



Broj: 01-01/21-75/1512  
Zagreb, 30. prosinac 2021.



GRAD ZAGREB

**PROGRAM RADA**  
**USTANOVE DOBRI DOM GRADA ZAGREBA ZA 2022.**  
**DOBRI DOM – AUTENTIČNA**  
**USTANOVA**



## **U V O D...4**

### **1. USTROJSTVO USTANOVE...8**

*1.1. ODJEL FINANCIJSKIH, PERSONALNIH I OPĆIH POSLOVA...9*

*1.2. ODJEL PREHRAMBENO ZEHNIČKIH I POMOĆNIH POSLOVA..9*

*1.3. SLOŽENOST USTANOVE...10*

*1.3.1. HORINZONTALNA I VERTIKALNA SLOŽENOST...10*

*1.3.2. PROSTORNA I VREMENSKA SLOŽENOST...11*

### **2.KONTROLA KVALITETE, NUTRICIONIZAM, SANITARNO HIGJENSKI NADZOR I GOSPODARENJE OTPADOM...12**

*2.1. PREHRAMBENO SIGURNOSNI MANAGMENT...14*

### **3. PRORAČUN-FINANCIJSKI PLAN...17**

### **4. SWOT ANALIZA...24**

*4.1. SWOT ANALIZA USTANOVE DOBRI DOM GRADA ZAGREBA...25*

### **5. VRSTE POMOĆI U NARAVI IZ PRAVA SOCIJALNE SKRBI...26**

*5.1. PREHRANA U PUČKOJ KUHINJI...26*

*5.2. PRAVO NA DNEVNI OBROK I DOSTAVU...27*

*5.3. POMOĆ U OBITELJSKIM PAKETIMA...27*

*5.4. POMOĆ DJECI U MLIJEČNOJ HRANI...27*

*5.5. CIJENIK KOŠTANJA PROGRAMA KOJI PRIZLAZE IZ DJELATNOSTI USTANOVE...30*

### **6. RAZVOJ USTANOVE...31**

*6.1. PROJEKCIJA 2021. – 2024...35*

*6.2. ULAGANJA ZA POTREBE USTANOVE U 2021. GODINI...36*

**7. PREPOZNATLJIVOST USTANOVE-SURADNJA U  
ZAJEDNICI...38**

**8. RADNICI – PARTNERI U RAZVOJU USTANOVE...39**

*8.1. PRAĆENJE RADNE UČINKOVITOSTI...43*

**9. SURADNJA SA KORISNICIMA SOCIJALNIH USLUGA...44**

**10. PROGRAM VOLONTERA...45**

**11. IZVRŠENJE RADA ZA OPĆE DOBRO I HUMANITARNOG  
RADA...46**

**12. PRAKSA ZA STUDENTE SOCIJALNOG RADA...48**

**13. DODATNA SKRB I ZAŠTITA RADNIKA I IMOVINE  
USTANOVE...48**

**14. UPRAVNO VIJEĆE...49**

**15. CILJ, MISIJA, VIZIJA...49**

*15.1. POLITIKA KVALITETE...49*

*15.2. OBILJEŽJA PODRUČJA...51*

*15.3. MATERIJALNO-FINANCIJSKI UVJETI I ZAKONSKA (PРАВNA)  
REGULATIVA...52*

*15.4. ZAKLJUČNO...55*

*15.4.1. SOCIJALNE USLUGE U ZAJEDNICI...55*

*15.4.2. ORGANIZACIJSKA KULTURA...58*

*15.4.3. LJUDSKI KAPITAL – VRIJEDNOST U ZAPOSLENICIMA...62*

*15.4.4. POLITIKA UPRAVLJANJA OKOLIŠEM, ZDRAVLJEM I SIGURNOŠĆU...64*

*15.4.5. KAKVOĆA FINALNOG PROIZVODA – GOTOVOG OBROKA ...66*

*15.4.6. DOBRI DOM – AUTENTIČNA ORGANIZACIJA...70*

## UVOD

### Socijalne usluge i krizno upravljanje

Disruptivna kriza izazvana pandemijom COVID-19 izmijenila je dosadašnju paradigmu ponašanja i rada, ali i još jednom demonstrirala društvenu važnost razvoja te implementacije socijalnih usluga u zajednici kao neophodnu pomoć u vidu zadovoljavanja esencijalnih potreba građana u socijalno zaštitnoj potrebi. Pandemija Covid-19 stvara prepreke bez presedana za održivi razvoj. Utjecaj Covid-19 na društvo i globalno gospodarstvo dovest će do povećanog broja ljudi koji su u opasnosti od siromaštva. Nadalje, vidjeli smo kako Covid-19 pogoršava situacije u kojima se iskazuje nasilje nad ranjivim skupinama, poput žena i djece, starijih osoba, siromašnih. U formuliranju politika i strategija za suzbijanje izazova naglašenih pandemijom Covid-19, lokalne javne socijalne službe moraju biti prepoznate kao osnovne poluge, uključene u kreiranje politike i opremljene potrebnim alatima za nastavak podrške tim istim lokalnim zajednicama odnosno njihovim najranjivijim skupinama.



Koliko god stresno i teško, iskustvo poslovanja u pandemijskim uvjetima je – neprocjenjivo. Dokazali smo da veličina nužno ne znači tromost već upravo suprotno – bolji uvid i mogućnost predviđanja, mobilizaciju svih raspoloživih resursa te žurnu reakciju. Odgovornost i predanost radnika generira snagu Ustanove te iz ovih kriznih vremena izlazimo jači. Covid-19 je promijenio način na koji pružamo socijalne usluge. Tijekom pandemije, nositelji socijalnih usluga na prvoj liniji implementirali su nove i inovativne načine rada kako bi se i dalje mogla pružati skrb za osobe u socijalno zaštitnoj potrebi odnosno najranjivije skupine. To iskustvo i odgovornost osnova je postupanja u poslovnoj 2022.

### Zdravlje, prehrana i otpornost

Djelatnost Ustanove je u osnovi socijalna djelatnost ali smo isto tako, gledano iz kuta krajnjeg proizvoda, dio globale strategije (primjenjive na mikro razinu – lokalnu zajednicu) koju je Europska komisija predstavila u svibnju 2020. u vidu strategije „Od polja do stola“ kao jednu od ključnih mjera u okviru Zelenog

plana a u cilju rješavanja alarmantnog stanja gladi u svijetu. Njome se namjerava preusmjeriti postojeći prehrambeni sustav EU prema održivom modelu i pridonijeti postizanju klimatske neutralnosti do 2050.

Uzimajući u obzir sigurnost hrane i sigurnost opskrbe hranom kao prioritet, glavni su ciljevi strategije: osigurati dostatnu, cjenovno pristupačnu i hranjivu hranu unutar granica mogućnosti planeta; prepoloviti upotrebu pesticida i gnojiva te prodaju antimikrobnih sredstava; povećati količinu zemljišta namijenjenog ekološkoj poljoprivredi; promicati održiviju potrošnju hrane i zdravu prehranu; smanjiti gubitak i rasipanje hrane. EU ima namjeru izdvojiti značajna sredstva za prehranu na globalnoj razini i utrti put za budućnost u kojoj neće biti mjesta za glad i lošu prehranu. Zdravlje, prehrana i otpornost tri su glavne obveze koje je EU uz jasan stav da je to ključ gospodarskog razvoja i borbe protiv siromaštva. Loša prehrana u suprotnosti je sa životom, a broj ljudi u svijetu koji se ne mogu zdravo prehranjivati trenutno je oko tri milijarde te se siromaštvo prvi puta unazad 20 godina povećalo.

U našoj Ustanovi važan naglasak je na doniranju hrane. Međunarodna arhitektura doniranja je disfunkcionalna, a to potvrđuje da je EU još 2014. posljednji put donijela akcijski plan o prehrani. Ustanova je vrlo ponosna na svoju ulogu u doniranju hrane, kako u smislu primanja istih tako i u pogledu posredovanja donirane hrane drugim potrebitim institucijama ili pojedincima. Zahvalni smo svi donatorima, pri podjeli donirane hrane odnosno artikala jasno ističemo korisnicima usluga tko je donator.

### **Dobra praksa – jamac izvrsnosti**

Ulaganje u radnike, premošćivanje digitalnih nedostataka, korištenje alata za evaluaciju usluge i procjenu iste, neke su od vrlo važnih ciljeva i zadatak Ustanove u poslovnoj 2022. Svi mi u socijalnim ustanovama diljem Europe ne samo da dijelimo iste vrijednosti već i prepoznamo opasnost od gubitka socijalnih usluga pod pritiskom da se iste ne isporuče, moramo dati prednost kontinuiranom zajedničkom učenju i usavršavanju u rješavanju zajedničkih izazova koji su usmjereni boljitku za građane i njihove zajednice.

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 usprkos izvanrednim okolnostima u kontroliranom poslovnom okruženju. 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. Dobro uhodan tim, s određenom pozicijom i ulogom svakog pojedinca, pravima i obvezama koje proizlaze iz radnog mjesta jamči kvalitetnu uslugu i odnos prema korisniku upotpunjen zdravstveno sigurnim, kvalitetnim i ukusnim obrokom u kontroliranom okruženju.

### **Programi Ustanove**

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.

### **Kontinuirana dostupnost socijalnih usluga**

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 našim sugrađanima u potrebi. Svi zaposlenici Ustanove su i dalje na „prvoj crti izloženosti“, hrabro, razumno, profesionalno na usluzi građanima. Ustanova je od početka epidemije COVID-19 i potresa u Gradu Zagrebu svakodnevno pripremala (zaključno do 11.9.2021.) 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, a to će činiti i u 2022.:

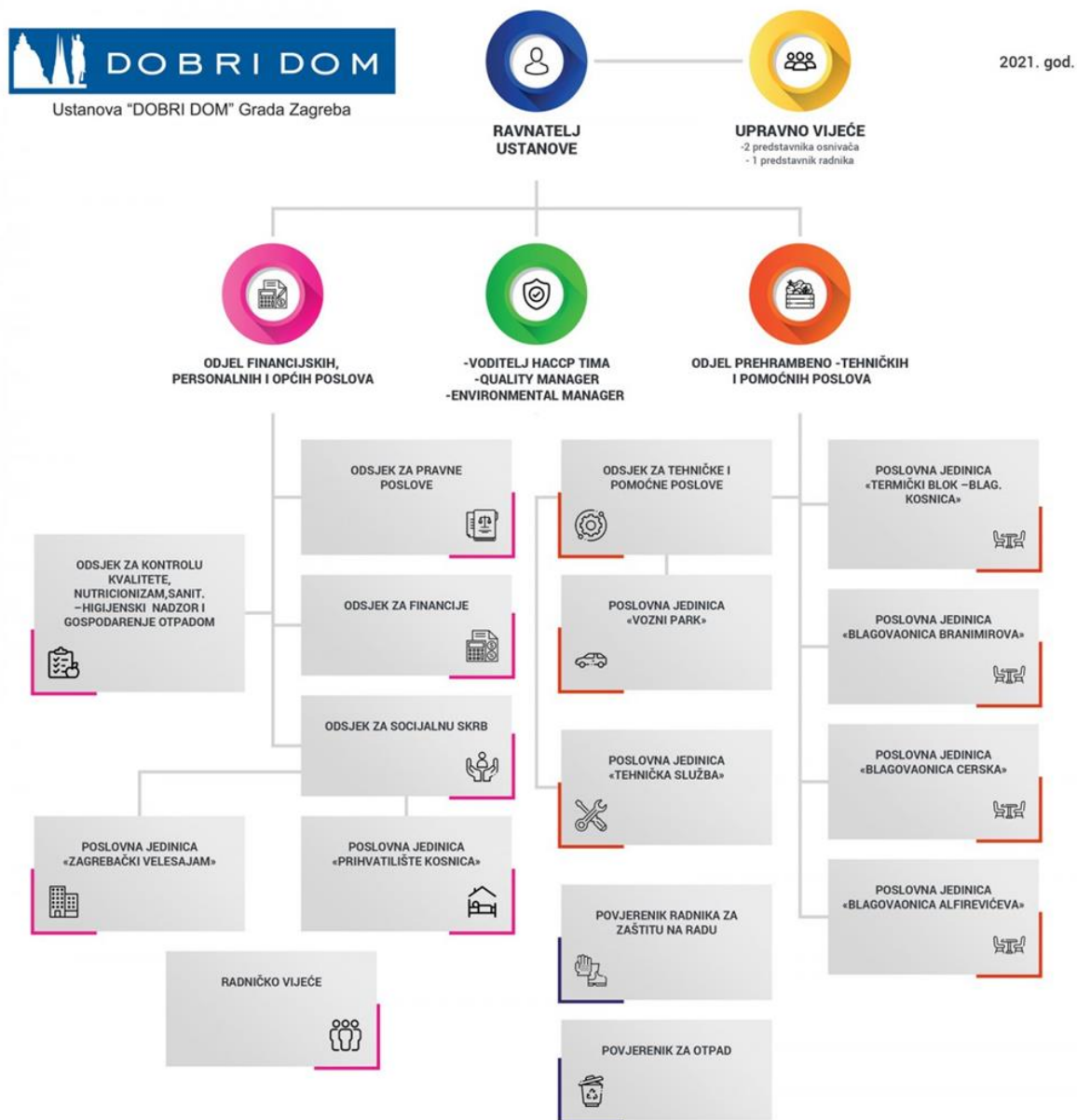
- ✓ „Dom za žrtve obiteljskog nasilja Duga- Zagreb“,
- ✓ „Centar za pružanje usluga u zajednici Novi Jelkovec“
- ✓ „Mali dom – Zagreb, Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži“.

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

# 1. USTROJSTVO USTANOVE

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

Organigram (12. mj. 2021):



## 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 Alfrevičeva"*
- ✓ *Poslovna jedinica "Termački 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 2022. godini učvrstiti ustrojstveni oblik djelovanja Ustanove, s točno određenim linijama odgovornosti i obveza prema radnom mjestu i opisu radnih obveza, a sve to sukladno Pravilniku o radu Ustanove i njemu pripadajućoj Sistematizaciji radnih mjesta i koeficijenata složenosti poslova u istoj.

Tijekom 2022. Ustanova će nadograditi Pravilnik o radu novim elementima s ciljem zaštite prava radnika, ali i definiranja obveza od strane radnika prema Ustanovi. Tu prvenstveno mislimo na ustrojstvo novog Odjela koji bi obuhvatio logistiku, distribuciju i tehničke poslove, dok bi Odjela za prehranu bio isključivo nadležan za pripremu obroka i podjelu istih u blagovaonicama.

### 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 prošlih godina, uz svakodnevne obveze, provode aktivnosti po nalogu osnivača od javnog značaja za Grad Zagreb na drugim lokacijama (cjepni punktovi, zdravstvene ustanove, ugovorene ustanove, Park Maksimir, Trg bana Josipa Jelačića i sl.)



Kod vremenske organizacije, složenost se očituje u svakodnevnom radu Ustanove tijekom cijele godine, te u paralelnom odvijanju radnih aktivnosti na nekoliko različitih lokaliteta.

Tako ustrojena vremenska organizacija nosi i svoje lošije strane, a to su veliki broj dana bolovanja radnika te korištenje godišnjeg odmora u više navrata kako bi se u potpunosti ispunile radne aktivnosti i da se ne bi dovelo u pitanje poštivanje zakonske regulative i akata Ustanove po pitanju broja radnih sati odnosno fonda sati kojim se raspolaže u tekućem mjesecu.

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

Zadaća 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. 850 000 obroka.

S ukupnim brojem od 86 radnika struktura zaposlenih u Ustanovi relativno zadovoljava osnovne zadaće svoje djelatnosti, ali i druge vrste pomoći socijalne skrbi, kao i određenu djelatnost koju bi ostvarila na tržišnoj osnovi u vidu pripreme i dostave obroka građanima i ustanovama uz naplatu. Već tijekom 2021. Ustanovu je napustilo troje radnika, dok će to isto u poslovnoj 2022. učiniti još četiri radnika koji odlaze u zasluženu mirovinu. To je jedna vrsta izazova za vodstvo Ustanove, ali isto tako i za neposredno odgovorne osobe ustrojstvenih jedinica iz kojih radnici odlaze u mirovinu. Kako na vrijeme iznaći kvalitetne i vrijedne radnike koji će zamijeniti dugogodišnje radnike Ustanove od njena osnutka, odnosno kako organizirati rad do dolaska novih radnika. 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 informacije kako bi se lako i u kratkom vremenu „uočila igla u plastu sijena“

Nedostatak kontrole i nadzora nad signalima ranog upozorenja može dovesti do povećanog broja incidenata u sigurnosti hrane, a time i potencijalne krize. Stručnjaci za sigurnost hrane i ne samo oni već uistinu svaki radnik iz OPTPP -a, ima svoju ulogu tom lancu odgovornosti, moraju pronaći odgovore na pitanja poput:

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

Uz količinu informacija kojima smo izloženi, važno je istražiti relevantne podatke kako bismo odgovorili na sva pitanja ili na njihov najveći dio koja su presudna za svako poslovanje koje je vezano uz hranu.

Uključenost radnika širokog obrazovnog spektra i radnog mjesta u procese upravljanje rizikom, kvalitetu proizvoda i poštivanje propisa obveza je Ustanove.

S njihove strane neophodna je povratna informacija kroz pravovremenu, koncentriranu i ozbiljnu uključenost (administrativnu, fizičku, komunikacijsku) u radne procese koji se svakodnevno odvijaju u Ustanovi koji će generirati rezultate kakve priželjkujemo, odnosno na vrijeme će otkriti rizike.

## 2.1. PREHRAMBENO SIGURNOSNI MANAGMENT

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

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba ima poslovnu suradnju s ovlaštenim i certificiranim gospodarskim subjektima, redovite zdravstvene kontrole namirnica, pripremljenih obroka, predmeta opće uporabe, vode za piće, kontrole prostorija za pripremu i podjelu hrane te zaposlenika koji u svom radu dolaze u kontakt s hranom i to:

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

Navedene kontrole obavljat će se 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: PB Branimirova, PB Cerska, PB Alfrevičeva, 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 u većem broju u odnosu na onaj koji je propisan u tijeku poslovne godine.

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

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

Nadzor od strane Odsjeka u smislu kontrole i unaprjeđenja 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 2021. 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 2022.

U Ustanovi će se nakon provedene recertifikacije sustava ISO 14001 u 2021. godini provesti 1. nadzorni audit navedenog sustava, a za sustave HACCP, ISO 9001 i ISO 45001 izvršit će se recertifikacija.

Kontinuiranim nadzorom od strane ovlaštenih stručnih institucija, sukladno Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20 i 134/20), do sada nije zabilježena indikacija zaraze uslijed nestručnog ili nepravilnog rukovanja hranom, ali i pripremom obroka, a moramo napomenuti da su naši korisnici osobe izuzetno narušenog zdravstvenog stanja odnosno imuniteta – imunokompromitirane osobe.

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

Svi radnici 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 podjele istih.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba, sukladno Zakonu o hrani (NN 81/13, 14/14, 30/15, 115/18), tijekom 2022. mora održati razinu poslovanja recertificirajući 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 nadalje, ali s obzirom da su zbog pandemije COVID-19 sve manifestacije u 2020. i 2021. bile otkazane, Ustanova će praksu nastaviti čim se za to stvore uvjeti, ali i u redovnom poslovanju s obzirom da je Direktiva (EU) 2019/904 o smanjenju utjecaja određenih plastičnih proizvoda na okoliš stupila na snagu 03. srpnja 2021. godine.

### **3. PRORAČUN - FINANCIJSKI PLAN**

Proračun Grada Zagreba je usvojen na 6. sjednici Gradske skupštine dana 09. prosinca 2021. u okviru kojeg je i Financijski plan Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba za 2022. i projekcijama za 2023-2024 koje su sastavni dio ove odluke.

Financijski plan Ustanove za 2021. sa rebalansom iznosio je 36.966.000,00 kn, dok je Financijski plan Ustanove za poslovnu 2022. u iznosu od 34.466.000,00 kn. Isti je umanjen za iznos od 2.500,000,00 kn, što znači da će se s određenim poteškoćama uskladiti prihodi i rashodi sa potrebama redovite djelatnosti u okviru usvojenog financijskog plana.

Sredstva na poziciji prehrane su umanjena dok cijene prehrambenih artikala i energenata rastu stoga je neophodno razmotriti jediničnu cijenu koštanja svih programa koje Ustanova provodi u okviru svoje djelatnosti i koja je unazad 18 godina postojanja Ustanove ista (14,00 kn, sa PDV-om) odnosno nije se mijenjala. Važno je napomenuti da tih 8,00 kn također nije ekonomska cijena (na tržištu takvih i sličnih usluga cijena same dostave obroka je 12,00 kn (sa PDV-om). Ustanova će nastojati uz racionalno i ekonomično korištenje sredstava kvalitetno obavljati svoje usluge, ali za uravnoteženje Proračuna /Financijskog plana ukoliko bude neophodno provest ćemo izmjene i dopune istog u cilju ispunjenja svojih obveza koje proizlaze iz Odluke o osnivanju i same djelatnosti koja je usmjerena građanima u socijalno zaštitnoj potrebi.

## Usporedba proračuna 2021 – 2022:

Šifra	Naziv	Opći prihodi i primici	Opći prihodi i primici
	PRORAČUNSKI KORISNIK	2021.	2022.
I.			
3	RASHODI POSLOVANJA	34.909.000,00	33.920.000,00
31	Rashodi za zaposlene	13.013.000,00	12.923.000,00
311	Plaće (Bruto)	10.793.000,00	10.753.000,00
3111	Plaće za redovan rad	9.300.000,00	9.300.000,00
3112	Plaća u naravi	13.000,00	13.000,00
3113	Plaće za prekovremeni rad	80.000,00	40.000,00
3114	Plaće za posebne uvjete rada	1.400.000,00	1.400.000,00
312	Ostali rashodi za zaposlene	420.000,00	370.000,00
3121	Ostali rashodi za zaposlene	420.000,00	370.000,00
313	Doprinosi na plaće	1.800.000,00	1.800.000,00
3132	Doprinosi za obvezno zdravstveno osiguranje	1.800.000,00	1.800.000,00
32	Materijalni rashodi	7.366.000,00	7.467.000,00
321	Naknade troškova zaposlenima	595.000,00	611.000,00
3211	Službena putovanja	15.000,00	15.000,00
3212	Naknade za prijevoz, za rad na terenu i odvojen život	560.000,00	566.000,00
3213	Stručno usavršavanje zaposlenika	20.000,00	30.000,00
322	Rashodi za materijal i energiju	2.202.000,00	2.260.000,00
3221	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	500.000,00	500.000,00
3223	Energija	1.100.000,00	1.100.000,00
3224	Materijal i dijelovi za tekuće i investicijsko održavanje	390.000,00	400.000,00
3225	Sitni inventar i auto gume	150.000,00	200.000,00
3227	Službena i radna odjeća	62.000,00	60.000,00
323	Rashodi za usluge	4.007.000,00	4.080.000,00
3231	Usluge telefona, pošte i prijevoza	120.000,00	190.000,00
3232	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.400.000,00	1.400.000,00
3233	Usluge promidžbe i informiranja	40.000,00	40.000,00
3234	Komunalne usluge	1.200.000,00	1.250.000,00
3235	Zakupnine i najamnine	150.000,00	150.000,00
3236	Zdravstvene i veterinarske usluge	300.000,00	300.000,00
3237	Intelektualne i osobne usluge	100.000,00	100.000,00
3238	Računalne usluge	60.000,00	70.000,00
3239	Ostale usluge	637.000,00	580.000,00
329	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	562.000,00	516.000,00
3291	Naknade za rad predstavničkih i izvršnih tijela, povjerenstva i sl.	45.000,00	30.000,00
3292	Premije osiguranja	200.000,00	230.000,00
3293	Reprezentacija	30.000,00	30.000,00
3295	Pristojbe, naknade	26.000,00	26.000,00
3299	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	261.000,00	200.000,00
34	Financijski rashodi	30.000,00	30.000,00

Program rada Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba za poslovnu 2022.

343	Ostali financijski rashodi	30.000,00	30.000,00
3431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	20.000,00	20.000,00
3433	Zatezne kamate		0,00
3432	Negativne tečajne razlike i razlike valutne klauzule		0,00
3434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	10.000,00	10.000,00
37	Naknade građanima i kućanstvima u naravi na temelju osiguranja i druge naknade	14.500.000,00	13.500.000,00
372	Ostale naknade građanima i kućanstvima iz proračuna	14.500.000,00	13.500.000,00
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi	14.500.000,00	13.500.000,00
38	Ostali rashodi za zaposlene		
381	Tekuće donacije		
3811	Ostale tekuće donacije		
4	Rashodi za nabavu nefinancijske imovine	557.000,00	546.000,00
41	Rashodi za nabavu ne proizvedene dugotrajne imovine	56.000,00	40.000,00
412	Nematerijalna imovina	56.000,00	40.000,00
4124	Ostala prava	56.000,00	40.000,00
42	Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine	501.000,00	506.000,00
422	Postrojenja i oprema	380.000,00	380.000,00
4221	Uredska oprema i namještaj	20.000,00	20.000,00
4227	Uređaji ,strojevi i oprema za ostale namjene	360.000,00	360.000,00
423	Prijevozna sredstva	113.000,00	118.000,00
4231	Ostala prijevozna sredstva u cestovnom prometu	113.000,00	118.000,00
426	Nematerijalna proizvedena imovina	8.000,00	8.000,00
4262	Ulaganje u računalne programe	8.000,00	8.000,00
	Ukupno (po izvorima)	35.466.000,00	34.466.000,00
	REBALANS	1.500.000,00	
	UKUPAN FIN: PLAN po izvorima	36.966.000,00	34.466.000,00
FP za 2022. je manji za 2.500.000,00 kn u odnosu na 2021.			
II.			
37	Naknade građanima i kućanstvima u naravi na temelju osiguranja i druge naknade	2.150.000,00	2.150.000,00
372	Ostale naknade građanima i kućanstvima iz proračuna	2.150.000,00	2.150.000,00
3722	Naknade građanima i kućanstvima u naravi - paketi	2.150.000,00	2.150.000,00
	UKUPNI PRIJEDLOG Financijskog plana	39.116.000,00	36.616.000,00
	IZVOR FINANCIRANJA	2021.g -1.1.1.	1.1.1
6391	Tekući prijenosi između proračunskih korisnika		2.150.000,00
6413	Prihod od kamata		
6526	Ostali nespomenuti prihodi		
6614	Prihodi od prodaje proizvoda i robe		

6615	Prihodi od pruženih usluga		
6631	Tekuće donacije		
6632	Kapitalne donacije		
6711	Prihodi iz proračuna za financijske rashode		33.920.000,00
6712	Prihodi iz proračuna za nabavu nefinancijske imovine		546.000,00
	UKUPNI PRIHODI :		36.616.000,00
2022.	Proračun-redovita djelatnost		34.466.000,00
	GU za Branitelje		2.150.000,00
	Ukupno PRORAČUN:		36.616.000,00

### Financijska sredstva po programima (aktivnostima) 2021 – 2024:

Naziv aktivnosti/projekta:	Proračun 2021. s rebalansom	Proračun 2022.	Proračun 2023.	Proračun 2024.
<i>Program 5021. JAVNA UPRAVA I ADMINISTRACIJA</i>				
<i>Aktivnost: A502101 REDOVNA DJELATNOST PRORAČUNSKIH KORISNIKA</i>	36.966.000,00	34.466.000,00	34.966.000,00	34.966.000,00
<i>Aktivnost: A502102 Neovisno življenje osoba s invaliditetom i stradalnika Domovinskog rata</i>	2.150.000,00	2.150.000,00	2.350.000,00	2.450.000,00
<i>Ukupno:</i>	39.116.000,00	36.616.000,00	36.616.000,00	36.616.000,00
<i>3.1.1. Vlastita sredstva</i>	1.085.000,00	1.148.000,00	1.148.000,00	1.148.000,00
<i>6.1.1. Donacije</i>	650.000,00	1.030.000,00	1.030.000,00	1.030.000,00
<b>UKUPNO SVI IZVORI FINANCIRANJA</b>	40.851.000,00	38.794.000,00	38.794.000,00	38.794.000,00

Planirani vlastiti prihodi u 2022. iznose 1.348.000,00 kn dok planirani rashodi iznose 1.148.000,00 kn.

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, cilj je razvijati interdisciplinarnu djelatnost na razini izvrsnosti.

Cilj je korisnicima usluga nuditi obrok/namirnice koji će biti dostatan/e glede nutritivne vrijednosti, uzimajući pri tome prehrabne navike i zdravstveni status, proizvoditi kvalitetan, nutricionistički i kalorijski te količinski dostatan zdravstveno ispravan proizvod, siguran za konzumaciju te upravljati rizicima na

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

Održati standard usluge i kvalitete, opravdati povjerenje korisnika usluge i osnivača, često je zahtjevniji i puno teži postupak u odnosu na fazu stvaranja, razvoja i izgradnje te daje novi izazov i motiv za rad svih zaposlenika u Ustanovi.

- **Prehrana u pučkim blagovaonicama** organizira se svakodnevnom pripremom i podjelom ručka. Pravo na Prehranu u pučkoj kuhinji imaju:
  - korisnici stalne pomoći i jednokratnih pomoći dok za to postoji prijevika potreba sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi
  - samohrani roditelj jednog ili više maloljetne djece, ako je: korisnik stalne pomoći i korisnik jednokratne pomoći dok za to postoji prijevika potreba.
  - privremeno se može odobriti pravo na prehranu u pučkoj kuhinji i osobama bez hrvatskog državljanstva koji imaju stalni boravak u Republici Hrvatskoj, ako to zahtijevaju životne okolnosti u kojima su se našle.
  
- **Pomoć u obiteljskim paketima** je program koji se provodi temeljem Odluke o socijalnoj skrbi Grada Zagreba:
  - Kojim se mnogobrojnim obiteljima Grada Zagreba, s troje i više maloljetne djece, samohranim roditeljima, skrbnicima kao i obiteljima branitelja osigurava podjela obiteljskih paketa koji sadrže prehrambene namirnice, sredstva za čišćenje kao i sredstva za održavanje osobne higijene.  
Pomoć u naravi ostvaruju:
    - obitelji, samohrani roditelj ili skrbnik s troje i više djece koji su korisnici pomoći socijalne skrbi (stalne pomoći i jednokratne pomoći dok za tim postoji prijevika potreba)
  
- **Program prava na dostavu obroka** namijenjen je građanima Grada Zagreba koji zbog tjelesnog ili mentalnog oštećenja, trajnih promjena u zdravstvenom stanju ili starosti, ne mogu sami ili uz pomoć člana obitelji, pripremati obroke hrane te koji zbog izrazito lošeg materijalnog stanja nisu u mogućnosti osigurati zadovoljenje ove potrebe nekim drugim oblikom usluge.

Pravo na ostvarivanje ove mjere utvrđuje Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom. U okviru Programa korisnicima se dnevni obrok/ručak dostavlja svakodnevno, uključujući subotu, nedjelju i blagdan.

Pokazatelj rezultata	Definicija pokazatelja	Jedinica mjere	Polazna vrijednost u kn (2021.sa rebalansom)	Izvor podataka	Ciljana vrijednost u kn (2022.)	Ciljana vrijednost u kn (2023.)	Ciljana vrijednost u kn (2024.)
Broj korisnika x vrijednost obroka	Prehrana u pučkoj kuhinji	Broj x cijena	13.540.300	GU za soc. zaštitu i osobe s invalid.	12.775.000	12.775.000	12.775.000
Broj korisnika x vrijednost paketa	Pomoć u obiteljskim paketima	Broj x cijena	1.619.700	GU za soc. zaštitu i osobe s invalid.	1.244.400	1.244.400	1.244.400
Broj korisnika x vrijednost paketa	Pomoć u mliječnim paketima	Broj x cijena	140.000	GU za soc. zaštitu i osobe s invalid.	201.600	201.600	201.600
Pokazatelj rezultata	Definicija pokazatelja	Jedinica mjere	Polazna vrijednost u kn (2021.)	Izvor podataka	Ciljana vrijednost u kn (2022.)	Ciljana vrijednost u kn (2023.)	Ciljana vrijednost u kn (2024.)
Broj korisnika x vrijednost paketa	Pomoć u obiteljskim paketima	Broj x cijena	2.150.000	Gradski ured za branitelje	2.150.000	2.150.000	2.150.000

1. Neophodno je razmotriti jediničnu cijenu koštanja svih programa koje Ustanova provodi u okviru svoje djelatnosti. Unazad 18 godina postojanja Ustanove cijena obroka iznosi 14,00 kn (sa PDV-om) i nije promijenjena. Vrlo je slična situacija i s ostalim programima, gdje smo ipak imali određene minimalne korekcije ali ne unazad 5 godina. Porast cijena namirnica i hrane uopće, te energenata utječe na troškove, a samim time na kvalitetu i kvantitetu usluge.
2. Neophodno je planirati u narednih dvije dio tri godine konkretan investicijski ciklus u osnovnu djelatnost – pripremu obroka (termički blok – oprema/infrastruktura. Od osnutka Ustanove, ista nije bila predmet organiziranog i planiranog ulaganja odnosno kapitalnog ulaganja od strane osnivača, a potreba postoji.
3. Neophodno je povećati cijenu dostave obroka sa 4,00 kn (sa PDV-om) na minimalno 8,00 kn (sa PDV-om) što bi barem u jednom dijelu pokrilo troškove koji proizlaze iz provedbe navedene mjere. Važno je napomenuti da tih 8,00 kn također nije ekonomska cijena (na tržištu takvih i sličnih usluga cijena same dostave obroka je 12,00 kn (sa PDV-om)).

Potrebno je provesti neophodna ulaganja na građevinskim objektima ustanove kako bi mogli kvalitetno i u zadanim okvirima i standardima obavljati osnovnu djelatnost i zadržati standard usluge i kvalitete koju ova Ustanova pruža svojim korisnicima. Ustanova realno može očekivati i veće troškove tekućeg i investicijskog održavanja građevinskih objekata, postrojenja i opreme te održavanja voznog parka i obnavljanja voznog parka, što nije moguće bez potpore od strane osnivača.

Naglasak stavljamo i na sustav kontrola. Procjena sustava unutarnjih kontrola s različitih „razina“ daje različite poglede i mišljenja a svaka „razina“ procjene na svoj način pridonosi unaprjeđenju poslovanja Ustanove. Navedeno je od iznimne važnosti jer se stalan razvoj sustava unutarnjih kontrola postavlja kao imperativ kako bi se osigurao kontinuitet poslovanja, učinkovitost i zakonitost u radu. Zato se od svih razina odgovornih osoba/rukovodstva očekuje promišljanje i poticanje razvoja sustava unutarnjih kontrola. Od radnika koji provode unutarnju reviziju se očekuje stalna prilagodba i profesionalni razvoj kako bi svojim radom davala poticaj za dodatno unaprjeđenje sustava unutarnjih kontrola.

Ustanova „Dobri dom“ Grada Zagreba sukladno djelatnosti koja joj je propisana Statutom i ostalim aktima, koja obuhvaća gore navedene programe i sadržaje koje provodimo u poslovnoj 2022., ima za cilj potvrditi standard i kvalitetu usluge ali i uzvisiti istu, posebice kvantitetu i kvalitetu obroka (zdravstveno siguran i nutritivno zadovoljavajući obrok) za korisnike usluga, proširiti svoju djelatnost novim oblicima mjera socijalne pomoći (sukladno Socijalnoj politici Grada Zagreba, odnosno Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom).

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)

## 4. SWOT ANALIZA

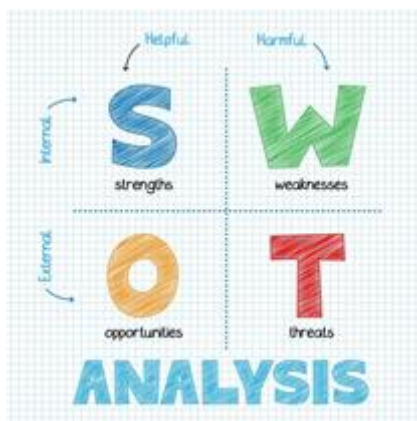
**S-strengths: snaga**

**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
<ul style="list-style-type: none"> <li>-raznolikost asortimana-ponude</li> <li>-kvalitetan i vjerodostojan proizvod</li> <li>-iskustvo u prehrambeno – ugostiteljskoj djelatnosti</li> <li>-sklonost donošenja odvažnih odluka i postupanje u kriznim situacijama</li> <li>-HACCP i norma ISO 9001 sustav (od 2007.g.)</li> <li>-integrirana norma ISO 14001 – gospodarenje otpadom (od 2018.)</li> <li>- integrirana norma ISO 45001 – upravljanje sigurnošću i zaštita zdravlja</li> <li>-zdravstveno siguran krajnji proizvod te visoki sanitarno higijenski standard poslovanja svih čimbenika u lancu odgovornosti i poslovanja</li> <li>- fleksibilnost u vođenju poslovanja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-odlazak radnika u mirovinu</li> <li>-profesionalne bolesti radnika koji su više od 15 godina u Ustanovi</li> <li>-manjak kvalitetne/educirane u svim segmentima poslovanja radne snage ugostiteljskog profila na tržištu rada</li> <li>-nismo vlasnici prostora u kojima se djelatnost Ustanove provodi</li> <li>-nedefinirano vlasništvo nad dijelom zemljišta i objekata u kojima se djelatnost provodi</li> </ul>
PRILIKE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> <li>-otvaranje novih tržišta (poslovnih prilika) i novih klijenata (ustanova)</li> <li>-povećanje opsega poslova-broja korisnika, razvoj, širenje programa i kontinuirano podizanje standarda usluge</li> <li>-osmišljavanje novih proizvoda-obroka, poslova (priprema i dostava obroka po starijim osobama, ustanove u okviru sektora socijalne skrbi Grada Zagreba – proširenje programa),</li> <li>-dobar prometni položaj lokacija i povezanost istih</li> <li>-dobro uhodan nadzor i kontrola ulaska namirnica u sustav prijama, skladištenja, obrade namirnica i pripreme obroka</li> <li>-digitalizacija i rast ulaganja u digitalnu transformaciju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-recesija (glede financija, ulaganja, održavanja i sl.)</li> <li>-redukcija proizvoda u kvantitativnom smislu</li> <li>-mogućnost pojava jeftine i nekvalitetne robe (posljedica vrlo niskih cijena artikala po završenom postupku javne nabave)</li> <li>-„pricing“ – povećanje cijena namirnica</li> <li>-dugovanja suradnih institucija i ureda koja akumuliraju financijski manjak koji se prenosi u narednu poslovnu godinu</li> <li>-manja potražnja za uslugama</li> <li>-moguća ekonomska kriza, inflacija i rast troškova poslovanja</li> <li>- izostanak radnika zbog pandemije (izolacija/samoizolacija)</li> <li>- održati pravu ravnotežu između prilika i mogućnosti</li> </ul>

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

Ustanova Dobri dom Grada Zagreba u okviru svoje nadležnosti i redovite, sukladno Odluka o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 26/14, 19/15, 6/16, 16/16, 23/16, 4/19, 06/20, 17/20 - pročišćeni tekst, 22/20, 8/21) djelatnosti pruža sljedeće vrste pomoći u naravi:

### 5.1. PREHRANA U PUČKOJ KUHINJI

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA 2021./12 mj.	BROJ KORISNIKA/PROCJENA ZA 2022.
Prehrana u pučkoj kuhinji	2045	2500

LOKACIJA	PROSJEČAN BROJ KORISNIKA I PLAN ZA 2022.
	mjesečno 2021./2022.
Pučka blagovaonica «Branimirova»	687/1200
Pučka blagovaonica «Cerska»	634/1000
Pučka blagovaonica «Alfirevićeva»	605/650
Pučka blagovaonica «Kosnica»	119/130/150 zima

## 5.2. PRAVO NA DNEVNI OBROK I DOSTAVU

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA - 2021.	BROJ KORISNIKA/PROCIJENA ZA 2022.
Pravo na dnevni obrok i dostavu	480	550

Napomena: Tijekom 2022. moguće je proširenje kapaciteta na navedenom programu za još 50 korisnika ukoliko dođe do popunjavanja postojećih linija.

## 5.3. POMOĆ U OBITELJSKIM PAKETIMA

VRSTA POMOĆI	MJESEC/GODINA	BROJ OBITELJI
Pomoć u obiteljskim paketima	12/2021.	741
	2022. - procjena	1000

## 5.4. POMOĆ DJECI U MLIJEČNOJ HRANI

VRSTA POMOĆI	BROJ KORISNIKA 12/2021.	BROJ KORISNIKA/PROCIJENA ZA 2022.
Pomoć djeci u mliječnoj hrani	10	50

U okviru redovitih programa Ustanova Dobri dom Grada Zagreba opskrbljuje mjesečno oko 4000 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 najpotrebitijih.

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 najpotrebitijima 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

Možemo sa sigurnošću konstatirati da živimo u iznad prosječno neizvjesnim i uzbudljivim vremenima, i kao privatne osobe i kao zaposlenici ali i odgovorna upravljačka struktura morali bismo se istodobno složiti da su ova vremena i najnesigurnija.

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



U ovim pandemijskim vremenima kreiramo program i planove kojih se nećemo sramiti i koje realno možemo ispuniti odnosno realizirati u poslovnoj 2022. Ne umišljamo si da znamo sigurne odgovore kako ćemo postupati odnosno poslovati u okviru postojećeg društvenog okruženje i zajednice unutar kojeg imamo relativni oporavak nakon lockdowna i pesmizima zbog nestašica i inflacije. Zbog koronavirusa već drugu godinu za redom, a vrlo je izgledno da će tako biti i treću, promijenila se svakodnevnicu ljudi a javni život je minimaliziran. Društva su se podijelila, kraj krize se ne nazire, a ukupan financijski trošak i pravi broj ljudskih žrtava daleko su od poznatih brojki. U svim ovim okolnostima Ustanova u gotovo pune dvije godine nije zatvorila svoja vrata ni na jedan dan, baš naprotiv, bili smo i jesmo dostupni građanima u potrebi u punom obimu svojeg poslovanja. Pred nama su novi izazovi. Cijene hrane porasle su u svijetu u studenome četvrti mjesec zaredom, dosegnuvši najvišu razinu u više od 10 godina, potaknute snažnom potražnjom za pšenicom i mliječnim proizvodima (Ujedinjeni narodi - Agencija za hranu FAO).

Najviše će u ovoj godini i u apsolutnom i u relativnom izrazu porasti troškovi uvoza žitarica, životinjskih masnoća i biljnih ulja i uljarica. I dok je na početku godine, zbog povećanja trošarina, inflaciju proizvodio rast cijena duhana i alkohola, pa je nakon toga primat preuzeo promet, zbog rasta cijena energenta, odnosno nafte, pa posljedično goriva, nakon prvog polugodišta najveći doprinos inflaciji daje rast cijena hrane.

Tako su u studenome u odnosu na listopad cijene hrane i bezalkoholnih pića porasle za 1,5 posto, dok je obuća i odjeća poskupjela za 1,3 posto. U odnosu na isti mjesec prošle godine, prema podacima DZS-a, cijene hrane su veće za 5,7 posto i veći rast je zabilježen jedino u kategoriji prijevoza i to za čak 12,9 posto.

Sve prognoze govore da će cijene nastaviti rasti i ovoga mjeseca, a malo je šanse da se rast zaustavi početkom sljedeće godine. Uz sve to, Hrvatsku do početka travnja 2022. očekuju i odluke o novim cijenama struje i plina za kućanstva, koja su u jesen ove godine bila pošteđena udara poskupljenja tih energenata koji je pogodio kućanstva u većini europskih zemlja.

Nastavno na „pricing“ i predstojeća teška vremena u području nabave, a naša je Ustanova izuzetno ovisna o velikom broju artikala neovisno o ugovorima i „zajamčenim“ cijenama istih, upitna je dostupnost velikog broja proizvoda a samim time ta potražnja određuje drugačiju i u pravilu višu cijenu.

Pojavljaju se izazovi u poslovanju oko nedostatka sirovina i cijena sirovina koje se nekada mijenjaju na dnevnoj bazi, izazovi oko nedostatka radne snage koja je privučena boljim platnim razredima tijekom turističke sezone, te izazovi u dobavnim lancima. Rastu cijene energenata, šećera, plina, soje, ulja, pšenica, istovremeno i to u postocima većim od 50 posto. Protok roba više nije tako jednostavan i protočan kakav je bio.

Ako se moramo mijenjati u krizi, onda je na neki način već kasno. Za krizne se situacije mora pripremati u vremenima blagostanja, a ne kada nastupi kriza. Već sada znamo da će i poslovna 2022. biti turbulentna. I nismo u mogućnosti više ustvrditi da nas je ta ista kriza iznenadila. Moramo imati na raspolaganju nekoliko opcija koje će se realizirati ovisno o okolnostima kako ne bi ugrozili poslovanje Ustanove. Ne bi bilo prvi puta da pojedini dobavljači odustanu od realizacije ugovorene suradnje i time značajno otežaju poslovanje ustanove. Fokus nabave u post covid razdoblju je razvijati i usmjeravati ljude u području nabave tako da nabava na sebe može preuzeti funkciju upravljanja rizicima.

Sposobnost brzog prilagođavanja i inoviranja te napose kvalitetno uspostavljeni odnosi s dobavljačima koji proizlaze iz ugovorne obveze i poslovne kulture ključ su za uspješno savladavanje barem većeg dijela prepreka s kojima se nabava u ustanovi suočavala u protekli gotovo dvije godine, odnosi s kojim se suočava u ovom trenutku vezano uz povećanje cijena proizvoda zagarantiranih ugovorom koje su nepromjenjive, nedostatnim količinama artikala na tržištu a koje su neophodne za svakodnevni rad ustanove. 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 2022. 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. Osnovne smjernice rada u narednoj godini s naglaskom na resurse koje Ustanova u ovom trenutku posjeduje su:

- pripremiti se na promjene (eksterne – promjena broja korisnika, interne – reorganizacija ustrojstvenih jedinica – 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 tog rada
- Sve organizacijske jedinice sa voditeljima/odgovornim osobama koji također u domeni svoga radnoga mjesta i stručne osposobljenosti moraju preuzeti odgovornost za svoj rad i rad radnika u svojoj poslovnoj jedinici. I tu neće biti odstupanja. Povjerenje i potpora u svakom slučaju, ali s vidljivim rezultatima rada i u konačnici odgovornošću za te rezultate.
- vrlo pažljivo pratiti provedbu postojećih sustava upravljanja kvalitetom, zadržati prepoznatljivost (autentičnost) 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.

Ustanova i nadalje ima za vrlo ustrajan cilj unapređenje uvjeta rada radnika te će se inzistirati na maksimalnom ispunjenju uvjeta, koji su pred nas postavljeni, putem implementiranih sustava: Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu s ciljem upravljanja rizicima po život i zdravlje radnika i drugih zainteresiranih strana norma ISO 45001, te sustavom kvalitete norma ISO 9001.

### **Kontroling**

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

Važan naglasak stavljamo na daljnji razvoj i unaprjeđenje rada službe za planiranje i analitiku kroz tzv. kontroling, koja će koristiti sve potrebite resurse, informatičke i osobne u vidu znanja, da predvidimo određene rizike, izbjegnemo ih ili barem ublažimo njihov učinak na najmanje moguću mjeru. Kontinuirano radimo na implementaciji različitih alata kako bi sustav izvještavanja podigli na bolju razinu, a u tom slučaju je najveći izazov u tome što kao ustanova djelujem na različitim poljima ali unutar iste socijalne djelatnosti.

Kompleksan proces tranzicije uključivao bi standardiziranje podataka, njihovu pohranu i davanje grupne dimenzije podacima jer je cilj bio i ostao objediniti sve procesno radne jedinice u ustanovi. Prepreke na koje smo naišli, i na koje ćemo sigurno nailaziti su različiti sustavi, razne aplikacije, sistemi pohrane podataka, pa i nered među podacima, no zato je izazov još veći.

Također, potrebno je stalno raditi na poboljšanju, jer ovaj proces zapravo nikada ne staje. Ističemo da su najvažnije stvari kojima se postiže kvaliteta podataka, a na kojima Povjerenstvo radi ali i svi ostali radnici, je standardizacija, centralizacija podataka na jednom mjestu, automatizacija, neprestano učenje i fleksibilnost.

Smatramo da se svaka fleksibilna organizacija/ustanova mora prilagoditi vremenu te da je uloga tzv. kontrolinga davanje značenja podacima i postizanje komunikacije s poslovanjem, odnosno dati mu ono što je potrebno u trenutku promjenjivih okolnosti, a da bi se uspjelo potrebno je pomagati se s podacima.

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

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

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

## **6.1. PROJEKCIJA 2022. – 2025.**

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

Godišnje, u okviru svih programa, Ustanova pruži pomoć za približno 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).

		2022.	2023.	2024.	2025.	
1.		- adaptacija prostora na lokaciji PJ Termički blok blagovaonica Kosnica -izmjena poda u termičkom bloku -priključak na javnu odvodnju i kanalizaciju	-Proširenje, dogradnja i opremanje Termičkog bloka -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 1 dostavnog vozila za potrebe Odjela za prehrambeno tehničke i pomoćne poslove -izrada dokumentacije za izgradnju montažnog objekta za potrebe PJ Tehnička služba	-nabava 1 dostavnog vozila za Program dostave u kuću - PJ Vozni park -izgradnja montažnog objekta za potrebe PJ Tehnička služba	-nabava 1 dostavnog vozila za Program dostave u kuću - PJ Vozni park -nabava teretnog vozila za potrebe Tehničke službe	-nabava jelonoša za potrebe PJ Vozni park	
3.		-Obnova termičkog bloka i opreme: nabava plinskih kotlova, friteze i kiperu, gril roštilja -nabava jelonoša za potrebe PJ Vozni park -proširenje termičkog bloka: mini termički blok za ustanove	- 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 2022. GODINI

Imajući u vidu financijsku situaciju, stručne službe su prilagodile plan investicija raspoloživim sredstvima i prioritetima koji su neophodni za napraviti u 2022. Ukoliko dođe do umanjavanja proračuna Ustanove tijekom godine i navedene investicije će se umanjiti, odnosno prolongirati za narednu poslovnu godinu. Ono što smatramo potrebitim je održavanje postojećeg trenutnog stanja kako opreme i tako i prostora u kojemu se djelatnost provodi.

Investicija te ulaganja u infrastrukturu ipak će biti. Nabavka plinskih kotlova, friteza, kipera i plinskog roštilja uistinu je vrlo značajno ulaganje u opremu, kao i potpuna obnova poda u termičkom bloku i kupovina 1 lako dostavnog gospodarskog vozila. 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 18 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 od poda 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 2023. 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. i 2021.

## **7. PREPOZNATLJIVOST USTANOVE - SURADNJA U ZAJEDNICI**

Kada govorimo o prepoznatljivosti Ustanove, naglasak je na njenoj prisutnosti u Gradu Zagrebu unazad 18 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.

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

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.

Stoga je neophodno prije samog sustava upravljanja i rukovođenja istaknuti najvažnije natuknice o životnosti Ustanove; odnosima među njezinim sastavnicama odnosno ljudskim činiteljima. Važnost uloge odgovornih osoba je u stvaranju i održavanju interakcije među djelatnicima unutar Ustanove na svakodnevnoj osnovi na mikro lokacijama kada se i donose operativne odluke.

Ljudi su iznimno važni za uspješno poslovanje bilo koje organizacije jer o njihovim znanjima i sposobnostima te motiviranosti za rad ovisi ostvarivanje kvalitetnih poslovnih rezultata. Isto tako treba otvoreno priznati te ukazati na probleme koji rezultiraju na način da se određeni rezultati i ne ostvaruju odnosno da se kasni u realizaciji.

Radno i socijalno zakonodavstvo za sada još uvijek nemaju (ili su u pripremi) odgovore na sva pitanja u novonastaloj situaciji. Okolnosti su izvanredne, pa u tom duhu postupa Ustanova. Epidemija prouzročena virusom Covid-19 suočava Ustanovu s hitnošću traženja rješenja kojima će, s jedne strane, zaštititi radnike i, s druge strane, ne ugroziti nužnu provedbu onih radnih procesa koji se ne smiju zaustaviti. Radno i socijalno zakonodavstvo, barem za sada, nemaju odgovore na sva pitanja u novonastaloj situaciji.

Za radnike kojima Ustanova omogući rad od kuće kao privremenu mjeru ne bi trebalo mijenjati ugovore o radu. Iako je mjesto rada obavezan element ugovora o radu i poslodavac ga ne može izmijeniti jednostranom odlukom, ali može s radnikom postići dogovor o radu kod kuće kao privremenoj mjeri. I to Ustanova upravo i radi kada se zato ukaže potreba kao posljedica nužnosti. Naravno i za radnika koji radi od kuće (rad na izdvojenome mjestu rada) vodi se evidencija radnog vremena i obveza je javljanja.

Radnici kojima je ovlašten liječnik otvorio bolovanje zbog bolesti Covid-19 imaju pravo na naknadu plaće za cijelo razdoblje spriječenosti za rad. U prvih 42 kalendarska dana naknada plaće tereti sredstva poslodavca i isplaćuje se u visini određenoj propisima poslodavca, a ne može biti manja od sedamdeset posto bruto plaće radnika u posljednjih šest mjeseci. Od četrdeset trećeg dana bolovanja naknada se isplaćuje na teret HZZO-a u visini od sedamdeset posto prosječne neto plaće isplaćene u prethodnih šest mjeseci.

Radnici koji su na temelju rješenja ovlaštenog epidemiologa izolirani zbog mogućeg širenja zaraze, od prvoga dana imaju pravo na naknadu plaće na teret HZZO-a u stopostotnom iznosu prosječne plaće koja im je isplaćena u posljednjih šest mjeseci. Za tu im se svrhu otvara bolovanje i naknadu im isplaćuje izravno HZZO.

Otvoreno je pitanje radnika koji su u samoizolaciji, ali nemaju rješenje ovlaštenog epidemiologa. Oni „moraju“ s poslodavcem urediti svoj radno pravni status u razdoblju izolacije, bilo kao rad od kuće, godišnji odmor, korištenje prije odrađenih slobodnih dana bilo kao plaćeni ili neplaćeni dopust. Ustanova će i u narednoj poslovnoj 2022. imati apsolutno razumijevanje za radnike koji su primorani ostati u samoizolaciji zbog djeteta i starijeg člana obitelji te neće prisiljavati radnike, koji su od prvog dana na prvoj crti izloženosti, da uzimaju dane godišnjeg odmora.

Činjenica da je tijekom 2021. godine sporazumno raskinuto tri ugovora o radu na neodređeno vrijeme u Ustanovi "Dobri dom" Grada Zagreba, s dva zaposlenika na radnom mjestu vozač-dostavljač u PJ "Vozni park" te jednom zaposlenicom na radnom mjestu servirke u PJ "Termički blok-blagovaonica Kosnica", a zbog kontinuirane potrebe za navedenim radnim mjestima osobito na radnom mjestu pomoćni radnik u kuhinji, neophodno je zasnovati radni odnose s novim zaposlenicima kako bi Ustanova neometano obavljala svoje svakodnevne poslove.

Ustanove će odmah početkom godine žurno dostaviti zamolbu za zapošljavanje, koja ne povećava broj zaposlenih u Ustanovi "Dobri dom" Grada Zagreba. Sredstva za financiranje gore navedenog broja radnika osigurana su Proračunu Ustanove "Dobri dom" Grada Zagreba na pozicija plaće za radnike. U poslovnoj 2022. očekuje nas odlazak četiri radnika u mirovinu, što će dodatno otežati poslovanje.

### **Formalna i neformalna komunikacija**

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

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

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

Uvođenje komunikacijskog alata će u budućnosti još rasti, a najveće prednosti su brzina komunikacije i mogućnost trenutnog dobivanja povratnih informacija, što se pozitivno odražava na Ustanovu.

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

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

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



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

Ustanova u svom poslovnom procesu i sustavima treba osigurati 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. Oni koji to nisu u mogućnosti na odgovarajućoj razini, učiniti biti će premješteni na nova radna mjesta.

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

## **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. Na žalost u poslovnoj 2021. zbog objektivnih okolnosti uslijed pandemije nismo bili u mogućnosti realizirati ovaj projektni zadatak i to nam je prioritet u narednom poslovnom razdoblju.

Uloga odsjeka za pravne poslove i ljudske potencijale (najava preustrojstva tijekom 2022.) je educirati rukovoditelje, ali i ostale radnike i dati im podršku u usklađivanju postavljanja ciljeva s aktivnostima vezanim uz planiranje kompetencija, nagrađivanje i načine rada unutar organizacije.

Motivirajući sustav nagrađivanja definira kriterije procjene učinka, kao i kriterije određivanja visine i vrste nagrade za postignute rezultate. U tom pogledu koordinirat ćemo postupanja s osnivačem odnosno matičnim uredom i Upravnim vijećem i svakako s Radničkim vijećem koje bi trebalo imati vrlo važno ulogu.

Neki od ciljeva procesa procjene radnog učinka su:

- ❖ osigurati da svi zaposlenici znaju što se od njih očekuje
- ❖ osigurati da se radni učinak transparentno ocjenjuje
- ❖ osigurati da svaki zaposlenik dobije povratne informacije o svom radnom učinku



## 9. SURADNJA SA KORISNICIMA SOCIJALNIH USLUGA

Izuzetno je važno uvažavati korisnike naših usluga te ih pozorno 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. Vrlo je važno u pravom smjeru razvijati odnose sa Ustanovama kojima pripremamo i dostavljamo obroke, prvenstveno na onoj svakodnevnoj dinamici kako bi u potpunosti i naši klijent ali i mi sami bili upoznati s ocjenom, kvalitetom i manama našeg krajnjeg proizvoda.

## **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 2022. 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 2022. 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 2022. 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 postupanja 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 2022. održati svoje sjednice (minimalno 4) 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 – norma ISO 45001,
- Osigurati potrebne resurse za pružanje najbolje moguće usluge, osigurati još naprednije higijenske uvjete rada u radnim prostorijama za pripremu i podjelu te konzumaciju obroka, osigurati preventivno i redovito održavanje svekolike opreme i u konačnici vrednovati pruženu uslugu,
- Poštivati pravila i smjernice struke u skladu s djelokrugom rada, zakonske i pravne obveze RH i EU,



- Zapošljavati stručne i osposobljene zaposlenike motivirane za stalni razvoj i usavršavanje, ustanoviti odgovornost svakog zaposlenika za obavljanje dodijeljenih radnih zadataka, razvijati i poticati znanstveno-istraživački rad s ciljem unaprjeđenja rada Ustanove,
- Poštovati etičke i strukovne vrijednosti, mjeriti stupanj zadovoljstva korisnika pruženim uslugama i poštivati prava korisnika.

Svi zaposlenici Ustanove „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 učinkovitom 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 oni programa koji su sastavni dio djelatnosti.

Sigurnost poslovanja po pitanju financija vrlo često može biti i opterećenje u vidu ne poduzimanja stvaranja vlastitih prihoda iz drugih izvora, vrlo uporno moramo zagovarati osiguravanje novih investicija, financijska sredstva za iste osigurati iz vlastitih prihoda unutar iste djelatnosti.



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

To je preduvjet stvaranja materijalnih uvjete uz pomoć kojih ćemo spremno odgovoriti na izuzetno zahtjevno tržište koje i ovaj oblik socijalnih usluga vidi kao vrlo visoko socijalno zaštitno i zdravstveno postavljenu instituciju uslužnog karaktera s ciljem zadovoljavanja potreba socijalno ugroženih građana Grada Zagreba.

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

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

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 i održavanja. Situaciju dodatno pogoršava neredovita uplata od strane naručitelja usluge, Domova za starije i nemoćne (odmak od valute 60-180 dana ovisno o Ustanovi).

Nabavka vozila (1 kom) za potrebe voznog parka koji svakodnevno dostavlja gotovo 450 obroka, tijekom cijele godine, prioritet je visoko postavljen u razvojnom planu Ustanove u poslovnoj 2022.

Ustanova je spremna prihvatiti nove oblike socijalnih usluga koje tržište i prvenstveno život predstavlja pred donositelj i provoditelje socijalnih mjera zaštite i usluga u okviru Socijalne politike Grada Zagreba.



Da li je to otvaranje Prihvatilišta za smještaj ugroženih građana (poplava, potres, požar, klizište i sl.), preuzimanje Javnog kupališta za beskućnike i siromašne ili otvaranje praonice rublja za beskućnike, spremni smo uči te vrlo izazovne poslovne procese ali isto tako i nužne za naše sugrađane u siromaštvu. Smatramo da ova Ustanova posjeduje mogućnosti 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

### 15.4.1. SOCIJALNE USLUGE U ZAJEDNICI

Socijalne službe i provoditelji socijalnih usluga sada imaju jedinstvenu priliku iskoristiti resurse raspoređene za ublažavanje štetnih učinaka pandemije s posebnim naglaskom na siromaštvo. Ti isti resursi moraju biti relevantni za financijska tijela koja distribuiraju ta sredstva u ovom slučaju naš osnivač.

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

Moramo se pripremiti za rješavanje društvenog utjecaja pandemije i, u isto vrijeme, poboljšati našu sposobnost da odgovorimo na moguće buduće krize. Suočeni s ovim scenarijem, to znači dogradnju i transformaciju budućih javnih socijalnih usluga.



Kako smo sve više upoznati s zdravstvenim učincima pandemije, nitko ne dovodi u pitanje da bismo trebali jačati svoje zdravstvene sustave. No, mnogo manje govorimo o društvenom učinku ove krize, a kada to pričamo, obično mislimo na štetne učinke na gospodarstvo ili zapošljavanje.

Svjesni smo da je učinak pandemije na gospodarstvo i zapošljavanje bio znatno negativniji u sektorima koje karakteriziraju niže plaće, kvalifikacije i stabilnost. Ovaj negativan učinak na tržište rada uglavnom utječe na radnike koji su već bili ranjiviji.



Široko rasprostranjena uporaba financijskih programa i provedba sustava minimalnog dohotka u zemljama EU bili su ključni za neutraliziranje razvoja nekih od tih događaja, koji bi inače doveli do značajnijeg povećanja nejednakosti. Ipak, neće ih u potpunosti ublažiti.

Bilo bi pogrešno ograničiti društvene učinke ove krize samo na tržište rada. Mnogi ljudi i obitelji nisu učinkovito integrirani u naša društva i pate od izolacije, usamljenosti, tehnološkog jaza, nasilja kod kuće, mentalnih bolesti ili invaliditeta. Osim povećanja nejednakosti, društvene posljedice COVID-19 pogoršale su već goruće pitanje prije pandemije: krizu skrbi.

Kriza skrbi odnosi se na pukotine u tradicionalnom modelu skrbi za široke slojeve stanovništva, poput starijih ljudi, osoba s invaliditetom ili djece.

Kontinuirani prijenos troškova skrbi na pleća nedovoljno plaćenih i neplaćenih područja društva, dovela je do rasprave o tome kako preoblikovati model skrbi unutar šireg konteksta socijalne politike.

U svakom slučaju, rasprava bi trebala razmotriti načine kako zadržati ljude u vlastitim domovima unutar njihovih mreža i zajednica te u koordinaciji zdravstvenih i socijalnih sustava kako bi se zajamčila kvaliteta života ljudi gdje god oni žele živjeti.

Uz potporu osnivača Grada Zagreba, od samog osnutka Ustanova upravo u tom području djelovanja ima uistinu veliku i snažnu ulogu vrlo izravno povezanu s krajnjim korisnikom socijalne usluge odnosno pomoći.

Ono što je ispred zajednice u kojoj živimo i radimo i za koju skrbimo je izrada Plana koji će razraditi sve potrebne mjere koje se odnose na vrlo važnu dvostruku tranziciju za budućnost zajednice: zelene i digitalne. Međutim, promjena neće biti učinkovita ako nije i društvena.

Dalekosežni učinci ove pandemije su jasni i zahtijevat će dubok oporavak. Ustanova i nadalje ima pozicioniranu važnu ulogu u ublažavanju tih isti dalekosežnih učinaka u okviru Socijalne politike Grada Zagreba.

Socijalne službe ali i svi ostali dionici djelatnosti socijalne skrbi suočeni su s nekoliko izazova, a jedan od njih je kako se učiniti relevantnim za financijska tijela koja raspodjeljuju sredstva kako bi mogli imati koristi od ovih financijskih prilika za stvaranje uvjeta za rješavanje nejednakosti i poboljšanje socijalne kohezije.



To znači baviti se uslugama u zajednici, mjeriti rezultate, angažirati građane ali i same korisnike tih istih usluga i pružiti dokaze o tome što djeluje, bilo da se radi građanima u socijalnom riziku i siromaštvu, zaštiti djece, starijim osobama, mentalnom zdravlju.

### 15.4.2. ORGANIZACIJSKA KULTURA

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 usmjeriti poziciju Ustanove u vertikalnom smislu u visinu, ali i u širinu kako bi postojećim programima dali nove vrijednosti, sadržaje i kvalitetu naravno u okviru Socijalne politike Grada Zagreba i nadležnog nam Ureda. Isto tako treba u razgovoru s osnivačem iskazati nove razvojne planove glede unaprjeđenja tehničko - tehnoloških rješenja i procesa u poslovnim jedinicama Ustanove s ciljem postupne obnove samim time i nabave nove opreme sukladno financijskim mogućnostima Grada Zagreba, odnosno Ustanove.



Timski rad mora biti utemeljen na sljedećim osnovama iskazanima kroz: kvalitetu (krajnjeg proizvoda – obroka), kvantitetu (dostatan broj kvalitetnih obroka), kontinuitetu (sigurnost u distribuciji, raspoloživosti) i komunikaciju (prvenstveno s korisnicima, osnivačem Gradom Zagrebom, Upravnim vijećem Ustanove, javnosti, lokalnom zajednicom, međusobno u Ustanovi...).

Samo požrtvovni pojedinci, spremni na odricanje od dijela vlastitog ega i probitaka te iznad prosječnu ustrajnost, mogu uspješno i kvalitetno voditi ljude (na svim ustrojstvenim razinama) na dugi rok a da to ne završi loše za vođenu zajednicu i sve njene segmente kojima pod razine vođenja upravljaju.

Za vodstvo na svim razinama su potrebne vještine, ali ponajprije i ljudske karakteristike koje se većinom ne mogu naučiti na dodatnim edukacijama niti se bildaju znanstvenim titulama, nego potječu iz obiteljskog odgoja.

U poslovnoj 2022. pokrenut ćemo proces implementacije tzv. „McKinsey-evog 7S modela“ upravljanja. Riječ je o strateškoj viziji koja uključuje organizacije/ustanovu, ustrojstvene jedinice i timove. 7S odnosi se na strukturu, strategiju, sustave, vještine, stil, osoblje i zajedničke vrijednosti (na engleskom jeziku je početno slovo svih tih pojmova na „S“).

### McKinsey 7S Model

McKinsey 7s Framework



| SlideSalad.com

Znamo da zaposlenici novog doba od poslodavca očekuju empatiju i potporu, a osjećaj povezanosti s timom, povjerenje i komunikacija pokazali su se ključnim za uspješno savladavanje pandemijskih izazova, pa tako, to odgovorno tvrdimo, i u našoj Ustanovi.

Organizacijska kultura ključna je za napredak svake organizacije, pa tako i naše Ustanove. Ona ima posebnu snagu za razvoj svake ustanove, posebno u digitalnoj transformaciji poslovanja, što je jedna od ciljeva ustanove u poslovnoj 2022. posebice u području financija i poslovanja koje obuhvaća pravne poslove te u području poslovanja koje se odnosi na pripremu obroka, analitiku gotovog proizvoda i sl.

Kako bi napredovali i razvijali se u digitalnoj stvarnosti, mora biti agilniji, a to uključuje i fleksibilnu organizacijsku strukturu. U središtu svake transformaciji su ljudi i toga smo jako svjesni.

Tehnologija se razvija eksponencijalno, znanje će se udvostručivati na osnovi od nekoliko sati, a potrebe naših korisnika kao i zaposlenika stalno će se mijenjati. Uspješna ustanova, a to uistinu želimo biti u kontinuitetu, može održivo rasti i napredovati (a prostora za to uistinu ima) samo ako se može brzo prilagoditi tim promjenama. To je uistinu jednak izazov za odgovorne osobe ustanove koliko i za sve ostale radnike iste.



Rad od kuće, digitalni alati za zajednički umreženi rad i novi načini podjele poslovnih zadataka, sve su to izazovi za organizacijsku kulturu.

Svaka zdrava i prosperitetna organizacijska kultura, a mi to uistinu želimo postati, mora biti izgrađena na način da se stalno prilagođava unutarnjim i vanjskim promjenama najbolje što može, ali isto tako treba ponuditi dovoljno prostora za iskušavanje novih ideja, eksperimentiranja i pogreške koje su neizostavni dio želja za unaprjeđenjem rada ustanove. Naravno, iste moraju biti u kontroliranom okruženju.

Snažno fokusiranje na korisnike naših socijalnih usluga i zaposlenike ustanove također osigurava veću pozornost usmjerenu na pružanje boljeg iskustva tim istim korisnicima naših usluga.

Moramo kao radna cjelina težiti ka neophodnoj skladnoj i na cilj orijentiranoj organizacijskoj kulturi, a dodanu vrijednost i prednost je kada nas ona ubrzava u kvalitetnom poslovanju.

Upravljanje promjenom organizacijske kulture nedvojbeno je jedna od najvećih izazova i ona se gotovo nikada ne događa u kratkom razdoblju, već zahtjeva uistinu mnogo truda i sustavan pristup tijekom cijele transformacije i toga smo u potpunosti svjesni i to na realnoj osnovi.

Ne smijemo upasti u zamku precjenjivanja svojih mogućnosti, što je karakteristika i praksa lošijih organizacija. Nerealna očekivanja, preoptimistični raspored zadataka, pretpostavke o razvojnom putu ustanove kroz prizmu krajnjeg proizvoda odnosno usluge, mijenjanje strategije unutar razvojnog procesnog ciklusa i postavljanje većeg broja zadataka u isto važeći red samo su neke od pogrešaka koje ne smijemo napraviti.

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



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

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

Za inovativnost je važan stupanj otvorenosti i iskrenosti u ustanovi. U tradicionalnim organizacijama 'tko' je važnije od 'što' i ljudi rade ono što se od njih traži, a ne ono što treba. Tu za inovativnost i izvrsnost nema velikih izgleda.

Kada dominira zajednička vizija, gdje osobni interes nije na prvome mjestu, gdje su integrirane participativna i refleksivna otvorenost, izgledi za uspjeh temeljen na inovativnosti i izvrsnosti znatno su veće. U ovom području Ustanova također ima prostora za napredovanje u poslovnoj 2022.



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

Kategorija – NE SIROMAŠTVU (National Geographic)

### **15.4.3. LJUDSKI KAPITAL - VRIJEDNOST U ZAPOSLENICIMA**

Ustanova ima ljudski kapital da odgovori na sve izazove i potrebe u okviru socijalne politike Grada Zagreba i potrebe koje će pred nas postaviti osnivač.

Vezano uz ljudski kapital, znat ćemo da neka organizacija ima izgleda za dugovječnost kad vidimo da njezini ljudi koji su prije dvije-tri godine bili nesigurni u svoje mogućnosti sada bez problema s odgovornošću razmatraju složene zamisli i procjenjuju različita stajališta.

Odgovorno tvrdimo da u našoj ustanovi takvi povratnih reakcija od strane zaposlenika ima i to raduje. Sigurno ne u onom broju s kojim bi svi mi zajedno bili zadovoljni, ali postupno se u tom pogledu razvijamo i rastemo.

Onako kako se oni u sklopu sustava upravljanja ljudskim potencijalima razvijaju kao pojedinci i članovi zajednice, tako će i među dionicima rasti i razvijati se vjera u našu ustanovu i potreba za suradnjom.

Intelektualni kapital postao je ključna supstancija uspješnih organizacija. Zašto ga mjeriti, njegovati i razvijati? Zato što se budućnost nikada ne događa – nju netko stvara. Zato što se teškim problemima treba baviti dok je još lako, jer se velikima treba baviti dok su još mali.

Promjena životnih navika, demografske promjene, raslojavanje i porast siromaštva, klimatske promjene i ekološko-energetski izazovi, digitalizacija života i nove tehnologije, geopolitika, pandemija koja je ubrzala daljnju deglobalizaciju, sve su to okolnosti koje od ekonomije, ekonomskih cjelina i poslovnih subjekata pa tako i naše ustanove koji u njima djeluju zahtijevaju da se odmaknu od načela „business as usual“. Pod utjecajem 'slabe vidljivosti' i nepredvidivosti traže se novi poslovni koncepti s obilježjima dugoročnosti, održivosti, stabilnosti i sigurnosti.



Ako je intelektualni ljudski kapital dovoljno razvijen i kvalitetno se njeguje i razvija, njegova snaga jača je od vanjskih prijetnji. Upravo to žele osjetiti i doživjeti korisnici naših usluga, radnici Ustanove (skromno vjerujemo da smo na dobrom putu) ali isto tako i naš osnivač Grad Zagreb.

#### 15.4.4. POLITIKA UPRAVLJANJA OKOLIŠEM, ZDRAVLJEM I SIGURNOŠĆU

Politika upravljanja kvalitetom, sigurnošću hrane, okolišem, zdravljem i sigurnošću pri radu važeća je od 21.11.2019. godine, a nastala je integracijom prethodnih revizija Politike kvalitete i Politike upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću.

S Politikom su upoznati svi zaposlenici preko oglasnih ploča, e-mailom i tijekom obuke zaposlenika, a prema zahtjevu dostavlja se svim zainteresiranim stranama.



Muzej Grada Zagreba – posjet djece - učenika OŠ Matelovraka Petrinja u organizaciji djelatnika DOBROG DOMA

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

Djelotvornom primjenom mjera (postupaka) sprječava se pojava rizika/smanjuje razina rizika s više na nižu razinu kod aspekata okoliša i opasnosti za zdravlje i sigurnost, kao i moguće incidentne situacije koje bi mogle imati značajan utjecaj na okoliš, zdravlje i sigurnost unutarnjih i vanjskih zainteresiranih strana.

Najznačajnijim rizikom u poslovnoj 2022. mogu se ocijeniti rizici prepoznati vezani uz pandemiju koronavirusom - prekid poslovanja Ustanove, otkrivanje zaraze kod korisnika, nedostatak radne snage zbog otkrivanja zaraze kod zaposlenika i sl. Navedeni rizici su srednji jer su predviđene odgovarajuće mjere zbog kojih neće doći do znatnih poteškoća i zastoja u poslovanju Ustanove.

Također je prepoznata prilika poput povećanja broja korisnika usluge zbog eventualno opetovane opskrbe gotovim obrokom lokacija za masovno cijepljenje zdravstvenih radnika.

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

Provođenjem redovitih ispitivanja opreme, uređaja i instalacija osigurava se proces uklanjanja opasnosti i smanjenja rizika za zdravlje i sigurnost.

Ustanova je spremno dočekala (od srpnja 2021., odnosno 1.1.2022.) zabranu jednokratnih plastičnih proizvoda poput pribora za jelo, tanjura, slamki, posuda za hranu, te spremnika i čaše za napitke izgrađenih od ekspaniranog polistirena, kao što će spremno dočekati (od srpnja 2024.) zabranu uporaba proizvoda s čepom ili poklopcem od plastike koji nisu pričvršćeni za proizvod.



Još uvijek nije odgovarajuće adresiran problem biorazgradiva otpada iz kuhinja te općenitoga gospodarenja biootpadom koji više nije posebna kategorija otpada, za tu problematiku smo izravno zainteresirani.

Na samom početku poslovne 2022. upoznat ćemo osnivača s neophodnom potrebom žurne nabavke uređaja za sprečavanje nastanka bio otpada koji aerobno obrađuje ostatke hrane na mjestu nastanka i na taj način eliminiramo nastajanja bio otpada.

Uporabom takvog uređaja evidentan je izostanak neugodnih mirisa u kuhinji i nusprostorijama, te pojave štetočina (muhe, glodavci i sl.); izostanak manipulacije sa teškim kantama neugodnog mirisa, te prevencija ozljeda na radu; smanjenje troškova zbrinjavanja ukupnog otpada (eliminacijom bio

otpada); smanjenje emisije CO<sub>2</sub>, jer se kamionski transport otpada eliminira; smanjenje emisija metana i ocijednih voda u slučaju odlaganja na deponiji; uklanjanje potrebe za hladnim skladištem bio otpada.

U poslovnoj 2022. očekujemo toliko željno spajanje na sustav javne gradske odvodnje PJ „Termički blok-blagovaonica Kosnica“ (nakon 18 godina rada na navedenoj lokaciji). Do sada to nije bilo moguće jer lokalna zajednica nije omogućila odnosno izgradila internu kanalizacijsku mrežu. U svrhu nabave materijala i izvođenja radova na izgradnji odvodne instalacije za spajanje interne kanalizacijske mreže na sustav javne gradske odvodnje na lokaciji PJ „Termički blok- Blagovaonica Kosnica“, Upravno vijeće je donijelo odluku o navedenoj nabavi za potrebe Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba u 2022.

Ustanova iskazuje zadovoljstvo sa Sustavom upravljanja okolišem i kontinuirano radimo na poboljšanju istog. Sustav upravljanja okolišem je prihvaćen kod zaposlenika, korisnika i ostalih zainteresiranih strana, ali je potrebno pratiti daljnji proces održavanja sustava upravljanja, provoditi interne audite u svim odjelima prema postavljenom planu audita, te uvoditi poboljšanja u dokumentaciji.

Potrebno je provoditi edukacije kod primjene novih zakonskih i ostalih zahtjeva, kako odstupanje od zahtjeva ne bi rezultiralo neželjenim aktivnostima ili incidentnim situacijama kod prepoznatih aspekata okoliša.

#### **15.4.5. KAKVOĆA FINALNOG PROIZVODA – GOTOVOG OBROKA**

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

Raznovrsno i umjereno, ovisno o količini kretanja i potrošnji kalorija, jasan je i sažet savjet koji sadržava bit zdrave prehrane. No ako sastav hrane nije zadovoljavajući, trud je uzaludan.

Trendove u prehrani stoga moramo slijediti i ponuditi svojim korisnicima ono što očekuju – proizvode koji poboljšavaju i održavaju zdravlje, naravno u okviru naših mogućnosti gdje u prvom planu, na žalost, ističemo financijske aspekte.

## Nutritivna strategija

Trendovi se u prehrambenim navikama mnogo brže mijenjaju posljednjih nekoliko godina. Alergije ili netolerancije na hranu, osobito na gluten, uvjerenja i zabrinutost za prirodne resurse, rastući problem pretilosti, visok otisak ugljika u proizvodnji hrane mesnog podrijetla, sigurnost hrane i plastična ambalaža znatno utječu na strategije u razvoju i primjeni novih tehnologija i receptura za pripremu obroka.



Proizvodi bez glutena, proizvodi za vegane, vegetarijance, fleksetarijance (vegetarijanci koji ponekad jedu meso), s manjim udjelom soli i šećera, obogaćeni vitaminima, mineralima, probioticima i ekološki proizvodi odgovaraju na brigu o zdravlju. Naravno da za sada nismo u mogućnosti u potpunosti pripremati takve obroke (vrlo visoka nabavna cijena namirnica) ali postupno krećemo u razvoj tehnologije i receptura ciljano, u ovom trenutku, za određene ustanove socijalne skrbi i njihove korisnike.

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

Nutritivna vrijednost proizvoda je ključna, neki sastojci poput šećera, sol i ulja postaju manje poželjni (ili se koriste u dosta manjim količinama), a planiramo koristiti funkcionalne komponente poput vitamina i minerala.

Kao „proizvođač“ Ustanova ima veliku odgovornost u tzv. deklariranju obroka jer time pokazujemo da se doista brinemo o svojim korisnicima, a korisnici takav pristup očekuju i cijene.



Zdravstveni izazovi moderne civilizacije u vezi s kroničnim bolestima, poput srčano-žilnih, dijabetesa, debljine i visokoga krvnog tlaka usko su vezani uz način prehrane.

Širenje koronavirusa, dodatno utječe na svijest o važnosti zdravlja, koje je velikim dijelom ovisno o prehrambenim i općim higijenskim navikama. Korisnici usluga, iako u vrlo teškoj ekonomskoj situaciji, sve su više osviješteni i informirani, paze što konzumiraju, stoga Ustanova treba zadovoljiti višestruke zahtjeve.

### **Sanitarno higijenska sigurnost**

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

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

Dokazano je da sanitarno higijenska zaštita štiti ljude, namirnice, radne procese i prostore. Margina pogreške nastavlja se smanjivati iz dana u dan. Postoje ogromni rizici povezani s čistoćom radno procesni područja - postrojenja i operacija u cjelini. Jasno je da „dobro“ jednostavno više nije "dovoljno dobro" kada je u pitanju čišćenje. Rizici su previsoki, a neizvjesnost prevelika s fragmentiranim, neprovjerenim pristupom.



Naporno i neumorno radimo kako bismo osigurali naš finalni proizvod – gotov obrok, odnosno hranu u kojoj obitelji uživaju kod kuće. Ukoliko nema kontrole procesa čišćenja, praćenje, provjera i validacija će u najboljem slučaju biti teško dostižni.

Svjesni smo kad postoji loša kontrola, praćenje uspješnosti svakodnevnog čišćenja vjerojatno će ovisiti o promjenjivom mišljenju pojedinca naspram promjenjivog učinka onoga tko je taj dan završio posao.

Konačno, validacija procesa čišćenja koji nisu pod kontrolom je besmislena jer postoji mala dosljednost. I mi u Ustanovi to jako dobro znamo odnosno prepoznajemo. I znamo da je varijabilnost put u loš rezultat.

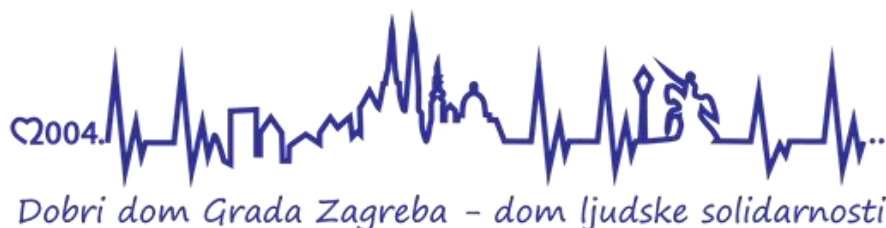
Naša Ustanova ne gubi ovu bitku s varijabilnošću u procesu čišćenja, upravo zato jer se mjere provode svakodnevno i temeljito uz provjeru, praćenje i evidenciju čišćenja a tada ostvarujemo međusobno dogovorene kriterije čišćenja i razinu sanitarno higijenske sigurnosti.

Poslovanje unazad 18 godina postojanja Ustanove to potvrđuje ali isto tako i obvezuje. Ustanova prati trendove, osluškujemo korisnike te pripremamo nutritivno dostatne i kvalitetne proizvode. Provodimo kontrolu kvalitete od nabave sirovina, namirnica i ambalaže, skladištenja i distribucije te gotovo svakodnevnu kontrolu proizvodno tehnološkog procesa pripreme obroka i ulaznih artikala.

Naše poslovanje usmjereno je na siguran i zdravstveno ispravan te ukusan obrok, na održivost i očuvanje okoliša u svim dijelovima radnog procesa.

#### **15.4.6. DOBRI DOM - AUTENTIČNA ORGANIZACIJA**

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



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

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

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



Od samog početka rada Ustanove, unazad gotovo 18 godina (od 26.2.2004.), brojke govore jednim dijelom upravo o toj autentičnosti naše Ustanove koja obvezuje:

- 29,2 milijuna obroka podijeljeno je u pučkim blagovaonicama;
- 2,6 milijuna obroka dostavljeno je u domove starijih i nemoćnih građana u socijalno zaštitnoj potrebi;
- 298 000 prehrambenih paketa podijeljeno je obiteljima u Programu pomoći u obiteljskim paketima;
- 68 000 paketa mliječne hrane podijeljeno je obiteljima s djecom u starosti od 0-12 mjeseci.

Ustanova je od osnutka djelovala u provedbi aktivnosti od javnog značaja za zajednicu pripremajući gotovo 445 000 (Park Maksimir, 1.5./410 tisuća obroka i podjela bakalara na Trgu Bana Jelačića/35 000 obroka).

Više od 170 000 obroka podijeljeno je tijekom pandemije COVID-19 i potresa interventnim službama i zdravstvenim ustanova (2020 – 2021) koje su uključene u javno zdravstvene aktivnosti s ciljem sprječavanja zaraze SARS CoV-2 virusom.

Više nego ikada, danas je potrebno prilagođavanje kako bismo bili ukorak s promjenama i izazovima koje svakodnevni posao nosi posebice onaj koji je usmjeren najugroženijim građanima Grada Zagreba.

I ne samo posao, povrh svega odnosi. Odnosi čine tim dobrim, složnim i kompaktnim, oni će na neki način odrediti naš radni dan kao i autentičnost kojoj težimo. I pri tome sigurno činimo i određene greške. Važno je shvatiti da su greške sastavni dio života. Ne samo da ih je nemoguće eliminirati, nego su i poželjne, naravno u kontroliranom okruženju.

Kada usvojimo ovaj stav, automatski manje griješimo i počinjemo napredovati. Uz pomoć vlastitih pogrešaka otkrivamo neke nove poslovne putove. I postajemo jača organizacija. I opet na neki svoj način autentična.

Autentičnost mora biti prirodna, ne može se živjeti nečiji set vrijednosti, s tog aspekta nastojimo u Ustanovi graditi takvu organizaciju i kulturu poslovanja usmjerenu prvenstveno sugrađanima korisnicima socijalnih usluga a onda međusobno.

### **DOBRI DOM – dom ljudske solidarnosti**

Iz naših odnosa, isključivo kao osobna i privatna inicijativa radnika, proizlazi humanitarno djelovanje kao „**Plavo srce DOBROG DOMA**“ usmjereno prema **djeci učenicima Osnovne škole Mate Lovraka u Petrinji**. I nadalje ćemo otvorena i iskrena srca činiti sve da vratimo i zadržimo osmijeh na licu učenika iz potresom stradale Petrinje.



**“Plavo srce DOBRI DOM za osmijeh djece OŠ Mate Lovraka-Petrinja Češko selo”**

## PANDEMIJA COVID - 19

Nastavno na pandemiju, nakon što broj slučajeva Covid-19 padne sa svoje trenutne rekordno visoke razine, malo je vjerojatno da će svijet biti u stanju u potpunosti eliminirati koronavirus. Nitko ne može sa sigurnošću predvidjeti kako bi budućnost Covid-19 mogla izgledati a pojava varijanti koronavirusa, poput delte i u zadnje vrijeme omikrona, pomaknula je putanju pandemije što otežava proglašenje njenog kraja.



Dakle, ako cijepimo više ljudi na globalnoj razini nadamo se da ćemo u razumnom vremenskom razdoblju doći do te točke u kojoj neće dominirati nama na način kako to radi upravo sada. Za prijelaz iz pandemije u endemiju, moramo izgraditi imunitet na koronavirus što znači da se mnogo više ljudi mora cijepiti. Budući da neki još uvijek cijepjenje odbijaju, a neki odbijaju nositi i maske (općenito), prijelaz bi mogao potrajati uz određene negativne posljedice. Imamo još puno posla kao društvo ali isto tako kao Ustanova da bismo stigli tamo gdje želimo biti, i mislimo da ćemo ovu tranziciju ipak vidjeti tijekom 2022. ali za neka područja i zajednice, gdje je manji imunitet, to će biti duga i vrlo teška utrka.



**-Sigurnost prije svega-**

Ustanova će na svakodnevnoj razini pratiti razvoj situacije i kroz Krizni stožer Ustanove „COVID-19“ (osnovan 26.2.2020.) kako na makro razini ali prvenstveno na mikro razini odnosno u svakodnevnom poslovanju ustrojstvenih jedinica, gdje za sada općenito gledano imamo vrlo zadovoljavajuće rezultate našeg postupanja i reakcije na pandemiju unazad gotovo dvije godine.

## Sigurnost poslovanja prije svega

Postavili smo svjesno visoko ljestvicu poslovanja, jer znamo da prostora za napredovanje u radu Ustanove ima kako generalno tako i pojedinačno, vrijednosno za sve radnike.

Konsolidirano financijsko poslovanje, ispunjavanje svih prava radnika koja proizlaze iz Pravilnika o radu ali isto tako i izvršavanje obveza od strane radnika, suradnja s Radničkim vijećem na dnevnoj razini te razumno i oprezno postupanje u doba pandemije čine elementarnu konstrukciju ljestvice poslovanja kojom se želimo uspinjati.



U Ustanovi najveću pozornost posvećujemo kvaliteti i sigurnosti krajnjeg proizvoda ali i cijelog procesno - poslovno tehnološkog procesa kako bi svojim sugrađanima osigurali bezbrižno korištenje naših socijalnih usluga.

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

Na taj način imamo priliku i obvezu opravdati i zadržati svoju poziciju unutar poslovnog i ljudskog okvira koji nas određuje kroz humanost, pouzdanost, higijenu i sigurnost. To od nas očekuju sugrađani - korisnici naših socijalnih usluga, osnivač Grad Zagreb, Upravno vijeće, svi mi u ustanovi i u konačnici građani Grada Zagreba.

Rješavanje problema gladi pitanje je ljudskosti. Samo u društvima gdje se borimo protiv gladi možemo iskoristiti potencijal za dobru budućnost.

***Ravnatelj***

***Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba***

***Alen Župan, mag. soc. geront., v.r.***

**M.P.**

Program rada Ustanove „Dobri dom“ Grada Zagreba za poslovnu 2022. godinu usvojen je jednoglasno na 21. sjednici Upravnog vijeća dana 30. prosinca 2022.

***Predsjednik Upravnog vijeća***

***Ustanove DOBRI DOM Grada Zagreba***

***Nenad Predovan, prof., v.r.***



**T +385 1 6311 640**

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