

Broj: 01-01/21-04/14

Zagreb, 12. siječnja 2021.



GRAD ZAGREB

PROGRAM RADA USTANOVE DOBRI DOM GRADA ZAGREBA ZA POSLOVNU 2021. – SPOSOBNOST FUNKCIONIRANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA



T +385 1 6311 640

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

U V O D...4

1. USTROJSTVO USTANOVE...8

1.1. ODJEL FINANCIJSKIH, PERSONALNIH I OPĆIH POSLOVA...8

1.2. ODJEL PREHRAMBENO ZEHNIČKIH I POMOĆNIH POSLOVA..8

1.3. SLOŽENOST USTANOVE...9

1.3.1. Horizontalna i vertikalna složenost...9

1.3.2. Prostorna i vremenska složenost...10

2.KONTROLA KVALITETE, NUTRICIONIZAM, SANITARNO HIGJENSKI NADZOR I GOSPODARENJE OTPADOM...11

2.1. PREHRAMBENO SIGURNOSNI MANAGMENT...12

3. PRORAČUN-FINANCIJSKI PLAN...16

4. SWOT ANALIZA...28

4.1. SWOT ANALIZA USTANOVE DOBRI DOM GRADA ZAGREBA...29

5. VRSTE POMOĆI U NARAVI IZ PRAVA SOCIJALNE SKRBI...30

5.1. PREHRANA U PUČKOJ KUHINJI...30

5.2. PRAVO NA DNEVNI OBROK I DOSTAVU...31

5.3. POMOĆ U OBITELJSKIM PAKETIMA...31

5.4. POMOĆ DJECI U MLIJEČNOJ HRANI...31

*5.5. CIJENIK KOŠTANJA PROGRAMA KOJI PRIZLAZE IZ
DJELATNOSTI USTANOVE...34*

6. RAZVOJ USTANOVE...35

6.1. PROJEKCIJA 2021. – 2024...36

6.2. ULAGANJA ZA POTREBE USTANOVE U 2021. GODINI...37

7. PREPOZNATLJIVOST USTANOVE-SURADNJA U ZAJEDNICI...39

8. RADNICI – PARTNERI U RAZVOJU USTANOVE...40

8.1. PRAĆENJE RADNE UČINKOVITOSTI...44

9. SURADNJA SA KORISNICIMA SOCIJALNIH USLUGA...46

10. PROGRAM VOLONTERA...47

11. IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG RADA...48

12. PRAKSA ZA STUDENTE SOCIJALNOG RADA...49

13. DODATNA SKRB I ZAŠTITA RADNIKA I IMOVINE USTANOVE...50

14. UPRAVNO VIJEĆE...51

15. CILJ, MISIJA, VIZIJA...51

15.1. POLITIKA KVALITETE...51

15.2. OBILJEŽJA PODRUČJA...53

15.3. MATERIJALNO-FINANCIJSKI UVJETI I ZAKONSKA (PRAVNA) REGULATIVA...54

15.4. ZAKLJUČNO- SPOSOBNOST FUNKCIONIRANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA...56



UVOD

Osnovne smjernice razvoja Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba temelje se na prepoznavanju procesa vezanih za održivost standarda kvalitete usluga, važnosti timskog rada, sigurnosti korisnika i zaposlenika, odnosno kontinuitetu poslovanja. 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.



Stupanj razvijenosti društva svakako možemo pratiti po brizi i pomoći koju pružamo onima kojima je najpotrebnija. Socijalna je politika organizirana i usmjerena djelatnost države u cilju prevladavanja životnih rizika, ujednačavanja životnih šansi i podizanja općeg životnog standarda građana. Suština je provođenje mjera socijalne politike ostvarivanje socijalnih prava građana kao glavnog instrumenta socijalne politike.

Građani imaju pravo sudjelovati u svim materijalnim i socijalnim čimbenicima. Socijalne usluge i servisi instrumenti su socijalne politike koje treba osobito razvijati na svim područjima djelovanja. Oni dugoročno najbolje zadovoljavaju potrebe najvećeg građana u potrebi.

Program socijalne politike Grada Zagreba, u segmentu socijalne skrbi i socijalne pomoći, uključuje:

- Usmjeravanje mehanizama skrbi prema skupinama najugroženijih zajednica uz korištenje svim lokalnim kapacitetima;
- Potpora civilnom sektoru i bržem razvijanju partnerstva između javnog i privatnog;

- Razvijanja kulture i senzibiliteta za ostvarivanje prava klijenata te dostupnosti službi;
- Uvođenje novih tehnologija u radu nositelja socijalne skrbi i pomoći;
- Značajniji, ubrzani razvoj planiranja novih mjera i programa i njihova evolucija;
- Poticanje razvoja izvaninstitucionalnih programa skrbi;
- Uključivanje većeg broja stručnih djelatnika u razna područja edukacije sa ciljem usvajanja novih znanja i vještina, te njihova senzibilizacija za sve složenija suptilnija područja socijalne problematike i jačanje stručne kompetentnosti;
- Uključivanje korisnika socijalne skrbi u proces izbora najprimjerenijih programa i oblika pomoći (aktivacija);
- Osmišljavanje primjerenih programa i realizacija dosadašnjih, a vezana uz rehabilitaciju ovisnika, za učinkovitiji rad sa zlostavljanim osobama (obiteljski centri, centar za mladež...).



Samo dobro uhodan tim, s precizno određenim ulogama svakog pojedinca te njegovim radnim mjestom, pravima i obvezama koje proizlaze iz radnog mjesta jamči kvalitetnu uslugu i odnos prema korisniku upotpunjen zdravstveno sigurnim, kvalitetnim i ukusnim obrokom.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti pruža sljedeće vrste pomoći socijalne skrbi:

- prehrana u pučkim blagovaonicama (svakodnevno od 11.00 do 13.30 sati (vikendom, blagdanima, državnim praznicima...))
 - PJ „Pučka blagovaonica Branimirova, Kneza Branimira 35
 - PJ „Pučka blagovaonica Cerska“, Cerska 3
 - PJ „Pučka blagovaonica Alfirevićeva“, F. Alfirevića 6

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

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

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

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

Svi zaposlenici Ustanove su na „prvoj crti izloženosti“, hrabro, razumno, profesionalno i srca punog ljubavi, svih mjeseci bili i još uvijek su na usluzi građanima.

Ustanova od početka epidemije COVID-19 i potresa u Gradu Zagrebu svakodnevno priprema tople obroke za institucije koje su angažirane na određenim poslovima vezano uz izvanredne okolnosti u kojima se nalazimo: NZZJZ Grada Zagreba „ dr. Andrija Štampar“, Nastavni Zavod za hitnu medicinu Grada Zagreba i Javna vatrogasna postrojba Grada Zagreba.

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

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

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



1. USTROJSTVO USTANOVE

Radi obavljanja djelatnosti Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba u Ustanovi imamo sljedeće organizacijske jedinice:

1.1. ODJEL FINACIJSKIH, PERSONALNIH I OPĆIH POSLOVA

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

1.2. ODJEL PREHRAMBENO TEHNIČKIH I POMOĆNIH POSLOVA

- ✓ Poslovna jedinica “Blagovaonica Branimirova”
- ✓ Poslovna jedinica “Blagovaonica Cerska”
- ✓ Poslovna jedinica “Blagovaonica Alfirevićeva”
- ✓ Poslovna jedinica “Termički blok-blagovaonica Kosnica”

- Odsjek za tehničke i pomoćne poslove
 - ✓ Poslovna jedinica „Tehnička služba Kosnica”
 - ✓ Poslovna jedinica “Vozni park”

U Ustanovi će se sistematizirati poslovi i zadaće na 33 radna mjesta, s mogućih 128 izvršitelja. Ustanova „Dobri dom” Grada Zagreba kroz dva Odjela - Odjel za prehrambeno-tehničke i pomoćne poslove i Odjel za financijske, personalne i opće poslove jamči klijentima standard usluge i kvalitetu prehrane (sukladno pozitivnim propisima) tijekom participiranja istih u Ustanovi. Cilj je u predstojećoj 2021. godini učvrstiti ustrojstveni oblik djelovanja Ustanove, s određenim linijama odgovornosti i obveza prema radnom mjestu i opisu radnih obveza, a sve to određeno Pravilnikom o radu Ustanove i njemu pripadajućoj Sistematizaciji radnih mjesta i koeficijenata složenosti poslova u istoj. Tijekom 2021. Ustanova će nadograditi Pravilnik o radu novim elementima s ciljem zaštite prava radnika, ali i definiranja obveza od strane radnika prema Ustanovi.

1.3. SLOŽENOST USTANOVE

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

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

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

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

1.3.1. 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 i na dvije pod razine:

- ✓ ravnatelj
- ✓ voditelji Odjela (2),
- ✓ te šefove Odsjeka (5) i
- ✓ voditelje Poslovnih jedinica (8).

1.3.2. 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 godine, uz svakodnevne obveze, provode aktivnosti po nalogu osnivača od javnog značaja za Grad Zagreb na drugim lokacijama (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 ispunili radne aktivnosti i da se ne bi dovelo u pitanju 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 Uprave je radnicima ovih jedinica na temelju njihova znanja i iskustva tijekom dosadašnjeg rada omogućiti kvalitetnije i konkretnije obnašanje svojih obveza s ciljem unaprjeđenja rada kako među samim radnicima iste tako i prema korisnicima usluga.

Odjel za prehrambeno-tehničke i pomoćne poslove temeljni je nositelj djelatnosti ove Ustanove. Opremljenost, funkcionalnost, sigurnost termičkog bloka te blagovaonica, kao i stručnost i marljivost radnika Odjela daju kao rezultat svega kvalitetan obrok i uslugu. Tijekom godine radnici Odjela pripreme i podijele cca. 1 100 000 obroka.

S ukupnim brojem od 90 radnika struktura zaposlenih u Ustanovi bi zadovoljavala te ispunjavala osnovne zadaće svoje djelatnosti, ali i druge vrste pomoći socijalne skrbi, kao i određenu djelatnost koju bi ostvarila na tržišnoj osnovi u vidu pripreme i dostava obroka građanima i ustanovama uz naplatu.

Sa svrhom unaprjeđenja sustava sigurnosti zaposlenika, 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.

2.KONTROLA KVALITETE, NUTRICIONIZAM, SANITARNO HIGJENSKI NADZOR I GOSPODARENJE OTPADOM - 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 i uvide spremne za donošenje odluka. 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 ovoj poslovnoj godini moramo razradu metode povezane s ranim upozorenjem na postojeće i nove rizike podići na još višu razinu, kako u praktičnom smislu tako i putem edukacije radnika. Posebno ćemo se usredotočiti na pristup kao i na alate koje koriste u prehrambeno ugostiteljskoj grani, 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 može pomoći u navigaciji kroz informacij kako bi se lako i u kratkom vremenu „uočila igla u plastu sjena“

Nedostatak kontrole i nadzora nad signalima ranog upozorenja može dovesti do povećanog broja incidenata u sigurnosti hrane, a time i potencijalne krize. Stručnjaci za sigurnost hrane su izazovni i pronalaze odgovore na pitanja poput:

- Koji su novi problemi sa sigurnošću hrane koji se pojavljuju u konkurentskom, regulatornom i medijskom okruženju?
- Koliki je utjecaj tih problemi 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 je za svako poslovanje koje je vezano uz hranu.

Naš je cilj usmjeriti se na relevantne stručnjake iz područja sigurnosti hrane koji je uključeni u upravljanje rizikom, kvalitetu proizvoda i poštivanje propisa i s vremena educirati i osposobiti takvog stručnjaka u Ustanove za potrebe iste.

2.1. PREHRAMBENO SIGURNOSNI MANAGMENT

U sklopu Odsjeka za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno – higijenski nadzor i gospodarenje otpadom, nutricionista vrši sanitarno – higijenski nadzor i kontrolu poslovnih jedinica i djelatnika suradno s ovlaštenim i stručnim institucijama, te u komunikaciji s korisnicima dobiva povratnu informaciju o kvaliteti krajnjeg proizvoda i zadovoljstvu odnosno nezadovoljstvu uslugom.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba ima ugovorene, s ovlaštenom i certificiranom ustanovom, redovite zdravstvene kontrole pripremljenih obroka, predmeta opće uporabe, vode za piće, kontrole prostorija za pripremu i podjelu hrane te zaposlenika koji u svom radu dolaze u kontakt s hranom i to:

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

Navedene kontrole obavljat će se sukladno zakonskoj obvezi koja proizlazi iz Zakona o hrani (NN 81/13, 14/14, 30/15, 115/18) dinamikom uzorkovanja koja se temelji na načelima HACCP sustava i dobre higijenske prakse i to u slijedećim Poslovnim jedinicama: Pučka blagovaonica Branimirova, PB Cerska, PB Alfirevićeva, TBB Kosnica - Velika Kosnica i PJ Vozni park.



Uzimajući u obzir veliki broj pripremljenih obroka tijekom godine, osim redovitih zdravstvenih kontrola određenih zakonom, vrše se i izvanredne kontrole: određivanje teških metala u hrani, određivanje mikotoksina u hrani, kao i određivanje kalorijske vrijednosti i protektivnog sastava obroka hrane. Uz gore navedenu kontrolu, od strane Ustanove provoditi će se sljedeće obveze postupanja:

1. Redovita kontrola čistoće i urednosti 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 u smislu kontrole i unaprjeđenje kvalitete Ustanove odvija se periodički po programu te izvanredno po svim PJ - blagovaonicama i termičkom bloku Kosnica, te PJ Vozni park.

U tu svrhu tijekom 2020. godine napravljene su kontrolne liste („check-liste“) koje osim redovnih sanitarno-higijenskih mjera uključuju i kontrolu provedbe svih epidemioloških mjera vezano uz pandemiju koronavirusom te će se kao takve nastaviti koristiti i tijekom 2021. Ustanova će recertifikaciju sustava ISO 14001 izvršiti krajem 2021. godine, a za sustave HACCP i ISO 9001 provest će se nadzorni audit sustava upravljanja.

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 – imuno kompromitirajuće osobe.

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

Svi radnici ispunjavaju norme higijenske zaštite u njihovom maksimalnom opsegu, a nepoštivanje istih (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 podijele istih.

Ustanova Dobri dom Grada Zagreba, sukladno Zakonu o hrani (NN 81/13, 14/14, 30/15, 115/18), tijekom 2021. mora održati razinu poslovanja auditirajući sljedeće sustave:

- ✓ HACCP sustav prema Codex Alimentarius-u i Zakonu o hrani (NN 81/13, 14/14, 30/15, 115/18);
- ✓ Sustav upravljanja kvalitetom u skladu sa standardom ISO 9001:2015.

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

Ustanova je s ciljem postupanja sukladno integriranoj normi još tijekom 2019. godine koristila biokompostirajući pribor i posude prilikom podjele bakalara na Trgu bana Jelačića na dan 24. prosinca, kada se podijelilo 10 000 obroka.

Takvu praksu korištenja gore navedenog pribora Ustanova je planirala primijeniti i u 2020., ali s obzirom da su zbog pandemije COVID-19 sve manifestacije u 2020. bile otkazane (podjela 60 000 porcija graha u Parku Maksimir na dan 1. svibnja te isto tako podjela 10 000 porcija bakalara na Trgu bana Jelačića na dan 24. prosinca) praksa će se nastaviti tijekom 2021.



3. PRORAČUN - FINACIJSKI PLAN

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba je prema usvojenom Proračunu za 2021. koji je donijela Gradska skupština Grada Zagreba, na 38. sjednici održanoj 08. prosinca 2020. godine, usvojila financijski plan za 2021. u iznosu od 37.616.000,00 kuna (po svim izvorima financiranja) Stvarni izračun financijskih potreba se temelji na bazi ugovorenih cijena po vrstama pomoći i evidenciji broja korisnika.

Sve zakonom propisane obveze, obveze iz sklopljenog ugovora sa nadležnim uredom i drugih ugovora za 2021. godinu te ostale obveze koje proizlaze iz aktivnosti po nalogu osnivača, ustanova će uskladiti sa odobrenim financijski planom za 2021. uz neophodni zahtjev za rebalansom i povratom 1.500.000,00 kn.

Usvojen financijski plan Ustanove za 2021. po svim izvorima financiranja iznosi 39.351.000,00 kuna, a odnosi se na:

I. Izvor financiranja 1.1.1.-opći prihodi i primitci,	37.616.000,00 kn
---	------------------

Proračun Grada Zagreba - na ovom izvoru imamo dvije Aktivnosti:

1. Aktivnost: A502101

REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKOG KORISNIKA

Prehrana i druge pomoći za socijalno ugroženo pučanstvo	35.466.000,00 kn
---	------------------

2. Aktivnost: A502102

Neovisno življenje osoba s invaliditetom

i stradalnika Domovinskog rata	2.150.000,00 kn
--------------------------------	-----------------

II. Izvor financiranja 3.1.1. -Vlastiti prihodi	1.085.000,00 kn
---	-----------------

III. Izvor financiranja 6.1.1. -Donacije	650.000,00 kn
--	---------------

Na temelju Zakona o proračunu (NN 87/08, 136/12, 15/15) te članka 30. točka 6. Statuta Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba, Upravno vijeće Ustanove na 7. sjednici, održanoj 17. prosinca 2020. donosi Odluku o usvajanju Financijskog plana Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za 2021. s projekcijama plana za 2022.-2023. Ustanova će sve svoje prihode i rashode uskladiti s osnovnim potrebama kako bi ispunila svoju djelatnost i obveze prema korisnicima usluga te rebalansom uskladiti iste s odobrenim sredstvima i sa istim racionalno i ekonomično postupati.

FINANCIJSKI PLAN USTANOVE ZA POSLOVNU 2021.

Šifra	Naziv	Financijski plan 2021.
	Razdjel 021 : GRADSKI URED ZA SOCIJALNU ZAŠTITU I INVALIDE	
	Glava 02105 : USTANOVA DOBRI DOM GRADA ZAGREBA	
	Program 5021 : JAVNA UPRAVA I ADMINISTRACIJA	
	Aktivnost: A502101	
I.	REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKOG KORISNIKA	
	PREHRANA I DRUGE POMOĆI ZA SOCIJALNO UGROŽENO PUČANSTVO	
3	RASHODI POSLOVANJA	34.909.000
31	Rashodi za zaposlene	13.013.000
311	Plaće (Bruto)	10.793.000
3111	Plaće za redovan rad	9.300.000
3112	Plaća u naravi	13.000
3113	Plaće za prekovremeni rad	80.000
3114	Plaće za posebne uvjete rada	1.400.000
312	Ostali rashodi za zaposlene	420.000
3121	Ostali rashodi za zaposlene	420.000
313	Doprinosi na plaće	1.800.000
3132	Doprinosi za obvezno zdravstveno osiguranje	1.800.000
32	Materijalni rashodi	7.366.000
321	Naknade troškova zaposlenima	595.000
3211	Službena putovanja	15.000
3212	Naknade za prijevoz, za rad na terenu i odvojen život	560.000
3213	Stručno usavršavanje zaposlenika	20.000
322	Rashodi za materijal i energiju	2.202.000
3221	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	500.000
3223	Energija	1.100.000
3224	Materijal i dijelovi za tekuće i investicijsko održavanje	390.000
3225	Sitni inventar i auto gume	150.000
3227	Službena i radna odjeća	62.000
323	Rashodi za usluge	4.007.000
3231	Usluge telefona, pošte i prijevoza	120.000
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.400.000
3233	Usluge promidžbe i informiranja	40.000

3234	Komunalne usluge	1.200.000
3235	Zakupnine i najamnine	150.000
3236	Zdravstvene i veterinarske usluge	300.000
3237	Intelektualne i osobne usluge	100.000
3238	Računalne usluge	60.000
3239	Ostale usluge	637.000
329	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	562.000
3291	Naknade za rad predstavničkih i izvršnih tijela, povjerenstva i sl.	45.000
3292	Premije osiguranja	200.000
3293	Reprezentacija	30.000
3295	Pristojbe, naknade	26.000
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	261.000
34	Financijski rashodi	30.000
343	Ostali financijski rashodi	30.000
3431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	20.000
3434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	10.000
37	Naknade građanima i kućanstvima u naravi na temelju osiguranja i druge naknade	14.500.000
372	Ostale naknade građanima i kućanstvima iz proračuna	14.500.000
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi	14.500.000
4	Rashodi za nabavu nefinancijske imovine	557.000
41	Rashodi za nabavu neproizvedene dugotrajne imovine	56.000
412	Nematerijalna imovina	56.000
4124	Ostala prava	56.000
42	Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine	501.000
422	Postrojenja i oprema	380.000
4221	Uredska oprema i namještaj	20.000
4227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	360.000
423	Prijevozna sredstva	113.000
4231	Ostala prijevozna sredstva u cestovnom prometu	113.000
426	Nematerijalna proizvedena imovina	8.000
4262	Ulaganje u računalne programe	8.000
	Financijski plan za Aktivnost A502101	35.466.000
II.	Aktivnost: A502102 NEOVISNO ŽIVLJENJE OSOBA S INVALIDITETOM I STRADALNIKA DOMOVINSKOG RATA	
37	Naknade građanima i kućanstvima u naravi na temelju osiguranja i druge naknade	2.150.000
372	Ostale naknade građanima i kućanstvima iz proračuna	2.150.000
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi -paketi	2.150.000
	Financijski plan za Aktivnost A502102	2.150.000
	Ukupno usvojen Financijski plan za 2021. na izvoru financiranja 1.1.1.- Proračun GZ	37.616.000

Obrazloženje usvojenog financijskog plan za 2021. po izvoru financiranja 1.1.1. opći prihodi i primici proračunskih korisnika (Proračun Grada Zagreba):

1. Aktivnost: A502101

REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKOG KORISNIKA

U poslovnoj 2020. isti je iznosio 36.966.000,00 kn, dok je za poslovnu 2021. usvojeno 35.466.000,00 kn što je 4,06% manje u odnosu na prethodnu godinu.

2. Aktivnost: A502102

NEOVISNO ŽIVLJENJE OSOBA S INVALIDITETOM I STRADALNIKA
DOMOVINSKOG RATA

U 2021. iz našeg se proračuna izdvojila podjela obiteljskih paketa za branitelje te je otvorena nova aktivnost A502102 za koju je usvojeni financijski plan u iznosu od 2.150.000,00 kn. Izvor financiranja je nadležni Gradski ured za branitelje.

Što se tiče Aktivnost: A502101 REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKOG KORISNIKA Ustanova je planirala sredstva unutar limita prošlogodišnjeg financijskog plana od 36.966.000,00 kn sukladno uputama nadležnog ureda. Budući da smo temeljem dobivenih uputa za izradu planova imali obvezu iskazati viškove ili manjkove na računu 922, sukladno istim iskazali smo po procjeni manjak od 1.500.000,00 kn unutar zadanog limita 36.966.000,00 kn za financijski plan 2021. (tj. isti iznos odobrenog financijskog plana za 2020.).

Zašto i iz kojih razloga Ured za financije Grada Zagreba nije uzeo u obzir i planirana sredstva pa pokriće manjka iz 2020. i ranijih godina na računu 922, mada su izričito tražili da se ista iskažu u planovima (jer planove nismo mogli predati u digitalnom obliku bez unosa manjkova ili viškova) ne možemo objasniti i za isto ćemo tražiti odgovor od nadležnog ureda.

Iz neopravdanih razloga Ustanovi je uskraćen iznos od 1.500.000,00, te je usvojen manji financijski plan Ustanove 35.466.000,00 kn za redovnu djelatnost, što će dovesti do otežanog obavljanja djelatnosti, nabavi robe, radova i usluga i realizaciji ugovora u tekućoj godini sukladno planu nabave prvenstveno prehrambenih proizvoda.

Realne financijske potrebe Ustanove su daleko veće posebice u nabavi nefinancijske imovine iz razloga jer naša opremu zahtjeva održavanje odnosno zamjenu.

Potrebno je provesti neophodna ulaganja na građevinskim objektima ustanove kako bi mogli kvalitetno i u zadanim okvirima i standardima obavljati osnovnu djelatnost i zadržati standard usluge i kvalitete koju ova Ustanova pruža svojim korisnicima. Ustanova realno može očekivati i veće troškove tekućeg i investicijskog održavanja građevinskih objekata, postrojenja i opreme te održavanja voznog parka i obnavljanja voznog parka, što nije moguće bez potpore od strane osnivača jer naše potrebe i planovi se povećavaju a sredstva u financijskom planu ostaju ista ili manja od financijskih sredstava prethodnih godina.

Odobrena sredstva za obnavljanje nefinancijske imovine u 2021. iznose 557.000,00 kn bruto što je 14,61 % više od sredstava u 2020. Stvarno potrebna sredstva za ulaganje i unapređenje nefinancijske imovine su znatno veća ali uz zadane limite nismo u mogućnosti osigurati dovoljno sredstava, bez pomoći nadležnog ureda i povećanja financijskih planova na računu 4 – rashodi za nabavu nefinancijske imovine.

U 2021. račun 31 - Rashodi za zaposlene povećali su se za 2,09%, račun 32- Materijalni rashodi povećali su se 1.13%, dok se račun 4 – Rashodi za nabavu nefinancijske imovine povećao 14,61, na žalost izvor povlačenja sredstava je račun 37– Naknade građanima i kućanstvima u naravi (tzv. Prehrana) što je tu istu poziciju umanjilo na samom početku poslovne godine za navedeni iznos i iznos planiranih sredstava za procijenjeni manjak račun 922 za 2020. Ukupno umanjeње računa 37 je 11,69% u odnosu na poslovnu 2020.

Ove godine stupaju na snagu i izmjene Pravilnika o porezu na dohodak i druge izmjene vezane uz povećane ostalih materijalnih prava zaposlenika, te je realno očekivati i povećanje troškova za zaposlene. Izračun financijskih potreba se temelji na bazi cijene vrste pomoći i evidenciji broja korisnika (realan plan za 2021.) te prosječnom broj evidentiranih korisnika pri GU u vremenu od 1.1. do 31.12.2020.

Najveća odstupanja su na računu 3722, a isti se odnosi na osnovnu djelatnost Ustanove. Važno je napomenuti da Ustanova ima i dodatne aktivnosti po nalogu osnivača.

Aktivnost: A502101

REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKOG KORISNIKA

I. PUČKA KUHINJA			
CIJENA KOŠTANJA OBROKA	14,00 kn		
BROJ KORISNIKA PO 1 DANU	2 500		
TROŠAK PO 1 DANU	35.000,00 kn		
<i>(broj korisnika x cijena koštanja mjere)</i>			
GODIŠNJI TROŠAK	12.775.000,00 kn		
<i>(trošak po danu x 365 dana)</i>			
II. POMOĆ U OBITELJSKIM PAKETIMA - ZAGREBAČKI VELESAJAM			
CIJENA KOŠTANJA PAKETA (10 mj./god)	100,00 kn		
BLAGDANSKI PAKET (2 mj./god)	110,00 kn		
UKUPAN BROJ KORISNIKA/OBITELJI			
podjela:	SOCIJALA	280	
IZRAČUN BROJA DJECE/PAKETA:			
SOCIJALA:	BROJ OBITELJI	BROJ DJECE/PAKETA	
paket A (3 djece)	220	660	
paket B (5 djece)	30	150	
paket C (7 djece)	30	210	
<i>(broj djece x broj obitelji/nositelja prava)</i>			
FINANCIJSKI IZRAČUN:			
SOCIJALA	REGULARAN PAKET <i>(10 mj.)</i>	BLAGDANSKI PAKET <i>(2 mj.)</i>	UKUPNO
Paket A <i>(broj djece x cijena paketa) x broj mj.)</i>	660.000,00 kn	145.200,00 kn	805.200,00 kn
Paket B <i>((broj djece x cijena paketa) x broj mj.)</i>	150.000,00 kn	33.000,00 kn	183.000,00 kn
Paket C <i>(broj djece x cijena paketa) x broj mj.)</i>	210.000,00 kn	46.200,00 kn	256.200,00 kn
UKUPAN TROŠAK PAKETA:			1.244.400,00 kn

III.POMOĆ U MLIJEČNIM PAKETIMA - ALFIREVIĆEVA (x12 mj.)			
CIJENA KOŠTANJA PAKETA:	336,00 kn		
BROJ KORISNIKA/DJECE:	50		
GODIŠNJI TROŠAK PAKETA:			201.600,00 kn

2. Aktivnost: A502102**NEOVISNO ŽIVLJENJE OSOBA S INVALIDITETOM I STRADALNIKA
DOMOVINSKOG RATA**

Za poslovnu 2021. otvorena je nova aktivnost. Iz našeg financijskog plana se izdvojila se podjela obiteljskih paketa za branitelje, samim time usvaja se i financijski plan za istu u iznosu od 2.150.000,00 kn.

II.POMOĆ U OBITELJSKIM PAKETIMA - ZAGREBAČKI VELESAJAM- Branitelji			
CIJENA KOŠTANJA PAKETA (10 mj./god)	100,00 kn		
BLAGDANSKI PAKET (2 mj./god)	110,00 kn		
UKUPAN BROJ KORISNIKA/OBITELJI podjela:	BRANITELJI	570	
IZRAČUN BROJA DJECE/PAKETA BRANITELJI:	BROJ OBITELJI	BROJ DJECE/PAKETA	
paket A (3 djece)	520	1560	
paket B (5 djece)	30	150	
paket C (7 djece)	20	140	
<i>(broj djece x broj obitelji/nositelja prava)</i>			
FINANCIJSKI IZRAČUN BRANITELJI:	REGULARAN PAKET <i>(x10 mj.)</i>	BLAGDANSKI PAKET <i>(x2 mj.)</i>	UKUPNO
Paket A <i>((broj djece x cijena paketa) x broj mj.)</i>	1.560.000,00 kn	343.200,00 kn	1.903.200,00 kn
Paket B <i>((broj djece x cijena paketa) x broj mj.)</i>	150.000,00 kn	33.000,00 kn	183.000,00 kn
Paket C <i>((broj djece x cijena paketa) x broj mj.)</i>	140.000,00 kn	30.800,00 kn	170.800,00 kn
			2.257.000,00 kn

Važno je napomenuti da je odnos pojedinih stavaka u planu u relaciji s ukupnim iznosom plana izuzetno dobar u koristi onih sredstava koji se izravno utroše za krajnji proizvod, odnosno za osnovnu djelatnost same ustanove a to je priprema i podjela gotovih obroka te dostava obroka u kuću i podjela prehrambenih paketa i mliječne hrane.

Rashodi za zaposlene (bruto plaće, ostali rashodi za zaposlene i doprinosi na plaće) čine oko 36,69 % proračuna, ukupni materijalni rashodi čine 20,77% financijskog plana (6,48 % odnosi se na energiju i komunalne usluge vezano uz pripremu obroka), dok prehrana odnosno nabavka namirnica i artikala potrebitih za osnovnu djelatnost čini cca. 40,88 %.

Kada bi tom istom iznosu od 40,88 % dodali dio materijalnih rashoda koje utrošimo za komunalnu energetiku (struja, UNP, diesel) a iznosi cca 6,48% dolazimo do 47,36 % % ukupnog financijskog plana za 2021. odlazi na osnovni proizvod Ustanove-obrok.

Ne smijemo izostaviti i rashode za nefinancijsku imovinu koji u ovoj godini iznose 1,57 % ukupnog proračuna – to nije dostatno jer nakon gotovo 19 godina rada u Kosnici i gotovo 17 godina rada Ustanove (napomena: prostor PJ „Termički blok blagovaonica Kosnica“ koristi se od 2002.) trebamo puno više ulagati u opremu kako bi mogli kvalitetno i sigurno obavljati svoju osnovnu djelatnost.

Osnova poslovanja javnih ustanova koje su pri tome neprofitnog karaktera, da što veći iznos plana bude utrošen na osnovne djelatnosti. Svi odgovorni čimbenici ustanove moraju se ponašati maksimalno racionalno i rashode u potpunosti i u svakom trenutku kontrolirati i usklađivati sa odobrenim financijskim planom.

Ustanova posluje sukladno zakonskoj regulativi, Zakonu o proračunskom računovodstvu, Pravilniku o proračunu, Uredbi o fiskalnoj odgovornosti te drugim zakonskim propisima koji proizlaze iz Zakona o javnoj nabavi i Zakona o ustanovama te Statuta Ustanove i Pravilnika o radu iste. Ustanova je spremna dočekati eventualni porast broja korisnika.

Realno, ona je u kapacitetnom smislu to spremna te u vidu stručnosti i osposobljenosti kadrovima i opremom, ali u financijskom će to opterećenje vrlo teško iznijeti.

SAŽETAK DJELOKRUGA (Sukladno Zakonu o Proračunu, čl. 30):

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba osnovana je za pružanje usluge prehrane u pučkim kuhinjama, dostavu obroka u kuću, pomoć u prehrani obiteljima i pojedincima (paketi namirnica i dječje hrane) te pružanje usluga prihvatilišta za odrasle osobe u sklopu privremenog smještaja za najviše 20 korisnika.

Glava 02. USTANOVE SOCIJALNE ZAŠTITE

Glavni program S02. SOCIJALNA ZAŠTITA I SKRB ZA OSOBE S INVALIDITETOM

1. NAZIV PROGRAMA

Program 5021. JAVNA UPRAVA I ADMINISTRACIJA

Aktivnost: A502101

REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKIH KORISNIKA

FUNKCIJSKA KLASIFIKACIJA 1090 Aktivnosti socijalne zaštite koje nisu drugdje svrstane

2. CILJEVI (što se programom želi postići):

Cilj pružanja usluga Ustanove je:

* osiguranje svakodnevno (365 dana u godini) jednog toplog obroka sugrađanima koji zbog životnih okolnosti i nedaća nisu u mogućnosti osigurati osnovna sredstva za život i nalaze se u zoni socijalnog rizika ili čak u zoni potpunog siromaštva

*pomoć obiteljima u prehrani djeteta do 1. godine starosti koje se nalaze u teškim materijalnim prilikama, a trenutna ekonomska situacija i dodatni financijski zahtjevi osiguranjem odgovarajuće prehrane novog člana obitelji dodatno ih otežavaju

* pomoć u obiteljskim paketima - osiguranje prehrambenih namirnica obiteljima s troje i više djece te samohranim roditeljima, te obitelji branitelja, neovisno o broju djece koje se nalaze u teškim materijalnim prilikama.

3. NAČIN OSTVARENJA CILJA (kako se nastoji realizirati program, tko je korisnik ili primatelj usluge)

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

4. ZAKONSKE I DRUGE PODLOGE NA KOJIMA SE ZASNIVA PROGRAM

- ✓ Odluka o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 26/14, 19/15, 6/16, 16/16, 23/16).

5. POKAZATELJI REZULTATA NA KOJIMA SE ZASNIVAJU IZRAČUNI I OCJENE POTREBNIH SREDSTAVA Broj korisnika pomoći/usluga Ustanove:

- ✓ prosječno planirano dnevno 2200-2400 korisnika pučke kuhinje
- ✓ prosječno mjesečno 870 do 920 nositelja prava na obiteljske pakete
- ✓ prosječno mjesečno 40 korisnika pomoći djeci u mliječnoj hrani
- ✓ dostava ručka interventnim službama i zdravstvenim ustanovama uključenih u preventivne i kurativne akcije s naslova COVID-19 i potresa – dnevno od 200-300 obroka
- ✓ interventna postupanja u naravi po nalogu osnivača s naslova javnih potreba Grada Zagreba (stradali građani u potresu, rizične skupine – invalidi, umirovljenici) – 500-600 obitelji na bazi 1 godine

6. RAZLOG Odstupanja od prošlogodišnjih projekcija

- ✓ Kao posljedica pandemije COVID-19 očekuju se određeni negativni procesi na tržištu rada koji bi mogli rezultirati većom nezaposlenošću i samim time većim brojem građana oslonjenih na socijalnu pomoć i korištenje socijalnih usluga koje pruža Ustanova u okviru svoje djelatnosti.

7. POKAZATELJI USPJEŠNOSTI:

- ✓ Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba sukladno djelatnosti koja joj je propisana Statutom i ostalim aktima, a koji su naš apsolutni prioritet i obveza, te uz sve ostale programe i sadržaje koje namjeravamo provoditi

u poslovnoj 2021. godini ima za cilj potvrditi standard i kvalitetu usluge ali i uzvisiti istu, posebice kvalitetu obroka za naše korisnike, proširiti svoju djelatnost novim oblicima mjera socijalne pomoći (sukladno Socijalnoj politici Grada Zagreba, odnosno Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom) ali i uključiti iste u predstavljene programe i dati im smisao funkcionalnosti kao sastavnog čimbenika ovog društva, u ovom slučaju Grada Zagreba, koji o svojim socijalno ugroženim građanima vodi skrb na izuzetno visokoj razini kako u kvalitativnom tako i kvantitativnom pogledu.

8. FINANCIJSKI PLAN ZA 2021. sa obrazloženjem i projekcije 2022-2023.

- ✓ Sukladno Zakonu o proračunu (NN br. 87/08; 136/12, 15/15, Pravilniku o proračunskim klasifikacijama (NN br. 26/10 i 120/13, Pravilniku o proračunskom računovodstvu i Računskom planu (NN br.124/14, 115/15, 87/16, 3/18, smjernica ekonomske i fiskalne politike za razdoblje 2021-2023. i uputama za izradu Proračuna Grada Zagreba za razdoblje proračun 2021 i projekcije 2022-2023. izradili smo financijski plan Ustanove za poslovnu 2021. i projekcije za vremensko razdoblje od 2022-2023.

Ustanova se financira iz Proračuna Grada Zagreba: Izvor financiranja 1.1.1. Opći prihodi i primici u iznosu 37.616.000,00 kn

1.Aktivnost: A502101 REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKIH KORISNIKA
u iznosu od 35.466.000,00 kn

2.Aktivnost A502102 Neovisno življenje osoba s invaliditetom i stradalnika Domovinskog rata u iznosu od 2.150.000,00 kn

- ✓ Izvor financiranja 3.1.1 Vlastiti prihodi u iznosu 1.085.000,00 kn
- ✓ Izvor financiranja 6.1.1 Vlastiti prihodi u iznosu 650.000,00 kn

Ustanova je u prijedlogu financijskog plana sukladno uputama Ureda za financije grada Zagreba planirala sredstva za pokriće manjka na računu 922 u iznosu od 1.500.000,00 kn (sa pozicije 3722 – Prehrana) unutar zadanog limita

(koji je bio jednak FP 2020. 36.966.000,000), ali budući da osnivač nije prihvatio planove iskazane na računu 922 (o tome nismo bili obaviješteni niti sa istim upoznati), proizlazi da je financijski plan Ustanove za 2021. umanjen/oštećen za 1.500.000,00 kn.

Navedeno neočekivano i neplanirano umanjenje će nam stvarati poteškoće u obavljanju redovite djelatnosti iz razloga što se navedena sredstva prvenstveno odnose na računu 3722 - Prehrana. Ustanova će sve svoje prihode i rashode uskladiti s osnovnim potrebama kako bi ispunila svoju djelatnost i obveze prema korisnicima socijalnih usluga te rebalansom i zahtjevom za povratom 1.500,000,00 kn, uskladiti iste s odobrenim sredstvima te racionalno i ekonomično postupati u poslovnoj 2021. Ustanova će podnijeti Zahtjev nadležnom uredu da nam se sredstva u iznosu od 1.500.000,00 kn naknadno osiguraju/povrate za/u poslovnu/oj 2021. dok ćemo dio sredstava osigurati iz vlastitih prihoda.

Financijski plan se sastoji o

- Prihoda i primitaka iskazanih po vrstama i izvorima financiranja
- Rashoda i izdataka predviđenih za trogodišnje razdoblje, razvrstanih prema proračunskim klasifikacijama
- Obrazloženje financijskog plana

Sredstva za rad Ustanove osiguravaju se iz:

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

Sve navedeno je iskazano kroz:

- Prijedlog i usvajanje financijskog plana za 2021. godinu i projekcijama za 2022. i 2023. (opći dio po svim izvorima financiranja)
- Plan prihoda i primitaka za 2021. godinu i projekcijama za 2022 i 2023.g (po svim izvorima financiranja)
- Plan rashoda i izdataka za 2021. i projekcijama za 2022. i 2023. (po svim izvorima financiranja)

4. 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.

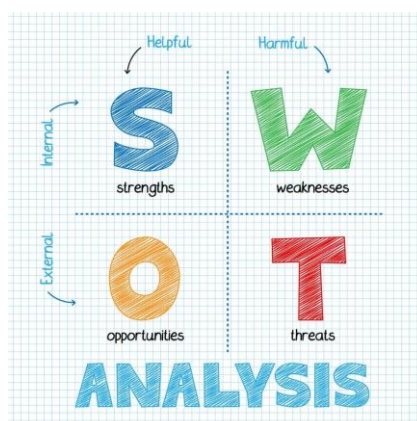


Svaki pravni subjekt, pa tako i ova Ustanova mora voditi računa o unutrašnjem i vanjskom okruženju. U tom se kontekstu ova analiza može razumjeti kao prikaz unutrašnjih snaga i slabosti organizacije-Ustanove i vanjskih prilika i prijetnji s kojima se naša Ustanova suočava.

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.

4.1. SWOT ANALIZA USTANOVE DOBRI DOM GRADA ZAGREBA

SNAGA	SLABOST
<p>-raznolikost asortimana-ponude-kvalitetan proizvod</p> <p>-iskustvo u ugostiteljstvu</p> <p>-sklonost donošenja odvažnih odluka i postupanje u kriznim situacijama</p> <p>-HACCP i ISO 9001 sustav (od 2007.g.)</p> <p>-integriran ISO 14001 – gospodarenje otpadom (od 2018.)</p> <p>--integriran ISO 45001 – upravljanje sigurnošću i zaštita zdravlja</p> <p>-zdravstveno siguran krajnji proizvod te visoki sanitarno higijenski standard poslovanja svih čimbenika u lancu odgovornosti i poslovanja</p>	<p>-odlazak radnika u mirovinu</p> <p>-profesionalne bolesti radnika koji su više od 15 godina u Ustanovi</p> <p>-manjak kvalitetne/educirane radne snage ugostiteljskog profila na tržištu rada</p> <p>-nismo vlasnici prostora u kojima se djelatnost Ustanove provodi</p> <p>-nedefinirano vlasništvo nad dijelom zemljišta i objekata u kojima se djelatnost provodi</p>
PRILIKE	OPASNOSTI
<p>-povećanje opsega poslova-broja korisnika, razvoj, širenje programa i podizanje standarda usluge</p> <p>-osmišljavanje novih proizvoda-obroka, poslova (priprema i dostava obroka po starijim osobama, ustanove u okviru sektora socijalne skrbi Grada Zagreba – proširenje programa),</p> <p>-dobar prometni položaj lokacija i povezanost istih</p> <p>-dobro uhodan nadzor i kontrola ulaska namirnica u sustav prijama, skladištenja, obrade namirnica i pripreme obroka</p>	<p>-recesija (glede financija, ulaganja, održavanja i sl.)</p> <p>-redukcija proizvoda u kvantitativnom smislu</p> <p>-mogućnost pojava jeftine i nekvalitetne robe (posljedica vrlo niskih cijena artikala po završenom postupku javne nabave)</p> <p>-dugovanja suradnih institucija i ureda koja akumuliraju financijski manjak koji se prenosi u narednu poslovnu godinu</p>



5. VRSTE POMOĆI U NARAVI IZ PRAVA SOCIJALNE SKRBI

Ustanova Dobri dom Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti i redovite, sukladno Odluci o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 26/14, 19/15, 6/16, 16/16, 23/16 , 4/19, 6/20, 17/20-Pročišćeni tekst i 22/20) djelatnosti pruža sljedeće vrste pomoći u naravi:

5.1. PREHRANA U PUČKOJ KUHINJI (2360 AKTIVNIH KORISNIKA EIDENTIRANIH U NADLEŽNOM UREDU)

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA 2020./12 mj.	BROJ KORISNIKA/PROJENA ZA 2021.
Prehrana u pučkoj kuhinji	2154	2500

LOKACIJA	PROSJEČAN BROJ KORISNIKA I PLAN ZA 2021.
	mjesečno 2020./2021.
Pučka blagovaonica «Branimirova»	727/1200
Pučka blagovaonica «Cerska»	719/1000
Pučka blagovaonica «Alfirevićeva»	594/650
Pučka blagovaonica «Kosnica»	114/130/150 zima

5.2. PRAVO NA DNEVNI OBROK I DOSTAVU

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA - 2020.	BROJ KORISNIKA/PROCIJENA ZA 2021.
Pravo na dnevni obrok i dostavu	510	550

Napomena: Tijekom 2021. moguće je proširenje kapaciteta na navedenom programu za još 40 korisnika ukoliko dođe do popunjavanja postojećih linija.

5.3. POMOĆ U OBITELJSKIM PAKETIMA

VRSTA POMOĆI	MJESEC/GODINA	BROJ OBITELJI
Pomoć u obiteljskim paketima	12/2020.	861
	2021. - procjena	1000

5.4. POMOĆ DJECI U MLIJEČNOJ HRANI

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA 12/2020.	BROJ KORISNIKA/PROCIJENA ZA 2021.
Pomoć djeci u mliječnoj hrani	20	50

U okviru redovitih programa Ustanova Dobri dom Grada Zagreba opskrbljuje mjesečno oko 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 „Dobri dom“ Grada Zagreba i programa koji pripadaju u kategoriju korisnika pomoći socijalne skrbi, odnosno stanovništva slabijeg materijalnog stanja. Usluge Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba objedinjavaju oblike pomoći u naravi koje Grad Zagreb osigurava svojim građanima.

Detaljnijim definiranjem i kategoriziranjem vrste korisnika vidimo da su korisnici usluga Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba:

- ✓ 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 psihosocijalnim 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 Republika Hrvatska razvila je 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 „Dobri dom“ Grada Zagreba nužno razviti niz programa koji će pomoći u savladavanju poteškoća i rješavanju problema korisnika Ustanove.



U skladu s gore navedenim u okviru socijalne službe Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba potrebno je raditi na stalnom detektiranju i definiranju potreba svakog pojedinca i obitelji, odnosno potreba svih korisnika osnovnih usluga Ustanove. S obzirom da Ustanova svakodnevno, posredno, preko svojih djelatnika kontaktira s oko 2 800 do 3 000 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 tretmantskih usluga većem broju klijenata.

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 prostorijama naše Ustanove.

5.5. CIJENIK KOŠTANJA PROGRAMA KOJI PRIZLAZE IZ DJELATNOSTI USTANOVE

OPIS USLUGE	Trenutna cijena (sa PDV-om)
Ručak u pučkoj kuhinji	14,00 kn/po obroku
Dostava ručka *usluge dostave ručka	4,00 kn po 1 obroku
Obiteljski paket, mjesečno po djetetu	100,00 kn
Blagdanski paket/po djetetu	110,00 kn
Paket mliječne hrane po djetetu	336,00 kn



6. RAZVOJ USTANOVE

U svakoj organizaciji pojedinci uče i razvijaju se na dobrobit njih samih te u konačnici Ustanove, no to ne znači da se uvijek radi o organizaciji koja uči. Organizacija koja uči je organizacija koja svojim pristupom nastoji objediniti interese svih zainteresiranih strana, odnosno razvijanjem potencijala radnika i njihovim osobnim rastom omogućiti rast same Ustanove. Prioritet je njegovati znanje i ciljeve koje ljudi osjećaju kao svoje vlastite.

Postupak, odnosno proces preobrazbe tradicionalne organizacije u Ustanovu koja uči znači promjenu stava koji ona zauzima prema budućnosti. Sigurni smo da na tom tragu Ustanova može uistinu dosta napredovati u narednim godinama.

Sve dok je tradicionalna organizacija, možemo reći rada i ustroja Ustanove, usmjerena na prilagodbu budućnosti, pri tome ne ulažući napor da istinski razumije zašto su neke promjene nužne, niti uvažavajući potencijal ljudskih resursa, ona kao takva umanjuje svoju vrijednost i u konačnici „skraćuje svoj vijek trajanja“.

Naš je prioritet da u narednom razdoblju odredimo Ustanovu kao poslovni proces – živo biće koje uči zahvaljujući tome što informacije, znanje i ljudske resurse uzdiže i primjenjuje u svakodnevnoj provedbi svojih socijalnih usluga i obveza.

Cilj je da takva organizacija postane budućnost suvremenog poslovanja. Ustanova ima te kapacitete, poglavito u prostoru organizacijskog učenja koje se temelji na timskom i individualnom, s promjenom razmišljanja ljudi i kulture same organizacije tj. Ustanove, a to je posao uprave i suradnika na rukovodećim pozicijama te shodno tome moramo svi zajedno postići oblikovanje, podržavanje i jačanje učenja na svim razinama.

Mišljenja smo da je vođenje, kao jedna od osnovnih funkcija odgovornih osoba ključno za proces ostvarivanja ideje organizacijskog razvoja odnosno razvoja same Ustanove i kontinuiranog učenja.

Neke od ključnih osobina koje odgovorne osobe moraju imati su sposobnost oblikovanja i omogućivanja učenja putem kojeg svi dionici u poslovnom procesu Ustanove mogu njegovati i razvijati svoje stručne sposobnosti, pomažu ostalima da uče zajedno, stvaraju zajedničke vizije, razumiju različite mentalne modele te da imaju sposobnost povezivanja svih ovih sastavnica putem sustavnog i otvorenog mišljenja.



Pojam novog profesionalizma uključuje nekoliko pomaka (prema Hargreaves, 1994, kod Čepić, 2009.): od individualizama do suradnje, od jednog do dvoje, od hijerarhije do timova, od izobrazbe do profesionalnog razvoja, od komunikacije do partnerstva, od autoriteta do sporazuma.

Sve karakteristike suvremenih voditelja koji vode živu organizaciju/njene ustrojstvene elemente u konstantnom procesu učenja i razvoja, trebaju imati na umu pri skiciranju kompetencija koje su potrebne istima za rukovođenje Ustanovom. Ustanova mora biti zajednica koja uči.

6.1. PROJEKCIJA 2021. – 2024.

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

Godišnje, u okviru svih programa, Ustanova pruži pomoć za približno građana slabijeg materijalnog stanja, a za pretpostaviti je da će u narednih četiri godine broj korisnika programa ove Ustanove biti veći za 2-5%.

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

		2021.	2022.	2023.	2024.	
1.		-Proširenje programa dostave obroka za max 50 obroka - adaptacija ureda na lokaciji PJ Termički blok blagovaonica Kosnica	-Proširenje, dogradnja i opremanje Termičkog bloka --nabava termos inox posuda za prijenos obroka -nabava jelonoša za potrebe PJ Vozni park	-nabava jelonoša za potrebe PJ Vozni park	- nabava 1 dostavnog vozila-kombija za prijevoz termos posuda za potrebe Pučkih blagovaonica	
2.		-nabava 2 dostavna vozila za potrebe Odjela za prehrambeno tehničke i pomoćne poslove -nabava termos inox posuda za prijenos obroka	-nabava 1 dostavnog vozila za Program dostave u kuću - PJ Vozni park -nabava parnih kotlova za potrebe termičkog bloka (4 kom)	-nabava 1 dostavnog vozila za Program dostave u kuću - PJ Vozni park -nabava teretnog vozila za potrebe Tehničke službe	-nabava termos inox posuda za prijenos obroka -nabava jelonoša za potrebe PJ Vozni park	
3.		-Obnova termičkog bloka i opreme: električna parno konvekcijska pećnica (2 kom) --nabava jelonoša za potrebe PJ Vozni park	-Proširenje programa dostave obroka za max 50 obroka	-Proširenje programa dostave obroka za max 50 obroka	-Proširenje programa dostave obroka za max 50 obroka	
4.		-Adaptacija poslovnih objekata imamo	- nabava 1 dostavnog vozila-kombija za prijevoz termos posuda za potrebe Pučkih blagovaonica	-nabava termos inox posuda za prijenos obroka	-nabava 1 dostavnog vozila za Program dostave u kuću - PJ Vozni park	

6.2. ULAGANJA ZA POTREBE USTANOVE U 2021. GODINI

Imajući u vidu financijsku situaciju, stručne službe su prilagodile plan investicija raspoloživim sredstvima i prioritetima koji su neophodni za napraviti u 2021. Ukoliko dođe do umanjena proračuna Ustanove tijekom godine i navedene investicije će se umanjiti, odnosno prolongirati za narednu godinu.

Ono što smatramo potrebitim je održavanje postojećeg trenutnog stanja kako opreme i tako i prostora u kojemu se djelatnost provodi.

Velikih investicija te ulaganja u infrastrukturu neće biti iz jednostavnog razloga što za iste nisu osigurana sredstva u proračunu Ustanove od strane osnivača i limitiranosti istog također od strane osnivača. Proračun će biti dostatan da se optimalno i kvalitetno održavaju postojeći kapaciteti opreme i prostora u kojem se djelatnost provodi sukladno usvojenom planu ulaganja.

Izazov koji su pred nas postavili pandemija COVID-19 i potres posebice, otvorio je i neke vrlo važne teme. Unazad 17 godina postojanja Ustanova nije ni jednom bila dio planiranog strateškog infrastrukturnog projekta odnosno ulaganja kroz financiranja u vidu detaljne obnove i rekonstrukcije postojećih objekata ali i opreme od strane osnivača. Iznosi od 4-6 milijuna kuna kojima se obnavljaju kuhinje srodni institucija, Ustanovi su nezamislivi i vrlo daleko, ali i prijeko potrebni kako bi se postojeći objekti građevinski arhitektonsko ojačali odnosno osigurali, a oprema obnovila od kolokvijalno rečeno keramičkih pločica do stropa.

Tekuću godinu moramo iskoristiti za pripremu takvog vrlo važnog i neophodnog projekta kojim bi potaknuli osnivača da nas uvrsti u kapitalne investicije za poslovnu 2022. s ciljem održivosti poslovanja na dosadašnjoj razini.

Naglasak je i na razvoju odnosno proširenju djelatnosti u vidu pripreme obroka za institucije/ustanove koje proizlaze iz socijalnog i javno - zdravstvenog sektora kao nastavak dobre prakse koju smo provodili u 2020.



7. PREPOZNLJIVOST USTANOVE - SURADNJA U ZAJEDNICI

Kada govorimo o prepoznatljivosti Ustanove, naglasak je na njenoj prisutnosti u Gradu Zagrebu unazad 17 godina tijekom kojih su vrata iste svakodnevno otvorena za sugrađane u socijalno zaštitnoj potrebi kada govorimo o programu prehrane u pučkoj kuhinji ili programu dostave obroka. Također i ostali programi koje ista provodi ali jednom mjesečno (Pomoć u obiteljskim paketima i Pomoć u mliječnoj hrani) pozicionirani su u javnosti kao vrlo potrebiti i kao takvi su prepoznati.

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

Uistinu prepoznatljive aktivnosti od značaja za Grad Zagreba kao što su obilježavanje prvosvibanjskog praznika u Parku Maksimir gdje se dijeli 60 000 obroka graha, a Ustanova je već više od 10 godina nositelj tih aktivnosti kako u organizacijskom tako i tehničkom smislu, te podjela 10 000 obroka bakalara unazad 5 godina na Trg bana Josipa Jelačića, 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.

Za kvalitetno i sveobuhvatno provođenje sljedećih Programa Ustanove „Dobri Dom“ Grada Zagreba: Prehrane u pučkoj kuhinji, Pomoći u obiteljskim paketima, Pomoći djeci u mliječnoj hrani, Prava na dnevni obrok i dostavu kao i Rada za opće dobro i humanitarnog rada, Programa javno radnih aktivnosti te Programa zapošljavanja nezaposlenih osoba potrebno je razviti još bolju suradnju s: Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Ministarstvom pravosuđa, Upravom za zatvorski sustav i probaciju, Sektorom za probaciju, Prekršajnim sudom u Zagrebu i Novom Zagrebu uključujući i ispostavu Samobor, Centrom za socijalnu skrb Zagreb, 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, Gradskim uredom za zdravstvo, Gradskim uredom za branitelje, Pravnim fakultetom Studijskim centrom socijalnog rada, Crvenim križem Grada Zagreba, Društvom studenata socijalnog rada kao i drugim nevladinim organizacijama.

Suradnja s osnivače Gradskim uredom za socijalnu zaštitu 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
- ✓ rješavanja problema koji se javljaju od strane korisnika
- ✓ revizija korisnika, odnosno njihovog prava

8. RADNICI – PARTNERI U RAZVOJU USTANOVE

Kao i u svakoj drugoj organizaciji, tako i u Ustanovi, za uspjeh su vrlo važni odnosi između svih dionika iste. Dobri međuodnosi stvaraju pozitivno ozračje koje onda utječe na kvalitetu poslovnog procesa i sve ostale tehničko tehnološke i organizacijske elemente koje Ustanova implementira u svome radu. Mišljenja smo da bez dobrih međuljudskih odnosa Ustanovu je nemoguće voditi u smjeru zajedničkih vizija i ciljeva.

Za uspostavu vizije i ciljeva Ustanove potrebna je ugodna radna klima koju čine: uvažavanje korisnika naših usluga, demokratsko vođenje, sudjelovanje zaposlenih u odlučivanju, podjela odgovornosti i otvorenosti za inovaciju. To su glavni postulati na kojima gradimo optimalno uspješno poslovanja ove Ustanove u narednom razdoblju koje će rezultirati u konačnici zadovoljstvom korisnika svih naših programa i usluga.

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, ali i izvan same Ustanove.

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. Moramo se osloniti na svoje ljude, suradnike i izraziti povjerenje u njih prije nego što ga tražimo.

Za utjecaj na ljude i dobivanje njihovog poštovanja nije dovoljna titula, vizitka i sl. Dobar voditelj izlazi među svoje ljude, suradnike i razgovara s njima službeno, ali i neslužbeno te iskreno.

Obveza sviju nas je kroz redovitu međusobnu komunikaciju pružiti jedni drugima poštovanje i povjerenje, ulijevati sigurnost. Ma koliko bili svi različiti uspjeh neće izostati. Prihvatanje različitosti omogućuje smanjenje rizika od jednodimenzionalnosti koje može nastati kao posljedica jednakog porijekla, obrazovanja i načina razmišljanja radnika. Konformizam uništava kreativnost i inicijativu radnika, pa posljedično i mogućnost da ti isti radnici sudjeluju u unaprjeđenju procesa i ishodu rada. Omogućiti radnicima da se ne boje izreći otvoreno što misle, da ne predlažu nove, drugačije načine rješavanja problema i unaprjeđenja procesa rada, znači da se boje, a to vodi u konformizam.



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

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

Ljudi nisu „potrošna roba“, što je organizacija u ovom slučaju Ustanova manja, više bi trebala biti svjesna te činjenice. U Ustanovi, manjeg formata u vidu poslovnog sustava, jedan radnik ili jedno radno mjesto može učiniti razliku između poslovnog uspjeha, zadovoljnog korisnika i neuspjeha. Posebice u djelatnosti koja je tako osjetljiva i usmjerena je prema građanima u socijalno zaštitnoj potrebi. I zato je vrlo važno koristiti učinkovite strategije razvoja radnika i kvalitetno upravljati njima kako bi se iskoristili svi potencijali i minimalizirali rizici za obavljanje posla.

Odsjek za pravne poslove i ljudske potencijale u tome uvelike može pomoći tako da oblikuje i implementira ključne procese upravljanja ljudskim resursima, koji će upravi dati konkretne alate i *know-how* za formiranje i održavanje radnih timova odnosno ustrojstvenih jedinica sastavljenih od maksimalno stručnih i angažiranih ljudi.

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

- ✓ 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.

Uzimajući u obzir specifičnosti samih korisnika s kojima radnici Ustanove Dobri dom Grada Zagreba svakodnevno rade kao i zahtjevnost obavljanja poslova, u okviru redovite djelatnosti Ustanove potrebno je razviti programe edukacije radnika, programe podrške i samo pomoći istima.

Program edukacije temeljiti će se na:

- ✓ edukativnim programima - kratka tematski obrađena predavanja o pojedinim socijalno - patološkim problemima.
- ✓ vršnjačka supervizija - organizirana na način da se djelatnicima omogući rad na sebi kao i mogućnost rada na pojedinim slučajevima.
- ✓ organizacijska supervizija - omogućila razvoj grupe dinamike kolektiva kao i rad na poboljšanju organizacijske problematike tima.

Edukacija će omogućiti radnicima upoznavanje s pojedinim socijalnim problemima i poznavanjem pojedinih slučajeva te će biti potaknuti pronalaženjem kreativnih pristupa u rješavanju pojedinih problema.

Edukacije bi se trebale održavati kontinuirano jedanput mjesečno uz stručno vođenje stručnjaka iz pojedine problematike.



Program rada s radnicima Ustanove Dobri dom Grada Zagreba temeljiti će se na kratkim work shop-ovima djelatnika koji će se održavati svaki drugi tjedan po pojedinoj lokaciji / PB Branimirova, PB Cerska, PB Alfirevićeva u trajanju od 15 - 30 minuta. Radionice će biti tematski obrađeni od strane voditelja radionice ovisno o percipiranju potreba samih radnika.

Program će omogućiti radnicima:

- ✓ upoznavanje s pojedinim socijalnim problemima i poznavanjem pojedinih slučajeva,
- ✓ upoznavanju sebe i svog ponašanja,
- ✓ pronalaženje kreativnih pristupa u rješavanju pojedinih problema.

Program će omogućiti kvalitetniji i profesionalniji pristup radniku u radu s klijentima i razvit timski rad kod istih. Sudionici radionica biti će: radnici Ustanove Dobri dom Grada Zagreba i zaštitarska služba.

8.1. PRAĆENJE RADNE UČINKOVITOSTI

Sustav praćenja radne uspješnosti i nagrađivanja 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 od strane više procjenjivača kako bi mjerenje bilo objektivnije.



Kroz spomenute procese evaluira se i nagrađuje učinak svih radnika na bazi jednogodišnjih procjena. Praksa pokazuje da ocjenjivanje učinka pomaže rukovoditeljima/odgovornim osobama UJ bolje procijeniti doprinos radnika u ostvarivanju ciljeva. Ono je postalo sredstvo pomoću kojega rukovoditelj utvrđuje razinu učinka zaposlenog, nagrađuje taj učinak te usmjerava i potiče njegovo poboljšanje.

Rad s individualnim planovima zaposlenika, definiranje i dogovaranje individualnih ciljeva, praćenje njihova ostvarenja upućuje na kontinuirani dijalog između rukovoditelja i zaposlenika. Takav način rada doprinosi i boljoj upućenosti svakog zaposlenika o organizacijskim ciljevima, kao i važnosti njegovog individualnog doprinosa cjelokupnoj uspješnosti Ustanove.

Uloga odsjeka za pravne poslove i ljudske potencijale (najava preustrojstva) za upravljanje ljudskim potencijalima je educirati rukovoditelje i dati im podršku u usklađivanju postavljanja ciljeva s aktivnostima vezanim uz planiranje kompetencija, nagrađivanje i načine rada unutar organizacije. Motivirajući sustav nagrađivanja definira kriterije procjene učinka, kao i kriterije određivanja visine i vrste nagrade za postignute rezultate.

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 dobije povratne informacije o svom radnom učinku

Sastavni dio procesa sustava praćenja i nagrađivanja radne uspješnosti je i definiranje vrsti dodatnih materijalnih i nematerijalnih nagrada, kao i kriterija njihovog dodjeljivanja. Takav sustav nam omogućuje:

- ❖ nagrađivanje i isticanje doprinosa u postizanju poslovnih ciljeva
- ❖ nagrađivanje i isticanje ponašanja u skladu sa željenom etikom poslovanja
- ❖ nagrađivanje izvrsnih specijalista neovisno o hijerarhijskoj razini

Sustavi upravljanja radnim učinkom uvode se s ciljem implementacije poslovne strategije te su zato vrlo različiti i prilagodljivi. Izvrsni zaposlenici motivirani su za postizanje rezultata. Jasna komunikacija očekivanja i transparentni kriteriji ocjene njihova postignuća povećavaju produktivnost, kooperativnost i zadovoljstvo radnika. Važno je napomenuti da je riječ o prijedlogu projekta koji bi se u potpunosti završio tek nakon provedenih trening edukacija svih ključnih osoba koje su uključene u proces praćenja radne uspješnosti i nakon zajedničkih dogovora oko definiranja svih kriterija koji su povezani sa

predmetnom tematikom. Kao prvi korak i temelj sustava ocjenjivanja radne uspješnosti potrebno je uskladiti opise radnih mjesta i kompetencija. Svako radno mjesto ima opis zaduženja i prema tome se izrađuje i lista kompetencija. Definirane kompetencije su podloga za izrađivanje upitnika pomoću kojeg ćemo ići u sustav samo procjenjivanja i ocjenjivanja od strane kolega i nadređenog rukovoditelja. Sam popis kompetencija podijeliti ćemo u dvije vrste:

- ❖ stručne kompetencije - Riječ je o kompetencijama koje nisu u mogućnosti procjenjivati kolege ili nadređeni rukovoditelj. Tu najčešće ulaze znanja stranih jezika, znanja iz uže struke, znanje i vještine koja su vezana za radno mjesto (npr. računovodstvo za računovođu, itd.).
- ❖ opće kompetencije - Riječ je o kompetencijama koje su prema procjeni rukovoditelja važne i nužne za određeno radno mjesto. Neke od njih navodimo već u prethodnom tekstu no za svako radno mjesto odnosno odjel potrebno je izraditi prilagođene obrasce.

9. SURADNJA SA KORISNICIMA SOCIJALNIH USLUGA

Izuzetno je važno uvažavati korisnike naših usluga te ih pažljivo slušati kako bi unaprijedili kvalitetu naše usluge. Korisnici imaju pravo i obvezu sudjelovati u radu Ustanove na način da predlažu, komentiraju, kritiziraju i pohvaljuju rezultate našeg rada ali i način na koji se prema njima ophodimo u svakodnevnoj komunikaciji.

Naravno, preduvjet te uspješne suradnje i uzajamne komunikacije s korisnicima naših usluga su argumentirane činjenice, stvarni postojeći događaji ili situacije koje su im po njihovom mišljenju naštetile.

Vrata Ustanove, svih stručnih službi koje su na neki način potpora onom proizvodnom-tehničkom dijelu Ustanove koja obroke priprema i dijeli, dostavlja u kuće sugrađanima, dijeli pakete namirnica na Zagrebačkom velesajmu ili dijeli mliječnu hranu za djecu od 0-12 mjeseci, moraju biti otvorena.

Ankete s ciljem ispitivanja mijenja naših korisnika o kvaliteti Usluge moraju se periodički provoditi i rezultate istih kroz povratnu informaciju, sukladno mogućnosti i ukoliko su ista opravdana, implementirati u svakodnevnicu ustanove. Ne smijemo nikada zaboraviti da smo mi, Ustanova, tu zbog njih, a ne oni zbog nas.

U okviru svoje redovite djelatnosti Ustanova Dobri dom Grad Zagreba u suradnji s Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Gradskim uredom za zdravstvo i Gradskim uredom za branitelje, 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.

10. PROGRAM VOLONTERA

Program volontiranja ciljano se razvio u okviru Programa prava na dnevni obrok i dostavu kako bi istima, koje su zbog teškog zdravstvenog stanja socijalno izolirani podigao njihov društveni život na jednu višu razinu. Programom Volontiranja omogućiti će se starijim osobama:

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

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

- VOLONTER STUDENT SOCIJALNOG RADA
- ✓ druženje i upoznavanje socijalne problematike starijih osoba
- ✓ pomoć u ostvarivanju pojedinih socijalnih prava
- ✓ mogućnost uzimanja socijalne anamneze i provođenja istraživanja s ciljem boljeg i kvalitetnijeg upoznavanja s problematikom

- VOLONTER GRAĐANSTVO
- ✓ druženje i kvalitetno osmišljavanje vremena korisnika
- ✓ programa prava na dnevni obrok i dostava ručka korisnicima

Program radi na principu jedan volonter jedan korisnik.

Susreti se održavaju jedanput tjedno, zajednički osmišljavaju i vrijeme i aktivnosti u skladu s potrebama korisnika i njegovim mogućnostima.

Plan je u poslovnoj 2021. revitalizirati program volontera koji je iz razumljivih razloga od početka veljače 2020. pa sve do kraja iste bio na neki način izvan uporabe iz epidemioloških razloga. Početkom ove godine pokrenut ćemo volonterski program ali istovremeno i edukaciju koja će u detalje predvidjeti sve one situacije s naslova epidemiološkog rizika.

11. IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG RADA

Ugovorom o postojanju zajedničkog interesa za izvršavanjem rada za opće dobro na slobodi između Ministarstva pravosuđa i Ustanove Dobri dom Grada Zagreba od svibnja 2006. omogućeno je izvršavanje kaznenopravne sankcije rada za opće dobro na slobodi. Ugovorom o postojanju zajedničkog interesa za izvršavanjem rada za opće dobro u prekršajnom postupku između Ministarstva pravosuđa i Ustanove Dobri dom Grada Zagreba od 2013. omogućeno je izvršavanje rada za opće dobro u prekršajnom postupku.

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

Pojedinačnim ugovorom između Centra za socijalnu skrb Zagreb i naše Ustanove za svakog maloljetnog prijestupnika osiguravaju se uvjeti za odrađivanje humanitarnog rada.

S obzirom da je djelatnost humanitarnog karaktera obavljanje rada za opće dobro kao i humanitarnog rada postignuta je korist za društvenu zajednicu te odgovara općoj svrsi izvršavanja kaznenopravnih sankcija i posebnoj svrsi izvršavanja rada za opće dobro kao i humanitarnog rada maloljetnih počinitelja kaznenog djela.

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



Predviđa se da će tijekom 2021. na odrađivanje rada za opće dobro i humanitarnog rada u Ustanovu Dobri dom Grada Zagreba biti upućeno ukupno 50 osuđenika rada za opće dobro, maloljetnika za izvršenje mjere humanitarnog rada i osuđenika u prekršajnom postupku.

12. PRAKSA ZA STUDENTE SOCIJALNOG RADA

U okviru naše Ustanove omogućiti će se odrađivanje praktične nastave studentima Pravnog fakulteta Studijskog centra socijalnog rada. U okviru iste studentima će se omogućiti upoznavanje s djelatnostima, programima i korisnicima koji se provode u okviru Ustanove.

Nadalje, biti će im omogućeno upoznavanje s realizacijom mjera lokalne zajednice koje se provode u okviru naše Ustanove te time ponuditi uvid u ulogu jedne od djelatnosti socijalnog rada u zajednici, posebno s naglaskom na djelatnost socijalnog radnika u Ustanovi.

13. DODATNA SKRB I ZAŠTITA RADNIKA I IMOVINE USTANOVE

S ciljem dodatne skrbi za zdravstveni status radnika Ustanove “Dobri dom” Grada Zagreba, ista će omogućiti uslugu dodatnog zdravstvenog osiguranja za djelatnike Ustanove u 2020. Time bi skrb i zdravstvenu brigu o njima podigli na još višu razinu kroz sistematski pregled, jedan na godinu: klinički internistički, EKG, RTG srca i pluća, UZV trbuha, ginekološki pregled + papa test, urološki pregled + psa te laboratorijske pretrage KKS.

Na preporuku liječnika specijaliste dodatno bi se obradili i specijalistički pregledi. Ukupno gledano, dobrovoljno zdravstveno osiguranje se odnosi na veći opseg prava odnosno viši standard u odnosu na opseg zdravstvenih usluga koje su zakonom određena za osnovno, obvezno zdravstveno osiguranje. Na taj način se osiguranicima DZO pruža brža i kvalitetnija zdravstvena zaštita.



Smatramo da se kontinuiranom skrbi o radnicima preventivno djeluje po njihovo zdravlje, kako fizičko-tjelesno tako i mentalno, te se podiže razina i standard postojanja kroz brigu o radnicima ove Ustanove. Evidenciju odlaska radnika na gore navedeni sistematski pregled vodi Odsjek za kontrolu kvalitete, nutricionizam, sanitarno-higijenski nadzor i gospodarenje otpadom. Provodi se postupak osiguranja, imovine, djelatnika i korisnika Ustanove, kao i postupak kasko i obvezatnog osiguranja za vozila Ustanove.

14. UPRAVNO VIJEĆE

Upravno vijeće će tijekom 2021. održati svoje sjednice (minimalno 12) sukladno potrebama i statutarnim obvezama, a vijeće zasjeda u sljedećem sazivu: g. Nenad Predovan, prof., gđa. Andreja Marcetić, mr.sc. – članica i g. Dalibor Markov – predstavnik Radničkog vijeća.

Zamjenik predsjednika Upravnog vijeća je g. Mile Novačić, oecc. koji zamjenjuje predsjednika RV u radu sjednice u slučaju spriječenosti.

15. CILJ, MISIJA, VIZIJA

15.1. POLITIKA KVALITETE

Politika kvalitete Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba usmjerena je na postizanje izvrsnosti u pružanju usluga kroz prizmu kvalitete. Stavovi poslovne politike usmjereni su na zadovoljstvo naših korisnika. Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba 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 „Dobri dom“ Grada Zagreba kao ishodišta izvrsnosti, primarno su vezani uz postizanje visokog stupnja kvalitete usluga, standardizaciju iste i sigurnosti naših korisnika.



Kako bi ostvarili zadane ciljeve, Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba ispred sebe treba postaviti sljedeće:

- Održavati sustav upravljanja kvalitetom, osigurati, standardizirati i poboljšati kvalitetu usluge i rada u svim organizacijskim jedinicama Ustanove, prevenirati i pratiti neželjene događaja prema korisnicima i samim zaposlenicima,
- Korisnicima usluga nuditi obrok/namirnice koji će biti dostatan glede nutritivne vrijednosti, uzimajući pri tome prehrambene navike i zdravstveni status, proizvoditi kvalitetan, nutricionistički i kalorijski te količinski dostatan zdravstveno ispravan proizvod, siguran za konzumaciju te upravljati rizicima na svim razinama,
- Primjenjivati i unaprjeđivati učinkovitost procesa i sustava upravljanja kvalitetom temeljenog na zahtjevima međunarodne norme ISO 9001, održavati i dodatno razvijati sustav upravljanja sigurnošću hrane prema HACCP načelima, održavati i dodatno razvijati sustav utemeljen na normi ISO 14001 kao dokaz ekološke osviještenosti i opredijeljenosti Ustanove za očuvanjem okoliša kroz pravilno razvrstavanje otpada i sprječavanje svih vrsta onečišćenja te uklanjanje ili dovođenje u prihvatljive granice rizik po zdravlje zaposlenih i drugih zainteresiranih strana te sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu s ciljem upravljanja rizicima po život i zdravlje radnika i drugih zainteresiranih strana - ISO 45001,
- Osigurati potrebne resurse za pružanje najbolje moguće usluge, osigurati još naprednije higijenske uvjete rada u radnim prostorijama za pripremu i podjelu te konzumaciju obroka, osigurati preventivno i redovito održavanje svekolike opreme i u konačnici vrednovati pruženu uslugu,
- Poštivati pravila i smjernice struke u skladu s djelokrugom rada, zakonske i pravne obveze RH i EU,
- Zapošljavati stručne i osposobljene zaposlenike motivirane za stalni razvoj i usavršavanje, ustanoviti odgovornost svakog zaposlenika za obavljanje dodijeljenih radnih zadataka, razvijati i poticati znanstveno-istraživački rad s ciljem unaprjeđenja rada Ustanove,
- Poštovati etičke i strukovne vrijednosti, mjeriti stupanj zadovoljstva korisnika pruženim uslugama i poštivati prava korisnika.

Svi zaposlenici Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba, obvezni su poznavati i u konačnici prihvatiti Politiku i ciljeve kvalitete te svakodnevno sudjelovati u provedbi iste u djelokrugu svoga rada.

Vizija razvoja Ustanove mora ići u pravcu kontinuiteta poslovanje kao društveno odgovorne Ustanova koja svoje djelovanje temelji na timskom radu, otvorenoj međusobnoj interakciji, brizi o korisnicima usluga i zaposlenicima. Vizija je ostati centar izvrsnosti i kompetentnosti u odabranim prioritetnim područjima usmjerenim prema osobama u socijalno zaštitnoj potrebi i samom poslovanju Ustanove – socijalna zaštita, socijalne usluge, upravljanje sigurnošću hrane, razvoj i održavanje infrastrukture, obavljanje djelatnosti, doprinos razvoju grane, ekonomska stabilnost.



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

15.2. OBILJEŽJA PODRUČJA

Ustanova kao poslovni subjekt koji djeluje i razvija svoje poslovanje na području Grada Zagreba, mora biti svjesna važnosti odgovornog i etički utemeljenog ponašanja kao nužnog preduvjeta za razvijanje kvalitetnih odnosa kako među sami zaposlenicima tako u odnosu prema korisnicima naših usluga.

U tom smislu, potrebno je Ustanovu razvijati u skladu s dobrom praksom upravljanja te nastojati svojom poslovnom strategijom, poslovnom politikom, ključnim internim aktima i poslovnom praksom doprinijeti transparentnom i učinkovitim poslovanju i još kvalitetnijim vezama s poslovnom sredinom u kojoj djeluje. Potrebno je zadržati ali i unaprijediti standarde poslovnog upravljanja Ustanove.

15.3. MATERIJALNO-FINANCIJSKI UVJETI I ZAKONSKA (PРАВNA) REGULATIVA

Stabilnost poslovanja ovisi o kontinuitetu dostatno osiguranih sredstava u proračunu osnivača, a samim time i u Financijskom planu Ustanove. Iz financijske sigurnosti proizlazi i ona materijalna, što znači da je moguće sukladno planu investirati u razvoj odnosno sanaciju postojeće ili nabavu nove opreme, obnovu objekta, sve neophodno za provedbu svih onih programa koji su sastavni dio djelatnosti.

Sigurnost poslovanja po pitanju financija vrlo često može biti i opterećenje u vidu ne poduzimanja stvaranja vlastitih prihoda iz drugih izvora, vrlo uporno moramo zagovarati osiguravanje novih investicija, financijska sredstva za iste osigurati iz vlastitih prihoda izvan djelatnosti. To je preduvjet stvaranja materijalnih uvjeta uz pomoć kojih ćemo spremno odgovoriti na izuzetno zahtjevno tržište koje i ovaj oblik socijalnih usluga vidi kao vrlo visoko socijalno zaštitno i zdravstveno postavljenu instituciju uslužnog karaktera s ciljem zadovoljavanja potreba socijalno ugroženih građana Grada Zagreba.



U kontinuiranoj i otvorenoj komunikaciji s osnivačem treba osigurati dostatan proračun koji će biti štedljiv ali i razvojan u svojim mogućnostima i koji će odgovoriti na sve zahtjeve kako korisnika, zakonske regulative i u konačnici samog osnivača.

Oprema koja se svakodnevno koristi kako u prehrambeno tehničkom tako i u administrativno poslovnom smislu ima svoj vijek trajanja upravo zbog te svoje opterećenosti.

Nabavka vozila (2 kom) za potrebe voznog parka koji svakodnevno dostavlja gotovo 450 obroka, tijekom cijele godine, prioritet je vrlo visoko postavljen u razvojnom planu Ustanove.

Ustanova je spremna prihvatiti nove oblike socijalnih usluga koje tržište i prvenstveno život predstavlja pred donositelj i provoditelje socijalnih mjera zaštite i usluga.

Da li su to migranti ili otvaranje Prihvatilišta za smještaj ugroženih građana (poplava, potres, požar, klizište i sl.) na vrhu je liste prioriteta. Smatramo da ova Ustanova posjeduje mogućnost i rezerve, naravno ukoliko osnivač to odobri, da se suoči s novim izazovima.

Obveza nam je pokrenuti suradno s osnivačem postupak regulacije statusa Ustanove koja svoj rad bazira na ugostiteljstvu i Zakonu o hrani, a u osnovi je ustanova socijalne djelatnosti. Potrebe za ovakvim oblikom pomoći prema najugroženijim građanima postoji. Pokrenut ćemo inicijativu da društvene strukture ovakav oblik socijalnog djelovanja/usluga kroz instituciju koji je raritetan u Europi ako ne uistinu i jedini, pronađe svoje mjesto unutar zakonodavstva, ne samo onog koji proizlazi iz područja socijalne skrbi već i onog koji proizlazi iz područja Zakona o hrani te općenito ugostiteljstva.

Važno je napomenuti da ovakav oblik djelovanja nije prepoznat od strane nadležnih institucija u pogledu klasifikacije objekta za pripremu i podjelu hrane i registracije po pitanju ugostiteljske djelatnosti općenito.

15.4. ZAKLJUČNO - SPOSOBNOST FUNKCIONIRANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA

Ustanova "Dobri dom" Grada Zagreba 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 2021. ima za cilj potvrditi standard i kvalitetu usluge, ali i uzvisiti istu, posebice pripremu i kvalitetu obroka za naše korisnike, zadržati standard visokog stupnja zdravstvene sigurnosti i 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 i osobe s invaliditetom), ali i uključiti iste u predstavljene programe i dati im smisao funkcionalnosti kao sastavnog čimbenika ovog društva, u ovom slučaju Grada Zagreba, koji o svojim socijalno ugroženim građanima vodi skrb na izuzetno visokoj razini kako u kvalitativnom tako i kvantitativnom pogledu.



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

- ✓ pripremiti se na promjene (eksterne – promjena broja korisnika, umanjenje proračunskih sredstava; interne – reorganizacija ustrojstvenih jedinica – PJ Vozni park, Odsjek za pravne poslove - ljudski potencijali...)

- ✓ delegirati odgovornost i ovlasti (odgovorne osobe dužne su preuzeti odgovornost za rad svojih radnika, svoj rad osobno i za rezultate
- ✓ 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.
- ✓ uvoditi dodatne sustave upravljanja kvalitetom, te vrlo pažljivo pratiti provedbu postojećih, zadržati prepoznatljivost s naglaskom na izvrsnost,
- ✓ iskoristiti svoju veličinu (Ustanove) i prilagodljivost, prihvatiti različitosti i iskoristiti ih, biti više sa radnicima u svakodnevnom poslovanju u svim segmentima rada Ustanove, koristiti se dostupnim alatima s ciljem podizanja standarda usluge te nastaviti učiti i poticati druge da uče i usavršavaju se.

Ustanova ima za 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 ISO 45001, te sustavom kvalitete ISO 9001, ISO 14001 – gospodarenjem otpadom i zaštita okoliša i HACCP sustav – načela sigurnosti hrane i gotovog proizvoda.

Financijsko poslovanje, ravnoteža te planiranje rashoda i prihoda u odnosu na potrebe i zahtjeve te raspoloživog uz permanentnu analizu stanja prioritet je, a štedljivost na pozicijama koje nisu nositelji djelatnosti Ustanove, što ne znači da nisu važne za svakodnevni rad iste, neophodna je.

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.

Određene poteškoće u poslovanju tijekom 2021. Ustanovi predstavlja nedovršeni postupak javne nabave (za grupu Prehrambeni proizvodi – ukupno 14 grupa) koji je u radno usporenom tijeku zbivanja i nema jamčevine o preciznijem datumu završetka istog od strane Ureda za javnu nabavu Grada Zagreba. Navedeni Ured za javnu nabavu te predmete javne nabave provodi u interesu i za račun Ustanove. Kako Ustanova nema Ugovorene dobavljače iz razloga jer su iscrpljeni svi pravno financijski modaliteti, pokrenuti su analitičko planski postupci kako bi se do objave rezultata osigurala redovita isporuka namirnica i kako se ne bi dovelo u pitanje potpuna funkcionalnost i kontinuitet rada odnosno pružanja socijalnih usluga s naslova Ustanove.

Ugovori koji proizlaze iz postupaka vrijedit će do Odluke nadležnog Ureda o izboru isporučitelja roba ili do iskorištenja okvirno planske količine nabave. Upravno vijeće Ustanove je na temelju plana i analize potreba od strane stručnih službi Ustanove, donijelo Odluku o predmetnim nabavama, a iznosi koji su predviđeni za iste evidentirat će se u financijskom pogledu unutar planiranih sredstava predmetnih nabava u postupku za 2021. koje provodi nadležni gradski Ured za javnu nabavu.

Financijski plan Ustanove za 2021. u trenutku slanja na usvajanje od strane predstavničkog tijela u potpunosti je bio usklađen s uputama koje smo dobili od strane osnivača pa tako i pozicija 3722-prehrana te su sve planske projekcije, opravdano i s razlogom, zasnivane na istom.

U svakom slučaju, Ustanova će uputiti dopis nadležnom Uredu odmah početkom godine uz zahtjev za nadoknadom sredstava, već sada imamo određena jamstva da će se to i dogoditi, ali isto tako naša je obveza i provoditi sve one planove koje su neophodni za održavanje sustava koji proizlazi iz djelatnosti Ustanove i koji je u konačnici usmjeren korisnicima iste uz dodatne aktivnosti koje proizlaze iz zahtjeva od strane osnivača na području javnih potreba. Pandemija COVID-19 i potres u Gradu Zagrebu i okolici te posljedice koje proizlaze iz istih, samo naglašava takav pristup poslovanju.

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

Po sadašnjoj cijeni Ustanova prihoduje cca. 650.000,00 kn, dok prihod (u našem slučaju manjak) po ekonomskoj i realnoj cijeni, u iznosu od 8,00 kn sa PDV-om, na bazi jedne godine iznosi 1.300.000,00 kn (razlika od 650.000,00 kn financijskog manjka). Ova djelatnost koja se svakodnevno provodi stvara izuzetno velike troškove goriva, održavanja i trenutni iznos ne pokriva ni 50% troškova. Situaciju dodatno pogoršava neredovita uplata od strane naručitelja usluge – Domova za starije i nemoćne (od 60-270 dana ovisno o Ustanovi).



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

Transparentnost rada ove Ustanove, socijalna osjetljivost svih zaposlenika kako prema korisnicima tako i uprave prema radnicima iste, kvalitetna i profesionalna suradnja sa svim poslovnim partnerima, a posebice s osnivačem Gradom Zagrebom kroz razumijevanje i potporu za sve potrebne i neophodne segmente koji čine radnu svakodnevicu ali i kritiku te određene korekcije u radu ako za to postoji potreba, Upravnim vijećem kao nadzornim i upravljačkim tijelom te podupirateljem kvalitetnih ideja te uistinu visoki sanitarno-higijenski standardi i stručnost iskazani kroz krajnji proizvod naše usluge – siguran,

zdravstveno ispravan i nutricionistički dostatan obrok, garancija je uspješnog rada ove Ustanove u narednom mandatnom razdoblju.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba u okviru svoje djelatnosti ima dobro utvrđeno mjesto na tržištu socijalnih usluga. Upravo ta utvrđenost pozicije mora biti inicijator novih ideja. Naša je obveza pokrenuti poziciju Ustanove u vertikalnom smislu u visinu, ali i u širinu kako bi postojećim programima dali nove vrijednosti, sadržaje i kvalitetu. 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.

Isključivo timskim radom ova Ustanova može zadržati kvalitetu i standard usluge i opravdati očekivanja naših korisnika ali i osnivača, te iz godine u godinu i podignuti ljestvicu po pitanju kvalitete usluge kroz, ne samo postojeće i dobro uhodane programe, već i razvijanje novih socijalnih usluga usmjerenih ugroženim građanima Grada Zagreba.



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...).

Naglašavamo da sve naše analize i proračun u budućnosti stižu s određenim stupnjem nesigurnosti nastavno na epidemiju COVID-19 i potres, te posljedice iste po ekonomiju i gospodarstvo i zato moramo biti spremni na određena loša iznenađenja. Sada za razliku od lani, kada ih nismo mogli predvidjeti.

Protekla je godina bila jedna od onih za koje mnogi misle da bi je bilo najbolje zaboraviti. Ali to je godina koja neće tek tako proći. Na to ćemo očito morati čekati još mjesecima, najmanje do sredine sljedeće godine, vrlo vjerojatno i dulje.

Zbog toga je važno da se suočimo s tom bolnom i na neki način „izgubljenom“ godinom kako bi smo iz tog traumatičnog i jedinstvenog iskustva pokušali izvući neke pouke, pogotovo mi u Gradu Zagrebu i široj okolici, koji smo uz pandemiju korona virusa doživjeli i dva velika katastrofalna potresa koji su pojačali osjećaj opće nesigurnosti.

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

Svi zaposlenici Ustanove su na „prvoj crti izloženosti“, hrabro, razumno, profesionalno i srca punog ljubavi, svih mjeseci bili i još uvijek su na usluzi građanima.

Možemo i na kraju zaključiti kako, zahvaljujući našoj dobroj organizaciji, disperziji poslovanja i sposobnosti prilagodbe novonastalim okolnostima kao poslovna cjelina prenosimo iz 2020. u 2021. dobre rezultate poslovanja (poglavito one na koje možemo sami izravno utjecati) i nešto manje pozitivne rezultate kao posljedica ovisnosti o ispunjenju obveza u financijskom smislu od strane drugih dionika u poslovanju.

Nama su najveća motivacija zadovoljni korisnici koji prepoznaju dobar rad i otvorenu komunikaciju. Naš cilj je poslovati na održiv način i uspješno odgovarati na vrlo nepredvidljive izazove kojih će zasigurno biti i pri tome voditi brigu o zaposlenicima na svim razinama.

Ravnatelj

Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba

Alen Župan, mag. soc. geront., v.r.

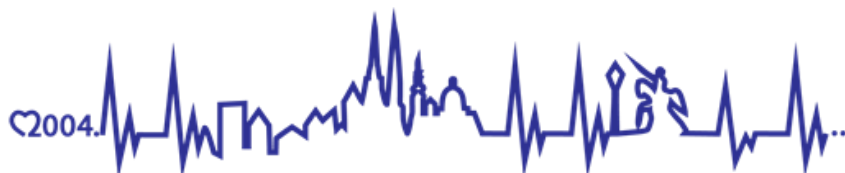
M.P.

Program rada Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za poslovnu 2021. godinu usvojen je jednoglasno na 12. sjednici Upravnog vijeća dana 12. siječnja 2021.

Predsjednik Upravnog vijeća

Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba

Nenad Predovan, prof., v.r.



Dobri dom Grada Zagreba – dom ljudske solidarnosti

OIB: 70362197460; IBAN: HR3124020061100940837 ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK D.D.; MB: 1809814