima i civilnoj zaštiti. Pokazali smo da solidarnost, dobra organizacija i sinergija može pobijediti i najveće izazove.

Kvaliteta i sigurnost – put prema izvrsnosti

U DOBROM DOMU najveću pozornost posvećujemo kvaliteti i sigurnosti obroka i radnog okruženja koji su integrirani u poslovnu kulturu (Food safety culture and Food defense culture). Svakodnevno postupanje po načelu koje proizlazi iz ISO normi i 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, nutritivno optimalan, kvalitetan i siguran obrok te kvalitetnu uslugu. Snažno integrirani javno zdravstveni te higijensko-sanitarni sigurnosni protokoli moraju i nadalje biti jamac uspješnog poslovanja. Sigurnost i kvaliteta na prvom mjestu.

Zajedno protiv otpada od hrane

Jedna od važnih inicijativa koju podržavamo je „Zajedno protiv otpada od hrane“. Kao jedan od prvih potpisnika sporazuma obvezali smo se smanjiti bacanje hrane i poticati doniranje. Tako istovremeno brinemo i za okoliš i za ljude kojima je pomoć najpotrebnija. Pokrenuli smo i vlastitu inicijativu "DOBRI DOM 24/7-smanujemo otpad od hrane".

Naše vrijednosti



DOBRI DOM je dom koji brine, podržava, i osnažuje. Uvažavamo sugrađane korisnike naših socijalnih usluga i pažljivo ih slušamo. Korisnici imaju pravo i obvezu sudjelovati u radu Dobrog doma predlažući, komentirajući, kritizirajući i hvaleći rezultate našeg rada, ali i način na koji se prema njima odnosimo u svakodnevnoj komunikaciji.

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

Naš cilj je proaktivno, adaptivno i agilno poslovanje, održivi razvoj i provedba ciljanih, mapiranih oblika socijalnih usluga i izvaninstitucionalnih modela potpore i zaštite u okviru socijalne politike Grada Zagreba, osiguravajući da i nadalje na visokoj razini zadovoljavamo potrebe građana i zajednice u kojoj djelujemo.

Ravnatelj

Ustanove „DOBRI DOM“ Grada Zagreba

Alen Župan, mag. soc. geront.



Program i plan rada Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za poslovnu 2026. godinu „**Adaptivni, agilni i održivi operativni model poslovanja u cilju razvoja novih socijalnih usluga**“ usvojen je jednoglasno na 21. sjednici Upravnog vijeća Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba, dana 30. prosinca 2025.

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.

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