

DOM ZA STARIJE OSOBE PEŠČENICA, ZAGREB

Zagreb, Donje Svetice 89

www.dom-pescenica.hr



Izvješće o radu za 2019. godinu

Zagreb, siječanj 2020. godine

SADRŽAJ

| | |
|---|----|
| UVOD | 1 |
| 1. KADROVSKA STRUKTURA DOMA PEŠČENICA | 6 |
| 2. PRAVNI PROPISI I STANDARDI KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA U OKVIRU DJELATNOSTI DOMA | 9 |
| 2.1. Standardi kvalitete socijalnih usluga | 13 |
| 3. ZAPRIMANJE, BROJ I STRUKTURA ZAHTJEVA | 14 |
| 4. STRUKTURA KORISNIKA STALNOG SMJEŠTAJA | 18 |
| 5. STRUČNI RAD U OKVIRU DJELATNOSTI DOMA | 20 |
| 5.1. Informiranje o usluzi smještaja i zaprimanje zahtjeva za uslugu smještaja | 20 |
| 5.2. Prijem i otpust korisnika | 21 |
| 5.3. Kompletiranje propisane evidencije i stručne dokumentacije Odjela socijalnog rada | 22 |
| 5.4. Psiholog u ustanovi | 24 |
| A) Poslovi i aktivnosti psihologa | 24 |
| 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 | 26 |
| A) Psihosocijalna podrška | 27 |
| B) Okupacijsko-radne aktivnosti | 28 |
| C) Kulturno zabavne aktivnosti | 30 |
| D) Grupe za društvene igre | 35 |
| 5.8. Izbori u Domu | 36 |
| 5.9. Vjerski sadržaji u Domu | 37 |
| 5.10. I. i II. Odjel brige o zdravlju i njege | 37 |
| A) Usluge njege i brige o zdravlju korisnika | 40 |
| 5.11. Usluge fizičalne terapije i medicinsko-rekreativne gimnastike | 43 |
| 6. IZVANINSTITUCIJSKE USLUGE | 44 |
| 6.1. Usluga Pomoći u kući | 44 |
| A) Organizirana prehrana | 45 |
| B) Gerontodomaćica | 48 |
| 6.2. Programi podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centar Doma z starije osobe Peščenica, Zagreb“ | 49 |
| A) Projektne aktivnosti | 50 |
| 7. USLUGE PREHRANE I DRUGE USLUGE SMJEŠTAJA | 57 |
| 7.1. Odjel prehrane | 57 |
| 7.2. Održavanje rublja | 59 |
| 7.3. Održavanje higijene prostora | 59 |
| 7.4. Odjel održavanja | 60 |
| 7.5. Porta | 63 |

| | |
|---|----|
| 7.6. Nabava osnovnih sredstava | 65 |
| 7.7. Tehnička ispravnost objekta prema pravilnicima zaštite na radu i zaštite od požara | 65 |
| 7.8. Provodenje mjera zaštite na radu i zaštite od požara | 67 |
| 8. RAČUNOVODSTVENI POSLOVI | 68 |
| 8.1. Financijsko-planski poslovi | 69 |
| 8.2. Financijsko-računovodstveni poslovi | 69 |
| 8.3. Plaće i naknade | 70 |
| 8.4. Blagajničko poslovanje | 71 |
| 8.5. Izvješća o finansijskom izvještavanju | 71 |
| 8.6. Redovni godišnji popis nefinansijske i finansijske imovine, obveza i potraživanja | 72 |
| 9. ADMINISTRATIVNI I KADROVSKI POSLOVI | 72 |
| 9.1. Javna nabava | 73 |
| 10. MENTORSKI RAD S PRIPRAVNICAMA I UČENICIMA | 74 |
| 11. PERMANENTNA EDUKACIJA I TRAJNO USAVRŠAVANJE STRUČNIH RADNIKA | 75 |
| 12. SURADNJA S DRUGIM INSTITUCIJAMA I DIONICIMA CIVILNOG DRUŠTVA | 77 |
| 13. STRATEŠKI PROJEKTI, UNAPREĐENJE I INOVACIJE U POSLOVANJU DOMA | 77 |

UVOD

Dom za starije osobe Peščenica, Zagreb (u dalnjem 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 te pružanje usluga pomoći u kući**.

Uz navedene usluge, Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb organizira i provodi Programe podrške u lokalnoj zajednici na području Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete.

Organizacijske jedinice formirane radi obavljanja djelatnosti Doma su:

1. **Odjel socijalnog rada za stalni smještaj, cjelodnevni boravak te pomoć u kući** (u dalnjem 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.

U svrhu pružanja primarne zdravstvena zaštita osoba starijih od 65 godina, u prostoru Doma Peščenica djeluje **tim liječnika obiteljske medicine Doma zdravlja Zagreb-Istok** (polu radnog vremena pet dana u tjednu – od ponедjeljka do petka). Za one korisnike koji usluge liječnika koriste izvan Doma nastavila se koristiti dobra praksa pribavljanja povijesti bolesti i propisane terapije medikamentima od njihova nadležnog liječnika obiteljske medicine kako bi im se pružile kvalitetnije medicinske usluge.

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

Upravno vijeće je u 2019. godini održalo osam sjednica (06.-13. sjednica ovog saziva Upravnog vijeća) na kojima je sukladno djelokrugu svoga rada:

- raspravljalo i podnijelo osnivaču Izvješće o radu Doma za 2018. godinu;
- donijelo Plan i program rada Doma u 2019. godini i nadziralo je njegovo izvršavanje;
- utvrdilo Financijski plan za 2019. godinu te polugodišnji i godišnji izvještaj o izvršenju financijskog plana za 2019. godinu;

- donijelo odluku o prihvaćanju Prijedloga finansijskog plana za 2020. i Prijedloga plana nabave za 2020., te je donijelo odluku o početku provedbe nabave za 2020. godinu i ovlastilo je ravnateljicu za sklapanje i potpisivanje ugovora sukladno čl. 28. Statuta Doma Peščenica;
- donijelo je odluku o promjeni poslovne banke Doma Peščenica od Zagrebačke banke dd. na Erste&Steiermärkische Bank d.d.;
- raspravljalo je o sredstvima osiguranja naplate opskrbnine korisnicima usluge smještaja a u skladu s Uredbom o sastavljanju i predaji Izjave o fiskalnoj odgovornosti i izvještaja o primjeni fiskalnih pravila (NN 95/19);
- raspravljalo o Godišnjem izvješću o radu Povjerenstva za prevenciju hospitalnih infekcija,
- raspisalo javni natječaj za zakup poslovnih prostora frizeraja, raspravljalo o zamolbama zakupoprimaca i ugovorima;
- dalo suglasnost za hitnu provedbu radova sanacije odvodnih vertikalnih cijevi oborinskih i fekalnih voda;
- dalo suglasnost za provedbu radova sanacije poda glavne blagovaonice Doma Peščenica;
- raspravljalo o kadrovskoj popunjenoosti i tekućem organizacijskom i stručnom poslovanju Doma Peščenica.

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 osvremenjivanju 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 **Koordinacijske jutarnje sastanke** voditelja Odjela i **redovite sastanke radnika pojedinih odjela** kojima se dodatno koordinirao rad organizacijskih jedinica Doma.

Stručno vijeće je na 7 održanih sastanaka tijekom 2019. raspravljalo, donosilo odluke i davalо ravnatelju i Upravnom vijeću Doma mišljenja i prijedloge o stručnim pitanjima vezanim za rad i ustroj Doma. Između ostalog Vijeće je:

- usvojilo prijedloga Godišnjeg izvješća o radu Doma za 2018. godinu (siječanj 2019.) i prijedlog Godišnjeg plana rada Doma za 2020. godinu (prosinac 2019.);
- analiziralo i predlagalo mjere za unaprijeđenje stručnog rada Doma Peščenica;
- razmatralo prijedloge Sindikalne podružnice Doma Peščenica;
- usvajalo prijedloge unapređenja standarda kvalitete socijalnih usluga Doma Peščenica:
 - standarda 2.: Dostupnost usluga,
 - standarda 11.: rukovođenje,

- standarda 14.: rad volontera, studenata na praksi, pripravnika i osoba na radu za opće dobro,
- standarda 17.: sigurnost i zaštita;
- raspravljal o radu Povjerenstva za unaprjeđenje procesa rada odjela prehrane;
- razmatralo izmjene Ugovora o smještaju vezano za sredstva osiguranja naplate opskrbnine korisnicima usluge smještaja a u skladu s Uredbom o sastavljanju i predaji Izjave o fiskalnoj odgovornosti i izvještaja o primjeni fiskalnih pravila (NN 95/19);
- raspravljal o prezentaciji rezultata istraživanja „Interakcijom preko partnerstva do zadovoljnog korisnika“ korisnicima Doma i njihovim obveznicima iz ugovora na Danu obitelji 2019. godine.

Tijekom osam sastanaka **Stručnog kolegija**:

- raspravljal se o bitnim organizacijsko-tehničkim temama (poput prekovremenih sati, izradi mjesecnih rasporeda rada Odjela i rasporedu korištenja godišnjeg odmora), procesima rada, radnim obvezama i kvaliteti pruženih usluga;
- raspravljal se o reorganizaciji radnih mjesta uslijed novonastalih okolnosti vezanih za utvrđenu i potvrđenu smanjenu radnu sposobnost jedne radnice Odjela brige o zdravlju i njege i jedne radnice Odjela prehrane;
- raspravljal se o kadrovskoj popunjenoosti i problematici negativne selekcije pri zapošljavanju novih kadrova, posebice u zdravstvu;
- analiziralo se izvršenje godišnjeg Plana rada Doma za 2019. godinu;
- raspravljal se u radu Povjerenstva za unaprjeđenje procesa rada odjela prehrane te o izvršenju Odluke ravnateljice o provedbi i praćenju procedure brige o higijeni rublja;
- analiziralo se izvješće o provedbi odredbi Zaštite na radu i Zaštite od požara.

Uz navedene sastanke Stručnog vijeća i Kolegija, održavani su **redoviti mjesечni sastanci s radnicima pojedinih odjela**, a prema potrebi organizirani su i izvanredni sastanci.

Održana su i dva **Skupa radnika** na kojima su radnici upoznati s aktualnom kadrovskom strukturu Doma, s organizacijom radnih procesa, s izazovima u organizaciji i radu, sa strateškim planovima i financijskim poslovanjem Doma, te se izabralo nove članove Povjerenstva za zaštitu na radu i zaštitu od požara.

Stručni tim se, sukladno Odluci ravnateljice od 7. rujna 2017. godine o obvezi sastajanja jednom tjedno (svakog utorka u 13,00 sati) i izvanredno prema potrebi, u 2019. godini sastao 49 puta te je sukladno svom djelokrugu rada donio 103 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. Svaki od 49 sastanka sazvan je na temelju pismenog poziva s dnevnim redom kojeg upućuje predsjednik Stručnog tima, te je za svaki

sastanak sastavljanja i dostavljen ravnateljici na uvid zapisnik Stručnog tima, te su sastavljane i dostavljane odluke, preporuke i izvadci svim interesnim stranama (korisnik, obveznik iz ugovora, liječnik primarne zdravstvene zaštite, nadležne institucije).

1. KADROVSKA STRUKTURA DOMA PEŠČENICA

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

Zaključno s danom 31. prosinca 2019. godine u Domu je, temeljem Ugovora o radu i sukladno trenutno važećem Pravilniku o organizaciji rada i sistematizaciji poslova, zaposleno 97 radnika (19 muškaraca i 78 žena), od čega su 3 radnice zaposlene u nepunom radnom vremenu.

Prema vrsti ugovora o radu, u Domu Peščenica zaposleno je:

- na neodređeno vrijeme 80 radnika (14 muškaraca i 66 žena od kojih je jedna zaposlena u nepunom radnom vremenu);
- 17 radnika na određeno vrijeme (5 muškaraca i 12 žena od kojih su dvije zaposlene u nepunom radnom vremenu).

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 19% radnika Doma muškarci, a 81% čine žene.

Dana **15. veljače 2019. godine stupio je na snagu Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb** (donesen na 5. sjednici Upravnog vijeća Doma Peščenica od 21. prosinca 2018. godine; osnivač dao suglasnost klasa: 550-01/19-01/21, ur.br.: 251-03-02-19-7 od 23. siječnja 2019. godine) kojim su:

- sistematizirani poslovi i zadaće za 30 radnih mjesta sa 129,5 izvršitelja;
- izmijenjen je čl.12. t.1. Odjel socijalnog rada za stalni smještaj, cijelodnevni boravak i pomoć u kući, čime su objedinjena radna mjesta socijalnog radnika za stalni smještaj i socijalnog radnika za pomoć u kući, te su sistematizirana radna mjesta za programe podrške u lokalnoj zajednici (1 socijalni radnik, 2 fizioterapeuta i 1 gerontodomaćica);
- izmijenjen je broj izvršitelja za radno mjesto pomoćni radnik u kuhinji sa 6 izvršitelja na 12 izvršitelja.

Sukladno odredbama Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb, **Odjel socijalnog rada zapošljavao je u 2019. godini ukupno 9 radnika:** 2 magistre socijalnog rada (1 socijalna radnica za korisnike Doma i 1 socijalna radnica na Programima podrške u lokalnoj zajednici), 1 socijalna radnica-terapeutkinja, 1 stručna suradnica-terapeutkinja, 2 fizioterapeutkinje za Programe podrške u lokalnoj zajednici (1 fizioterapeutkinja zaposlena je u nepunom radnom vremenu), 1 njegovateljica-gerontodomaćica, 1 gerontodomaćica na Programima podrške u lokalnoj zajednici, te 1 pomoćni radnik.

Od navedenih 9 radnika, 6 radnika zaposleno je ugovor o radu na određeno vrijeme (1 socijalna radnica, 2 fizioterapeutkinje i 1 gerontodomaćica na Programima podrške u lokalnoj zajednici, te 1 njegovateljica-gerontodomaćica i 1 pomoći radnik).

U Odjelu socijalnog rada stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radnog odnosa obavljala su 2 pripravnika –socijalna radnika (stručno osposobljavanje zaključeno je s datumom 17.07.2019. godine) i 1 pripravnica-psihologinja (stručno osposobljavanje zaključeno je s datumom 11.11.2019. godine).

Na I. i II. Odjelu brige o zdravlju i njege bilo je zaposleno ukupno 43 radnika: 1 glavna medicinska sestra, 13 medicinskih sestara (1 medicinski tehničar s ugovor o radu na određeno, te jedna medicinska sestra zaposlena u nepunom radnom vremenu s ugovorom o radu na određeno), 1 fizioterapeut prvostupnik, 1 fizioterapeut tehničar i 28 njegovateljice (od čega 4 radnika imaju ugovor o radu na određeno, 1 radnica je zaposlena u nepunom radnom vremenu, te je 1 radnica raspoređena na portu zbog utvrđene ograničene zdravstvene sposobnosti).

Na dan 31. prosinca 2019. godine ukupno je 5 radnika Odjela brige o zdravlju i njege na dugotrajnom bolovanju, te je jedna radnica na rodiljnom dopustu.

Odjel prehrane zapošljavao je ukupno 21 radnika: 6 kuhara, 13 pomoćnih kuhinjskih radnika (od čega 4 radnika imaju ugovor o radu na određeno, te je 1 radnica raspoređena na portu zbog utvrđenog djelomičnog gubitka radne sposobnosti), 1 skladištar (zaposlen ugovorom o radu na određeno) i 1 ekonom-majstor-vozača.

Odjel održavanja zapošljavao je ukupno 21 radnika: 1 stručnjaka ZNR i ZOP, 2 kućna majstora, 16 spremaćica (1 spremaćica je na dugotrajnom bolovanju), te 2 portira.

Tijekom 2019. godine na **administrativnim, računovodstvenim i općim poslovima** radilo je ukupno 4 radnika: 1 tajnik ustanove (zbog dugotrajnog bolovanja tajnika ustanove, u periodu od 15.04. do 30.11.2019. godine bila je zaposlena 1 radnica na ugovor o radu na određeno-zamjena za bolovanje; tajniku ustanove radni odnos je završio zbog umirovljenja 30.12.2019. godine), 1 finansijski knjigovođa, 1 materijalni knjigovođa i referent za obračun plaća, te 1 blagajnik i referent naplate usluga korisnicima u Domu. Uslijed nastalih poteškoća pri zapošljavanju osobe putem ugovora o radu na neodređeno vrijeme¹, posao voditeljice računovodstva radio je vanjski suradnik s kojim Dom ima sklopljen Ugovor o pružanju usluga.

U veljači i kolovozu 2019. godine Dom za starije osobe Peščenica, Zagreb raspisao je dva velika **javna natječaja za zapošljavanje na određeno i neodređeno vrijeme** na kojima su traženi:

1 voditelj računovodstva, 1 zamjena tajnika tijekom bolovanja, 8 medicinskih sestara, 1 fizioterapeut, 7 njegovatelja, 1 gerontodomaćica za Programe podrške u lokalnoj zajednici, 2 kuhara, 3 pomoćna kuhinjska radnika i 3 čistačice.

¹ Zbog veće odgovornosti posla, a nižih plaća u javnom sektoru, natječaj za voditelja računovodstva nije uspješno okončan; na natječaju je odabran i zaposlen radnik koji nije zadovoljio na probnom radu od 3 mjeseca.

Zbog povećanog opsega posla uslijed povećanja smještajnih kapaciteta Doma, zbog dobne strukture radnika Doma (stariji kadar) koji češće izostaju s posla zbog bolovanja (na dan 31.12.2019. godine 7 radnika je bilo na dugotrajnom bolovanju, i 1 radnica na rodiljnom dopustu), 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), te zbog sve prisutnije negativne selekcije dostupnog kadra (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), nastavio se trend nedostatka kadra započet 2017. godine. Radi se prvenstveno o kvalificiranom zdravstvenom kadru na Odjelu brige o zdravlju i njege, o kuvarima i pomoćnim kuhinjskim radnicima, stručnjacima za finansijske i računovodstvene poslove.

Spomenuti deficit je najbolje vidljiv iz činjenice da su se na natječaj u veljači 2019. godine prijavili 1 medicinski tehničar (koji je zaposlen na određeno radno vrijeme) i 3 medicinske sestre i od kojih niti jedna nije pristupila intervjuu, a na natječaju u kolovozu su se prijavile samo 2 medicinske sestre (jedna je tražila ugovor o radu u nepunom radnom vremenu, a druga je predala nepotpunu dokumentaciju) i ponovno niti jedna nije pristupila intervjuu.

Slijedom navedenog, u 2019. godini u Domu za starije osobe Peščenica, Zagreb zaposlena su **23 nova radnika na neodređeno i određeno vrijeme uz prethodnu suglasnost Gradonačelnika, dok je za 19 radnika prestao radni odnos:**

- zaposlen je 1 voditelj finansijskih i računovodstvenih poslova kojem je radni odnos prestao nakon 3 mjeseca probnog rada;
- zaposlen je 1 tajnik na određeno vrijeme-zamjena za bolovanje (u razdoblju od 15.04. do 30.11.2019.), kojem je radni odnos prestao istekom roka na koji je sklopljen ugovor o radu na određeno;
- tajniku ustanove radni odnos je završio zbog umirovljenja 30.12.2019. godine;
- sukladno novoj sistematizaciji na Programima podrške u lokalnoj zajednici zaposleni su na određeno radno vrijeme 1 socijalni radnik, 2 fizioterapeutkinje (1 u punom radnom vremenu i 1 u nepunom radnom vremenu) i 3 gerontodomaćice (prva radnica je zbog osobnih razloga zatražila sporazumno raskid ugovora o radu te je radila u periodu od 04. do 18.03.2019. godine; drugi radnik je bio zaposlen od 25.03. do 31.05.2019. godine te je temeljem prekvalifikacije zaposlen kao njegovatelj od 01.06.2019. godine; treća radnica zaposlena je od 01.07.2019. godine);
- zaposlen je jedan medicinski tehničar na određeno vrijeme, dok je za 4 medicinske sestre prestao radni odnos u Domu Peščenica (trima (3) radnicama je prestao radni odnos sporazumnim raskidom ugovora o radu, dok je jednoj (1) radnici radni odnos prestao istekom roka na koji je sklopljen ugovor o radu na određeno);
- zaposleno je 8 njegovateljica, dok je za 6 njegovateljica prestao radni odnos (za 4 radnika je prestao radni odnos sporazumnim raskidom ugovora o radu, dok je za 2 radnice radni odnos prestao istekom roka na koji je sklopljen ugovor o radu na određeno);
- zaposlena su 2 kuvara;

- zaposlena su 2 pomoćna radnika u kuhinji, dok je 1 prestao radni odnos istekom roka na koji je sklopljen ugovor o radu na određeno;
- zaposlene su 3 čistačice, dok je 2 prestao radni odnos (1 radnici je prestao radni odnos sporazumno raskidom ugovora o radu, dok je za 1 radnicu radni odnos prestao istekom roka na koji je sklopljen ugovor o radu na određeno);
- 1 skladištaru prestao radni odnos sporazumno raskidom ugovora o radu s 11.10.2019. godine, te je na njegovo upražnjeno radno mjesto zaposlen 1 skladištar (od 21.11.2019. godine).

Dom Peščenica je i u 2019. godini nastavio suradnju s Ministarstvom pravosuđa, započetu 2007. godine, provođenjem kaznenopravne sankcije **rad za opće dobro na slobodi**.

Osuđenici su se raspoređivale u Odjele sukladno njihovoj stručnoj spremi i educiranosti, sposobnostima (vještine koje posjeduje, zdravstveno stanje i slično) i mogućnostima: prvenstveno su bili raspoređeni na poslove u Odjelu održavanja (pomoćni radnik u održavanju ili spremičica), 1 osuđenik je bio raspoređen u Odjelu prehrane (pomoćni radnik u kuhinji), te je jedan osuđenik rad izvršavao u Odjelu socijalnog rada na administrativnim poslovima, edukativna predavanja i savjetovanje sukladno svojoj stručnoj spremi i educiranosti.

U 2019. godini 4 osuđenika su obavljala rad za opće dobro temeljem Rješenja o upućivanju na rad Probacijskog ured u ukupnom trajanju od 643,5 sati (3 osuđenika su započela s radom za opće dobro u 2019. godini, a jedan osuđenik je završio izvršavanje mjere rada za opće dobro započete u 2018. godini).

Temeljem Naredbe Prekršajnog suda (osuđenici za počinjene prekršaje), rad za opće dobro u Domu Peščenica je izvršavalo 11 osuđenika (ukupno 341,5 sata rada za opće dobro), od kojih 2 osuđenika nisu bila u mogućnosti završiti izvršavanje mjere u punom opsegu (jedan osuđenik zbog narušenog zdravlja, a drugi zbog nemogućnosti izvršavanja rada prema dogovorenom rasporedu).

Još petero osuđenika je upućeno na izvršavanje mjere temeljem Naredbe Prekršajnog suda, no isti nisu ni započeli s radom za opće dobro u Domu Peščenica zbog odluke da plate novčanu kaznu.

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 uskladjuju sa zakonima struke, domskim smjernicama i protokolima te koriste slijedeće pravne akte:

- Zakon o radu
- Zakon o pravu na pristup informacijama

- Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka)
- Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka
- Obiteljski zakon
- Zakon o hrani i HACCP
- Zakon o javnoj nabavi
- Zakon o zakupu i kupoprodaji poslovnog prostora
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti
- Zakon o zaštiti prava pacijenata
- Zakona o hrvatskim braniteljima iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji
- Zakona o najmu stanova
- 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
- Opća pravila zaštite osobnih podataka Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga
- Pravilnik o radu
- Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika 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
- Pravilnik 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 njegе
- Protokol o postupanju kod bolovanja djelatnika
- Protokol o zaprimanju zamolbi za smještaj
- 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 nevidentiranog odlaska korisnika iz Doma
- Protokol o postupanju u slučaju neispričanog/ne opravdanog izostanka korisnika s obroka ili planiranih/dogovorenih aktivnosti
- 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 sestre
- 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 za pružanje usluga brige o higijeni osobnog i posteljnog rublja korisnika stambenog dijela (I. i II. kat)
- 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
- Protokol o pravilnom odlaganju oštih predmeta
- Protokol za prevenciju ozljeda oštrim predmetima
- Protokol za prevenciju ubodnog incidenta
- 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 mjerjenja 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 lakačnih dozatora za dezinfekciju
- Postupak o korištenju osobne zaštitne odjeće i opreme
- 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
- Uputa o provođenju rada za opće dobro u Domu za starije osobe Peščenica, Zagreb

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 redovito i prema ukazanoj potrebi uskladjuju, izmjenjuju i nadopunjavaju.

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).

Dana 8. siječnja 2018. godine, sukladno čl. 153. Zakona o socijalnoj skrbi, čl. 33 Statuta Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb, Prijedlogu Stručnog vijeća Doma i Odluci o uvođenju standarda kvalitete u Dom Peščenica, a uslijed prekida radnog odnosa nekih od prvotnih članova Tima za kvaliteti, ravnateljica je donijela novu Odluku o osnivanju tima za kvalitetu za uvođenje standarda kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi (ur.br. 01-81/18) prema kojoj je Tim za kvalitetu dužan sastajati se minimalno jednom mjesečno sa svrhom provjere i evaluacije provedenih planova poboljšanja standarda kvalitete, te kreiranja novih ciljeva unaprjeđenja kvalitete i izrade planova poboljšanja tih ciljeva.

Na osnovi izrađene druge samoprocjene usklađenosti sa standardima kvalitete socijalnih usluga i rezultata ispitivanja iz lipnja 2018. godine, u 2019. godini unaprjeđena je kvaliteti socijalnih usluga u sklopu 4 standarda od ukupno 17 standarda propisanih Pravilnikom o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 143/14):

- standard 2.: Dostupnost usluga,
- standard 11.: Rukovođenje,
- standard 14.: Rad volontera, studenata na praksi, pripravnika i osoba na radu za opće dobro,
- standard 17.: Sigurnost i zaštita.

Standard 2: Dostupnost usluga unaprijeđen je donošenjem odluke ravnateljice od 08. studenog 2019. godine kojom su utvrđene procedure i odgovornosti svih Odjela Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb za provedbu i praćenje procedura brige o higijeni rublja u Domu za starije osobe Peščenica, Zagreb, a na temelju koje je usvojen **Protokol za pružanje usluga brige o higijeni osobnog i posteljnog rublja korisnika stambenog dijela (I. I II. kat)** i izrađena je i podijeljena korisnicima **Obavijest o pružanju usluga brige o higijeni osobnog i posteljnog rublja korisnika stambenog dijela (I. I II. kat)**.

Tim za kvalitetu je utvrdio potrebu povećanja kontrole, a posredno i kvalitete pružanja usluge brige o osobnom i posteljnem rublju korisnika, radnoj odjeći i sredstvima rada Doma, te je predložio donošenje odluke kojom se utvrđuju procedure i odgovornosti svih Odjela Doma Peščenica za provedbu i praćenje procedura brige o higijeni rublja, s posebnim naglaskom na provedbu i praćenje procedura brige o higijeni osobnog i posteljnog rublja korisnika stambenog dijela.

Uz to je u 2019. godini implementirana **Lista mjerena temperature u sobama korisnika** u svrhu osiguravanja ravnomjerne zagrijanosti prostorija korisnika na temperaturu od 20 do 22°C u hladnim mjesecima, odnosno u razdoblju visokih vanjskih temperatura osiguravanje ravnomjerne, optimalne rashlađenosti (5°C niže od vanjske temperature) prostora u kojem borave korisnici, a sukladno Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga.

U sklopu **standarda 11.: Rukovođenje** jačani su organizacijski procesi i među odjelna kooperativnost donošenjem odluke ravnateljice od 15. studenog 2019. godina kojom je utvrđena obveza sudjelovanja svih voditelja Odjela, voditelja Financijskih i računovodstvenih poslova i tajnika Doma na **Koordinacijskim jutarnjim sastancima** u svrhu izvještavanja prisutnih o dnevnom stanju i planu rada svog odjela i službe sukladno odlukom propisanoj proceduri, a s ciljem osiguranja cijelovitog, sveobuhvatnog i pravovremenog protoka informacija, te unapređenja koordinacije rada svih odjela i službi Doma Peščenica.

U sklopu jačanja **Standarda 14.: Rad volontera, studenata na praksi, pripravnika i osoba na radu za opće dobro**, revidirana je i unaprijeđena **Uputa za provođenje rada za opće dobro u Domu za starije osobe Peščenica**, na temelju Protokola Ministarstva pravosuđa i na temelju iskustvenih spoznaja o potrebama organizacije provođenja rada za opće dobro, te je osmišljena i implementirana **Obavijest o izvršavanju rada za opće dobro** s točkama s kojima su pri svakom novom izvršavanju rada za opće dobro upoznati socijalni radnik Odjela socijalnog rada koji je zadužen za provođenjem rada za opće dobro, voditelj Odjela u koji će osuđenik biti raspoređen i sam osuđenik, a što potvrđuju i svojim potpisom.

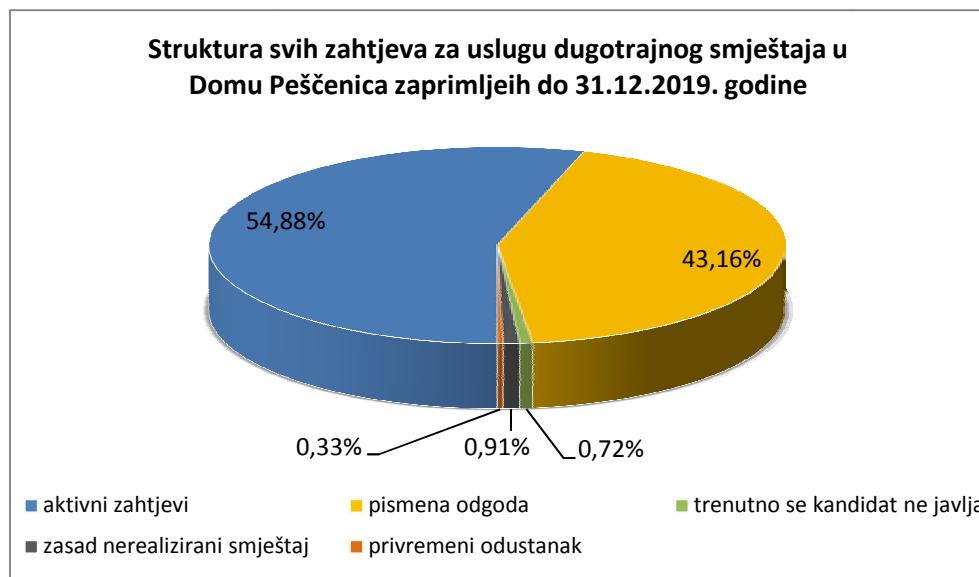
Standard 17.: Sigurnost i zaštita jačan je usvajanjem **Protokola o postupanju u slučaju ne ispričanog/ne opravdanog izostanka korisnika s obroka ili planiranih/dogovorenih aktivnosti** te implementacijom **Lista evidencije bolničke signalizacije i bolničkih kreveta** kojima se kontinuirano, transparentno prati ispravnost bolničke signalizacije u sobama korisnika i ispravnost bolničkih kreveta na Odjelu brige o zdravlju i njege.

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

Revizija zahtjeva za uslugu dugotrajnog smještaja je 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. Radi se o neophodnoj i opsežnoj aktivnosti u procesu rada Odjela socijalnog rada koja se provodi sukladno utvrđenim postupanjima Protokola za provođenje revizije zahtjeva za uslugu smještaja. Jer upravo zahvaljujući rezultatima revizije zahtjeva za uslugu smještaja Dom raspolaže podacima za praćenje i analiziranje kretanja zahtjeva, te izradu strategije prijema i otpusta korisnika.

Do dana 31. prosinca 2019. godine Dom Peščenica je ukupno zaprimio 3.061 zahtjev za uslugu smještaja (1.680 aktivnih zahtjeva, 1.321 zahtjeva na odgodi, 10 zahtjeva kandidata koji su privremeno odustali, 22 zahtjeva koje su predali kandidati koji nisu dostupni i ne

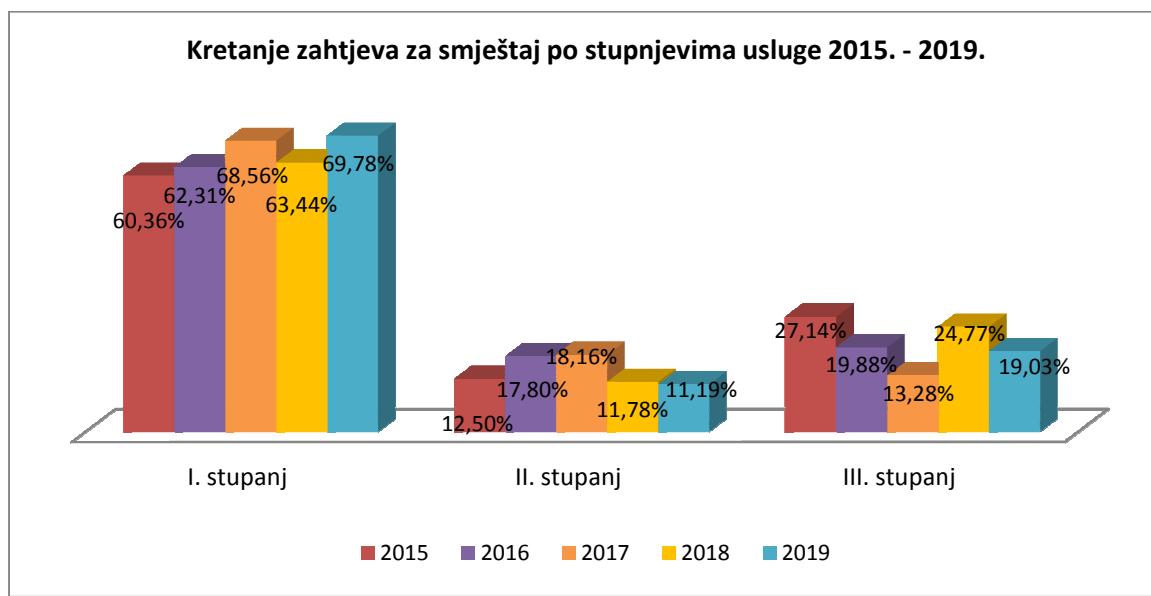
odazivaju se na pozive, 28 zahtjeva kandidata za koje trenutno smještaj nije realiziran zbog potrebe dovršetka postupka), od čega je njih **268 zaprimljeno u 2019. godini**.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

Od 268 novih zahtjeva za uslugu smještaja zaprimljenih u periodu od 01.01. do 31.12.2019. godine, 187 zahtjeva su za I. stupanj usluge, 30 za II. stupanj usluge i 51 za III. stupanj usluge.

Iako je u 2019. godini ukupno gledano zaprimljeno manje zahtjeva za uslugu smještaja nego u prethodnoj godini (63 zahtjeva manje), trendovi za I. stupanj usluge se nastavljaju, te je kontinuirano od ukupnog broja zahtjeva najveći i u porastu postotak zahtjeva za I. stupanj usluge. Istovremeno je postotak zahtjeva za usluge II. i III. stupnja u opadanju. Jedno od mogućih obrazloženja takvom kretanju potražnje za II. i III. stupnjem usluge je povećanje smještajnih kapaciteta u domovima Grada Zagreba za korisnike navedenog stupnja usluge koji imaju mogućnost brže realizacije zahtjeva i zadovoljavanja svojih potreba.

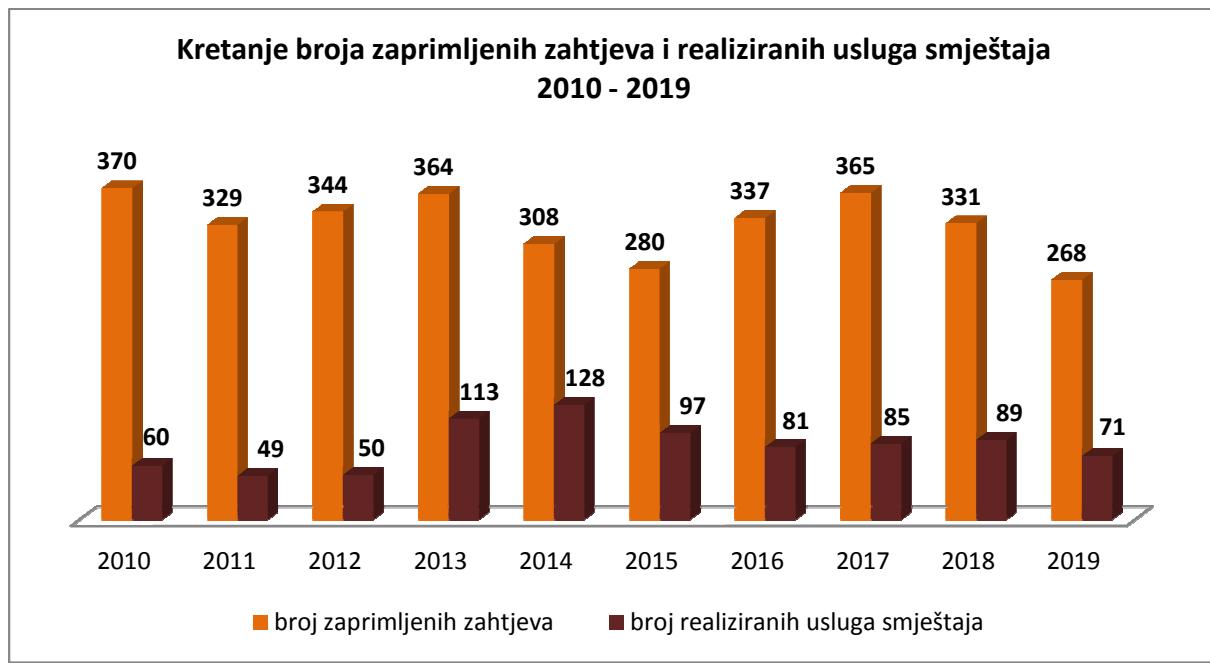


Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i Izvješće o radu DZSO Peščenica za period 2015. do 2019. godina

Iako je, u odnosu na prethodne četiri godine, u 2019. godini broj zahtjeva za I. stupanj usluge bio u laganom padu, udio kandidata za navedeni stupanj usluge u ukupnom broju zahtjeva je u porastu 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 268 kandidata iz 2019. godine, uslugu dugotrajnog smještaja u promatranoj godini realiziralo je 14 kandidata (1 korisnik I. stupnja, 3 korisnika II. stupnja, te 10 korisnika III. stupnja usluge od kojih su 4 korisnika preminula i 1 korisnica se vratila u svoju obitelj), 9 kandidata je arhivirano zbog smrti, 3 kandidata su se odlučila na trajni odustanak, a preostali kandidati su smješteni na listu čekanja.

Treba napomenuti da je 5 kandidata (3 su roditelji smrtno stradalog hrvatskog branitelja i nestalog hrvatskog branitelja iz Domovinskog rata, i 2 su hrvatski ratni vojni invalidi iz Domovinskog rata), koji su predali zahtjev za smještaj u 2019. godini, ostvarivalo pravo na prioritetan smještaj s osnova propisanih u članku 127. Zakona o hrvatskim braniteljima iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (NN 121/17 i 98/19). Za navedenih 5 kandidata poduzete su radnje za realizaciju smještaja sukladno vrsti prioriteta te su 3 kandidata smještena, 1 kandidat je, u trenutku kada je pozvan na obradu u svrhu realizacije smještaja, odlučio potpisati Izjavu o odgodi, te se 1 kandidat vodi kao aktivan.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

U proteklih deset godina godišnje se u prosjeku zaprimilo 330 zahtjeva za smještaj, a pravo na smještaj godišnje je realiziralo u prosjeku 82 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 **34% 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 odgodi²) 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 3.061 zahtjeva za smještaj zaprimljenih do 31. prosinca 2019. godine, instrument pisane odgode koristilo je 1.321 kandidata, odnosno 43,16% kandidata.

Uz kandidate na odgodi, postoji još jedan mali broj kandidata (njih ukupno 60) koji se vode u kategorijama: zasad nerealizirani smještaj (28 kandidata), trenutno se kandidat ne javlja (22 kandidat) ili privremeni odustanak (10 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).

Dom Peščenica ima 4 zaprimljena zahtjeva za smještaj temeljem rješenja centra za socijalnu skrb, od kojih su 2 kandidata aktivna, dok su 2 kandidata potpisala izjavu o odgodi; u oba ova slučaja o svim poduzetim radnjama i prikupljenim informacijama obaviješten je nadležni Centar za socijalnu skrb.

Treba napomenuti da, prema **Ugovoru o pružanju socijalnih usluga (klasa: 550-01/18-03/122, ur.br. 519-04-3-3/4-18-2 od 20.12.2018. godine)** između Doma Peščenica i Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, Dom kao pružatelj usluge je obvezan pružati **smještaj za ukupno 18 korisnika upućenih temeljem rješenja nadležnog centra za socijalnu skrb** i to samo za korisnike II. i III. stupnja usluge smještaja u dvokrevetnim i trokrevetnim sobama. Od ovih odredbi izuzeti su samo korisnici koji su kod pružatelja usluge zatečeni u korištenju prava na uslugu na dan sklapanja Ugovora.

Analizom rezultata provedene revizije zahtjeva za smještaj i dobivene strukture od 1.680 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 89,76% zahtjeva čine kandidati za I. stupanj usluge. S obzirom da je zbog velikog broja kandidata za I.

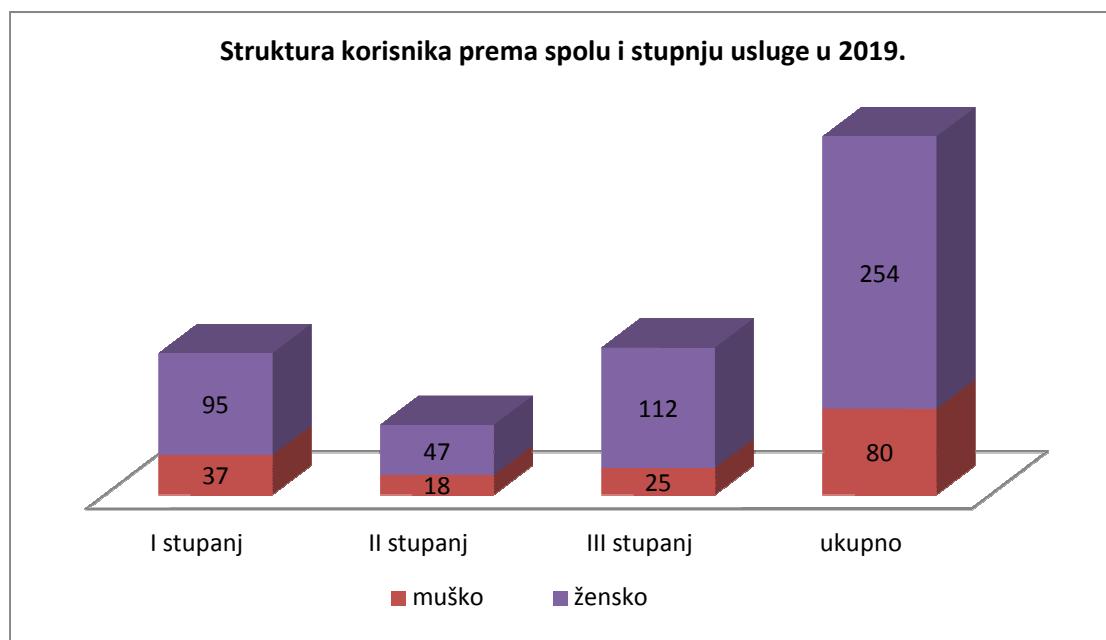
² Instrumentom izjave o odgodi kandidat pismenim putem privremeno odgađa realizaciju usluge dugotrajnog smještaja, uz istovremeno zadržavanje statusa kandidata na listi interesenata za Dom. Pri tom Odjel socijalnog rada ima jasniji uvid u broj trenutno zainteresiranih kandidata.

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 lagani pad zainteresiranosti za smještaj prilagođen osobama II. stupnja usluge uslijed sve većeg broja starijih osoba koje u svojoj medicinskoj dokumentaciji imaju zabilježene zahtjevniye 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. Nastavno je revizija zahtjeva u 2019. godini pokazala lagani porast broja kandidata koji su već u trenutku predavanja zahtjeva za III. stupanj usluge.

4. STRUKTURA KORISNIKA STALNOG SMJEŠTAJA

Na dan 31. prosinca 2019. godine uslugu smještaja koristilo je 334 korisnika, od kojih su njih 132 (39,5%) funkcionalno neovisni korisnici koji samostalno zadovoljavaju svoje potrebe (I. stupanj), 65 (19,5%) su djelomično ovisni korisnici kojima je potrebna pomoć 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 2019. godine, temeljem Rješenja centra za socijalnu skrb u Domu Peščenica smješteno je 30 korisnika od kojih za 1 korisnika troškove u cijelosti snosi Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu

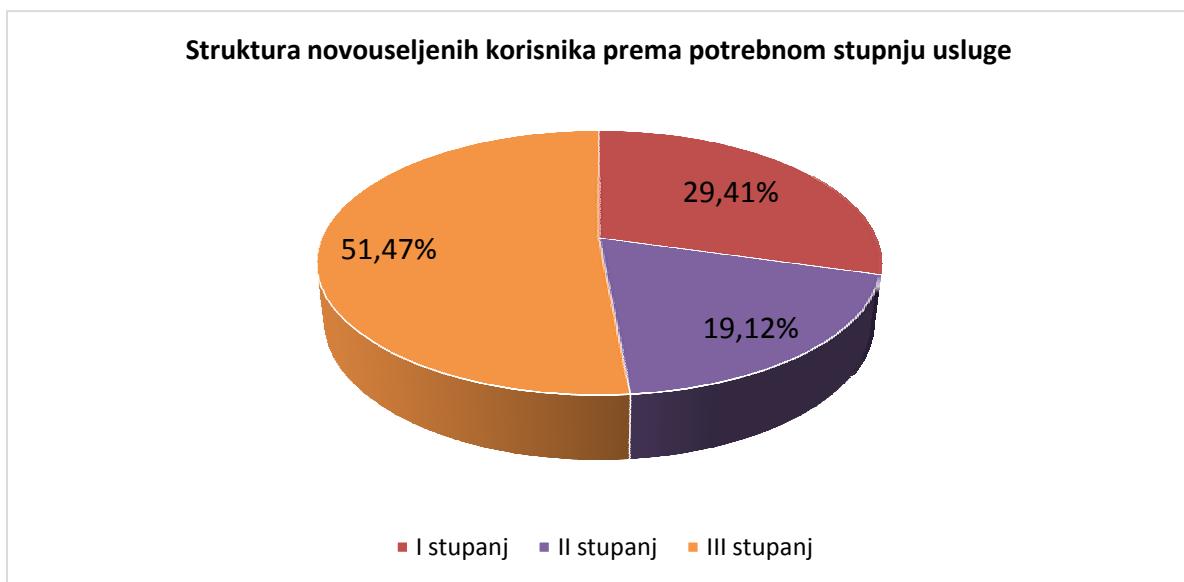
politiku, za njih 14 nadležno Ministarstvo snosi djelomično troškove, a njih 15 snose troškove smještaja sami ili zajedno s osobama koje su obveznici njihova uzdržavanja.

| | rješenje CZSS | ugovor | Ukupno prema izvoru plaćanja troškova usluge |
|---|---------------|--------|---|
| korisnik | 4 | 64 | 68 |
| korisnik + drugi | 10 | 238 | 248 |
| korisnik + nadležno ministarstvo | 11 | 0 | 11 |
| drugi + nadležno ministarstvo | 3 | 0 | 3 |
| drugi | 1 | 2 | 3 |
| nadležno Min. za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku | 1 | 0 | 1 |
| Ukupno prema pravnom temelju smještaja | 30 | 304 | 334 |

Tablica 1: Struktura korisnika prema pravnom temelju smještaja i izvoru plaćanja troškova usluga;

Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA na dan 31.12.2019. godine

Tijekom 2019. godine, sukladno oslobođanju dostupnih smještajnih kapaciteta, pravo na uslugu smještaja realizirao je 71 novi korisnika od kojih su 3 useljena temeljem Rješenja nadležnog Centra za socijalnu skrb, a za njih 68 pravni temelj smještaja je ugovor.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

Od navedenih 68 novouseljenih korisnika, smještaj je realiziralo:

- korisnici I. stupnja usluge – 20,
- korisnici II. stupnja usluge – 13,
- korisnici III. stupnja usluge – 35.

U 2019. godini permanentno i svakodnevno su 202 korisnika koristila usluge I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege, a uz to je **usluge njege privremeno ili povremeno tijekom godine koristilo i 106 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

premještani 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 njegu.

Najčešće medicinske dijagnoze kod novoprimaljenih 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 zamjećen 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 dvadesetčetirisatnom njegovom, 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 orientacije 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 Postupnikom 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 informirani putem publikacija "Osobna karta Doma Peščenica", te i telefonskim i elektronskim putem kako bi informacije o uslugama koje pruža Dom Peščenica bile dostupnije, sveobuhvatnije i svrhovitije. S istom namjerom ažurirani su mrežna stranica, informativni letci, obavijesti i plakati Doma Peščenica i njegova Gerontološkog centra.

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.

Dosje zahtjeva pohranjeni su kronološkim redom prema urudžbenom broju u Odjelu socijalnog rada.

5.2. Prijem i otpust korisnika

Uslijed sve kompleksnijeg komorbiditeta korisnika II. i III. stupnja usluge već kod useljenja, a radi se o korisnicima koji zajedno čine 60,48% populacije Doma Peščenica, neminovna je povećana smrtnost među domskim korisnicima te je u 2019. godini preminuo 61 korisnik (godišnji prosjek u posljednjih 5 godina je 71 preminulo 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 2019. godini sastala se 21 puta i, sukladno Pravilniku o prijemu i otpustu korisnika i Protokolu rada komisije za prijem i otpust korisnika, obradila je 86 kandidata za uslugu dugotrajnog smještaja 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, temeljem uvida u dostavljenu dokumentaciju te putem informativnog razgovora s kandidatom i/ili članovima njegove obitelji:

- 26 pozitivnih odluka o pravu na I. stupanj usluge,
- 25 pozitivnih odluka o pravu na II. stupanj usluge,
- 35 pozitivnih odluka o pravu na III. stupanj usluge,

- od 5 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 2 kandidata zatražena dostava instrumenta osiguranja plaćanja prije donošenja odluke Komisije.

Po donošenju Odluke Komisije, s istom je upoznat kandidat, odnosno osoba koja ima za to pravni interes³ 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 usluge⁴.

Svakom kandidatu kojem je donesena pozitivna Odluka o smještaju i koji je realizirao smještaj, njih 71 u 2019. godini, pri useljenju su stručni radnici Odjela socijalnog rada popunili propisanu, potrebnu dokumentaciju, uputili ga na glavnu sestru Doma, te upoznali 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,

³Osoba 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.

⁴ 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.

- 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,
- 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 bolnici za rehabilitaciju, ili iz privatnih razloga, novouseljeni korisnici, preminuli i korisnici koji iseljavaju⁵) koja su dostavljana drugim voditeljima odjela Doma na Jutarnjim koordinacijskim sastancima.

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 podrške u lokalnoj zajednici 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

⁵ Osim 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.

pristupu službenim podacima Ministarstva, Dom Peščenica je u 2019. godini obnovio dodijeljeni 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.

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-pripravnika 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 psihologičkih 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 prihvatanje smještaja na Odjelu brige o zdravlju i njege. Uz probleme vezane uz primarno starenje, koji se javljaju kao neizbjegna 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 i zahtijevaju 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 navedene modele rada psihologa u Domu nadovezuju se i **psihoedukativna predavanja** te **provodenje istraživanja** u svrhu poboljšanja dobrobiti korisnika Doma.

5.5. Individualni rad s korisnicima

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

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 u 2019. godini bila su obuhvaćena sva 334 korisnika Doma (ukupno 1160 sati individualnog rada) koji su raspoređeni između socijalnih radnika Odjela prema načelu ravnomerne zastupljenosti kako bi se osigurala adekvatna, pravovremena i kvalitetna usluga svakom korisniku poštujući pri tom načelo individualizacije, pravodobnosti i privatnosti podataka korisnika.

I u 2019. godini, zbog uočene povećane potrebe, **individualno savjetovanje korisnika provodila je i glavna sestra Doma** o prilagodbi na promjene stupnja usluge uslijed promjena u funkcionalnoj sposobnosti i zdravstvenom stanju, o problematiči vezanoj uz prihvatanje smještaja na Odjelu brige o zdravlju i njegi, te je prema utvrđenoj potrebi surađivala s

Odjelom socijalnog rada u individualnom radu s korisnicima vezano primjerice za temu gubitka bliskih osoba i problema u komunikaciji sa sustanarima.

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

Stručni radnici Odjela socijalnog rada su svakodnevno dostupni obveznicima iz ugovora, članovima obitelji korisnika odnosno osobama koje skrbe o korisnicima. To je jedan od ključnih uvjeta stvaranje i unapređenja 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.

U sve aktivnosti vezane uz komunikaciju i suradnju s korisnikom i obveznikom iz ugovora, a tiču se zdravstvenog stanja korisnika, redovito i kontinuirano bila je uključena i glavna sestra Doma koja je 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 i 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.

Upravo zbog navedenih problematika, zbog svijesti da uvijek ima mjesta napretku i poboljšanju procesa rada, zbog svijesti da su percepcija starenja i očekivanja koja ima obitelj korisnika bitan izvor za unapređenje domskih standarda kvalitete, u prosincu 2019. godine domski stručni radnici prezentirali su korisnicima, njihovim obveznicima iz ugovora i drugim članovima obitelji rezultate provedenog istraživanja "Interakcijom preko partnerstva do zadovoljnog korisnika".

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 2019. godine rad grupe organiziran je u 8 ciklusa po 4 strukturirana susreta, a za 39 korisnika III. stupnja koje je psihofizičko zdravlje onemogućavalo u sudjelovanju u grupnom radu provodilo se individualno praćenje i rad na prilagodbi u njihovim sobama.

◆ **Radno-kreativna grupa** organizirane su i vođene s ciljem kognitivnog osnaživanja korisnika II. i III. stupnja usluge kroz stručni rad na ublažavanju posljedica djelomičnog ili potpunog gubitka samostalne funkcionalne sposobnosti 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 tijekom 2019. godine sudjelovalo je ukupno 23 korisnika II. i III. stupnja usluge raspoređenih u tri podskupine "Snaga uma", "Mislim i znam" i "Sjeti se".

Ukupno je održano 136 susreta radno-kreativne grupe kognitivnog osnaživanja.

◆ Jednom tjedno korisnici su kroz rad **terapijske zajednice „Život u Domu“** doprinosili organizaciji procesa rada Doma (uz predstavnika korisnika u Upravnom vijeću, rad Komisije za jelovnike, knjigu Pohvala i prigovora kuhinji smještenu u restoranu Doma, sandučiće za prigovore i pohvale razmještene po katovima Doma, te Knjigu evidencije pohvala, prigovora i pritužbi dostupnu na porti Doma) iznoseći svoja mišljenja, zapažanja i prijedloge mogućih poboljšanja.

Terapijska zajednica je ujedno bila platforma za odgovore na upite, kritike i teme koje predlažu sami korisnici.

U 2019. godini održano je 45 sastanka Terapijske zajednice pod vodstvom socijalnog radnika Doma u prisutnosti u projektu 40 korisnika. Prema potrebi, povremeno su na sastancima sudjelovali voditelji i radnici drugih Odjela i službi Doma ovisno o tematiki sastanka i trenutno aktualnim pitanjima vezanim za domski život.

Teme obrađene u 2019. godini koje su potencirali stručni radnici ili sami korisnici bile su: suživot u Domu, zajedništvo i uvažavanje drugih korisnika, problematika promjena u funkcionalnoj sposobnosti i promjene vrste smještaja, tolerancija i odnos sa cimerom, poštivanje pravila kućnog reda, život u Domu u ljetnim mjesecima i zaštita kod visokih temperatura, zaštita od hladnoće i prevencija prehlada; informiralo se korisnike o planiranim domskim događanjima u 2019. godini; o mogućnosti sudjelovanja korisnika Doma na

izborima za Europski parlament i za predsjednika Republike Hrvatske; pripremalo ih se za provedbu radova održavanja zgrade i inventara Doma; razgovaralo se o prijedlozima za uljepšavanje prostora unutar i izvan Doma.

◆ **Klub hipertoničara i dijabetičara** – S obzirom da značajan dio korisnika Doma ima vodeće dijagnoze Diabetes mellitus i hipertenziju, u Domu već dugi 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 48 korisnika koji redovitim dolascima na mjesечna okupljanja kontroliraju i brinu o vlastitom zdravlju što olakšava dijagnostiku i praćenje zdravstvenog stanja korisnika medicinskim radnicima Doma.

Tijekom redovitih pregleda znali su se otkriti 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 10 korisnica koje, koristeći tehnike poput kukičanja, pletenja, vezenja i zlatoveza, izrađuju ukrasno-uporabne predmeta sa svrhom promicanja i očuvanja tradicijskih vještina.

Njihovi radovi i u 2019. godini revijalno su predstavljeni i izlagani na domskim, međudomskim i gradskim manifestacijama; a posebno zapažene bile su „hobice“ kojima je ukrašen izložbeni štand Doma Peščenica na temu „Adio ljeto“ na XVI. Gerontološkom tulumu.



XVI. Gerontološki tulum, 01.10.2019.



◆ **Kreativne tematske radionice** pod vodstvom stručnog suradnika okupljaju desetak korisnika 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, dekoracije i tapiserije manjeg formata od vune, božićne zvijezde i ukrasi od reciklirane papirnate ambalaže, prigodne dekoracije za ukrašavanje blagovaonskih stolova i prostora dnevnih boravaka), dekoracije za sudjelovanje na međudomskim i gradskim događanjima te prigodne čestitke. Radionice se održavaju kontinuirano jednom tjedno, utorkom, u trajanju od sat i pol.

Izložba adventskih radova „Drvo je prvo“ i „HekleRaj“, prosinac 2019.

Tijekom 2019. godine održane su, u sklopu kontinuiranog rada na jačanju međugeneracijske solidarnosti, i 4 prigodne kreativne radionice: „Tamburica“ i „Brač“ s učenicima Glazbene škole Zlatko Baloković, „Proljeće u srcu“ Osnovne škole Dr. Vinko Žganec, te „Božićna bajka“ s učenicima Osnovne škole Vugrovec-Kašin.

♦ **Kreativna radionica "Mudra kreativnost"** okuplja 8 korisnica II. i III. stupnja usluge (smještene na III. katu), 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 održala 78 susreta (dva puta tjedno) tijekom godine, svaki u trajanju od sat vremena.

Adventski vjenčić Doma Peščenica osvojio je 3. mjesto na „Uradí sam pod trešnjevačkim kišobranom“, 28.11.2019.

♦ **Radionica suvremenih tehnologija** – svjesni da su današnje generacije starijih osoba živi svjedoci velikih promjena u svakodnevnom životu, nagle i ubrzane digitalizacije svijeta te razvoja novih metoda prijenosa i dostupnosti informacija, nastojimo starijim generacijama omogućiti svladavanje novih tehnologija. Stoga za sve korisnike koji se s tim tehnologijama prvi puta susreću ili su htjeli obnoviti svoja znanja, socijalni radnik-pripravnik je držao tečaj informatičkog i internetskog opismenjavanja kroz 24 susreta od siječnja do lipnja 2019. godine.

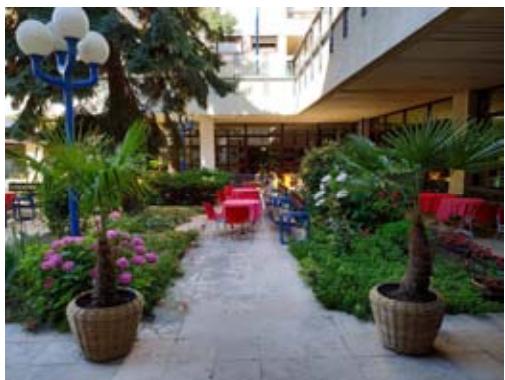
Kako bi se omogućilo i svim drugim zainteresiranim korisnicima da se koriste novim informatičkim tehnologijama i njihovim prednostima, na raspolaganju im je bila kompjutorska radionica Doma čiji radni prostor je prilagođen teže pokretnim osobama i osobama s invaliditetom.

U istom prostoru održalo se i 25 susreta kratkog tečaja korištenja pametnih telefona i njihovih aplikacija, a prema potrebi i vezano uz tip operativnog sustava pametnog telefona pojedinog korisnika organiziran je individualni rad.

♦ **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 20 susreta u dva seta predavanja od siječnja do lipnja 2019. godine pod vodstvom socijalnog radnika-pripravnika. u Svakom setu sudjelovalo je po 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.



Rascvjetali atrij Doma Peščenica

♦ **Grupa za uređivanje okoliša i balkona "Grupa hortikultura"** je radno-rekreacijskog karaktera pod suvoditeljstvom socijalnih radnika i korisnika-volontera Antoanete Harfman i Stevana Rajkovića. Grupa je okupirana održavanjem i njegovanjem biljaka, u hodnicima, zajedničkim prostorijama i holu Doma, te u atriju i neposrednoj okolini Doma; a od 2014. godine brine i o sklopivim mini vrtovima prilagođenim osobama s invaliditetom – projekt "Urbani vrtovi".

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".



nagrada za „Najljepši balkon 2019“



C) Kulturno-zabavne aktivnosti

♦ **Literarna i recitatorska grupa** – 6 dugogodišnjih članova grupe svojim literarnim ostvarenjima u formi pjesama, recitala i memoara tradicionalno su dio svih važnijih događanja, datuma i svečanosti u Domu.

Njihova književna ostvarenja na šest organiziranih Večeri poezije, od kojih je na jednoj gostovala pjesnikinja Maja Cvek predstavljanjem svoje zbirke pjesama o Zagrebu.

Svojim interpretacijama autorskih pjesama članova literarne grupe i korisnika koji su ostavili svoju literarnu baštinu Domu Peščenica, 4 recitatora oživljavala su i druga domska događanja.

Oratorske sposobnosti i kvalitete članova grupe prepoznate su i nagrađene drugom i trećom nagradom na „VI. travanjskim susretima Vesna Parun“ u Domu za starije osobe Centar na

kojima je korisnica Marta Nehr osvojila drugu nagradu za autorsku pjesmu, a korisnica Zlata Aljinović treću nagradu za recitatora.

♦ **Dramska grupa** okuplja 6 stalnih članova koji su i u 2019. godini razvijali svoje glumačke sklonosti i kreativnost pišući scenarije i osmišljavajući scenske prikaze.

Svoje umijeće prezentirali su nastupom na "Danima scenske igre" Doma za starije osobe Medveščak sa scenskim prikazom „Čemu se čudiš“, a koji je pred domskom publikom izведен na svečanosti „Mi i naša velika obitelj“.



Dani scenske igre, 03-04.12.2019.

♦ **Glazbena slušaonica, koncerti, scenski prikazi i zabavo-edukativna predavanja** – u 2019. godini stručna suradnica-terapeut i korisnik-volонтер Boris Vovk pomno su izabrali i organizirali 4 glazbene slušaonice i 17 koncerata vanjskih izvođača za sve ljubitelje klasične i domaće glazbe.



nastup zbora „Nikola Tesla“, 09.05.2019.

Od navedenih 17 koncerata, 4 su organizirana za korisnike na I. i II. odjelu brige o zdravlju i njege, 3 koncerta su organizirana u suradnji s Glazbenom školom „Zlatko Baloković“ u sklopu nastavka rada na projektu Model izgradnje mosta međugeneracijske solidarnosti, te „Božićna bajka – druženje uz ples i glazbu“ s Osnovnom školom Vugrovec-Kašina.

U suradnji s Centrom KNAP kroz projekt „KNAP u kvartu“ održano je pet koncerata „Šlageri u Domu“, likovna radionica – Akvarel, putopisno predavanje i koncert klasične glazbe.

Našim korisnicima predstavili smo i scenski prikaz „Lizistrata“, kao i izložbu fotografija „Pod slavnatim krovovima“ u suradnji s Udrugom za promicanje kreativnosti GEA, te smo ih upoznali s kineskom kulturom kroz radionicu učenja kineskog pisma i kineskih društvenih igra.



Božićni koncert zbora Doma Peščenica, 18.12.2019.

„O vremenu, klimi i još o koječemu“ glavni meteorolog HT Zoran Vakula podučio je naše korisnike kroz poslijepodnevno predavanje, dok su predstavnice Pragma komunikacije

predstavile jedinstveno mjesto za informiranje starijih Zagrepčana – mrežnu stranicu NAJMUDRIJI.HR i ŠPREHALICE – platformu za povezivanje umirovljenika.

Povodom godišnjice Gerontološkog centra Doma Peščenica na temu „15. godina programa podrške za starije osobe u lokalnoj zajednici Grada Zagreba - Inovacije za novih 15 godina brige i skrbi u Vašem domu“ korisnici Doma mogli su uživati u nastupu Krunoslava Kiće Slabinca i njegovim evergrinima.

Glavna sestra Doma je (uz svakodnevne edukacije korisnike oko samokontrole GUK-a, primjene pomagala za zbrinjavanje inkontinencije, korištenja Oxigenatora i sl.) održala predavanja za korisnike i radnike u svrhu edukacija i podsjećanja na ponašanje u određenim situacijama i nastalim okolnostima na temu:

- Prevencija enteroviroza i ponašanje kod eventualne pojave.
- Važnost higijene ruku
- Postupanje kod uroinfekta
- Prevencija i postupanje kod respiratornih infekcija
- Postupanje s dezinficijensima (lakatni dozator)
- Postupanje kod klimatskih visokih temperatura
- Edukacija o apliciranju inzulina
- Važnost njege stopala kod osoba oboljelih od dijabetesa
- važnost pravilnih postupaka u zdravstvenoj njezi
- prevencija komplikacija dugotrajnog ležanja

♦ Tijekom 7 **Filmskih poslijepodneva** u Velikoj dvorani Doma ljubitelji kinematografije mogli su uživati u prikazanim dokumentarnim filmovima National Geographic-a i Discovery Channel-a, glazbeno-filmske prikaze Festivala 50+ na kojima su sudjelovali i naši korisnici.

♦ Klubu čitatelja je i u 2019. godini bio dostupan bogati literarni fond **Knjižnice-čitaonice „Zagorka“** jednom tjedno, a po potrebi su se knjige dostavljale i u sobe korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njezi.

♦ **Zbor** – mješoviti, amaterski zbor Doma Peščenica okupljaо je 24 pjevačа koji su pod dirigentskom palicom stručnog suradnika kontinuirano uvježbavali (kroz 42 susreta i proba) svoje koncerte i prigodne nastupe na domskim i međudomskim manifestacijama.

I ove godine zbor je tradicionalno poklonio koncert korisnicima Doma zaklade Lavoslav Schwarz, te je sudjelovao na 23. natjecanju u solo pjevanju "Dubrava 2019".

♦ **Rođendanske proslave** – kako bi se svim korisnicima omogućila dostojanstvena proslava rođendana, svaka dva mjeseca posljednjeg petka u mjesecu organizirale su se proslave društву obitelji i prijatelja-korisnika 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** – uz sve navedeno, i u 2019. 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 je sudjelovanje svim korisnicima bez obzira na stupanj usluge i u skladu s

njihovim osobnim afinitetima.

Pri tom se vodilo računa i o njegovaju 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.

Pozivnica za Dan obitelji 2019.

Za kraj godine organizirano je „**Božićno darivanje**“ korisnika Doma Peščenica putem **humanitarne akcije u organizaciji portala Index.hr**.

Na Badnjak je organizirana svečana podjela poklona uz prigodni program domskog zbora korisnicima I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege.

Pokloni su prikupljeni akcijom darivanja provedenom izradom liste božićnih želja naših korisnika, koje je Index.hr objavio na svojem portalu kako bi ljudi iz cijele Hrvatske mogli darivati korisnike poklonima koje su sami poželjeli.

| DOMSKE, MEĐUDOMSKE I GRADSKE AKCIJE I MANIFESTACIJE u 2019. godini | |
|---|---|
| DOGAĐANJE | MJESTO ODRŽAVANJA |
| O vremenu, klimi i o koječemu – Zoran Vakula | DZSO Peščenica |
| Proslava Valentinova | DZSO Peščenica |
| Pragma komunikacije-NAJMUDRIJI.HR i ŠPREHALICE | DZSO Peščenica |
| Tjedan psihologije | DZSO Peščenica |
| „Tamburica“-GŠ „Zlatko Baloković“ | DZSO Peščenica |
| Fašničke špelancije-Matica i KUD „Treća mladost“ | DZSO Peščenica |
| „Lizistrata“ – Dom Maksimir i HNK | DZSO Peščenica |
| „Pod slamnatim krovovima“ – izložba fotografija | DZSO Peščenica |
| „Nikola Tesla“ – Zbor KUD-a | DZSO Peščenica |
| Kreativna korizma | DZSO Peščenica |
| „Botinec“ – Zbor KUD-a | DZSO Peščenica |
| „Proljeće u srcu“ – radionica – OŠ “Dr.Vinko Žganec“ | DZSO Peščenica |
| „Poezija u srcu“ – pjesnikinja Maja Cvek | DZSO Peščenica |
| “VI. Travanijski susreti Vesna Parun“, osvojena druga i treća nagrada | DZSO Centar |
| Grad Zagreb daruje svoje starije sugrađane povodom uskršnjih blagdana | DZSO Peščenica |
| Uskršnji koncert | DZSO Peščenica |
| KUD „Dubrava“ – zbor i dramska grupa | DZSO Peščenica |
| Svjetski dan plesa | Zagrebačko gradsko kazalište "Komedija" |
| 22. natjecanje u pjevanju – Dubrava 2019. | DZSO Dubrava |
| Domski turnir u Belotu | DZSO Peščenica |

| | |
|---|---|
| "Manifestacija veselja, znanja i igre mudrih godina" – 21. Međudomski turnir u belotu | DZSO Peščenica |
| Domski turnir u Belotu u 4 ciklusa | DZSO Peščenica |
| "Pravo doba" – Sajam za 50+ generacije | Grad Zagreb, Zaklada Zajednički put i Zagrebački Velesajam |
| "Jarunski susreti" | RŠC Jarun |
| „Nikad nije kasno“ – teatar Gaudeamus | DZSO Peščenica |
| Svjetski dan sporta na Peščenici | DZSO Peščenica i Športski klub HAŠK |
| Putopisno predavanje – prof. Mira Pavlica-Stojčević | DZSO Peščenica |
| KUD „Treća mladost“ i MU Peščenica – koncert | DZSO Peščenica |
| Turnir u boćanju | DZSO Sveta Ana |
| Tjedan udruga | Europski trg |
| Koncert-kvartet glazbene akademije | DZSO Peščenica |
| 15 godina programa podrške za starije osobe u lokalnoj zajednici grada Zagreba – gost Krunoslav Kićo Slabinac | DZSO Peščenica |
| Izbor najljepše uređenog balkona "Cvijet Peščenice" | DZSO Peščenica |
| „Šlageri u Domu“ – Marko Ježić | DZSO Peščenica - Atrij |
| „Slikarski kolaž“ – radionica – KNAP u kvartu | DZSO Peščenica |
| XVI. Maksimirske jeseni – Manifestacija za osobe starije životne dobi | Društvo za sportsku rekreaciju Maksimir i DZSO Maksimir |
| Europski tjedan mobilnosti – rekreativno-edukativna šetnja | u organizaciji Gerontološkog centra Doma Peščenica pod pokroviteljstvom Grada Zagreba |
| XVI. Gerontološki tulum povodom Međunarodnog dana starijih osoba | Trg Nikole Šubića Zrinskog |
| obilježavanje "Međunarodnog dana starijih osoba" – edukativno-informativno predavanje – „Radionica kineske kulture“ | DZSO Peščenica |
| "Jesenske svečanosti" – Supertalent 65+ | DZSO Maksimir |
| "Krštenje mošta po križevačkim štatutima uz prigodne pjesme i ples" povodom Martinja | DZSO Peščenica |
| „Martinjske pjesme“ – duet „BB“ | DZSO Peščenica |
| „Kiflijada“ – ljepote i plodovi jeseni | DZSO Dubrava |
| XII. Domijada keramike | DZSO Centar |
| „Uradji sam pod trešnjevačkim kišobranom“-Adventski vjenčić – osvojeno drugo i treće mjesto | DZSO Trešnjevka |
| „Dani scenske igre“ – skeč „Čemu se čudiš“ | DZSO Medveščak |
| „Adventski bal“ | DZSO Trnje |
| „Vile“ – koncert | DZSO Peščenica |
| „Mi i naša velika obitelj“ – Interakcijom preko partnerstva do zadovoljnog korisnika | DZSO Peščenica |
| „Božiću u susret“- koncert i darivanje korisnika predstavnika Grada Zagreba | DZSO Peščenica |
| „Božićna bajka“-glazbeno-scenski prikaz o.š. „Vugrovec- | DZSO Peščenica |

| | |
|---|--|
| Kašina“ | |
| Božićni domjenak s korisnicima Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica | DZSO Peščenica i Odjel socijalnog rada Sesvete |
| Turnir „Čovječe, ne ljuti se!“ – u četiri ciklusa | DZSO Peščenica |
| Turnir „Viseća kuglana“ – u četiri ciklusa | DZSO Peščenica |

D) Grupe za društvene igre

♦ **Društvene igre** kao što su Čovječe ne ljuti se, Domino i viseća kuglana zabavna su razonoda (posebice u ljetnim mjesecima kada zbog vrućina korisnici nemaju volje za nekom većom aktivnošću) koja pomaže razvijanju metoda strategije i taktike čime se održavaju kognitivne, intelektualne i kreativne funkcije i sposobnosti igrača. Stoga su kroz godinu, uz redovne tjedne susrete, organizirani i brojni turniri.

♦ **Grupa za tombolu / bingo** jedna je od najpopularnijih grupa među našim korisnicima koja okuplja u prosjeku 24 korisnika I. i II. stupnja usluge svakog petka u 9,00 sati u Maloj dvorani. Iako su ulozi i nagrade simbolične naravi, natjecateljskog duha nikad ne nedostaje, kao ni oduševljenja za svaku osvojenu nagradu.

♦ **Belot** i brojni pasionirani igrači gotovo pa su zaštitni znak Doma Peščenica, stoga su i u 2019. godini redovno organizirana kartaška popodneva i „Domski turnir parova i pojedinaca u Belotu“.



I u 2019. godini pobjednici Domskog turnira predstavljali su Dom Peščenica na tradicionalnom, XXI. međudomskom turniru u Belotu – Manifestacija veselja, znanja i igre mudrih godina na temu: „Tehnologija u komunikaciji generacija – Dar pisane riječi“. Manifestacija je organizirana u suradnji s OŠ „Dr. Vinko Žganec“ i CEO-agencija za komunikaciju.

Pobjednički krug na XXI. Međudomskom turniru u Belotu, 14.05.2019.

Ovogodišnja tema manifestacije i stručnog skupa pod nazivom "Tehnologija u komunikaciji generacija" proizašla je iz spoznaje da je jedna od temeljnih psiholoških potreba – potreba za povezanošću s dragim i važnim osobama iz naše okoline, za ljubavlju, prihvaćanjem, pripadanjem, za bliskim odnosom, za sigurnošću. Kako u starijoj dobi osobe, obaveze i navike koje su pojedincu bile sastavni dio života, počinju polako nestajati iz svakodnevice i blijediti u memoriji, javlja se nostalgija te se poseže za predmetima koji udišu novi život sjećanjima. Pisma pri tom imaju istaknuto mjesto jer se pisanjem pisama oslobođaju emocije, te osoba se posvećuje drugoj osobi, odvajajući vrijeme samo za nju. Pri tom, pisma mogu biti i revitalizirani oblik zблиžavanja među generacijama. Prenoseći umjetnost pisanja pisama i posebnost uloženog vremena u razmišljanje o svakoj riječi, rečenici i smislu koji se želi pismom prenijeti, starije generacije aktivno sudjeluju u međugeneracijskoj komunikaciji

ujedno doprinoseći bogaćenju rječnika mlađih generacija koje im zauzvrat otkrivaju mogućnosti prilagodbe i osuvremenjenja pisma novim komunikacijskim tehnologijama.

5.8. Izbori u Domu

Za 155 korisnika Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb osigurano je ostvarivanje biračkog prava na biračkom mjestu u ili u blizini ustanove socijalne skrbi kako bi mogli **26. svibnja 2019. godine glasati na izborima za članove u Europski parlament iz Republike Hrvatske**.

Od ukupno 155 korisnika kojima je osigurano navedeno biračko pravo, za njih 116, koji nisu pokretni ili iz drugih opravdanih razloga nisu u mogućnosti izaći na određeno glasačko mjesto, organizirano je glasanje na izborima za članove Europskog parlamenta iz Republike Hrvatske 26. svibnja 2019. godine posjetom članova biračkog odbora u ustanovi socijalne skrbi.

S biračkog mjesta 116-Donje Svetice upućena su 2 člana biračkog odbora pred kojima je u razdoblju od 14:00 sati do 18:00 sati glasao 91 korisnik. Uz to je svih 39 korisnika I. stupnja usluge, kojima je osigurano biračkog prava na biračkom mjestu u ili u blizini ustanove socijalne skrbi i koji su samostalno mogli izaći na to biračko mjesto, iskoristilo svoje biračko pravo na biračkom mjestu 116-Donje Svetice, u OŠ "Fran Krsto Frankopan".

Od ukupno 334 korisnika Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb, za njih 268, koji su potpisom potvrđili svoju volju, osigurano je **ostvarivanje biračkog prava na posebnom biračkom mjestu u Domu za starije osobe Peščenica**, kako bi mogli **22. prosinca 2019. godine i 05. siječnja 2020. godine** glasati na **izborima za predsjednika/cu Republike Hrvatske**.

Od ukupno 268 korisnika kojima je osigurano navedeno biračko pravo u Domu, na dan izbora **22. prosinca 2019. godine (prvi krug izbora)** glasalo je 235 korisnika, od kojih je velika većina glasala u Velikoj dvorani, a za 55 korisnika organizirana je posjeta članova biračkog odbora u njihovim sobama. Od 33 korisnika koji nisu glasali, njih 18 korisnika II. i III. stupnja usluge je pred biračkim odborom na dan izbora izjavio da ipak ne želi glasati iz osobnih razloga, 3 korisnika III. stupnja usluge nisu glasala zbog boravka u bolnici, a 12 korisnika I. stupnja usluge nije pristupilo glasanju.

U **drugom krugu izbora, 5. siječnja 2020. godine** od ukupno 268 korisnika kojima je osigurano navedeno biračko pravo, glasalo ih je 230, od kojih je za 85 korisnika organizirana je posjeta članova biračkog odbora u njihovim sobama. Pri tom je 6 korisnika navedenih na biračkom popisu posebnog biračkog mjesta u Domu Peščenica preminulo u periodu od datuma zaključenja biračkog popisa do datuma održavanja II. kruga izbora za predsjednika/cu Republike Hrvatske; 21 korisnika II. i III. stupnja usluge je pred biračkim odborom na dan izbora izjavio da ipak ne želi glasati iz osobnih razloga; 3 korisnika III. stupnja usluge nisu glasala zbog boravka u bolnici; 8 korisnika I. stupnja usluge nije pristupilo glasanju.

5.9. Vjerski sadržaji u Domu

S obzirom da je veliki broj korisnika Doma Peščenica katoličke vjeroispovijesti, svake subote i na 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 njihovi važniji blagdani.



Božićna sveta misa u Domu Peščenica

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

U 2019. godini o potrebama 202 korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege brigu su vodile jedna glavna medicinska sestra, 13 medicinskih sestara, 1 fizioterapeut prvostupnik, 1 fizioterapeut tehničar i 28 njegovateljice.

Svi navedeni radnici Odjela jedan 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. Isto tako se stavljao naglasak na profesionalnu komunikaciju s korisnicima i unutar tima.

U 2019. 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 dalnjih smjernica za rad. Na svojim sastancima su konstatirali da se svi postupci obavljaju po smjernicama i zakonima struke.

Uz to je prema ukazanoj potrebi osigurana soba za izolaciju.

U kolovozu 2019. godine je osnovano Povjerenstvo za praćenje sustava evidencija o pokazateljima kvalitete zdravstvene skrbi.

U listopadu i studenom 2019. g su provedene dodatne mjere prevencije i dezinfekcije prostora kao mjere sprečavanja respiratornih viroza 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 korisnika. Sukladno preporuci liječnika provodili su se svi postupci suzbijanja hospitalnih infekcija po svim smjernicama koje se odnose na ustanovu i posjete kod istih korisnika, za što je utrošena daleko veća količina dezinficijensa, zaštitne opreme i znatno povećan trud i vrijeme djelatnika jer takve situacije nalažu drugačije postupanje i organizaciju rada.

Kako bi se provodila pravila struke i zadovoljavali propisani standardi, na redovitim Sastancima službe I. i II. Odjela brige o zdravlju i njegi 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 njegi 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 njegi, 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 uzimala se sestrinska anamneza, izrađivao se plan zdravstvene njegi, 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, gastroskopiju i kolonoskopiju i posjet stomatologa.

| EVIDENCIJSKE LISTE ZA SVAKOG KORISNIKA NA I. I II. ODJELU BRIGE O ZDRAVLJU I NJEGI TIJEKOM 24h | |
|--|--|
| 1. | Lista zdravstvene njegi 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 njegi |
| 7. | Lista previjanja i praćenja dekubitusa |
| 8. | Lista specifičnih postupaka u zdravstvenoj njegi |
| 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. | Izvješće 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 spremaćica |
| 38. | Protokol kupanja korisnika koji koriste uslugu njege za teže i nepokretne korisnike I. stupnja usluge |
| 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 lakačnih dozatora |
| 46. | Protokol za transfer korisnika na pravilan način radi zaštite korisnika i djelatnika |
| 47. | Protokol o sigurnom načinu čišćenja |
| 48. | Evidencija očišćenih soba |
| 49. | Lista evidencije bolničke signalizacije i bolničkih kreveta |

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 komplikacije, 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 osobne stvari, higijenske potrepštine i pomagala, kao i obavljanje kupanja prije

odlaska i pravovremena organizacija konzumiranja obroka. U svim tim postupcima se kontaktiralo s službom hitne pomoći—prijevoz i obitelji korisnika.

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 Jutarnjim koordinacijskim sastancima.

Glavna sestra je svakodnevno održavala sastanak cjelokupne službe na kojem je izrađivan dnevni plan pružanja usluga korisnicima II. i III. stupnja usluge, te prema potrebi i korisnicima I. stupnja usluge u slučaju pogoršanja zdravstvenog stanja ili povratka iz bolnice. U slučaju pojavnosti hitnih stanja i potreba za žurnim preseljenjem korisnika na I. Odjel, izvršavale su se korekcije Dnevnog plana rada vodeći strogo računa da svim korisnicima i u tim situacijama budu pružene usluge u potrebnom i svrshishodnom opsegu uz eventualni pomak u vremenu izvršenja (primjerice kupanje u poslijepodnevnom terminu).

Nadalje, svakog četvrtka od 17:00 do 19:00 sati Glavna sestra je osiguravala termin za obveznike iz ugovora i obitelji korisnika u svrhu konzultacija i informiranja o zdravstvenom stanju korisnika, davanja odgovora na upite i eventualne poteškoće, razgovora o mogućim dilemama oko liječenja i upućivanja na daljnje liječenje nadležna, a o čemu je prema potrebi i procjeni nadležnosti referirala Odjel socijalnog rada, Stručni tim Doma, i liječnika liječničkog tima obiteljske medicine stacioniranog u Domu Peščenica.

A) **Usluge njege i brige o zdravlju korisnika**

Permanentna njega 202 korisnika oba Odjela uključivala je:

- malu njegu svakodnevno pet puta (dnevno 1.010 postupaka, što je 368.650 postupaka godišnje)
- veliku njegu jedan put tijedno (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 svi korisnici II. i III. stupnja usluge smješteni na III. katu Doma, koji su funkcionalno u mogućnosti, upućuju i pomaže im se u odlasku na ručak u restoranima na III. katu. Shodno tome organizirani su poslovi oko distribucije obroka i skupljanja posuđa na III. katu.

Zbog nemogućnosti samostalnog hranjenja **prosječno se 40 korisnika dnevno hrano od strane osoblja** (120 hranjenja dnevno). Uz to su u prosjeku 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, dijagnosticirane 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 dio postupka pripreme za dijagnostičke pretrage (17 korisnika).

U slučajevima kada je postojala potreba za zbrinjavanje i sanaciju rana nastalih kao posljedica operativnih zahvata, dekubitalnih ulkusa, poremećene venske cirkulacije ili tumorâ, 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 (gastrointestinale 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 sve II. i III. stupnja usluge i nekolicinu korisnika I. stupnja za trajanja privremene funkcionalne ovisnosti (**za ukupno 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.

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

| POSLOVI/AKTIVNOSTI | BROJČANI PRIKAZ |
|--|--|
| Povremeni premještaji sa stambenog dijela na I. Odjel brige o zdravlju i njegi | 77 korisnika |
| Trajna preseljenja sa stambenog djela na I. i II. Odjel brige o zdravlju i njegi | 73 korisnika |
| Premještaj korisnika radi primanja infuzija i vraćanje u sobu isti dan | 106 korisnika |
| Mjerenje GUKA I RR u dvorani 1x mjesечно za sve korisnike Doma | 898 mjerenja |
| Privatni izlasci (obuhvaćaju kupanje, priprema terapije, pomagala za inkontinenciju, kontakt s kuhinjom) | 71korisnika (ukupno 1.249 izlazaka) |
| Odlazak na dnevne specijalističke pregledne (obuhvaća kupanje, pripremu dokumentacije, kontakt s obitelji radi pratnje) | 1.069 odlazaka |
| Bolnička liječenja | 194 korisnika |
| Rehabilitacija u toplicama (korisnici smješteni na I. odjelu brige o zdravlju i njegi) | 3 korisnika |
| Izlasci za blagdane i na ljetovanja | 473 izlazaka |
| Odijevanje i transfer korisnika za sudjelovanje u grupnom radu i domskim aktivnostima te za susrete s obitelji | 12.491 korisnika |

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

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

| MATERIJALI ZA LABORATORIJ | BROJ KORISNIKA |
|---|----------------|
| Urin i urinokultura | 715 |
| Krv | 2.956 |
| Uzimanje uzoraka za <i>hemokult</i> (test za otkrivanje mikro tragova krvi u stolici) | 27 |
| Uzimanje briseva rana, oka, nosa | 22 |

Aplicirane su injekcije ordinirane od liječnika:

| VRSTA | BROJČANI PRIKAZ |
|--|-----------------|
| Infuzije | 1.650 |
| Venozne injekcije | 895 |
| Muskularne injekcije | 1.200 |
| Subcutane injekcije | 730 |
| Ispiranje ušiju uz prethodno kapanje | 118 |
| Mjerjenje vrijednosti šećera u krvi redovno i po potrebi | 24.090 |
| Profil šećera u krvi | 845 |
| Davanje inzulina na stacionarnom dijelu i stambenom dijelu | 22.630 |

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

| USLUGA | BROJČANI PRIKAZ |
|--|-----------------|
| Previjanje rana korisnika stambenog i stacionarnog dijela | 14.235 |
| Promjena katetera ⁶ | 450 |
| Kлизma | 76 |
| Kontrola tlaka | 14.666 |
| Posjet stambenom dijelu kod poziva SOS od strane korisnika | 60.352 |
| Mjerjenje tjelesne temperature | 2.883 |
| Uzimanje urina za dijagnostiku | 3442 |
| Poziv SHP | 560 |
| Apliciranje O2 putem oxigenatora | 4 |
| Priprema terapije dnevno za 200kor | 73.000 |
| Podjela terapije dnevno za 200 kor 3-5 x dnevno | 292.000 |
| Kemijska kontrola sterilizacije | 730 |
| Biološka kontrola sterilizacije | 4 |
| Previjanje rana korisnika stambenog i stacionarnog dijela | 14.235 |

U sklopu projekta stomatološke zdravstvene zaštite za osobe starije dobi Grada Zagreba sa svrhom osiguravanja djelomično funkcionalno ovisnim i funkcionalno ovisnim korisnicima

⁶ Zdravstveno osoblje Doma Peščenica mijenja kateter samo korisnicama (ženama), dok se korisnici (muškarci) upućuju liječniku urologu na promjenu katetera.

pružanja mogućnosti dobivanja oralne medicinske skrbi, u 2019. godine Mobilni specijalistički geronto-stomatološki tim iz Stomatološke poliklinike Zagreb (sastavljen od stomatologa, medicinske sestra i vozača) obišao je 120 korisnika Doma Peščenica kroz 143 dolaska u ustanovu.

5.11. Usluge fizičalne terapije i medicinsko-rekreativne gimnastike

Usluge fizičalne terapije provodile su 1 fizioterapeut prvostupnik i 1 fizioterapeutski tehničar.

Sukladno Zakonu o fizioterapeutskoj djelatnosti, Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga i drugim pravnim propisima vezanim za pružanje fizioterapeutске djelatnosti, na temelju nalaza pregleda liječnika specijalista i nadležnog liječnika obiteljske medicinete prema ordiniranoj terapiji, fizioterapeuti su pružali usluge:

procjene korisnikova stanja i utvrđivanje funkcionalnog statusa, izrade plana i programa fizičalne terapije, provedbe mjera prevencije oštećenja i ozljeda te unapređenje i održavanje zdravlja (vježbe usmjerene na povećanje izdržljivosti, poboljšanje koordinacije pokreta, održavanje i povećanje opsega te brzine pokreta, korekcija položaja tijela, sprečavanje komplikacija dugotrajnog ležanja), provođenje fizičalne terapije po preporuci specijalista fizijatra, te rekreacijske aktivnosti.

Ovisno o funkcionalnoj sposobnosti korisnika, fizičalna terapija pružala se sukladno Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga:

- **individualne vježbe** korisnicima III. stupnja usluge dva puta tjedno u sobama korisnika i u fizičalnoj dvorani, te korisnicima II. stupnja usluge jednom u dva tjedna – u protekloj godini pruženo je 3.280 individualnih terapija;
- **grupne vježbe** su se održavale svakodnevno u četiri grupe u fizičalnoj dvorani II. Odjela brige o zdravlju i njegi na III. katu, te u popodnevnim terminima od 14,00 do 14,40 sati ponedjeljkom, srijedom, četvrtkom i petkom u fizičalnoj dvorani I. Odjela brige o zdravlju i njegi – ukupno 10.983 susreta;
- **korisnicima I. stupnja usluge grupne vježbe dva puta tjedno pod vodstvom vanjskog suradnika** – grupa za rekreativnu gimnastiku (koja obuhvaća vježbe snage, vježbe kondicije i vježbe s rekvizitima – lopte, štapovi, utezi) imala je termin utorkom i četvrtkom i okupljala je 26 korisnika po terminu - ukupno 92 susreta.



XVI. Maksimirske jeseni, 17.09.2019.

Nadalje fizioterapeuti su sudjelovali u radu Stručnog vijeća i Stručnog tima Doma (fizioterapeut pravstupnik zapisničar je sastanaka Stručnog tima), prisustvovali su sudjelovanjima korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njegi na događanjima u Domu (koncerti, rođendani, Valentino, Uskrsno i Božićno darivanje korisnika od strane osnivača Grada Zagreba, Dan obitelji i slično), prisustvovali su raznim edukativnim predavanjima koja su se održala u Domu Peščenica i u drugim Vodili su službene bilješke prilikom izmještanja kreveta iz sobe u sobe na I. Odjelu brige o zdravlju i njegi, te su svaki mjesec vršili procjenu i predlagali potrebne korekcije kreveta i ostalih ortopedskih pomagala korisnika.

6. IZVANINSTITUJSKE 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 i 98/19), 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 oblaženju i svlaženju, kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba);
- zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba.

Pravo na uslugu pomoći u kući priznaje se osobi 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 ocjene i izdanog 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 i 98/19).

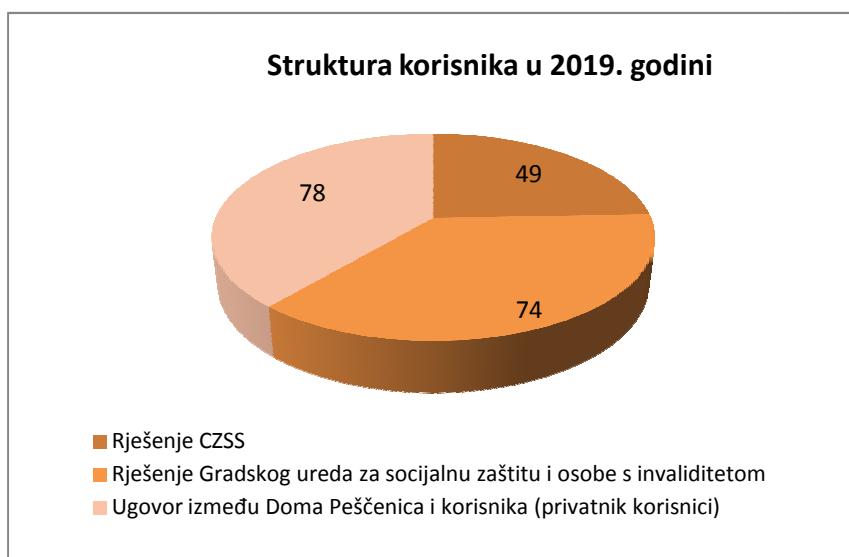
Ukoliko prosječni mjesecni prihod samca ili prihod po članu kućanstva u prethodna tri mjeseca prelazi iznos od 300% osnovice koju određuje Vlada, osoba može ostvariti pravo na navedenu uslugu temeljem rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, stoga da prihod samca ili prihod 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 mjesecni prihodi prelaze cenzuse propisane Zakonom o socijalnoj skrbi i Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba, mogu s Domom za starije osobe Peščenica sklopliti ugovor o obavljanju socijalne usluge pomoći u kući – organiziranje prehrane. Pri tom je cijena usluge propisana Zaključkom o cijenama usluga smještaja u domovima za starije osobe čija je osnivačka prava preuzeo Grad Zagreb, zaključak br. 14 od 1. lipnja 2018. godine (cijena ručka iznosi 18,00kn, 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.

Tijekom 2019. godine usluge pomoći u kući Dom za starije osobe Peščenica pružao je za 201 korisnika.

A) Organizirana prehrana



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesecna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2019. godini

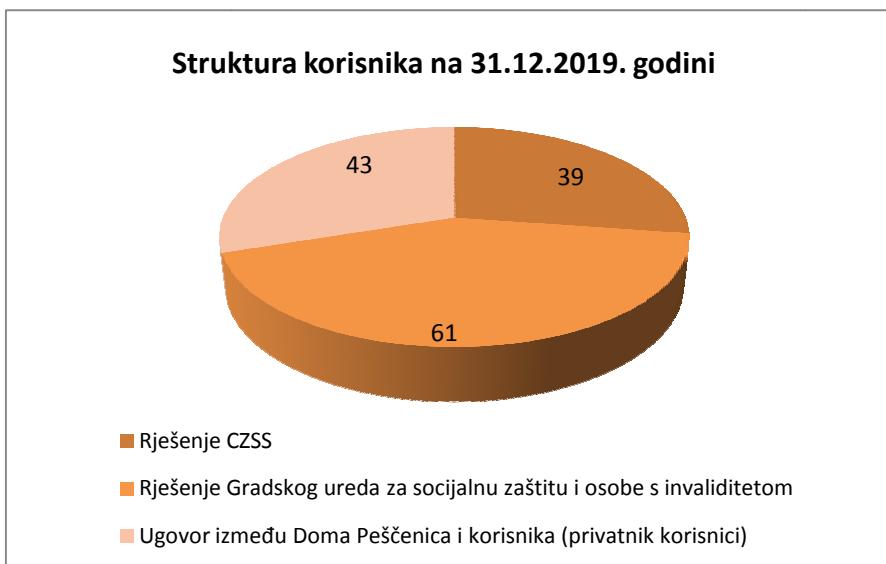


Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjeseca izvješća o pruženim izvaninstitucijskim uslugama u 2019. godini

Organizirana prehrana na osnovi prava na pomoći u kući organizirala se, u skladu s propisanim uvjetima, za ukupno 201 korisnika s boravištem na području Gradske četvrte Peščenica-Žitnjak i Gradske četvrte Sesvete koji su pravo na tu socijalnu uslugu ostvarivali temeljem Rješenja nadležnog Centra za socijalnu skrb (24,37% korisnika, što je povećanje u odnosu na 2018. godinu od 1,88% u ukupnom udjelu korisnika pomoći u kući), temeljem Rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (36,82% korisnika, što je smanjenje u odnosu na 2018. godinu od 0,46% u ukupnom udjelu korisnika pomoći u kući) i temeljem ugovora s Domom Peščenica (38,81% korisnika, što je smanjenje u odnosu na 2018. godinu od 1,42% u ukupnom udjelu korisnika pomoći u kući).

Promatrajući ukupan broj korisnika usluge pomoći u kući u 2019. godini, najveći udio korisnika su oni koji uslugu koriste temelje sklopljenog ugovora s Domom Peščenica (privatni korisnici), no takva podjela udjela rezultat je velike fluktuacije korisnika s osnove sklopljenog ugovora. U 2019. godini 25 novih korisnika pomoći u kući sklopilo je ugovor s Domom Peščenica, dok je njih 35 prestalo koristiti uslugu pomoći u kući pravo na koju su ostvarivali temeljem sklopljenog ugovora.

Podaci proizašli iz mjesecnih praćenja dinamike pružanja usluge pomoći u kući ukazuju da najveći broj korisnika ostvaruje pravo na uslugu pomoći u kući temeljem rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (42,66% korisnika).



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i izvješće o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama na 31.12.2019. godini

Korisnicima je u 2019. godini ukupno dostavljeno 39.458 standardnih i dijetalnih obroka (za dijabetičare i žučne bolesnike) sukladno tjednom jelovniku koji je sastavljala Komisija za jelovnike Doma Peščenica i koji je usklađen s normativima i standardima koje propisuju nadležna tijela.

I u 2019. godini 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 54 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 | 3 | osobni zahtjev |
| | 4 | smještaj u dom ili udomiteljsku obitelj |
| | 1 | promjena okolnosti – neispunjavanje uvjeta |
| | 3 | preminuo/la |
| Rješenje Centra za socijalnu skrb Zagreb | 1 | osobni zahtjev |
| | 2 | smještaj u dom ili udomiteljsku obitelj |
| | 5 | promjena okolnosti – neispunjavanje uvjeta |
| | 2 | preminuo/la |
| Ugovor između Doma Peščenica i korisnika (privatni korisnici) | 10 | osobni zahtjev |
| | 11 | smještaj u dom ili udomiteljsku obitelj |
| | 7 | preminuo/la |
| | 5 | dugotrajno ne korištenje usluge |
| UKUPNO | 54 | |

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 mjesечna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2019. godini

Uz to je za 5 korisnika došlo do promjene vrste osnove na temelju koje ostvaruju pravo na uslugu, dok je za 2 korisnice izdano novo rješenje Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom na veći broj sati usluge na mjesечноj bazi.

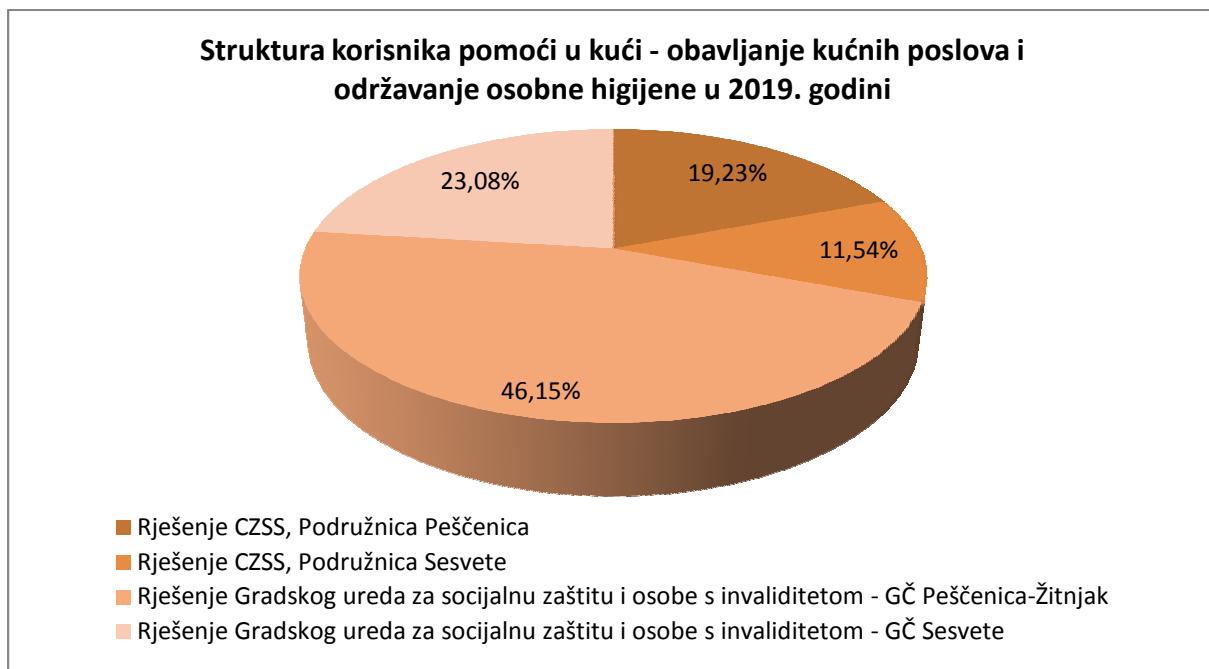
Redovito su izvršavani terenski izvidi te su korisnici i njihove kontakt osobe prema potrebi kontaktirani putem telefona i/ili e-maila. O svim prikupljenim i relevantnim saznanjima redovito i ažurno su obavještavani nadležni Centar za socijalnu skrb i Gradske ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom – Odjel socijalnog rada, Ustanova Dobri Dom Grada Zagreba, tvrtka INGOP d.o.o., 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 2019. godine ukupno 26 korisnika je koristilo usluge pomoći u kući – obavljanje kućnih poslova i održavanje osobne higijene (izvršitelj gerontodomaćica) u ukupnom trajanju od 1.434 sata.



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjeseca izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2019. godini

6.2. Programi podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb“

Programe podrške u lokalnoj zajednici na području Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete i u 2019. godini provodio je Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb u sklopu kojeg djeluju:

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

Gerontološki centar Doma Peščenica u 2019. godini imao je 572 evidentirana korisnika koji su uključeni u ponuđene programe i aktivnosti. Njih 558 kontinuirano su tijekom cijele godine bili uključeni u programe koje nudi Gerontološki centar, dok je njih još 147 povremeno i privremeno sudjelovalo u ponuđenim, organiziranim akcijama, manifestacijama i kulturno-zabavnim događanjima.

Na području Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak programi Gerontološkog centra odvijali su se u prostoru Doma Peščenica te u prostoru 7 mjesnih samouprava (MO Borongaj Lugovi za korisnike MS Borongaj Lugovi i MS Vukomerec; MO "Bruno Bušić"; MO Ferenčica; MO Kozari Bok za korisnike MS Kozari Bok i MS Kozari Putevi; MO Peščenica; MO Savica Šanci za korisnike MS Savica Šanci i MS Folnegovićevo naselje; te MO Volovčica za MS Volovčica i MS Donje Svetice); dok se na području Gradske četvrti Sesvete u te svrhe koristi prostor u vlasništvu Grada Zagreba na adresi Milke Trnine 6 (koji je Ugovorom o davanju prostora na korištenje i upravljanje 2007. godine ustupljen Domu Peščenica u svrhu provođenja programa podrške u lokalnoj zajednici za starije osobe) i prostori Mjesnih samouprava Sesvetska Sela, Sesvetska Selnica i Sesvetska Sopnica.

U svojih četrnaest, odnosno dvanaest godina provođenja programa podrške u lokalnoj zajednici za starije građane na području ovih dviju iznimno velikih i mnogoljudnih gradskih četvrti – Peščenica-Žitnjak (56.487 stanovnika na 35km^2 , od kojih 6,15% čine osobe starije od 65 godina) i Sesvete (70.009 stanovnika na 165km^2 , od kojih 13,32% čine osobe starije od 65 godina), Dom Peščenica je stekao uvid u:

- strukturu i potrebe korisnika na području spomenutih gradskih četvrti,
- raspon potrebnih izvaninstitucijskih programa i usluga socijalnog rada, savjetovanja, brige o zdravlju i njege i aktivnog provođenja vremena,
- te problematiku disperziranosti stanovnika starije životne dobi na iznimno veliko i raznoliko prometno povezano područje.

Stoga Gerontološki centar Doma Peščenica nastoji djelovati kao sveobuhvatno kontaktno mjesto za područje Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete gdje starije osobe mogu dobiti informacije i upute za ostvarivanje svojih prava iz sustava socijalne skrbi, odgovore na pitanja o mogućnostima ostvarivanje prava na usluge pomoći u kući i dugotrajnog smještaja, prava za starije osobe u sklopu usluga javnog prijevoza, prava iz zdravstvenog sustava, i drugih potrebnih usluga starijima, te se uključiti u besplatne programe i aktivnosti.

Uz navedeno, Gerontološki centar Doma Peščenica kontinuirano nastoji senzibilizirati lokalnu zajednicu za potrebe starijih, te je potaknuti na veću dostupnost starijima kako bi oni mogli zadovoljiti svoje specifične potrebe u samoj lokalnoj zajednici u kojoj žive. Ovu sinergiju s lokalnom zajednicom u svrhu razvoja socijalnih programa i aktivnosti izvaninstitucionalne skrbi za starije, Gerontološki centar Doma Peščenica gradi detektiranjem potrebitih osoba i potreba starije populacije, sustavnom skrbi za starije osobe izvan sustava institucionalnog zbrinjavanja, te praćenjem raspoloživosti pomoći i socijalne podrške u zadovoljavanju njihovih potreba i afiniteta.

A) Projektne aktivnosti

Programi aktivnosti i usluga Projekta Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica obuhvaćali su:

- rad **Informativnog centra** u kojem se kroz prvu socijalnu uslugu detektirala potreba, raspoloživi resursi, mogućnosti i potencijali starije populacije, te su se pružale svim zainteresiranim osobama potrebne informacije, pomoć i podrška u zadovoljavanja potreba, izboru prava i usluga iz sustava socijalne skrbi; uz to se u sklopu Informativnog centra provodilo kontinuirano praćenje zadovoljenja i promjena potreba starijih osoba uz permanentnu evaluaciju ponude usluga i programa aktivnosti za starije osobe;
- u sklopu Informativnog centra djelovalo je i **Socijalno savjetovalište** u kojem se kroz individualni rad, po potrebi i najavi korisnika, korisniku pružala besplatna stručna pomoć u prevladavanju pojedinih teškoća;
- **Edukativna i tematska predavanja i javne tribine** organizirane s ciljem senzibiliziranja cjelokupne javnosti za procese starenja, približavanja usluga koje pruža dom, te rasvjetljavanja druge problematike vezane uz proces starenja i zdravo starenje;
- **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 glaćanja 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 gerontodomaćica;
 - i posudionice ortopedskih pomagala (pomagala pri kretanju: štapovi, štakе, hodalice i invalidska kolica);
- **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:** kulturno-zabavna događanja u organizaciji Doma Peščenica, grupa "(D)Ružionica", Klub starijih i mudrih Sesvečana, 3 kreativno-prigodne radionice, 2 plesne grupe, te 1 dramska grupa;

- sudjelovanje u domskim, međudomskim i gradskim **akcijama i manifestacijama** kojima se obilježavaju državni i međunarodni blagdani i događanja.

- **Savjetovališni rad**

Besplatno detektiranje potreba, raspoloživih resursa pojedinca i njegove okoline, mogućnosti te potencijala potrebitih starijih osoba kroz rad Informativnog centra i Socijalnog savjetovališta pokazala se dobrom oblikom ažurnog, pravovremenog, svrhovitog i dostupnog informiranja potencijalnih korisnika i svih drugih zainteresiranih osoba o programima podrške u lokalnoj zajednici i drugim pravima i uslugama za starije osobe u Gradu Zagrebu.

Veća dostupnost spomenutih informacija, a time i samih usluga pomoći u kući i drugih programa podrške osigurana je kroz tjedni rad socijalnog radnika u Informativnom centru i Socijalnom savjetovalištu: dva puta tjedno u prostorijama Doma Peščenica (utorkom od 09:00 do 12:00 sati, i četvrtkom od 12:00 do 15:00 sati) i dva puta tjedno u Odjelu socijalnog rada Sesvete (ponedjeljkom od 13:00 do 15:00 sati, i srijedom od 09:00 do 11:00 sati).

Također su se svi potencijalni i postojeći korisnici Gerontološkog centra mogli svakim radnim danom informirati telefonski ili putem e-maila o dostupnim izvaninstitucionalnim uslugama i aktivnostima za starije osobe na području Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, te je socijalni radnik na Programima podrške u lokalnoj zajednici redovito prema potrebi i stručnoj procjeni izvršavao terenski izvide u domu zainteresiranih osoba, kandidata i korisnika.

Socijalni radnik je u 244 sata rada tijekom 2019. godine pružio usluge savjetovanja i informiranja 402 zainteresirane osobe, kandidata i korisnika, od kojih se njih 37 višekratno koristilo uslugama savjetovanja i Informativnog centra. Pri tom se, sukladno njihovim individualnim potrebama, 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 domovina za starije osobe Grada Zagreba, udrugama invalida, Društvom za socijalnu podršku, Katoličkom udrugom "Kap dobrote", Zakladom "Zajednički put", Maticom umirovljenika Grada Zagreba i Sindikatom umirovljenika Hrvatske.

- **Tribine i predavanja**

Kao dodatna metoda unapređenja kvalitete života u starijoj dobi pripremana su i korisnici su obavještavani o edukativnim i tematskim predavanjima i tribinama o procesima starenja, o zdravom starenju, o kvalitetnoj brizi za vlastito zdravlje i pravima osoba starije dobi, o ravноправnosti i participaciji u društvu, o zaštiti od nasilja i zlostavljanja, cijeloživotnom učenju, o načinima održavanja svojih funkcionalnih sposobnosti i o prihvatljivim i poželjnim modelima reagiranja u određenim situacijama:

- predavanje o "Učincima pušenja na zdravlje", koje je prim.dr.sc. Mehulić Muharem održao u prostorijama MO Savica Šanci, MO Kozari Bok i Odjelu socijalnog rada Sesvete;
- predavanje na temu "Što čini zdravu prehranu?", koje je prim.dr.sc. Mehulić Muharem održao u prostorijama MO Ferenčica, MO Kozari Bok, MO Volovčica i Odjelu socijalnog rada Sesvete;
- predavanje na temu "Alergije", koje je prim.dr.sc. Mehulić Muharem održao u MO "Bruno Bušić", MO Volovčica i Odjelu socijalnog rada Sesvete;
- predavanje glavnog meteorologa HRT-a Zorana Vakule na temu "O vremenu, klimi i o koječemu" održano u prostorijama Doma Peščenica;
- "Putopisno predavanje" profesorice Mire Pavlica-Stojčević održano u prostorijama Doma Peščenica.

- **Zadovoljavanje egzistencijalnih potreba**

- **Pomoć u kući**

Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica u 2019. godini pružao je socijalnu uslugu pomoći u kući na području Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, a ista je obuhvaćala obavljanje kućnih poslova i održavanje osobne higijene čiji izvršitelj je 1 gerontodomaćica.

Od 2017. godine za uslugu obavljanja kućnih poslova i održavanje osobne higijene, uvjet za ostvarivanje prava na besplatnu uslugu pomoći u kući 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 mjesечna primanja su unutar prihodovnog cenzusa od 2.400,00kn do 3.500,00kn, kojima 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.

Pri tom je od iznimne pomoći pri pravovremenom i svrhovitom detektiranju potrebitih korisnika 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 i Mjesnim odborima gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, Domom zdravlja Zagreb-Istok (Centrale Peščenica i Sesvete), Caritasom i Crvenim Križem, Društvom za socijalnu podršku, Zakladom "Zajednički put" i Katoličkom udrugom "Kap dobrote", te drugim dionicima civilnog društva.

Terenskim izvidima i obilascima te redovnim telefonskim kontaktom socijalnog radnika Gerontološkog centra 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.

Tijekom 2019. godine usluge gerontodomaće koristilo je 10 korisnika (3 korisnika s područja Gradske četvrti Sesvete, i 7 korisnika s područja Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak) u ukupnom trajanju od 361 sat.

- **Posudionica ortopedskih pomagala**

Posudionica ortopedskih pomagala Gerontološkog centra Doma Peščenica ima na raspolaganju za posudbu pomagala za pomoć pri hodanju (štapovi, štake, hodalice i invalidska kolica), koji su dio inventara Doma za starije osobe Peščenica, te se mogu posuditi na temelju sklopljenog ugovora s Gerontološkim centrom Doma Peščenica uz polog čija se visina iznosa utvrđuje ovisno o pomagalu koje se posuđuje.

Navedenu uslugu u 2019. godini koristilo je 3 korisnika Gerontološkog centra tijekom perioda oporavka nakon bolničkog liječenja.

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 Gerontološkog centra Doma Peščenica (njih ukupno 470) i u 2019. 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 Sesvete, u 23 grupe koje su se sastajale dva puta tjedno u trajanju od 45 minuta⁷ (ukupno 1582 sati rekreativnih aktivnosti):

- 8 redovnih grupa u prostorijama Odjela socijalnog rada Sesvete;
- po 2 grupe u Mjesnim samoupravama Borongaj Lugovi (za korisnike s područja MS Borongaj Lugovi i Vukomerec) i Volovčica (za korisnike s područja MS Volovčica i Donje Svetice);
- po jedna grupa u prostorima Doma Peščenica (grupa se organizirala povremeno i privremeno zbog reorganizacije rada u vrijeme godišnjih odmora fizioterapeuta), te

⁷ Iznimno grupa medicinskih vježbi na strunjači u Odjelu socijalnog rada Sesvete ima jedan susret tjedno u trajanju od 45 minuta.

Mjesnih odbora "Bruno Bušić", Ferenčica, Kozari Bok (za korisnike s područja MS Kozari Bok i Kozari Putevi), Peščenica, Savica Šanci (za korisnike s područja MS Savica Šanci i MS Folnegovićevo naselje), Sesvetska Sela, Sesvetska Selnica i Sesvetska Sopnica;
- te 2 grupe medicinskih vježbi na strunjači u Odjelu socijalnog rada Sesvete.

Vježbe, koje se provode u sklopu ovog programa uz korištenje različitih rekvizita (lopte, štapovi, bučice, stolac, obruč, elastične trake za vježbanje, strunjača) 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 (poput Jarunskih sportskih susreta, Tjedna mobilnosti, Turnira u boćanju u DZSO Sv. Ana, Godišnjeg druženje korisnika Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica, XV. Maksimirskih jeseni i Gerontološkog tuluma).



„Korak po korak Alejom književnika“,
Europski tjedan mobilnosti, 23.09.2019.

I u 2019. godini Gerontološki centar Doma Peščenica aktivno se uključio u osmišljavanje i realizaciju jedne od aktivnosti u sklopu Europskog tjedna mobilnosti u organizaciji Grada Zagreba. Rekreativno-edukativnoj šetnji Sportsko rekreacijskim centrom Bundeck "Korak-pokorak Alejom književnika" pridružilo se 46 starijih osoba s područja Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete. Tijekom šetnje prema programu sportskog hodanja prilagođenog osobama starije životne dobi Alejom književnika Sportsko rekreacijskog centra Bundeck, predviđene su dvije postaje pored bista i spomenika istaknutim književnicima A. S. Puškinu i S. A. Jesenjinu gdje su se sudionici aktivnosti kratko upoznali s značajem pojedinog književnika i njegovim radom, te tri postaje na kojima su sudionici aktivnosti, u pratnji fizioterapeuta Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica, izvodili aerobne

vježbe, vježbe istezanja i vježbe disanja. Druženje je završeno "Društvenim piknikom" svih sudionika na livadi u istočnom dijelu parka.

- **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 organizirale u prostorijama MO "Bruno Bušić" (6 stalnih korisnica, 48 sati) i MO Kozari Bok (tri korisnice koje su doprinosile svojim radom radionici ručnog rada u Domu Peščenica; 20 sati), te pod vodstvom fizioterapeutkinje u prostorijama Odjela socijalnog rada Sesvete (6 korisnica, 58 sati).



„Radionica poticanja kreativnosti starijih“, Odjel socijalnog rada Sesvete, 22.10.2019.

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, XV. Maksimirskim jesenima, XV. Gerontološkom tulumu i "Uradi sam pod trešnjevačkim kišobranom" u DZSO Trešnjevka.



U sklopu kulturno-zabavnih aktivnosti djelovale su i plesne grupe "Rekreativke s Peščenice" Gerontološkog centra Peščenica i "Sesvetske retro zvijezde" Odjela socijalnog rada Sesvete koje su nastupile na Svjetskom danu plesa, XVI. Gerontološkom tulumu i Adventskom balu u DZSO Trnje.

Dramska grupa Gerontološkog centra Doma Peščenica „DramSan“ tradicionalno je nastupila na Danima scenske igre u DZSO Medveščak sa scenskim prikazom „Imam cajta pak bum



Gerontološki centar Peščenica osvojio je 2. mjesto na "Uradi sam pod trešnjevačkim kišobranom", 28.11.2019.

počakala“.

I u 2019. godini djelovala je grupa "(D)Ružionica" (120 evidentiranih korisnika) koja omogućava strukturirano i stručno vođeno prisustvovanje kulturnim događanjima u Gradu Zagrebu kao što su:

- predstava "Kod kuće je najgore", Ephraina Kishona, redatelja Borisa Kovačevića,
- predstave "Sve o muškarcima", "Sve o ženama" i "Pivo", Teatra Gavran,
- predstava "Kiklop", u GDK Gavella,
- predstava "Tajkuni", Glumačke družine Histrioni,
- monografska izložba Mersada Berbera u Galeriji Klovićevi dvori,
- Izložba fotografija "Pod slannatim krovovima", u organizaciji DZSO Peščenica i Udruge za promicanje kreativnosti GEA.

U Odjelu socijalnog rada čitavu godinu se okupljalo je Klub starijih i mudrijih Sesvečana bio mjesto redovitog tjednog druženja, ugodnih razgovora i partije šaha ili dame za šezdesetak starijih građana ove Gradske četvrti.

• Akcije i manifestacije

Uz već spomenute međudomske i gradske akcije, manifestacije i događanja, korisnici Projekta Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica su se maskirali "Fašničke špelancije" u Domu Peščenica, prisustvovali su XXI. Međudomskom turniru u Belotu na temu „Tehnologija u komunikaciji generacija – Dar pisane riječi“ u Domu Peščenica, družili su se u atriju Doma Peščenica povodom "15. godina programa podrške za starije osobe u lokalnoj zajednici Grada Zagreba - Inovacije za novih 15 godina brige i skrbi u Vašem domu" uz koncert Krunoslava Kiće Slabinca, sudjelovali su u cjelodnevnom edukativno-kreativno-zabavnom programu aktivnosti povodom Međunarodnog dana starijih osoba, plesali su na Adventskom balu u DZSO Trnje i završili su godinu u blagdanskom ozračju na tradicionalnom "Božićnom druženju" u Odjelu socijalnog rad Sesvete.



Koncert Krunoslava Kiće Slabinca,
28.06.2019.

Uz navedena sudjelovanja, 98 korisnika Gerontološkog centra se uključilo u Evaluaciju Gerontoloških centara Grada Zagreba od 2004. do 2018. godine u organizaciji Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom koje su proveli Institut za razvoj tržista rada i tvrtka Selectio d.o.o.

- **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 mjesecna i godišnja izvješća o radu, mjesecna finansijska izvješća te godišnji plan i program rada i finansijski plan koji su se vodili u pisanom obliku i aplikacijom DOGMA u opsegu koji ona to omogućava za potrebe Gerontološkog centra, kontinuirano se vodila:



mjesecna 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;

vodila se evidencija radnih sati radnika Gerontološkog centra i sukladno tome broja pruženih usluga.

Pokazna kreativna radionica, XVI. Maksimirske jeseni, 17.09.2019.

7. USLUGE PREHRANE I DRUGE USLUGE SMJEŠTAJA

7.1. Odjel prehrane

Odjel prehrane je do rujna 2019. godine osjećao posljedice trenda nedostatnog broja kadra iz prethodnih godina, no s novim zapošljavanjima je od rujna postignut zadovoljavajući broj radnika u Odjelu.

Djelomično su se posljedice istog odrazile i na kvalitetu rada i organizacije radnih procesa Odjela te je, usprkos uloženim naporima i trudu voditelja i radnika Odjela prehrane, došlo do pojave određenih manjkavosti u dostignutom nivou kvalitete usluge te je stoga imenovano **Povjerenstvo za unapređenje procesa rada Odjela prehrane Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb** (Odlukom ravnateljice ur.broj: 01-3477/19 od 03. listopada 2019.) sa zadatkom praćenja implementacije i rezultata provedbe mjera unapređenja organizacije i procesa rada Odjela prehrane:

1. razvoj voditeljstva i unapređenje voditeljskih sposobnosti novog voditelja Odjela prehrane;
2. redefiniranje procesa rada i njihova primjena u praksi;
3. izrada tablice odgovornosti i njezina primjena u praksi;
4. uspostavljanje kodeksa ponašanja i njegova primjena u praksi;

do ostvarenja utvrđenih ciljeva:

- a) reorganizacija poslova Odjela prehrane u svrhu optimalizacije radnih procesa;

- b) unapređenje standarda kvalitete usluge Odjela prehrane – usklađenost obroka s propisanim smjernicama i normativima prehrane starijih osoba, ukus obroka, raznolikost i raznovrsnost jelovnika, primjereno serviranje obroka, a u svrhu zadovoljstva korisnika;
- c) osnaženje kompetencija i pozicije voditelja Odjela prehrane i u skladu s time osvještavanje razine odgovornosti navedene pozicije;
- d) maksimalizacija pojedinačne odgovornosti radnika prema preuzetim radnim zadacima te razvijanje i uspostavljanje kodeksa ponašanja radnika;
- e) razvijeni suradnički odnosi;
- f) postignuće i održivost higijenskih standarda Odjela prehrane.

Radnici zaposleni u kuhinji Doma svakodnevno su pripremali obroke za:

- korisnike usluge smještaja,
- korisnike usluge Pomoć u kući – organiziranje prehrane za korisnike 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, a za korisnike s dijabetičkom prehranom pripremana su i tri međuobroka (u 10:00, 16:00 i 21:00 sat) sukladno jelovnicima za standardnu, laganu (dijetalnu) i dijabetičku prehranu koji su usklađeni s Normativima prehrane u domovima socijalne skrbi i Hrvatskim smjernicama za prehranu osoba starije dobi.

Pored toga, za korisnike koji ne mogu konzumirati čvrstu hranu, obroci su prilagođavani pasiranjem (tzv. kašasti obroci).

| OBROCI PRIPREMLJENI U KUHINJI DOMA U 2019. GODINI | |
|--|-----------------|
| KORISNICI | KOLIČINA OBROKA |
| Korisnici usluge smještaja | 306.600 |
| Dodatni obroci za korisnike dijabetičke prehrane | 49.275 |
| Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Rješenje Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom | 16.979 |
| Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Rješenje Centra za socijalnu skrb Zagreb | 10.400 |
| Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Ugovora (privatni korisnici) | 12.079 |
| Obroci za radnike (<i>gableci</i>) | 2.400 |
| UKUPNO | 397.733 |

Tijekom 2019. godine ukupno je pripremljen **397.733 obroka**, a uz navedene obroke pripremene su i zakuske, slastice, sendviči, prigrisci 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, Dana obitelji i XV. Gerontološkog tuluma.

7.2. Održavanje rublja

Održavanje higijene rublja za potrebe Doma u 2019. godini obavljala je, temeljem provedenog postupka objedinjene javne nabave, tvrtka Pleter-usluge d.o.o. Ista je obavljala kompletну uslugu pranja i glačanja rublja, posteljine, stolnjaka i nadstolnjaka, zavjesa, krpa i radno zaštitne odjeće - ukupno 248.375 komada.

U svrhu povećanja efikasnosti praćenja pružanja usluge i unapređenja kvalitete usluge brige o osobnom i posteljnog rublu korisnika te radne odjeće i sredstava rada Doma Peščenica ravnateljica je donijela Odluku kojom su utvrđene procedure i odgovornosti svih Odjela Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb za provedbu i praćenje procedura brige o higijeni rublja u Domu Peščenica (ur.br. 01-3863/19 od 08. studenog 2019. godine).

Na osnovi procedura utvrđenih ovom Odlukom ravnateljice, Stručno vijeće je usvojilo Protokol za pružanje usluga brige o higijeni osobnog i posteljnog rublja korisnika stambenog dijela (I. i II. kat) kojom je, između ostalog predviđeno da:

- se usluga brige o higijeni rublja pruža samo za propisano označeno rublje (čl.20. t.1. Pravilnika o kućnom redu);
- se u svrhu kvalitetnog i ujednačenog obilježavanja rublja korisnika nastavlja dobra praksa upotrebljavanja termičke preše za naljepnice s domskim matičnim brojem korisnika (rublje se obilježava ponedjeljkom, utorkom i srijedom od 12.30 do 14.00 sati u za to predviđenom i posebno opremljenom prostoru u prizemlju Doma, te u izvanrednom terminu na dan useljenja korisnika;
- propisano označeno rublje u propisano označenoj platnenoj vrećici spremaćice preuzimaju od korisnika svakog ponedjeljka i utorka od 07:00 do 08:30 sati, te isto oprano i izglačano vraćaju korisnicima u njihove sobe svakog petka od 07:30 do 08:30 sati;
- prilikom preuzimanja rublja spremaćica ispunjava u tri primjerka obrazac Otpremnice rublja na ime i prezime korisnika koji potvrđuje svojim potpisom i koji navodi koliko komada rublja i koje vrste su korisnici predali na pranje i glačanje.

Također je izrađena i podijeljena Obavijest o pružanju usluga brige o higijeni osobnog i posteljnog rublja korisnika stambenog dijela (I. i II. kat) te su održanje dvije Terapijske zajednice na temu unapređenja pružanja usluge održavanja higijene rublja.

7.3. Održavanje higijene prostora

Čišćenje i spremanje soba korisnika i zajedničkih prostorija, ukupno 14.432,51 m², obavljalo je 14 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 očišćena. Dva puta godišnje 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, provedena su i dodatna generalna čišćenja po završetku radova na obnovi domskih vertikala vode i odvodnje u sobama korisnika i u prostoru Dnevnog boravka gdje su korisnici bili izmješteni tijekom radova.

Također se, tijekom izvođenja radova na vertikali vode i odvodnje smještenoj iznad prostora Dnevnog boravka, svakodnevno pojačano čistio taj prostor.

U jednom periodu godine zbog iznenadnog odlaska 1 spremičice, 3 dugotrajna bolovanja i korištenja prvog dijela godišnjeg odmora za 2019. godinu, broj spremičica bio je nedostatan, ali unatoč tome, uz reorganizaciju rada, nešto povećani opseg posla po radniku i zapošljavanje 1 spremičice na neodređeno radno vrijeme i 1 spremičice na određeno vrijeme – zamjena za dugotrajno bolovanje, svi korisnici su dobili uslugu čišćenja na vrijeme i s nesmanjenom kvalitetom.

Također je prema potrebi, za vrijeme korištenja godišnjih odmora i tijekom dugotrajnog bolovanja jednog portira (od lipnja 2019. godine), 1 spremičica raspoređivana na poslove portira.

Svakodnevno, na početku i na kraju radnog vremena, održavani su radni dogovori voditelj Odjela sa spremičicama, majstorima i drugim pomoćnim tehničkim osobljem. Uz to su dva puta tjedno, a po potrebi i češće, održavani radni sastanci sa spremičicama.

Svaka spremičica je upoznata s Protokolom čišćenja i dezinfekcije radnog prostora i površina i s Dnevnim planom čišćenja soba, educirana je o načinu i sredstvima za dezinfekciju prostora i inventara, kao i o komunikaciji s korisnicima, te korištenje 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.

Tijekom 2019. godine po pitanju održavanja objekta i opreme učinjeno je slijedeće:

A) Radovi vanjskih izvođača

- radovi na vertikali vode i odvodnje između kupaonica soba te adaptacija kupaonica soba 117/118, 217/218, 317/318 i 417/418
- izmjena čeličnih užadi na teretnom liftu F-7576
- izvedba elektroinstalacije u prostoriji za obilježavanje rublja
- razvod antenske instalacije na IV. katu u sobama 426 i 427 te u hodniku ispred ambulante liječnika

- uređenje instalacija jake i slabe struje po sobama I. odjela brige o zdravlju i njege
- izvedba elektroinstalacije i popravak bolničke (SOS) signalizacije na I. odjela brige o zdravlju i njege
- popravak bolničke (SOS) signalizacije i antenskih instalacija na II. odjela brige o zdravlju i njege
- popravak hidrauličke dizalice I. odjela brige o zdravlju i njege – stacionar 2
- popravak električnih kreveta i pripadajućih daljinskih upravljača na I. odjelu brige o zdravlju i njege
- izrada paravana u velikoj kupaoni soba 417/418 na I. odjelu brige o zdravlju i njege
- izrada dvodijelnih kupaonskih vrata za kupaonu sobe 432
- izmjena izo i žičanih stakala na objektu
- izrada aluminijskog prozora u hodniku na IV. katu ispred sobe glavne sestre
- izrada aluminijskih prozora na IV. katu u ambulanti liječnika
- zamjena izolacijskih stakala na staklenim stijenama u hodnicima
- demontaža razbijenog parapetnog stakla i zamjena sa PVC panelom
- ugradnja automatskog pogona na vrata s frekventnom regulacijom (vrata od inoxa komplet s priborom)
- servis rashladne komore živežnih namirnica u Odjelu prehrane (prostor kuhinje)
- popravak industrijske perilice suđa
- zamjena sigurnosnih ventila na plinskom kotlu u kuhinji
- popravak elektromagnetskog ventila u kuhinji i premještanje termostata kuhinjske ventilacije
- čišćenje i dezinfekcija klima komore ventilacije i napa u kuhinji Doma
- izmjena čeličnih užadi na kuhinjskom dizalu
- ostali popravci u Odjelu prehrane: popravak stroja za pranje suđa *Winterhalter WKT 1000*,izmjena grijачa na električnim kotlovima,izmjena grijачa na električnoj nagibnoj tavi,izmjena termostata na električnoj pećnici, izmjena sklopke na električnom kotlu, te brušenje ručnih noževa, noževa i pločica stroja za mljevenjegodišnji servis klima uređaja
- popravak plinskog kombiniranog bojlera u Odjelu socijalnog rada Sesvete
- servis pumpi i čišćenje prepumpne stanice
- nabava,dostava i ugradnja akumulatora/baterija za agregatnu stanicu Doma
- popravak crpke za centralno grijanje
- strojno čišćenje kanalizacije u podrumu Doma
- radovi u kotlovnici Doma
 - izmjena dva zasuna i dva filtera na krugu grijanja prizemlja i podruma
 - izmjena pet sklopki u razvodnom elektro ormaru u kotlovnici
 - kontrola i čišćenje revizionih okna na dimnjacima
 - servis sustava za detekciju plina u kotlovnici
- zamjena dotrajalog poda i postava protukliznog poda u kabini velikog dizala
- sanacija dijela centralnog grijanja u prizemlju

- sanacija poda, dijela temeljne kanalizacije i odvodnje oborinskih voda u blagovaonici u prizemlju Doma
- provedba readaptacije i tehničke prilagodbe novog prostora "Ureda za informiranje i prijem zahtjeva" u prizemlju Doma
- popravak uređaja za glancanje poda i usisivača za prizemlje Doma
- popravak i baždarenje tlakomjera
- servis uređaja za kompenzaciju jalove energije
- montaža i balansiranje guma, te tehnički pregled i registracija službenih vozila Doma
- deratizacija i dezinsekcija zgrade i prostora Doma
- zbrinjavanje glomaznog otpada

B) Radovi vlastitim resursima

- zamjena rasvjetnih tijela
- promjena grla rasvjetnih tijela
- promjena osigurača i startera
- zamjena utičnica, utikača i prekidača
- zamjena poklopaca razvodnih kutija
- popravak SOS zvona i izmjena tipkala
- popravak telefonskih instalacija u sobama korisnika
- popravak antenskog sustava u sobama korisnika
- zamjena čitavih miješalica, perlatora i obrtaja na miješalicama, slavina i sifona na kadama i umivaonicima
- popravak miješalica na umivaonicima i tuševima
- zamjena plovaka s ventilom i poluga za vodokotlić
- zamjena vodokotlića, WC školjki, WC sjedalica i umivaonika u kupaonicama korisnika
- zamjena crijeva i ručica za tuš
- čišćenje armatura od kamenca
- odčepljivanje sifona, WC školjki, odvoda
- zamjena automata gurtni za rolete
- izmjena dotrajalih parketa laminatom
- zamjena panti i kvaka vrata, komoda, ormara i ormarića
- popravak stolica i fotelja
- popravak drvene stolarije i namještaja Doma
- popravak pvc podova na hodnicima I. i II. odjela brige o zdravlju i njege
- zamjena radijatora i ventila na radijatorima
- dodatno brtljenje ulaznih vrata, balkonskih vrata i prozora
- punjenje sistema centralnog grijanja
- odzračivanje instalacija sistema centralnog grijanja
- zamjena automatskih odzračnih lončića na sistemu centralnog grijanja
- briga o pravovremenom odvozu kartona i drugog otpada za recikliranje,

- uređenje atrija i održavanje okoliša Doma
- redovito održavanje atomskog skloništa Doma
- čišćenje krova i krovnih odvodnih kanala
- redovito čišćenje prohodnih i neprohodnih terasa te odvodnih sливника
- soboslikarski radovi: zidovi/hodnici na IV. katu
- manji popravci na invalidskim kolicima i drugim pomagalima za osobe s invaliditetom
- izrada paravana u garaži/izlaz iz mrtvačnice
- čišćenje kotlovnice, garaže i agregatne stanice
- uređenje soba prije prijema novih korisnika

Pri tom je vođena sva propisana evidencija uključujući evidenciju izvršenih popravaka u svim sobama korisnika i drugim prostorijama Doma te evidencija o tehničkoj ispravnosti električnih bolničkih kreveta, bolničke (SOS) signalizacije i rasvjete.

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

Tijekom 2019. godine se dva puta izvršilo redovno biološko ispitivanje valjanosti sterilizatora za suhu sterilizaciju i jedno izvanredno ispitivanje na zahtjev glavne sestre, te 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 mesta 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. Porta

Na porti Doma Peščenica u kontinuitetu od 01. siječnja do 31. prosinca 2019. godine bila su zaposlena 2 redovna radnika porte zaposlena na neodređeno vrijeme te su 2 radnice preraspoređene na poslove portira iz drugih odjela (1 radnica – njegovateljica, je raspoređena na portu zbog utvrđenog djelomičnog gubitka radne sposobnosti; te je 1 radnica – pomoćna kuhinjska radnica, raspoređena na portu zbog utvrđene ograničene zdravstvene sposobnosti).

Ovakvom organizacijom je rad porte bio pokriven s ukupno 4 radnika koliko ih je i sistematizirano do lipnja 2019. godine kada je 1 radnik zaposlen na poslovima portira završio

na dugotrajnom bolovanju. Stoga je, od lipnja 2019. godine, za vrijeme korištenja godišnjih odmora i zbog potreba organizacije rada porte, 1 spremaćica povremeno i privremeno bila raspoređena na poslove prote.

U svrhu dobrog funkcioniranja službe svi radnici su educirani o protokolima vezanim za rad porte i o postupanju u slučaju uključivanja protupožarnog alarma, te su vodili brigu oko ukupno šesnaest pisanih evidencija (u za to predviđenim bilježnicama) te evidenciju dnevne odsutnosti korisnika kroz aplikaciju DOGMA:

- 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 kotlovcu,
- evidencija javljanja korisnika usluge pomoći u kući izvan radnog vremena Odjela socijalnog rada.

Brinuli su i o vođenju knjige 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.

Radnici porte kontinuirano su:

- pratili kretanja korisnika i stranaka (kontrola ulaza i izlaza u Domu), uključujući kretanje korisnika koji boluju od nekog oblika demencije o čemu su dužni obavijesti nadležnu osobu Odjela socijalnog rada i glavnu medicinsku sestru;
- upozoravali stranke 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 nemamjernih ili namjernih propusta u ponašanju;
- redovitim večernjim obilascima Doma, u svrhu provođenja mjera zaštite od požara, kontrolirali stanja grijajućih tijela (kuhala) u čajnim kuhinjama te iste zaključavali u vremenu od 22,00 do 06,00 kako je propisano Pravilnikom o kućnom redu;

- vodili brigu o dnevnoj manipulaciji originalnim ključevima prostorija Doma kroz propisanu evidenciju sukladno Pravilniku o kućnom redu i prijenosu službe, te prema potrebi, povremeno u upotrebu stavljuju kopiju ključa;
- zaprimali pozive korisnika, vanjskih stranaka i službi Doma te pomagali pri telefoniranju korisnicima koji se ne znaju ili ne mogu koristiti svojim mobitelima;
- svakodnevno preuzimali pismovne pošiljke od poštara te ih razvrstavali po označenim pretincima korisnika i/ili dostavljali tajništvu Doma;
- obilascima kuhinjskog i skladišnog bloka u popodnevnoj smjeni pratili efikasnost provedbe dezinsekcije i deratizacije.

U svrhu upućivanja svih radnika porte (posebice radnica koje su preraspoređene na poslove portira) 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 struktururom korisnika Doma Peščenica, redovito su se održavali kratki sastanci i razgovori s radnicima porte te su im dostavljane pismene upute za postupanje.

7.6. Nabava osnovnih sredstava

| VRSTA SREDSTVA | KOLIČINA / kom / |
|---|------------------|
| električni kreveti | 20 |
| noćni ormarići s integriranim stolićem za hranjenje | 10 |
| stolići za hranjenje | 7 |
| noćni ormarići | 7 |
| pokretne kadice za pranje kose u krevetu | 2 |
| remenji za ruke za humanu fiksaciju | 4 |
| madraci 90x190 | 20 |
| samostojeće trapeze | 20 |
| trokuti za trapeze | 20 |
| utezi od 1 kg za potrebe fizikalne terapije | 15 pari |
| lopte za vježbanje | 15 |
| male škare za rezanje noktiju | 10 |

Uz to je tvrtka Pleter-usluge d.o.o. donirala na upotrebu Domu Peščenica 4 kontejnera za transport rublja u praonicu Doma, tvrtka Dr Pharma d.o.o. donirala je 4 toaletne stolice, te je obitelj jednog od bivših korisnika Doma donirala TV prijemnik.

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

Sukladno Zakonu o zaštiti na radu (7/14, 118/14, 154/14, 94/18 i 96/18) i Zakonu o zaštiti od požara (NN 92/10) izvršena su slijedeća ispitivanja:

- ispitivanje hidrantske mreže
- ispitivanje dizala
- ispitivanje gromobranske instalacije

- ispitivanje plinskih instalacija kotlovnice i kuhinje
- ispitivanje kotlovnog postrojenja
- ispitivanje sustava za detekciju zapaljivih plinova
- ispitivanje ispravnosti plamenika kotlova
- ispitivanje i kontrola ispravnosti dimnjaka
- ispitivanje sustava za dojavu požara
- ispitivanje vatrogasnih aparata
- ispitivanje i čišćenje kuhinjskih napa i ventilacijskih kanala
- ispitivanje funkcionalnosti ventilacije kuhinje
- ispitivanje protu panične rasvjete
- ispitivanje tipkala za isključenje u slučaju hitnosti
- ispitivanje radnog okoliša
- ispitivanje strojeva i uređaja s povećanom opasnosti.

Tijekom 2019. godine surađivali smo sa slijedećim poslovnim subjektima:

| | |
|------------------------------------|---|
| A1 HRVATSKA d.o.o. | telekomunikacijska podrška |
| ALFA-DATA d.o.o. | informatička podrška knjigovodstvenom poslovanju |
| A-PLAN d.o.o. | izrada troškovnika za sanaciju poda u restoranu |
| AUREL d.o.o. | servis sustava za dojavu plina u kotlovnici |
| AUTO GRIFON d.o.o. Zagreb | popravak vozila |
| AUTO SERVIS SIVEC – Sesvete | godišnji servis vozila |
| BAUHAUS – ZAGREB d.d. | nabava materijala, opreme i alata |
| BLINK d.o.o. | informatička podrška za korisnički program |
| CVH CENTAR ZA VOZILA HRVATSKE | registracija vozila |
| DAMISH-INŽENJERING d.o.o. - Zagreb | čišćenje sistema odvodnje, servis pumpnog sistema odvodnje |
| DIESEL MOTORI d.o.o. | servis dizel agregata za nužni pogon |
| DIMNJAČARSKA OBRTNIČKA ZADRUGA | čišćenje i kontrola dimnjaka kotlovnice |
| E-ELMES d.o.o. | Održavanje uređaja za obilježavanje rublja |
| E – KOLEKTOR d.o.o. | odvoz i zbrinjavanje otpadnog papira i folije |
| ELGRAD d.o.o. | nabava materijala za namještaj |
| ENEL SPLIT d.o.o. | informatička podrška materijalno finansijskom poslovanju |
| ENERGETIKA PROMET d.o.o. | servis i popravak plinskih plamenika u kotlovnici |
| ERG d.o.o. | servis sustava za kompenzaciju jalove energije |
| FOKUS MEDICAL d.o.o. | nabava bolničkih kreveta |
| GASTRO-STIL d.o.o. | nabava kuhinjske opreme |
| HALKOM d.o.o. | servis i održavanje dizala |
| H.I.B d.o.o. | radovi na vodovodnim instalacijama, odvodnji, keramičarski radovi, popravci opreme |
| ICC 3D d.o.o. | dezinfekcija i deratizacija, čišćenje kuhinjskih napa, klima komora i ventilacijskih kanala |
| INSPEKT d.o.o. | ispitivanja prema propisima zaštite na radu i zaštite od požara |
| IVAN HLADIKA - Zagreb | nabava i servis kompjuterske opreme |
| KEMIS TERMOCLEAN d.o.o. - Zagreb | čišćenje separatora ulja kuhinje, zbrinjavanje otpada |
| KLANJČIĆ d.o.o. | servis rashladnih komora |
| KSU. d.o.o. | servis i popravak kopirnog uređaja |

| | |
|---|---|
| KULINA POMAGALA d.o.o. | nabava i servis bolničke opreme |
| MAGTEH d.o.o. | održavanje kuhinjske opreme |
| MATMETAL SISTEM d.o.o. | nabava čeličnih cijevi, profilnog željeza |
| MEDAŽ d.o.o. | popravak medicinske opreme |
| METROALFA d.o.o. | ispitivanja prema propisima zaštite na radu i zaštite od požara |
| METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d. | telekomunikacijska podrška |
| NASTAVNI ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO DR. ANDRIJA ŠTAMPAR | uzimanje uzoraka hrane i brisova, sanitarni pregledi |
| NOVAL d.o.o. | održavanje kuhinjske opreme |
| NUGRAD d.o.o. | izrada projektne dokumentacije |
| PASTOR TVA d.d. | servis vatrogasnih aparata |
| PEVEC d.d. | nabava materijala, opreme i alata |
| PLETER-USLUGE d.o.o. | pranje i glačanje odjeće, posteljine, kuhinjskog rublja, zavjesa |
| P.S.C. ZAGEB d.o.o. | servis kombi vozila |
| RADING SERVIS d.o.o. | radovi na elektroinstalacijama, bolničke signalizacije, antenskom sustavu |
| REMONDIS MEDISON d.o.o. | zbrinjavanje infektivnog i farmaceutskog otpada |
| SUCCESSOR d.o.o. | održavanje telefonske centrale, sistema telefonije |
| SUSTAVI ZAGOREC | radovi na održavanju sistema u kotlovnici |
| TEHNO-ZAGREB d.o.o. | popravak stroja za pranje suđa «Winterhalter» |
| UGO-BENINTERIJERI d.o.o. | nabava i montaža nove ugostiteljske opreme |
| VIDIKOM d.o.o. | servis i održavanje sustava vatrodojave |
| VULKAL d.o.o. | montaža i demontaža guma vozila |
| ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o. | odvoz i zbrinjavanje komunalnog i bio otpada |

Dom Peščenica, za potrebe povremenog prijevoza korisnika i radnika Doma, te za nabavu i prijevoz roba i stvari, raspolaže s dva službena vozila:jedan kombi i jedan osobni automobil. Vozila su redovno servisirana i održavana u predviđenim rokovima.

7.8. 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. 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 2019. godine zaposleni novi radnici na poslove s posebnim uvjetima rada upućivani su na preglede na medicinu rada koji prethode početku rada te su osposobljavani za rad na siguran način.

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

Svi radnici na poslovima s posebnim uvjetima rada dužili su propisanu radno-zaštitnu odjeću i obuću. Radnicima se kontinuirano ukazivalo na opasnosti prisutne na radnom mjestu, te kako pravilno koristiti predmete rada i sredstva rada.

Sukladno provedbi navedenih mjera prevencije i sigurnosti, stanje zaštite na radu i zaštite od požara bilo je vrlo dobro, te su se tijekom 2019. godine dogodile svega tri lakše ozljede na radu.

Radi provođenja mjera zaštite od požara i primjene odredbi Pravilnika o kućnom redu, provedena je redovna kontrola soba korisnika te su uklonjeni svi dodatni električni radijatori, grijalice, kuhala za vodu i slična trošila.

Osmišljena je i implementirana (praćenje se provodi redovno i izvanredno na poziv korisnika) Lista mjerena i praćenja temperature po sobama korisnika u svrhu osiguravanja ravnomjerne zagrijanosti prostorija korisnika u hladnim mjesecima, odnosno u razdoblju visokih vanjskih temperatura osiguravanje ravnomjerne, optimalne rashlađenosti sukladno Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga.

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 ustanova ostvaruje većinskim prihodom od uplata opskrbnine a cijena usluge primjenjuje se po Odluci gradonačelnika. Prihod od uplata opskrbnine iznosi 92% ukupnih sredstava, 7% ostvarujemo po osnovi decentraliziranih funkcija i 1 % od iznajmljivanja poslovnih prostorija u Domu.

Ujedno 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 nemaju dodatni učinak na ukupan prihod ustanove jer su Financijskim planom strogo određeni prihodi i rashodi poslovanja, koji se međusobno zatvaraju.

Posebno treba istaknuti stalne promjene zakonskih propisa zbog čega je djelatnicama u računovodstvu potrebna stalna edukacija i sudjelovanje na obrazovnim i stručnim seminarima i predavanjima iz područja njihovih svakodnevnih poslova, te implementacije izmjena u poreznim i dohodovnim odnosima.

Tijekom 2019. godine primijenile su i novi sistem zaprimanja računa dobavljača tzv. e-Računi putem Financijske agencije. Time je izbjegnuto čekanje i pristizanje računa redovnom poštom.

U redovnom poslovanju radnice koriste internet bankarstvo preko Zagrebačke banke kao poslovne banke, te aplikaciju Porezne uprave tzv. E-porezna kod isplata plaća i svih ostalih oporezivih i neoporezivih naknada radnicima. Praćenje uvođenja i poboljšanja postojećih programa kao i implementaciju novih smatraju dodatnim olakšanjem i bolju komunikaciju u redovnom poslovanju uz uštedu vremena.

Unatoč težnji da se uspostavi jednoobrazni i jedinstveni informatički sustava koji bi obuhvatio cjelokupno knjigovodstveno poslovanje (od skladišno-materijalnog do finansijskog poslovanja) i kadrovsku evidenciju (uključujući evidenciju prisutnosti radnika na radu,) radi bolje racionalizacije poslova, u ustanovi su još uvijek prisutne tri informatičke kuće na održavanju knjigovodstvenih i drugih aplikacija. Radnice u finansijsko-materijalnom poslovanju i obračunu plaća koriste programe i informatičku podršku informatičke kuće "Enel" iz Splita s malom ispostavom u Zagrebu. Pomoćne poslove (izrada jelovnika sa upisom normativa 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 povjereni su informatičkoj kući "Alfa Data" iz Zagreba.

Posljednje tri godine u poslovanju se koriste izlazni transakcijski računi s virmanskim dodatkom i specifikacijom usluga korisnika te je gotovo u potpunosti uspostavljeno bezgotovinsko plaćanje usluge smještaja korisnika.

Ovim načinom poslovanja štiti se ustanova i radnici prilikom rukovanja većom količinom novca s obzirom na nemogućnost organiziranja tehničke i tjelesne zaštite.

8.1. Finansijsko-planski poslovi

U 2019. godini radnice računovodstva iz djelokruga finansijsko-planskih poslova izradile su prijedlog Finansijskog plana i Plana javne i jednostavne nabave; izradile su Izjave o fiskalnoj odgovornosti iz djelokruga računovodstva; mjesечно prate izvršenje Finansijskih planova i o istome izvještavale ravnateljicu i nadležni Ured za financije Grada Zagreba; izrađivale su mjesечne zahtjeve za doznake sredstava iz decentraliziranih funkcija; dostavljale su informacije i izrađivale izvješća po svakom tromjesečju poslovanja kao i godišnjim finansijskim izvješćem članovima Upravnog vijeća i Skupu radnika; koordinirale su i pratile rad drugih odjela u svrhu racionalnog korištenja finansijskih sredstava, određivanja prioriteta radova i usluga nabave u Domu te kontrole prihoda i rashoda.

8.2. Finansijsko-računovodstveni poslovi

Radnice računovodstva vodile su cjelokupno finansijsko poslovanje u skladu sa Zakonom o proračunu (NN 87/08, 136/12 i 15/15), Pravilnikom o proračunskom računovodstvu (NN 124/14, 115/15, 87/16 i 3/18) i Pravilnikom o finansijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (NN 3/15, 93/15, 135/15, 2/17, 28/17 i 112/18).

Iz toga proizlazi knjiženje finansijske dokumentacije kroz finansijsko knjigovodstvo i potrebne

analitičke evidencije i obračune kao što su: analitika ulaznih i izlaznih računa uz kontrolu cijena iz Ugovora s dobavljačima, plaćanje i naplata; blagajničko poslovanje (uplate, isplate) knjiženje analitike korisnika); knjigovodstvo nefinansijske imovine; knjiženje i usklađenje inventurnih popisa po Odluci o izvršenom godišnjem popisu te pomoći u izradi elaborata o izvršenoj godišnjoj inventuri; materijalno poslovanje – analitika potrošnog materijala za čišćenje i održavanje, skladišta živežnih namirnica te sitnog inventara; knjiženje i usklađenje inventurnih popisa; obračunavanje i isplata plaća radnika i naknada koje proizlaze iz Kolektivnog ugovora sa izradom svih pratećih dokumenata kao obveza prema vanjskim institucijama.

8.3. Plaće i naknade

Tijekom 2019. godine obračunate su i isplaćene plaće i naknade kako slijedi:

- prosječno mjesечно obračunato je i isplaćeno 100 plaće i naknada za 4 osobe na stručnom osposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa;
- isplaćeno je 11 pomoći za bolovanja duža od 90 dana;
- isplaćeno je 6 pomoći za slučaj smrti u obitelji;
- isplaćeno je 15 naknada za neiskorišteni godišnji odmor nakon prestanka radnog odnosa;
- isplaćeno je 11 jubilarnih nagrada za 5, 10, 15, 20, 30 i 35 godina rada u 2019. godini;
- isplaćeno je 26 dara za Svetog Nikolu;
- isplaćen je regres za korištenje godišnjeg odmora za 100 radnika;
- isplaćena je božićnica za 100 radnika
- isplaćene su 2 otpremnine za odlazak u mirovinu
- isplaćena je 1 potpora za novorođeno dijete
- isplaćene su naknade članovima Upravnog vijeća za 7 sjednica;
- te su isplaćene naknade po osnovama Ugovora o djelu.

Uz izvršene isplate plaće i naknada uredno su ispunjavani i dostavljeni propisani obrasci Poreznoj upravi, kao i evidencije bankama i drugim pravnim osobama o obustavljenim obvezama radnika.

Propisi koji prate Ovršni zakon uredno su primjenjivani na ovrhe radnika i njihovo namirenje potraživanja uz pismena očitovanja kreditnim institucijama i agencijama koje su preuzele obvezu namirenja dugovanja.

O stanju zaposlenih i izvršenim investicijama u ustanovu dostavljaju se podaci Zavodu za statistiku jednom godišnje.

Za sve osobe na stručnom osposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa vodi se posebna evidencija a o njihovim isplatama mjesičnih naknada svaka tri mjeseca obavještavan je Zavod za zapošljavanje koji ih je uputio na rad u ustanovu uz određeno financiranje.

U prosincu 2019. 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

dvanaest mjeseci 2019. godine i nisu mijenjali prebivalište.

8.4. Blagajničko poslovanje

Blagajničko poslovanje, kao dio knjigovodstva tzv. salda konti kupaca vodi analitičku evidenciju izdanih i naplaćenih transakcijskih računa za 334 korisnika Doma, izradu računa korisnicima usluge pomoći u kući – organizirana prehrana temeljem sklopljenog ugovora s Domom Peščenica (tzv. privatni korisnici), kao i analitiku i izradu računa nadležnom Ministarstvu i Gradskom uredu za naplatu pruženih usluga pomoći u kući, te isto tako i najmoprimcima izdanih poslovnih prostora u Domu.

Posebna evidencija i usluga korisnicima odnosi se i na povrat preplaćenih mjesečnih iznosa opskrbnine po primitku sredstava putem trajnih naloga Mirovinskog osiguranja ili ukoliko nisu dostatna obavijestiti korisnika da izvrši doplatu.

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.

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

8.5. Izvješća o finansijskom izvještavanju

Sukladno Zakonu o proračunu (NN 87/08, 136/12 i 15/15) i Pravilniku o finansijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (NN 3/15, 93/15, 135/15, 2/17, 28/17 i 112/18), finansijska izvješća dostavljana su u obliku i sa sadržajem kako je propisano za korisnike proračuna, poštujući pri tom obveze i rokove njihova podnošenja.

Tromjesečnim obračunima poslovanja i zaključkom poslovne godine nakon provedenih svih knjiženja u Glavnoj knjizi i izrađenoj bruto bilanci, izrađeni su svi propisani obrasci i predočeni ravnateljici i Upravnom vijeću te dostavljeni nadležnim institucijama.

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:

- tromjesečna statistička izvješća prema FINI;
- Polugodišnja izvješća prema FINI i Uredu za financije Grada Zagreba;
- Godišnja finansijska izvješća prema FINI, Državnoj reviziji, Uredu za financije Grada Zagreba, Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, kao i prateće Bilješke uz finansijska izvješća;
- Izjava o fiskalnoj odgovornosti;
- izradu plana rada unutarnje revizije u kojem su zatraženi podaci o ustrojstvu ustanove te pravni, kadrovski i finansijski podaci s naglaskom na procjenu rizika poslovanja u 2019.

U suradnji s ostalim Odjelima i ravnateljicom sudjelovale su u izradi normativnih akata, Pravilnika i raznih izvještaja te su osiguravale vođenje potrebnih knjigovodstveno-financijskih podataka za potrebe ustanove i vanjskih institucija.

8.6. Redovni godišnji popis nefinansijske i finansijske imovine, obveza i potraživanja

Briga za nefinansijsku dugotrajnu imovinu (osnovna sredstva), sitni inventar, zalihe živežnih namirnica i potrošnog materijala, finansijsku 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 20. studenog 2019. godine, odlukom ravnateljice imenovana su Povjerenstva za redovan popis nefinansijske imovine, finansijske imovine i obveza i potraživanja na dan 31. prosinca 2019. 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 na 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 finansijske imovine (novčana sredstva žiro računa i blagajne) te obveza i potraživanja (kupci i dobavljači).

9. ADMINISTRATIVNI I KADROVSKI POSLOVI

Administrativni poslovi u 2019. 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 4.568 dokumenta;
- izrada i otprema odluka ravnateljice, poziva na sastanke Odjela i skupova radnika, odgovora na službene upite o poslovanju, uslugama i organizaciji rada Doma, te drugih pismena;
- sukladno Godišnjem planu i programu provedbe unutarnjeg nadzora za 2019. godinu sastavljano je, praćeno i evidentirano dostavljanje kvartalnih i završnih izvješća o provedenim unutarnjim nadzorima,

- jednom mjesечно naručivan je za sve odjele potreban kancelarijski radni materijal te je vođena evidencija o potrošnji istih.

U 2019. godini nije zaprimljen niti jedan zahtjev za pristup informacijama sukladno zakonskim propisima.

U okviru kadrovskih poslova:

- pripremani su ugovori o radu, odluke, prijave i odjave radnika te vođenje kadrovskih evidencija;
- pripremani su i sastavljeni 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 funkciranja Doma;
- izrađen je Plan godišnjih odmora za 2019. godinu u skladu sa ZOR-om i važećim Kolektivnim ugovorima;
- vođene su ažurne evidencije korištenja godišnjih odmora te evidencije bolovanja svih radnika po mjesecima i broju dana za sve odjele;
- redovito je mjesечно sastavljan raspored rada i izvešća te izrade obračuna sati za isplatu plaće radnicima porte;
- sastavljana su redovna izvešća za Podružnicu sindikata;
- zbog ranije navedenih potreba zapošljavanja radnika na određeno i neodređeno vrijeme, 9 puta je tijekom 2019. godine zatražena i dobivena suglasnost Gradonačelnika putem Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom za zapošljavanje radnika;
- obavljen je niz poziva na intervju 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 kuvara kojih nema dovoljno na tržištu rada, bio slab;
- sudjelovale se u donošenju finansijskih planova i planova nabave te njihove izmjene i dopune;
- izdavani su putni nalozi i vođena je evidencije istih.

Tajnik ustanove je sudjelovao na redovnim Jutarnjim koordinacijskim sastancima, u sastancima Stručnog kolegija, Stručnog vijeća i Upravnog vijeća, te na 2 Skupa radnika i na izvanredni sastancima s radnicima 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 2019. godine završili su neki od započetih procesa objedinjene javne nabave sklapanjem Okvirnih sporazuma o javnoj nabavi za nabave koji će biti na snazi dvije godine:

za nabavu ribe i ribiljih prerađevina - konzervirana riba, za nabavu svježe ribe, te za nabavu mlijeka i mliječnih prerađevina,

te su započeti procesi sklapanja novih dvogodišnjih okvirnih sporazuma objedinjene javne nabave: za nabavu pomagala za inkontinenciju, za usluge telekomunikacije u pokretnoj mreži, za nabavu svježe ribe te opskrbu plinom.

Potpisivani su godišnji ugovori za 2019./2020. godinu za opskrbu ribom i ribiljim prerađevinama - smrznuta i panirana riba i konzervirana riba, za opskrbu svježom ribom, za pomagala pri inkontinenciji, za opskrbu plinom i električnom energijom.

Putem direktnog ugovaranja (bagatelna - jednostavna nabava do 200.000,00 odnosno 500.000,00 kn za radove sukladno Zakonu o javnoj nabavi, NN 12/16 koji je na snazi od 1. siječnja 2017. godine) za isporuke roba tijekom 2019. godine sklopljena su ukupno 34 ugovora i 10 ugovora za nabavu usluga.

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

Od 29. prosinca 2019. godine započeti su postupci jednostavne nabave za 2020. godinu sukladno Prijedlogu plana nabave kojeg je Upravno vijeće prihvatio 12. prosinca 2019. godine.

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 2019. godine stručno osposobljavanje završili su 2 magistra socijalnog rada i 1 magistra psihologije koje su započele s programom tijekom 2018. godine.

Vještine i sposobnosti, kao i radni zadaci uključeni u program stručnog osposobljavanja, među ostalim, podrazumijevaju: upoznavanje s radom i funkcioniranjem svih ustrojenih 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 nacrta programa suradnje s drugim domovima socijalne skrbi i drugim čimbenicima radi unapređenja rada Doma, sudjelovanje u provođenju grupnih aktivnosti za korisnike Doma i sl.

11. PERMANENTNA EDUKACIJA I TRAJNO USAVRŠAVANJE STRUČNIH RADNIKA

Kontinuirana edukacija, trajno usavršavanje i održavanje sposobljenosti za rad u skladu s novim spoznajama i unapređivanje temeljnih vještina, ključno je za stručni rad u ustanovi socijalne skrbi.

Stoga su Voditeljica odjela socijalnog rada, 1 socijalna radnica, 1 stručni suradnik-terapeut, voditelj Odjela održavanja, voditeljica Odjela prehrane, 1 kuhar, 1 blagajnik, 1 finansijski knjigovođa, 4 medicinske sestre, 16 njegovatelja/ica i 11 spremačica sudjelovali u 3 poludnevne edukativne radionice s predavanjem i vježbom (19.02., 18.03. i 01.04.2019.) na temu „Zašto smo različiti?“ pod stručnim vodstvom Integra znanja d.o.o. u sklopu **ciklusa edukacija radnika Doma s ciljem unapređenja radnih odnosa i razvijanja komunikacijskih vještina.**

Nastavno na odluku ravnateljice o imenovanju Povjerenstva za unapređenje procesa rada Odjela prehrane Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb dogovorena je **suradnja s Integra Znanja d.o.o. na provedbi programa analize stanja i implementacije novih radnih i organizacijskih procesa s ciljem podizanja učinkovitosti i nadzora kvalitete Odjela prehrane.**

Navedeni nadzor upravljanja kvalitetom i podizanje učinkovitosti Odjela prehrane uključuje četiri koordinirane aktivnosti za nadzor i usmjeravanje vezano za kvalitetu prehrane i usluge:

- a) pravovremeno planiranje kvalitete prehrane, usluge i organizacije rada, što uključuje utvrđivanje rizika i nedostataka koji mogu utjecati na učinkovitost, djelotvornost i ekonomičnost);
- b) nadzor kvalitete prehrane, usluge, organizacije rada te odgovornosti pojedinih radnika Odjela od strane voditeljice Odjela prehrane;
- c) osiguranje kontinuiranog održavanja postignute razine kvalitete i eliminacija nedostataka kroz interni i eksterni nadzor imenovanog Povjerenstva;
- d) unapređenja kvalitete putem Preporuka za poboljšanja od strane imenovanog Povjerenstva.

U svrhu permanentne edukacije i usavršavanja, u 2019. godini radnici Doma Peščenica su aktivno sudjelovali i prisustvovali i nizu drugih predavanja, tribina, konferencija, simpozija, okruglih stolova i radnih sastanaka:

- na Regionalnom sastanku pružatelja usluga za starije s predstavnicima Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku (12.02.2019.);
- na jednodnevnoj edukaciji „Važnost komunikacije u osiguranju kvalitete rada i postizanju zadovoljstva korisnika doma za starije osobe“ u organizaciji DZSO Centar i Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (31.01.2019.);
- na seminaru „Aktualnosti u sustavu socijalne skrbi“ u organizaciji Sindikata zaposlenih u djelatnosti socijalne skrbi Hrvatske (07.-08.02.2019.);
- na Aktivima ravnatelja na temu „Tekuća problematika domova socijalne skrbi“ (27.02. i 04.06.2019.);

- na konferenciji „Siromaštvo u urbanim sredinama“ u organizaciji Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (25.02.2019.);
- na sastanku za provedbu projekta „Pokretni specijalistički geronto-stomatološki tim“ u organizaciji Stomatološke poliklinike Zagreb i Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (27.03.2019.);
- na predavanjima „Spoznaja i etika unutar ljudskih odnosa“ i „Važnost ljudskih odnosa iz perspektive duhovnog zdravlja“ povodom obilježavanja Svjetskog dana socijalnih radnika (20.03.2019.);
- na okrugлом stolu „Zaštita od nasilja u obitelji u Gradu Zagrebu i Gradu Beču – razmjena iskustava“ u organizaciji Grada Zagreba i Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (25.03.2019.);
- na stručnom skupu pod nazivom „Intersektorskem suradnjom do unapređenja mentalnog zdravlja beskućnika“ povodom Tjedna udruga 2019. u organizaciji Grada Zagreba i Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (11.06.2019.);
- na prezentaciji Komparativne socijalne slike Grad Zagreba za 2017. i 2018. godinu – „Izazovi provedbe smjernica Europskog stupa socijalnih prava u Gradu Zagrebu u organizaciji Socijalnog vijeća, Centra CERANEO i Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (12.07.2019.);
- s **dva stručna izlaganja na konferenciji „Živjeti starost – Izazov za pojedinca, obitelj i društvo“ s međunarodnim sudjelovanjem** u organizaciji Grada Zagreba, Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i Zaklade „Zajednički put“ (01.-03.10.2019.):
 - **prezentacijom „Interakcijom preko partnerstva do zadovoljnog korisnika – Razvoj suradničkog odnosa između obitelji korisnika i ustanove socijalne skrb“** predstavljeni su rezultati pilot istraživanja o procesima starenja, uslugama i ustroju Doma, te važnim čimbenicima koji utječu na zadovoljstvo kvalitetom institucionalne skrbi za starije članove njihove obitelji provedenog u Domu Peščenica od prosinca 2018. do veljače 2019. godine;
 - **prezentacijom „Priručnik: Model izgradnje mosta međugeneracijske solidarnosti“** predstavljen je istoimeni projekt Doma Peščenica kojim su međusobno povezani na međugeneracijskoj razini djeca, adolescenti i starije osobe kroz ciljane, stručno osmišljene i strukturirane radionice i druženja kojima se unaprijedila cjelokupna kvaliteta življenja svih sudionika projekta;
- na X. Konferenciji socijalnih radnika „Drugi i drugačiji“ s međunarodnim sudjelovanjem u organizaciji Hrvatske udruge socijalnih radnika (09.-11.10.2019.);
- na dvodnevnoj edukaciji medicinskih sestara i njegovatelja na temu „Komunikacija s osobama oboljelim od Alzheimerove bolesti i drugih demencija“ u organizaciji NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ (24.-25.10.2019.);
- na EdukAl 2019 „Gledaj osobu, ne demenciju“ u organizaciji Hrvatske udruge za Alzheimerovu bolest (05.-06.12.2019.);

- na 211. Gerontološkoj tribini „Posljedica i prevencija padova u starijoj životnoj dobi“ (26.02.2019.) i 213. Gerontološkoj tribini „Dugovječnost odraz uspješnog i aktivnog starenja“ (17.09.2019.);
- radnici računovodstvenih poslova redovito su pohađali edukativna predavanja "Poslovna srijeda" u organizaciji "Udruge računovođa i finansijskih djelatnika Zagreb" s aktualnom tematikom i problematikom poslovanja;
- fizioterapeutkinje Doma i Programa podrške u lokalnoj zajednici su sudjelovale na predavanjima i tribinama u organizaciji Hrvatske komore fizoterapeuta.

Uz to je glavna medicinska sestra Doma redovito organizirala i vodila stručna predavanja za sve medicinske sestre, njegovateljice i spremičice 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. SURADNJA S DRUGIM INSTITUCIJAMA I DIONICIMA CIVILNOG DRUŠTVA

I tijekom 2019. godine Dom Peščenica je aktivno razvijao i održavao suradnju s drugim institucijama i dionicima civilnog društva: Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom; Ministarstvom za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku; Centrom za socijalnu skrb Zagreb; Vijećem Gradske četvrти Peščenica-Žitnjak i Gradske četvrти Sesvete; Vijećima Mjesnih odbora Gradskih četvrti u kojima Gerontološki centar djeluje i na koje se planira proširiti; zdravstvenim ustanovama Grada Zagreba; Nastavnim zavodom za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar; drugim domovina za starije osobe Grada Zagreba; Zakladom "Zajednički put"; Centrom KNAP; Udrugom 55+; Društvom za socijalnu podršku; Otvorenom medijskom grupacijom; Udrugom za promicanje kreativnosti GEA; Katoličkom udrugom "Kap dobrote"; OŠ Vinko Žganec i OŠ Vugrovec-Kašina; Dječjim vrtićem Čigra; Prirodoslovnom školom Vladimira Preloga; Maticom umirovljenika Grada Zagreba i Sindikatom umirovljenika Hrvatske.

13. STRATEŠKI PROJEKTI, UNAPREĐENJE I INOVACIJE U POSLOVANJU DOMA

Dom Peščenica od 2008. godine kontinuirano ulaže napore u unapređenje i uvođenje inovacija u svoje poslovanje praćenjem demografskih kretanja i novina u pružanju socijalnih usluga, praćenjem promjena u potrebama i zahtjevima starijih osoba za određenim oblicima usluge, praćenjem promjena u strukturi korisnika usluge smještaja u Domu Peščenica, praćenjem novina u radu s populacijom starije životne dobi, te usklađivanjem s aktualnim propisima i zakonima.

Posljednje četiri godine Dom Peščenica ostvaruje dobru praksu istraživanja uzročno-posljedične veze zadovoljstva korisnika kvalitetom života, odnosima s članovima obitelji i domskom zajednicom te pruženim uslugama.

Upravo vođeni tim dugogodišnjim iskustvom u radu s korisnicima, motivacijom za dalnjim razvijanjem naših procesa rada u pružanju socijalnih usluga i za jačanjem partnerskog odnosa u skrbi za starije s članovima obitelji naših korisnika, pripremili smo bateriju upitnika (sastavljenih od pitanja s binarnim formatom odgovora, s višestrukim odgovorima i sa skalama samoprocjene) te smo proveli od prosinca 2018. do veljače 2019. godine **Pilot istraživanje „Interakcijom preko partnerstva do zadovoljnog korisnika – Razvoj suradničkog odnosa između obitelji korisnika i ustanove socijalne skrbi“**.

Provedenim istraživanjem željeli smo utvrditi kako obitelj korisnika percipira:

- promjene u starosti i procese starenja;
- usluge koje pruža dom za starije osobe;
- te vlastitu uključenost i ulogu u životu svog starijeg člana – korisnika doma.

Svrha ovog istraživanja je razvoj suradničkog odnosa s obitelji naših sadašnjih i budućih korisnika osnaživanjem naše međusobne interakcije i komunikacije, s ciljem osvještavanja obitelji korisnika koja je njezine uloge u životu njezinih starijih članova, a time i stvaranja partnerskog i jedinstvenog postupanja obitelji i doma za starije osobe u podizanju kvalitete usluga, kadrova, opreme i infrastrukture namijenjene skrbi za starije.

Rezultati istraživanja pokazali su da je generalno znanje članova obitelji korisnika o procesima starenja i uslugama nedovoljno i limitirano na one procese kojima su izloženi njihovi stariji članovi obitelji i povezano s onim uslugama koje su njihovim starijim članovima potrebne; s druge strane bolje su upoznati s ustrojem Doma i sukladno tome imaju jasnija očekivanja od radnika i ustanove u svezi skrbi i usluga za starije osobe. Već iz rezultata pilot projekta razvidno je da obitelj treba imati veća saznanja o procesima starenja i ulozi obitelji u skrbi za starije osobe - korisnike doma, te da treba sustavno jačati i obogaćivati interakciju i suradnju doma s obitelji korisnika.

Pedeset i pet korisnika Doma Peščenica (prosječne starosti 83 godine među kojima se nisu nalazile osobe s dijagnosticiranom demencijom) sudjelovala su u svjetskom istraživanju stavova o demenciji čiji rezultati su bili osnova za izradu **Svjetskog izvješća o Alzheimerovoj bolesti za 2019. godinu** koje su proveli Hrvatska udruga za Alzheimerovu bolest i Međunarodna federacija za Alzheimerovu bolest.

U organizaciji istraživanja izravno su sudjelovali Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom Grada Zagreba, Dom za starije osobe Peščenica, Psihijatrijska klinika Vrapče i Hrvatska udruga za Alzheimerovu bolest, a za mjerjenje kognitivnih sposobnosti u istraživanju korišten je MiniCog test v. 01.19.16. (čija osjetljivost pri mjerenu normalnih kognitivnih funkcija je 90%, a umanjene kognitivnih funkcija 80%).

Rezultati istraživanja su pokazali da je 80% testiranjem obuhvaćenih korisnika Doma za starije osobe Peščenica izrazilo umanjene kognitivne sposobnosti (15% blago umanjene i 65% vrlo umanjene kognitivne sposobnosti), što su rezultati u skladu s najvišim prosjecima

dobivenim mjerjenjem kognitivnih sposobnosti u domovima za starije osobe u Zapadnoj Europi.

U 2019. godini Projekt Gerontološki centri Grada Zagreba prerastao je u Programe podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centri Grada Zagreba“ čime je zaokruženo 15 godina nastojanja Grada Zagreba da lokalnu zajednicu prilagodi potrebama osoba starije životne dobi, poveže starije osobe sa zajednicom i spriječi njihovu ovisnost o drugima i socijalnu izolaciju, te im omogući duži ostanak u obiteljskoj sredini. U svrhu vrednovanja uspješnosti, opravdanosti i nužnosti Programa podrške u lokalnoj zajednici, Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom proveo je od svibnja do srpnja 2019. godine „**Evaluaciju Gerontoloških centara Grada Zagreba od 2004. do 2018. godine**“. U evaluaciji, koja se provodila od strane Instituta za razvoj tržišta rada i tvrtke Selectio d.o.o. anketiranjem korisnika i dubinski intervju koordinatora Gerontoloških centara, sudjelovalo je 98 korisnika Gerontološkog centra Doma Peščenica.

U svrhu unapređenja stručnog rada sa starijim osobama i usluge njege, Dom Peščenica je ostvario **suradnju s Centrom za cjeloživotno učenje Zdravstvenog Veleučilišta** u Zagrebu na **Programu osposobljavanja za poslove gerontonjegovatelja** u sklopu kojeg će se praktični dio nastave Programa provoditi u Domu za starije osobe Peščenica, Zagreb pod mentorstvom voditeljice I. odjela brige o zdravlju i njege Sanje Kadabec.

U 2018. godini Dom Peščenica je izradio **Glavni arhitektonski projekt rekonstrukcije građevine za povećanje energetske učinkovitosti Doma i Glavni projekt racionalne upotrebe energije i toplinske zaštite Doma**, te je uspješno aplicirao na natječaj „Energetska obnova zgrada i korištenje obnovljivih izvora energije u zgradama javnog sektora“ u sklopu Operativnog programa Konkurentnost i kohezija 2014-2020.

U siječnju 2019. godine Dom Peščenica je obaviješten od strane osnivača Grada Zagreba da je navedeni projekt pozitivno ocijenjen te je u prosincu 2019. godine najavljen predviđeni početak radova na realizaciji projekta za veljaču 2020. godine.

Dana 15. listopada 2019. godine Dom Peščenica je aplicirao **Projektni prijedlog „Razvoj usluga izvaninstitucionalne skrbi za starije osobe Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete“** na Poziv za „Unapređivanje infrastrukture za pružanje socijalnih usluga u zajednici“. Cilj Projektnog prijedloga je unaprjeđenje socijalne infrastrukture u smislu uređenja, adaptacije i opremanja prostora Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb sa svrhom provođenja procesa deinstitucionalizacije te razvoja mreže izvaninstitucijskih usluga i službi podrške u zajednici, kako bi se smanjio broj institucionaliziranih ranjivih skupina - starije i nemoćne osobe. Navedenim projektom je ujedno predviđena i rekonstrukcija, adaptacija i opremanje prostora kuhinje i funkcionalno s njom povezanih pomoćnih prostora u Domu Peščenica. Partneri Doma Peščenica na ovom projektu s Grad Zagreb i Centar za socijalnu skrb Zagreb.

U prosincu 2019. godine Dom Peščenica je sklopio partnerstvo s Otvorenom medijskom grupacijom na **Projektu „Revitalizacija potencijala umirovljeničke generacije (RE-**

Generacija)“ koji je apliciran na poziv za prijavu projektnih prijedloga Ministarstva rada i mirovinskog sustava i Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva „Pridruži se – Aktivni u mirovini; Jačanje sposobnosti organizacija civilnoga društva za unaprjeđenje mogućnosti aktivnog sudjelovanja i socijalne uključenosti umirovljenika“.

Predsjednik Upravnog vijeća

Stevo Živčić