

DOM ZA STARIJE OSOBE PEŠČENICA, ZAGREB

Zagreb, Donje Svetice 89

www.dom-pescenica.hr



Izvješće o radu za 2017. godinu

Zagreb, siječanj 2018. godine

SADRŽAJ

UVOD	3
1. KADROVSKA STRUKTURA DOMA PEŠČENICA	5
2. PRAVNI PROPISI I STANDARDI KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA U OKVIRU DJELATNOSTI DOMA	7
2.1. Standardi kvalitete socijalnih usluga	10
3. ZAPRIMANJE, BROJ I STRUKTURA ZAHTJEVA - Godišnja revizija zahtjeva za smještaj	12
4. STRUKTURA KORISNIKA STALNOG SMJEŠTAJA	16
5. STRUČNI RAD U OKVIRU DJELATNOSTI DOMA	19
5.1. Informiranje o usluzi smještaja i zaprimanje zahtjeva za uslugu smještaja	19
5.2. Prijem i otpust korisnika	20
5.3. Kompletiranje propisane evidencije i stručne dokumentacije Odjela socijalnog rada	21
5.4. Psiholog u ustanovi	23
A) Poslovi i aktivnosti psihologa	23
5.5. Individualni rad s korisnicima	25
5.6. Rad s članovima obitelji korisnika i osobama koje skrbe o njima	26
5.7. Grupni rad s korisnicima	27
A) Psihosocijalna podrška	27
B) Okupacijsko-radne aktivnosti	29
C) Kulturno zabavne aktivnosti	32
D) Grupe za društvene igre	36
5.8. Rad s osobama s invaliditetom	38
5.9. Organiziranje glasovanja na posebnom biračkom mjestu	38
5.10. Informativno-edukativna predavanja za korisnike i stručni skupovi	39
5.11. Vjerski sadržaji u Domu	40
5.12. Usluge fizikalne terapije i medicinsko-rekreativne gimnastike	40
5.13. I. i II. Odjel brige o zdravlju i njege	41
A) Usluge njege i brige o zdravlju korisnika	44
6. IZVANINSTITUCIJSKE USLUGE	46
6.1. Usluga Pomoći u kući	46
A) Organizirana prehrana	48
B) Gerontodomaćica	49
6.2. Projekt Gerontološki centar Peščenica i Odjel socijalnog rada Sesvete	50
A) Projektne aktivnosti	51
B) Radnici i njihovo stručno usavršavanje	59
7. USLUGE PREHRANE I DRUGE USLUGE SMJEŠTAJA	60
7.1. Odjel prehrane	60
7.2. Održavanje rublja	61
7.3. Čišćenje i spremanje	61

7.4. Odjel održavanja	62
7.5. Nabava osnovnih sredstava	66
7.6. Tehnička ispravnost objekta prema pravilnicima zaštite na radu i zaštite od požara	66
7.7. Provođenje mjera zaštite na radu i zaštite od požara	69
8. RAČUNOVODSTVENI POSLOVI	70
8.1. Financijsko-planski poslovi	71
8.2. Financijsko-računovodstveni poslovi	71
8.3. Plaće i naknade	71
8.4. Blagajničko poslovanje	72
8.5. Izvješća o financijskom izvještavanju	73
8.6. Redovni godišnji popis nefinancijske i financijske imovine, obveza i potraživanja	73
9. ADMINISTRATIVNI I KADROVSKI POSLOVI	74
9.1. Javna nabava	75
9.2. Porta	76
A) Poslovi porte	77
10. MENTORSKI RAD S PRIPRAVNICAMA I UČENICIMA	78
11. PERMANENTNA EDUKACIJA I TRAJNO USAVRŠAVANJE STRUČNIH RADNIKA DOMA	79
12. STRATEŠKI PROJEKTI, UNAPREĐENJE I INOVACIJE U POSLOVANJU DOMA	80

UVOD

Dom za starije osobe Peščenica, Zagreb (u daljnjem tekstu Dom) je javna ustanova socijalne skrbi za obavljanje socijalnih usluga za odrasle (starije) osobe, osnovana Odlukom Skupštine zajednice MIORH-a od 30. rujna 1981. godine.

Osnivačka prava nad Domom od 1. siječnja 2002. godine ima Grad Zagreb Odlukom o prijenosu osnivačkih prava (tadašnjeg) Ministarstva rada i socijalne skrbi.

Djelatnost Doma, prema **Licenciji donesenoj 10. prosinca 2014. godine**, koju Dom obavlja samostalno, u skladu i na način određen Zakonom o socijalnoj skrbi, Pravilnikom o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga, aktom o osnivanju, Odlukama o socijalnoj skrbi Grada Zagreba, Statutom i drugim općim aktima Doma te pravilima struke, je **pružanje usluge smještaja za kapacitet od 334 korisnika, pružanje usluge boravka, te pružanje usluga pomoći u kući**. Uz navedene usluge, kao nositelj Projekta Gerontološki centri Grada Zagreba za područje Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, Dom Peščenica organizira programe i aktivnosti u sklopu **Projekta Gerontološki centar Peščenica i Odjela socijalnog rada Sesvete**.

Organizacijske jedinice formirane radi obavljanja djelatnosti Doma su:

1. **Odjel socijalnog rada za stalni smještaj, cjelodnevni boravak te pomoć u kući** (u daljnjem tekstu Odjel socijalnog rada)
2. **I. Odjel brige o zdravlju i njege** (za korisnike I. i III. stupnja)
3. **II. Odjel brige o zdravlju i njege** (za korisnike II. i IV. stupnja)
4. **Odjel prehrane**
5. **Odjel održavanja**

Administrativni i računovodstveni poslovi obavljaju se pod neposrednim rukovođenjem ravnateljice.

Domom Peščenica upravlja **Upravno vijeće** sastavljeno od tri predstavnika osnivača, jednog predstavnika radnika zaposlenih u Domu i jednog predstavnika korisnika Doma.

U tijeku mandata ovog saziva Upravnog vijeća, dana 09. veljače 2017. godine došlo je do zamjene jednog člana-predstavnika osnivača i imenovanja novog člana.

Do 31. prosinca 2017. održano je ukupno 30 sjednica ovog saziva Upravnog vijeća, odnosno 7 sjednica u 2017. godini, na kojima su Odlukama Upravnog vijeća prihvaćeni novi akti Doma: Pravilnik o radu, Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o kućnom redu, Pravilnik o prijemu i otpustu korisnika i Pravilnik o jednostavnoj nabavi.

Uz to je Upravno vijeće sukladno djelokrugu svoga rada:

- raspravljalo i podnijelo osnivaču Izvješće o radu Doma za 2016. godinu,
- donijelo Plan i program rada Doma u 2017. godini i nadziralo je njegovo izvršavanje,
- utvrđivalo Financijski plan za 2017. godinu te polugodišnji i godišnji izvještaj o izvršenju financijskog plana za 2017. godinu,
- utvrđivalo Prijedlog financijskog plana za 2018. i Prijedlog plana nabave za 2018.,
- raspravljalo o Godišnjem izvješću o radu Povjerenstva za prevenciju hospitalnih infekcija,

- raspisalo natječaj, provelo izbor i imenovanje te donijelo odluku o reizboru ravnateljice Doma Peščenica na temelju suglasnosti osnivača Grada Zagreba,
- raspisalo natječaj za zakup poslovnih prostora, raspravljalo o zamolbama zakupoprimaca i ugovorima,
 - raspravljalo i odlučivalo o potrebi neophodnih radova na održavanju zgrade (sanacija vertikalna, čišćenje ventilacionih kanala i ugradnja ventilatora sukladno nalazu inspekcije) i planu provedbe istog,
 - raspravljalo o radovima odobrenim i financiranim od strane Grada Zagreba te o financijskoj pomoći Vijeća gradske četvrti Peščenica-Žitnjak u izradi projektne dokumentacije.

Ravnateljica je u okviru svojih ovlasti organizirala i vodila poslovanje i stručni rad Doma, osiguravala racionalno i transparentno poslovanje, te predstavljala i zastupala Dom pri tom kontinuirano radeći na poboljšanju kvalitete usluge Doma, na optimizaciji i osuvremenjivanju usluga, na promicanju pozitivne slike Doma u društvu kroz medijsku promociju i prezentiranjem postignutih rezultata široj zajednici, te na suradnji s nadležnim institucijama, vijećima Gradskih četvrti i mjesnim samoupravama, organizacijama i udrugama civilnog društva.

Stručni i organizacijski rad Doma obavljao se kroz djelovanje **Stručnog vijeća, Stručnog kolegija i Stručnog tima** te kroz svakodnevne **sastanke voditelja Odjela i redovite sastanke radnika pojedinih odjela** kojima se dodatno koordinirao rad organizacijskih jedinica Doma.

Stručno vijeće je na 5 održanih sastanaka tijekom 2017. raspravljalo, donosilo odluke i davalo ravnatelju i Upravnom vijeću Doma mišljenja i prijedloge o stručnim pitanjima vezanim za rad i ustroj Doma. Između ostalog:

- o implementaciji sustava upravljanja kvalitetom sukladno normi ISO9001:2015 u radu Doma,
- donijelo je i dostavilo Upravnom vijeću prijedlog Pravilnika o prijemu i otpustu korisnika i prijedlog Izmjena i dopuna Pravilnika o kućnom redu,
- usvojilo je Protokol o zaprimanju zamolbi za smještaj, Protokol o radu Komisije za prijem i otpust korisnika i Protokol o unosu podataka u aplikaciju DOGMA,
- te je predsjednica vijeća dala na razmatranje članovima vijeća prijedlog novog Poslovnika o radu Stručnog vijeća o kojem se odlučivalo na prvom sastanku Stručnog vijeća u 2018. godini.

Na sastancima Stručnog kolegija raspravljalo se o bitnim organizacijsko-tehničkim temama i reorganizaciji rada u određenim periodima tijekom godine sukladno trenutačnim potrebama (primjerice organizacija noćnog rada porte i stanje ključeva soba korisnika) te o implementaciji sustava upravljanja kvalitetom sukladno normi ISO9001:2015 i Revizorskom izvješću pružanja usluga smještaja u Domu, održavani su **redoviti mjesečni sastanci s radnicima pojedinih odjela**, a prema potrebi organizirani su izvanredni sastanci.

Održana su i dva **Skupa radnika**:

- **u ožujku** kada su radnici upoznati s tekućim poslovanjem Doma u 2016. godini, planom zapošljavanja za 2017. godinu, provedbenim planom optimalizacije poslova, te planom uvođenja inovacija u rad i planom evaluacije rada;
- **i u prosincu 2017. godine** kada je radnicima predstavljeno tekuće poslovanje za 2017. godinu, plan zapošljavanja kadrova i optimalizacije poslova za 2018. godinu, planirane edukacije u 2018. godini za sve radnike Doma u suradnji s Integra znanjem, korištenje usluga pravnih savjeta, te osvrt na obilježene 10. godina rada Odjela socijalnog rada Sesevete i organiziranog tradicionalnog Dana obitelji.

Stručni tim se u 2017. godini sastao 45 puta te je sukladno svom djelokrugu rada donosio odluke o promjeni vrste smještaja i stupnju usluge na osnovu stručne procjene potreba, utvrđivao je program, dinamiku i potrebe individualnog rada za korisnike, radio je na rješavanju složenijih, konfliktnih situacija kod korisnika, donosio je odluke o pružanju usluge pomoći u kući kod specifičnih zahtjeva, te je predlagao stručnim radnicima Doma i liječniku primarne zdravstvene zaštite dodatnu obradu i promatranje stanja i statusa korisnika.

Dana 7. rujna ravnateljica je donijela Odluku kojom je osnovan Stručni tim u novom sastavu. Ovom odlukom ravnateljice, Stručni tim i nadalje ima obvezu sastajanja jednom tjedno (svaki utorak u 13,00 sati) i izvanredno prema potrebi. Sastanci se sazivaju na temelju pismenog poziva s dnevnim redom kojeg upućuje Predsjednik Stručnog tima i imaju obvezu:

- sastavljanja i dostave zapisnika Stručnog tima ravnateljici i u tajništvo Doma;
- sastavljanja i dostave odluka, preporuka i izvadaka svim interesnim stranama (korisnik, obveznik iz ugovora, liječnik primarne zdravstvene zaštite, nadležne institucije) i čuvanja istih u pismohrani Odjela.

1. KADROVSKA STRUKTURA DOMA PEŠČENICA

Dužnost ravnateljice Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb u kontinuitetu od 14. studenoga 2005. godine, uz reizbore 14. studenoga 2009., 14. studenoga 2013. i 14. studenoga 2017. godine, obavlja mr.sc. Marija Orlić, diplomirani psiholog.

Zaključno s danom 31. prosinca 2017. godine u Domu je, temeljem Ugovora o radu i sukladno Pravilniku o organizaciji rada i sistematizaciji poslova, zaposleno 95 radnika (13 muškaraca i 82 žene) i to:

- na neodređeno vrijeme 74 radnika (10 muškaraca i 64 žena);
- na određeno vrijeme 21 radnika (3 muškaraca i 18 žena).

Treba napomenuti da se pri postupku zapošljavanja poštuje načelo spolne i rodne ravnopravnosti, no na tržištu rada zastupljeniji je ženski spol u radnom kadru koji je potreban našoj ustanovi stoga su svega 13,68% radnika Doma muškarci, a 86,32% čine žene.

Odjel socijalnog rada zapošljavao je ukupno 11 radnika. Od toga ih je 6 zaposleno prema Pravilniku o sistematizaciji: 2 magistre socijalnog rada, 2 socijalne radnice-radne terapeutkinje, 1 njegovateljica-gerontodomačica i 1 pomoćni radnik (zaposlen u nepunom

radnom vremenu). Također je u okviru Odjela socijalnog rada za potrebe Projekta Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica zaposleno 5 radnika (1 muškarac i 4 žene): 1 magistra socijalnog rada, 2 fizioterapeutkinje, 1 gerontodomaćica i 1 pomoćni radnik (1 fizioterapeut, gerontodomaćica i pomoćni radnik zaposleni su u nepunom radnom vremenu).

Na **I. i II. Odjelu brige o zdravlju i njege** bio je zaposlen ukupno 41 radnik: 1 glavna medicinska sestra, 15 medicinskih sestara (1 u nepunom radnom vremenu), 1 fizioterapeut prvostupnik, 1 fizioterapeut tehničar i 23 njegovateljice.

Odjel prehrane zapošljavao je ukupno 19 radnika: 5 kuhara, 12 pomoćnih kuhinjskih radnika (trenutno su 2 radnice na dugom bolovanju), 1 skladištara i 1 ekonom-majstor-vozača.

Odjel održavanja zapošljavao je ukupno 21 radnika: 15 spremačica (1 spremačica je na dugom bolovanju), 1 kućnog majstora, 1 stručnjaka ZNR i ZOP te 4 portira.

Na **administrativnim, računovodstvenim i općim poslovima** radilo je ukupno 4 radnika: 1 tajnik ustanove, 1 financijski knjigovođa, 1 materijalni knjigovođa i referent za obračun plaća, te 1 blagajnik i referent naplate usluga korisnicima u Domu. Voditeljica računovodstva radi kao vanjski suradnik preko tvrtke "Nibo" d.o.o. iz Zagreba s kojom Dom ima sklopljen Ugovor o pružanju usluga.

Zbog povećanog opsega posla uslijed povećanja smještajnih kapaciteta Doma, zbog dobne strukture radnika Doma (stariji kadar) koji češće izostaju s posla zbog bolovanja, i zbog velike fluktuacije radnika (odlasci na nova radna mjesta u druge države EU, u bolnice i druge ustanove socijalne skrbi izrazito velikog broja novozaposlenih, ali i duže zaposlenih medicinskih sestara/tehničara i njegovateljica), u 2017. godini kontinuirano je postojao nedostatak kadra i to uglavnom na Odjelu brige o zdravlju i njege. Pri tom je posebno bio izražen problem nedostatka medicinskih sestara na tržištu rada i njihova ne zainteresiranost za rad u socijalnoj ustanovi (preferiraju rad u bolnicama). S druge strane, njegovateljice su bile nešto dostupnije za zapošljavanje, no radi se o kadru koji se teže adaptira na radne uvjete i opseg posla te dinamiku kolektiva Doma što iziskuje poseban i dodatan stručni rad s njima.

Iz gore spomenutih razloga je bilo velikih fluktuacija prijema i otpusta radnika, odnosno ne produžavanja ugovora o radu na određeno u 2017. godini.

Shodno tome u **2017. godini zaposlen je na neodređeno i određeno vrijeme, uz prethodnu suglasnost Gradonačelnika, 41 radnik:**

1 stručni suradnik - psiholog, 13 medicinskih sestara (1 umirovljena med. sestra VŠ na pola radnog vremena), 1 fizioterapeutkinja, 16 njegovateljica, 1 njegovateljica-gerontodomaćica, 1 kuhar, 3 pomoćna kuhara i 2 čistačice. Uz to je za potrebe Projekta Gerontološki centar zaposlena 1 magistra socijalnog rada na određeno u punom radnom vremenu, 1 fizioterapeut na određeno u nepunom radnom vremenu i 1 gerontodomaćica za socijalnu uslugu pomoći u kući na određeno u nepunom radnom vremenu.

Zbog potrebe jačanja kadrovskih kapaciteta Doma Peščenica, tijekom 2017. godine pokušao se provesti projekt zapošljavanja kroz javni rad u suradnji s Hrvatskim zavodom za zapošljavanje, ali isti nije bio proveden od strane Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

Uz to su korišteni i drugi dostupni programi zapošljavanja bez zasnivanja radnog odnosa primjenom kojih Dom ne snosi troškove po osnovama rada. Stoga da je pri odabiru radnika u sklopu spomenutih programa provedena pažljiva i odgovorna selekcija radnika u suradnji s nadležnim institucijama.

Tako se Dom Peščenica uspješno uključio u program upućivanja korisnika prava na zajamčenu minimalnu naknadu na provođenje rada za opće dobro bez naknade u ustanovama socijalne skrbi koji je započeo Grad Zagreb putem Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom. U sklopu programa potpisano je 9 ugovora s korisnicima za obavljanje ispomoći na pomoćnim poslovima u trajanju od 30 sati mjesečno.

Također se u suradnji s Ministarstvom pravosuđa koristila mjera Rada za opće dobro.

Jedan osuđenik je započeo obavljati rad za opće dobro temeljem Rješenja o upućivanju na rad Probacijskog ureda (osuđenici za izvršena kaznena djela) koji je do 31.12.2017. godine izvršio 442,5 sata rada za opće dobro, a jedan osuđenik je zbog prirode kaznenog djela odbijen (teška krađa).

Temeljem Naredbe Prekršajnog suda (osuđenici za počinjene prekršaje), rad za opće dobro Domu Peščenica je izvršavalo osam osuđenika (ukupno 201 sat rada za opće dobro), dok ih je još dvoje upućeno na izvršavanje, ali se nisu odazvali radu, jedan osuđenik je odbijen zbog prirode prekršaja (prekršaj vezan za nasilje u obitelji), i za jednog osuđenika je Naredba otišla u zastaru.

2. PRAVNI PROPISI I STANDARDI KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA U OKVIRU DJELATNOSTI

DOMA

Uz Zakon o socijalnoj skrbi, Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga, Odluke o socijalnoj skrbi Grada Zagreba i Statuta Doma Peščenica, stručni radnici Doma u svakodnevnom se radu koriste i usklađuju sa zakonima struke, domskim smjernicama i protokolima te koriste slijedeće pravne akte:

- Zakon o radu
- Zakon o pravu na pristup informacijama
- Zakon o zaštiti osobnih podataka
- Obiteljski zakon
- Zakon o hrani i HACCP
- Zakon o javnoj nabavi
- Zakon o zakupu i kupoprodaji poslovnog prostora
- Temeljni kolektivni ugovor za službenike i namještenike u javnim službama
- Kolektivni ugovor za djelatnost socijalne skrbi
- Uredba o nazivima radnih mjesta i koeficijentima složenosti poslova u javnim službama
- Pravilnik o radu

- Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova
- Pravilnik o stručnom usavršavanju i osposobljavanju radnika
- Pravilnik o vježbeničkom stažu stručnih radnika u ustanovama socijalne skrbi
- Pravilnik o pripravničkom stažu zdravstvenih radnika
- Pravilnik za rad s volonterima
- Pravilnik o kućnom redu
- Pravilnik o prijemu i otpustu korisnika
- Pravilnik o poslovnoj tajni
- Pravilnik o čuvanju imovine korisnika Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- Pravilnika o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, te načinu i rokovima za dostavu izvješća
- Pravilnik o unutarnjem nadzoru
- Pravilnik o zaštiti na radu
- Pravilnik o zaštiti od požara
- Pravilnik o kalu, rastepu, kvaru i lomu materijala, robe i sitnog inventara
- Povelju o pravima korisnika Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- Poslovnik o radu Stručnog vijeća
- Etički kodeks Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- Etički kodeks socijalnih radnika Hrvatske
- Kodeks etike psihološke djelatnosti
- Etički kodeks medicinskih sestara
- Etički kodeks Hrvatskog zbora fizioterapeuta
- Etički kodeks i standardi prakse za radne terapeute
- Etički kodeks volontera Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva
- Smjernice o dostupnosti informacija
- Smjernice o pružanju informacija javnosti
- Smjernice za informiranje i prijem kandidata
- Smjernice o pružanju informacija kandidatima i korisnicima Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- Smjernice o privatnosti i povjerljivosti u radu s korisnicima
- Smjernice o davanju informacija o stanju korisnika
- Smjernice za praktični rad vježbenika
- Smjernice za postupanje kod pojave zaraznih bolesti
- Smjernice za sprečavanje širenja infekcija povezanih s zdravstvenom skrbi
- Smjernice za pravilno odlaganje otpada koji nastaje pri pružanju zdravstvene njege
- Protokol o postupanju kod bolovanja djelatnika
- Protokol unošenja podataka u aplikaciju DOGMA
- Protokol za provođenje revizije zahtjeva za uslugu smještaja
- Protokol rada komisije za prijem i otpust korisnika
- Protokol za useljenje korisnika
- Protokol za naplatu smještaja

- Protokol o postupanju u slučaju odsustva korisnika stambenog dijela
- Protokol u slučaju neevidentiranog odlaska korisnika iz doma
- Protokol o postupanju u slučaju tjelesnog nasilja
- Protokol o postupanju u slučaju psihičkog nasilja
- Protokol o postupanju u slučaju spolnog nasilja
- Protokol o postupanju u slučaju ekonomskog nasilja
- Protokol o postupanju u slučaju suicida korisnika
- Protokol o postupanju u slučaju nesreće ili elementarne nepogode
- Protokol postupanja kod hitnih stanja
- Protokol mjera za zaštitu od bolničkih infekcija
- Protokol o postupanju u slučaju pojave MRSE
- Protokol postupanja s bolesnikom koji ima izoliranu bakteriju KPC
- Protokol prehrane kod pripreme za UZV abdomena
- Protokol kod pripreme za kolonoskopiju/gastroskopiju
- Protokol o postupanju i preporuke za zaštitu od visokih temperatura
- Protokol o postupanju kod niskih temperatura
- Protokol o prepoznavanju znakova smrti korisnika
- Protokol kod ubodnog incidenta i postupanje sestree
- Protokol sterilizacije suhim vrućim zrakom
- Protokol uzimanja krvi za analizu
- Protokol uzimanja urina za urinokulturu
- Protokol zaštite zdravstvenih djelatnika
- Protokol za označavanje rublja i krevetnine
- Protokol čišćenja i dezinfekcije radnog prostora i površina
- Protokol o pripremanju sobe za novog korisnika stambenog dijela
- Protokol o pripremanju sobe za novog korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege
- Standardizirani postupak higijene anogenitalne regije kod muškaraca
- Standardizirani postupak higijene anogenitalne regije kod žene
- Standardizirani postupak hranjenja pacijenta s ograničenom ili potpunom nemogućnošću samostalnog unosa hrane i tekućine
- Standardizirani postupak kupanja nepokretnog korisnika u sobi
- Standardizirani postupak mjerenja krvnog tlaka
- Standardizirani postupak provođenja mjera kontaktne izolacije pacijenta
- Standardizirani postupak provođenja mjera kontaktne izolacije pacijenata
- Standardizirani postupak uzimanja stolice za pretragu
- Standardizirani postupak zdravstvene njege kolostome
- Postupak zaprimanja zahtjeva za smještaj
- Postupak kod prijema korisnika u dom
- Postupak kod perkutanog incidenta
- Postupak kod primjene infuzije
- Postupak kod primjene intramuskularne terapije

- Postupak kod primjene peroralne terapije
- Postupak obavljanja zdravstvene njege
- Postupnik izračunavanja protoka infuzije
- Postupnik pravilnog postavljanja elastičnog zavoja
- Postupak sa urinarnim vrećicama
- Postupak pravilnog odlaganja oštih predmeta
- Postupak održavanja lakatnih dozatora za dezinfekciju
- Postupak o korištenju osobne zaštitne odjeće i opreme
- Pravilno odlaganje oštih predmeta
- Prevencija ozljeda oštrim predmetima
- Prevencija ubodnog incidenta
- Naputak za postupanje sa prolivenom krvi
- Naputak za primjenu O₂ terapije putem Oxigenator-a
- Popis incidentnih situacija koje nose rizik prijenosa profesionalne infekcije kod zdravstvenih djelatnika
- Dnevni plan čišćenja soba, prostora, dezinfekcije i način komunikacije

Sukladno Licenciji Doma Peščenica od 10. prosinca 2014. godine, novinama i izmjenama viših pravnih propisa, te izmijenjenim zahtjevima i potrebama korisnika i drugih zainteresiranih osoba uslijed nastalih društvenih promjena, svi pravni propisi Doma Peščenica se usklađuju, izmjenjuju i nadopunjavaju (u 2017. godini Upravno vijeće Doma Peščenica donijelo je novi Pravilnik o prijemu i otpustu korisnika, novi Pravilnik o jednostavnoj nabavi te Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o kućnom redu).

2.1. Standardi kvalitete socijalnih usluga

Dana 20. svibnja 2014. godine ravnateljica je donijela prvu Odluku o osnivanju tima za kvalitetu za uvođenje standarda kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi (ur.br. 01-1593/14). S obzirom na prestanak radnog odnosa nekih od tada izabranih članova tima, Ravnateljica je donijela novu Odluku o osnivanju tima za kvalitetu za uvođenje standarda kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi (ur.br. 01-4820/17) kojom su timu dodani novi članovi te je utvrđena obveza sastajanja tima minimalno jedanput mjesečno te vođenje i dostava zadnjeg dana u mjesecu zapisnika sastanaka i provedenih aktivnosti ravnateljici Doma.

Na osnovi izrađene prve samoprocjene usklađenosti sa standardima kvalitete socijalnih usluga i rezultata ispitivanja provedenog u 2016. godini među domskim korisnicima o zadovoljstvu kvalitetom socijalnih usluga i vrednovanju pružatelja usluga, i u 2017. godini je Tim za kvalitetu nastavio s unapređenjem usluga iz djelokruga Doma.

Standard 1: Dostupnost informacija i standard 2: Dostupnost usluga unaprijeđeni su novom Odlukom ravnateljice o individualnom radu s korisnicima¹ te novim Pravilnikom o prijemu i otpustu kojim je određen opseg informacije i osobe koje imaju pravo na informaciju o Listama čekanja za uslugu smještaja.

U svrhu unapređenja **standarda 5: Prijem i otpust**, donesen je novi Pravilnik o prijemu i otpustu korisnika, te Protokol rada Komisije za prijem i otpust korisnika. Pri tom su Pravilnikom definirani mjerljivi kriteriji odabira kandidata za smještaj u Dom po kojima Komisija za prijem i otpust korisnika vrši odabir korisnika², te model za kreiranje liste čekanja koji uzima u obzir mjerljive kriterije i propisuje dokumentaciju kojom se potvrđuje zadovoljenje kriterija.

Također je donijet Protokol zaprimanja zamolbi za smještaj kojim se propisao točan postupak zaprimanja, obrade i način stavljanja na liste čekanja i imenovana je osoba zadužena za praćenje i provedbu istog, te je donesen Protokol unošenja podataka u aplikaciju DOGMA s predviđenim rokovima i imenovanom osobom zaduženom za praćenje i provedbu istog.

Uz to je donesena odluka o vođenju mjesečne evidencije popunjavanja kapaciteta Doma (iseljenje/useljenje prema broju sobe i imenu korisnika) koje provodi blagajnik/referent naplate usluga korisnicima.

Standardu 12: Upravljanje doprinijelo se donošenjem novog Pravilnika o jednostavnoj nabavi.

U sklopu **standarda 13: Zaposlenici** jačani su kadrovski kapaciteti Doma Peščenica zapošljavanjem 41 radnika na neodređeno i određeno vrijeme uz prethodnu suglasnost Gradonačelnika, uključivanjem u program Grada Zagreba za upućivanje korisnika prava na zajamčenu minimalnu naknadu na provođenje rada za opće dobro bez naknade u ustanovama socijalne skrbi, te pokušajem provedbe projekta zapošljavanja radnika kroz javni rad Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

Nadalje, u 2017. godini je kod radnika uočena pojačana napetost, stres i frustracije uslijed teške gospodarske i financijske situacije u društvu (primjerice puno ovršenih plaća), zasićenosti povećanim opsegom posla, činjenicom da je prosječna starost radnika preko 50 godina (tzv. zamor materijala) i uslijed velike dinamike zapošljavanja i odlazaka radnika posljednje dvije godine. S obzirom na takvu radnu klimu javljale su se epizode slabije kooperativnosti i manjka elana kod radnika, izostanka motivacije za rad te sniženog praga tolerancije što je sve negativno utjecalo na procese rada i slabilo međuljudske odnose. Sve navedeno se loše odražavalo na domsku djelatnost u kojoj je jedan od osnovnih radnih alata upravo komunikacijska vještina i kvalitetni međuljudski odnosi. Stoga se Odlukom ravnateljice poduzelo korake za unapređenje ovog standarda kvalitete – donesena je odluka

¹ Kojom je, između ostalog, utvrđen obvezni rad svih stručnih radnika Odjela socijalnog rada jedan dan u tjednu u poslijepodnevnom terminu za potrebe korisnika i vanjskih stranaka

² Kriteriji odabira kandidata: dužina čekanja odnosno datum predaje zahtjeva, vrsta smještaja i stupnja potrebne usluge, zdravstveno stanje korisnika (samostalnost, pokretnost, dijagnoze), socijalni status (broj članova uže obitelji; broj članova daljnje obitelji) i materijalni status (pokretnine, nekretnine).

kojom će se tijekom 2018. godine osigurati, u suradnji s Integra znanja, permanentna edukacija i radionice na temu motivacije za rad, komunikacije unutar radne organizacije, aktivnog slušanja, konstruktivnih povratnih informacija (*feedback*) i proaktivne komunikacije, a sukladno podršci koja je potrebna samim radnicima, sukladno dinamici koja vlada među radnicima i sukladno potrebama same službe. Prve radionice održale su se u listopadu i studenom 2017. godine.

Uz to je na skupu radnika dogovoreno dva puta godišnje održavanje edukativno-rekreativnog *team building*-a u zajedničkoj organizaciji svih radnika.

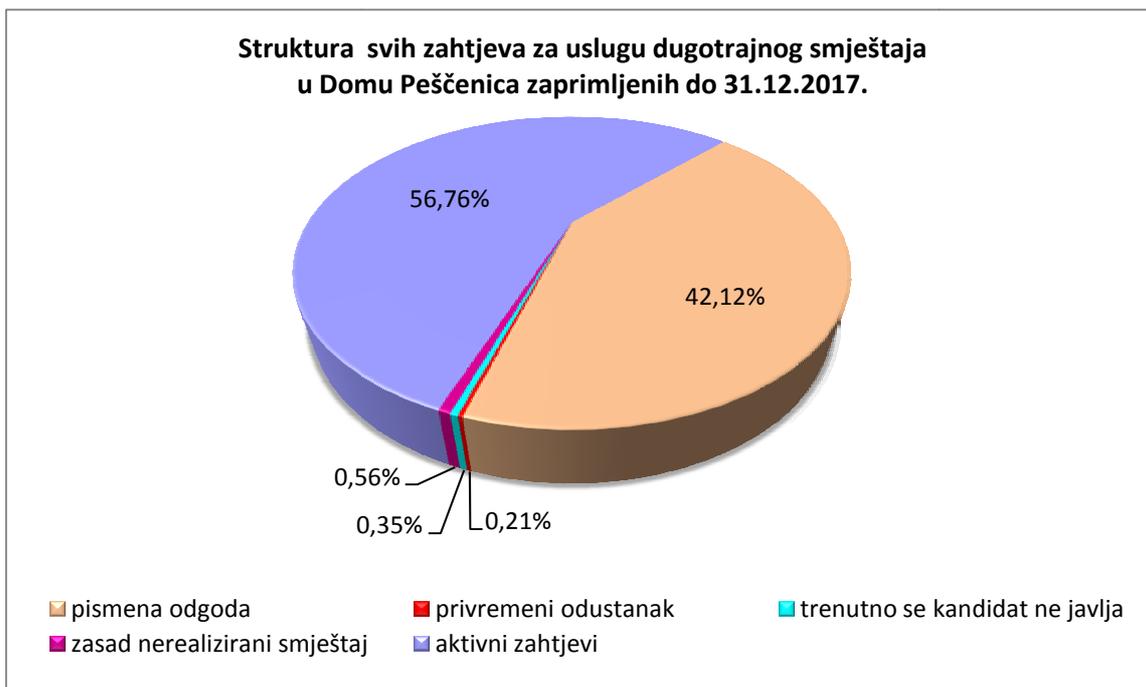
Također je odabran prostor i započeto je s uređenjem prostorije za korištenje pauze radnika.

3. ZAPRIMANJE, BROJ I STRUKTURA ZAHTJEVA - Godišnja revizija zahtjeva za smještaj

Revizija zahtjeva za uslugu dugotrajnog smještaja je neophodna, složena i opsežna aktivnost u procesu rada Odjela socijalnog rada koja se provodi sukladno utvrđenim postupanjima Protokola za provođenje revizije zahtjeva za uslugu smještaja.

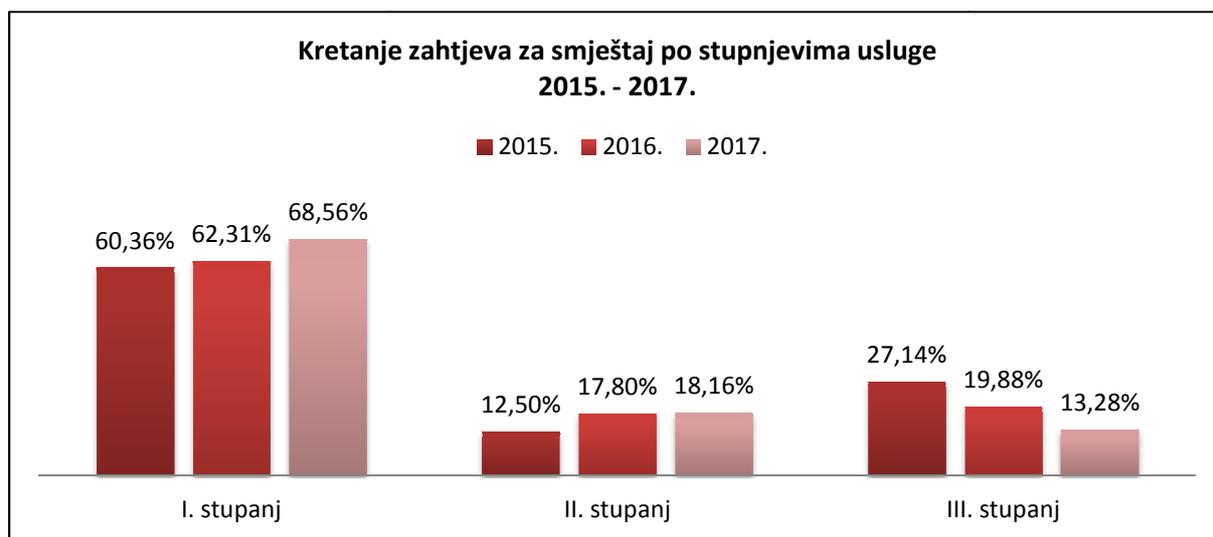
Zahvaljujući upravo toj višegodišnjoj praksi revizije zahtjeva za uslugu smještaja (godišnje praćenje i analiziranje dinamike zaprimanja zahtjeva za smještaj radi utvrđivanja stvarne zainteresiranosti kandidata i osiguravanja pravovremenog korištenje prava na socijalnu uslugu smještaja kandidatima koji su u stvarnoj potrebi za uslugom smještaja i koji su zainteresirani za trenutnu realizaciju iste) dostupni su podaci za praćenje i analiziranje kretanja zahtjeva.

Do dana 31. prosinca 2017. godine Dom Peščenica je ukupno zaprimio 2842 zahtjeva za uslugu smještaja (1.613 aktivnih zahtjeva, 1.197 zahtjeva na odgodi, 16 zahtjeva za koje trenutno smještaj nije realiziran zbog potrebe dovršetka postupka, 10 zahtjeva koje su predali kandidati koji nisu dostupni i ne odazivaju se na pozive, 6 kandidata koji su privremeno odustali), **od čega je njih 369 zaprimljeno u 2017. godini.**



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

Od 369 novih zahtjeva za uslugu smještaja zaprimljenih u periodu od 01.01. do 31.12.2017. godine, 253 zahtjeva su za I. stupanj usluge, 67 za II. stupanj usluge i 49 za III. stupanj usluge. Kontinuirano je od ukupnog broja zahtjeva najveći i u porastu postotak zahtjeva za I. stupanj usluge, dok je postotak zahtjeva za usluge II. stupnja značajno usporen, a za usluge III. stupnja je u padu. Jedno od mogućih obrazloženja takvom kretanju potražnje za II. i III. stupnjem usluge je povećanje smještajnih kapaciteta za korisnike navedenog stupnja usluge koji imaju mogućnost brže realizacije zahtjeva i zadovoljavanja svojih potreba.



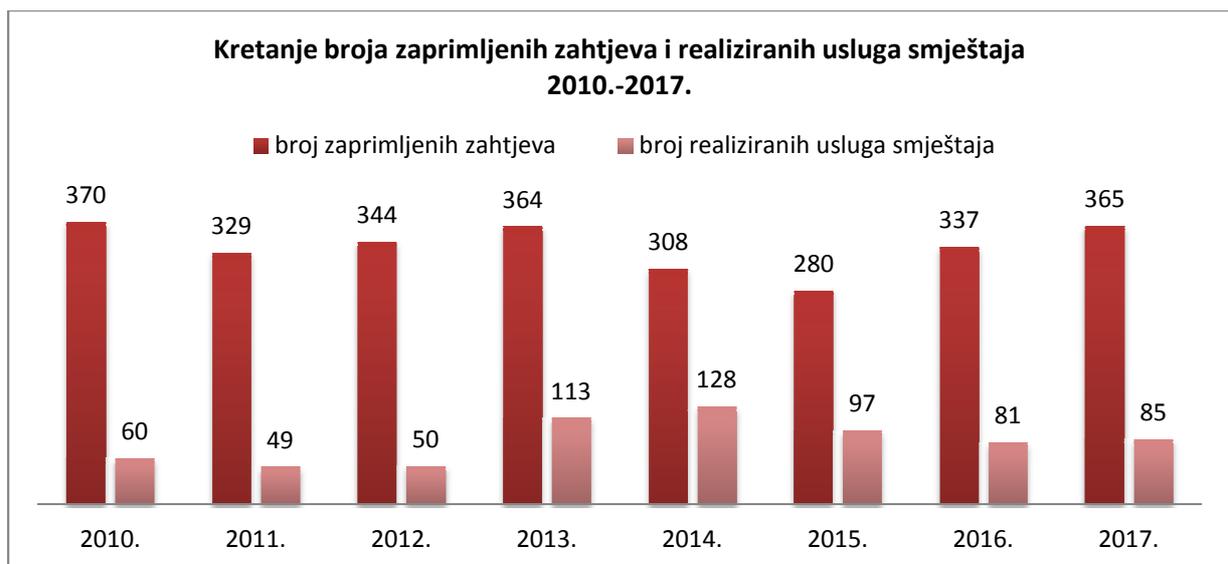
Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i Izvješće o radu DZSO Peščenica za 2015. godinu

U odnosu na 2015. i 2016. godinu broj zahtjeva za I. stupanj usluge je u porastu (43 kandidata više nego u 2016 godini, odnosno 84 više nego u 2015.) te kandidati za navedeni stupanj usluge i dalje čine najveći udio u ukupnom broju zahtjeva za promatranu godinu što je u skladu s još uvijek ustaljenom praksom kandidata da predaju zahtjev za smještaj prije

nego nastane stvarna potreba za istim uz korištenje načelom slobode izbora i dostupnosti socijalne skrbi (čl. 9. i 10. Zakon o socijalnoj skrbi, NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16 i 16/17) koja daje svakoj osobi starijoj od 65 godina mogućnost predaje osobnog zahtjeva za smještaj u više ustanova istovremeno.

Od navedenih 365 kandidata iz 2017. godine, uslugu dugotrajnog smještaja je u promatranoj godini realizirao 21 kandidat (1 korisnica I. stupnja smještena u dvokrevetnu sobu, 8 korisnika II. stupnja i 12 korisnika III. stupnja usluge), 11 kandidata je arhivirano zbog smrti ili smještaja u drugu ustanovu socijalne skrbi prije nego što su realizirali smještaj u Domu Peščenica, a preostali kandidati su smješteni na listu čekanja.

Treba napomenuti da je dvoje kandidata, koji su predali zahtjev za smještaj u 2017. godini, ostvarivalo pravo na prioritetan smještaj s osnova propisanih u članku 102. Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (NN 174/04, 92/05, 02/07, 107/07, 65/09, 137/09, 146/10, 55/11, 140/12, 19/13, 33/13, 148/13 i 92/14). Za navedenih dvoje kandidata poduzete su radnje za realizaciju smještaja sukladno vrsti prioriteta, no u trenutku kada su pozvani na obradu u svrhu realizacije smještaja kandidati su se odlučili potpisati Izjavu o odgovdi.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

U proteklih osam godina godišnje se u prosjeku zaprimilo 337 zahtjeva za smještaj, a pravo na smještaj godišnje je realiziralo u prosjeku 83 korisnika, te se pokazalo nužnim kontinuirano i temeljito praćenje stanja zahtjeva i promjena u zdravstvenom stanju i funkcionalnom statusu kandidata. Posebice stoga što je prema dostupnim podacima iz aplikacije DOGMA, koju koriste svi zagrebački domovi za starije osobe, utvrđeno da je najmanje **35% kandidata uz zahtjev u Domu Peščenica isti predalo i u još dva ili više domova** zbog čega je dodatno otežano utvrđivanje realnog broja zainteresiranih kandidata.

Kako bi se ublažili utjecaj primjene spomenutog načela slobode izbora i dostupnosti socijalne skrbi, ali i nedostatka društvene i socijalne odgovornosti kandidata koji ne obavještavaju

ustanovu o svojim statusnim promjenama, prilikom provođenja revizije zahtjeva izvršavano je i reevidentiranje zaprimljenih zahtjeva putem slijedećih aktivnosti:

- inicijalnog kontakta telefonom i pismene obavijesti kandidatu koja je sadržavala zamolbu za pismeno očitovanje kandidata o zainteresiranosti za smještaj te poziva na razgovor u Odjel socijalnog rada,
- zaprimanja pismenih očitovanja kandidata (pismena Izjava o odgodi³) i unošenje zabilješke o istima u aplikaciju DOGMA,
- praćenje smještavanja kandidata u druge ustanove putem aplikacije DOGMA,
- provjeravanja podataka iz matica umrlih i registra birača Ministarstva uprave.

Od ukupno 2.842 zahtjeva za smještaj zaprimljenih do 31. prosinca 2017. godine, instrument pisane odgode koristilo je 1.197 kandidata, odnosno 42,12% kandidata.

Uz kandidate na odgodi, postoji još jedan mali broj kandidata (njih ukupno 32) koji se vode u kategorijama zasad nerealizirani smještaj (16 kandidata), trenutno se kandidat ne javlja (10 kandidata) ili privremeni odustanak (6 kandidata). Radi se o kandidatima koji su pristupili Komisiji za prijem i otpust, ali nisu zadovoljni Odlukom Komisije, ili je Komisija u svojim pripremnim radnjama došlo do zaključka da Dom kandidatu ne može pružiti adekvatnu uslugu (primjerice kandidati oboljeli od Alzheimerove bolesti ili drugih demencija), ili nije bilo osiguranog instrumenta plaćanja.

Treba napomenuti da Dom Peščenica ima sedam zaprimljenih zahtjeva za smještaj temeljem Rješenja Centra za socijalnu skrb, od kojih je 5 kandidata aktivno, dok je jedna kandidatkinja potpisala izjavu o odgodi, a jedan kandidat nije realizirao smještaj jer nije dostupan za kontakt; u oba ova slučaja o svim poduzetim radnjama i prikupljenim informacijama obaviješten je nadležni Centar za socijalnu skrb.

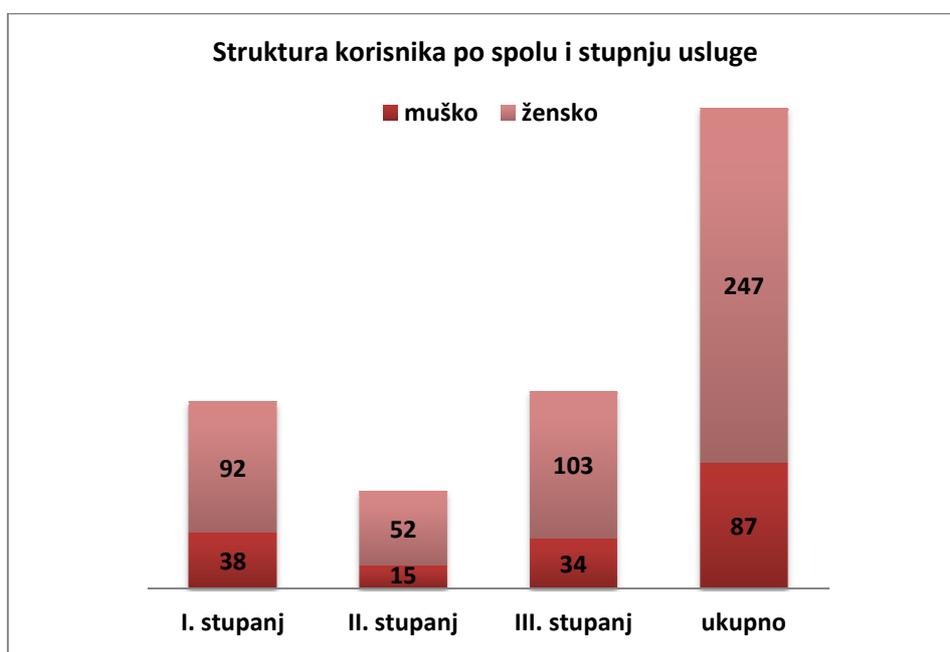
Analizom rezultata provedene revizije zahtjeva za smještaj i dobivene strukture od 1.613 aktivnih kandidata, dodatno je potvrđena praksa starijih osoba da preventivno predaju zahtjev za smještaj kako bi se osigurali za slučaj neke buduće potrebe te stoga više od 80% zahtjeva čine kandidati za I. stupanj usluge. S obzirom da je zbog velikog broja kandidata za I. stupanj usluge period čekanja na taj oblik smještaja najduži, većina tih kandidata zapravo će realizirati uslugu dugotrajnog smještaja kao korisnici II. ili III. stupnja usluge za koje se pak čeka kraće zbog povećanih smještajnih kapaciteta za te stupnjeve usluge i zbog prirode zdravstvenog stanja i potreba tih korisnika koji dovode do njihova kraćeg boravka u Domu. Također je uočen nastavak usporenog rasta zainteresiranosti za smještaj prilagođen osobama II. stupnja funkcionalne ovisnosti uslijed sve većeg broja starijih osoba koje u svojoj medicinskoj dokumentaciji imaju zabilježene zahtjevnije dijagnoze, multikomorbiditet i (ne)dijagnosticirane promjene na psihičkom planu što zahtjeva kompleksniju razinu zdravstvene skrbi i više medicinsko-tehničkih postupanja, više stručnog, individualnog rada s korisnikom, bolje tehničke uvjete opreme i prostorija, i dopunu stručnog kadra zaposlenika.

³ Instrumentom izjave o odgodi kandidat pismenim putem privremeno odgađa realizaciju usluge dugotrajnog smještaja, uz istovremeno zadržavanje statusa kandidata na listi interesenata za Dom. Pri tom Odjel socijalnog rada ima jasniji uvid u broj trenutno zainteresiranih kandidata.

Konačno, revizijom zahtjeva u 2017. godini uočen je pad broja kandidata koji su već u trenutku predavanja zahtjeva za III. stupanj usluge, na što je svakako utjecalo povećanje smještajnih kapaciteta na I. i II. Odjelu brige o zdravlju i njege Doma Peščenica.

4. STRUKTURA KORISNIKA STALNOG SMJEŠTAJA

Na dan 31. prosinca 2017. godine uslugu smještaja koristilo je 334 korisnika, od kojih su njih 130 (39%) funkcionalno neovisni korisnici koji samostalno zadovoljava svoje potrebe (I. stupanj), 67 (20%) su djelomično ovisni korisnici kojima je potrebna pripomoć pri zadovoljenju osnovnih potreba (II. stupanj), a njih 137 (41%) su funkcionalno ovisni korisnici kojima je potrebna pomoć druge osobe u zadovoljenju svih potreba u punom opsegu (III. stupanj).



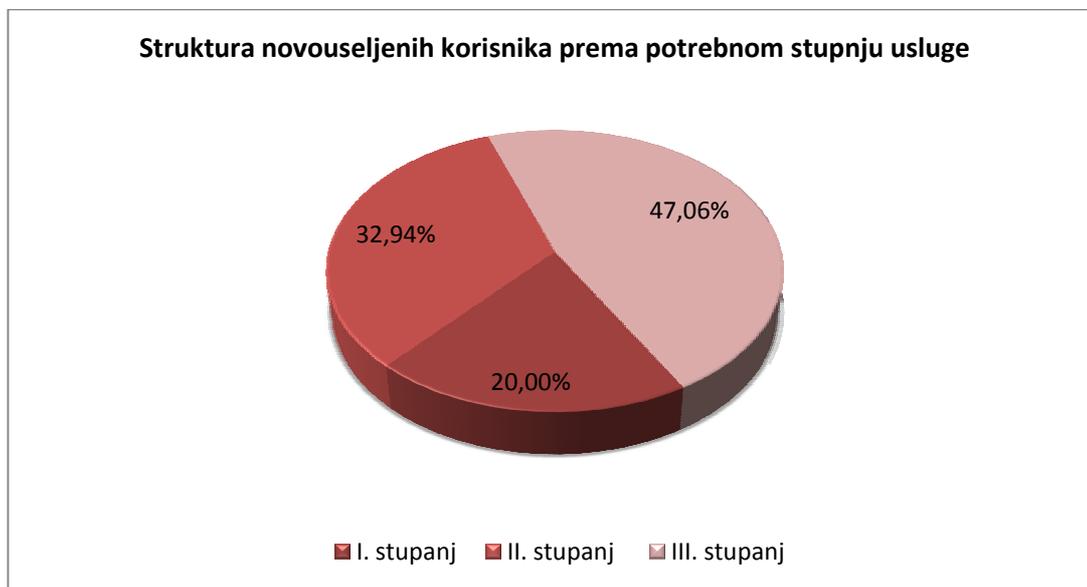
Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

Od ukupnog broja korisnika Doma Peščenica na 31. prosinca 2017. godine temeljem Rješenja centra za socijalnu skrb u Domu Peščenica smješteno je 33 korisnika od kojih za 1 korisnika troškove u cijelosti snosi Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, za njih 17 nadležno Ministarstvo snosi djelomično troškove, a njih 15 snose troškove smještaja sami ili zajedno s osobama koje su obveznici njihova uzdržavanja.

	rješenje CZSS	ugovor	Ukupno prema izvoru plaćanja troškova usluge
korisnik	5	75	80
korisnik + drugi	9	222	231
korisnik + nadležno ministarstvo	14	0	14
korisnik + drugi + nadležno ministarstvo	3	1	4
drugi	1	3	4
nadležno Min. za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku	1	0	1
Ukupno prema pravnom temelju smještaja	33	301	334

Tablica 1: Struktura korisnika prema pravnom temelju smještaja i izvoru plaćanja troškova usluga; Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA na dan 31.12.2017. godine

Tijekom 2017. godine, sukladno oslobađanju dostupnih smještajnih kapaciteta, pravo na uslugu smještaja realiziralo je 85 novih korisnika od kojih ih je 6 useljeno temeljem Rješenja nadležnog Centra za socijalnu skrb i 79 korisnika čiji pravni temelj smještaja je ugovor.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

Od navedenih 85 novouseljenih korisnika, smještaj je realiziralo 17 korisnika I. stupnja usluge, 28 korisnika II. stupnja usluge i 40 korisnika III. stupnja usluge.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

Treba istaknuti da je u prva dva mjeseca 2017. godine useljeno 45,88% ukupno novouseljenih korisnika u promatranoj godini. Razlog tome je epidemija respiratornih virusa i enteroviroza koja je zahvatila čitavu Hrvatsku, pa tako i Dom Peščenica usprkos svim poduzetim higijenskim i epidemiološkim mjerama zaštite. Uslijed nastale situacije došlo je do povećanja stope mortaliteta na razini Hrvatske, što se odrazilo i na povećanje stope smrtnosti domskih korisnika s kompleksnijim komorbiditetom, a time se posljedično i smještajni kapacitet ubrzano popunjavao.

Osim što je uslijed nastale situacije bio povećan intenzitet i opseg rada svih domskih odjela kako bi se što lakše prebrodile i sanirale posljedice nastale situacije i kako bi se olakšali napori nametnuti radnicima Odjela brige o zdravlju i njege, došlo je i do POSLJEDIČNE reorganizacije rada Odjela socijalnog rada posebice kod provođenja revizije zahtjeva za smještaj, provođenja individualnog rad s korisnicima te pružanja psihosocijalne podrške tijekom perioda prilagodbe novouseljenih korisnika.

U 2017. godini ukupno je 205 korisnika koristilo usluge I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege koji su stalno smješteni na tim Odjelima, a uz to **usluge njege privremeno ili povremeno koristilo je i 190 korisnika I. stupnja zbog akutnih promjena u zdravstvenom stanju uslijed kojih su korisnici uslugu primali ili u svojim sobama na stambenom dijelu ili su bili premješteni u sobu za opservaciju na I. Odjelu do poboljšanja zdravstvenog stanja**, a u skladu s Protokolom premještanja korisnika sa stambenog dijela na I. Odjel brige o zdravlju i njege.

Najčešće medicinske dijagnoze kod novoprimljenih korisnika i onih koji već duže borave u Domu su: cerebrovaskularne bolesti, kardiovaskularne bolesti, bolesti lokomotornog sustava, dijabetes tip 1 i tip 2, bolesti štitnjače, različiti oblici demencije i psihičke promjene uslijed neuroloških ili vaskularnih promjena. Također je zamijećen porast korisnika koji boluju od malignih bolesti. Obzirom na navedene medicinske dijagnoze, veliki broj naših korisnika ima

multifaktorijski sindrom poznat pod nazivom "4N": Nepokretnost, Nestabilnost, Nesamostalnost i Nekontrolirano mokrenje.

Na temelju navedenog, najčešće procijenjene rizike predstavljaju: smanjena sposobnost samozbrinjavanja korisnika u svakodnevnim potrebama osobne higijene, potreba za dvadesetičetirisaetnom njegom, visoki rizik za nastanak dekubitusa i drugih oštećenja tkiva kao posljedica cirkulatornih oštećenja, visoki rizik za opstipaciju, visoki rizik za nastanak kontraktura, visoki rizik od pada, nemogućnost orijentacije u vremenu i prostoru, nesamostalnost pri uzimanju propisane terapije, nesamostalnost pri hranjenju i hidriranju, nerealnost u fizičkim i psihičkim mogućnostima.

O navedenim rizicima onda ovise i potrebe samih korisnika, a sukladno njima organizirane su i usluge koje se pružaju takvim korisnicima.

5. STRUČNI RAD U OKVIRU DJELATNOSTI DOMA

5.1. Informiranje o usluzi smještaja i zaprimanje zahtjeva za uslugu smještaja

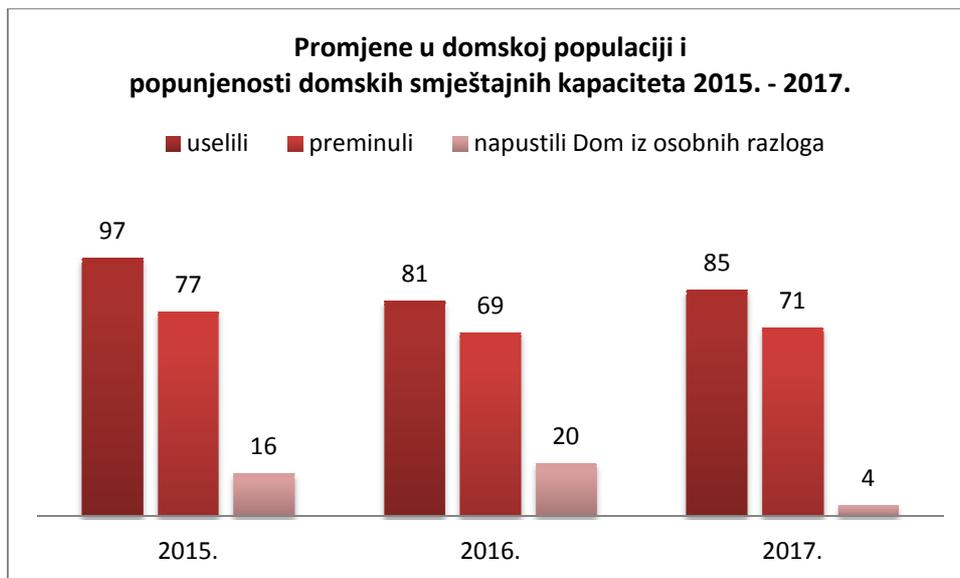
U skladu s Postupovnikom zaprimanja zahtjeva za smještaj, informiranje potencijalnih kandidata o usluzi smještaja u Dom Peščenica i zaprimanje zahtjeva za istu odvijalo se tijekom redovnog tjednog rada sa strankama (svakog utorka od 09:00 do 12:00 sati i četvrtka od 12:00 do 15:00 sati). Uz to su kandidati i zainteresirane stranke informirane i telefonski i elektronskim putem kako bi informacije o uslugama koje pruža Dom Peščenica bile dostupnije, sveobuhvatnije i svrhovitije.

S istom namjerom redovito su ažurirani mrežna stranica, informativni letci i brošure Doma Peščenica i njegova Gerontološkog centra te su tiskani plakati i obavijesti.

Prilikom samog zaprimanja zahtjeva za smještaj i popratne, propisane, obvezne dokumentacije, socijalni radnik bi pregledao dostavljene dokumente i ispunjene obrasce te ukoliko je dokumentacija bila potpuna, upisao bi zahtjev za smještaj u urudžbenu knjigu Odjela socijalnog rada i kandidatu bi se izdala potvrda da je zahtjev zaprimljen i urudžbiran.

Za svaki zaprimljeni zahtjev otvoren je dosje te su podaci o kandidatu uneseni u aplikaciju DOGMA sukladno Protokolu unošenja podataka u aplikaciju DOGMA. Dosjei zahtjeva pohranjeni su kronološkim redom prema urudžbenom broju.

5.2. Prijem i otpust korisnika



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i internoj, pismenoj evidenciji Odjela socijalnog rada o broju preminulih i iseljenih korisnika

Usljed sve kompleksnijeg komorbiditeta korisnika II. i III. stupnja usluge već kod useljenja, a radi se o korisnicima koji zajedno čine 61,08% populacije Doma Peščenica, neminovna je povećana smrtnost među domskim korisnicima (godišnji prosjek u posljednje tri godine je 71 korisnik).

Uzročno-posljedično visoka razina mortaliteta za sobom povlači veću dinamiku kretanja korisnika, a time i intenzivniji rad Komisije za prijem i otpust korisnika.

Komisija za prijem i otpust korisnika tijekom 2017. godine sastala se 29 puta i, sukladno Pravilniku o prijemu i otpustu korisnika i Protokolu rada komisije za prijem i otpust korisnika, obradila je 117 kandidata za uslugu dugotrajnog smještaja (od toga 6 kandidata s Rješenjem Centra za socijalnu skrb) koji su prethodno izjavili da bi željeli realizirati uslugu smještaja u trenutku kada su ostvarili pravo na istu godinom kada su predali zahtjev za uslugu smještaja. Za svakog od navedenih kandidata je utvrđeno je li izvršen dobar odabir ustanove ovisno o psihofizičkom stanju kandidata te je donesena Odluka o prijemu ili odbijanju zahtjeva za smještaj temeljem uvida u socio-anamnestičke podatke i zdravstvenu anamnezu, uvida u dostavljenu dokumentaciju te putem informativnog razgovora s kandidatom i/ili članovima njegove obitelji:

- 33 pozitivne odluke o pravu na I. stupanj usluge,
- 25 pozitivnih odluka o pravu na II. stupanj usluge,
- 55 pozitivnih odluka o pravu na III. stupanj usluge,
- od 1 kandidata zatražena je nadopuna liječničke dokumentacije prije donošenja odluke Komisije,
- od 2 kandidata je zatražena dostava mišljenja psihijatra prije donošenja odluke Komisije,
- te je od 1 kandidata zatražena dostava instrumenta osiguranja plaćanja prije donošenja odluke Komisije.

Po donošenju Odluke, s istom je upoznat kandidat, odnosno osoba koja ima za to pravni interes⁴ i Centar za socijalnu skrb ukoliko je kandidat imao Rješenje Centra, te je Komisija zahtjev unosila na Listu aktivnih zahtjeva prema vrsti smještaja koja se odobrava i stupnju usluge⁵.

Svakom kandidatu kojem je donesena pozitivna Odluka o smještaju i koji je realizirao smještaj, njih 85 u 2017. godini, pri useljenju su stručni radnici Odjela socijalnog rada popunili propisanu, potrebnu dokumentaciju, uputili ga na glavnu sestru Doma, te upoznala s domskom sredinom, pravilima kućnog reda i dostupnim sadržajima. Za svakog novouseljenog korisnika izrađen je, sukladno procijenjenim mogućnostima korisnika i iskazanim interesima i sklonostima, Individualni plan rada na temelju kojeg je korisniku ponuđeno i omogućeno uključivanje u grupne aktivnosti, pružana mu je pomoć u ostvarivanju prava i zadovoljavanju svakodnevnih potreba, te psihosocijalna podrška kroz uključivanje u rad "Grupe za prilagodbu". Pri tom su stručni radnici Odjela socijalnog rada nastojali pronaći modele za ostvarenje potrebnih oblika zaštite korisnika i osigurati zaštitu korisnika kod nadležnih institucija, te su nastojali održati kontinuitet i unaprijediti komunikaciju između korisnika i obveznika iz ugovora.

5.3. Kompletiranje propisanih evidencija i stručne dokumentacije Odjela socijalnog rada

U skladu s odredbama Pravilnika o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, te načinu i rokovima za dostavu izvješća (NN 100/2015) ažurirana je i vođena je propisana dokumentacija i evidencija za usluge smještaja i pomoći u kući:

- matična knjiga korisnika za usluge smještaja,
- upisnik korisnika za pomoć u kući,
- pomoćna knjiga,
- osobni list korisnika,
- evidencija zaprimljenih zahtjeva,
- dnevna evidencija odsutnosti korisnika za smještaj,
- evidencije u jedinici za pojačanu njegu (kupanja, hospitaliziranih i umrlih korisnika, hranjenja, podjele terapije, stolice i temperaturna lista za pojedine korisnike ovisno o indikaciji – za smještaj),
- evidencija aktivnog provođenja vremena za smještaj,
- evidencija kartica pruženih usluga za uslugu pomoći u kući,

⁴Osoba koja ima za to pravni interes, ima pravo uvida u odluku Komisije i liste čekanja s time da pravni interes mora dokazati predočenjem adekvatne dokumentacije iz koje će isti biti razvidan.

⁵ Sukladno članku 20. Pravilnika o prijemu i otpustu korisnika svaki zaprimljeni zahtjev unosi se u Listu zaprimljenih zahtjeva prema datumu predaje i prema željenoj vrsti smještaja. Uz Listu zaprimljenih zahtjeva izrađuje se i Lista aktivnih zahtjeva koja sadržava sve zaprimljene zahtjeva kandidata koji nisu odgodili smještaj. Nakon Odluke Komisije o odobravanju socijalne usluge smještaja zahtjev se unosi na Listu aktivnih zahtjeva prema vrsti smještaja koja se odobrava i stupnju usluge.

- obrazac opisa aktivnosti za uslugu pomoći u kući.

O svim uočenim i evidentiranim promjenama, koje utječu na priznavanje i ostvarivanje prava korisnika, ažurno se obavještavalo nadležne ustanove (Centre za socijalnu skrb, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i druge institucije poput Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje i Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje) kako bi se pravodobno provela procedura administriranja.

Voditeljica Odjela socijalnog rada kontinuirano je izrađivala dnevna izvješća o brojnom stanju korisnika usluge smještaja (odsutnost korisnika zbog liječenja u bolnici i/ili specijalnoj bolnice za rehabilitaciju, ili iz privatnih razloga, novouseljeni korisnici, preminuli i korisnici koji iseljavaju⁶) koja su dostavljana drugim voditeljima odjela Doma na redovnim, jutarnjim sastancima održanim u svrhu dnevne i tjedne organizacije i koordinacije rada Doma.

Uz to je voditeljica Odjela socijalnog rada održavala dnevne sastanke s glavnom medicinskom sestrom Doma u svrhu praćenje promjena u funkcionalnom statusu i zdravstvenom stanju korisnika usluge smještaja.

Mjesečno se vodila evidencija popunjavanja kapaciteta i dostavljana su izvješća radnicima računovodstvenih poslova vezana uz odsutnost korisnika usluge smještaja tijekom proteklog mjeseca (zbog liječenja u bolnici i/ili specijalnoj bolnici za rehabilitaciju) te mjesečna izvješća o korištenju usluge pomoći u kući temeljem ugovora sklopljenog između korisnika usluge i Doma Peščenica, a u svrhu naplate istih. Također su na propisanom obrascu dostavljana i mjesečna izvješća o pružanju usluge pomoći u kući i provođenju programa projekta Gerontološki centar nadležnom Gradskom uredu, te je vršen redoviti, kvartalni unutarnji nadzor rada Odjela socijalnog rada.

Pri izradi navedenih izvješća korišteni su podaci iz aplikacije DOGMA, podaci prikupljeni i uneseni u propisanu evidenciju korisnika, službene zabilješke radnika pojedinih odjela Doma te obavijesti zaprimljene na dnevnim sastancima voditelja Odjela.

Za sve korisnike usluge smještaja redovito je izvršavana i obnavljana prijava boravišta na adresi Doma Peščenica putem mrežne aplikacije "Prijava boravišta osoba kojima se pruža usluga smještaja" Ministarstva unutarnjih poslova. S obzirom da se radi o ograničenom pristupu službenim podacima Ministarstva, Domu Peščenica je dodijeljen certifikat u svrhu pristupa navedenoj aplikaciji.

Uz sve navedene propisane evidencije i dokumentaciju, a u svrhu pružanja pomoći korisnicima pri ostvarivanja prava iz zdravstvene, mirovinske i socijalne zaštite, na osobni zahtjev korisnika izdavane su potvrde o smještaju za reguliranje bankovnih izvadaka, ostvarenje prava na poreznu olakšicu, odjavu plaćanja režijskih troškova i slične namjene.

⁶Osim dosad korištenih evidencija porte u aplikaciji DOGMA i pisane evidencije u knjizi porte, od 2017. godine stručni radnici Odjela socijalnog rada imaju uvid u jedan od sestrinskih modula u aplikaciji DOGMA kroz koji su im dostupne dnevne informacije o evidentiranim promjenama u zdravstvenom stanju korisnika i poduzetim radnjama.

Na osobnu zamolbu korisnika pružana im je i pomoć prilikom naručivanja na liječničke preglede i zahvate te ostvarivanja prava na besplatni ZET-ov prijevoz osoba s invaliditetom izradom i upućivanjem dopisa i vođenjem potrebne prepiske.

5.4. Psiholog u ustanovi

S ciljem unapređenja kvalitete skrbi za osobe starije životne dobi, u Domu za starije osobe Peščenica stručni rad s korisnicima provode i pripravnici magistri i prvostupnici psihologije pod mentorstvom ravnateljice Doma, magistrom znanosti Marijom Orlić, dipl. psiholog.

Treba istaknuti da u Hrvatskoj još uvijek nije razvijeno sustavno, planirano zapošljavanje psihologa u ustanovama socijalne skrbi za starije osobe, stoga je uključivanje i primjena stručnih znanja psihologa u radu s korisnicima, koje u Domu Peščenica postoji još od 2013. godine, važan iskorak u unapređenju kvalitete skrbi za starije osobe.

A) Poslovi i aktivnosti psihologa

Posao psihologa u Domu najvećim dijelom obuhvaća rad s korisnicima Doma u nekoliko međusobno povezanih cjelina:

◆ **Individualna psihološka procjena stanja korisnika** uključuje upoznavanje s korisnikom, njegovom primarnom i sekundarnom obitelji, obiteljskim odnosima, obrazovnim i radnim statusom, informiranje o prijateljskim odnosima, prilagodbi na proces starenja i na život u Domu, procjenu kognitivne razine funkcioniranja korisnika te potencijalnu psihopatologiju psiholog pomoću standardiziranih psihologijskih mjernih instrumenata. S korisnicima se radi kroz duži vremenski period s ciljem pružanja pravovremene intervencije u svrhu zaštite mentalnog zdravlja.

◆ **Individualno savjetovanje** oblik je podrške za kojim postoji velika potreba, a područja unutar kojih korisnici najčešće traže pomoć su: gubitak bliskih osoba, obiteljski odnosi i podjela imovine, prilagodba na promjene vezane uz starenje i život u Domu, problemi u komunikaciji sa sustanarima te prilagodba i prihvaćanje smještaja na Odjelu brige o zdravlju i njege. Uz probleme vezane uz primarno starenje, koji se javljaju kao neizbježna posljedica sazrijevanja ili protoka vremena, javljaju se i poteškoće vezane uz sekundarno starenje koje se odnosi na patološke promjene koje su posljedica vanjskih čimbenika. Sve to su stresori koji za sobom povlače specifične promjene u doživljavanju i ponašanju.

Svaki pojedinac dolazi s različitim osobinama, sposobnostima, okolinskim uvjetima i socijalnim čimbenicima koji utječu na njegovo psihofizičko stanje. Uz to starija životna dob je razdoblje velikih fizičkih i psihičkih promjena koje se odražavaju na pojedincu kao rezultat interakcije između bioloških i okolinskih čimbenika. Putem psihološkog savjetovanja korisnici imaju priliku osvijestiti svoje snage i steći potrebna znanja i vještine za suočavanje s tim izazovima starenja.

◆ **Medijacija u rješavanju sustanarskih sukoba** – s obzirom na velik broj korisnika koji imaju različita očekivanja od sustanara i života u Domu općenito, povremena neslaganja u

dijeljenju životnog prostora su očekivana. Korisnici dvokrevetnih i trokrevetnih soba ponekad imaju primjedbe na sustanare, što zahtjeva individualan pristup rješavanju problema. Strukturirani proces rješavanja sukoba u ovakvim situacijama podrazumijeva identifikaciju problema, izražavanja želja, istraživanje uzroka sukoba, korištenje dosadašnjih strategija u rješavanju problema te prijedlog rješenja što se u dosadašnjem radu pokazalo veoma uspješnim pri rješavanju navedenih poteškoća.

◆ Na sve ove modele rada psihologa u Domu nadovezuju se **psihoedukativna predavanja** iz



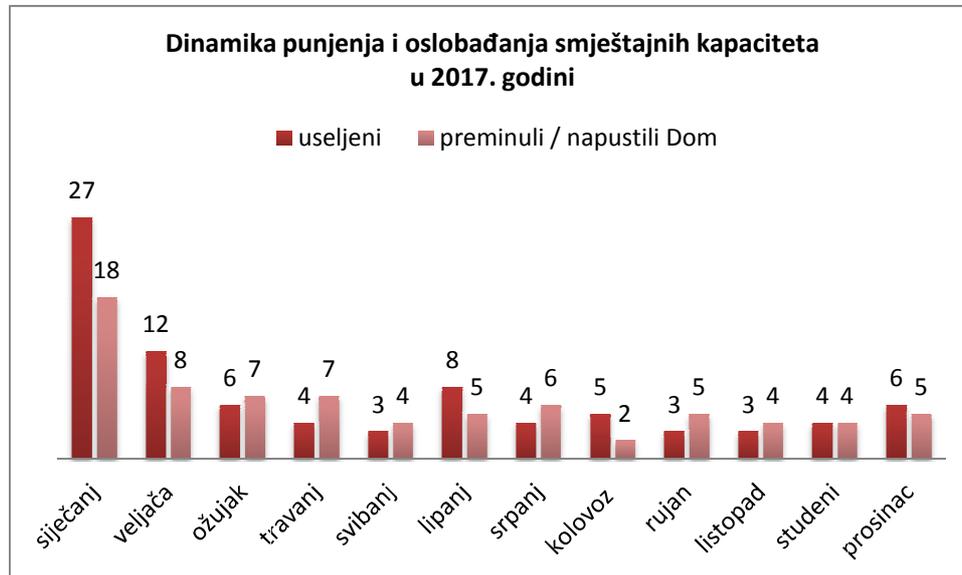
koja ne samo da obogaćuju život korisnika Doma, već ih educiraju i osnažuju. Ove godine obrađena su predavanja "Ja znam koji je dan, ali je moja suputnica demencija opet zaboravila" u sklopu Tjedna psihologije te "Budi promjena koju želiš vidjeti u svijetu – doprinos pojedinca zajednici", u sklopu Blagdanske terapijske zajednice, s ciljem poticanja korisnika na uključivanje u domske aktivnosti.

Tjedan psihologije, Dom Peščenica, 23.2.2017.

◆ Također, rad psihologa uključuje i **provođenje istraživanja** u svrhu poboljšanja dobrobiti korisnika Doma. Ove je godine pripravnica psihologinja pod mentorstvom ravnateljice Doma Peščenice provela istraživanje o odnosu socijalne podrške obitelji i zadovoljstva životom korisnika u Domu. Istraživanje "Naš dom je i dalje tvoj dom" je prezentirano na 25. godišnjoj konferenciji hrvatskih psihologa u Zadru u studenom 2017. godine.

5.5. Individualni rad s korisnicima

Intenzivni, individualni, stručni socijalni rad ishodište je uspostave, razvoja i unapređivanja kvalitete međudnosa korisnika i međudnosa korisnika i radnika što neminovno doprinosi kakvoći življenja u Domu.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

Dinamika punjenja i pražnjenja smještajnih kapaciteta, posebice u prva dva mjeseca 2017. godine, te zahtjevnost i složenost osiguravanja mirnog suživota i sigurnog i ugodnog okruženja za sve korisnike, iziskivalo je reorganizaciju individualnog rada s korisnicima koja je izvršena temeljem Odluke ravnateljice o individualnom radu s korisnicima.

Navedenom Odlukom svi socijalni radnici Doma zaduženi su za obavljanje individualnog rada s korisnicima pružanjem individualizirane stručne podrške, pomoći i savjetovanja s ciljem prihvata i upoznavanja korisnika s novom sredinom, pomoći pri uključivanju u programe aktivnosti, radnu i fizikalnu terapiju te kulturne i sportske sadržaje, praćenja razdoblja adaptacije, pomoći pri rješavanju konfliktnih i drugih kriznih situacija, unapređenja suradnje s obitelji korisnika te objedinjavanja informacija o psihofizičkom i socijalnom statusu korisnika radi poduzimanja adekvatnih mjera iz djelokruga socijalnog rada.

Na navedeni individualni rad s korisnikom prema potrebi se nadovezivalo i održavanje komunikacije i korespondencija s obveznicima iz Ugovora o dugotrajnom smještaju te sa svim nadležnim institucijama koje bi unutar svoje domene mogle pomoći u rješavanju određene situacije na dobrobit korisnika.

Individualnim radom obuhvaćeni su svi korisnici Doma koji su raspoređeni između socijalnih radnika Odjela prema načelu ravnomjerne zastupljenosti kako bi se osigurala adekvatna, pravovremena i kvalitetna usluga svakom korisniku poštujući pri tom načelo individualizacije, pravodobnosti i privatnosti podataka korisnika.

Odlukom je također utvrđen obvezni rad jedan dan u tjednu u poslijepodnevnom terminu za potrebe korisnika i vanjskih stranaka, te su socijalni radnici zaduženi dostavljati mjesečne

planove rada i izvješća o obavljenom radu u prethodnom mjesecu sukladno članku 91. Pravilnika o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, te načinu i rokovima za dostavu izvješća (NN 100/2015).

Prednosti reorganizacije individualnog rada posebice su bile vidljive prilikom izmještanja korisnika iz njihovih soba za vrijeme izvođenja radova na domskim vertikalama vodovoda i odvodnje. U periodu spomenutih radova bilo je potrebno u prosjeku na mjesec i pol dana izmjestiti iz njihovih soba:

- u svibnju 2017. godine 12 korisnika⁷,
- u srpnju 2017. godine 10 korisnika
- i u studenom 2017. godine 5 korisnika.

Također, reorganizacija provođenja individualnog rada je olakšala komunikaciju s korisnikom i njegovim obveznikom iz ugovora prilikom promjene vrste usluge⁸ i/ili smještaja na temelju procjene i odluke Stručnog tima Doma.

Naime u 2017. godini Stručni tim je donio za 128 korisnika odluke temeljem kojih je provedeno 179 privremenih ili trajnih promjena vrste usluge i/ili smještaja. U proceduru provedbe navede promjene bili su uključeni voditeljica i stručni radnici Odjela socijalnog rada te glavna sestra i voditeljice I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege koje su morale iskomunicirati razloge odluke Stručnog tima kako s korisnikom tako i s obveznikom iz ugovora, te su prema potrebi organizirale postupak premještanja korisnika. Također je Odjel socijalnog rada o svim promjenama vrste usluge i/ili smještaja korisnika putem Naloga blagajni informirao referenticu naplate usluga korisnicima u Domu koja je temeljem iste provodila izmjene u naplati mjesečne opskrbbine odnosno korisnika.

5.6. Rad s članovima obitelji korisnika i osoba koje skrbe o njima

Odlukom ravnateljice o individualnom radu s korisnicima kojom je utvrđen obvezni rad jedan dan u tjednu u poslijepodnevnom terminu za potrebe korisnika i vanjskih stranaka, stručni radnici Odjela socijalnog rada postali su dostupniji članovima obitelji odnosno osobama koje skrbe o korisnicima. Što je jedan od ključnih uvjeta stvaranje i unapređenje suradničkog odnosa s osobama koje skrbe o korisniku, a čija se važnost posebice ističe u okolnostima kada korisnik prolazi kroz faze promjena i prilagodbe na nove okolnosti, bilo kod useljenja ili kod kasnijih privremenih ili trajnih promjena u vrstama usluge i/ili smještaja.

Upravo su poslijepodnevni termini rada Odjela olakšali obavljanje pripremnih i savjetodavnih razgovora i sastanaka sa samim korisnicima i s njihovim obveznicima iz ugovora.

U sve aktivnosti vezane uz komunikaciju i suradnju s korisnikom i osobama koje skrbe o njemu, a tiču se zdravstvenog stanja korisnika redovito i kontinuirano bila je uključena i

⁷ Pri tom je jedna korisnica odlučila za vrijeme radova boraviti u stanu u njezinu vlasništvu te joj se izašlo u susret organizacijom dostave obroka na adresu stana uz pomoć dostavne službe tvrtke INGOP d.o.o. s kojom Dom Peščenica ima ugovor o pružanju socijalne usluge pomoći u kući.

⁸ Uključujući dijabetičku prehranu koja je korisniku ordinirana od strane nadležnog liječnika obiteljske medicine.

glavna sestra Doma koja je također imala termin za rad sa zainteresiranim članovima obitelji korisnika svakog četvrtka u popodnevnim satima kada je dostupan i domski liječnik kako bi se sva pitanja o zdravstvenom stanju korisnika rješavala timski.

Treba napomenuti da se iz godine u godinu provlači problematika izostanka suradnje kod jednog dijela obitelji korisnika, a također je prisutna pojava nerealnih očekivanja od zdravstvenog stanja i napretka kod korisnika, što dovodi do nesporazuma i potrebe za dodatnim razjašnjavanjem.

Uz to ima i slučajeva zanemarivanje ugovornih obveza od strane obitelji i prema korisniku i prema Domu. Rad s tim dijelom članova obitelji korisnika iziskuje dugotrajne pregovore i intenzivan rad u koji se prema potrebi uključuju i druge nadležne službe i institucije.

5.7. Grupni rad s korisnicima

Na temelju individualnim radom dobivene primarne procjene korisnikovih interesa i sklonosti, svakom korisniku se sugerira i omogućava uključivanje u grupne domske aktivnosti tijekom kojih se prati psihofizički i socijalni status korisnika te se na temelju zamijećenih promjena u ponašanju i zdravstvenom stanju intenzivira individualni rad s korisnikom i usmjerava se stručne radnike na problematiku koju treba rješavati.

Grupni rad odvija se u skupinama koje su tematski osmišljene i strukturirane te prilagođene afinitetima i potrebama pojedinih korisničkih klastera.

Takvo koncipiranje grupnog rada diktira stalno reorganiziranje i dopunjavanje postojećih grupa te osmišljavanje novih grupnih aktivnosti kako bi se u grupni rad uključilo što više korisnika i unaprijedila se kvaliteta života svih korisnika.

A) Psihosocijalna podrška

♦ **Grupa za prilagodbu** organizirana je sa svrhom pružanja psihosocijalne podrške novouseljenim korisnicima radi lakše prilagodbe na domski suživot i pravila kućnog reda. Kroz rad grupe korisnici su upoznati s pravilima domskog života, dostupnim kulturnim i sportskim sadržajima, te s programima aktivnosti u Domu, ali i s tehnikama unapređenja i razvijanja dobrih odnosa s drugim korisnicima i sustanarima.

Tijekom 2017. godini rad grupe organiziran je u 7 ciklusa po 4 strukturirana susreta. Od navedenih 7 ciklusa, uslijed pojačane dinamike useljavanja korisnika u prvom tromjesečju 2017. godine, tri ciklusa su održana po jedan mjesečno tijekom siječnja, veljače i ožujka.

Za 31 korisnika II. i III. stupnja koje je psihofizičko zdravlje onemogućavalo u sudjelovanju u grupnom radu provodilo se individualno praćenje i rad na prilagodbi u njihovim sobama.

♦ **Psihološka grupa** se odvijala jednom tjedno u trajanju od jednog sata, pod vodstvom pripravnica-diplomiranih psihologinja u suradnji s mentoricom ravnateljicom Doma Peščenica i prema dogovoru sa stručnim radnicama Odjela socijalnog rada.

Grupa je namijenjena svim zainteresiranim korisnicima Doma.

Korisnici su se u grupu uključivali ili na poziv pripravnica-psihologinja i stručnih radnika Odjela socijalnog rada, ili dobrovoljno i samoinicijativno.

Aktivnosti u kojima su sudjelovali obuhvaćali su tematske radionice i aktivnosti iz različitih područja psihologije, zdravlja i svakodnevnog života. Vrlo često su i sami korisnici iskazivali želju za određenom temom koja ih zanima.

Radionica prvenstveno ispunjava socijalnu funkciju kroz druženje, rasprave o određenoj temi, razmjenu mišljenja i iskustva, popraćene informacijama iz struke. Na taj način posredno pomaže održavanju efikasnosti pamćenja, u opuštenom okruženju bez vanjskih pritisaka, što je iznimno važno imajući na umu da se radi o osobama starije životne dobi čije se kognitivne funkcije s dobi smanjuju.

Tijekom 2017. godine u radu grupe sudjelovalo je kontinuirano desetak korisnika I. i II. stupnja usluge.

♦ **Grupa kognitivnog osnaživanja** oformljena je sa svrhom stručnog rada na ublažavanju posljedica djelomičnog ili potpunog gubitka samostalne funkcionalne sposobnosti korisnika II. i III. stupnja usluge održavanjem kognitivne funkcionalnosti u odrasloj i starijoj dobi te uvježbavanjem različitih strategija pamćenja. Pri tom se primjenom različitog, kognitivnog, radnog materijala korisnike nastojalo poučiti kognitivnim strategijama ponavljanja, povezivanja i razumijevanja te mnemotehnikama koje se temelje na predočavanju i organizaciji informacija. U radu grupe sudjelovalo je 25 korisnika II. i III. stupnja usluge raspoređenih u tri podskupine "Snaga uma", "Mislim i znam" i "Sjeti se" koje su se sastajale dva puta tjedno u trajanju od 45 minuta. Ukupno je održano 123 susreta Grupe kognitivnog osnaživanja.

♦ Jednom tjedno korisnici kroz rad **terapijske zajednice "Život u Domu"** doprinose organizaciji procesa rada Doma (uz predstavnika korisnika u Upravnom vijeću, rad Komisije za jelovnike te sandučiće za prigovore i pohvale razmještene po katovima Doma) iznoseći svoja mišljenja, zapažanja i prijedloge mogućih poboljšanja.

Terapijska zajednica je ujedno platforma za odgovore na upite, kritike i teme koje predlažu sami korisnici. U 2017. godini održano je 38 sastanaka Terapijske zajednice koju je vodio socijalni radnik Doma u prisutnosti u prosjeku 50 korisnika, a u kojima su sudjelovali i radnici drugih Odjela i službi Doma ovisno o tematici sastanka i trenutno aktualnim pitanjima vezanim za domski život.

Posebna **"Blagdanska terapijska zajednica" uz program i druženje održana je 21. prosinca 2017. godine** kao rezime protekle godine. Terapijsku zajednicu otvorile su svojim izlaganjem "Budi promjena koju želiš vidjeti u svijetu – doprinos pojedinca zajednici" psihologinje-pripravnice s ciljem osvještavanja važnosti uključivanja i aktivnog sudjelovanja u domskim aktivnostima što ima podjednako pozitivan utjecaj i na zajednicu i na psihološku dobrobit samog pojedinca-korisnika.



posebno istaknule najaktivnije korisnike i odale im priznanje za uloženi trud kojim istovremeno doprinose kvaliteti života i suživota u Domu te su poticaj drugim korisnicima da im se pridruže.

Nakon izlaganja, voditeljica i stručne radnice Odjela socijalnog rada te glavna sestra Doma napravile su osvrt na događanja iz protekle 2017. godine, implementirane novitete u radu i postignuća naših korisnika pri čemu su



Blagdanska terapijska zajednica, Dom Peščenica, 21.12.2017.

◆ **Klub hipertoničara i dijabetičara** – S obzirom da značajan dio korisnika Doma ima vodeće dijagnoze Diabetes mellitus i hipertenziju, u Domu već dugu niz godina djeluje Klub hipertoničara i dijabetičara koji se okuplja prvu srijedu u mjesecu u Velikoj dvorani Doma kako bi korisnici izmjerili tlak i razinu glukoze u krvi, te kako bi s medicinskim osobljem izmijenili informacije, savjete i preporuke za daljnju brigu o njihovom zdravstvenom stanju. Klub okuplja pedesetak korisnika koji redovitim dolascima na mjesečna okupljanja kontroliraju i brinu o vlastitom zdravlju što olakšava dijagnostiku i praćenje zdravstvenog stanja korisnika medicinskim radnicima Doma.

Tijekom redovitih pregleda znali su se uočiti novi slučajevi povišene razine glukoze u krvi pa su se ti korisnici upućivali liječniku na daljnje praćenje i obradu.

B) Okupacijsko-radne aktivnosti

◆ **Radionica za ručni rad "Očuvajmo naše blago"** okuplja jednom tjedno u trajanju od sat i pol 13 korisnica koje koristeći tehnike poput kukičanja, pletenja, vezenja i zlatoveza



izrađuju ukrasno-uporabne predmeta sa svrhom promicanja i očuvanja tradicijskih vještina i kulturne baštine.



Njihovi radovi revijalno su predstavljeni i izlagani na domskim, međudomskim i gradskim manifestacijama, a posebna posveta njihovom velikodušnom radu i ustrajnosti iskazana je na manifestaciji "Mi i naša velika obitelj" **izložbom fotografija "Ruke"**. Serijom fotografija ruku korisnica koje stvaraju ručne radove, a na kojima se jasno ocrtavaju njihove godine i proživljeni život, željelo se istaknuti sav uloženi trud, njihove iznimne vještine i spretnost kojima na jedan suvremen način oživljavaju tradiciju ručnog rada.

◆ **Kreativne tematske radionice** pod vodstvom stručnog suradnika okupljaju desetak korisnica I. stupnja usluge koje izrađuju dekoracije na temu Fašnika, Valentinova, Uskrsa, Božića, proljeća, ljeta, jeseni i zime za ukrašavanje prostora Doma (cvjetne dekoracije od krep papira i izrađene origami tehnikom, ljetni motivi ptica i brodova izrađeni origami tehnikom, božićne zvijezde i ukrasi od reciklirane papirnate ambalaže, prigodne dekoracije za ukrašavanje blagovaonskih stolova i prostora dnevnih boravaka), dekoracije za sudjelovanje na međudomskim i



Gerontološki tulum, 29.9.2017.

gradskim događanjima te prigodne čestitke. Radionice se održavaju kontinuirano jednom tjedno u trajanju od sat i pol.



Adventski vjenčić, DZSO Trešnjevka, 28.11.2017.



XIV. Maksimirske jeseni, 14.9.2017.

Tijekom 2017. godine održane su, u sklopu kontinuiranog rada na jačanju međugeneracijske solidarnosti, i 3 prigodne kreativne radionice "Proljeće u srcu" s polaznicima grupe "Kockica" dječjeg vrtića "Čigra", "Zimi u susret" s učenicima prvog razreda OŠ Vinko Žganec, te "Pružimo ruke" s učenicima Prirodoslovne škole Vladimir Prelog.



Predbožićna radionica s učenicima I. razreda OŠ Vinko Žganec, 12.12.2017.

◆ **Kreativna radionica "Mudra kreativnost"** okuplja od 15 do 20 korisnica II. i III. stupnja usluge, sa svrhom poticanja i razvijanja stvaralačkog mišljenja i izražavanja kroz kreativne aktivnosti prilagođene njihovim zdravstvenim i psihofizičkim mogućnostima. Korisnice su

naučile i primijenile raznovrsne tehnike rada s vunom, papirom i didaktički neoblikovanim materijalima (reciklirana papirnata ambalaža) te su se svojim radom nadovezivale na rad Kreativne tematske radionice. Grupa je imala 55 susreta tijekom 2017. godine svaki u trajanju od sat vremena.

♦ **Kompjutorska radionica** – današnje generacije starijih osoba živi su svjedoci snažnih promjena u svakodnevnom životu, nagle i ubrzane digitalizacije svijeta te razvoja novih metoda prijenosa i dostupnosti informacija. Stoga je starijim generacijama nužno svladavanje novih tehnologija.

Za sve one korisnike koji se s tim tehnologijama prvi puta susreću ili su htjeli obnoviti svoja znanja, socijalna radnica-pripravnica je održala tečaj informatičkog i internetskog opismenjanja kroz 13 susreta u dva seta predavanja.

Kako bi se omogućilo svim drugim zainteresiranim korisnicima da se koriste novim informatičkim tehnologijama i njihovim prednostima, na raspolaganju im je bila kompjutorska radionica Doma čiji radni prostor je prilagođen teže pokretnim osobama i osobama s invaliditetom.

♦ **Učenje stranog jezika – engleski jezik** – uz već spomenute svakodnevne promjene, obrazovanje tijekom cijelog života postalo je preduvjet socijalne participacije i jedan je od najboljih načina prevencije socijalne isključenosti. Naime, cjeloživotno učenje omogućuje unapređivanje vlastitih znanja, vještina i kompetencija te pruža mogućnost razvoja aktivnog i angažiranog građanina, a time omogućuje i socijalnu i međugeneracijsku koheziju.

Vođeni ovim spoznajama, pokrenuli smo grupu za učenje engleskog jezika u trajanju od 13 susreta u dva seta predavanja pod vodstvom socijalne radnice-pripravnice u kojoj je sudjelovalo 6 korisnika. U prvom setu radionica polaznici su usvajali osnove engleskog jezika, a u drugom setu se radilo na usvajanju gramatike i pravilnom korištenju jezika u osobne svrhe.

♦ **Grupa za uređivanje okoliša i balkona "Grupa hortikultura"** je radno-rekreacijskog karaktera pod suvoditeljstvom socijalnih radnica i korisnika Antoanete Harfman i Stevana Rajkovića koja brine za održavanje i njegovanje biljaka kako u atriju i neposrednoj okolini Doma, tako i u holu, hodnicima i zajedničkim prostorijama Doma.

Uz to od 2014. godine grupa hortikultura s partnerom socijalno-uslužnom zadrugom

"Martinov plašt" radi na projektu "Urbani vrtovi" u sklopu kojeg su postavljeni sklopivi mini vrtovi prilagođeni osobama s invaliditetom.



Grupa kontinuirano potiče i sve druge, zainteresirane korisnike na otkrivanje svojih sposobnosti za uzgoj bilja uređivanjem balkona i cvjetnih žardinjera svojih soba te uzgojem posađenog i posijanog bilja "Urbanih vrtova". O pozitivnom utjecaju grupe na brigu ostalih korisnika o okoliši Doma svjedoči i brojka od preko sto sudionika tradicionalnog, godišnjeg izbora za "Najljepši balkon".



Izbor najljepšeg balkona "Cvijet Peščenice", 13.6.2017.

C) Kulturno-zabavne aktivnosti

♦ **Literarna i recitatorska grupa** – 6 članova grupe svojim literarnim ostvarenjima u formi pjesama, recitala i memoara tradicionalno su popratili sva važnija događanja, datume i svečanosti u Domu.

Njihova književna ostvarenja na trima organiziranim Večerima poezije i drugim domskim događanjima oživljavali su svojim izvedbama i nastupima 4 recitatora koji su interpretirali autorske pjesme članova literarne grupe i korisnika koji su ostavili svoju literarnu baštinu Domu Peščenica.

Oratorske sposobnosti i kvalitete članova grupe prepoznate su i nagrađene prvom nagradom na "IV. travanjskim susretima Vesna Parun" u Domu za starije osobe Centar.

♦ **Dramska grupa** okuplja 5 stalnih članova koji su i u 2017. godini razvijali svoje glumačke sklonosti i kreativnost pišući scenarije i osmišljavajući scenske prikaze.

Grupa je i ove godine nastupila na "Danima scenske igre" Doma za starije osobe Medveščak gdje su osvojili prvu nagradu za najbolju mušku izvedbu sa scenskim prikazom "U očekivanju ... Tramvaja", a koji je pred domskom publikom izveden na svečanosti "Mi i naša velika obitelj".



Dani scenske igre, DZSO Medveščak, 30.11.2017.

♦ **Glazbena slušaonica, koncerti i scenski prikazi** – u 2017. godini stručna suradnica i glazbeni sladokusac, korisnik Boris Vovk pomno su izabrali i organizirali 4 glazbene slušaonice i 16 koncerata vanjskih izvođača za sve ljubitelje klasične i domaće glazbe.

Od navedenih 16 koncerata, 4 su organizirana za korisnike na I. i II. odjelu brige o zdravlju i njege, a 3 su održana u sklopu nastavka rada na projektu Model izgradnje mosta

međugeneracijske solidarnosti: 2 koncerta u suradnji s Glazbenom školom Zlatko Baloković te "Božićna bajka – druženje uz ples i glazbu" s Osnovnom školom Vugrovec-Kašina.



Koncert na I. Odjelu brige o zdravlju i njege, 18.12.2017.



Pjevački zbor "Žumberčanke", 7.12.2017.

Također u sklopu nastavka promicanja važnosti unapređenja odnosa među generacijama kroz projekt Model izgradnje mosta međugeneracijske solidarnosti, dramska skupina Osnovne škole Dugo Selo izvela scenski prikaz "Bajka o ribiču i zlatnoj štuki".

◆ Tijekom 11 **Filmskih poslijepodneva** u Velikoj dvorani Doma ljubitelji zlatnog doba kinematografije i velikih imena domaćeg glumišta mogli su uživati u prikazanim filmskim i televizijski klasicima.

◆ Klubu čitatelja bogatog literarnog fonda **Knjižnice-čitaonice "Zagorka"**, koju vodi korisnica Doma u suradnji s psihologinjom-pripravnicom, u 2017. godini pridružio se veći broj novih korisnika. Stoga je knjižnica bila otvorena za sve ljubitelje pisane riječi dva dana u tjednu, a po potrebi su se knjige dostavljale i u sobe korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege.

◆ **Zbor** – ženski, amaterski zbor Doma Peščenica okupljao je 16 pjevačica koje su pod dirigentskom palicom stručnog suradnika kontinuirano uvježbavale (kroz 27 susreta i proba) svoje koncerte i prigodne nastupe na domskim i međudomskim manifestacijama.

I u 2017. godini tradicionalno su poklonile koncert korisnicima Doma zaklade Lavoslav Schwarz, duet članica zbora sudjelovao je na 21. natjecanju u solo pjevanju "Dubrava 2017.", a kvartet "Ruže" na natjecanju "XV. Festival pjevača 50+" u organizaciji Doma za starije i nemoćne osobe Koprivnica gdje je osvojio nagradu za najljepšu zavičajnu pjesmu.



Koncert Doma zaklade Lavoslav Schwarz, 21.11.2017.

♦ **Plesna grupa** – pod vodstvom socijalne radnice-pripravnice od siječnja do travnja 2017. godine jednom tjedno u trajanju od sat i pol odvijala se grupa za standardne plesove među čijim članovima su se profilirali plesači koji su Dom Peščenica predstavljali na Svjetskom danu plesa u Zagrebačkom gradskom kazalištu "Komedija".



Adventski bal, DZSO Trnje, 7.12.2017.

Svjetski dan plesa, Zagrebačko gradsko kazalište "Komedija", 28.4.2017.

♦ **Rođendanske proslave** – kako bi se svim korisnicima omogućila dostojanstvena proslava rođendana, svaka dva mjeseca posljednjeg petka u mjesecu organizirali su se mali domjenci u čast slavljenika koji su u protekla dva mjeseca imali rođendan. Uz neizostavnu tortu, slavljenike i njihove goste zabavljala je glazba po izboru korisnika, te skečevi, šaljive dosjetke, poezija i interpretacije popularnih pjesama u izvedbi samih korisnika.

♦ **Obilježavanje blagdana i praznika te sudjelovanje u akcijama i manifestacijama** – i u 2017. godini u Domu Peščenica prigodno i u skladu s tradicijom obilježavani su praznici, blagdani i drugi datumi od važnosti za korisnike te su organizirana druženja i omogućeno sudjelovanje svim korisnicima bez obzira na stupanj usluge i u skladu s njihovim osobnim afinitetima.

Pri tom se vodilo računa i o njegovanju međuobiteljskih odnosa korisnika te uključenosti osoba koje skrbe o njima u procese domskog suživota kako bi se doprinijelo osiguravanju kvalitetnog i zadovoljavajućeg života korisnika u našoj ustanovi.



Prigodno druženje s ravnateljicom povodom "Međunarodnog dana starijih osoba", 2.10.2017.

DOMSKE, MEĐUDOMSKE I GRADSKÉ AKCIJE I MANIFESTACIJE u 2017. godini	
DOGAĐANJE	MJESTO ODRŽAVANJA
"Fašnik pod maskama" (osvojeno I. mjesto za naj masku)	DSNO "Kuća Sv. Franje"
Fašničke špelancije uz glazbu i ples pod maskama	DZSO Peščenica
Proslava Valentinova	DZSO Peščenica

Tjedan psihologije	DZSO Peščenica
Kreativna Korizma	DZSO Sveti Josip
Grad Zagreb daruje svoje starije sugrađane povodom uskršnjih blagdana	DZSO Peščenica
Uskršnji koncert	DZSO Peščenica
"IV. travanjski susreti Vesna Parun"	DZSO Centar
Svjetski dan plesa	Zagrebačko gradsko kazalište "Komedija"
Koncert povodom europskog dana međugeneracijske solidarnosti	DZSO Peščenica
Domski turnir u Belotu	DZSO Peščenica
"Manifestacija veselja, znanja i igre mudrih godina" – 19. međudomski turnir u belotu	DZSO Peščenica
21. natjecanje u pjevanju – Dubrava 2017.	DZSO Dubrava
XV. Festival pjevača 50+	DSNO Koprivnica
"Pravo doba" – Sajam za 50+ generacije	Grad Zagreb, Zaklada Zajednički put i Zagrebački Velesajam
Turnir u boćanju	DZSO Sveta Ana
Svjetski dan sporta na Peščenici	DZSO Peščenica i Športski klub HAŠK
"Ljeto nam se vratilo" druženje s korisnicima Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica	DZSO Peščenica
Izbor najljepše uređenog balkona "Cvijet Peščenice"	DZSO Peščenica
XIV. Maksimirske jeseni – Manifestacija za osobe starije životne dobi (osvojeno ekipno zlato u visećoj kuglani)	Društvo za sportsku rekreaciju Maksimir i DZSO Maksimir
XIV. Gerontološki tulum povodom Međunarodnog dana starijih osoba	Trg Nikole Šubića Zrinskog
Prigodno druženje s ravnateljicom povodom "Međunarodnog dana starijih osoba"	DZSO Peščenica
"Jesenske svečanosti" – Večeras sam netko drugi	DZSO Maksimir
"Krštenje mošta po križevačkim štatutima uz prigodne pjesme i ples" povodom Martinja	DZSO Peščenica
Uradi sam pod Trešnjevačkim kišobranom, izrada adventskih vjenčića	DZSO Trešnjevka
"Dani scenske igre" (nagrada za najbolju mušku izvedbu)	DZSO Medveščak
"Adventski bal"	DZSO Trnje
Grad Zagreb daruje svoje starije sugrađane povodom božićnih i novogodišnjih blagdana	DZSO Peščenica
Dan obitelji – "Mi i naša velika obitelj"	DZSO Peščenica
Božićni koncert	DZSO Peščenica
Božićni domjenak s korisnicima Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica	DZSO Peščenica i Odjel socijalnog rada Sesvete
Turnir "Čovječe, ne ljuti se!"	DZSO Peščenica
Turnir Viseća kuglana – u tri ciklusa	DZSO Peščenica

D) Grupe za društvene igre

♦ Mozgalice i društvene igre

kao što su čovječe ne ljuti se, domino, slaganje puzzle i memori zabavna su razonoda (posebice u ljetnim mjesecima kada zbog vrućina korisnici nemaju volje za nekom većom



aktivnošću) koja pomaže razvijanju i održavanju strateških, taktičkih, intelektualnih i kreativnih vještina igrača. Stoga su kroz godinu, uz redovne tjedne susrete, organizirani i brojni turniri društvenih igara.

♦ **Grupa za tombolu / bingo** jedna je od najpopularnijih grupa među našim korisnicima, kako kod korisnika stambenog dijela (u prosjeku 22 korisnika) tako i kod korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege (u prosjeku 6 korisnika).

Bingo se organizira dva puta tjedno po sat vremena u Maloj dvorani i u Dnevnom boravku na IV. katu Doma.

Iako su ulozi i nagrade simbolične naravi, natjecateljskog duha nikad ne nedostaje, kao ni oduševljenja za svaku osvojenu nagradu.

♦ **Šah** – posljednje tri godine u holu Doma organiziran je šahovski kutić gdje desetak korisnika Doma i Gerontološkog centra uživa u ovoj plemenitoj igri.

♦ **Belot** sa svojim brojnim pasioniranim igračima je gotovo pa zaštitni znak Doma Peščenica, stoga su i u 2017. godini redovno organizirana kartaška popodnevna i "Domski turnir parova i pojedinaca u Belotu".



I u 2017. godini pobjednici Domskeg turina predstavljali su Dom Peščenica na tradicionalnom, **XIX. međudomskom turniru u Belotu** – 'Manifestacija veselja, znanja i igre mudrih godina' na temu "Glazbom kroz ritam života".



Na turniru je sudjelovalo 38 igrača ispred 19 Domova iz cijele Hrvatske, od kojih su najuspješniji bili:

Predstavnici Doma Peščenica koji su osvojili treće mjesto, predstavnici Doma Trešnjevka koji su osvojili drugo mjesto, i prvaci predstavnici Doma Centar.

Kao i svake godine, i na XIX. Međudomskom turniru u Belotu održan je **stručni skup i okrugli stol pod temom "Glazbom kroz ritam života"** s predavačima: dr.sc. Irena Miholčić s Instituta za etnologiju i folkloristiku, Silvija Sarapa ispred Udruge Carla Orffa i Hrvatske udruge muzikologa, Božica Malbašić, mag.psych. ispred Udruge 55+, te profesor Boris Demark, ravnatelj Doma za odrasle osobe Motovun.

Dr.sc. Miholčić govorila je o tradicijskoj glazbi i plesu kao elementima utkanim u život određene regije i kulture zajednice koji su usklađeni s mentalitetom, psihologijom i stilom života ljudi koji ih stvaraju, izvode, uče i usvajaju te prenose dalje usmenom predajom. Time su sastavni dio raznih običaja i obreda koji se izmjenjuju tijekom jedne godine ili su vezani uz važnije događaje iz čovjekova života te tako povezani uz razne aktivnosti i zbivanja ispunjavaju različite funkcije u kulturi i životu ljudi.

Gospođa Silvija Sarapa predstavila je glazbu kao moćan medij snažnog utjecaja na razini društvene skupine koji omogućava komunikaciju kojoj više ne trebaju riječi, obuhvaća značenja i smislove koje skupina dijeli te potiče razvoj i dobrobit pojedinca i skupine. Provođenje terapije glazbom i plesom uključuje integriranje različitih tjelesnih, psiholoških i



socijalnih aspekata života starijih osoba te omogućuje unapređenje kvalitete života, povećanje životne energije, ponovno pronalaženje ugode u tijelu primjereno dobi, te pronalaženje zadovoljstva u kontaktu s drugima. Magistra Malbašić govorila je o glazbi kao svakodnevnom čovjekovom pratiocu koji ima veliki utjecaj na naše razmišljanje, emocije i percepciju okoline. Glazba može više i jače od drugih podražaja uzbuditi, emocionalno ganuti i zabaviti čovjeka te ima sposobnost da smiri, ushiti, oduševi i pruži ljepotu u životima ljudi. Također, pruža nam i osjećaj ravnoteže, unutarnjeg zadovoljstva, radosti i mira te donosi harmoniju u našim životima. Slušatelj može apsorbirati glazbeni izričaj djela kao vlastitu emociju te glazba može potaknuti nove emocije i povezati slušatelja s drugim emocionalnim izvorima.

Dr.sc. Miholčić govorila je o tradicijskoj glazbi i plesu kao elementima utkanim u život određene regije i kulture zajednice koji su usklađeni s mentalitetom, psihologijom i stilom života ljudi koji ih stvaraju, izvode, uče i usvajaju te prenose dalje usmenom predajom. Time su sastavni dio raznih običaja i obreda koji se izmjenjuju tijekom jedne godine ili su vezani uz važnije događaje iz čovjekova života te tako povezani uz razne aktivnosti i zbivanja ispunjavaju različite funkcije u kulturi i životu ljudi.



Profesor Demark za kraj je predstavio "Domski band – glazbom protiv predrasuda" sastavljen od 13 korisnika i radnika Doma kao primjer dobre prakse Doma za odrasle osobe Motovun koji je pokrenut 2013. godine s ciljem razbijanja predrasuda i destigmatizacije osoba sa mentalnim oštećenjima.

5.8. Rad s osobama s invaliditetom

Kako bi se podigla razina kvalitete života osoba s invaliditetom srednje životne dobi koje su korisnici usluge smještaja u Domu Peščenica, kontinuirano se radi na njihovoj inkluziji u domski život, osiguravanju realizacije interese i razvijanja sposobnosti, te osiguravanju primjerenog, adekvatno opremljenog i sigurnog prostora za boravak i život. Pri tom važnu ulogu ima suradnja s nadležnim institucijama i civilnim sektorom kako bi se toj skupini domskih korisnika učinile dostupnijima sve zdravstvene i radno terapijske usluge, aktivnosti, kulturni, sportski i društveni sadržaji koje Grad Zagreb pruža svojim građanima, ali im se i približile teme od interesa kroz organizaciju predavanja i tribina – 30. listopada Društvo distrofičara Zagreb održalo je predavanje i radionicu pod nazivom "Zdrava prehrana, prevencija dijabetesa i osteoporoza".

5.9. Organiziranje glasovanja u Domu za starije osobe Peščenica

Mogućnost da im se osigura glasovanje u Domu za starije osobe Peščenica na prvom krugu izbora za članove predstavničkih tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te izbora za općinske načelnike, gradonačelnike i župane te njihove zamjenike dana 21. svibnja 2017. godine ostvarilo je 86 korisnika koji imaju prijavljeno prebivalište na području Mjesnih samouprava "Bruno Bušić", Donje Svetice, Ferenščica i Volovčica⁹, te su korisnici usluge II. ili III. stupnja, ili zbog privremenih promjena u zdravstvenom stanju nisu bili u mogućnosti osobno otići na biračko mjesto kojem pripadaj.

Svih 86 korisnika je osobno kontaktirano te se na temelju njihovih izjava izradila konačna lista korisnika koji će glasovati na lokalnim izborim 21. svibnja, a koja je sadržavala imena 67 korisnika (od 19 korisnika koji nisu na popisu, njih 8 je izjavilo da će na biračko mjesto otići u pratnji obitelji, 1 korisnica je rekla da će biti odsutna više dana, a preostali su izjavili da ne žele izaći na izbore).

Na temelju te konačne liste, sastavljene su liste korisnika po biračkim mjestima, njih trinaest (13), koje su dostavljene Gradskom izbornom povjerenstvu Grada Zagreba.

Na dan lokalnih izbora 21. svibnja 2017. godine, glasovanju je u razdoblju od 07:30 sati do 16:00 sati pristupilo 64 korisnika, 1 korisnica nije glasovala zbog boravka u bolnici, 1 korisnica je pred biračkim odborom izjavila da ipak ne želi glasovati iz osobnih razloga (njezini su listići poništeni precrtavanjem istih) i 1 korisnica nije glasovala zbog nevažne osobne iskaznice.

⁹Mjesne samouprave su utvrđene prema uputi i savjetu Državnog izbornog povjerenstva.

Na glasovanje u drugom krugu lokalnih izbora – izbori za gradonačelnika Grada Zagreba, dana 4. lipnja 2017. godine u prostoru Doma Peščenica u razdoblju od 07:30 sati do 16:30 sati izašlo je 66 korisnika koliko ih je i prijavljeno na listama korisnika po biračkim mjestima (13 biračkih mjesta) Gradskom izbornom povjerenstvu Grada Zagreba. Uz to je za 8 korisnika s područja Mjesnih samouprava Folnegovićevo naselje, Kozari putevi, Petruševac i Vukomerec, koji su izrazili želju za izlazak na biralište a nisu bili u mogućnosti otići samostalno odnosno nisu mogli organizirati pratnju, organiziran od strane Doma Peščenica prijevoz na biračko mjesto.

5.10. Informativno-edukativna predavanja za korisnike i stručni skupovi

Organiziranjem informativno-edukativnih predavanja o kvalitetnoj brizi za vlastito zdravlje i o načinima održavanja funkcionalnih sposobnosti, o pravima osoba starije dobi i o prihvatljivim i poželjnim modelima reagiranja u određenim situacijama podiže se razina kvalitete života u starijoj dobi kako korisnika usluge smještaja, tako i onih koji još uvijek žive u svom kućanstvu.

U sklopu Tjedna psihologije, 20. – 26. veljače 2017., pod vodstvom ravnateljice Doma, psihologinja-pripravnicu održala je predavanje za korisnike i članove njihovih obitelji, lokalnu zajednicu i zainteresirano građanstvo na temu "Ja znam koji je dan, ali je moja suputnica Demencija opet zaboravila". Predavanjem se informiralo sve zainteresirane o tome što je demencija, koji su njezini rani simptomi i kako se može otkriti, koje se promjene događaju kod osoba oboljelih od demencije, kako se demencija liječi te koje su tehnike za ublažavanje simptoma demencije.

U svibnju 2017. godine u sklopu projekta "Važno je znati sa 65+"¹⁰ u Domu Peščenica održana je javna tribina "Što treba znati kada donosimo odluke o raspolaganju imovinom u trećoj dobi (ugovori o uzdržavanju, nasljeđivanje, darovanje)".

Predavanje "Zašto s godinama slabije čujemo" Poliklinike za zdravlje sluha Bontech organizirano je u kolovozu 2017. godine sa svrhom edukacije osoba starije životne dobi o uzrocima gubitka sluha, kako usporiti taj proces i koje su mogućnosti koje pružaju slušna pomagala. Nakon predavanja slijedilo je individualno testiranje sluha metodom tonalne audiometrije koja daje informaciju postoji li oštećenje sluha i u kojem opsegu te da li je osoba kandidat za slušno pomagalo koje financira HZZO.

Dana 30. listopada 2017. godine Društvo distrofičara Zagreb organiziralo je predavanje i radionicu nutricionistice Dijane Gluhak i predsjednice Udruge za prevenciju prekomjerne težine Sonje Njunjić za korisnike Doma i članove Društva na temu "Zdrava prehrana, prevencija dijabetesa i osteoporoza".

Glavna medicinska sestra je održala pet edukativnih predavanja s temama bliskim zdravstvenom stanju i interesu korisnika te epidemiološkoj situaciji u Domu:

¹⁰ Projekt Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, Centra za socijalnu skrb Zagreb, Sindikata umirovljenika Hrvatske, Hrvatskog pravnog centra i Gradskog društva Crvenog križa Zagreb.

- Važnost higijene ruku;
- Prevencija respiratornih i gastrointestinalnih virusa;
- Sprečavanje virusnih infekcija;
- Ponašanje kod visokih temperatura klimatske i tjelesne prirode;
- Važnost higijene ruku;
- Njega dijabetičkog stopala;
- Zaštita zdravlja od niskih temperatura.

5.11. Vjerski sadržaji u Domu

S obzirom da je većina korisnika Doma Peščenica katoličke vjeroispovijesti, svake subote ina sve crkvene blagdane tijekom godine u Domu se održava Sveta misa te je korisnicima omogućena Sveta ispovijed za Uskrs i Božić, posvećivanje stambenih jedinica i, kada se za to ukaže potreba korisnika, pružanje bolesničkog pomazanja.

Za korisnike drugih vjeroispovijedi prema potrebi pozivamo njihove vjerske predstavnike te se prigodnim čestitkama i blagdanskim jelovnikom obilježavaju važniji blagdani drugih vjeroispovijesti.

5.12. Usluge fizikalne terapije i medicinsko-rekreativne gimnastike

Usluge fizikalne terapije provodile su 1 fizioterapeut prvostupnik i 1 fizioterapeutski tehničar, koji radi u Domu Peščenica od ožujka 2017. godine.

Fizioterapeuti su pružali usluge sukladno Zakonu o fizioterapeutskoj djelatnosti, Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga i drugim pravnim propisima vezanim za pružanje fizioterapeutske djelatnosti, na temelju nalaza pregleda liječnika specijalista fizijatra, neurologa, ortopeda i nadležnog liječnika obiteljske medicine te prema ordiniranoj terapiji. Uz to su izvršavali fizioterapeutsku procjenu, te izrađivali plan i program fizikalne terapije. Za sve provedene oblike fizikalne terapije svakodnevno je vođena evidencija korisnika (fizioterapijski kartoni, kartoteka elektroterapije, bilježnice provedene elektroterapije i fizikalne terapije, mjesečne izvještaji).

Individualni rad s korisnicima svakodnevno su provodili u sobama korisnika i u fizikalnoj dvorani prema planu i programu fizikalne terapije, u skladu s terapijom ordiniranom od strane liječnika specijaliste, a vodeći se Pravilnikom o minimalnim uvjetima pružanja socijalnih usluga. U protekloj godini pružene su 3.092 individualne terapije.

Grupne vježbe tijekom 2017. godine održavale su se u fizikalnim dvoranama na I. i II. Odjelu brige o zdravlju i njege. U fizikalnoj dvorani II. Odjela brige o zdravlju i njege na III. katu grupne vježbe održavale su se svakodnevno u četiri grupe, ukupno 9.336 susreta. U fizikalnoj dvorani I. Odjela brige o zdravlju i njege grupne vježbe su se održavale u popodnevnim terminima od 14,00 do 14,40 sati ponedjeljkom, srijedom, četvrtkom i petkom, ukupno 1.152 susreta.

Nadalje fizioterapeuti su sudjelovali u radu Stručnog vijeća i Stručnog tima Doma, prisustvovali su sudjelovanjima korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege na događanjima u Domu (koncerti, rođendani, Valentinovo, Uskrs, Dan obitelji, Dan Volontera i slično), prisustvovali su raznim edukativnim predavanjima koja su se održala u Domu Peščenica i u drugim institucijama; vodili su službene bilješke prilikom izmještanja kreveta iz sobe u sobe na I. Odjelu brige o zdravlju i njege, te su svaki mjesec vršili procjenu i predlagali potrebne korekcije kreveta i ostalih ortopedskih pomagala korisnika.

♦ **Grupa za rekreativnu gimnastiku** – uz navedenu individualnu i grupnu fizikalnu terapiju, za 32 korisnika I. stupnja usluge se dva puta tjedno, pod stručnim vodstvom fizioterapeutkinje Jasne Kezunović iz Športskog društva Peščenica, organizirala medicinsko-rekreativna gimnastika. Tijekom 45 minuta, koliko traje jedan susret grupe, korisnici izvode vježbe snage, vježbe kondicije i vježbe s rekvizitima (lopte, štapovi, utezi). Postignutu kondiciju i elan korisnici redovito demonstriraju na domskim, međudomskim i gradskim manifestacijama kao što je Svjetski dan sporta i Gerontološki tulum.

5.13. I. i II. Odjel brige o zdravlju i njege

U 2017. godini o potrebama 205 korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege brigu su vodile jedna glavna medicinska sestra, 15 medicinskih sestara, 23 njegovateljice, jedan fizioterapeuta prvostupnik i jedan fizioterapeut tehničar.

Svi navedeni radnici Odjela dva puta godišnje obavili su redovite preglede od strane Epidemiološke službe te su tijekom radnih sastanaka, u skladu s potrebama i aktualnom situacijom, upućivani u smjernice o prevenciji zaraznih bolesti i upute o primjeni zaštitnih sredstava i dezinficijensa, kao i potrebi permanentne kontrole eventualnih zaostataka hrane koju obitelji donesu korisnicima u svrhu sprečavanja eventualnih enteroviroza.

U 2017. godini Povjerenstvo za prevenciju hospitalnih infekcije sastalo se dva puta s ciljem kontrole provođenja propisanih postupaka u radu koji doprinose prevenciji hospitalnih infekcija i donošenju daljnjih smjernica za rad.

U siječnju i veljači 2017. godine uslijed pojave respiratornih virusa i enteroviroza kod većeg broja korisnika i radnika, o čemu je bila i obaviještena Epidemiološka služba pripadajućeg Doma zdravlja Zagreb-Istok, stavljene su sve mjere i aktivnosti prevencije i suzbijanja bolesti te dezinfekcije prostora na visoku razinu (između ostalog su na deset dana obustavljene posjete u sobe korisnika) zahvaljujući čemu je zaustavljano širenje respiratornih virusa i enteroviroza.

Uslijed nove pojave enteroviroze kod manjeg broja korisnika u travnju, dana 4. travnja 2017. godine održan je izvanredni sastanak Povjerenstva za prevenciju oko poduzimanja mjera i aktivnosti u rješavanju novonastale situacije.

U listopadu i studenom su provedene dodatne mjere prevencije i dezinfekcije prostora kao mjere sprečavanja respiratornih virusa i enteroviroza kod korisnika u najavljenoj sezoni gripe

i drugih zaraza. U tu svrhu je u suradnji s Epidemiološkom službom Doma zdravlja Zagreb-Istok omogućeno svim zainteresiranim radnicima organizirano cijepljenje protiv gripe, a isto je u suradnji s liječnikom primarne zdravstvene zaštite u Domu Peščenica omogućeno i korisnicima koji su izrazili želju ili je liječnik procijenio indikaciju. Pri tom nije zabilježena niti jedna nuspojava cijepljenja.

Treba navesti da je u protekloj godini evidentiran jedan slučaj kontaktne izolacije poslije dolaska korisnika iz bolnice. Sukladno preporuci bolnice provodili su se svi postupci suzbijanja hospitalnih infekcija po svim smjernicama koje se odnose na ustanovu i posjete kod istog korisnika, za što je i dobivena pismena pohvala od strane liječnika.

Kako bi se provodila pravila struke i zadovoljavali propisani standardi, na redovitim Sastancima službe I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege donosio se plan i program rada te su se usklađivali radni zadaci svih radnika oba Odjela. Izrađena je i vođena Mapa procesa rada, opis poslova i popis poslova za svaki pojedini segment rada u zdravstvenoj njezi i medicinskim postupcima kao i Mapa s opisom i popisom pojedinačnih, povremenih ili stalnih, osobnih zaduženja radnika I. i II. Odjela.

Svakodnevno se vodila sva zakonom propisana dokumentacija kroz elektronički sustav i aplikaciju DOGMA, te kroz standardnu pisanu dokumentaciju. Vodila se i evidencija o dvadesetčetirisatnoj njezi, održavanju higijene i hranjenju korisnika koji to ne mogu sami, laboratorijskim pretragama, evidencija hospitalizacije korisnika, primjene narkotika, primjene terapije, te evidencija preminulih korisnika.

Za sve korisnike se izrađivao plan zdravstvene njege, uzimala se sestrinska anamneza, sastavljale se liste terapije i praćenja vitalnih funkcija i po potrebi planeri previjanja ili liječničkih i laboratorijskih kontrola.

Obzirom na sve veći broj medicinsko tehničkih postupaka izrađeni su planeri za: kontrolu laboratorijskih pretraga, promjenu katetera i NGS, toalete NGS, previjanje, promjene analgetskih flastera, primjene B12, primjene depo terapije, toalete očnih proteza, GUK-profila za pregled kod dijabetologa ili kod novootkrivenih dijabetičara, vađenja šavova te pripreme za UZ, gastrokopiju i kolonoskopiju i posjet stomatologa.

EVIDENCIJSKE LISTE ZA SVAKOG KORISNIKA NA I. i II. ODJELU BRIGE O ZDRAVLJU I NJEGE TIJEKOM 24h	
1.	Lista zdravstvene njege kroz 24 sata za sve korisnike Odjela
2.	Lista primjene pomagala za inkontinenciju
3.	Lista protokola prehrane
4.	Lista za unos i izlučivanje tekućine
5.	Lista promjene položaja
6.	Plan procesa zdravstvene njege
7.	Lista previjanja i praćenja dekubitusa
8.	Lista specifičnih postupaka u zdravstvenoj njezi
9.	Evidencija eliminacije stolice i primjena sredstava za eliminaciju
10.	Temperaturna lista
11.	Lista medicinsko—tehničkih postupaka

12.	Lista evidencije previjanja
13.	Liste terapije
14.	Lista promjene katetera
15.	Lista za primjenu i promjenu analgetskih flastera
16.	Lista za ispiranje urinarnih katetera
17.	Lista – Planer laboratorijskih pretraga
18.	Lista –Planer kontrolnih pregleda kod raznih liječnika van Doma
19.	Dnevnik kontrole vrijednosti šećera u krvi kod dijabetičara
20.	Sestrinska dokumentacija za gerijatrijskog korisnika
21.	Sestrinsko otpusno pismo za gerijatrijskog korisnika
22.	Lista kategorizacije korisnika
23.	Lista evidencije odvoza umrlih
24.	Izvešće o nastalom incidentu
25.	Prateće liste kod odlazaka na pregled – specijalistički pregledi i bolnička liječenja
26.	Evidencije dnevnih izlazaka
27.	Evidencije bolničkih liječenja
28.	Evidencija svakodnevnog brojnog stanja korisnika
29.	Lista i planer prehrane
30.	Evidencija sestrinskih usluga
31.	Evidencija primopredaje službe
32.	Protokol rana s fotodokumentacijom
33.	Protokol zaraznih bolesti
34.	Protokol sterilizacije i kontrola sterilizacije
35.	Protokol vizita
36.	Primopredaja njegovateljica
37.	Primopredaja spremačica
38.	Protokol kupanja korisnika koji koriste uslugu njege za teže i nepokretne korisnike na stambenom dijelu
39.	Protokol novo primljenih i premještanih korisnika
40.	Protokol umrlih
41.	Evidencija naručenih raznih pomagala za inkontinenciju i pomagala za kontrolu GUK-a
42.	Evidencija o preuzetim stvarima poslije umrlih
43.	Izdatnice, zahtjevnice za potrošni materijal prema skladištu i za predaju rublja u praonicu
44.	Protokol o postupanju s urinarnim vrećicama
45.	Protokol o održavanju i čišćenju lakatnih dozatora
46.	Protokol za transfer korisnika na pravilan naći radi zaštite korisnika i djelatnika
47.	Protokol o sigurnom načinu čišćenja
48.	Evidencija očišćenih soba

Svakodnevno se pratilo zdravstveno stanje korisnika, svaka promjena se detektirala i tretirala kroz plan i proces zdravstvene njege te se o svim uočenim promjenama izvještavao liječnik i obveznik iz ugovora o smještaju. Temeljem istog mijenjala se kategorizacija svakog korisnika i nadopunjavala se sestrinska anamneza.

U slučajevima kada su se ipak pojavile komplikacija, intervencije su revidirane i postavljeni su novi ciljevi u rješavanju nastale komplikacije.

U skladu s komorbiditetom zdravstvenog stanja korisnika Odjela, vršeni su redoviti liječnički pregledi u vidu prevencije, liječenja i rehabilitacije, a u slučaju potrebe za obradom od strane liječnika specijalista, korisnici su upućivani na bolničku obradu. Za svaki odlazak na bolničko

liječenje korisniku se pripremila terapija i sva potrebna dokumentacija te su mu se spakirale potrebne stvari i pomagala.

U svrhu uspješne koordinacije, organizacije i pravovremenog informiranja oba Odjela brige o zdravlju i njege, glavna medicinska sestra i voditelji I. i II. Odjela sudjelovali su u radu Stručnog vijeća, Stručnog kolegija i Stručnog tima Doma (a prema potrebi i drugi medicinski radnici) te je glavna sestra Doma sudjelovala na dnevnim sastancima voditelja drugih odjela i svakodnevnim sastancima s voditeljicom Odjela socijalnog rada.

Održavana je razina kvalitete, stručnosti i zakonitog postupanja od strane radnika oba Odjela brige o zdravlju i njege, što je potvrđeno i rezultatima izvršenih nadzora; jednog od strane Ministarstva socijalne politike i mladih i dva od strane sanitarne inspekcije; kojima je konstatirano da se sve procedure provode u skladu s propisima i pravilima, te bez primjedbi.

A) Usluge njege i brige o zdravlju korisnika

Permanentna njega 205 korisnika oba Odjela uključivala je:

- malu njegu svakodnevno pet puta (dnevno 1.025 postupaka, što je 374.125 postupaka godišnje)
- veliku njegu jedan puta tjedno (po 50 korisnika dnevno, što je 18.250 postupaka godišnje).

Kod svakog novog prijema ili dolaska iz bolnice obavljeno je kupanje korisnika inspekcija kože, ekstremiteta, integritet kože i kompletirana dokumentacija.

Standardni obroci dijeljeni su prema planu prehrane koji se svakodnevno prilagođavao zdravstvenom stanju korisnika. Dijabetički obroci s pripadajućim međuobrocima posluživani su svim korisnicima koji su po svojoj medicinskoj dokumentaciji i po preporuci liječnika imali indikaciju za takvom vrstom prehrane.

Treba napomenuti da se sve više korisnika II. i III. stupnja usluge smještenih na III. katu Doma upućuje i pomaže im se u odlasku na ručak u restoranima na III. katu. Shodno tome izvršena je reorganizacija poslova oko distribucije obroka i skupljanja posuđa na III. katu.

Zbog nemogućnosti samostalnog hranjenja **prosječno se 120 korisnika dnevno hranilo od strane osoblja**. Uz to su dva korisnika svakodnevno hranjena na NZG sondu prema posebnom ritmu hranjenja, unosa tekućine i toalete samih sondi.

Svakodnevno se komuniciralo i obavještavalo radnike kuhinje o promjeni vrste prehrane kod korisnika (uvođenje ili ukidanje dijabetičke prehrane, dijagnostičke alergijske promjene kod korisnika prilikom konzumacije nekih namirnica), odsutnosti korisnika (za korisnike koji nisu mogli biti prisutni u terminu obroka radi odlazaka na pretrage organizirala se ranija usluga obroka) ili o potrebi korisnika za specifičnom vrstom prehrane kao postupka pripreme za dijagnostičke pretrage (15 korisnika).

U slučajevima kada je postojala potreba za zbrinjavanje i sanaciju rana nastalih kao posljedica operativnih zahvata, dekubitalnih ulkusa, poremećene venske cirkulacije ili tumora, postupano je u skladu s uputama liječnika. Vođen je obvezatni Protokol rana te je

pri upućivanju korisnika na bolničko liječenje u sestrinskom otpusnom pismu navođeno postojanje i opis rane uz pripadajuću fotodokumentaciju. Uz navedeno, dnevno se provodila prevencija nastanka dekubitusa, pneumonija, tromboze i kontraktura.

I za korisnike prvog stupnja usluge uslijed zdravstvenih simptoma i potreba (gastrične smetnje, vrtoglavice, bolovi razne etiologije, padovi i slično) svu potrebnu njegu i zdravstvenu pomoć pružali su radnici I. Odjela u sobi korisnika ili na samom I. Odjelu.

Svakodnevno se vodila evidencija i briga oko realizacija doznaka Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (za pomagala za inkontinenciju, pokrivala za rane i kontrolu šećera), te nabava i podjela lijekova za korisnike II. i III. stupnja usluge (za 220 korisnika). Uz to je za korisnike I. stupnja usluge, koji ne mogu sami odlaziti u ljekarnu po lijekove, jednom tjedno organizirano da lijekove naručuju samostalno kod liječnika i da ih preuzimaju četvrtkom u poslijepodnevnim satima kod glavne medicinske sestre.

Liječničku skrb korisnicima Doma pružao je liječnički tim Doma Zdravlja Zagreb-Istok pola radnog vremena pet dana u tjednu (od ponedjeljka do petka). Za one korisnike koji usluge liječnika koriste izvan Doma nastavila se koristiti dobra praksa pribavljanja povijesti bolesti od njihova nadležnog liječnika opće prakse kako bi im se pružile kvalitetnije medicinske usluge.

Na I. i II. Odjelu brige o zdravlju i njege vršili su se navedeni poslovi i aktivnosti:

POSLOVI/AKTIVNOSTI	BROJČANI PRIKAZ
Povremeni premještaji sa stambenog dijela na I. Odjel brige o zdravlju i njege	140 korisnika
Trajna preseljenja sa stambenog djela na I. i II. Odjel brige o zdravlju i njege	19 korisnika
Premještaj korisnika radi primanja infuzija i vraćanje u sobu isti dan	50 korisnika
Mjerenje GUKA I RR u dvorani 1x mjesečno za sve korisnike Doma	618 mjerenja
Privatni izlasci (obuhvaćaju kupanje, priprema terapije, pomagala za inkontinenciju, kontakt s kuhinjom)	220 korisnika (ukupno 949 izlazaka)
Odlazak na dnevne specijalističke preglede (obuhvaća kupanje, pripremu dokumentacije, kontakt s obitelji radi pratnje)	640 odlazaka
Bolnička liječenja	168 korisnika (ukupno 1037 dana)
Rehabilitacija u toplicama	1 korisnica
Izlasci za blagdane i na ljetovanja	370 izlazaka
Odijevanje i transfer korisnika za sudjelovanje u grupnom radu i domskim aktivnostima te za susrete s obitelji	10.760 korisnika
Humani postupak s preminulim korisnicima	71 korisnik ¹¹

Kao i kod odlaska na bolničko liječenje, i za svaki privatni izlazak korisnika iz Doma, korisniku je pripremljena terapija i sva potrebna dokumentacija te su mu se pripremale potrebne osobne stvari i pomagala.

O svakom odsustvo se vodila propisana evidencija, obavještavani su Odjel socijalnog rada i Odjela prehrane te obveznik iz ugovora odnosno kontakt osoba.

¹¹ Od 75 ukupno preminulih korisnika, 71 korisnik je preminuo u prostoru Doma Peščenica.

Po izdanim laboratorijskim uputnicama i uputama liječnika izvađeni su materijali za laboratorij:

MATERIJALI ZA LABORATORIJ	BROJ KORISNIKA
Urin i urinokultura	415
Krv	1.240
Uzimanje uzoraka za <i>hemokult</i>	10
Uzimanje briseva rana, oka, nosa	25

Aplicirane su injekcije ordinirane od liječnika:

VRSTA	BROJČANI PRIKAZ
Infuzije	1.300
Venozne injekcije	130
Muskularne injekcije	900
Subcutane injekcije	430
Mjerenje GUK-a, redovno i prema potrebi	8.344
Mjerenje vrijednosti šećera u krvi	12.146
Profil šećera u krvi	876
Davanje inzulina na stacionarnom dijelu i stambenom dijelu	12.100

Na oba Odjela brige o zdravlju i njege uz navedeno obavljeno je:

USLUGA	BROJČANI PRIKAZ
Previjanje rana korisnika stambenog i stacionarnog dijela	4.225
Promjena katetera	250
Klizma	66
Kontrola tlaka	11.866
Posjet stambenom dijelu kod poziva SOS od strane korisnika	17.352
Poziv službe hitne medicinske pomoći	420
Mjerenje tjelesne temperature	723
Uzimanje urina za dijagnostiku	621
Poziv SHP	380
Apliciranje O ₂ putem Oxigenator-a	2 korisnika

6. IZVANINSTITUCIJSKE USLUGE

6.1. Usluga pomoći u kući

Ostvarivanje prava na socijalnu uslugu pomoći u kući utvrđeno je Zakonom o socijalnoj skrbi (157/136, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17), Pravilnikom o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga (NN 40/14 i 66/15) i Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba 26/14, 19/15, 6/16, 16/16 i 23/16) i obuhvaća:

- organiziranje prehrane (nabava i dostava gotovih obroka u kuću);

- obavljanje kućnih poslova (nabava živežnih namirnica, pomoć u pripremanju obroka, pranje posuđa, pospremanje stana, donošenje vode, ogrjeva i slično, organiziranje pranja i glačanja rublja, nabava lijekova i drugih potrepština i drugo);
- održavanje osobne higijene (pomoć u oblačenju i svlačenju, kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba);
- zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba.

Pravo na uslugu pomoći u kući priznaje se osobama starije životne dobi kojoj je prema procjeni nadležne službe potrebna pomoć druge osobe, osobama s tjelesnim, mentalnim, intelektualnim ili osjetilnim oštećenjima, osobama s trajnim ili privremenim promjenama u zdravstvenom stanju kojima je prijeko potrebna pomoć druge osobe, a nemaju mogućnost da im tu pomoć osigura roditelj, bračni drug ili dijete, nemaju sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju i ne ostvaruju navedeno pravo po drugoj osnovi.

Socijalna usluga pomoći u kući se može ostvariti temeljem ocjene i izdanog rješenja nadležnog Centra za socijalnu skrb prema prebivalištu osobe, temeljem rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom te temeljem ugovora s ustanovom socijalne skrbi – Domom za starije osobe Peščenica kao privatni korisnik.

Temeljem rješenja Centra za socijalnu skrb navedeno pravo se priznaje kada prosječni mjesečni prihod samca ili prihod po članu kućanstva u prethodna tri mjeseca prije mjeseca u kojem je pokrenut postupak ne prelazi iznos od 300% osnovice koju određuje Vlada Republike Hrvatske (Zakonom o socijalnoj skrbi, 157/136, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17). Ukoliko prosječni mjesečni prihod samca ili prihod po članu kućanstva u prethodna tri mjeseca prelazi iznos od 300% osnovice koju određuje Vlada, osoba može ostvariti pravo na navedenu uslugu temeljem rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, stoga da prihod samca ili prihod po članu kućanstva ne smije prelaziti iznos od 400% osnovice utvrđene Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba 26/14, 19/15, 6/16, 16/16 i 23/16). One osobe starije životne dobi, čiji mjesečni prihodi prelaze cenzuse propisane Zakonom o socijalnoj skrbi i Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba, mogu s Domom za starije osobe Peščenica sklopiti ugovor o obavljanju socijalne usluge pomoći u kući – organiziranje prehrane. Pri tom je cijena usluge propisana je Zaključkom o cijenama usluga smještaja u domovima za starije osobe čija je osnivačka prava preuzeo Grad Zagreb (cijena ručka iznosi 14,00kn, a dostave istog je 12,00kn). Prihodovni cenzus za samca odnosno po članu kućanstva pri tom ima pravo temeljem diskrecione ocjene donijeti sam Dom za starije osobe koji pruža navedenu uslugu; prihodovni cenzus Doma Peščenica je 3.800,00kn. Stoga da i kandidati za uslugu pomoći u kući čija primanja prelaze propisani cenzus Doma Peščenica mogu podnijeti zahtjev za pomoć u kući o kojem odluku donosi Stručni tim Doma Peščenica na temelju diskrecione ocjene svih životnih okolnosti kandidata.

U 2017. godini Dom za starije osobe Peščenica pružao je uslugu pomoći u kući za 154 korisnika.

A) Organizirana prehrana



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesečna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2017. godini

Organizirana prehrana na osnovi prava na pomoć u kući organizirala se, u skladu s propisanim uvjetima, za 152 korisnika s boravištem na području Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak i Gradske četvrti Sesevete koji su pravo na tu socijalnu uslugu ostvarivali temeljem Rješenja nadležnog Centra za socijalnu skrb (20,39% korisnika), temeljem Rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (40,79% korisnika) i temeljem ugovora s Domom Peščenica (38,82% korisnika).

Korisnicima je u 2017. godini ukupno dostavljeno 40.814 standardnih i laganih obroka (za dijabetičare i žučne bolesnike) sukladno tjednom jelovniku koji je sastavljala Komisija za jelovnike i koji je usklađen s normativima i standardima koje propisuju nadležna tijela.

Tijekom 2017. godine nastavilo se s praksom revizije svih duže vrijeme neaktivnih korisnika usluge organizirane prehrane. Temeljem provedene revizije i kroz redovni rad, usluga se prestala pružati za 49 korisnika i to iz sljedećih razloga:

VRSTA	Broj korisnika kojim se prestala pružati usluga	Razlog
Rješenje Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom	7	smještaj u dom ili udomiteljsku obitelj
	3	promjena okolnosti – neispunjavanje uvjeta
	7	preminuo/la
Rješenje Centra za socijalnu skrb Zagreb	3	smještaj u dom ili udomiteljsku obitelj
	2	preminuo/la
Ugovor između Doma Peščenica i korisnika (privatni korisnici)	8	smještaj u dom ili udomiteljsku obitelj
	10	osobni zahtjev
	2	promjena boravišta / prebivališta
	7	preminuo/la
UKUPNO	49	

Tablica 2. Brojčani prikaz osnove pružanja usluge pomoći u kući – organizirana prehrana i razloga prestanka iste
Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesečna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2017. godini

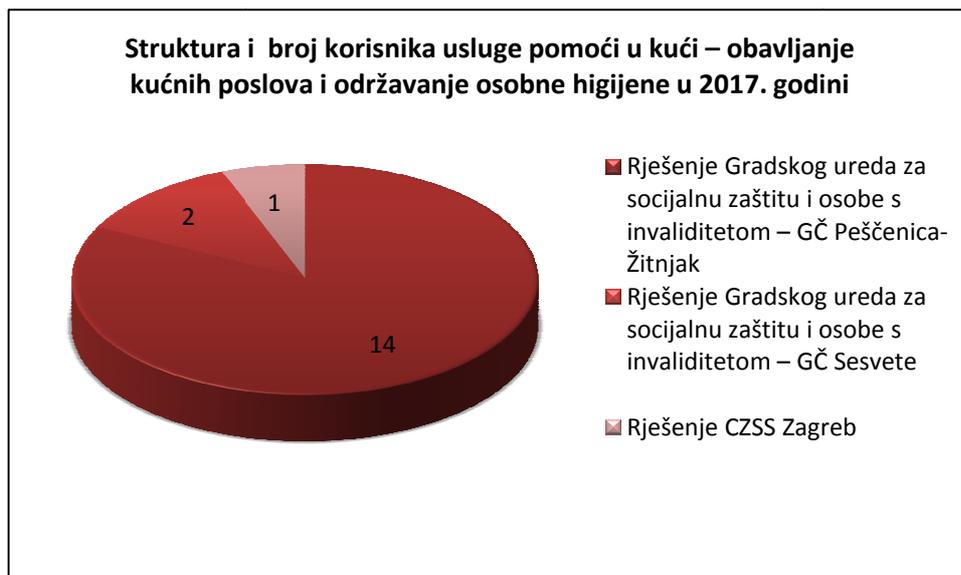
Redovito su izvršavani terenski izvidi te su korisnici i njihove kontakt osobe prema potrebi kontaktirani putem telefona i/ili e-maila. O svim prikupljenim i relevantnim saznanjima redovito i ažurno obavještavani nadležni Centar za socijalnu skrb i Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom – Odjel socijalnog rada, Ustanove Dobri Dom Grada Zagreba, tvrtka INGOP, obitelji i druge kontakt osobe korisnika (domovi zdravlja, patronažne službe i volonteri).

Na svaku informaciju o postojanju potrebe interesenta, kandidata ili korisnika odmah se reagiralo kontaktiranjem istog i izlaskom na teren te pružanjem potrebnog oblika pomoći u što kraćem roku. Ukoliko se ukazalo da je osobi potrebna pomoć izvan naših zakonskih okvira i ovlasti ili naših mogućnosti, o tome se obavještavala nadležna institucija te se sam korisnik upućivao gdje i na koji način bi mogao ostvariti pomoć koju potražuje.

Za sve zaprimljene zahtjeve za socijalnu uslugu pomoći u kući vođene su propisane evidencije u pismenom obliku i kroz aplikaciju DOGMA te je prikupljena i vođena propisana dokumentacija sukladno Pravilniku o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, te načinu i rokovima za dostavu izvješća (NN 100/15).

B) Gerontodomaćica

Tijekom 2017. godine ukupno sedamnaest korisnika je koristilo usluge pomoći u kući – obavljanje kućnih poslova i održavanje osobne higijene (provodi gerontodomaćica) u ukupnom trajanju od ukupno 1.180 sati.



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesečna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2017. godini

Pet korisnica promatrane usluge, na koju su pravo ostvarivale temeljem Rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, istu je prestalo koristiti tijekom 2017. godine, od toga tri korisnice koje su ostvarile pravo na uslugu dugotrajnog smještaja i dvije korisnice koje su preminule.

6.2. Projekt Gerontološki centar Peščenica i Odjel socijalnog rada Sesvete

Nositelj Projekta Gerontološki centri Grada Zagreba na području Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete je Dom za starije osobe Peščenica, Zagreb. u sklopu kojeg djeluju:

- Gerontološki centar Peščenica na području Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak od 2005. godine,
- i Odjel socijalnog rada Sesvete na području Gradske četvrti Sesvete od 2007. godine.

Projekt je u 2017. godini okupljao oko 500 kontinuirano aktivnih korisnika i još otprilike 300 koji su se povremeno i privremeno uključivali u projektne aktivnosti i događanja te koristili projektne usluge.

Besplatni programi aktivnosti i usluga namijenjeni osobama starije životne dobi izvan sustava institucionalnog zbrinjavanja organizirali su se na području Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak u prostoru Doma Peščenica i u prostoru 7 mjesnih samouprava (Borongaj Lugovi, "Bruno Bušić", Ferenščica, Kozari Bok, Peščenica, Savica Šanci i Volovčica), a na području Gradske četvrti Sesvete u prostoru Odjela socijalnog rada (prostor u vlasništvu Grada Zagreba koji je ustupljen Domu Peščenica) i prostoru Mjesnih samouprava Sesevetska Sela, Sesevetska Selnica i Sesevetska Sopnica.

A) Projektne aktivnosti

Programi aktivnosti i usluga Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica obuhvaćali su:

- rad **Informativnog centra** u sklopu kojeg se starijim osobama pružala prva socijalna usluga kroz prepoznavanje i početnu procjenu potreba, raspoloživih resursa, mogućnosti i potencijala korisnika, te na osnovi iste su se pružale informacije, pomoć i podršku pri izboru prava i usluga iz sustava socijalne skrbi;
- u sklopu Informativnog centra djelovalo je i **Socijalno savjetovište** u kojem se kroz individualni rad korisniku pružala besplatna stručna pomoć u prevladavanju pojedinih teškoća;
- **Pomoć u zadovoljavanju egzistencijalnih potreba** koja se sastoji od:
 - besplatne usluge pomoći u kući – obavljanje kućnih poslova (nabava živežnih namirnica, pomoć u pripremanju obroka, pranje posuđa, pospremanje stana, donošenje vode, ogrjeva i slično, organiziranje pranja i glačanja rublja, nabava lijekova i drugih potrepština i drugo) i održavanje osobne higijene (pomoć u oblačenju i svlačenju, kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba) čiji je izvršitelj gerontodomaćica¹², te zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba (uređenje okućnice i pristupa kući, manji tehnički poslovi u kući korisnika, izvođenje manjih soboslikarskih radova te popravak podova i zidova, sitnije nabave i dostave materijala za izvršavanje intervencija i popravaka o trošku korisnika) čiji je izvršitelj pomoćni radnik;
 - i posudionice ortopedskih pomagala;
- **Edukativna i tematska predavanja i javne tribine;**
- **Sportsko-rekreativne aktivnosti:** medicinsko-rekreativna gimnastika (vježbe snage, vježbe s rekvizitima, vježbe koordinacije i ravnoteže, vježbe cirkulacije, vježbe istezanja i opuštanja, vježbe za osteoporozu, vježbe disanja), muziko-terapija, medicinske vježbe na strunjači i aerobne vježbe u prirodi pod vodstvom fizioterapeuta;
- **Kulturno-zabavne i radno-kreativne aktivnosti:** Glazbena slušaonica, Filmske večeri i druga kulturno-zabavna događanja u organizaciji Doma Peščenica, Klub starijih i mudrijih Sesvečana, grupa "(D)Ružionica"; kreativno-prigodne radionice, radionica "Etno nakit" za izradu nakita s motivima hrvatske, narodne baštine, plesne grupe i dramska grupa;
- te sudjelovanje u domskim, međudomskim i gradskim **akcijama i manifestacijama** kojima se obilježavaju državni i međunarodni blagdani i praznici te druga događanja.

¹² Gerontodomaćica radi na Projektu Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica od ožujka 2017. godine.

- **Savjetovanišni rad**

U svrhu boljeg informiranja potencijalnih korisnika i drugih zainteresiranih starijih osoba o uslugama Projekta Gerontološki centar, te veće dostupnosti informacija o pravima i uslugama za starije građane Grada Zagreba, a posebice o usluzi pomoći u kući, socijalni radnik na Projektu je dva puta tjedno u trajanju od sat i pol u prostorijama Doma Peščenica (ponedjeljkom i petkom od 14:00 do 15:30 sati) i dva puta tjedno u trajanju od dva sata u prostorijama Odjela socijalnog rada Sesvete (utorkom od 09:00 do 11:00 sati i četvrtkom od 13:00 do 15:00 sati) pružao usluge socijalnog savjetovanja i informiranja u skladu s individualnim potrebama stranaka i korisnika. Uz to je započet probni rad Informativnog centra u prostorijama samih mjesnih samouprava – jednom mjesečno u trajanju od dva sata Informativni centar je djelovao u prostorijama Mjesne samouprave "Bruno Bušić" i Mjesne samouprave Kozari Bok.

Također su se svi potencijalni i postojeći korisnici Projekta mogli svakim radnim danom informirati telefonski ili putem e-maila o dostupnim izvaninstitucionalnim uslugama za starije osobe na području Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete.

Socijalni radnik je u 236 sati rada tijekom 2017. godine pružio usluge savjetovanja i informiranja 234 korisnika, od kojih su se neki višekratno koristili uslugom savjetovanja i informativnog centra. Pri tom se, sukladno individualnim potrebama korisnika Informativnog centra i savjetovaništa, surađivalo s Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Ministarstvom za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, Centrom za socijalnu skrb Zagreb, Vijećem Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak i Gradske četvrti Sesvete, Vijećima Mjesnih odbora Gradskih četvrti u kojima djeluje, zdravstvenim ustanovama Grada Zagreba, Nastavnim zavodom za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar, drugim domovima za starije osobe Grada Zagreba, udrugama invalida, Udrugom "Kap dobrote", Zakladom "Zajednički put", osnovnim i srednjim školama s područja Gradskih četvrti u kojima djeluje, Maticom umirovljenika Grada Zagreba i Sindikatom umirovljenika Hrvatske.

Kao dodatna metoda unapređenja kvalitete života u starijoj dobi pripremana su i korisnici su obavještavani o informativno-edukativna predavanjima, tribinama i akcijama koje su se bavile temama o interesa za starije osobe:

- javna tribina "Što treba znati kada donosimo odluke o raspolaganju imovinom u trećoj životnoj dobi?" u suradnji s Hrvatskim pravnim centrom, Sindikatom umirovljenika Hrvatske, Centrom za socijalnu skrb Zagreb i Gradskim društvom Crvenog Križa;
- Ispitivanje subjektivnog zadovoljstva kvalitetom života osoba starije životne dobi organizirano u suradnji s Odsjek za psihologiju Hrvatskih studija Sveučilišta u Zagrebu;
- predavanje pod nazivom "Prepoznaj-djeluj-primijeni" o zaštiti od nasilja nad osobama starije životne dobi u organizaciji Udruge socijalnih radnika Grada Zagreba i Zagrebačke županije te Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku;
- predavanje povodom Svjetskog dana Alzheimerove bolesti pod nazivom "Psi - čuvari uspomena" u organizaciji DZSO Sveti Josip, Udruge Merida i Udruge Plava šapa.

- **Zadovoljavanje egzistencijalnih potreba**

- **Pomoć u kući**

Projekt Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica pruža socijalnu uslugu pomoći u kući na području Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, a ista obuhvaća od ožujka 2017. godine obavljanje kućnih poslova i održavanje osobne higijene čiji izvršitelj je 1 gerontodomaćica, te od 2015. godine zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba čiji izvršitelj je 1 pomoćni radnik.

Uvjeti za ostvarivanje prava na ovu besplatnu uslugu od samog početka je da korisnik ne zadovoljava uvjete propisane Zakonom o socijalnoj skrbi, Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba i Odlukom Stručnog vijeća Doma Peščenica (prihodovni cenzusi po članu kućanstva), ali je u potrebi s obzirom na teško zdravstveno stanje i socijalni status.

Navedeno pravo priznavalo se osobama starije životne dobi Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete čija mjesečna primanja su unutar prihodovnog cenzusa od 2.400,00kn do 3.500,00kn, kojima je nadležna služba procijenila da postoji potreba za pomoći druge osobe, odnosno osobama s tjelesnim, mentalnim, intelektualnim ili osjetilnim oštećenjima i osobama s trajnim ili privremenim promjenama u zdravstvenom stanju kojima je prijeko potrebna pomoć druge osobe, a nemaju mogućnost da im tu pomoć osigura roditelj, bračni drug ili dijete, nemaju sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju i ne ostvaruju navedeno pravo po drugoj osnovi. Pri tom je od iznimne pomoći pri identificiranju osoba koje su u potrebi bila uspostavljena suradnja s Centrom za socijalnu skrb Zagreb, Podružnicama Peščenica i Sesvete, Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Maticom umirovljenika Peščenica i Sesvete, Sindikatom umirovljenika Peščenica i Sesvete, Vijećem gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, Domom zdravlja Zagreb-Istok (Centrale Peščenica i Sesvete), Mjesnim odborima, Caritasom i Crvenim križem, te Župnim crkvama koji su svi upoznati s radom i uslugama Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica.

Terenskim izvidima i obilascima te redovnim telefonskim kontaktom socijalnog radnika na Projektu i navedenom suradnjom s drugim institucijama, kandidatima za uslugu i korisnicima usluge pružala se pomoć i skrb u njihovom obiteljskom okruženju usklađena s njihovim individualnim potrebama i preferencijama.

Usluge obavljanja kućnih poslova i održavanja osobne higijene od ožujka do prosinca 2017. godine koristile su 4 korisnice u ukupnom trajanju od 144 sata.

Usluge zadovoljavanja drugih svakodnevnih potreba u ukupnom trajanju od 140,5 sati koristilo je 7 starih korisnika koji su uslugu koristili višekratno tijekom cijele godine i 20 novih korisnika koji su uslugu koristili jednokratno.

○ **Posudionica ortopedskih pomagala**

Posudionica ortopedskih pomagala Gerontološkog centra Peščenica i Odjela socijalnog rada Sesevete ima na raspolaganju za posudbu pomagala za pomoć pri hodanju (štake, štap, hodalica) koji se mogu posuditi na temelju sklopljenog ugovora uz polog.

Svim zainteresiranim osobama koje su bile u potrebi za drugim pomagalima koja ovaj Gerontološki centar nema na raspolaganju u posudionici (poput električnog ili mehaničkog bolničkog kreveta), putem Informativnog centra pružane su informacije i kontakti o drugim Gerontološkim centrima koji imaju potrebna pomagala.

● **Sportsko-rekreativne aktivnosti**

Najveći broj korisnika programa i aktivnosti Projekta (njih ukupno 334) i u 2017. godini sudjelovao je u sportsko-rekreativnim aktivnostima koje obuhvaćaju medicinsko-rekreativnu gimnastiku, muziko-terapiju, medicinske vježbe na strunjači i aerobne vježbe u prirodi, pod vodstvom dva fizioterapeuta.

Sportsko-rekreativne aktivnosti su provodili fizioterapeuti, jedan na području Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak i jedan na području Gradske četvrti Sesevete, u 23 grupe koje su se sastajale dva puta tjedno u trajanju od 45 minuta¹³ (ukupno 1.683 sata rekreativnih aktivnosti):

- 8 redovnih grupa u prostorijama Odjela socijalnog rada Sesevete te dvije dodatne grupe za korisnike s područja Mjesne samouprave Sesevetska Selnica koje su organizirane u prostorijama Odjela u periodu izgradnje i uređenja novog prostora Mjesnog odbora Sesevetska Selnica;
- po 2 grupe u Mjesnim samoupravama Borongaj Lugovi (za korisnike s područja MS Borongaj Lugovi i Vukomerec), Volovčica (za korisnike s područja MS Volovčica i Donje Svetice) i "Bruno Bušić",
- te po jedna grupa u prostorima Doma Peščenica (grupa se organizirala povremeno i privremeno zbog reorganizacije rada u vrijeme godišnjih odmora fizioterapeuta), te Mjesnih samouprava Ferenščica, Kozari Bok (za korisnike s područja MS Kozari Bok i Kozari Putevi), Peščenica, Savica Šanci, Sesevetska Sela i Sesevetska Sopenica.



XIV. Maksimirske jeseni, 14.9.2017.

¹³ Iznimno grupa medicinskih vježbi na strunjači u Odjelu socijalnog rada Sesevete ima jedan susret tjedno u trajanju od 45 minuta.

Vježbe, koje se provode u sklopu ovog programa uz korištenje različitih rekvizita (lopte, štapovi, bučice, stolac, obruč) te uz pratnju odgovarajuće glazbe u pozadini (tzv. muzikoterapija) pozitivni utječu na psihofizičko zdravlje starijih osoba i osiguravaju očuvanje njihove vitalnosti što su korisnici potvrdili sudjelovanjem na brojnim domskim, međudomskim i gradskim događanjima i manifestacijama:

Jarunski sportski susreti, Turnir u boćanju u DZSO Sv. Ana, Godišnje druženje korisnika Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica, XIV. Maksimirske jeseni (kada su korisnice Projekta osvojile pojedinačno zlato u visećoj kuglani i pojedinačnu broncu u ubacivanju lopte u koš).

- **Kulturno-zabavne i radno-kreativne aktivnosti**

U sklopu radno-kreativnih aktivnosti za korisnike s područja Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak organizirane su prigodne i tematske kreativne radionice koje su se pod vodstvom socijalnog radnika na projektu okupljale jednom tjedno u trajanju od dva sata (ukupno 106 sati rada) u prostorijama MO Kozari bok (5 stalnih korisnica) i "Bruno Bušić" (8 stalnih korisnica). Za 8 stalnih, višegodišnjih korisnica s područja Gradske četvrti Sesevete kreativno-prigodnu radionicu vodila je fizioterapeutkinja jednom tjedno u trajanju od dva sata (ukupno 74 sata) u prostorijama Odjela socijalnog rada Sesevete.



Adventski vjenčić, DZSO Trešnjevka, 28.11.2017.

Uz prigodne, tematski osmišljene radionice, u Odjela socijalnog rada Sesevete djelovala je i radionica "Izrada etno nakita" na kojoj je 7 stalnih korisnica izrađivalo tradicijski nakit (ogrlice, narukvice, naušnice, prstenje).



Svoje radove korisnice su široj javnosti prezentirale na izložbenim štandovima i pokaznim radionicama na Kreativnoj korizmi u DZSO Sveti Josip, Pravo doba – Sajmu za 50+ generacije, Tjednu udruga, XIV. Maksimirskim jesenima, XIV. Gerontološkom tulumu, X. godišnjici Odjela socijalnog rada Sesevete i "Uradi sam pod trešnjevačkim kišobranom" u DZSO Trešnjevka.



Kreativna korizma, DZSO Sveti Josip, 4.4.2017.



XIV. Maksimirske jeseni, 14.9.2017.

U sklopu kulturno-zabavnih aktivnosti djelovale su i plesne grupe "Rekreativke s Peščenice" Gerontološkog centra Peščenica i "Retro zvijezde" Odjela socijalnog rada Sesvete koje su nastupile na X. Svjetskom danu plesa, Pravo doba – Sajmu za 50+ generacije, Godišnjem druženju korisnika Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica i XIV. Gerontološkom tulumu.



Svjetski dan plesa, ZGK "Komedija", 28.4.2017.



XIV. Gerontološki tulum povodom Međunarodnog dana starijih osoba, 29.9.2017.

Dramska grupa Gerontološkog centra Doma Peščenica tradicionalno je nastupila na Danima scenske igre u DZSO Medveščak sa scenskim prikazom "Savršena obitelj".

S kulturno-zabavnim aktivnostima u vidu strukturiranih i informativnih susreta te stručno vođenih posjeta i sudjelovanja u kulturnim događanjima u Gradu Zagrebu nastavila je u 2017. godini grupa "(D)Ružionica" čiji korisnici su između ostalog vidjeli predstavu Vijona Perića "Vidimo se na netu" u izvedbi Kazališta slijepih i slabovidnih



Dani scenske igre, DZSO Medveščak, 1.12.2017.

"Novi život" na Sceni Vidra, koncert Simfonijskog puhačkog orkestra OSRH i violončelistice Ane Šincek pod vodstvom dirigentice Andreje Šolar, predstavu 'Klupko' Pere Budaka, Advent u Vidri!, te su posjetili izložbu "izazovi moderne: Zagreb-Beč 1900." u Galeriji Klovićevi dvori.

Uz to su svi korisnici pozivani da se pridruže korisnicima Doma Peščenica na Glazbenim slušaonicama i koncertima, te scenskim prikazima i Filmskim večerima koje su mjesečno organizirane u Velikoj dvorani Doma Peščenica.

• Akcije i manifestacije

Uz već spomenute međudomske i gradske akcije, manifestacije i događanja, korisnici Projekta Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica su sudjelovali i gostovali na

"Fašniku pod maskama" u DSNO Kuća Sv. Franje gdje su osvojili prvu nagradu za masku "Veliki Gatsby s Pešče", na XIX. Međudomskom turniru u Belotu "Glazbom kroz ritam života" u Domu Peščenica te na Adventskom balu u DZSO Trnje.

A družili su se i na tradicionalnom okupljanju korisnika Projekta za početak ljeta "Ljeto nam se vratilo" u Domu Peščenica, te na tradicionalnom okupljanju povodom božićnih i novogodišnjih blagdana u Odjelu socijalnog rada Sesevete.



"Veliki Gatsby s Pešče", DSNO Kuća Svetog Franje



"Ljeto nam se vratilo" u Domu Peščenica, 6.6.2017.

o **Obilježavanje X. godina rada Odjela socijalnog rada**



U ponedjeljak, 27. studenoga 2017. godine u dvorani Narodnog sveučilišta "Sesevete" obilježena je deseta godišnjica djelovanja Odjela socijalnog rada Sesevete – Programi za starije osobe pod nazivom "**Prvo desetljeće dostupne pomoći Grada u Vašem Domu**".

Tom prigodom postavljena je i prigodnom projekcijom predstavljena izložba fotografija "Dimenzije starenja", održana je projekcija "Retrospektiva deset uspješnih godina Odjela socijalnog rada Sesvete – Programi za starije osobe" te je postavljena retrospektivna izložba radova kreativne radionice Gerontološkog centra.



Izložbom fotografija "Dimenzije starenja" nastojalo se serijom od 16 fotografija podijeljenih



u 9 tematskih područja približiti starenje kao biološki fenomen u kojem se ne mijenja osoba samo tjelesno, nego se mijenja njezin odnos prema vremenu, svijetu, okolini i vlastitoj prošlosti. Kako bi se ti procesi mijena ublažili i usporili jednu od ključnih uloga ima zajednica u kojoj starija osoba živi i koja potiče poštivanje i uvažavanje starije osobe te podržava osjećaj da su ravnopravni sudionici društva. Takvu ulogu preuzeo je upravo Projekt Gerontološki centri Grada Zagreba u sklopu kojeg je 27. studenog 2007. godine otvoren Odjel socijalnog rada Sesvete - Programi za starije osobe koji kontinuirano već deset godina organizira besplatne programe aktivnosti i pruža usluge izvaninstitucionalne skrbi za starije građane Gradske četvrti Sesvete.



• Dokumentacija i evidencije

Uz evidenciju i dokumentaciju propisanu Pravilnikom o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, te načinu i rokovima za dostavu izvješća (NN 100/2015), te od nadležnog Gradskog ureda propisana mjesečna i godišnja izvješća o radu, mjesečna financijska izvješća te godišnji plan i program rada i financijski plan koji su se vodili u pisanom obliku i aplikacijom DOGMA u opsegu koji ona to omogućava za Projekt Gerontološki centri, kontinuirano se vodila:

- mjesečna evidencija sudjelovanja korisnika u organiziranim sportsko rekreativnim, radno-kreativnim i kulturno-zabavnim aktivnostima;

- svakom novom korisniku ispunjen je osobni list te su korisnici medicinsko-rekreativne gimnastike, vježbi na strunjači te plesne i dramske grupe potpisali Izjavu o odgovornosti;
- te se vodila evidencija radnih sati radnika Projekta i sukladno tome broja pruženih usluga.

B) Radnici i njihovo stručno usavršavanje

U svrhu provođenja gore navedenih aktivnosti u 2017. godini na Projektu Doma za starije osobe Peščenica bili su zaposleni:

- jedna socijalna radnica zaposlena na ugovor o radu na određeno u punom radnom vremenu za Gerontološki centar Peščenica i Odjel socijalnog rada Sesvete;
- jedna fizioterapeutkinja zaposlena na ugovor o radu na određeno u punom radnom vremenu za Odjela socijalnog rada Sesvete;
- jedna fizioterapeutkinja zaposlena na ugovor o radu na određeno u nepunom radnom vremenu za Gerontološki centar Peščenica;
- jedan izvršitelj usluge pomoći u kući – pomoćni radnik zaposlen na ugovor o radu na određeno u nepunom radnom vremenu za Gerontološki centar Peščenica i Odjel socijalnog rada Sesvete;
- jedan izvršitelj usluge pomoći u kući – gerontodomaćica zaposlena na ugovor o radu na određeno u nepunom radnom vremenu za Gerontološki centar Peščenica i Odjel socijalnog rada Sesvete od ožujka 2017. godine.

U sklopu **stručnog usavršavanja** djelatnika Projekta fizioterapeutkinja je sudjelovala na Stručnoj međunarodnoj konferenciji Hrvatske komore fizioterapeuta "Profesionalna pitanja i izazovi u fizioterapiji" od 31.3. do 1.4.2017. godine, na kojoj je komparativno prikazana regulacija fizioterapije kao autonomne djelatnosti, prezentirana su domaća i svjetska iskustva i noviteti u fizioterapiji te metode prevladavanja izazova i prepreka u svakodnevnom radu.

Socijalna radnica na Projektu pohađala je tri poludnevne radionice s predavanjem i vježbom pod stručnim vodstvom Integra znanja d.o.o.:

- 3. studenog 2017. godine interna moderacijska radionica "Što može bolje?" na temu motivacije za rad i komunikacije unutar organizaciji te mogućnostima i prijedlozima unapređenja rada;
- 15. studenog 2017. godine interna moderacijska radionica "Što može bolje?" s predavanjem o osnovama komunikacije i vježbama aktivnog slušanja, te vježbama asertivnog i proaktivnog pristupa u komunikaciji;
- 18. prosinca 2017. godine interna moderacijska radionica "Davanje povratne informacije" na temu konstruktivnih kritika i davanja povratnih informacija suradnicima.

7. USLUGE PREHRANE I DRUGE USLUGE SMJEŠTAJA

7.1. Odjel prehrane

U prvom kvartalu 2017. godine bio je prisutan manjak radnika u Odjelu prehrane (uslijed odlaska radnika u mirovinu i određenog broja kratkotrajnih bolovanja) što je rezultiralo povećanjem obima radnih zadataka po radniku. Zahvaljujući dodatnim naporima i uloženom trudu uspjelo se zadržati dostignuti nivo kvalitete usluge te se nastavilo s unapređenjem iste uvođenjem novih jela u skladu s tjednim jelovnikom koji sastavlja Komisija za jelovnike i koji je usklađen s Normativima prehrane u domovima socijalne skrbi i Hrvatskim smjernicama za prehranu osoba starije dobi. Treba istaknuti da se zahvaljujući namirnicama dobre kvalitete moglo ispoštovati unaprijed određene tendere kako kvalitativno tako i kvantitativno.

Uz povećanu kontrolu utroška namirnica i energenata potrebnih za pripremu obroka, brigom o higijeni prostora restorana i posluživanja obroka u restoranu Doma i sobama korisnika, te provođenjem mjera i radnji radi poboljšanja radne discipline, odgovornosti i dobre radne atmosfere, nastavljeno je s unapređivanjem HACCP sustava u suradnji s Nastavnim zavodom za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar. Redovno provedene mjere unutarnje kontrole i kontrole nadležnih ustanova stoga su rezultirale nalazima koji su bili bez primjedaba i propusta.

Radnici zaposleni u kuhinji Doma svakodnevno su pripremali obroke za:

- korisnike usluge smještaja,
- korisnike usluge pomoći u kući – organiziranje prehrane s boravištem na području Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete kojima se obroci dostavljaju na adresu boravišta ili ju sami preuzimaju u Domu Peščenica,
- radnike Doma Peščenica (*gablec*).

Svim korisnicima prehrane na smještaju u Domu dnevno su se pripremali doručak, ručak i večera, stoga da su se za korisnike s dijabetičkom prehranom pripremala i tri međuobroka (u 10:00, 16:00 i 21:00 sat) sukladno jelovnicima za standardnu, laganu (dijetalnu) i dijabetičku prehranu. Uz to su se korisnicima koji ne mogu konzumirati čvrstu hranu, obroci prilagođavali pasiranjem (tzv. kašasti obroci).

OBROCI PRIPREMLJENI U KUHINJI DOMA U 2017. GODINI	
KORISNICI	KOLIČINA OBROKA
Korisnici usluge smještaja	360.361
Dodatni obroci za korisnike dijabetičke prehrane	55.770
Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom	16.290
Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Rješenja Centra za socijalnu skrb Zagreb	9.180
Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Ugovora (privatni korisnici)	15.344
Obroci za radnike (<i>gableci</i>)	1.853
UKUPNO	458.798

Tijekom 2017. godine ukupno je pripremljeno **458.798 obrok**, a uz navedene obroke pripremane su i zakuske, slastice, sendviči, prigrisc i *lunch* paketi kako za korisnike tijekom

sudjelovanja na različitim događanjima i manifestacijama, tako i za uzvanike, goste i radnike Doma na domskim događanjima poput Međudomskog turnira u Belotu, X. godina Odjela socijalnog rada Sesvete te Dana obitelji.

7.2. Održavanje rublja

Pranje rublja za potrebe Doma i u 2017. godini obavljala je tvrtka E-Elmes d.o.o. koja je obavljala kompletnu uslugu pranja i glačanja rublja, posteljine, stolnjaka i nadstolnjaka, zavjesa, krpa i radno zaštitne odjeće.

U svrhu jednostavnijeg i kvalitetnijeg obilježavanja rublja i posteljine korisnika nastavljeno je s upotrebom termičke preše za naljepnice s domskim matičnim brojem korisnika. Takvo obilježavanje rublja obavljalo se u prvoj polovini godine svakodnevno u za to predviđenom i posebno opremljenom prostoru u prizemlju Doma i u određenom terminu. Analizom dinamike useljavanja utvrđeno je da se obilježavanje rublja može obavljati tri puta tjedno i u izvanrednom terminu na dan useljenja korisnika, pa je radnica zadužena za obilježavanje raspoređena i na vođenje brige oko urednosti osobnih ormara korisnika koji to sami ne mogu te dovoz potrebnog materijala iz skladišta.

7.3. Održavanje higijene prostora

Čišćenje i spremanje soba korisnika i zajedničkih prostorija obavljalo je 15 čistačica. Rad se obavljao kontinuirano u prvoj i drugoj smjeni, te subotom, nedjeljom i praznicima, prema dnevnom i tjednom rasporedu. Vikendima i blagdanom vršila se primopredaja rada, te se svakodnevno vodila evidencija čišćenja ovjeravana potpisom korisnika čime je korisnik potvrdio da je njegova soba očišćen. Dva puta godišnje je provedeno je redovno generalno čišćenje i pospremanje svih soba i prostora u ustanovi, te su za domska događanja dodatno uređivani prostorije i okoliš ustanove i pripremane dvorane Doma.

Uz redovna generalna čišćenja, provedeno su i dodatna generalna čišćenja po završetku radova na obnovi domskih vertikala u sobama korisnika i u prostoru Dnevnog boravka gdje su korisnici bili izmješteni tijekom radova.

U jednom periodu godine zbog izvanrednih odsustava broj spremačica bio je nedostatan, ali unatoč tome, uz reorganizaciju rada i nešto povećani opseg posla po radniku, svi korisnici su dobili uslugu čišćenja.

Uz navedeno, spremačice su prema potrebi i mijenjale djelatnike recepcije Doma.

Redovito su se održavali radni sastanci s čistačicama dva puta tjedno, a po potrebi i češće. Svaka spremačica je upoznata s Protokolom čišćenja i dezinfekcija radnog prostora i površina i s Dnevnom planom čišćenja soba, educirana je o načinu i sredstvima za dezinfekciju prostora

i inventara, kao i o komunikaciji s korisnicima, te o korištenju i primjeni osobnih sredstava za rad na siguran način.

7.4. Odjel održavanja

U poslove održavanja zgrade i opreme spadaju poslovi popravaka i održavanje strojeva, uređaja i zgrade, održavanje instalacija tople i hladne vode, odvodnje, instalacija centralnog grijanja, električnih instalacija, telefonskog sustava, antenskog sustava i sustava vatrodojave. Osim toga obuhvaćeni su radovi redovnih i periodičkih pregleda, ispitivanja strojeva i uređaja, postrojenja i radnog okoliša, osposobljavanje radnika na siguran način prilikom zapošljavanje novih radnika, odnosno premještanja na nova radna mjesta, kao i pregledi poslova s posebnim uvjetima rada vezano za zaštitu na radu i zaštitu od požara.

U 2017. godini po pitanju održavanja objekta i opreme učinjeno je slijedeće:

A) Radovi vanjskih izvođača

- Izmjena instalacija vode i odvodnje glavne vertikale od soba 115/116 do 415/416 sa pripadajućim kupaonicama, izmjena armature i opreme u kupaonicama
- Izmjena instalacija vode i odvodnje glavne vertikale od soba 128/129 do 328/329 sa pripadajućim kupaonicama, izmjena armature i opreme u kupaonicama
- Izmjena instalacija vode i odvodnje glavne vertikale od soba od prizemlja do soba 127, 227 i 327 sa pripadajućim kupaonicama, izmjena armature i opreme u kupaonicama
- Izmjena dotrajale instalacije vode i odvodnje u zajedničkoj kupaonici soba 447/448 i sanitarnim čvorovima sa ugradnjom armatura i sanitarne opreme
- Izmjena dotrajale instalacije vode i odvodnje u skladištu u stropu u kupaonici sobe br. 148
- Izmjena starih drvenih dotrajalih prozora aluminijskim u sobama br. 108, 144, 208, 244, 308 i 344
- Izmjena cijevi oborinskih voda u praonici rublja
- Sanacija curenja u restoranu iz kupaonice sobe br. 134
- Izrada i montaža dvokrilnih aluminijskih vrata u zajedničkoj kupaonici soba br. 409 i 410
- Ispiranje cjevovoda centralnog grijanja u prizemlju i ugradnja hvatača nečistoća
- Nadogradnja solarnog sustava za toplu sanitarnu vodu
- Demontaža i montaža troputnog ventila na bojleru za toplu sanitarnu vodu, izrada prelazne armature
- Popravak ventilacije kuhinje, radovi na hidrauličnoj skretnici na sistemu grijanja klima komore kuhinje
- Izmjena troputnog regulacionog ventila sa elektromotornim pogonom sistema grijanja klima komore kuhinje
- Čišćenje i zbrinjavanje otpada iz mastolovca kuhinje
- Popravaka curenja freona na rashladnim komorama 1 i 2 u skladištu, ugradnja rezervoara, izmjena cjevovoda

- Izmjena usisnog ventilatora isparivača rashladne komore 1
- Čišćenje i dezinfekcija klima komore ventilacije kuhinje
- Čišćenje i dezinfekcija kuhinjskih napa
- Izmjena odvodnog crijeva na toploj kupki u kuhinji, izmjena *piezo* upaljača na nagibnoj tavi u kuhinji
- Popravak stroja za pranje suđa Winterhalter STR 110, izmjena pumpe za ispiranje
- Brtvljenje spojeva, izmjena kuglastih ventila na plinskim priključcima u kuhinji
- Popravak stroja za pranje suđa Winterhalter STR 110, izmjena grijača i raspršivača
- Brušenje ručnog pribora u kuhinji, noževa i pločica strojeva za mljevenje
- Servis ljuštalice krumpira, izmjena ležaja, remenice, nanašanje abrazivnog sloja
- Popravak omekšivača vode stroja za pranje suđa Winterhalter WKT 1000
- Popravak ispiranja stroja za pranje suđa Winterhalter WKT 1000
- Popravak plinskog kotla u kuhinji, izmjena pilot plamenika i ispusne slavine
- Servis uređaja za kompenzaciju jalove električne energije
- Popravak troetažne pećnice u kuhinji
- Popravak električnog štednjaka sa grijanim pločama
- Povezivanje uzemljenja na ugostiteljskoj opremi u kuhinji
- Izmjena noža miksera za miksiranje hrane Fimar
- Izmjena grijača na toploj kupki u kuhinji
- Izmjena sklopnika na električnoj nagibnoj tavi
- Izmjena grijača na električnom kotlu u kuhinji
- Priključak vodovodne instalacije na novi kotao u kuhinji
- Izmjena ispusne slavine na električnom kotlu u kuhinji
- Popravak dizala, izmjena osovine ventilatora, učvršćivanje ventilatora i skraćivanje užadi
- Popravak bolničkih kreveta kom. 3
- Izmjena motora bolničkog kreveta u sobi br. 433
- Ugradnja antenskog razdjelnika u četiri sobe
- Ugradnja zamjenskih tastera bolničke signalizacije kom. 10
- Servis klima uređaja na IV katu (28 kom), podrumu i prizemlju (17 kom)
- Dobava i montaža klima uređaja u ambulanti na III katu
- Izmjena dijela fluo cijevi sa led cijevima fluo armatura na hodniku IV kata
- stavljanje kabela u vodilice na 4. katu Doma
- Izmjena 8 kom. žičanih stakala i 2 kom. izo stakla na vratima, staklenim stijenama i prozorima na hodnicima katova
- Izmjena žičanih stakala kom. 3 na staklenoj stijeni požarnih stuba
- Izmjena stakala u sobi br. 149 i na hodniku III kata kom. 2
- Servis i baždarenje vaga i utega
- Demontaža i montaža priključaka opreme u kuhinji radi čišćenja i dezinfekcije
- Deratizacija i dezinfekcija prostora u domu
- Postava laminata u sobi br. 151
- Izmjena tapacirunga na foteljama kom. 58

- Radovi u kotlovnici
 - Izmjena dijela dotrajale armature na sistemu centralnog grijanja
 - Ugradnja ventila na povratnom vodu centralnog grijanja na krugu grijanja katova
 - Izmjena ležajeva na motoru plamenika kotla br. 1
 - Kemijsko čišćenje pločastog izmjenjivača topline
 - Demontaža i montaža filtra ispred izmjenjivača topline te čišćenje filtra
 - Čišćenje dimnih kanala i kontrola dimnih plinova
 - Servis plinskih plamenika Weishaupt
 - Servis sustava za detekciju plinova u kotlovnici

B) Radovi vlastitim resursima

- izmjena cilindara u 52 sobe na 1. katu Doma (univerzalni cilindri)
- ugradnja laminata u sobama (4)
- zamjena rasvjetnih tijela (59)
- zamjena žarulja i fluo cijevi (731)
- promjena grla rasvjetnog tijela (37)
- promjena osigurača i startera (209)
- zamjena miješalica slavina na kadi i umivaonicima (37)
- zamjena sifona na umivaonicima i kadama (38)
- zamjena plovka s ventilom za vodokotlić (31)
- zamjena poluga za vodokotlić (47)
- zamjena ventila raznih (12)
- zamjena vodokotlića (9)
- zamjena WC sjedalica (57)
- zamjena WC školjki (8)
- zamjena umivaonika (2)
- zamjena tuš ručica (37)
- zamjena tuš crijeva (36)
- zamjena držača u kupaonicama (9)
- zamjena automata roleta
- zamjena gurtne za rolete (165 m)
- zamjena perlatora na miješalicama (80)
- izmjena obrtaja na miješalicama (116)
- zamjena radijatora (1)
- zamjena slavina (2)
- zamjena pant vrata, komoda, ormara i ormarića (28)
- zamjena raznih kvaka vrata, ormara i ormarića (30)
- promjena brava i cilindara za vrata i ormare (91)
- izmjena cijevi – raznih (22)
- zamjena raznih utičnica i utikača (152)
- zamjena raznih prekidača (53)

- zamjena poklopaca razvodne kutije (10)
- popravak SOS zvona i zamjena tipkala (52)
- zamjena raznih kabela (453 m)
- postavljanje kanalica (11)
- popravak miješalica na tušu i umivaoniku (1120)
- popravak vodokotlića (560)
- čišćenje tuš slušalice od kamenca (138)
- čišćenje perlatora (63)
- popravak WC sjedalica (263)
- odštopavanje WC školjki (187)
- odštopavanje sifona umivaonika (840)
- odštopavanje odvoda kupaona (840)
- odštopavanje vertikalna odvoda kanalizacije (16)
- zamjena ventila na radiatorima (7)
- punjenje instalacije grijanja
- bojanje zidova, hodnika
- uređenje korisničkih soba – bojanje
- popravak telefonske instalacije u sobama
- popravak antenskog sustava
- popravak vanjske drvene stolarije, prozora, vrata
- ozračivanje instalacije grijanja
- zamjena automatskih ozr. lončića
- manji popravci dizala
- lakiranje i brušenje parketa i dr.

Tijekom 2017. godine u sobama korisnika i drugim prostorijama Doma kućni majstori su u prosjeku dnevno odradili 18 reklamacija prema Knjizi prijave kvara, što iznosi više od 5.000 reklamacija godišnje.

C) Održavanje opreme I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege

Tijekom 2017. godine se dva puta izvršilo biološko ispitivanje valjanosti sterilizatora za suhu sterilizaciju i baždarenje tlakomjera.

Dva puta mjesečno odvožen je infektivni i farmakološki otpad o čemu se vodila propisana evidencija, te se vodila briga o prevenciji ubodnog incidenta određivanjem mjesta i postavljanjem posuda u svakoj ambulanti za odlaganje oštih predmeta. Kao dodatna mjera prevencije hospitalnih infekcija na svim katovima, u predvorju Doma i na ulazu u restorane postavljeni su lakatni dozatori sredstva za dezinfekciju ruku, uz upute o upotrebi i svakodnevnu kontrolu dostatnosti dezinficijensa i ispravnosti samih lakatnih dozatora.

Redovito su se obavljali popravci svih potrebnih aparata i pomagala kako bi se osigurao siguran rad s korisnikom i zaštitilo sve radnike Doma.

Putem zahtjevnica voditelju Odjela održavanja prijavljivali su se kvarovi na oba Odjela. Svi novonastali kvarovi su se redovito i u najkraćem mogućem roku otklanjali.

7.5. Nabava osnovnih sredstava

VRSTA SREDSTVA	KOLIČINA / kom /
Plinski kotao 150 l	1
Topla kupka – za grijanje hrane	1
Fimar Cuter – mikser	1
Kolica troetažna inox	3
Kolica dvoetažna inox	1
Medicinski krevet s madracem	1
Krevet bolnički metalni	2
Noćni ormarić	2
Komode	2
Stol 180 x 90 cm	9
Garderobni ormar dvodijelni	3
Ormarić za spremanje stolnjaka	1
Stolica uredska	3
Računalo HP	1
Skener/printer/fax HP	1
Skener Epson	1
Printer u boji HP	1
Klima uređaj Midea	1

7.6. Tehnička ispravnost objekta prema pravilnicima zaštite na radu i zaštite od požara

Sukladno Zakonu o zaštiti na radu i zaštiti od požara izvršena su slijedeća ispitivanja:

- ispitivanje hidrantske mreže
- ispitivanje dizala
- ispitivanje gromobranske instalacije
- ispitivanje funkcionalnosti ventilacije kotlovnice
- ispitivanje funkcionalnosti ventilacije kuhinje
- ispitivanje plinskih instalacija kotlovnice i kuhinje
- ispitivanje kotlovskog postrojenja
- ispitivanje sustava za detekciju zapaljivih plinova

- ispravnost plamenika
- ispitivanje i kontrola ispravnosti dimnjaka
- ispitivanje sustava za dojavu požara
- ispitivanje vatrogasnih aparata
- ispitivanje i čišćenje kuhinjskih napa i ventilacijskih kanala
- ispitivanje protu panične rasvjete
- ispitivanje tipkala za isključenje u slučaju hitnosti
- ispitivanje tehničke ispravnosti skloništa
- ispitivanje strojeva i uređaja s povećanom opasnosti

Tijekom 2017. godine surađivali smo sa slijedećim poslovnim subjektima:

1. ALFA-DATA d.o.o.	informatička podrška knjigovodstvenom poslovanju
2. ALU-D.P. d.o.o.	izrada aluminijske i pvc stolarije
3. AUREL d.o.o.	servis sustava za dojavu plina u kotlovnici
4. AUTOMAKSIMIR d.o.o.	popravak vozila
5. BAUHAUS – ZAGREB d.d.	nabava materijala, opreme i alata
6. BLINK d.o.o.	informatička podrška za korisnički program
7. CVH CENTAR ZA VOZILA HRVATSKE	registracija vozila
8. DIESEL MOTORI d.o.o.	servis dizel agregata za nužni pogon
9. DIMNJAČARSKA OBRTNIČKA ZADRUGA	čišćenje i kontrola dimnjaka kotlovnice
10. E-ELMES d.o.o.	pranje i glačanje odjeće, posteljine, kuhinjskog rublja, zavjesa
11. ELVOG d.o.o.	radovi na sistemu centralnog grijanja
12. E – KOLEKTOR d.o.o.	odvoz i zbrinjavanje otpadnog papira i folije
13. ELGRAD d.o.o.	nabava materijala za namještaj
14. ENEL SPLIT d.o.o.	informatička podrška materijalno financijskom poslovanju
15. ENERGETIKA PROMET d.o.o.	servis i popravak plinskih plamenika u kotlovnici
16. ERG d.o.o.	servis sustava za kompenzaciju jalove energije
17. FORMA ELEKTRONIKA d.o.o.	održavanje antenskog sustava
18. GASTRO-STIL d.o.o.	nabava kuhinjske opreme

19. HALKOM d.o.o.	servis i održavanje dizala
20. H.I.B d.o.o.	radovi na vodovodnim instalacijama, odvodnji, keramičarski radovi, popravci opreme
21. ICC 3D d.o.o.	dezinfekcija i deratizacija, čišćenje kuhinjskih napa, klima komora i ventilacijskih kanala
22. INSPEKT d.d.	ispitivanja prema propisima zaštite na radu i zaštite od požara
23. KLANJČIĆ d.o.o.	servis rashladnih komora
24. KOTLOOPREMA-SERVIS d.o.o.	kemijsko čišćenje izmjenjivača topline
25. KSU. d.o.o.	servis i popravak kopirnog uređaja
26. KULINA POMAGALA d.o.o.	nabava i servis bolničke opreme
27. MAGTEH d.o.o.	održavanje kuhinjske opreme
28. MEDAŽ d.o.o.	popravak medicinske opreme
29. METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d.	telekomunikacijska podrška
30. NASTAVNI ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO DR. ANDRIJA ŠTAMPAR	uzimanje uzoraka hrane i brisova, sanitarni pregledi
31. NOVAL d.o.o.	održavanje kuhinjske opreme
32. NUGRAD d.o.o.	izrada projektne dokumentacije
33. OBRT ZA USLUGE NIZ	popravak bolničke signalizacije
34. PASTOR TVA d.d.	servis vatrogasnih aparata
35. PEVEC d.d.	nabava materijala, opreme i alata
36. PLINOINSTALATER IVANOVIĆ d.o.o.	radovi na plinskoj instalaciji
37. P.S.C. ZAGEB d.o.o.	servis kombi vozila
38. REMONDIS MEDISON d.o.o.	zbrinjavanje infektivnog i farmaceutskog otpada
39. SUCCESSOR d.o.o.	održavanje telefonske centrale, sistema telefonije
40. SUSTAVI ZAGOREC	radovi na održavanju sistema u kotlovnici
41. TEHNO-ZAGREB d.o.o.	popravak stroja za pranje suđa «Winterhalter»
42. TERMORAD d.o.o.	radovi na sistemu solarnog grijanja

43. UGO-BENINTERIJERI d.o.o.	nabava i montaža nove ugostiteljske opreme
44. VIDICOM d.o.o.	servis i održavanje sustava vatrodojave
45. VULKAL d.o.o.	montaža i demontaža guma vozila
46. ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.	odvoz i zbrinjavanje komunalnog i bio otpada
47. ZIN d.o.o.	održavanje električnih instalacija, bolničke signalizacije, ventilacije i klimatizacije
48. ZIRS d.d.	ispitivanje skloništa

Redovni servisi i ispitivanja instalacija i opreme iz područja zaštite na radu i zaštite od požara izvedeni su u propisanim rokovima. Nije bilo primjedbi od strane ovlaštenih ispitivača u pogledu ispravnosti i funkcionalnosti instalacija i opreme, osim nedostataka koji su uočeni kod ispitivanja dizala, te kod ispitivanja skloništa.

Zbog dotrajalosti i istrošenosti pojedinih elemenata i sklopova dizala, te nepotpune usklađenosti s propisima, preporuka je ispitivača da se izvrši rekonstrukcija dizala u cilju povećanja funkcionalnosti što iziskuje velika financijska sredstva. Što se tiče propisa sigurnosti dizala su sigurna za upotrebu.

Stanje skloništa nakon ispitivanja ocjenjeno je zadovoljavajuće. Potrebno je servisirati ventilacijski uređaj zbog pojačane buke.

Dom za starije osobe Peščenica za potrebe prijevoza korisnika raspolaže s 2 motorna vozila i to jedan kombi i jedan osobni automobil. Vozila su redovno servisirana i održavana.

7.7. Provođenje mjera zaštite na radu i zaštite od požara

Redovni servisi i ispitivanja instalacija i opreme iz područja zaštite na radu i zaštite od požara izvedeni su u propisanim rokovima te nije bilo primjedbi od strane ovlaštenih ispitivača u pogledu ispravnosti i funkcionalnosti instalacija i opreme.

Zbog dotrajalosti i istrošenosti pojedinih elemenata i sklopova dizala, te nepotpune usklađenosti s propisima, uočeni su nedostaci kod ispitivanja dizala i kod ispitivanja skloništa. Preporuka ispitivača bila je izvršiti rekonstrukciju dizala u cilju povećanja njihove sigurnosti i funkcionalnosti, te servisirati ventilacijski uređaj skloništa zbog pojačane buke i nadomjestiti opremu koja nedostaje.

Tijekom 2017. godine zaprimljeno je 29 novih radnika na poslove sa posebnim uvjetima rada. Isti su upućivani na preglede na medicini rada koji prethode početku rada te su osposobljavani za rad na siguran način. Osposobljavanje za rad na siguran način prošle su i četiri pripravnice.

Radnici koji su trebali obaviti periodičke preglede obavili su ih u predviđenim rokovima.

Redovno se sastajao Odbor zaštite na radu i davao preporuke i mjere za veću zaštitu radnika pri radu. Radnicima se kontinuirano ukazivalo na opasnosti prisutne na radnom mjestu, te kako pravilno koristiti predmete rada i sredstva rada.

Stanje zaštite na radu i zaštite od požara bilo je zadovoljavajuće.

8. RAČUNOVODSTVENI POSLOVI

Dom za starije osobe je ustanova koja svoje poslovne knjige vodi kao proračunski korisnik Grada Zagreba te direktno primjenjuje Zakon i Pravilnik o proračunskom računovodstvu i računskom planu, a u materijalnim pravima i obvezama radnika primjenjuje uz domske pravilnike i Temeljni kolektivni ugovor za službenike i namještenike u javnim službama te Kolektivni ugovor za djelatnost socijalne skrbi.

Financijska sredstva za poslovanje ustanove ostvaruju se 88% uplatama opskrbnine korisnika na trajnom smještaju, 1% od iznajmljivanja poslovnih prostora i 11% sredstava iz decentraliziranih funkcija Grada Zagreba. Uz to, Dom Peščenica provodi i aktivnosti u sklopu Projekta Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica te pruža socijalnu uslugu pomoći u kući na području Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, čiji prihodi i rashodi se međusobno zatvaraju i financiraju te nemaju poseban učinak na prihodovnu stranu ustanove.

Treba naglasiti da, s obzirom na stalne promjene zakonskih propisa radnice računovodstva aktivno sudjeluju na obrazovnim i stručnim seminarima i predavanjima iz područja njihovih svakodnevnih poslova, te implementacije izmjena u poreznim i dohodovnim odnosima.

U redovnom poslovanju radnice su se koristile internet bankarstvom preko Zagrebačke banke kao domske poslovne banke, i aplikaciju Porezne uprave tzv. E-porezna kod isplata plaća i svih ostalih oporezivih i neoporezivih naknada radnicima. Uz to su se koristile i pratile i ostale informatičke novosti i pogodnosti koje olakšavaju komunikaciju u redovnom poslovanju i osiguravaju uštedu vremena.

Iako se i dalje teži uspostavi jednoobraznog i jedinstvenog informatičkog sustava koji bi obuhvatio cjelokupno knjigovodstveno poslovanje (od skladišno-materijalnog do financijskog poslovanja) i kadrovsku evidenciju (uključujući evidenciju prisutnosti radnika na radu, za što su već zatražene određene ponude za implementaciju sustava evidencije) radi bolje racionalizacije poslova, u ustanovi su još uvijek prisutne tri informatičke kuće na održavanju knjigovodstvenih i drugih aplikacija. Radnice u financijsko-materijalnog poslovanju i kod obračuna plaća koriste programe i informatičku podršku informatičke kuće "Enel" iz Splita s malom ispostavom u Zagrebu. Pomoćne poslove (izrada jelovnika sa upisom normativa i izračunom količine potrebnih namirnica) obavljala se putem programa i uz podršku informatičke kuće Blink d.o.o. iz Zagreba. A blagajničko poslovanje i tzv. salda konti kupaca odnosno naših korisnika povjereni su informatičkoj kući "Alfa Data" iz Zagreba.

Posljednje tri godine u poslovanju se koriste izlazni transakcijski računi s virtumanskim dodatkom i specifikacijom usluga korisnika te je gotovo u potpunosti uspostavljeno

bezgotovinsko plaćanje opskrbnine. Ovim načinom poslovanja štiti se ustanova i radnici prilikom rukovanja većom količinom novca s obzirom na nemogućnost organiziranja tehničke i tjelesne zaštite. Time se ujedno slijede Upute Ministarstva financija o potrebi uspostave bezgotovinskog plaćanja.

8.1. Financijsko-planski poslovi

U 2017. godini računovodstvene radnice su izradile prijedlog Financijskog plana i Plana javne nabave; izradile su Izjave o fiskalnoj odgovornosti iz djelokruga računovodstva; pratile su mjesečno izvršenje Financijskih planova i o istome izvještavale ravnateljicu i nadležni Ured za financije Grada Zagreba; izrađivale su mjesečne zahtjeve za doznaku sredstava iz decentraliziranih funkcija; dostavljale su informacije i izrađivale izvješća o poslovanju članovima Upravnog vijeća i Skupu radnika; koordinirale su i pratile rad drugih odjela u svrhu racionalnog korištenja financijskih sredstava, određivanja prioriteta radova i nabave u Domu te kontrole prihoda i rashoda.

8.2. Financijsko-računovodstveni poslovi

Računovodstvene radnice su knjiženjem ulaznih i izlaznih računa uz kontrolu cijena iz Ugovora s dobavljačima, te plaćanja i naplate vodile financijsko knjigovodstvo Doma u skladu s Računskim planom proračunskog računovodstva; vodile su blagajničko poslovanje (uplate, isplate, knjiženje analitike korisnika) i knjigovodstvo nefinancijske imovine (knjigovodstvo opreme, knjiženje i usklađenje inventurnih popisa po Odluci o izvršenom godišnjem popisu te pomoć u izradi elaborata o izvršenoj godišnjoj inventuri); vodile su materijalno poslovanje (potrošni materijal za čišćenje i održavanje, skladište živežnih namirnica te sitni inventar; knjiženje i usklađenje inventurnih popisa po Odluci o izvršenom godišnjem popisu); obračunavale su i vršile isplatu plaća radnika sa svim pratećim obvezama i pravima radnika, te su izrađivale izvješća prema vanjskim institucijama kao i potrebama uprave Doma; aktivno su sudjelovale u izradi Plana nabave roba i usluga u skladu s financijskim planom.

8.3. Plaće i naknade

Tijekom godine obračunate su i isplaćene plaće i naknade kako slijedi:

- prosječno mjesečno obračunato je i isplaćeno 100 plaća i naknada za 4 osobe na stručnom osposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa;
- isplaćeno je 12 pomoći za bolovanja duža od 90 dana;
- isplaćena je 1 pomoć za slučaj smrti u obitelji;
- isplaćeno je 5 otpremnina za odlazak u mirovinu;
- isplaćeno je 12 jubilarnih nagrada za 5, 10, 15, 20, 30 i 35 godina rada u 2017. godinu;
- isplaćena su 33 dara za Svetog Nikolu;

- isplaćen je regres za korištenje godišnjeg odmora za 105 radnika;
- isplaćena je božićnica za 96 radnika;
- isplaćeno je 30 naknade za neiskorišteni godišnji odmor prije prestanka radnog odnosa;
- isplaćene su i naknade po osnovama Ugovora o djelu, kao i naknade članovima Upravnog vijeća.

Uz izvršene isplate plaća i naknada uredno su ispunjavani i dostavljani propisani obrasci Poreznoj upravi, kao i evidencije bankama i drugim pravnim osobama o obustavljenim obvezama radnika. Redovno su se pratile ovrhe radnika i njihovo namirenje potraživanja uz pismena očitovanja samim bankama i odvjetničkim uredima.

O stanju zaposlenih i isplatama plaća i naknada mjesečno je izrađivan i dostavljan izvještaj Zavodu za statistiku.

O broju osoba na stručnom osposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa i njihovim isplatama mjesečnih naknada obavještavan je Zavod za zapošljavanje koji ih je uputio na rad u ustanovu.

U prosincu 2017. godine sa zadnjom isplatom plaće za tekuću godinu izvršen je konačni godišnji obračun poreza na dohodak radnika koji su bili zaposleni u Domu Peščenica svih 12 mjeseci 2017. godine i nisu mijenjali prebivalište.

Potvrde o isplaćenim plaćama i drugim dohodcima za prosinac 2017. godinu dostavljene su svim radnicima i vanjskim suradnicima u siječnju 2018. godine.

8.4. Blagajničko poslovanje

Kroz blagajničko poslovanje, kao dio knjigovodstva, izdani su transakcijski računi domskim korisnicima te se vodila analiza uplate opskrbnine i drugih usluga za prosječno 334 smještena korisnika (saldakonti kupaca), te su izdani su transakcijski računi nadležnom Ministarstvu i Centrima za socijalnu skrb po potraživanjima priprema i dostavljanja obroka u sklopu usluge Pomoći u kući, i pravnim osobama u najmu domskog prostora (5 iznajmljivača) o čemu se također vodila analitička evidencija.

Dodatna usluga našim korisnicima je prikupljanje novčanih sredstava i vođenje evidencije o utrošku istih za nabavu i naplatu potrebnih lijekova koji su ordinirani od strane liječnika, a nisu na listi odobrenih lijekova preko zdravstvenog osiguranja, te povrat preplaćene opskrbnine korisnicima po osnovi uplata mirovine trajnim naložima.

Uz navedeno, gotovinskim poslovanjem putem blagajne obavljale su se i redovne uplate i isplate materijalnih rashoda poslovanja.

8.5. Izvješća o financijskom izvještavanju

Sukladno Zakonu o proračunu (NN 87/08, 136/12 i 15/15) i Pravilniku o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (NN 3/15, 93/15, 135/15, 2/17 i 28/17), izvješća su dostavljana u obliku i sa sadržajem kako je propisano za korisnike proračuna, poštujući pri tom obveze i rokove njihova podnošenja.

Nakon provedenih svih knjiženja u Glavnoj knjizi i izrađenoj bruto bilanci, izrađivana su, davana na uvid ravnateljici i Upravnom vijeću Doma te dostavljana nadležnim institucijama slijedeća izvješća:

- Mjesečno izvješće – Prihodi i rashodi poslovanja te Zahtjev za doznaku sredstava prema Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom;
- Tromjesečna statistička izvješća prema FINI;
- Polugodišnja izvješća prema FINI i Uredu za financije Grada Zagreba;
- Godišnja financijska izvješća prema FINI, Državnoj reviziji, Uredu za financije Grada Zagreba, Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, kao i prateće Bilješke uz financijska izvješća;
- Statistički podaci zaprimljeni od strane Zavoda za statistiku grada Zagreba;
- Izjava o fiskalnoj odgovornosti;
- istovjetna tromjesečna, polugodišnja i godišnja izvješća kroz jedinstveni obrazac PR-RAS.

Uz navedena redovna izvješća, u 2017. godine računovodstvo je, na zahtjev Gradskog kontrolnog ureda, Sektora za unutarnju reviziju, ispunilo Upitnik radi prikupljanja podataka za izradu plana rada unutarnje revizije u kojem su zatraženi svi relevantni podaci o ustrojstvu ustanove te pravni, kadrovski i financijski podaci s naglaskom na procjenu rizika poslovanja; financijski podaci iz navedenog upitnika obuhvaćali su financijsko poslovanje u 2017. i dijelu 2018. godina.

Također su radnice računovodstva, u suradnji s ostalim odjelima i ravnateljicom Doma, sudjelovali u izradi domskih akata, Pravilnika i raznih izvještaja te su osiguravali vođenje potrebnih knjigovodstveno-financijskih podataka za potrebe ustanove i vanjskih institucija.

8.6. Redovni godišnji popis nefinancijske i financijske imovine, obveza i potraživanja

Briga za nefinancijsku dugotrajnu imovinu (osnovna sredstva), sitni inventar, zalihe živežnih namirnica i potrošnog materijala, financijsku imovinu (novac na žiro računu i blagajni Doma), te potraživanja i obveze Doma Peščenica uključuje redovni godišnji popis imovine, obveza i potraživanja. U tu svrhu, dana 14. prosinca 2017. godine, odlukom ravnateljice imenovano je Povjerenstva za redovan popis nefinancijske imovine, financijske imovine i obveza i potraživanja na dan 31. prosinca 2017. godine.

Za obavljanje popisa osnovana su slijedeća popisna povjerenstva:

- Centralno inventurno povjerenstvo – koje vodi organizaciju popisa, utvrđuje vjerodostojnost prijedloga za otpis ili rashod, utvrđuje opravdanost viškova ili manjkova, te izrađuje elaborat o obavljenom popisu na temelju objedinjenih izvještaja svih povjerenstava (elaborat sadržava i popisne liste), te dostavlja ravnateljici mišljenja i prijedloge o provedenom popisu n odlučivanje i donošenje konačnih odluka o rezultatima popisa;
- Povjerenstvo za popis dugotrajne imovine i sitnog inventara;
- Povjerenstvo za popis sitnog inventara u kuhinji i skladištu kuhinje;
- Povjerenstvo za popis zaliha živežnih namirnica i potrošnog materijala za tekuće održavanje;
- Povjerenstvo za popis financijske imovine (novčana sredstva žiro računa i blagajne) te obveza i potraživanja (kupci i dobavljači).

9. ADMINISTRATIVNI I KADROVSKI POSLOVI

Administrativni poslovi u 2017. godini uključivali su:

- evidentiranje zaprimljene dokumentacije (računi, ugovori, rješenja, odluke, dopisi, zahtjevi, zamolbe za posao i drugo) unosom u Urudžbeni zapisnik te dostavljanje iste po Odjelima, odnosno upoznavanje s njome radnika, na sastancima Stručnog kolegija, Stručnog vijeća i Stručnog tima, te članova Upravnog vijeća i korisnika Doma; u protekloj godini urudžbirana su ukupno 4.825 dokumenta;
- sudjelovanje u izradi Pravilnika o kućnom redu i novog Pravilnika o radu na koji Sindikalna podružnica nije imala primjedbi;
- sukladno Godišnjem planu i programu provedbe unutarnjeg nadzora za 2017. godinu sastavljano je, praćeno i evidentirano dostavljanje kvartalnih i završnih izvješća o provedenim unutarnjim nadzorima.

U 2017. godini nije zaprimljen niti jedan zahtjev za pristup informacijama sukladno zakonskim propisima.

U okviru kadrovskih poslova:

- pripremani su ugovori o radu, odluke, prijave i objave radnika te vođenje kadrovskih evidencija;
- pripremani su i sastavljani dopisi državnim, gradskim i drugim institucijama;
- održavani su sastanci s radnicima te osmišljavane upute, smjernice, protokoli, odluke, razne obavijesti i zaključci radi boljeg provođenja organizacije rada i kvalitetnijeg funkcioniranja Doma;
- izrađen je Plan godišnjih odmora za 2017. godinu u skladu sa ZOR-om;
- vođene su ažurne evidencije korištenja godišnjih odmora te evidencije bolovanja svih radnika po mjesecima i broju dana za sve odjele;
- redovito je mjesečno sastavljan raspored rada i izvješća te izrade obračuna sati za isplatu plaće radnicima porte;
- sastavljana su redovna izvješća za Podružnicu sindikata;

- zbog ranije navedenih nužnih potreba privremenog zapošljavanja, 14 puta je tijekom 2017. godine zatražena i dobivena suglasnost Gradonačelnika putem Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom za zapošljavanje radnika;
- obavljen je niz poziva na intervjuje za posao; redovito su pozivani svi raspoloživi kandidati, a u nekim slučajevima su kandidati pozivani i na drugi razgovor kako bi se odabrali najprikladniji kandidati koji su zadovoljavali tražene uvjete jer je interes nezaposlenih, posebice medicinskih sestara, medicinskih tehničara i kuhara kojih nema dovoljno na tržištu rada, bio slab;
- donošeni su financijski planovi i planovi nabave te njihove izmjene i dopune;
- jednom mjesečno naručivan je za sve odjele potreban kancelarijski radni materijal te je vođena evidencija o potrošnji istih;
- vođena je briga o nabavi i utrošku poštanskih maraka i redovnoj otpremi preporučenih pismovnih pošiljki;
- izdavani su putni nalozi i vođena je evidencije istih – u 2017. godini izdano je ukupno 7 putnih naloga koje je dobilo 6 radnika za službena putovanja u Zadar na Godišnju konferencija Psihologa, u Koprivnicu na Festival 50+ te u Bašku Vodu na Savjetovanje Enel-a za računovodstvene radnike.

U 2017. godini nije izrečeno niti jedno upozorenje na obveze iz radnog odnosa.

Tajnik ustanove je sudjelovao na redovnim jutarnjim radni sastancima voditelja radi boljeg protoka informacija i time efikasnijeg rada Doma. Također je sudjelovao u sastancima Stručnog kolegija, Stručnog vijeća i Upravnog vijeća te na 2 Skupa radnika i na izvanredni sastancima s radnicima Odjela brige o zdravlju i njege, Odjela prehrane i Odjela održavanja na kojima je vodio zapisnike. Uz to je obavljao i pojedinačne informativne i savjetodavne razgovore s radnicima prema potrebi i traženju radnika.

9.1. Javna nabava

Tijekom 2017. godine završili su neki od započelih procesa objedinjene javne nabave sklapanjem Okvirnih sporazuma o javnoj nabavi za nabave koji će biti na snazi dvije godine: kruh i pekarske proizvode, mlijeko i mliječni proizvodi, opskrba plinom te okvirni sporazum za pomagala pri inkontinenciji.

Potpisani su godišnji ugovori s VIPnet d.o.o. i Metronet telekomunikacijama d.d. za elektroničke i komunikacijske usluge u pokretnoj i nepokretnoj mreži u svibnju 2017. godine (a s obzirom na važeći dvogodišnji ugovor sklopljen 2015. godine temeljem bagatelne nabave s Hrvatskim Telekomom), godišnji ugovor o opskrbi električnom energijom i plinom te godišnji ugovori za opskrbu svježom i smrznutom ribom, kruhom i pekarskim proizvodima, mlijekom i mliječnim proizvodima.

Proveden je i postupak objedinjene javne nabave za svježe meso peradi, koji je odlukom osnivača poništen te je donesena odluka o ponavljanju istog u siječnju 2018. godine.

Putem direktnog ugovaranja (bagatelna - jednostavna nabava do 200.000,00kn odnosno 500.000,00kn za radove sukladno Zakonu o javnoj nabavi, NN 12/16 koji je na snazi od 1. siječnja 2017. godine) za isporuke roba tijekom 2017. godine sklopljeno je ukupno 34 ugovora za nabavu robe i 11 ugovora za nabavu usluga, te ugovor za uslugu pranja i održavanja rublja korisnicima na smještaju (postupak je proveden tijekom prosinca 2016. godine).

Sukladno Zakonu o javnoj nabavi (NN 120/16) objavljen je Plan nabave i registar ugovora te ostale propisane objave na mrežnoj stranici ustanove, te su objavljena sva propisana dokumentacija i statistička izvješća u Elektroničkom oglasniku javne nabave.

Od 19. prosinca 2017. godine započeti su postupci bagatelne nabave za 2018. godinu sukladno Prijedlogu plana nabave kojeg je Upravno vijeće prihvatilo 18. prosinca 2017. godine.

9.2. Porta

Na porti Doma Peščenica su do 31. prosinca 2017. godine bila zaposlena 3 radnika na neodređeno vrijeme i 1 radnik na određeno (svi muškarci) te je rad recepcije bio pokriven s ukupno 4 radnika koliko ih je i sistematizirano, što je ipak se pokazalo nedostatan broj obzirom da je porta imala predviđeni 24 satni rad. Nastavno na to i zbog poštivanja propisanog radnog vremena od 40 sati tjedno, od 01. ožujka 2017. godine porta je dobila ispomoć od strane računovodstvenih referentica u trajanju od 4 sata dnevno od ponedjeljka do petka, te povremeno istu ispomoć od pomoćnog radnika. Od 03. srpnja 2017. godine Odlukom ravnateljice ukinut je noćni rad porte te ista radi u dvije smjene (I. smjena od 6,00 do 14,00 sati i II. smjena od 14,00 do 22,30 sati) u svim danima u tjednu osim na prijelazu iz Stare u Novu godinu (31.12/01.01.) kada je porta radila 24 sata zbog organizirane proslave dočeka Nove godine za korisnike.

S obzirom na novo radno vrijeme porte, radnici Odjela brige o zdravlju i njege su od 3. srpnja 2017. godine zaduženi za brigu o ulazu i izlazu iz Doma u periodu od 22,00 do 6,00 sati. Osoblje je upoznato putem pisanih protokola o obvezama oko ulaska i izlaska. U tu svrhu su radnici Odjela je educirano o protokolima vezanim za rad porte i o postupanju u slučaju uključivanja protupožarnog alarma.

Kako bi rad porte tekao neometano i bila olakšana primopredaja dužnosti, portiri su vodili brigu oko ukupno šesnaest pisanih evidencija (u za to predviđenim bilježnicama) te evidenciju dnevne odsutnosti korisnika kroz aplikaciju DOGMA pomoću koje Odjel socijalnog rada izrađuje dnevno izvješće o brojnom stanju korisnika:

- evidencija liste radnog vremena za sve radnike (dnevni dolazak, izlazak i odlazak),
- evidencija liste radnog vremena za sve osobe na stručnom osposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa (dnevni dolazak, izlazak i odlazak),
- evidencija volontera - bilježnica (dnevni dolazak, izlazak i odlazak),
- evidencija radnika na radu za opće dobro (dnevni dolazak, izlazak i odlazak),

- evidencija popisa korisnika Doma (po sobama),
- evidencija posjetitelja Doma korisnicima Doma,
- evidencija odlaska korisnika u bolnicu,
- evidencija ključeva službenih prostorija (preuzimanje i vraćanje),
- evidencija preuzimanja i vraćanja ključeva dostavljača organizirane prehrane,
- evidencija telefonskih poziva (službeni pozivi i pozivi za IV. kat),
- evidencija prijave kvarova i oštećenja inventara,
- evidencija preminulih korisnika i pospremanja mrtvačnice,
- evidencija primopredaje smjene (bilježe se svi bitni dnevni događaji i kratki izlasci korisnika),
- evidencija ulaska u kotlovnicu,
- evidencija javljanja korisnika usluge pomoći u kući izvan radnog vremena Odjela socijalnog rada.

Uvedena je i knjiga evidencije djelovanja na kuhinjski ventilacijski sustav (koja se nalazi uz ventilacijsko postrojenje) u koju su portiri unosili podatke o svim radnjama koje su izvršavali vezano uz regulaciju rada ventilacijskog sustava a za koje su prošli edukaciju i dobili upute.

U svrhu upućivanja radnika porte u nove smjernice za rad i njihovo provođenje, te u svrhu kontinuirane prilagodbe ophođenja radnika porte s korisnicima i njihovim obiteljima, a u skladu s promijenjenom strukturom korisnika Doma Peščenica, redovito su se održavali kratki sastanci i razgovori s radnicima porte te su im dostavljane pismene upute za postupanje.

A) Poslovi porte

♦ Primarni posao portira je **praćenje kretanja korisnika i stranaka** (kontrola ulaza i izlaza u Domu), uključujući praćenje kretanje korisnika koji boluju od nekog oblika demencije o čemu su dužni obavijesti nadležnu osobu Odjela socijalnog rada i glavnu medicinsku sestru.

S obzirom da je portir prva osoba koju stranka upoznaje pri svom ulasku u ustanovu, portir je dužan ljubazno, ali autoritativno obratiti se strankama, upitati ih u svrhu dolaska u ustanovu, prema potrebi upozoriti da su se dužni javiti portiru kod svakog ulaska, te ih usmjeravati sukladno njihovim potrebama odnosno razlozima posjete Domu. Uz to je dužan stranke upozoriti na eventualna ograničenja u kretanju po ustanovi i provođenje određenih privremenih mjera (u slučajevima pojave zaraznih infekcija, adaptacija u pojedinim dijelovima zgrade, kvara lifta i slično), ili pak na neprimjereno ponašanje u slučaju nenamjernih ili namjernih propusta u ponašanju.

Portir je dužan upozoriti i usmjeriti korisnike i stranke na primjereno ponašanje u prostoru Doma sukladno Pravilniku o kućnom redu.

♦ **Vatrodojava** - redovitim večernjim obilascima Doma, portir u službi preventivno kontrolira stanje grijaćih tijela (kuhala) u čajnim kuhinjama. Obzirom na učestalost nalaza uključenih štednjaka u čajnim kuhinjama u večernjim satima na I. do III. katu, donesena je odluka da se

na vrata kuhinja postave novi cilindri s ključevima kako bi se iste zaključavale u vremenu od 22,00 do 06,00; navedena odluka propisana je i Pravilnikom o kućnom redu.

♦ **Zaduženje i briga o ključevima prostorija Doma** – o dnevnoj manipulaciji originalnim ključevima prostorija Doma, koji se čuvaju na porti, svakodnevno brigu vode portiri kroz propisanu evidenciju sukladno Pravilniku o kućnom redu i prijenos službe, a prema potrebi, povremeno u upotrebu stavljaju kopiju ključa (koja je pohranjena na zasebno mjesto) čije korištenje se također propisno evidentira.

Nakon izmjene brava i ključeva svih soba na II. katu Doma u 2017. godini, portiri su označili ključeve i pohranili kopije istih na predviđeno mjesto te su izvršeni posao evidentirali.

♦ **Telefonski pozivi** – portiri zaprimaju pozive korisnika, vanjskih stranaka i službi Doma te pomažu pri telefoniranju korisnicima koji se ne znaju ili ne mogu koristiti svojim mobitelima.

♦ **Preuzimanje pošiljki** – portiri svakodnevno preuzimaju pismovne pošiljke od poštara te ih razvrstavaju po označenim pretincima korisnika i/ili dostavljaju tajništvu Doma.

♦ **Kontrola efikasnosti DDD mjera (dezinfekcija, dezinsekcija i deratizacija)** – obilascima kuhinjskog i skladišnog bloka popodnevi portir ima uvid u efikasnost provedbe dezinsekcije i deratizacije.

♦ Radi potrebe kontinuiranog i kvalitetnijeg rada ustanove recepcionari su organizirani da u sklopu svog radnog vremena povremeno pomažu tehničkoj službi u uređenju soba (ličilački radovi, prijenos namještaja, prijevoz korisnika i sl.) te pomažu u uređenju dvorane nakon većih događanja (različite proslave, seminari, medijacije i sl.) koje uključuju veći broj sudionika.

10. MENTORSKI RAD S PRIPRAVNICAMA I UČENICIMA

Sukladno čl. 215. st. 2. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17 i 130/17) i Pravilniku o pripravničkom stažu i polaganju stručnog ispita u djelatnosti socijalne skrbi (NN 66/15), stručno osposobljavanje u Domu Peščenica traje dvanaest mjeseci i odvija se prema propisanom Programu stručnog osposobljavanja za pripravnike socijalne radnike i psihologe.

Tijekom 2017. godine stručno osposobljavanje završile su 3 magistre socijalnog rada i 2 magistre psihologije koje su započele s programom tijekom 2016. godine. U rujnu 2017. godini Dom Peščenica je proveo novo stručno osposobljavanje bez zasnivanja radnog odnosa za 1 magistru socijalnog rada i 2 magistre psihologije kojima stručno osposobljavanje završava u 2018. godini.

Vještine i sposobnosti, kao i radni zadaci uključeni u program stručnog osposobljavanja, među ostalim, podrazumijevaju: upoznavanje s radom i funkcioniranjem svih ustrojbenih jedinica Doma, uvid u dokumentaciju korisnika, sudjelovanje u svim aktivnostima vezanim uz prijem i otpust korisnika, prisustvovanje timskoj sintezi, sudjelovanje u individualnom radu s

korisnicima i njihovom obitelji, sudjelovanje u radu tima prilikom izrade individualnog programa rada s korisnikom, sudjelovanje u izradi nacrtu programa suradnje s drugim domovima socijalne skrbi i drugim čimbenicima radi unapređenja rada Doma i sl.

Uz to je učenik 3. razreda Centra za odgoj i obrazovanje "Slava Raškaj" započeo s obavljanjem stručne prakse pod mentorstvom Voditelja Odjela prehrane za školsku godinu 2017/2018 na temelju sklopljenog Ugovora o naukovanju za strukovnu kvalifikaciju kuhar s Domom za starije osobe Peščenica.

11. PERMANENTNA EDUKACIJA I TRAJNO USAVRŠAVANJE STRUČNIH RADNIKA

Kontinuirana edukacija, trajno usavršavanje i održavanje osposobljenosti za rad u skladu s novim spoznajama i unapređivanje temeljnih vještina, ključno je za stručni rad u ustanovi socijalne skrbi. U svrhu permanentne edukacije i usavršavanja, i u 2017. godini radnici Doma Peščenica su aktivno sudjelovali i prisustvovali nizu predavanja, tribina, konferencija, simpozija, okruglih stolova i radnih sastanaka:

- fizioterapeutkinja prvostupnica sudjelovala je na Stručnoj međunarodnoj konferenciji Hrvatske komore fizioterapeuta "Profesionalna pitanja i izazovi u fizioterapiji", 31.3.-1.4.;
- tajnik ustanove sudjelovao je 13.07. u seminaru "Radno pravo" koji je obuhvatio teme 'Mogućnosti rada bez ugovora o radu', "Godišnji odmori – sporna pitanja" i "Pravni aspekti plaća";
- tajniku ustanove je redovitim usavršavanjem i sudjelovanjem u interaktivnoj radionici "Uspostava dinamičkog sustava nabave i njegove prednosti", 11.09., produžen certifikat za obavljanje poslova javne nabave;
- socijalne radnice su prisustvovala mini konferenciji "Aktivno starenje – Primjeri dobre prakse u RH i svijetu" 26.10.;
- ravnateljica i psihologinja-pripravnica održale su stručno izlaganje "Naš dom je i dalje tvoj dom: povezanost socijalne podrške i zadovoljstva životom korisnika u Domu" na 25. godišnjoj konferenciji hrvatskih psihologa sa središnjom temom "Psihologija u promociji i zaštiti ljudskih prava i društvene pravednosti", 8.-11.11.,
- fizioterapeutkinja prvostupnica pohađala je 27.11. međunarodni tečaj "Cyriax modul" – manualna ortopedska tehnika koja se bavi postavljanjem dijagnoze i konzervativnim liječenjem lezija mekih tkiva lokomotornog sustava;
- ravnateljica i glavna medicinska sestra Doma sudjelovale su na predavanju "Kinaesthetics u njezi" koje je održano u DZSO Trešnjevka pod vodstvom Kinaesthetics-trenera Ivana Ivankovića koji je u 2016. godini održao međunarodno certificirani trodnevni tečaj "Kinaesthetics" za radnike Doma Peščenica;
- jedanaest radnika Doma Peščenica (3 socijalne radnice, glavna medicinska sestra, 3 medicinske sestre, tajnik ustanove, 2 kuhara, majstor-kotlovničar) pohađalo je tri poludnevne radionice s predavanjem i vježbom pod stručnim vodstvom Integra znanja

d.o.o. kojima je započet ciklus edukacija radnika Doma s ciljem unapređenja radnih odnosa i razvijanja komunikacijskih vještina:

- I. interna moderacijska radionica "Što može bolje?" bila je na temu motivacije za rad i komunikacije unutar organizaciji te mogućnostima i prijedlozima unapređenja rada,
- II. interna moderacijska radionica "Što može bolje?" otvorena je predavanjem o osnovama komunikacije i vježbama aktivnog slušanja, nakon koje su slijedile vježbe asertivnog i proaktivnog pristupa u komunikaciji,
- III. interna moderacijska radionica "Davanje povratne informacije" bila je na temu konstruktivnih kritika i davanja povratnih informacija suradnicima;
- stručni radnici Odjela socijalnog rada te I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege prisustvovali su 201. – 206. Gerontološkoj tribini tijekom 2017. godine te je socijalna radnica Projekta Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica imala izlaganje na 204. Gerontološkoj tribini;
- radnici računovodstvenih poslova redovito su pohađali edukativna predavanja "Poslovna srijeda" u organizaciji "Udruge računovođa i financijskih djelatnika Zagreb" s aktualnom tematikom i problematikom poslovanja.

Uz to je glavna medicinska sestra Doma redovito organizirala i vodila stručna predavanja za sve medicinske sestre, njegovateljice i spremačice. na temu: Prevencija hospitalnih infekcija, Pravilna primjena dezinficijensa, Pravilna distribucija hrane, Rad na siguran način, te Postupanje u slučajevima potrebe za izolacijom korisnika. Uz to se nastavilo s uobičajenom dobrom praksom da svaki mjesec jedna njegovateljica pripremi predavanje iz domene svog djelokruga rada i prezentira ga kolegama s Odjela kako bi se potvrdila i obnovila usvojena znanja.

12. STRATEŠKI PROJEKTI, UNAPREĐENJE I INOVACIJE U POSLOVANJU DOMA

Sukladno promjenama u potrebama i zahtjevima starijih osoba za određenim oblicima usluge, promjenama u strukturi korisnika usluge smještaja u Domu Peščenica, sukladno aktualnim propisima i zakonima, demografskim kretanjima i novinama u pružanju socijalnih usluga, Dom Peščenica kontinuirano nastoji odgovarajućim uslugama zadovoljiti potrebe osoba starije životne dobi. Temeljem tih svojih težnji, Dom Peščenica kontinuirano ulaže napore u **unapređenje i uvođenje inovacija u svoje poslovanje**.

U 2016. godini započeta dobra praksa praćenja zadovoljstva korisnika kvalitetom života, odnosima s članovima obitelji i domskom zajednicom te pruženim uslugama¹⁴, na temelju koje se kroz rad Tima za kvalitetu unaprjeđuju standardi kvalitete socijalnih usluga, nastavljena je i u 2017. godini provedenim istraživanjem "Naš dom je i dalje tvoj dom: Povezanost socijalne podrške i zadovoljstva životom korisnika u Domu". Rezultati istraživanja

¹⁴ Na VII. Konferenciji socijalnih radnika, 12.-14.10.2016. godine, predstavljeni su rezultati istraživanja na temu "Obiteljska socijalna podrška osobama smještenim u domu za starije osobe" čiji autori su Ravnateljica, socijalne radnice i socijalni radnik-pripravnici Doma Peščenica.

su predstavljeni na 25. godišnjoj konferenciji hrvatskih psihologa " Psihologija u promociji i zaštiti ljudskih prava i društvene pravednosti".

Istraživanjem, koje su uzimajući u obzir teorijske spoznaje o važnosti obiteljske podrške kod osoba starije životne dobi provele stručna suradnica-psihologinja i psihologinja-pripravnica pod vodstvom ravnateljice Doma, ispitano je postoji li:

- povezanost procijenjene socijalne podrške koju korisnici primaju od strane svoje obitelji i zadovoljstva njihovim životom,
- postoji li povezanost zadovoljstva životom korisnika s brojem posjeta članova obitelji.

Naime, preseljenje i dolazak na smještaj u Dom predstavlja jedan od stresnijih događaja u životu pojedinca ispunjen brojnim promjenama, kod kojeg socijalna podrška i kvalitetni interpersonalni odnosi mogu zaštititi osobu od opasnih posljedica stresa. Uz to je preseljenje često popraćeno udaljavanjem i odvojenošću od njima bliskih ljudi zbog kojih domski korisnici mogu doživjeti razne promjene u svojoj psihološkoj dobrobiti i zadovoljstvu životom. Ukoliko podrška obitelji izostane, korisnici mogu biti nezadovoljni sobom i svojim životom te se neće osjećati dobro i mogu razviti nefunkcionalne obrambene mehanizme te svoje subjektivno nezadovoljstvo kanalizirati kroz smanjeno zadovoljstvo domskim uslugama. Upoznati s tom činjenicom, svi radnici Doma nastoje korisnicima pružiti kako zadovoljenje osnovnih životnih potreba, tako i mogućnosti za druženje s drugim korisnicima i sudjelovanje u različitim aktivnostima, ali su im i podrška i poticaj u razvijanju i njegovanju odnosa s obitelji kao važnog faktora u postizanju zadovoljstva životom i osjećaja psihičke dobrobiti.

Istraživanje je pokazalo da većina korisnika smatra da im njihovo dijete i članovi obitelji u najvećoj mjeri pružaju podršku, te ih je 86,36% visoko zadovoljno obiteljskom podrškom, odnosno smatraju da im članovi obitelji često pružaju potrebnu socijalnu podršku.

Treba napomenuti da ukoliko članovi obitelji i druge osobe bliske korisniku nisu senzibilizirane za promjene i potrebe koje prate starenje, stručni rad na unapređenju odnosa korisnika s obitelji bit će otežan i usporen. Stoga je Dom Peščenica intenzivirao svoj stručni rad u svrhu veće dostupnosti informacija o starenju i senzibilizaciju šire zajednice za tematiku starenja. S tim ciljem je i osmišljena obljetnica deset godina djelovanja Odjela socijalnog rada Sesvete "Prvo desetljeće dostupne pomoći Grada u Vašem Domu".

Tom prigodom postavljenom izložbom fotografija "Dimenzije starenja" nastojalo se približiti starenje kao biološki fenomen u kojem se mijenja odnos osobe prema vremenu, svijetu, okolini i vlastitoj prošlosti, u kojem se javljaju brojne tjelesne promjene uslijed kojih se javlja se multikomorbiditet, smanjuju pokretljivost, radni kapacitet, učinkovitost, ali i društvena aktivnost i brzina prilagodbe novim situacijama. Kako bi se ti procesi mijenja ublažili i usporili, jednako važnu ulogu ima uspostavljanje zdravijeg režima života i prevencije bolesti, reorganizacija vremena i prihvaćanje novih međugeneracijskih odnosa te osviještenost zajednice o potrebama i dimenzijama starenja. Ključno je da zajednica u kojoj starija osoba živi potiče poštivanje i uvažavanje starije osobe, podržava osjećaj da su ravnopravni sudionici društva te stoji iza svake inicijative koja omogućuje starijim osobama da budu društveno angažirane i aktivne u tjelesnom i psihičkom pogledu, da budu korisne prenoseći novim naraštajima svoja iskustva, znanje i vještine. A upravo takvu inicijativu ima Dom Peščenica u

programima aktivnosti koje pruža u sklopu Projekta Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica te u svojim nastojanjima da pobliže informira sve zainteresirane građane o programima i uslugama koje Grad Zagreb osigurava i pruža osobama starije životne dobi.

Jedan od **strateških projekata Doma Peščenica** je "Pilot projekt rekonstruiranja Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb - formiranje osam samostalnih organizacijskih cjelina" za koji je jedina prepreka i ključno objedinjavanje građevinske čestice na kojoj se nalazi zgrada Doma.

Dana 9. lipnja 2017. godine Dom Peščenica je dobio **Rješenje o utvrđivanju građevinske čestice** (klasa: UPI/I-350-05/16-005/173, ur. broj: 251-13-21-1/024-17-16 od 09.06.2017.) od Gradskog ureda za prostorno uređenje, izgradnju grad, graditeljstvo, komunalne prostore i promet. Navedenim Rješenjem utvrđeno je da građevinsku česticu Doma čine zajedno katastarske čestice broj 3875/2, 3875/4 te dijelovi 3875/1 i 3885 katastarske općine Peščenica. Kako bi se ova parcelacija građevinskog zemljišta provela u katastru, temeljem dobivenog Rješenja o utvrđivanju građevinske čestice je izrađen parcelacijski elaborat te je pokrenut postupak za ishođivanje potvrde od nadležnog upravnog tijela da je isti usklađen s gore navedenim rješenjem. Nakon dobivanja rješenja nastavit će se s daljnjim procedurama uknjižbe čestice Doma 1/1, s krajnjim ciljem aplikacije postojećeg strateškog projekta za sredstva iz fondova Europske unije.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA

Ivica Dokleja, v.r.