

## **DOM ZA STARIJE OSOBE PEŠČENICA, ZAGREB**

**Zagreb, Donje Svetice 89**

**[www.dom-pescenica.hr](http://www.dom-pescenica.hr)**



*Izvješće o radu za 2020. godinu*

**Zagreb, veljača 2021. godine**

## SADRŽAJ

UVOD	3
1. KADROVSKA STRUKTURA DOMA PEŠČENICA	6
2. PRAVNI PROPISI, STANDARDI KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA I SUSTAV UPRAVLJANJA KVALitetOM DOMA PEŠČENICA	10
2.1. Standardi kvalitete socijalnih usluga i razvoj sustava upravljanja kvalitetom	14
3. ZAPRIMANJE, BROJ I STRUKTURA ZAHTJEVA	16
4. STRUKTURA KORISNIKA STALNOG SMJEŠTAJA	20
5. STRUČNI RAD U OKVIRU DJELATNOSTI DOMA	22
5.1. Informiranje o usluzi smještaja i zaprimanje zahtjeva za uslugu smještaja	22
5.2. Prijem i otpust korisnika	23
5.3. Kompletiranje propisane evidencije i stručne dokumentacije Odjela socijalnog rada	24
5.4. Individualni rad s korisnicima	25
5.5. Rad s članovima obitelji korisnika i osobama koje skrbe o njima	26
5.6. Posjeti korisnicima tijekom pandemije COVID-19	27
5.7. Grupni rad s korisnicima	28
A) Psihosocijalna podrška	29
B) Okupacijsko-radne aktivnosti	30
C) Kulturno zabavne aktivnosti	31
D) Grupe za društvene igre	32
5.8. Izbori u Domu	32
5.9. Vjerski sadržaji u Domu	33
5.10. Nabavka nužnih potrepština korisnicima tijekom pandemije COVID-19	33
5.11. I. i II. Odjel brige o zdravlju i njege	34
A) Prevencija i kontrola bolesti COVID-19 i infekcija povezanih sa zdravstvenom zaštitom	40
B) Usluge njege i brige o zdravlju korisnika	42
5.12. Usluge fizičke terapije i medicinsko-rekreativne gimnastike	43
6. IZVANINSTITUCIJSKE USLUGE	44
6.1. Usluga Pomoći u kući	44
A) Organizirana prehrana	46
B) Gerontodomaćica	48
6.2. Programi podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb“	49
A) Aktivnosti	50
7. USLUGE PREHRANE I DRUGE USLUGE SMJEŠTAJA	55
7.1. Odjel prehrane	55
7.2. Održavanje rublja	57
7.3. Održavanje higijene prostora	58

7.4. Odjel održavanja	60
7.5. Porta	63
7.6. Nabava osnovnih sredstava	67
7.7. Tehnička ispravnost objekta prema pravilnicima zaštite na radu i zaštite od požara	68
7.8. Provođenje mjera zaštite na radu i zaštite od požara te zdravstvenog nadzora	70
<b>8. RAČUNOVODSTVENI POSLOVI</b>	<b>71</b>
8.1. Financijsko-planski poslovi	72
8.2. Financijsko-računovodstveni poslovi	73
8.3. Plaće i naknade	73
8.4. Blagajničko poslovanje	74
8.5. Javna nabava	75
8.6. Izvješća o finansijskom izvještavanju	75
8.7. Redovni godišnji popis nefinansijske i finansijske imovine, obveza i potraživanja	76
<b>9. ADMINISTRATIVNI I KADROVSKI POSLOVI</b>	<b>77</b>
<b>10. MENTORSKI RAD S PRIPRAVNICAMA I UČENICIMA</b>	<b>78</b>
<b>11. PERMANENTNA EDUKACIJA I TRAJNO USAVRŠAVANJE STRUČNIH RADNIKA</b>	<b>79</b>
<b>12. SURADNJA S DRUGIM INSTITUCIJAMA I DIONICIMA CIVILNOG DRUŠTVA</b>	<b>80</b>
<b>13. STRATEŠKI PROJEKTI, UNAPRJEĐENJE I INOVACIJE U POSLOVANJU DOMA</b>	<b>80</b>

## **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 pomoći 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** (pola radnog vremena pet dana u tjednu – od ponedjeljka do petka). Za one korisnike koji usluge liječnika koriste izvan Doma nastavila se koristiti dobra praksa pribavljanja povijesti bolesti 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 2020. godini održalo sedam sjednica (od 14. do 20. sjednica ovog saziva Upravnog vijeća) na kojima je sukladno djelokrugu svoga rada:

- usvojilo i podnijelo osnivaču Izvješće o radu Doma za 2019. godinu;
- usvojilo Godišnji obračun Doma za 2019. godinu;
- nadziralo izvršavanje Plana i programa rada Doma u 2020. godini;
- usvojilo Izvješće o tromjesečnom obračunu za razdoblje od 01.01. - 31.03.2020. godine, Financijsko Izvješće o obračunu za razdoblje 01.01. - 30.04.2020. godine, Financijsko

izvješće od 01.01.2020. godine do 30.09.2020. godine te Polugodišnje finansijsko izvješće Doma Peščenica;

- donijelo odluku o prihvaćanju prijedloga Finansijskog plana za 2021. – 2023. godinu, o prihvaćanju prijedloga Plana nabave za 2021. godinu, o početku provedbe postupka nabave za 2021. godinu te je ovlastilo ravnateljicu za sklapanje i potpisivanje ugovora sukladno čl. 28. Statuta Doma Peščenica;
- usvojilo Izmjene i dopune Statuta Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb;
- usvojilo Izmjene i dopune Pravilnika o jednostavnoj nabavi (nabavi roba i usluga procijenjene vrijednosti do 200.000,00 kn i radova do 500.000,00 kn);
- usvojilo Pravilnik o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i imenovanju povjerljive osobe;
- usvojilo Pravilnik o korištenju sustava video nadzora;
- donijelo odluku o raspolaganju prostorom za unaprjeđenje Programa podrške u lokalnoj zajednici "Gerontološki centar Doma Peščenica";
- dalo suglasnost za hitnu sanaciju temeljne kanalizacije Doma kroz sanaciju sanitarnog čvora prostora uprave te cijevi odvodnje atmosferskih i fekalnih voda na zelenoj površini ispred glavnog ulaza u zgradu Doma;
- dalo suglasnost za pokretanje postupka javne nabave za usluge održavanja higijene rublja za vremenski period od 2 godine;
- raspravljalo o Godišnjem izvješću o radu Povjerenstva za prevenciju hospitalnih infekcija;
- donijelo odluku o zakupu poslovnog prostora frizeraja te raspravljalo o zamolbama zakupoprimeca i ugovorima;
- raspravljalo o kadrovskoj popunjenoosti, popunjenoosti smještajnih kapaciteta te tekućem organizacijskom i stručnom poslovanju Doma Peščenica u okolnostima proglašene pandemije COVID-19 i s obzirom na potres od 22.03.2020. godine;
- raspravljalo o provedbi preporuka, mjera i uputa Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Nastavnog zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike za sprječavanje širenja zaraze COVID-19;
- raspravljalo o prijavi troškova *EU fondu solidarnosti za zdravstvenu krizu uzrokovano pandemijom virusa COVID-19* za razdoblje od prve službene akcije protiv krizne situacije u Hrvatskoj 11.03.2020. zaključno s 31.12.2020. godine.

**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 popunjenoosti i educiranosti radnog kadra Doma Peščenica, na optimizaciji i osuvremenjivanju usluga, na promicanju pozitivne slike Doma u društvu kroz medijsku promociju i prezentiranjem postignutih rezultata široj zajednici, te na suradnji s nadležnim institucijama, vijećima Gradskih četvrti i mjesnim samoupravama, organizacijama i udrugama civilnog društva.

**Stručni i organizacijski rad** Doma obavlja se kroz djelovanje **Stručnog vijeća, Stručnog kolegija i Stručnog tima**, kroz **svakodnevne Jutarnje koordinacijske sastanke** sa svrhom

pravovremene razmjene informacija vezanih za tekuće poslovanje Doma i postupanje prema njima, zatim **od 02.03.2020. godine kroz svakodnevne sastanke Povjerenstva za krizne situacije Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb** osnovanog zbog proglašene pandemije COVID-19 odlukom ravnateljice (ur.br. 01-712/2020 od 28.02.2020. godine) te kroz **redovite sastanke radnika pojedinih odjela** kojima se dodatno koordinirao rad organizacijskih jedinica Doma.

**Stručno vijeće** je na 6 redovnih i 1 izvanrednoj sjednici tijekom 2020. godine raspravljalo, donosilo odluke i davalo 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 2019. godinu (siječanj 2020.) i prijedlog Godišnjeg plana rada Doma za 2021. godinu (prosinac 2020.);
- analiziralo i predlagalo mjere za unaprjeđenje stručnog rada Doma Peščenica u okolnostima pandemije COVID-19;
- usvojilo je postupnik mjera zaštite od širenja zaraze virusom SARS-CoV-2 sukladno preporukama, mjerama i uputama Stožera civilne zaštite RH, HZJZ, NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike;
- usvojilo je izmjenu i dopunu dokumentacije za ostvarivanje prava na uslugu dugotrajnog smještaja;
- usvojilo je izmjenu i dopunu dokumentacije za ostvarivanje prava na uslugu pomoći u kući;
- usvojilo je prijedlog Ugovora o međusobnim odnosima između Doma Peščenica i HZMO u svezi pokrića troškova smještaja umirovljenika;
- razmatralo prijedloge Sindikalne podružnice Doma Peščenica;
- donijelo je odluku o opomeni pred otakaz ugovora o dugotrajnom smještaju jednom korisniku stupnja usluge zbog višekratnih verbalnih sukoba sa sustanarom.

Tijekom 13 sastanaka **Stručnog kolegija u 2020. godini:**

- raspravljalo se o bitnim organizacijsko-tehničkim temama, procesima rada, radnim obvezama i kvaliteti pruženih usluga (poput efikasnog korištenja radnog vremena, poštivanja propisanog radnog vremena i rasporedu korištenja godišnjeg odmora);
- raspravljalo se o kadrovskoj popunjenoosti i problematici negativne selekcije pri zapošljavanju novih kadrova, posebice u zdravstvu;
- raspravljalo se o postupniku mjera zaštite od širenja zaraze virusom SARS-CoV-2 sukladno preporukama, mjerama i uputama Stožera civilne zaštite RH, HZJZ, NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike;
- raspravljalo se o organizaciji provedbe kampanjskog cijepljenja radnika i korisnika Doma protiv virusa SARS-CoV-2 kao prioritetne skupine za cijepljenje;
- raspravljalo se o razvoju Sustava upravljanja kvalitetom;
- raspravljalo je o predloženim cijenama dodatnih usluga korisnicima domova za starije osobe te je usvojilo mišljenje i prijedloge koji su dostavljeni osnivaču;

- donijela se Odluka o izboru Povjerljive osobe i njezinog zamjenika sukladno Pravilniku o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i imenovanju povjerljive osobe;
- donijela se Odluka o imenovanju Povjerenika za gospodarenje otpadom i njegovog zamjenika;
- donijela se Odluka o metodi i dinamici naplate topnih obroka („gableca“) radnicima Doma;
- analiziralo se izvršenje godišnjeg Plana rada Doma za 2020. godinu.

S obzirom na obuhvatnost i kompleksnost problematike vezane za pandemiju COVID-19, rad Stručnog kolegija se u segmentu donošenja postupnika provedbe propisanih epidemioloških uputa i mjera te organizaciji radnih procesa u pandemijskim okolnostima oslanjao na rad imenovanog Povjerenstva za krizne situacije Doma Peščenica obvezanog:

- permanentno pratiti preporuke, upute i mjere propisane od strane nadležnih tijela,
- aktivno osmišljavati primjenu propisanih preporuka, uputa i mjera od strane nadležnih tijela u radnim procesima Doma Peščenica,
- primjерено implementirati usvojene odluke,
- pratiti i evaluirati primjenu propisanih preporuka, uputa i mjera te iznositi konstruktivne prijedloge izmjene i dopune primjene propisanih preporuka, uputa i mjera.

Sukladno aktualnim epidemiološkim mjerama o dužini trajanja okupljanja u zatvorenom prostoru, broju sudionika okupljanja, primjeni zaštitnih sredstava i socijalnoj distanci sudionika okupljanja, održana su i tri **Skupa radnika** na kojima su radnici upoznati s organizacijom radnih procesa i izazovima u organizaciji i radu u okolnostima pandemije COVID-19; s postupnikom mjera zaštite od širenja zaraze virusom SARS-CoV-2 sukladno preporukama, mjerama i uputama Stožera civilne zaštite RH, HZJZ, NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike; s aktualnom kadrovskom strukturu Doma; sa strateškim planovima i finansijskim poslovanjem Doma.

**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 2020. godini sastao na 50 redovnih i 1 izvanrednoj sjednici te je sukladno svom djelokrugu rada donio 59 odluka 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.

## **1. KADROVSKA STRUKTURA DOMA PEŠČENICA**

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

Zaključno s danom 31. prosinca 2020. godine u Domu je, temeljem Ugovora o radu i sukladno trenutno važećem Pravilniku o organizaciji rada i sistematizaciji poslova, zaposleno 100 radnika (18 muškaraca i 82 žene), od čega su 3 radnice zaposlene u nepunom radnom vremenu.

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

- na neodređeno vrijeme 79 radnika (14 muškaraca i 65 žena od kojih su dvije zaposlene u nepunom radnom vremenu);
- 21 radnik na određeno vrijeme (4 muškarca i 17 žena od kojih je jedna zaposlena 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 18% radnika Doma muškarci, a 82% čine žene.

Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji poslova Doma Peščenica od 19.02.2016. godine i Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova Doma Peščenica od 15.02.2019. godine sistematizirani su poslovi i zadaće za 30 radnih mjesata sa predviđenih 129,5 izvršitelja.

Sukladno odredbama navedenog Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova i njegovim izmjenama i dopunama, **Odjel socijalnog rada zapošljavao je na 31.12.2020. godine 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 pomoći radnik.

Od navedenih 9 radnika 1 radnica zaposlena je ugovorom o radu na određeno vrijeme – gerontodomaćica na Programima podrške u lokalnoj zajednici.

**Na I. i II. Odjelu brige o zdravlju i njegi na dan 31.12.2020. godine bilo je zaposleno ukupno 47 radnika:** 1 glavna medicinska sestra na ugovor o radu na određeno vrijeme, 14 medicinskih sestara i tehničara (od kojih 4 medicinske sestre i 1 medicinski tehničar na ugovor o radu na određeno vrijeme, 1 medicinska sestra zaposlena u nepunom radnom vremenu s ugovorom o radu na određeno, 1 medicinska sestra zaposlena na ugovor o radu na neodređeno vrijeme kojoj je radni odnos završio zbog umirovljenja 31.12.2020. godine), 1 fizioterapeutkinja prvostupnica, 1 fizioterapeutkinja tehničarka (SSS) i 30 njegovateljica (od čega 4 radnice 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 2020. godine ukupno je 2 radnika Odjela brige o zdravlju i njegi na dugotrajnom bolovanju, te su 2 radnice na rodiljnom dopustu.

**Na dan 31.12.2020. godine Odjel prehrane zapošljavao je ukupno 21 radnika:** 6 kuvara, 13 pomoćnih kuhinjskih radnika (od čega 5 radnika imaju ugovor o radu na određeno i 1 radnica

je raspoređena na portu zbog utvrđenog djelomičnog gubitka radne sposobnosti), 1 skladištara (zaposlen ugovorom o radu na određeno) i 1 ekonom-majstor-vozača.

**Odjel održavanja je 31.12.2020. godine zapošljavao ukupno 19 radnika:** 2 kućna majstora/kotlovnicičara-vozača, 15 čistačica (od kojih su 2 radnice zaposlene su na ugovor o radu na određeno, a 1 radnica se nalazi na dugotrajnom bolovanju) te 2 portira (od kojih je 1 na dugotrajnom bolovanju).

**Na administrativnim, računovodstvenim i općim poslovima na dan 31.12.2020. godine radilo je ukupno 4 radnika:** 1 tajnik ustanove zaposlen na ugovor o radu na određeno, 1 voditelj finansijsko-računovodstvenih poslova zaposlen na ugovor o radu na određeno, 1 računovodstveni referent-referent obračuna osobnih dohodatak-materijalni knjigovođa te referent-likvidator-blagajnik.

**U 2020. godini u Domu za starije osobe Peščenica, Zagreb zaposleno je 34 nova radnika na neodređeno i određeno vrijeme uz prethodnu suglasnost Gradonačelnika:**

- zaposlen je 1 voditelj finansijsko-računovodstvenih poslova na određeno vrijeme;
- zaposlena su 2 tajnika ustanove na određeno vrijeme (1 radnica u periodu od 23.03.2020. do 05.11.2020. i 1 radnica čiji je radni odnos započeo 01.12.2020. godine i nastavlja se u 2021. godinu);
- sukladno izmjenama i dopunama Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova od 15.02.2019. godine zaposleni su na neodređeno radno vrijeme postojeći 1 socijalni radnik i 2 fizioterapeutkinje na Programima podrške u lokalnoj zajednici te 1 gerontodomaćica za pomoć u kući i 1 pomoćni radnik za pomoć u kući;
- zaposlene su na određeno radno vrijeme 1 glavna medicinska sestra magistra sestrinstva, 1 medicinska sestra stručna prvostupnica sestrinstva i 2 medicinske sestre (SSS);
- zaposleno je 11 njegovateljica na određeno radno vrijeme (od kojih je za njih 4 radni odnos prestao u istoj kalendarskoj godini);
- zaposleno je 9 pomoćnih radnika u kuhinji na određeno radno vrijeme (od kojih je za njih 5 radni odnos prestao u istoj kalendarskoj godini);
- zaposlene su 2 čistačice ugovorom o radu na određeno vrijeme kao zamjena za bolovanje (od kojih je za 1 radnicu radni odnos prestao u istoj kalendarskoj godini).

**Istovremeno je u 2020. godini prestao radni odnos za 21 radnika Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb:**

- 1 tajnica ustanove zaposlena na određeno radno vrijeme sporazumno je raskinula ugovor o radu u istoj 2020. godini u kojoj je navedeni ugovor i sklopila;
- za 1 računovodstvenu referentku-finansijskog knjigovođu radni odnos završio je sporazumnim raskidom ugovora o radu na neodređeno vrijeme;
- 1 stručnjaku ZNR i ZOP radni odnos prestao je odlaskom u mirovinu;
- 1 glavnoj medicinskoj sestri stručnoj prvostupnici sestrinstva i 1 medicinskoj sestri (SSS) radni odnos prestao je odlaskom u mirovinu;

- za 1 medicinsku sestru (SSS) radni odnos prestao je sporazumno raskidom ugovora o radu;
- za 5 njegovateljica od kojih je 1 njegovateljica sporazumno raskinula ugovor o radu s Domom Peščenica, 3 njegovateljice nisu zadovoljile na probnom radu te je 1 radnici radni odnos prestao istekom roka na koji je sklopljen ugovor o radu na određeno;
- za 7 pomoćnih radnika u kuhinji od kojih je 1 radnici radni odnos prestao odlaskom u mirovinu, 4 radnika su sporazumno raskinula ugovor o radu na određeno vrijeme s Domom Peščenica, a 3 radnika nije zadovoljilo na probnom radu;
- za 2 čistačice (1 čistačica sporazumno je raskinula ugovor o radu na neodređeno vrijeme s Domom Peščenica, i 1 radnica raskinula ugovor o radu na određeno vrijeme – zamjena za bolovanje sklopljen u istoj kalendarskoj godini).

Uz radnike zaposlene temeljem ugovora o radu na određeno ili neodređeno vrijeme, u Domu Peščenica radila je 1 medicinska sestra (SSS) temeljem ugovora o obavljanju studentskih poslova uz praćenje u prvoj smjeni s korisnicima koji nisu u bili u izrečenoj mjeri izolacije ili samoizolacije.

Zbog povećanog opsega posla i osobne odgovornosti radnika uslijed primjene epidemioloških mjera zaštite širenja zaraze virusom SARS-CoV-2 (s kojim se dio radnika nije mogao nositi, a što je posebice bilo vidljivo brojem nezadovoljavajuće ocijenjenih probnih radova novozaposlenih radnika), zbog dobne strukture radnika Doma (stariji kadar) koji češće izostaju s posla zbog bolovanja, zbog velike fluktuacije radnika (odlasci na nova radna mjesta posebice u bolnice koje su imale povećanu potrebu za radnim kadrom zbog pandemije COVID-19) te zbog višegodišnjeg trenda negativne selekcije dostupnog kadra (radi se o kadru koji se teže adaptira na radne uvjete i opseg posla te dinamiku kolektiva socijalne ustanove što iziskuje poseban i dodatan stručni rad s njima) i u 2020. godini nastavio se trend nedostatka kadra i to prvenstveno kvalificiranog zdravstvenog kadra na Odjelu brige o zdravlju i njege.

Dom Peščenica je i u 2020. godini nastavio suradnju s Ministarstvom pravosuđa, započetu 2007. godine, provođenjem kaznenopravne sankcije **rad za opće dobro na slobodi**.

No uslijed pandemije virusa COVID-19 i posljedične implementacije općih mjera zaštite i prevencije mogućeg širenja zaraze COVID-19 sukladno uputama Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Nastavnog zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike obustavljeno je do donošenja novih mjera izvršavanje rada za opće dobro u Domu Peščenica.

Do početka primjene spomenutih epidemioloških mjera zaštite od širenja zaraze COVID-19, osuđenici su se raspoređivali u Odjele sukladno njihovoj stručnoj spremi, educiranosti i sposobnostima te je u 2020. godini:

- 2 osuđenika upućenih na rad za opće dobro temeljem Naredbe Prekršajnog suda (osuđenici za počinjene prekršaje) dovršilo izvršavanje rada do 28.02.2020. godine,
- 1 osuđenik upućen na rad za opće dobro temeljem Naredbe Prekršajnog suda je izvršio 90% rada (61,5 od 68 sati rada za opće dobro) do 28.02.2020. godine,

- a 3 osuđenika upućena na rad za opće dobro temeljem Naredbe Prekršajnog suda nisu uspjela započeti s izvršavanjem rada za opće dobro u Domu Peščenica.

## **2. PRAVNI PROPISI, STANDARDI KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA I SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM DOMA PEŠČENICA**

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

- Zakon o radu
- Zakon o pravu na pristup informacijama
- 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 proračunu
- Zakon o javnoj nabavi
- Zakon o zakupu i kupoprodaji poslovnog prostora
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti
- Zakon o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti
- Zakon o zaštiti prava pacijenata
- Zakon o hrvatskim braniteljima iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji
- Zakon 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 Doma Peščenica
- Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova Doma Peščenica
- Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova Doma Peščenica
- 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 proračunskom računovodstvu
- Pravilnik o finansijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu
- Pravilnika o jednostavnoj nabavi (nabavi roba i usluga procijenjene vrijednosti do 200.000,00 kn i radova do 500.000,00 kn)
- Pravilnik o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i imenovanju povjerljive osobe
- Pravilnik o unutarnjem nadzoru
- Pravilnik o korištenju sustava video nadzora
- Pravilnik o zaštiti na radu
- Pravilnik o zaštiti od požara
- Pravilnik o uvjetima i načinu obavljanja mjera za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija
- Pravilnik o načinu obavljanja zdravstvenih pregleda osoba pod zdravstvenim nadzorom
- Pravilnik o kalu, rastepu, kvaru i lomu materijala, robe i sitnog inventara
- Povelja 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 Hrvatske komore 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
- Postupnik provedbe mjera zaštite korisnika i radnika Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb od širenja zaraze COVID-19 (sukladno uputama za sprječavanje i suzbijanje COVID-19 za pružatelje socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi te odlukama o uvođenju nužnih epidemioloških mjeru)
- 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 prijam korisnika s područja stradalih od potresa 29.12.2020. godine
- Protokol za naplatu smještaja
- Protokol za pružanje socijalne usluge pomoć u kući
- Protokol o postupanju u slučaju odsustva korisnika stambenog dijela
- Protokol u slučaju neevidentiranog odlaska korisnika iz Doma
- Protokol o postupanju u slučaju ne ispričanog/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 za izvanredni ulazak neslužbenih osoba u Dom Peščenica (u periodu primjene mjera zabrane ulaska neslužbenim osobama u prostor Doma Peščenica zbog zaštite od mogućeg širenja zaraze COVID-19)
- Protokol za ulazak Službe mrtvozorništva Grada Zagreba u Dom Peščenica (za trajanja primjene mjera zaštite od mogućeg širenja zaraze COVID-19)
- Protokol zaraznih bolesti
- 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 praćenja rana s fotodokumentacijom
- Protokol sterilizacije i kontrola sterilizacije
- Protokol sterilizacije suhim vrućim zrakom
- Protokol sterilizacije i kontrola sterilizacije
- 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 sigurnom načinu čišćenja (I. i II. odjel brige o zdravlju i njege)
- Protokol o pripremanju sobe za novog korisnika stambenog dijela
- Protokol novo primljenih i premještanih korisnika (I. i II. odjel brige o zdravlju i njege)
- Protokol o pripremanju sobe za novog korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege
- Protokol za transfer korisnika na pravilan način radi zaštite korisnika i djelatnika
- Protokol o pravilnom odlaganju oštrih predmeta
- Protokol za prevenciju ozljeda oštrim predmetima
- Protokol za prevenciju ubodnog incidenta
- Protokol za primopredaju ključeva prostora uprave Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- 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 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 oštrih predmeta
- Postupak održavanja lakatnih dozatora za dezinfekciju
- Postupak o korištenju osobne zaštitne odjeće i opreme
- Naputak za postupanje sa prolivenom krvi
- Naputak za primjenu O<sub>2</sub> terapije putem Oxigenator-a
- Popis incidentnih situacija koje nose rizik prijenosa profesionalne infekcije kod zdravstvenih djelatnika
- Dnevni plan čišćenja i dezinfekcije soba i prostora

- 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, nastaloj epidemiološkoj situaciji te izmijenjenim zahtjevima i potrebama procesa rada, kadrova, korisnika i drugih zainteresiranih osoba uslijed nastalih društvenih promjena, svi pravni propisi Doma Peščenica se redovito i prema ukazanoj potrebi usklađuju, izmjenjuju i nadopunjavaju.

## **2.1. Standardi kvalitete socijalnih usluga i razvoj sustava upravljanja kvalitetom**

Uslijed proglašenja pandemije COVID-19 Tim za kvalitetu Doma Peščenica (osnovan Odlukom ravnateljice ur.br. 01-81/18 od 08.01.2018.) je u 2020. godini, na osnovi izrađene druge samoprocjene usklađenosti sa standardima kvalitete socijalnih usluga i rezultata ispitivanja iz lipnja 2018. godine te na temelju osvrta Doma Peščenica na problematiku prepoznatu u radu tijekom provedbe mjera prevencije mogućeg širenja zaraze COVID-19 i vezanih prijedloga za unaprjeđenja provedbe mjera prevencije mogućeg širenja zaraze COVID-19 i organizacije procesa rada, proveo **unaprjeđenje kvalitete socijalnih usluga u sklopu standarda:**

- **standard 1.: Dostupnost informacije,**
- **standard 2.: Dostupnost usluga,**
- **standard 11.: Rukovođenje,**
- **standard 12.: Upravljanje,**
- **standard 13.: Zaposlenici,**
- **standard 17.: Sigurnost i zaštita** (prema Pravilniku o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 143/14).

**U svrhu usustavljenja i provedbe unaprjeđenja navedenih 6 standarda kvalitete socijalnih usluga Dom Peščenica je već 17.03.2020. godine izradio prvu verziju Postupnika provedbe mjera zaštite od mogućeg širenja zaraze COVID-19 u Domu Peščenica koji je ažurno prilagođavan i dopunjavan propisanim epidemiološkim preporukama, mjerama i uputama te aktualnoj epidemiološkoj situaciju u Domu Peščenica i u Gradu Zagrebu (ukupno 8. dorađenih i nadopunjениh verzija Postupnika).**

Pri tom je cilj postupnika bilo potpuno usklađivanje radnih procesa, postupanja i epidemioloških mjera Doma Peščenica s uputama i odlukama Stožera civilne zaštite RH, Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, HZJZ i NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ uz mogućnost da interna pravila ustanove budu u pojedinim segmentima stroža zbog nastale epidemiološke situacije u samom Domu.

Kroz 72. točke postupnika definirana je nadležnost i odgovornost ravnatelja, odjela i službi za:

- koordiniranje provedbe mjera i uputa, donošenje nadovezanih pojedinačnih odluka, predstavljanje i zastupanje Doma,

- usvajanje, implementiranje i praćenje provedbe propisanih epidemioloških preporuka, mjera i uputa,
- usvajanje, implementiranje i praćenje provedbe postupnika i protokola o radu u Domu Peščenica u pandemijskim okolnostima,
- praćenje epidemiološke situacije u Domu i prema potrebi obavještavanje o istoj nadležne epidemiološke službe, liječnika obiteljske medicine, osnivača i ministarstva,
- osiguravanje zaštite zdravlja korisnika i radnika organiziranjem testiranje na SARS-CoV-2 i kampanjskog cijepljenja protiv COVID-19,
- preraspodjelu radnog vremena radnika i organizaciju rada pojedinih odjela sukladno propisanim epidemiološkim mjerama i dostupnosti radnog kadra,
- prema potrebi organiziranje pomoći iz drugih organizacija preraspodjelom njihovih zaposlenika na rad u Dom Peščenica kako bi se osigurala kontinuirana skrb korisnicima,
- osiguravanje u organizaciji Doma Peščenica sve potrebne i propisane zaštitne opreme radnicima i korisnicima,
- opseg, dostupnost i dinamiku informiranja korisnika i radnika Doma te drugih zainteresiranih stranaka i javnosti,
- informiranje i koordiniranje rada s liječničkim timom obiteljske medicine D.Z. Zagreb-Istok stacioniranim u Domu Peščenica, sa suradnicima tvrtkom INGOP d.o.o. i Ustanovom Dobri dom Grada Zagreba te s najmoprimcima,
- provedbu mjere ograničenja kretanja korisnika izvan prostora ustanove te ulaska i kretanja neslužbenih osoba prostorom Doma,
- osiguravanje i organiziranje nabavke higijenskih potrepština, lijekova i drugih potrepština korisnicima Doma,
- osiguravanje neometanog finansijskog poslovanja ustanove,
- osiguravanje i realizaciju socijalnih usluga privremenog (u hitnim situacijama) i dugotrajnog smještaja te pomoći u kući,
- osnivanje i organizacija rada COVID-19 odjela Doma Peščenica (Odluka ravnateljice ur.br. 01-4431/2020 od 04. prosinca 2020.),
- osiguravanje i organiziranje pružanja usluga korisnicima oboljelim od COVID-19 u punom opsegu i primjerene kvalitete.

**Kvaliteta našeg rada i uloženi trud te posljedični doprinos cjelokupnoj dobroj epidemiološkoj slici prepoznat je i valoriziran i dodijeljenom Medaljom Grada Zagreba „zbog iznimnog doprinosa i nesebične skrbi i brige o korisnicima za vrijeme epidemije koronavirusa kao i za vrijeme opasnosti od potresa“.**

Uz navedena unaprjeđenja po standardima kvalitete Dostupnost informacije, Dostupnost usluga, Rukovođenje, Upravljanje, Zaposlenici i Sigurnost i zaštita, **Dom Peščenica je u 2020. godini radio na planiranom razvoju Sustava upravljanja kvalitetom kroz unaprjeđivanje domskih procesa i dokumentacije u cilju kontinuiranog poboljšavanja djelovanja i podizanja kvalitete usluga i načina njihovog ostvarenja kroz definiranje ciljeva i planiranje te praćenje zahtjeva korisnika, njihovog zadovoljstva i ispunjenja njihovih očekivanja.**

U 2020. godini razvoj Sustava upravljanja kvalitetom bio je usmjeren na osmišljavanje sustava domske dokumentacije i upravljanja istom kroz osiguravanje uredno vođene i ažurirane te svima dostupne baze pravnih, stručnih i internih propisa po kojima Dom Peščenica izvršava svoju djelatnost. Usustavljena baza pravnih, stručnih i internih propisa nužna je za uklanjanje i ispravljanje nesukladnosti koje su u središtu Sustava upravljanja kvalitetom.

Također je u 2020. godini završena izrada temeljnih dokumenata te radnih materijala i postupanja u sklopu detektiranja i uklanjanja nesukladnosti.

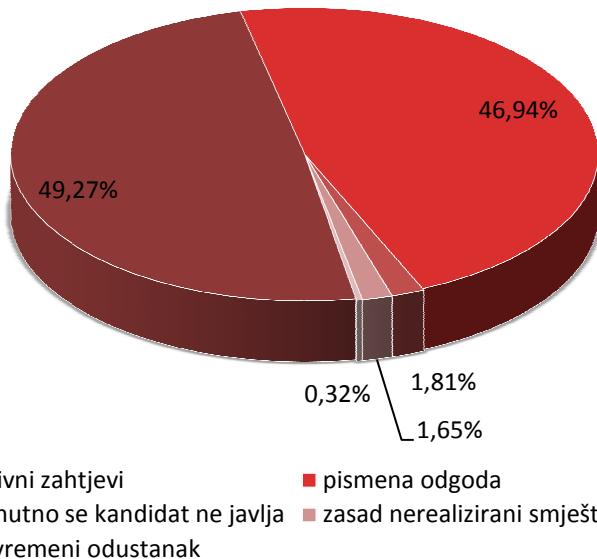
### **3. ZAPRIMANJE, BROJ I STRUKTURA ZAHTJEVA - Godišnja revizija zahtjeva za smještaj**

**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.

**Na dan 31. prosinca 2020. godine Dom Peščenica imao je ukupno 3.087 zahtjeva za uslugu smještaja od čega je 1.521 kandidat s aktivnim zahtjevom, a instrument pisane odgode koristilo je 1.449 kandidata.**

Uz to postoji još skupina od 117 kandidata koji se vode u kategorijama: **kandidati za koje trenutno smještaj nije realiziran (51 kandidat)** (kandidati za koje je Komisija za prijem i otpust korisnika u svojim pripremnim radnjama došla do zaključka da Dom Peščenica tom kandidatu ne može pružiti adekvatnu uslugu – primjerice kandidati oboljeli od Alzheimerove bolesti ili drugih demencija), **kandidati koji nisu dostupni i ne odazivaju se na pozive (56 kandidat)** i **kandidati koji su privremeno odustali (10 kandidata)**.

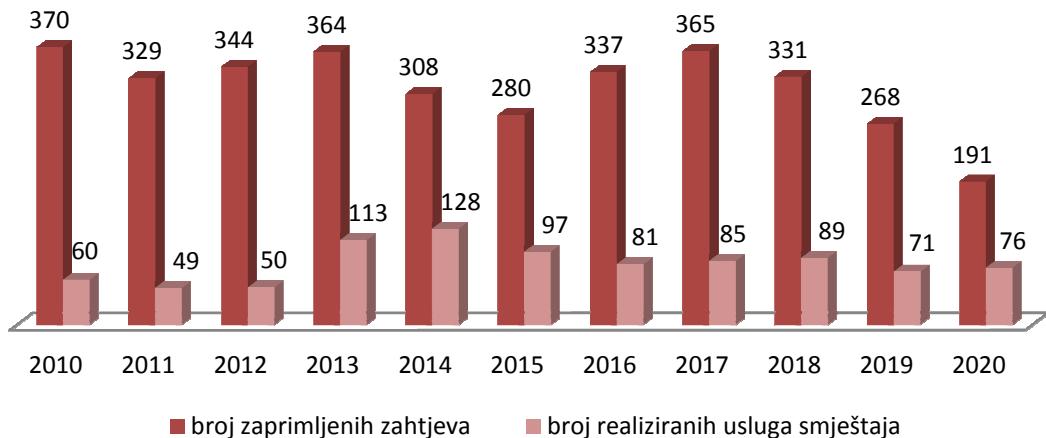
**Struktura svih zahtjeva za uslugu dugotrajnog smještaja  
u Domu Peščenica na 31.12.2020. godine**



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

U proteklih jedanaest godina godišnje se u prosjeku zaprimilo 317 zahtjeva za smještaj, a pravo na smještaj godišnje je realiziralo u prosjeku 82 korisnika. Pri tom je evidentan pad u broju zaprimljenih zahtjeva od 2017. prema 2020. godine (što je vidljivo iz slijedećeg grafikona).

**Kretanje broja zaprimljenih zahtjeva i realiziranih usluga smještaja  
2010 - 2020**

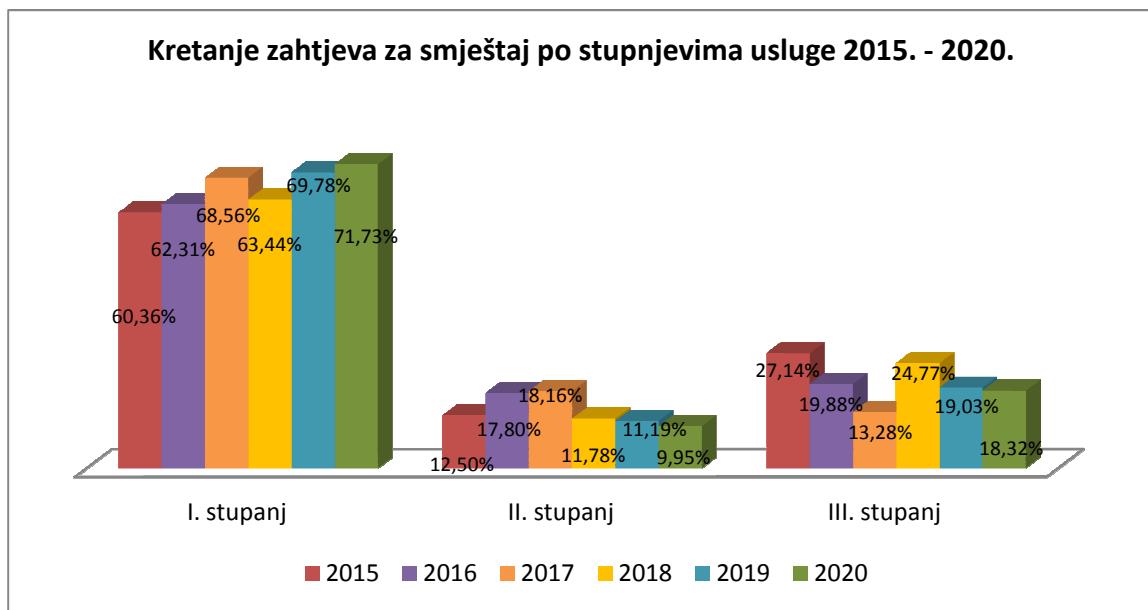


Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

U 2020. godini zaprimljen je 191 zahtjev za uslugu smještaja, što je 77 zahtjeva manje nego u prethodnoj godini.

Temeljem saznanja prikupljenih komunikacijom Odjela socijalnog rada s interesentima i kandidatima za uslugu dugotrajnog smještaja u Domu Peščenica možemo zaključiti da je do pada broja zaprimljenih zahtjeva došlo:

- zbog često krivog tumačenja informacije interesenata o zatvorenosti domova za ulaz neslužbenih osoba i ograničenja kretanja korisnika uslijed COVID-19 na način da su smatrali kako domovi u tom periodu ne primaju niti zahtjeve za uslugu smještaja (iako je Dom Peščenica tijekom cijele 2020. godine zaprimao zahtjeve koji su osobno predani, ili putem pošte ili elektroničkim putem o čemu su postojale dostupne obavijesti na oglasnoj ploči na ulazu u Dom i na mrežnoj stranici Doma),
- zbog nemogućnosti kompletiranja propisane i potrebne dokumentacije zahtjeva za dugotrajni smješta (zbog ne korištenja platforme *E-građanin* uz istovremenu ograničenje prijema stranaka u primjerice Matičnim uredima; zbog ograničenog kontakta s liječnicima obiteljske medicine; zbog činjenice da im djeca-zakonski obveznici uzdržavanja žive u inozemstvu, a na snazi je ograničenje prekograničnog kretanja i slično),
- zbog bojazni interesenata od propisanih mjera zaštite od mogućeg širenja zaraze COVID-19 (posebice ograničavanja kretanja korisnika i ulaza neslužbenih osoba-posjeta u prostor ustanove) pa i zbog utjecaja COVID-19 na ekonomsku situaciju u njihovim obiteljima.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i Izvješće o radu DZSO Peščenica za period 2015. do 2020. godina

**Od ukupnog broja svih aktivnih zahtjeva za uslugu dugotrajnog smještaja u Domu Peščenica na dan 31.12.2020. godine njih 90,14% čine zahtjevi za I. stupanj usluge, 3,88% za II. stupanj usluge i 5,98% zahtjeva za III. stupanj usluge.** Ovakvi omjeri zahtjeva prema traženom stupnju usluge rezultat su ustaljene, dugogodišnje prakse kandidata da predaju zahtjev za smještaj prije nego nastane stvarna potreba za istim koristeći pri tom pravo iz načela slobode izbora i dostupnosti socijalne skrbi<sup>1</sup> koje daje svakoj osobi starijoj od 65 godina mogućnost predaje osobnog zahtjeva za smještaj u više ustanova istovremeno, uz

<sup>1</sup> Čl. 9. i 10. Zakon o socijalnoj skrbi (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 98/19, 64/20 i 138/20).

istovremeno povećanje smještajnih kapaciteta u domovima Grada Zagreba za korisnike II. i III. stupnja usluge koji stoga imaju mogućnost brže realizacije zahtjeva i zadovoljavanja svojih potreba.

**Od 191 zahtjeva za uslugu smještaja zaprimljenih u periodu od 01.01. do 31.12.2020. godine, 137 zahtjeva su za I. stupanj usluge, 19 za II. stupanj usluge i 35 za III. stupanj usluge.** Evidentan je nastavak trenda najvećeg interesa za I. stupanj usluge (58 osoba predalo je zahtjev za smještaj u jednokrevetnoj sobi, 54 osobe predale su zahtjeva za smještaj u dvokrevetnoj sobi kao bračni par, a 25 osoba predalo je zahtjev za smještaj u dvokrevetnoj sobi sa sustanarom).

Istovremeno je postotak zahtjeva za II. stupanj usluge nastavio s trendom opadanja 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.

Stoga da je u 2020. godini je i broj zahtjeva za III. stupanj usluge bio u padu od 0,71%.

S obzirom na utjecaj primjene spomenutog načela slobode izbora i dostupnosti socijalne skrbi, na nedostatak društvene i socijalne odgovornosti kandidata koji ne obavještavaju ustanovu o svojim statusnim promjenama, uslijed okolnosti pandemije COVID-19 koje su, kako smo ranije naveli, izravno utjecale na broj zaprimljenih zahtjeva i na spremnost kandidata za realizaciju usluge i useljenje, u 2020. godini je to veći bio značaj i nužnost kontinuiranog i temeljitog praćenja stanja zahtjeva i promjena u zdravstvenom stanju i funkcionalnom statusu kandidata (revizija zahtjeva) te reevidentiranja u aplikaciji DOGMA<sup>2</sup>.

Dom Peščenica na dan 31.12.2020. godine ima 2 aktivna zahtjeva za uslugu smještaja i 16 zahtjeva za uslugu smještaja na odgodi kandidata koji ostvaruju 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)**.

Sukladno 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 rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 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.

---

<sup>2</sup> Revizija zahtjeva izvršavana je putem sljedećih 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 Odjelu socijalnog rada; zaprimanja pismenih očitovanja kandidata (pismena Izjava o odgodi) i unošenje zabilješke o istima u aplikaciju DOGMA; praćenje smještavanja kandidata u druge ustanove putem aplikacije DOGMA; provedba pripremnih radnji s kandidatima zainteresiranim za realizaciju usluge smještaja za potrebe rada Komisije za prijem i otpust korisnika.

Dom Peščenica na dan 31.12.2020. godine ima temeljem rješenja centra za socijalnu skrb 1 aktivni zahtjev za uslugu smještaja i 1 zahtjev za koji trenutno smještaj nije realiziran, ali za koji je o svim poduzetim radnjama i prikupljenim informacijama obaviješten je nadležni CZSS.

#### **4. STRUKTURA KORISNIKA STALNOG SMJEŠTAJA**

Dom Peščenica je na 01.01.2020. godine imao evidentiranih 332 korisnika usluge dugotrajnog smještaja. Uslijed pandemijom COVID-19 propisane mjere ograničenja useljavanja novih korisnika u proljeće 2020. godine, uslijed potrebe osiguranja prostora za samoizolaciju i izolaciju korisnika kada je bolest prodrla u korisničku populaciju Doma, zbog revizijom utvrđene nespremnosti kandidata na useljenje tijekom perioda primjene propisanih epidemioloških mjera zaštite od mogućeg širenja zaraze COVID-19 (posebice ograničavanje kretanja korisnika i ulaza neslužbenih osoba u prostor ustanove) te zbog prirodnog, očekivanog odljeva korisnika, **na dan 31. prosinca 2020. godine uslugu smještaja u Domu Peščenica koristilo je 313 korisnika** (21 korisnika manje od Licencijom odobrenog smještajnog kapaciteta).

**U 2020. godini Dom Peščenica napustilo je ukupno 97 korisnika** od kojih je 86 korisnika preminulo dok je 11 korisnika pismeno otkazalo ugovor o dugotrajnom smještaju iz osobnih razloga povezanih sa ne mogućnošću nošenja s propisanim i implementiranim epidemiološkim mjerama zaštite zdravlja i života korisnika.

Istovremeno je tijekom 20 godine, sukladno oslobađanju dostupnih smještajnih kapaciteta, pravo na uslugu smještaja realizirao je 76 novih korisnika od kojih je njih 5 realiziralo smještaj temeljem Rješenja nadležnog Centra za socijalnu skrb, a za njih 71 pravni temelj smještaja je ugovor.

**Kronična nepotpunjenost smještajnih kapaciteta u 2020. godini, uz izrazito povećanu potrošnju i posljedične povećane troškove za zaštitna sredstva i provedbu mjera zaštite od mogućeg širenja zaraze COVID-19, neminovno su se odrazile na smanjeni priljev prihoda Domu Peščenica.** Stoga iako je Dom Peščenica tijekom čitave 2020. godine raspolagao svojim sredstvima i imovinom u maniri dobrog gospodara, iznimno racionalno i odgovorno naplaćujući prihode i adekvatno tome vodeći računa o rashodima, otežani uvjeti pandemijskog poslovanja bez presedana uz povećane troškove života odrazili su se na tekuću nelikvidnost naše Ustanove u 2020. godini.

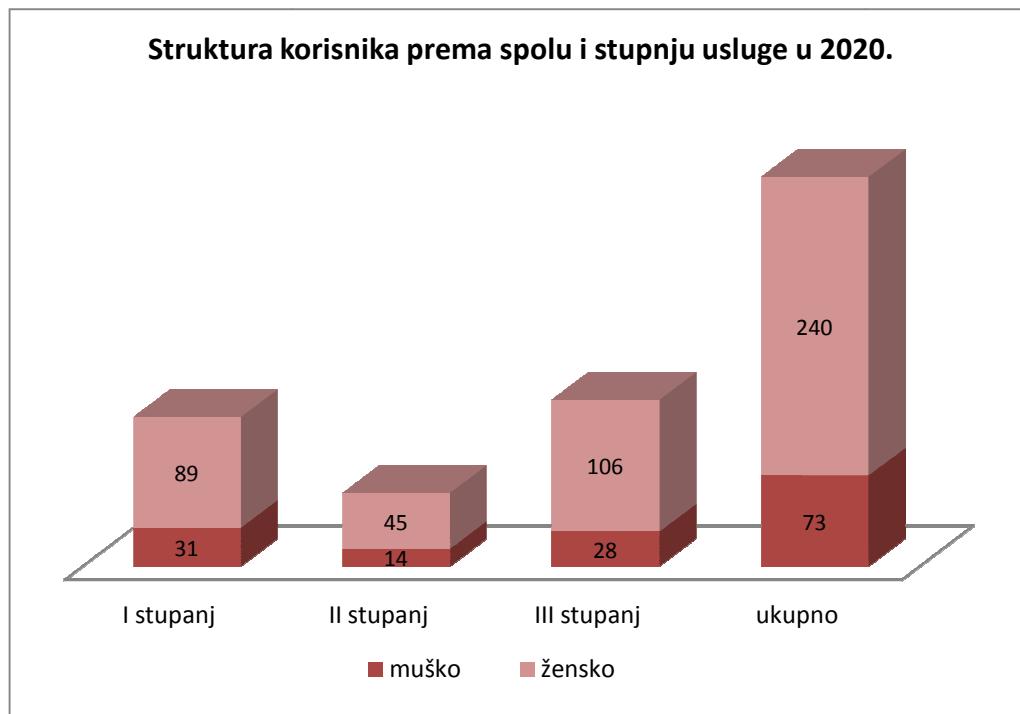
Prema **izvoru podmirivanja troškova socijalne usluge dugotrajnog smještaja** struktura korisnika na 31.12.2020. godine bila je slijedeća:

izvor plaćanja troškova usluge	rješenje CZSS	ugovor	<b>Ukupno</b> prema izvoru plaćanja troškova usluge
korisnik	3	57	60
korisnik + drugi	12	226	238
korisnik + nadležno ministarstvo	8	0	8
korisnik + drugi + nadležno ministarstvo	4	0	4
nadležno ministarstvo	3	0	3
<b>Ukupno</b> prema pravnom temelju smještaja	30	283	313

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

Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA na dan 31.12.2020. godine

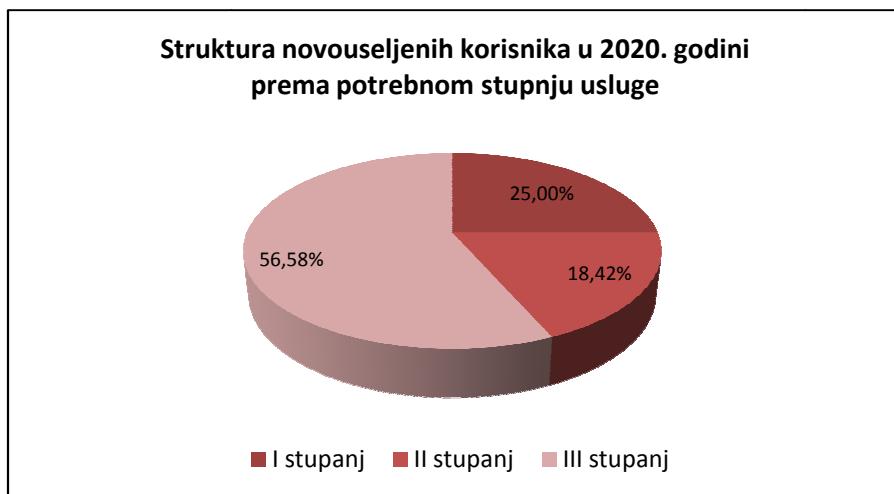
Prema **intenzitetu pružanja usluge** sukladno individualnoj potrebi korisnika, od 313 korisnika usluge dugotrajnog smještaja na 31.12.2020. godine njih 120 (38,34%) funkcionalno neovisni korisnici koji samostalno zadovoljavaju svoje potrebe (I. stupanj), 59 (18,85%) su djelomično ovisni korisnici kojima je potrebna pomoć pri zadovoljenju osnovnih potreba (II. stupanj), a njih 134 (42,81%) 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

Sedamdeset i šest novouseljenih korisnika u 2020. godini raspodijeljeno je prema intenzitetu pružanja usluge sukladno individualnoj potrebi kako slijedi:

- korisnici I. stupnja usluge – 19,
- korisnici II. stupnja usluge – 14,
- korisnici III. stupnja usluge – 43.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

Sukladno gore prikazanome vidljivo je da je i usprkos padu popunjenošću kapaciteta u 2020. godini, najveći broj korisnika primao III. stupanj usluge.

**I. i II. odjel brige o zdravlju i njegi su u 2020. godini permanentno i svakodnevno pružali svoje usluge za oko 195 korisnika II. i III. stupnja usluge.** Uz to je **usluge brige o zdravlju i njegi privremeno ili povremeno tijekom godine koristilo i oko 90 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 opervaciju na I. Odjelu do poboljšanja zdravstvenog stanja, a u skladu s Protokolom premještanja korisnika sa stambenog dijela na I. Odjel brige o zdravlju i njegi.

Treba istaknuti da su, uz svakodnevno pružanje usluge za navedenih 195 korisnika II. i III. stupnja te povremenih i privremenih 90 korisnika I. stupnja, zaduženi radnici I. i II. odjela brige o zdravlju i njegi u periodu od 13.11.2020. do 31.12.2020. godine pružali u punom opsegu svu potrebnu brigu o zdravlju i njegu za 40 korisnika oboljelih od COVID-19 smještenih na COVID-19 odjelu Doma Peščenica formiranom sukladno minimalnim uvjetima za Organiziranu izolaciju u zajednici za korisnike pružatelja usluge smještaja za starije i nemoćne osobe i odrasle osobe s invaliditetom propisanim od strane HZJZ, NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelj i socijalne politike.

## 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 u sklopu redovnog tjednog rada sa strankama (svakog utorka od 09:00 do 12:00 sati i četvrtka od 12:00 do 15:00 sati).

Stoga da se tijekom 2020. godine zaprimanje zahtjeva prilagođavalo aktualnoj epidemiološkoj situaciji vezano za proglašenu pandemiju COVID-19 uvažavajući odluke Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske i preporuke Ministarstva zdravstva, Ministarstva

rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, HZJZ i NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ te su se isti mogli podnijeti i putem pošte, putem elektroničke pošte ili osobno na izdvojenom šalteru tijekom redovnog tjednog rada sa strankama. Kandidati su povratno obavještavani o zaprimanju njihovih zahtjeva putem potvrde s navedenim urudžbenim brojem njihova zahtjeva, s uputom o preporučenom godišnjem javljanju kandidata i s uputom o eventualnoj potrebi za nadopunom dokumentacije zahtjeva.

Upute o načinu i mogućnostima podnošenja zahtjeva za uslugu smještaja redovito i ažurno su bile **oglašavane putem pisanih obavijesti na oglasnoj ploči i na mrežnoj stranici Doma** na kojoj su sve zainteresirane osobe ujedno mogle pronaći popis potrebne dokumentacije i obrasce zahtjeva za smještaj.

Uz to su kandidati i zainteresirane stranke informirani putem publikacije “Osobna karta Doma Peščenica“ te telefonskim i elektronskim putem kako bi informacije o uslugama koje pruža Dom Peščenica bile još dostupnije, sveobuhvatnije i svrhovitije.

## 5.2. Prijem i otpust korisnika

Uslijed sve kompleksnijeg komorbiditeta korisnika II. i III. stupnja usluge od samog početka realizacije usluge, a radi se o korisnicima koji zajedno čine 61,66% korisničke populacije Doma Peščenica, i uslijed posljedica pandemije COVID-19 u 2020. godini je neminovno bio povećan odljev korisnika – preminulo je 86 korisnika (što je 12 korisnika više od godišnjeg prosjeka od 2015. do 2020. koji iznosi 74 preminula korisnika).

Iznadprosječna razina mortaliteta u 2020. godini uz istovremeni otkaz ugovora o smještaju 11 korisnika zbog nemogućnosti nošenja s ograničenjima proizašlim iz epidemioloških mjera sprječavanja širenja zaraze SARS-CoV-2 uzročno-posljedično je utjecao na veću dinamiku kretanja korisnika, a time i intenzivniji rad Komisije za prijem i otpust korisnika.

Tijekom 2020. godine **Komisija za prijem i otpust korisnika** sastala se 17 puta te je obradila 76 kandidata za uslugu dugotrajnog smještaja sukladno Pravilniku o prijemu i otpustu korisnika i Protokolu rada komisije za prijem i otpust korisnika.

Za svakog od navedenih kandidata Komisija je utvrdila je li izvršen dobar odabir ustanove ovisno o psihofizičkom stanju kandidata i donijela Odluku o prijemu ili odbijanju zahtjeva za smještaj:

- 22 pozitivne odluke o pravu na I. stupanj usluge,
- 23 pozitivne odluke o pravu na II. stupanj usluge,
- 31 pozitivnu odluku o pravu na III. stupanj usluge,
- od 4 kandidata zatražena je nadopuna liječničke dokumentacije prije donošenja odluke,
- od 1 kandidata je zatražena dostava mišljenja psihijatra prije donošenja odluke,
- od 2 kandidata je zatražena dostava instrumenta osiguranja plaćanja prije donošenja odluke.

Po donošenju Odluke Komisije, s istom se upoznaje kandidat, odnosno osoba koja ima za to pravni interes<sup>3</sup> i Centar za socijalnu skrb ukoliko je kandidat imao Rješenje Centra te je zahtjev unesen na Listu aktivnih zahtjeva prema vrsti smještaja koja se odobrava i stupnju usluge<sup>4</sup>.

### **5.3. Kompletiranje propisanih evidencijskih i stručne dokumentacije Odjela socijalnog rada**

U skladu s odredbama čl. 61. *Pravilnika o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, te načinu i rokovima za dostavu izvješća* (NN 100/2015) ažurirana je i vođena je propisana dokumentacija i evidencija za usluge smještaja i pomoći u kući:

- matična knjiga korisnika za usluge smještaja,
- upisnik korisnika za pomoć u kući,
- pomoćna knjiga,
- osobni list korisnika,
- evidencija zaprimljenih zahtjeva,
- dnevna evidencija odsutnosti korisnika za smještaj,
- evidencija aktivnog provođenja vremena za smještaj,
- evidencija kartica pruženih usluga za uslugu pomoći u kući,
- obrazac opisa aktivnosti za uslugu pomoći u kući.

U skladu s odredbama članaka 75. i 76. istog Pravilnika kompletirana je i prema potrebi ažurirana i dokumentacija koja je sastavni dio dosjea korisnika usluge smještaja i korisnika usluge 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, Gradske 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.

Slijedom istog, za sve korisnike usluge smještaja redovito je izvršavana i obnavljana prijava boravišta na adresi Doma Peščenica putem mrežne aplikacije Ministarstva unutarnjih poslova "Prijava boravišta osoba kojima se pruža usluga smještaja" te su na osobni zahtjev korisnika izdavane potvrde o smještaju u ustanovu socijalne skrbi potrebne pri ostvarivanju prava iz zdravstvene, mirovinske i socijalne zaštite.

Voditeljica Odjela socijalnog rada kontinuirano je izradivala dnevna izvješća o brojnom stanju korisnika usluge smještaja koja su dostavljana drugim voditeljima odjela Doma na Jutarnjim koordinacijskim sastancima. Ista su u periodu od 16.11. do 31.12.2020. godine

---

<sup>3</sup> Osoba 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.

<sup>4</sup> 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. Nakon Odluke Komisije o odobravanju socijalne usluge smještaja zahtjev se unosi na Listu aktivnih zahtjeva prema vrsti smještaja koja se odobrava i stupnju usluge.

sadržavala popis korisnika kojima je izrečena mjera izolacije i samoizolacije zbog bolesti COVID-19 s datumom početka i predviđenog kraja primjene mjere te s informacijom je li korisnik smješten na COVID-19 odjelu Doma ili je hospitaliziran i u koju bolnicu.

Mjesečno su dostavljana izvješća radnicima računovodstvenih poslova vezana uz odsutnost korisnika usluge smještaja tijekom proteklog mjeseca (zbog liječenja u bolnici i/ili specijalnoj bolnici za rehabilitaciju) te 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 mjesecna 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.

#### **5.4. Individualni rad s korisnicima**

Kroz individualni rad s korisnicima socijalni radnici Doma pružaju im individualiziranu stručnu podršku, pomoć i savjetovanje 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 te objedinjavanja informacija o psihofizičkom i socijalnom statusu korisnika radi poduzimanja adekvatnih postupanja iz djelokruga socijalnog rada.

Stručni radnici Odjela socijalnog rada pri tom su svoje radne zadatke izvršavali savjesno i odgovorno sukladno pravilima struke, sukladno Zakonom o socijalnoj skrbi definiranom načelu poštivanja integriteta korisnika, Pravilniku o radu Doma Peščenica te Etičkom kodeksu socijalnih radnika koristeći u potpunosti svoja profesionalan znanja kako bi u najboljoj mogućoj mjeri zadovoljili potrebe korisnika.

Prema ukazanoj potrebi na navedeni individualni rad s korisnikom se nadovezivalo i održavanje komunikacije i korespondencija s obveznicima iz ugovora odnosno njihovim opunomoćenicima te sa svim nadležnim institucijama koje bi unutar svoje domene mogle pomoći u rješavanju određene situacije na dobrobit korisnika.

Kako bi se ublažile posljedice ograničenja kretanja korisnika izvan prostora ustanove, ograničenja provođenja vremena s članovima obitelji i prijateljima i ograničenja preporučene socijalne distance te kako bi se olakšao život u Domu Peščenica u pandemijskim okolnostima, počevši od primjene prvih epidemioloških mjera 28.02.2020. godine znatno je intenziviran individualni rad s korisnicima što je evidentno uvidom u aplikaciju DOGMA kroz evidentiranu 1.101 zabilješku stručnih radnika i unesenih 3.173 promjena u različite kategorije evidencije korisnika.

Ključni segmenti individualnog socijalnog rada pri tom su bili **individualno savjetovanje** (kao oblik podrške u prihvaćanju tijeka procesa starenja posebice poteškoća vezanih uz

sekundarno starenje koje se odnosi na patološke promjene koje su posljedica vanjskih čimbenika, kao oblik podrške pri gubitku bliske osobe, kao pomoć pri unaprjeđenju komunikacije sa sustanarima u epidemiološkim mjerama uvjetovanim okolnostima, kao mehanizam osvješćivanja osobne snage i vještina kojima korisnici raspolažu pri suočavanju s izazovima starenja) i **medijacija u rješavanju sustinarskih sukoba** kroz strukturirani proces rješavanja sukoba s ciljem postizanja pozitivne socijalne promjene uz strogo poštivanje integriteta i dostojanstva korisnika, uz prihvatanje svih aspekata njihova života ili ponašanja, uz poštivanje profesionalne tajne izrečenog u razgovoru i uz poštivanje ostvarenog odnosa povjerljivosti s korisnikom.

### **5.5. Rad s članovima obitelji korisnika i osoba koje skrbe o njima**

U okolnostima COVID-19 pandemije i posljedično ograničenih mogućnosti neposredne komunikacije stručnih radnika Doma i obveznika iz ugovora korisnika odnosno osoba koje skrbe o korisnicima, Dom Peščenica je osigurao izdvojene termine za njihovo informiranje telefonskim putem (termin Odjela socijalnog rada svakim radnim danom 10:00 – 12:00 sati; termin I. i II. odjela brige o zdravlju i njegi svakim danom 13:30 – 14:00 sati te 18:00 – 18:30 sati) u cilju zaštite korisnika te prava na informacije i razvoja suradničkog odnosa.

U cilju intenziviranja rada s obitelji korisnika i osiguravanja veće dostupnosti za komunikaciju, glavna sestra Doma imala je izdvojeni 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 mogla rješavati timski.

Uz to je, u iznimnim okolnostima uslijed kojih su određena postupanja neodloživa, **Protokolom za izvanredni ulazak neslužbenih osoba u Dom Peščenica** predviđena mogućnost ulaska obvezniku iz ugovora odnosno osobi koja skrbi za korisnika u prostor Doma Peščenica i u periodu primjene mjera zabrane ulaska neslužbenim osobama.

S obzirom da je osiguravanje i održavanje kontinuirane, dostupne i interaktivne komunikacije bilo iznimno bitno i zbog nedostatnosti po epidemiološkim mjerama dostupnih oblika druženja korisnika i njemu bliskih osoba te ne mogućnosti obitelji da kroz redoviti, neposredni kontakt s korisnikom prati razvoj procesa starenja i promjene u njegovu funkcionalnom statusu, **Odjel socijalnog rada izradio je mailing listu obveznika iz ugovora i članova obitelji korisnika** putem koje su grupno, ažurno i prema potrebi obavještavani o izmjenama i dopunama epidemioloških mjera, o radnjama koje Dom Peščenica poduzima kako bi zaštitio zdravlje i život svojih korisnika i osigurao i uslugu potrebne i primjerene kvalitete te o drugim događanjima u Domu.

Na ovom mjestu treba napomenuti da je, uslijed izvanrednosti pandemijskih okolnosti rada Doma, a za potrebe eventualne komunikacije s obitelji korisnika ili razrješavanje nekih dvojbenih ili kriznih situacija u Domu, **počevši od subote, 29.02.2020. godine tijekom 44 vikenda te praznicima i blagdanima organizirano kontinuirano pasivno dežurstvo stručnih radnika Odjela socijalnog rada.**

## **5.6. Posjeti korisnicima tijekom pandemije COVID-19**

Stručni kolegij Doma Peščenica donio je prve zaključke o poduzimanju mjera za zaštitu od mogućeg širenja zaraze COVID-19 dan 28.02.2020. godine. Od tog datuma implementirane su i redovito ažurirane interne i propisane od strane Stožera civilne zaštite RH, HZJZ, NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ i nadležnog Ministarstva epidemiološke preporuke, mjere i upute.

**Sukladno navedenim epidemiološkim mjerama, od dana 28.02.2020. godine posjete korisnicima ustanove u prostoru Doma Peščenica bili su omogućeni samo u periodu od 18.05. do 19.06.2020. godine te od 20.07. do 16.10.2020. godine.**

Ostatak vremena posjete korisnicima Doma Peščenica bili su zabranjene Uputama za sprječavanje i suzbijanje epidemije COVID-19 HZJZ, NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ i nadležnog Ministarstva te Odlukom o uvođenju nužnih epidemioloških mjera za područje Grada Zagreba (NN 113/2020, 119/2020 i 131/2020) osim „u izvanrednim opravdanim situacijama – znatno pogoršanje zdravstvenog stanja korisnika“ kada je ulazak posjete bio reguliran internim Protokolom za izvanredni ulazak neslužbenih osoba u Dom Peščenica.

U periodu od ukupno 122 dana (18.05.-19.06. i 20.07.-16.10.2020.) omogućene posjete organizirale su se samo radnim danom i bile su ograničenog trajanja od najviše 30 minuta po terminu posjeta.

Posjete su bile organizirane prema unaprijed utvrđenom rasporedu i odvijale su se isključivo uz prethodnu telefonsku najavu i dogovor termina s Odjelom socijalnog rada svakog radnog dana od 10:00 do 12:00 sati. Odjel socijalnog rada dostavlja je radnim danom do 14 sati popis planiranih posjeta za naredni radni dan I. i II. odjelu brige o zdravlju i njego i Odjelu održavanja.

Posjete su bile ograničene na najviše jednog posjetitelja po korisniku po terminu i bile su omogućene prvenstveno obvezniku iz ugovora i članovima obitelji korisnika, odnosno prijateljima korisnika koji nemaju vlastitu obitelj ili ih član obitelji nije u mogućnosti posjetiti. Iznimno, u posjeti je moglo sudjelovati više osoba ukoliko je posjetiocu bila potrebna videća pratnja, tumač/prevoditelj hrvatskog znakovnog jezika, osobni asistent ili neki drugi oblik asistencije.

Posjete su prvenstveno bile organizirane u vanjskom prostoru Doma – cvjetni atrij. Iznimno kada iz objektivnih razloga posjet nije bilo moguće organizirati u vanjskim prostorima, posjete su bile omogućene u unutarnjim prostorima Dom – u za to određenom dijelu hola Doma i u sobi korisnika III. stupnja usluge na IV. katu.

Prostor u kojem su organizirane posjete osiguravao je  $3m^2$  za svaku osobu kako korisnici i njihovi posjetitelji mogli održavati preporučenu socijalnu distancu od najmanje 2m. Također, pri planiranju rasporeda posjeta unaprijed je predviđeno vrijeme za dezinficiranje prostora nakon svakog termina posjeta.

Posjetitelji su se pri dolasku obavezno morali pridržavati mjera Doma Peščenica o kojima su bili obaviješteni putem elektroničke pošte, oglasne ploče na ulazu u Dom Peščenica i mrežne stranice Doma Peščenica:

imali su obvezu samostalno osigurati zaštitnu opremu i cijelo vrijeme nositi kiruršku ili zaštitnu masku za lice, a ukoliko su odlazili u sobu korisnika III. stupnja usluge na IV. katu i jednokratne nazuvke za cipele i jednokratni ogrtače; pri ulasku u Dom morali su koristiti dezinfekcijsku barijeru i sredstvo za dezinficiranje ruku; imali su obvezu omogućiti portiru Doma mjerjenje tjelesne temperature te su imali obvezu dati na potpis izjavu da nemaju simptome COVID-19, da nisu u samoizolaciji i da njihovi ukućani nemaju respiratorne simptome i/ili temperaturu.

U svrhu osiguravanja neometanog tijeka posjeta korisnicima Doma, po 1 radnik Odjela socijalnog rada radio je svakog radnog dana u popodnevnoj smjeni.

O realiziranim posjetima Odjel socijalnog rada vodio je dnevnu evidenciju temeljem koje je utvrđeno da je u razdoblju omogućenih posjeta korisnicima u prostoru Doma 91% svih korisnika II. i III. stupnja usluge imalo jednom do dva puta tjedno posjete.

S obzirom da je razdoblje kada su posjete korisnicima u prostoru ustanove bile dozvoljene bilo ujedno razdoblje kada su korisnici Doma bili omogućeni izlasci iz prostora i okućnice Doma uz obvezno nošenje maske, izbjegavanje posjećivanja i ulaženja u prenapučena javna područja ili mjesta te pridržavanje mjere fizičke udaljenosti od 2m posebno kod boravka u zajedničkim prostorima ili mjestima izvan prostorija pružatelja usluga, korisnici I. stupnja usluga bili su posjetama obuhvaćeni u znatno manjem dijelu jer su svoje socijalne kontakte s obitelji i prijateljima ostvarivali izvan prostora ustanove.

## **5.7. Grupni rad s korisnicima**

Sukladno procijenjenim mogućnostima korisnika i iskazanim interesima i sklonostima, za svakog novouseljenog korisnika izrađuje se Individualni plan rada. Na temelju *Individualnim planom rada* 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 u Domu Peščenica odvija se u skupinama koje su tematski osmišljene i strukturirane te prilagođene afinitetima i potrebama pojedinih korisničkih klastera što 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.

S proglašenjem pandemije COVID-19 i implementacijom propisanih i internih epidemioloških uputa i mjera, grupni rad i okupljanje korisnika svedeno je na najmanju moguću mjeru uz

strogo poštivanje preporučena socijalna distanca od minimalno 1,5m i s brojem korisnika usklađenim s veličinom prostorije u kojoj se aktivnost odvija.

U strogo kontroliranim uvjetima grupne aktivnosti i okupljanja su se odvijali do prodora zaraze SARS-CoV-2 u korisničku populaciju Doma Peščenica kada su sve u potpunosti obustavljene do kraja 2020. godine s nastavkom u 2021. godinu.

#### A) Psihosocijalna podrška

♦ Rad **Grupe za prilagodbu** u 2020. godini reorganiziran je u individualno praćenje i rad na prilagodbi novouseljenih korisnika sa svrhom pružanja psihosocijalne podrške radi lakše prilagodbe na domski suživot i pravila kućnog reda.

♦ **Radno-kreativne grupe** „Snaga uma“, „Mislim i znam“ i „Sjeti se“ okupile su 25 puta do 5 korisnika II. i III. stupnja usluge s ciljem njihova kognitivnog osnaživanja 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.

♦ **Terapijska zajednica „Život u Domu“** platforma je putem koje korisnici mogu doprinijeti organizaciji procesa rada Doma iznoseći svoja mišljenja, zapažanja, upite i prijedloge mogućih poboljšanja.

U 2020. godini održano je 29 sastanka Terapijske zajednice pod vodstvom socijalnog radnika Doma u prisutnosti u projektu 45 korisnika kojem su prema potrebi, povremeno sudjelovali i voditelji drugih Odjela i službi Doma ovisno o tematiki sastanka i trenutno aktualnim pitanjima vezanim za domski život.

Primarna tema Terapijskih zajednica u 2020. godini bila je vezana za proglašenu pandemiju COVID-19 te suživot u Domu, zajedništvo i uvažavanje drugih korisnika u pandemijskim okolnostima te provedba i poštivanje epidemioloških mjera i pravila kućnog reda usklađenih s njima. Uz to su putem Terapijske zajednici korisnici upoznati s mogućnošću sudjelovanja u II. krugu na izborima za predsjednika/cu Republike Hrvatske te na izborima za zastupnika u Hrvatski sabor.

♦ **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 je do posljednjeg susreta 04.11.2020. godini i prodora COVID-19 u korisničku populaciju Doma mjesечно okupljao 52 korisnika koji su redovitim dolascima na mjeseca okupljanja kontrolirali i brinuli o vlastitom zdravlju što je olakšavalo dijagnostiku i praćenje zdravstvenog stanja korisnika.

## B) Okupacijsko-radne aktivnosti

- ◆ **Radionica za ručni rad „Očuvajmo naše blago“** reorganizirala je svoj rad omogućavajući svim zainteresiranim korisnicama da radni materijal ponesu u svoju sobu kako bi se individualno bavile kukičanjem, pletenjem i vezenjem. Pri tom im je stručni radnik pripremao uzorke, mustre i sheme te na platnu iscrtavao motive.
- ◆ **Kreativne tematske radionice** pod vodstvom stručnog suradnika okupile su se u 2020. godini 11 puta u grupama do 5 korisnica I. stupnja usluge koje su izrađivale dekoracije od krep papira, reciklirane papirnate ambalaže i origami tehnikom za ukrašavanje prostora Doma. Radionice su se održavale utorkom u trajanju od sat i pol, stoga da je zainteresiranim korisnicama omogućeno da radni materijal ponesu u svoju sobu kako bi se individualno bavile kreativnim radom.
- ◆ **Kreativna radionica „Mudra kreativnost“** okupila je 29 puta u trajanju od sat vremena do 5 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.
- ◆ I rad **Radionice suvremenih tehnologija** reorganiziran je u 2020. godini te je usmjeren na osiguravanje maksimalne iskoristivosti suvremenih tehnologija u komunikaciji korisnika s njihovim obiteljima.

Za korisnike koji su informatički pismeni, osiguran je laptop s kamerom dostupan u informatičkoj radionici kojim su korisnici mogli pristupiti društvenim mrežama i aplikacijama za razmjenu poruka, fotografija, videozapisa, zvučnih zapisa i uspostavi video poziva (WhatsApp, Viber, Messenger i slično).

Korisnicima koji nemaju tzv. pametne telefone ili nisu vješti u komunikaciji putem električkih uređaja, a obitelji ih nisu bile u mogućnosti redovito posjećivati, omogućeno je od strane Doma Peščenica pomoći i pristup u korištenju društvenih mreža i aplikacija za razmjenu poruka, videozapisa, zvučnih zapisa i uspostavi video poziva (WhatsApp, Viber, Messenger i slično) od ponedjeljka do petka u terminu 11:00 – 12:00 sati.

Uz to su radnici Odjela socijalno rada pratili vrijeme trajanja baterije mobilnih aparata u vlasništvu korisnika Odjela brige o zdravlju i njege kako bi ih isti mogli nesmetano koristiti te su o istome obavještavali i obitelj korisnika kako ne bi došlo do situacija gdje bi korisnici bili nedostupni na mobitel zbog ne pravilnog punjenja mobitela.

- ◆ **Grupa za uređivanje okoliša i balkona „Grupa hortikultura“** radno-rekreacijskog karaktera tijekom cijele 2020. godine aktivno je održavala i njegovala biljke u hodnicima, zajedničkim prostorijama i holu Doma te u atriju, sklopivim mini vrtovima na terasi Doma i u neposrednoj okolini Doma. U pandemijskim okolnostima ograničavanja kretanja korisnika izvan prostora zgrade i okućnice Doma, vanjske i unutarnje cvjetne šetnice značajno su doprinijele očuvanju psihofizičkog zdravlja kako korisnika uključenih u njihovo osmišljavanje i održavanje, tako i korisnika koji su taj prostor koristili za odmor i rekreaciju.

### C) Kulturno-zabavne aktivnosti

- ◆ **Glazbene slušaonice i koncerti** – u 2020. godini kada god su to epidemiološke mjere i okolnosti dozvoljavale stručna suradnica-terapeut organizirala je za oko 60 korisnika po susretu: 1 glazbenu slušaonicu, 2 koncerta „Šlageri u Domu“ u izvedbi glazbenika Marka Ježića, koncert jazz standarda u izvedbi skupine „Azil trio“, koncert starogradske pjesama u izvedbi skupine „Žumberčani“ i koncert pjevačkog zbara „Botinec“.
- ◆ Mješoviti, amaterski **Zbor Doma Peščenica** sastavljen od 14 pjevača u 2020. godini se zbog implementiranih epidemioloških mjera okupio pod dirigentskom palicom stručnog suradnika svega 15 puta te je održao samo jedan Uskršnji koncert zbara Doma Peščenica kao poklon korisnicima.
- ◆ S obzirom da održavanje **Filmskih poslijepodneva u Domu Peščenica** traži zadovoljavanje određenih tehničkih uvjeta koje je moguće ispuniti samo u zatvorenom prostoru, u 2020. godini zbog mjera zaštite od širenja moguće zaraze virusom SARS-CoV-2 održala su se svega 2 Filmska poslijepodneva za ljubitelje kinematografije.
- ◆ Klubu čitatelja je i u 2020. godini bio dostupan bogati literarni fond **Knjižnice-čitaonice „Zagorka“** jednom tjedno. Pri tom su se korisnicima I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege po potrebi knjige dostavljale u njihovu sobu, a usluga dostave knjiga u sobu pružala se i svim drugim zainteresiranim korisnicima u razdoblju nakon prodora COVID-19 u korisničku populaciju kada je internim mjerama Doma Peščenica bilo ograničeno kretanje korisnika vanjskim i unutarnjim prostorom ustanove.
- ◆ **Literarna i recitatorska grupa**, čijih 6 dugogodišnjih članova grupu svojim literarnim ostvarenjima u formi pjesama, recitala i memoara tradicionalno sudjeluju u obilježavanju svih važnijih događanja, datuma i svečanosti u Domu, u 2020. godini zbog primjene epidemioloških mjera održao je jednu „Literarnu večer“.
- ◆ U 2020. godini Dom Peščenica bio je u mogućnosti organizirati samo jednu (dana 28.02.2020.) **rođendansku proslavu** korisnika u društvu njihovih obitelji i prijatelja-korisnika uz neizostavnu tortu, glazbu, skečevi, šaljive dosjetke, poezija i interpretacije popularnih pjesama u izvedbi samih korisnika.
- ◆ **Obilježavanje blagdana i praznika te sudjelovanje u akcijama i manifestacijama** – kao ostala grupne aktivnosti i okupljanja korisnika u Domu, blagdani i praznici te drugi važniji datumi obilježavani su isključivo sukladno važećim epidemiološkim mjerama i trenutnoj epidemiološkoj situaciji. Iznimka su bili „Valentinov u Domu“ (14.02.2020.) za koje se na proslavi uz prigodni program okupilo 98 korisnika te proslava „Fašničke špelancije“ na kojoj se uz prigodan program KUD-a „Treća mladost“ okupilo 45 domskih korisnika i tridesetak korisnika Gerontološkog centra Doma Peščenica.

Povodom obilježavanju Europskog tjedna mobilnosti 2020. Dom Peščenica je u suradnji s udrugom „Sindikat biciklista“ za svoje korisnike i radnike organizirao dana 17.09.2020. godine predavanje „Pedala nije šala“ sukladno svim važećim propisanim epidemiološkim mjerama zaštite od mogućeg širenja zaraze COVID-19 te je ususret „Danu bez automobila“ u

17.09.2020. godine predstavio trajnu mjeru uvođenja i promicanja održivih prijevoznih sredstava – „BikePark“ parkiralište Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb.

U sklopu obilježavanja Europskog tjedna sporta 23.–30.09.2020. godine pod koordinacijom Ministarstva turizma i sporta 47 korisnika Doma Peščenica je sudjelovalo u „Senior danu“ (28.09.2020.) vježbajući na svojim balkonima, prozorima i terasi Male dvorane vježbe prilagođene osobama starije dobi pod stručnim vodstvom profesionalnih kineziologa, a o čemu je snimljen promotivni film te je HRT napravio prilog prikazan istog dana u emisiji „Dobro jutro, Hrvatska!“

#### D) Grupe za društvene igre

◆ Kada god su to epidemiološke mjere i okolnosti dozvoljavale, za korisnike Doma organizirana su za do 10 korisnika **Poslijepodneva društvenih igara** koje pomažu razvijanju metoda strategije i taktike čime se održavaju kognitivne, intelektualne i kreativne funkcije i sposobnosti igrača, zatim „**Domski turnir parova i pojedinaca u Belotu**“ za brojne pasionirane igrače koji su gotovo zaštitni znak Doma Peščenica te 16 susreta **Grupe za tombolu / bingo**, jedne od najpopularnijih grupa među našim korisnicima koja okuplja u prosjeku 20 korisnika I. i II. stupnja usluge.

### 5.8. Izbori u Domu

Za 268 korisnika Doma Peščenica, koji su potpisom potvrdili svoju volju, osigurano je ostvarivanje biračkog prava na posebnom biračkom mjestu u Domu za starije osobe Peščenica, kako bi 05.01.2020. godine glasovali u **II. krugu na izborima za predsjednika Republike Hrvatske**.

Od ukupno 268 korisnika kojima je osigurano navedeno biračko pravo u Domu, na dan 05.01.2020. godine glasovalo ih je 230 korisnika od kojih je za 85 korisnika organizirana posjeta članova biračkog odbora u njihovim sobama.

Šest korisnika navedenih na biračkom popisu posebnog biračkog mjesta u Domu Peščenica je preminulo u periodu od datuma zaključenja biračkog popisa do datuma održavanja II. kruga izbora za predsjednika/cu Republike Hrvatske; 21 korisnik II. i III. stupnja usluge je pred biračkim odborom na dan izbora izjavio da ipak ne želi glasovati iz osobnih razloga; 3 korisnika III. stupnja usluge nije glasalo zbog boravka u bolnici; 8 korisnika I. stupnja usluge nije pristupilo glasanju.

Za 246 korisnika Doma Peščenica, koji su potpisom potvrdili svoju volju, osigurano je ostvarivanje biračkog prava na posebnom biračkom mjestu br. 62 – Dom za starije osobe Peščenica, Zagreb kako bi 05.07.2020. godine glasovali **na izborima za zastupnika u Hrvatski sabor**.

Od ukupno 246 korisnika kojima je osigurano navedeno biračko pravo u Domu, glasovao je 221 korisnik od kojih je za 79 korisnika organizirana posjeta članova biračkog odbora u njihovim sobama.

Pet korisnika navedenih na biračkom popisu posebnog biračkog mjesta u Domu Peščenica nije glasao zbog boravka u bolnici; jedna korisnica je iselila iz Doma Peščenica u periodu od datuma zaključenja biračkog popisa do datuma održavanja izbora za zastupnika u Hrvatskom saboru; petnaest korisnika II. i III. stupnja usluge je pred biračkim odborom na dan izbora izjavilo da ipak ne želi glasovati iz osobnih razloga; četiri korisnika I. stupnja usluge nije pristupilo glasanju.

Izbori za zastupnika u Hrvatski sabor su u potpunosti provedeni u skladu s tehničkim uputama Državnog izbornog povjerenstva i Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo „Glasanje na dan izbora i osiguranje epidemiološke zaštite svih sudionika na biračkim mjestima u ustanovama socijalne skrbi“.

Tijekom izbora u II. krugu na izborima za predsjednika Republike Hrvatske i tijekom izbora za zastupnika u Hrvatski sabor bili su prisutni stručni radnici Doma Peščenica zaduženi za osiguravanje nesmetanog odvijanja glasanja i pomoć korisnicima.

### **5.9. Vjerski sadržaji u Domu**

S obzirom da je veliki broj korisnika Doma Peščenica katoličke vjeroispovijesti, kada su to epidemiološke mjere dozvoljavale, subotom i na crkvene blagdane u Veliko dvorani Doma se održavala Sveta misa.

Korisnicima drugih vjeroispovijesti prigodnom čestitkom i blagdanskim jelovnikom obilježavani su njima važniji blagdani.

Protokolom za izvanredni ulazak neslužbenih osoba u Dom Peščenica predviđen je ulazak predstavnika svih vjeroispovijesti u periodu primjene mjera zabrane ulaska neslužbenim osobama u prostor Doma Peščenica zbog zaštite od mogućeg širenja zaraze COVID-19, a u svrhu pružanja primjerice bolesničkog pomazanja, posljednje pomasti ili nekog drugog sakramenta.

### **5.10. Nabavka nužnih potrepština korisnicima tijekom pandemije COVID-19**

Od 13.03.2020. godine i uvođenja prvog ograničenja dostave higijenskih potrepština, namirnica i ostalih neophodnih potrepština korisnicima od strane obitelji, Dom Peščenica je osigurao nabavku nužnih potrepština svim potrebitim korisnicima u organizaciji ustanove.

Zaduženi radnici Odjela socijalnog rada prikupljali su popis potrepština i potreban novac od korisnika: srijedom u utvrđenom terminu u Velikoj dvorani Doma od korisnika I. stupnja usluge i četvrtkom u utvrđenom terminu u sobi korisnika II. i III. stupnja usluge na 3. katu.

Popis potrepština i potreban novac od korisnika III. stupnja usluge prikupljali su zaduženi radnici I. odjela brige o zdravlju i njege.

Osim u periodu 06.04.-15.05.2020. i 01.07.-16.07.2020. godine kada je nabavka nužnih potrepština za korisnike jednom tjedno organizirana prvo putem lokalne trgovine Brleković Trgovina d.o.o., a zatim preko lokalne trgovine Stridon promet d.o.o., samu nabavku

potrepština u trgovini SuperKonzum prema popisu zahtjeva korisnika i dostavu istih s pripadajućim računom i povratom novaca na vrata sobe korisnika izvršavale su svakog ponedjeljka i utorka 2 fizioterapeutkinje i 1 gerontodomaćica Gerontološkog centra Doma Peščenica te 1 majstor koji su za te potrebe bili preraspoređeni.

### **5.11. I. i II. Odjel brige o zdravlju i njege**

U 2020. godini jedna glavna medicinska sestra, 14 medicinskih sestara/tehničara, 1 fizioterapeutkinja prvostupnica, 1 fizioterapeutkinja tehničarka i 30 njegovatelja/ica I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege **permanentno i svakodnevno su pružali svoje usluge za oko 195 korisnika II. i III. stupnja usluge**. Uz to je **usluge brige o zdravlju i njege privremeno ili povremeno tijekom godine koristilo i oko 90 korisnika I. stupnja zbog akutnih promjena u zdravstvenom stanju**.

Ovisno o utvrđenom stupnju intenziteta pružanja usluge dugotrajnog smještaja pojedinom korisniku (kao funkcionalno neovisnom korisniku koji samostalno zadovoljava svoje potrebe, kao djelomično ovisnom korisniku kojemu je potrebna pomoći pri zadovoljenju osnovnih potreba te kao funkcionalno ovisnom korisniku kojem je potrebna pomoći druge osobe u zadovoljenju svih potreba u punom opsegu), **korisnici su imali pravo na brigu o zdravlju i njegu u opsegu koji je propisan člancima 173. i 174. Pravilnika o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga (NN 40/14, 66/15 i 56/20)**.

**Najčešće medicinske dijagnoze ukupno 270 korisnika I. i II. stupnja, koji su u 2020. godini koristili usluge I. i II. odjela brige o zdravlju i njege, 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 multifaktorijalni sindrom poznat pod nazivom "4N": Nepokretnost, Nestabilnost, Nesamostalnost i Nekontrolirano mokrenje.

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

Sukladno navedenim rizicima i individualnim potrebama samih korisnika organizirane su usluge koje im se pružaju.

Kako bi se svakom korisniku u potrebi briga o zdravlju i njega pružile sukladno pravilima struke i propisanim standardima kvalitete, glavna medicinska sestra Doma i voditeljice I. i II. Odjela su svakodnevno održavale Sastanak službe I. i II. odjela brige o zdravlju i njege. Svrha

navedenih sastanak bila je usvajanje dnevnog Plana procesa gerijatrijske zdravstvene njegе korisnicima II. i III. stupnja usluge, te prema potrebi i korisnicima I. stupnja usluge u slučaju pogoršanja zdravstvenog stanja ili povratka iz bolnice. Usjedno su usklađivani dnevni radni zadaci svih radnika oba Odjela uz stavljanje posebnog naglaska na profesionalnu komunikaciju radnika kako s korisnicima tako i unutar tima.

Treba napomenuti da se u razdoblju kada se zbog implementacije epidemioloških mjera, a sukladno raspoloživom broju radnika, potrebama procesa rada i organizacijskim mogućnostima, **rad Odjela brige o zdravlju i njegе provodio u 3 tima** koji su se smjenjivali svakih 72 sata te su tijekom svoje trodnevne smjene radnici boravili u prostoru Doma Peščenica. U navedenom periodu timskog rada ranije spomenute dnevne Sastanke službe vodio je voditelj tima koji je bio zadužen i odgovoran za prijenos službe slijedećem timu.

Svakodnevno se pratilo zdravstveno stanje korisnika, svaka promjena se detektirala i tretirala kroz Plan procesa gerijatrijske zdravstvene njegе, o svim uočenim promjenama izvještavalo se liječnika (u pisnom obliku putem Knjige vizite) i obveznika iz ugovora o smještaju te su promjene propisno evidentirane kroz Knjigu primopredaje službe i aplikaciju DOGMA (modul Zdravstvena njega – dnevno sestrinsko izvješće). Temeljem navedenih promjena prema potrebi se mijenjala i nadopunjavala kategorizacija svakog korisnika (u aplikaciji DOGMA – modul Zdravstvena njega – kategorijski postupnik za korisnika i plan procesa gerijatrijske zdravstvene njegе korisnika) i nadopunjavala se sestrinska anamneza korisnika (u aplikaciji DOGMA – modul Zdravstvena njega).

Na ovom mjestu treba napomenuti da su se u slučaju pojavnosti hitnih stanja i potreba za žurnim preseljenjem korisnika na I. Odjel brige o zdravlju i njegе, izvršavale korekcije dnevnog Plana procesa gerijatrijske zdravstvene njegе vodeći strogo računa da svim korisnicima i u tim situacijama budu pružene usluge u potrebnom i svrshodnom opsegu uz eventualni pomak u vremenu izvršenja radnih zadatak (primjerice kupanje u poslijepodnevnom terminu).

U slučajevima kada su se pojavile određene komplikacije u stanju korisnika, intervencije su revidirane, prema potrebi je žurno kontaktiran liječnik tima obiteljske medicine stacioniran u Domu ili hitna medicinska pomoć te su postavljeni novi ciljevi u rješavanju nastale komplikacije.

U skladu s komorbiditetom zdravstvenog stanja korisnika Odjela te mogućnostima vezanim za primjenu epidemioloških mjera u sustavu socijalne i zdravstvene skrbi uslijed pandemije COVID-19, izvršavani 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.

Stručni radnici I. i II. odjela brige o zdravlju i njege su prilikom useljenja novog korisnika i potom prilikom svake nastale promjene popunili ili izmijenili evidencije u aplikaciji DOGMA – modul zdravstvena njega: biografija korisnika, sestrinska anamneza korisnika, kategoriski postupnik za korisnika i plan procesa gerijatrijske zdravstvene njege korisnika.

O svim poduzetim i izvršenim postupanjima u brizi o zdravlju i njezi korisnika vođena je propisana dokumentacija i evidencija kroz standardnu pisanu dokumentaciju te kroz aplikaciju DOGMA (aplikacija DOGMA – modul zdravstvena njega – sestrinske intervencije grupni ili individualni unos).

Vođena je Mapa procesa rada, opis poslova i popis poslova za svaki pojedini segment rada u zdravstvenoj njezi i medicinskim postupcima kao i Mapa s opisom i popisom pojedinačnih, povremenih ili stalnih, osobnih zaduženja radnika I. i II. Odjela.

Vođeni su i 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 UZV, gastroskopiju i kolonoskopiju i posjet stomatologa.

EVIDENCIJSKE LISTE KORISNIKA NA I. I II. ODJELU BRIGE O ZDRAVLJU I NJEGI TIJEKOM 24h	
1.	Plan procesa zdravstvene njege
2.	Lista medicinsko—tehničkih postupaka
3.	Temperaturna lista
4.	Liste terapije
5.	Lista kategorizacije korisnika
6.	Lista zdravstvene njege kroz 24 sata za sve korisnike Odjela
7.	Lista specifičnih postupaka u zdravstvenoj njezi
8.	Lista protokola prehrane
9.	Lista i planer prehrane
10.	Lista za unos i izlučivanje tekućine
11.	Lista promjene položaja
12.	Lista previjanja i praćenja dekubitusa
13.	Lista evidencije previjanja
14.	Lista promjene katetera
15.	Lista za primjenu i promjenu analgetskih flastera
16.	Lista primjene pomagala za inkontinenciju
17.	Lista za ispiranje urinarnih katetera
18.	Lista evidencije odvoza umrlih
19.	Lista evidencije bolničke signalizacije i bolničkih kreveta
20.	Lista – Planer laboratorijskih pretraga
21.	Lista – Planer kontrolnih pregleda kod raznih liječnika van Doma
22.	Prateće liste kod odlazaka na pregled – specijalistički pregledi i bolnička liječenja
23.	Evidencija svakodnevног brojnog stanja korisnika
24.	Evidencije dnevnih izlazaka
25.	Evidencije bolničkih liječenja
26.	Evidencija sestrinskih usluga
27.	Evidencija primopredaje službe
28.	Evidencija naručenih raznih pomagala za inkontinenciju i pomagala za kontrolu GUK-a

29.	Evidencija eliminacije stolice i primjena sredstava za eliminaciju
30.	Evidencija o preuzetim stvarima poslije umrlih
31.	Evidencija očišćenih soba
32.	Dnevnik kontrole vrijednosti šećera u krvi kod dijabetičara
33.	Sestrinska dokumentacija za gerijatrijskog korisnika
34.	Sestrinsko otpusno pismo za gerijatrijskog korisnika
35.	Izvješće o nastalom incidentu
36.	Protokol praćenja rana s fotodokumentacijom
37.	Protokol zaraznih bolesti
38.	Protokol sterilizacije i kontrola sterilizacije
39.	Protokol vizita
40.	Protokol novo primljenih i premještanih korisnika
41.	Protokol o prepoznavanju znakova smrti korisnika
42.	Protokol za transfer korisnika na pravilan način radi zaštite korisnika i djelatnika
43.	Protokol o sigurnom načinu čišćenja
44.	Primopredaja njegovateljica
45.	Primopredaja spremacha
46.	Izdatnice, zahtjevnice za potrošni materijal prema skladištu i za predaju rublja u pravonicu
47.	Postupak s urinarnim vrećicama
48.	Postupak održavanja lakačnih dozatora za dezinfekciju

Svakodnevno se vodila i 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 sve korisnike II. i III. stupnja usluge, a prema potrebi je i 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.

S primjenom epidemioloških mjera sprječavanja širenja zaraze COVID-19 kojima je u jednom periodu 2020. godine bila onemogućena dostava lijekova i drugih medicinskih potrepština korisnicima od strane obitelji, za potrebe svih korisnika Dom Peščenica organizirao je nabavu lijekova i drugih medicinskih potrepština kako slijedi:

- korisnicima – pacijentima liječnika obiteljske medicine D.Z. Zagreb-Istok stacioniranog u Domu Peščenica, automatski su se obnavljali recepti za redovnu terapiju;
- lijekovi koje su korisnici do tada nabavljali sami ili uz pomoć obveznika iz ugovora također se mogao naručiti na zahtjev korisnika ili obveznika iz ugovora;
- korisnicima koji imaju liječnika izvan Doma Peščenica osiguravala se redovna terapija u dogovoru s njihovim liječnikom koji im je izdavao recept, a prema popisu svih medicinskih potrepština koje bi korisnici predali glavnoj medicinskoj sestri;
- korisnici I. stupnja usluge lijekove su preuzimali osobno kod glavne medicinske sestre Doma četvrtkom od 14,00 do 17,00 sati, odnosno nakon prodora virusa SARS-CoV-2 u domsku populaciju lijekovi su im se dostavljali na vrata sobe;
- u hitnoj situaciji nabavka lijeka se izvršavala odmah.

Dnevno se provodila prevencija nastanka dekubitusa, pneumonija, tromboze i kontraktura. U slučajevima kada je postojala potreba za zbrinjavanje i sanaciju rana nastalih kao

posljedica operativnih zahvata, dekubitalnih ulkusa, poremećene venske cirkulacije ili tumora, postupalo se u skladu s uputama liječnika te je vođen obvezatni Protokol rana, a pri upućivanju korisnika na bolničko liječenje u sestrinskom otpusnom pismu navelo bi se postojanje i opis rane uz pripadajuću fotodokumentaciju.

Prema ukazanoj potrebi izvršavali su se slijedeći poslovi i aktivnosti:

POSLOVI/AKTIVNOSTI	BROJČANI PRIKAZ
Previjanje rana korisnika stambenog i stacionarnog dijela	12.335
Promjena katetera <sup>5</sup>	495
Klizma	69
Kontrola tlaka	14.567
Posjet stambenom dijelu kod poziva SOS od strane korisnika	62.427
Mjerenje tjelesne temperature	7.994
Uzimanje urina za dijagnostiku	2.749
Poziv hitnoj medicinskoj pomoći	620
Apliciranje O <sub>2</sub> putem oxigenatora	7
Priprema terapije dnevno za otprilike 195 korisnika	73.000
Podjela terapije dnevno otprilike 195 korisnika 3-5 puta dnevno	292.000
Povremeni premještaji sa stambenog dijela na I. Odjel brige o zdravlju i njegi	98 korisnika
Trajna preseljenja sa stambenog djela na I. i II. Odjel brige o zdravlju i njegi	83 korisnika
Premještaj korisnika radi primanja infuzija i vraćanje u sobu isti dan	138 korisnika
Mjerenje GUKA I RR u dvorani 1x mjesечно za sve korisnike Doma	803 mjerenja
Privatni izlasci na razdoblje od 5 i više dana (obuhvačaju kupanje, priprema terapije, pomagala za inkontinenciju, kontakt s kuhinjom)	6 korisnika
Odlazak na dnevne specijalističke pregledе (obuhvaća kupanje, pripremu dokumentacije, kontakt s obitelji radi pratičnosti)	473 odlazaka
Bolnička liječenja	207 korisnika
Rehabilitacija u toplicama (korisnici smješteni na I. odjelu brige o zdravlju i njegi)	6 korisnika
Kemijska kontrola sterilizacije	732
Biološka kontrola sterilizacije	4

U sklopu projekta stomatološke zdravstvene zaštite za osobe starije dobi Grada Zagreba sa svrhom osiguravanja djelomično funkcionalno ovisnim i funkcionalno ovisnim korisnicima pružanja mogućnosti dobivanja oralne medicinske skrbi, u 2020. godine Mobilni specijalistički geronto-stomatološki tim iz Stomatološke poliklinike Zagreb (sastavljen od stomatologa, medicinske sestra i vozača) pružio je usluge korisnicima Doma Peščenica prema potrebi i sukladno važećim epidemiološkim mjerama.

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

MATERIJALI ZA LABORATORIJ	BROJ KORISNIKA
Urin i urinokultura	814
Krv	3.017
Uzimanje uzoraka za hemokult (test za otkrivanje mikro tragova krvi u stolici)	23

<sup>5</sup> Zdravstveno osoblje Doma Peščenica mijenja kateter samo korisnicama (ženama), dok se korisnici (muškarci) upućuju liječniku urologu na promjenu katetera.

Aplicirane su injekcije ordinirane od liječnika:

VRSTA	BROJČANI PRIKAZ
Infuzije	4,876
Venozne injekcije	798
Muskularne injekcije	1.304
Subcutane injekcije	815
Ispiranje ušiju uz prethodno kapanje	102
Mjerenje vrijednosti šećera u krvi redovno i po potrebi	25.107
Profil šećera u krvi	802
Davanje inzulina na stacionarnom dijelu i stambenom dijelu	24.009

Kao i kod odlaska na bolničko liječenje, 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.

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 su uključeni i drugi zdravstveni radnici) te je glavna medicinska sestra Doma sudjelovala na Jutarnjim koordinacijskim sastancima i u radu Povjerenstva za krizne situacije Doma Peščenica.

I u 2020. godini, zbog uočene povećane potrebe, **individualno savjetovanje korisnika provodila je i glavna sestra Doma**, vezano za prilagodbu na tzv. novo normalno i izravnu zdravstvenu prijetnju koju predstavlja COVID-19 za starije osobe, vezano na promjene stupnja usluge uslijed promjena u funkcionalnoj sposobnosti i zdravstvenom stanju, o problematiki vezanoj uz prihvaćanje smještaja na Odjelu brige o zdravlju i njege 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.

Sukladno propisanim epidemiološkim mjerama, glavna medicinska sestra Doma je četvrtkom od 17:00 do 19:00 sati osiguravala **termin za obveznike iz ugovora i obitelji korisnika u svrhu osobnih ili telefonskih 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 tima obiteljske medicine stacioniranog u Domu Peščenica. Uz to su u cilju zaštite korisnika i prava na informacije osigurana dva broja mobilnih telefona na koje su se obveznici iz ugovora i obitelj mogli izravno obratiti Odjelima brige o zdravlju i njege svakim danom od 13:30 do 14:00 sati te od 18:00 do 18:30 sati.

#### **A) Prevencija i kontrola bolesti COVID-19 i infekcija povezanih sa zdravstvenom zaštitom**

Sukladno Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (NN 79/07, 113/08, 43/09, 130/17, 114/18, 47/20 i 134/20) te Pravilniku o uvjetima i načinu obavljanja mjera za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija (NN 85/12 i 129/13) Povjerenstvo za prevenciju hospitalnih infekcija Doma Peščenica i u 2020. godini kontroliralo je provođenje svih propisanih postupaka u radu koji doprinose prevenciji hospitalnih i drugih infekcija povezanih sa zdravstvenom zaštitom te donošenju dalnjih smjernica za rad.

Stoga se po povratku korisnika sa hospitalizacije i kod prijema novog korisnika provodila se sanitarna obrada korisnika, a prema zdravstvenoj indikaciji i mikrobiološka i epidemiološka obrada.

U protekloj 2020. godini u Domu Peščenica evidentiran je 1 slučaj višemjesečne kontaktne izolacije korisnika I. odjela brige o zdravlju i njege za koji su se provodili svi postupci suzbijanja hospitalnih infekcija sukladno preporuci liječnika i svim smjernicama koje se odnose na organizaciju rada Odjela brige o zdravlju i njege, osiguravanje usluga u punom opsegu korisniku dugotrajnog smještaja, pojačanu primjenu sredstava za dezinfekciju i zaštitne opreme te omogućavanje socijalnih kontakata korisniku.

Slijedom događanja vezanih za proglašenje **pandemije COVID-19** i primjenu propisanih epidemioloških preporuka, mjera i uputa za sprječavanje širenja zaraze COVID-19, Povjerenstvo za prevenciju hospitalnih infekcija aktivno je doprinisalo radu Povjerenstva za krizne situacije Doma Peščenica, pomno je pratilo razvoj pandemije i reagiralo u provođenju, pridržavanju i prilagođavanju epidemioloških mjera u Domu te je organiziralo edukacije korisnika i radnika ustanove na temu „Prevencija respiratornih infekcija i postupanje u slučaju pojave istih“ „Mjere i postupci suzbijanja i sprečavanje širenja zaraze COVID-19“, pravilnog dezinficiranja ruku te korištenja i zbrinjavanja zaštitne opreme (posebice zaštitnih odijela).

Uz svakodnevno pružanje usluge za 195 korisnika II. i III. stupnja te povremenih i privremenih 90 korisnika I. stupnja, **zaduženi radnici I. i II. odjela brige o zdravlju i njege u periodu od 13.11.2020. do 31.12.2020. godine pružali su u punom opsegu svu potrebnu brigu o zdravlju i njegu za 40 korisnika oboljelih od COVID-19 smještenih na COVID-19 odjelu Doma Peščenica.**

COVID-19 odjel Doma Peščenica oformljen je sukladno uputama za „Organiziranu izolaciju u zajednici za korisnike pružatelja usluge smještaja za starije i nemoćne osobe i odrasle osobe s invaliditetom – minimalni uvjeti“ te je korišten za zbrinjavanje korisnika čije stanje temeljem liječničke procjene nije zahtijevalo bolničko liječenje.

Prilagodbom i prenamjenom designiranih prostora u sjeverozapadnom krilu na IV. katu od sobe 401 do sobe 406 te u Dnevnom boravku u prizemlju Doma za potrebe formiranja **COVID-19 odjela Doma Peščenica** (temeljem odluke ravnateljice ur.br. 01-4431/2020 od 04.12.2020.) omogućeno je zbrinjavanje 18 COVID-19 pozitivnih korisnika na I. Odjelu brige o zdravlju i njege i dodatnih 15 korisnika u prostoru Dnevnog boravka.

Sukladno Uputama za sprječavanje širenja zaraze COVID-19 i Kriterijima za testiranje na SARS-CoV-2, prekid izolacije i karantene (objedinjenim revidiranim preporukama o prioritetima za testiranje na SARS-CoV-2, postupanju s kontaktima, završetku izolacije i karantene – „samoizolacije“), **sve medicinske sestre i tehničari Doma Peščenica educirani su za pravilno uzimanje brisa za RT-PCR test i brzi antigenski test na SARS-CoV-2.**

Slijedom navedene educiranosti stručnih medicinskih radnika Doma, **Dom Peščenica je od samog početka primjene spomenutih RT-PCR i brzih antigenskih testova bio u mogućnosti svim korisnicima i radnicima osigurati uzimanje brisa u prostoru oformljene COVID-19 ambulante Doma Peščenica (s izdvojenim vanjskim ulazom) i dostavu istih na testiranje NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ u organizaciji Doma.**

O rezultatima provedenih testiranja korisnika i radnika bila je izravno obavještavana elektroničkom poštom glavna medicinska sestra koja je kontinuirano i prema hitnosti bila u komunikaciji i koordinaciji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo i Epidemiološkom službom D.Z. Zagreb-Istok.

Zbog pojave zaraze virusom SARS-CoV-2 kod korisnika Doma Peščenica 13.11.2020. godine, temeljem procjene Stručnog kolegija Doma Peščenica i specijalista epidemiologije Referentnog centra Ministarstva zdravstva za zaštitu zdravlja starijih osoba o moguće asimptomatskom radniku kolektiva Doma Peščenica i s obzirom na veći rizik od razvoja težeg oblika COVID-19 s mogućim smrtnim ishodom kod osoba u životnoj dobi iznad 60 godina koje imaju neku kroničnu bolest odnosno kompleksniji komorbiditet, u svrhu zaštite zdravlja i života svih korisnika Doma Peščenica ravnateljica Doma Peščenica donijela je odluku (ur.br. 01-4204/2020 od 20.11.2020.) kojom je **95 radnika Doma Peščenica<sup>6</sup> upućeno na testiranje na SARS-CoV-2 RT-PCR testom u periodu od 20.11.2020. do 25.11.2020. godine.**

Od dana 26.10.2020. godine glavna medicinska sestra je dostavljala podatke predsjedniku Povjerenstva za krizne situacije Doma Peščenica za izradu izvještaja o samoizolacijama i izolacijama korisnika i radnika za potrebe Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i nadležne epidemiološke službe, a prema potrebi je i redovito i ažurno dostavljala i druge tražene podatke osnivaču, Nastavnom zavodu za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstvu rada, mirovinskog sustava i socijalne skrbi.

Putem aplikacije DOGMA – modul *Epidemija* ažurno su vođene evidencije o RT-PCR, antigenskim i serološkim testiranjima radnika i korisnika Doma na SARS-CoV-2, o izrečenim mjerama samoizolacija i izolacija radnicima i korisnicima Doma.

Dana 28.12.2020. započelo je procjepljivanje korisničke populacije Pfizer-BioNTech mRNA cjepivom protiv SARS-CoV-2. Prvu dozu cjepiva dobilo je 70 korisnika od kojih nitko nije razvio nuspojavu ili imao negativnu reakciju.

Osobe oboljele od COVID-19 u 2020. godini	
korisnici	40
radnici	19

<sup>6</sup> Od ukupno 101 zaposlenog radnika u Domu Peščenica njih 6 je u navedenom trenutku već duži period bilo na dugotrajnom bolovanju te stoga nisu podvrgnuti testiranju na SARS-CoV-2.

<b>Osobe kojima je izrečena mјera samoizolacije zbog bliskog kontakta sa zaraženom osobom ili sumnje na moguću zarazu SAS-CoV-2 u 2020. godini</b>	
korisnici	82
radnici	18
<b>Hospitalizirane osobe zbog COVID-19 oboljenja u 2020. godini</b>	
korisnici	7
<b>Osobe preminule s potvrđenim COVID-19 oboljenjem u 2020. godini</b>	
korisnici	3
<b>Broj osoba testiranih RT-PCR testom na SARS-CoV-2 u 2020. godini</b> (pojedine osobe su testirane višekratno sukladno Uputama za sprječavanje širenja zaraze COVID-19 i Kriterijima za testiranje na SARS-CoV-2, prekid izolacije i karantene)	
korisnici	96 (izvršeno ukupno 138 testiranja)
radnici	99 (izvršeno ukupno 300 testiranja)
<b>Broj osoba testiranih brzim antigenskim testom u 2020. godini</b> (pojedine osobe su testirane višekratno sukladno Uputama za sprječavanje širenja zaraze COVID-19 i Kriterijima za testiranje na SARS-CoV-2, prekid izolacije i karantene)	
korisnici	138
radnici	32

## B) Usluge njega i brige o zdravlju korisnika

Permanentna njega prosječno 195 korisnika oba Odjela uključivala je:

- malu njegu svakodnevno pet puta (dnevno 975 postupaka, što je 356.850 postupaka godišnje)
- veliku njegu jedan puta tjedno (po 50 korisnika dnevno, što je 18.300 postupaka godišnje).

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

Uz to su njegovatelji prema potrebi odijevali i izvršavali transfer korisnika za susrete s obitelji te za sudjelovanje u grupnom radu i domskim aktivnostima, kada su one bile organizirane sukladno važećim epidemiološkim mjerama (ukupno 11.374 postupanja).

Sva tri dnevna standardna ili lagana obroka dostavljana su u sobu korisnika II. i III. stupnja usluge prema planu prehrane koji se svakodnevno prilagođavao zdravstvenom stanju korisnika. I dijabetički obroci s pripadajućim međuobrocima posluživani su u sobi korisnicima II. i III. stupnja usluge koji su po svojoj medicinskoj dokumentaciji i po preporuci liječnika imali indikaciju za takvom vrstom prehrane.

Zbog nemogućnosti samostalnog hranjenja **prosječno se 40 korisnika dnevno hranilo od strane osoblja** (120 hranjenja dnevno).

Uz to su u prosjeku 2 korisnika svakodnevno hranjena na NZG sondu prema posebnom ritmu hranjenja, unosa tekućine i toalete samih sondi.

Svakodnevno se komuniciralo i prema potrebi obavještavalo radnike kuhinje o promjeni vrste prehrane kod korisnika (uvođenje ili ukidanje dijabetičke prehrane, dijagnosticirane

alergijske promjene kod korisnika prilikom konzumacije nekih namirnica i slično), odsutnosti korisnika iz poznatih i opravdanih razloga ili o potrebi 15 korisnika tijekom 2020. godine za specifičnom vrstom prehrane kao dio postupka pripreme za dijagnostičke pretrage.

### **5.12. Usluge fizičke terapije i medicinsko-rekreativne gimnastike**

Usluge fizičke terapije provodili 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 fizioterapeutske djelatnosti, na temelju nalaza pregleda liječnika specijalista i prema ordiniranoj terapiji. Uz to su izvršavali fizioterapeutsku procjenu korisnikova stanja i utvrđivanje funkcionalnog statusa, izradili plan i program fizičke terapije, provodili mjere prevencije oštećenja i ozljeda te unaprjeđenje 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), provodili fizičke terapije po preporuci specijalista fizijatra te rekreacijske aktivnosti o čemu je svakodnevno vođena propisana evidencija.

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

- **individualne vježbe** prema planu i programu fizičke terapije i u skladu s terapijom ordiniranom od strane liječnika specijaliste pružale su se korisnicima III. stupnja usluge dva puta tjedno u sobama korisnika i u fizičkoj dvorani te korisnicima II. stupnja usluge jednom u dva tjedna – u protekloj godini pruženo je 3.080 individualnih terapija;
- kada su mjere epidemiološke zaštite od širenja zaraze SARS-CoV-2 to dozvoljava i uz strogo poštivanje propisane socijalne distance, nošenje maski i dezinficiranje rekvizita organizirane su **grupne vježbe** su se svakog dana u tjednu u četiri grupe u fizičkoj dvorani II. Odjela brige o zdravlju i njegi na III. katu – ukupno 8.747 susreta, te u popodnevnim terminima od 14,00 do 14,40 sati ponедjeljkom, srijedom, četvrtkom i petkom u fizičkoj dvorani I. Odjela brige o zdravlju i njegi – ukupno 960 susreta;
- također kada su epidemiološke mjere to dozvoljava i uz strogo poštivanje propisane socijalne distance, nošenje maski i dezinficiranje rekvizita organizirane su za **korisnike I. stupnja usluge grupne vježbe dva puta tjedno pod vodstvom fizioterapeutkinja Doma Peščenica i Gerontološkog centra** – 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 23 korisnika po terminu - ukupno 80 susreta.

Treba napomenuti da su s prodom virusa SARS-CoV-2 u korisničku populaciju Doma Peščenica u razdoblju od 16.11. do 31.12.2020. godine obustavljene sve grupne aktivnosti fizičke terapije.

Nakon formiranja COVID-19 odjela u Domu Peščenica odlukom ravnateljice (01-4431/2020 od 04.12.2020.) fizioterapeut prvostupnik bio je zadužen za individualnu fizikalnu terapiju korisnicima COVID-19 odjela.

Nadalje:

- fizioterapeut prvostupnik je u periodu odsutnosti glavne medicinske sestre tijekom 72satnog timskog rada Odjela brige o zdravlju i njege obavlja poslove vezane za voditeljstvo i koordinaciju rada odjela,
- fizioterapeuti su sudjelovali u radu Stručnog vijeća i Stručnog tima Doma (fizioterapeut prvostupnik zapisničar je sastanaka Stručnog tima),
- po pozivu su sudjelovali u radu Povjerenstva za krizne situacije Doma Peščenica,
- fizioterapeut prvostupnik bio je uključen u nabavu i distribuciju lijekova korisnicima,
- fizioterapeuti su potpomagali i koordinirali sudjelovanje korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege na događanjima u Domu i na obilježavanju Međunarodnog dana starijih osoba i Gerontološkog tuluma 2020., Svjetskog dana plesa 2020. i Europskog tjedna sporta 2020.,
- prisustvovali su raznim edukativnim predavanjima koja su se održala u Domu Peščenica,
- vodili su službene bilješke prilikom izmještanja kreveta iz sobe u sobe na I. Odjelu brige o zdravlju i njege
- svaki mjesec su 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, 98/19, 64/20 i 138/20), Pravilnikom o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga (NN 40/14, 66/15 i 56/20) i Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba 26/14, 19/15, 6/16, 16/16, 23/16, 4/19, 6/20, 17/20 i 22/20 ) 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, 98/19, 64/20 i 138/20).

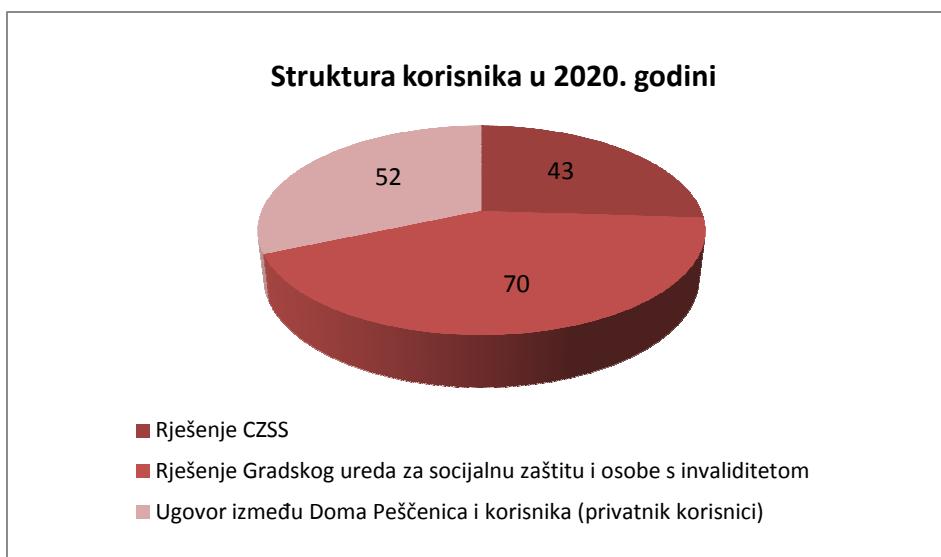
Ukoliko prosječni mjesečni prihod samca ili prihod po članu kućanstva u prethodna tri mjeseca prelazi iznos od 300% osnovice koju određuje Vlada, osoba može ostvariti pravo na navedenu uslugu temeljem rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, stoga da prihod samca ili prihod po članu kućanstva ne smije prelaziti iznos od 400% osnovice utvrđene Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba 26/14, 19/15, 6/16, 16/16, 23/16, 4/19, 6/20, 17/20 i 22/20).

One osobe starije životne dobi, čiji mjesečni prihodi prelaze cenzuse propisane Zakonom o socijalnoj skrbi i Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba, mogu s Domom za starije osobe Peščenica sklopiti ugovor o obavljanju socijalne usluge pomoći u kući – organiziranje prehrane. Pri tom je cijena usluge propisana 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 2020. godine usluge pomoći u kući Dom za starije osobe Peščenica pružao je za 165 korisnika.

## A) Organizirana prehrana



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesecna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2020. godini

Organizirana prehrana na osnovi prava na pomoći u kući tijekom 2020. godine organizirala se, u skladu s propisanim uvjetima, **za ukupno 165 korisnika s boravištem na području Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak i Gradske četvrti Sesvete** koji su pravo na tu socijalnu uslugu ostvarivali temeljem Rješenja nadležnog Centra za socijalnu skrb (26,06% korisnika), temeljem Rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (42,42% korisnika) i temeljem ugovora s Domom Peščenica (31,52% korisnika).

Promatrajući ukupan broj korisnika usluge pomoći u kući u 2020. godini, najveći udio korisnika, koji je i povećan u odnosu na prethodnu kalendarsku godinu za ukupno 7,29%, su korisnici koji uslugu koriste temelje rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i temeljem rješenja Centra za socijalnu skrb. Takva raspodjela korisnika temeljem osnove kojom ostvaruju pravo na uslugu očekivana je u okolnostima pandemije COVID-19 i njezina utjecaja na ekonomска kretanja u društvu, pad kupovne moći građana te povećanu ovisnost starijih osoba za tuđom pomoći pri zadovoljavanju osnovnih potreba.

Drugu godinu za redom uočena je velika fluktuacija korisnika s osnove sklopljenog ugovora (privatni korisnici). U 2020. godini je 26 novih korisnika pomoći u kući sklopilo ugovor s Domom Peščenica, dok je njih 22 prestalo koristiti uslugu pomoći u kući.

Istovremeno je 15 novih korisnika ostvarilo pravo na uslugu temeljem rješenja nadležnog Gradskog ureda u 2020. godini, dok je za svega 5 korisnika prestalo pravo na uslugu uslijed nastalih promjena činjenica koje utječu na daljnje korištenje prava priznatih rješenjem. Temeljem rješenja nadležnog CZSS pravo na uslugu u 2020. godini ostvarilo je 12 novih korisnika te je za 11 korisnika pravo na uslugu prestalo.

I u 2020. godini nastavilo se s praksom revizije svih duže vrijeme neaktivnih korisnika usluge organizirane prehrane te se temeljem provedene revizije i kroz redovni rad usluga prestala pružati za 38 korisnika.

Uz to je za 1 korisnicu došlo do promjene opsega usluge pomoći u kući temeljem novog rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom na veći broj sati usluge na mjesecnoj bazi, dok 3 kandidata nisu ni započela primati uslugu.



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesecna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2020. godini

Korisnicima je u 2020. godini ukupno dostavljeno 43.645 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.

U okolnostima proglašene pandemije COVID-19 dostavu gotovih obroka korisniku u sklopu organizirane prehrane obavljali su dostavljači tvrtke INGOP d.o.o. i Ustanove Dobri dom Grada Zagreba dostavnim vozilima u posebnim posudama za prijenos obroka, na kućna vrata ili u kuću korisnika s minimalnim kontaktom s korisnicima i uz korištenje sve propisane zaštitne opreme (zaštitne ili medicinske maske i zaštitne rukavice).

Zaprimanje zahtjeva za uslugu pomoći u kući je u 2020. godini prilagođeno aktualnoj epidemiološkoj situaciji vezano za proglašenu pandemiju COVID-19 uvažavajući odluke Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske i preporuke Ministarstva zdravstva, Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, HZJZ i NZJZ „Dr. Andrija Štampar“, te su se isti mogli podnijeti putem pošte, putem elektroničke pošte ili osobno na izdvojenom šalteru tijekom redovnog tjednog rada sa strankama. Kandidati su pri tom pisanim putem povratno obavještavani o zaprimanju njihovih zahtjeva te s uputom o eventualnoj potrebi za nadopunom dokumentacije zahtjeva.

Redovito su izvršavani terenski izvidi sukladno propisanim epidemiološkim mjerama 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 Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom – Odjel

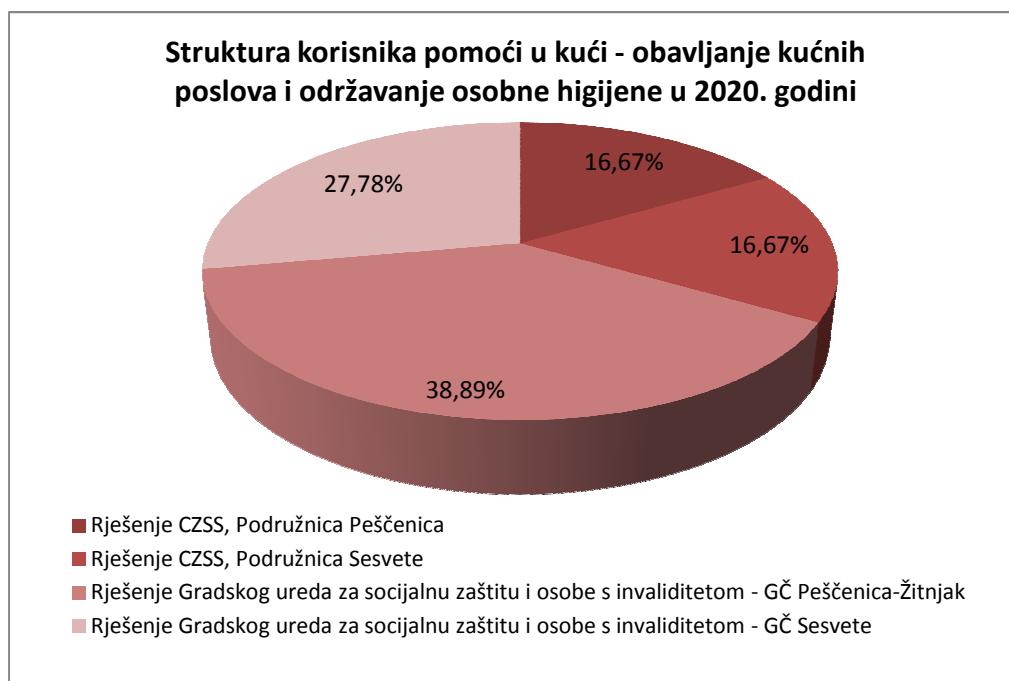
socijalnog rada, Ustanova Dobri Dom Grada Zagreba, tvrtka INGOP d.o.o., obitelji i druge kontakt osobe korisnika (domovi zdravlja, patronažne službe i volonteri).

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 2020. godine ukupno 18 korisnika (13 korisnika temeljem rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom i 5 korisnika temeljem rješenja CZSS) je koristilo usluge pomoći u kući – obavljanje kućnih poslova i održavanje osobne higijene (izvršitelj gerontodomaćica) u ukupnom trajanju od 1.459 sati.



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesecna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2020. godini

Primjenom Uputa za sprječavanje i suzbijanje epidemije COVID-19 za pružatelje izvaninstitucijskih socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi, usluga pomoći u kući – izvršitelj gerontodomaćica pružala se u intenzitetu i na način sukladno potrebama korisnika uz primjenu svih mjera za sprečavanje i suzbijanje epidemije COVID-19.

Sve aktivnosti koje nije bilo moguće provesti bez kontakta s korisnikom ili prostorom u kojem on živi (provođenje osobne higijene, higijene prostora korisnika, uređenje okućnice, pratnja korisnika i druge) obavljale su se uz minimalni kontakt s korisnikom, na propisanom razmaku kada je to vrsta aktivnosti omogućavala te uz primjenu svih propisanih sredstava zaštite.

Gerontodomaćica pri tom nije istovremeno obavljala poslove njegi korisnika usluge dugotrajnog smještaja u Domu Peščenica.

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

Programe podrške u lokalnoj zajednici na području Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete i u 2020. 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**.

Uslijed proglašene svjetske pandemije COVID-19, te temeljem dostupnih informacija o virusu COVID-19 i izjave Generalnog direktora Svjetske zdravstvene organizacije dr. Tedrosa Adhanoma Ghebreyesusa da su u većem riziku od razvoja težeg oblika COVID-19 osobe u životnoj dobi iznad 60 godina starosti ili koje imaju neku kroničnu bolest, od dana 16.03.2020. godine obustavljene su sve grupne aktivnosti Gerontološkog centra Doma Peščenica.

Istovremeno, Gerontološki centar Doma Peščenica nastavio je u nesmanjenom obujmu pružati svoje usluge u sklopu Informativnog centra, savjetovališni rad i zadovoljavanja egzistencijalnih potreba (socijalna usluga pomoći u kući i posudionica ortopedskih pomagala) strogo u opsegu propisanom Uputama za sprječavanje i suzbijanje epidemije COVID-19 za pružatelje socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi HZJZ, NZJZ „Dr. Andrija Štampar“, Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike i Grada Zagreba, uz primjenu svih propisanih epidemioloških mjera i vođenje propisanih evidencija.

Gerontološki centar Doma Peščenica u siječnju 2020. godine imao je evidentiranih ukupno 579 aktivnih i kontinuiranih korisnika usluga koji su uključeni u ponuđene programe i aktivnosti. Od naveden brojke, njih 430 je bilo uključeno u grupne programe Gerontološkog centra do 16.03.2020. godine.

Nakon 16.03.2020. godine usluge Gerontološkog centra nastavilo je aktivno koristiti 10 korisnika usluge pomoći u kući, te 156 evidentiranih starijih osoba Grada Zagreba koje su se 390 puta obratile i koristile usluge Informativnog centra i savjetovališta Gerontološkog centra Doma Peščenica.

Do 16.03.2020. godine programi Gerontološkog centra na području Gradske četvrti

Peščenica-Žitnjak odvijali su se u prostoru Doma Peščenica te u prostoru 7 mjesnih samouprava (Borongaj Lugovi za korisnike MS Borongaj Lugovi i MS Vukomerec; "Bruno Bušić"; Ferenčica; Kozari Bok za korisnike MS Kozari Bok i MS Kozari Putevi; Peščenica; Savica Šanci za korisnike MS Savica Šanci i MS Folnegovićevo naselje; te 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 petnaest, odnosno trinaest godina provođenja programa podrške u lokalnoj zajednici za starije građane na području dviju iznimno velikih i mnogoljudnih zagrebačkih gradskih četvrti – Peščenica-Žitnjak i Sesvete, Gerontološki centar Doma Peščenica je stekao uvid strukturu i potrebe starijih sugrađana, u raspon potrebnih izvaninstitucijskih programa i usluga, te raspoloživost pomoći i socijalne podrške u zadovoljavanju potreba i afiniteta starijih osoba izvan sustava institucionalnog zbrinjavanja što se pokazalo nezamjenjivim u organiziraju rada u okolnostima pandemije.

Posebice je prednost tog uvida bila dragocjena pri pojačanom broju upita i zahtjeva za uslugom pomoći u kući i savjetovanjem u ograničavajućim okolnostima:

- pri otežanom pribavljanju potrebne propisane dokumentacije,
- u komunikaciji s interesentima i korisnicima te mogućnostima terenskih izvida od strane stručnog radnika u svrhu procjene potrebe i očekivanja interesenta te mogućnosti ispunjenja istih,
- u komunikaciji sa suradnim službama (centrom za socijalnu skrb, izabranim liječnicima obiteljske medicine i drugima).

Stoga Gerontološki centar Doma Peščenica kontinuirano nastoji djelovati kao sveobuhvatno informativno i kontaktno mjesto za starije osobe s područja Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete koje 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.

#### A) Aktivnosti

Programi podrške u lokalnoj zajednici Gerontološkog centra Doma Peščenica obuhvaćaju:

- 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, pomoći 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** (o procesima starenja, o zdravom starenju, o kvalitetnoj brizi za vlastito zdravlje i pravima osoba starije dobi, o ravnopravnosti i participaciji u društvu, o zaštiti od nasilja i zlostavljanja, cjeloživotnom učenju, o načinima održavanja svojih funkcionalnih sposobnosti te o prihvativim i poželjnim modelima reagiranja u određenim situacijama) organizirane su 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 koji su dio inventara Doma za starije osobe Peščenica te se mogu posuditi na temelju sklopljenog ugovora s Gerontološkim centrom uz polog čija se visina iznosa utvrđuje ovisno o pomagalu koje se posuđuje);
- **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 mudrijih 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.

- **Zadovoljavanje egzistencijalnih potreba - Pomoć u kući**

Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica u 2020. 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.

Terenskim izvidima i obilascima, izvršavanim sukladno propisanim epidemiološkim mjerama zaštite od mogućeg širenja zaraze SARS-CoV-2, 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 2020. godine gerontodomaćica Gerontološkog centra Doma Peščenica pružala je, prema „Uputama za sprječavanje i suzbijanje epidemije COVID-19 za pružatelje izvaninstitucijskih socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi“ donesenih od strane HZJZ, NZJZ „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstva rad, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, uslugu pomoći u kući za 10 korisnika (2 korisnika s područja Gradske četvrti Sesvete, i 8 korisnika s područja Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak) u ukupnom trajanju od 721 sata.**

- **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 planirani tjedni rad socijalnog radnika u Informativnom centru u sklopu kojeg djeluje i Socijalno savjetovalište (pružanje besplatne, individualne i grupne, stručne pomoći korisniku u prevladavanju pojedinih teškoća): u prostorijama Doma Peščenica – utorkom od 09:00 do 12:00 sati, i četvrtkom od 12:00 do 15:00 sati, i u Odjelu socijalnog rada Sesvete – ponedjeljkom od 13:00 do 15:00 sati, i srijedom od 09:00 do 11:00 sati.

Uslijed reorganizacije radnih procesa u Domu Peščenica, sukladno propisanim preporukama, uputama i mjerama zaštite od mogućeg širenja zaraze SARS-CoV-2, od travnja do prosinca 2020. godine savjetovališni rad Gerontološkog centra se primarno provodio iz prostorija Gerontološkog centra u Domu Peščenica, a prema potrebi i stručnoj procjeni te u dogovoru sa zainteresiranim sugrađanima savjetovališni rad je iznimno organiziran u

prostoru Odjela socijalnog rada Sesvete ili putem terenskog izvida u domu zainteresiranih osoba, kandidata i korisnika.

Uz to 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.

Socijalni radnik je u 377 sata rada tijekom 2020. godine pružio 390 usluga savjetovanja i informiranja za 156 zainteresiranih osoba, kandidata i korisnika. 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, Društвom za socijalnu podršku, Katoličkom udrugom "Kap dobrote", Zakladom "Zajednički put", Maticom umirovljenika Grada Zagreba i Sindikatom umirovljenika Hrvatske.

- **Tribine i predavanja**

Uslijed implementacije mjera zaštite od mogućeg širenja zaraze COVID-19 i temeljem propisanih uputa Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske, HZJZ, NZJZ „Dr. Andrija Štampar“, Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelj i socijalne politike te osnivača Grada Zagreba, organiziranje planiranih tribina i predavanja Gerontološkog centra privremeno su obustavljena od 16.03.2020. godine.

- **Sportsko-rekreativne aktivnosti**

Najveći broj korisnika programa i aktivnosti Gerontološkog centra Doma Peščenica sudjeluje u sportsko-rekreativnim aktivnostima koje obuhvaćaju medicinsko-rekreativnu gimnastiku, muziko-terapiju, medicinske vježbe na strunjači i aerobne vježbe u prirodi, pod vodstvom dva fizioterapeuta.

Razlog tome je dokazani pozitivni utjecaj vježbi koje se provode u sklopu ovog programa uz korištenje različitih rekvizita (lopte, štapovi, bućice, stolac, obruč, elastične trake za vježbanje, strunjača) te uz pratnju odgovarajuće glazbe u pozadini (tzv. muzikoterapija) na psihofizičko zdravlje starijih osoba i očuvanje njihove vitalnosti.

Od 01.01.2020. do 16.03.2020. godine u sportsko-rekreativne aktivnosti okupljale su ukupno 430.

Do obustave sportsko-rekreativnih aktivnosti uslijed primjene mjera zaštite od mogućeg širenja zaraze SARS-CoV-2, iste su provodili fizioterapeuti, jedan na području Gradske četvrti

Peščenica-Žitnjak i jedan na području Gradske četvrti Sesvete, u 22 grupe koje su se sastajale dva puta tjedno u trajanju od 45 minuta<sup>7</sup> (ukupno 311 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);
- te po jedna grupa u prostorima 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.

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

U sklopu radno-kreativnih aktivnosti za korisnike s područja Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak organiziraju se prigodne i tematske kreativne radionice koje se pod vodstvom socijalnog radnika organiziraju u prostoru MO "Bruno Bušić" (od 01.01. do 16.03.2020. godine 6 korisnica, 10 sati), a pod vodstvom fizioterapeutkinje u prostorijama Odjela socijalnog rada Sesvete (od 01.01. do 16.03.2020. godine 11 korisnica, 12 sati).

U sklopu kulturno-zabavnih aktivnosti također djeluju i 2 plesne grupe – „Rekreativke s Peščenicom“ Gerontološkog centra Peščenica i „Sesvetske retro zvijezde“ Odjela socijalnog rada Sesvete, čije su aktivnosti i započete pripreme za Svjetski dan plesa 2020. prekinute zbog implementacije epidemioloških mjera zaštite od COVID-19 sa 16.03.2020. godine.

Iz istih razloga, u 2020. godini nije se okupila dramska grupa Gerontološkog centra Doma Peščenica „DramSan“ te se 58 korisnika grupe "(D)Ružionica" za strukturirano i stručno vođeno prisustvovanje kulturnim događanjima u Gradu Zagrebu okupilo samo jednom na prikazivanju predstave "Sladoled" Teatra Gavran 29.02.2020. godine.

S datumom 16.03.2020. godine privremeno su obustavljena tjedna druženja u Klubu starijih i mudrijih Sesvečana u Odjelu socijalnog rada Sesvete.

#### • **Akcije i manifestacije**

Usljed pandemijom COVID-19 nametnutih epidemioloških mjera zaštite od širenja zaraze, korisnici Gerontološkog centra Doma Peščenica nisu sudjelovali u tradicionalnim edukativnim, kreativnim, sportskim i zabavnim domskim, međudomskim i gradskim akcijama, manifestacijama i događanjima za starije.

---

<sup>7</sup> Iznimno 2 grupe medicinskih vježbi na strunjači u Odjelu socijalnog rada Sesvete imaju po jedan susret tjedno u trajanju od 45 minuta.

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

- mjeseca 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.

## 7. USLUGE PREHRANE I DRUGE USLUGE SMJEŠTAJA

### 7.1. Odjel prehrane

Radnici Odjela prehrane Doma Peščenica svakodnevno su pripremali obroke za:

- korisnike usluge smještaja,
- korisnike usluge pomoći 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*).

Komisija za jelovnike (u čijem radu su s prekidima sudjelovali i korisnici ovisno o propisanim epidemiološkim mjerama za grupne aktivnosti u zatvorenim prostorima) planirala je obroke izradom mjesecnih i tjednih jelovnika uz kontinuiranu kontrolu energetske vrijednosti obroka te usklađivanje potrošnje namirnica sukladno normativima, tenderima i cijenama istih.

Sukladno navedenim mjesecnim i tjednim 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* te priručnikom „*Prehrambeno-gerontološke norme/Jelovnici u domovima za starije osobe i gerontološkim centrima*“ (srpanj 2020.), svim korisnicima prehrane na smještaju u Domu Peščenica 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). Tijekom 2020. godine ukupno je pripremljen **442.795 obroka**.

OBROCI PRIPREMLJENI U KUHINJI DOMA U 2020. GODINI	
KORISNICI	KOLIČINA OBROKA
Korisnici usluge smještaja	351.450
Dodatni obroci za korisnike dijabetičke prehrane	43.800
Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Rješenje Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom	19.480
Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Rješenje Centra za socijalnu skrb Zagreb	11.680
Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Ugovora (privatni korisnici)	12.485
Obroci za radnike ( <i>gableci</i> )	3.900
<b>UKUPNO</b>	<b>442.795</b>

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

U svrhu osiguranja higijene namirnica i održavanja higijene prostora, pribora i opreme sukladno HACCP sustav provođen je proces higijenskog održavanja Odjela prehrane o čemu su vođene utvrđene evidencije, 4 puta u godini je izvršena redovna dezinfekcija i deratizacija, jedan puta mjesečno provodilo se čišćenje i održavanje kuhinjskih napa, filtera i odvoda zraka, te su izvršene 3 sanitарne kontrole namirnica, 4 sanitарne kontrole posuđa i ruku radnika i 2 sanitарne kontrole vode za piće.

Uz to je dana 14.11.2020. godine provedena izvanredna dezinfekcija svih prostora Odjela prehrane (kuhinja i pomoćne prostorije, blagovaonice za korisnike i blagovaonice za radnike, prostora skladišta te pripadajućih hodnika i predprostora) zbog probroja virusa SARS-CoV-2 u Dom Peščenica.

Primjenom uputa, mjera i preporuka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Nastavnog zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike za sprječavanje i suzbijanje epidemije COVID-19 za pružatelje socijalne usluge smještaja, a sukladno preporučenoj socijalnoj distanci (razmak stolova u blagovaonici tako da je udaljenost između sjedećih mjesto 2m u svim smjerovima) **od dana 15.04.2020. do 18.11.2020. godine korisnici I. stupnja usluge (stambeni dio, 1. i 2. kat) obroke su objedovali u dvije skupine u blagovaonici u prizemlju Doma Peščenica** kako slijedi:

	DORUČAK	RUČAK	VEČERA
korisnici smješteni na 1. katu	08,00-08,30	12,30-13,15	18,00-18,30
korisnici smješteni na 2. katu	08,30-09,00	13,15-14,00	18,30-19,00

Uslijed prodora virusa SARS-CoV-2 u korisničku populaciju Doma Peščenica, **od dana 19.11.2020. s nastavkom u 2021. godinu svi korisnici I. stupnja usluge (stambeni dio, 1. i 2. kat) objedovali su u svojim sobama;** obroke su dostavljali radnici Odjela prehrane pridržavajući se svih propisanih i internih epidemioloških mjera.

Zbog primjene navedenih epidemioloških uputa, mjera i preporuka Hrvatskog i Nastavnog zavoda za javno zdravstvo te nadležnog Ministarstva od dana 15.04.2020. s nastavkom na 2021. godinu korisnici II. stupnja usluge (3. kat) sve obroke objeduju u svojim sobama.

S prodorom virusa SARS-CoV-2 u korisničku populaciju Doma na snagu su stupile upute o organiziranju prehrane korisnicima kojima je izrečena mjera samoizolacije ili izolacije. Sukladno internom *Postupniku mjera zaštite korisnika i radnika Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb od širenja zaraze COVID-19* od dana 14.12.2020. obroci su se korisnicima u mjeri samoizolacije ili izolacije dijelili kako slijedi:

- korisnicima I. stupnja usluge (stambeni dio, 1. i 2. kat) u mjeri samoizolacije/izolacije obrok se dostavljao posljednji i obrok se ostavljao na stoliću ispred vrata sobe;
- ukoliko se utvrdilo da korisnik I. stupnja usluge (stambeni dio, 1. i 2. kat) u mjeri samoizolacije/izolacije nije u mogućnosti samostalno unijeti obrok u sobu, obrok mu se dostavljao u sobu;
- korisnicima II. i III. stupnja usluge (3. i 4. kat) u mjeri samoizolacije/izolacije obroci su se dostavljali posljednji u samu sobu korisnika;
- posuđe iz kojeg su korisnici u mjeri samoizolacije/izolacije konzumirali obroke preuzimalo se posljednje i vraćalo se u kuhinji izdvojeno u posebnim kutijama, te se izdvojeno prvo natapalo u sredstvu za dezinficiranje i potom pralo;
- u jednom danu jedan radnik tima Odjela prehrane bio je zadužen za dostavljanje sva tri obroka korisnicima u mjeri samoizolacije/izolacije i preuzimanje njihovog prljavo posuđe te je pri tom imao obvezu koristiti svu propisanu zaštitnu opremu s naglaskom na zaštitnu ili medicinsku masku, vizir i rukavice;
- korisnici u mjeri samoizolacije/izolacije nisu bili obvezni potpisati se u evidenciju dostave obroka; evidenciju dostave obroka vodio je i potpisivao radnik koji je dostavu obroka izvršio.

Uz to se korisnicima u mjeri samoizolacije/izolacije dostavljalo 2 puta dnevno dodatni topli napitak i limunada.

Sukladno aktualnoj epidemiološkoj situaciji u Domu Peščenica i propisanim mjerama i uputama Stožera civilne zaštite, Hrvatskog i Nastavnog zavoda za javno zdravstvo i nadležnog Ministarstva, radno vrijeme radnika Odjela prehrane bilo je preraspodijeljeno te su formirani timovi radnika.

Pri tom se i u Odjelu prehrane, od 28.02.2020. godine i primjene prvi epidemioloških mjer u Domu Peščenica, primjenjivala dobra praksa Posebnog plana korištenja drugog dijela godišnjih odmora za 2019. i 2020. godinu kako bi radnici na godišnjem odmoru bili tzv. rezerva koja je u pripravnosti i po pozivu može preuzeti radne obveze.

## **7.2. Održavanje rublja**

Održavanje higijene rublja za potrebe Doma u 2020. 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 256.326 komada.

Temeljem *Odluke ravnateljice kojom su utvrđene procedure i odgovornosti svih Odjela za provedbu i praćenje procedura brige o higijeni rublja u Domu Peščenica* (ur.br. 01-3863/19 od 08. studenog 2019. godine) i temeljem *Protokola za pružanje usluga brige o higijeni osobnog i posteljnog rublja korisnika stambenog dijela (I. i II. kat)* usluga brige o higijeni rublja pruža se:

- samo za propisano označeno rublje (čl.20. t.1. Pravilnika o kućnom redu)
- koje se preuzima od korisnika i vraća korisniku prema utvrđenom rasporedu
- te o kojem zadužena čistačica vodi utvrđenu evidenciju putem obrasca Otpremnice rublja (u tri primjerka) na ime i prezime korisnika.

### **7.3. Održavanje higijene prostora**

Čišćenje i spremanje soba korisnika i zajedničkih prostorija, ukupno 14.432,51 m<sup>2</sup>, obavljalo je 14 čistačica. Rad se obavljao kontinuirano u prvoj i drugoj smjeni, te subotom, nedjeljom i praznicima, prema dnevnom i tjednom rasporedu.

Sukladno aktualnoj epidemiološkoj situaciji u Domu Peščenica i propisanim mjerama i uputama Stožera civilne zaštite, Hrvatskog i Nastavnog zavoda za javno zdravstvo i nadležnog Ministarstva, i radno vrijeme čistačica Odjela održavanja bilo je preraspodijeljeno te su formirani timovi radnika. Uz to je u periodu od dana 14.11.2020. godine i prodora virusa SARS-CoV-2 u korisničku populaciju Doma Peščenica s nastavkom u 2021. godinu, rad čistačica pojačan uvođenjem smjene od 13:00 do 21:00 sat radi svakodnevnog dezinficiranja hola i svih hodnika Doma u vremenu od 19:00 do 21:00 sat.

Pri tom se i u Odjelu održavanja, od 28.02.2020. godine i primjene prvih epidemioloških mjera u Domu Peščenica, primjenjivala dobra praksa Posebnog plana korištenja drugog dijela godišnjih odmora za 2019. i 2020. godinu kako bi radnice na godišnjem odmoru bile tzv. rezerva koja je u pripravnosti i po pozivu može preuzeti radne obveze.

Čistačice su svakodnevno vodile evidenciju čišćenja ovjeravanu potpisom korisnika, čime je korisnik potvrdio da je njegova soba očišćena, te su vikendima i blagdanom vršile se primopredaju rada.

I u 2020. godini izvršena su dva, redovna generalna čišćenja i pospremanja svih soba i prostora u ustanovi. Uz to su čistačice svakodnevno čistile pristup glavnom ulazu Doma i redovito uređivale okoliš ustanove, prema potrebi su pripremale i provodile dezinfekciju Male i Velike dvorane te prostora Dnevnog boravka za sastanke korisnika i radnika Doma, uređivale i provodile dezinfekciju prostora za posjete korisnicima te su pripremili i provele dezinfekciju prostora Dnevnog boravka za potrebe formiranja COVID-19 odjela Doma Peščenica.

Sukladno uputama Hrvatskog i Nastavnog zavoda za javno zdravstvo i nadležnog Ministarstva, kontinuirano je od 28.02.2020. godine provođena pojačana dezinfekcija prostora i inventara Doma te prozračivanje kako slijedi:

- dva puta dnevno prozračuju se zajednički prostori i hol Doma uz nadzor da netko neovlašten ne uđe u Dom ili da korisnici neovlašteno ne napuste prostor Doma,
- svaka dva sata provjetravaju se sobe i prostorije u kojima borave korisnici i to isključivo otvaranjem prozora ili balkonskih vrata,
- nakon svake njege, sobe korisnika se obvezno prozračuje minimalno pola sata, primjereno zdravstvenom stanju korisnika i vremenskim prilikama,
- svaka dva sata se dezinficiraju kvake i brave na ulaznim vratima,
- najmanje jednom dnevno obavezno se dezinficiraju elektronički prekidači u prostorijama, kvake u svim sobama i kupaonicama korisnika te rukohvati u hodnicima, telefoni i mobiteli u svim sobama korisnika, kvake i telefoni u kuhinji i skladištima te kvake i telefoni u uredima.

**Dana 14.11.2020. godine, zbog probaja virusa SARS-CoV-2 u Dom Peščenica, provedena je izvanredna dezinfekcija:**

- prizemlja Doma – hol, hodnik uprave i prostora najmoprimaca te svih prostora Odjela prehrane (kuhinja i pomoćne prostorije, blagovaonice za korisnike i blagovaonice za radnike, prostora skladišta te pripadajućih hodnika i predprostora),
- hodnika i čajnih kuhinja na svim katovima,
- sestrinskih ambulanti na 3. i 4. katu,
- ambulante liječnika obiteljske medicine,
- sobe glavne medicinske sestre,
- dvorane i ambulante fizikalne terapije.

Pri provođenju mjera dezinfekcije, čistačice Odjela održavanja su primjenjivale i *Smjernice za postupanje kod pojave zaraznih bolesti*, upute za *Čišćenje i dezinfekcija prostora bez oboljelih od COVID-19* i *Čišćenje i dezinfekcija prostora u kojima je boravila osoba pod sumnjom na zarazu COVID-19*, *Opća pravila za rad na siguran način Doma Peščenica*, *Protokol čišćenja i dezinfekcije radnog prostora i površina Povjerenstva za kontrolu hospitalnih infekcija* te *Smjernice o načinu rada, čišćenja i održavanja prostorija Doma Peščenica*.

U svrhu pravilnog, cjelovitog i svrshodnog provođenja čišćenja i dezinfekcije prostora i inventara Doma, voditelj Odjela održavanja je dva puta tjedno, a prema potrebi i češće, održavao radne sastanke sa čistačicama tijekom kojih su čistačice, između ostalog, upoznate s *Protokolom čišćenja i dezinfekcije radnog prostora i površina* i s *Dnevnim planom čišćenja soba*, podučene su pravilnom načinu i sredstvima za dezinfekciju prostora i inventara, pravilnoj i primjerenoj komunikaciji s korisnicima, pravilnom korištenju i primjeni osobnih sredstava za rad na siguran način te pravilnom provođenju mjera čišćenja za vrijeme COVID-19.

I u 2020. godini je prema potrebi, za vrijeme korištenja godišnjih odmora i tijekom bolovanja radnika porte, 1 spremačica raspoređivana na poslove portira.

#### **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; radovi redovnih i periodičkih pregleda, ispitivanja strojeva, uređaja, postrojenja i radnog okoliša.

Uz ovdje navedene redovne poslove Odjela održavanja, u 2020. godini su provedena i dva izvanredna pregleda čitave zgrade Doma Peščenica nakon potresa 22.03.2020. i 29.12.2020. godine te su provedena uklanjanja i saniranja u potresima nastalih oštećenja u organizaciji samog Odjela održavanja ili od strane vanjskih izvođača temeljem provedenog postupka javne nabave.

Radi što bolje koordinacije i protoka informacija između radnika Odjela, na početku i na kraju radnog vremena, održavani su radni dogовори водитеља Odjela s мајсторима Doma.

Tijekom 2020. godine po pitanju održavanja objekta i opreme učinjeno je slijedeće:

##### **A) Radovi vanjskih izvođača**

- izmjena vertikalne odvodnje oborinskih voda u prostoru Odjela prehrane – slastičarnica
- hitna sanacija cijevi odvodnje atmosferskih i fekalnih voda na zelenoj površini ispred glavnog ulaza u zgradu Doma pored šahta glavnog vodomjera
- sanacija sanitarnog čvora prostora uprave
- strojno čišćenje sustava odvodnje kanalizacije u istočnom krilu Doma
- popravak solarnog sustava doma oštećenog u potresu 22.03.2020. godine
- sanacija obzida vertikalnih ventilacija kupaonica i ozračnika kanalizacije na krovu Doma oštećenih u potresu 22.03.2020. godine
- nadogradnja antenskog sustava Doma Peščenica u sklopu prelaska s postojećeg DVB-T na novi DVB-T2 sustav odašiljanja televizijskih programa u Republici Hrvatskoj
- popravak SOS signalizacije u sobama korisnika Doma
- popravak električnih kreveta i pripadajućih daljinskih upravljača na I. odjelu brige o zdravlju i njegi
- izmjena izo i žičanih stakala na objektu
- izrada i zamjena 2 kompleta balkonskih vrata na III. katu Doma
- zamjena izolacijskih stakala na staklenim stijenama u hodnicima
- 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 – drugi red trošila
- popravak elektro motora ventilacije kuhinjskih napa
- čišćenje i dezinfekcija klima komore ventilacije i napa u kuhinji Doma

- ostali popravci u Odjelu prehrane: popravak stroja za pranje suđa *Winterhalter WKT 1000*, izmjena grijča na električnim kotlovima, izmjena termostata na električnoj pećnici, izmjena sklopke na električnom kotlu, te brušenje ručnih noževa, noževa stroja za mljevenje, godišnji 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
- izvanredni pregled nepropusnosti plinske instalacije u kotlovcu Doma nakon potresa 22.03.2020. i 29.12.2020. godine
- radovi u kotlovcu Doma
  - izmjena dva zasuna na kolektoru centralnog grijanja
  - kontrola i čišćenje revizionih okna na dimnjacima
  - servis sustava za detekciju plina u kotlovcu
- servis uređaja za kompenzaciju jalove energije
- montaža i balansiranje guma, te tehnički pregled i registracija službenih vozila Doma
- deratizacija i dezinfekcija zgrade i prostora Doma
- zbrinjavanje otpada na zakonom propisan način
- izvedba kolne rampe/spusta u garažu
- redovan godišnji servis vatrodojave
- postavljanje sustava video nadzora i 3 nadzorne kamere

#### **B) Radovi vlastitim resursima**

- nabavka i postavljanje specijaliziranih dezinfekcijskih podloga za obuću na vanjske ulaze u Dom Peščenica i Odjel socijalnog rada Sesvete
- nabavka i postavljanje dezinfekcijskih podloga obuću na ulaze u sobe korisnika kojima je izrečena mjera izolacije zbog zaraze SARS-CoV-2
- 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
- soboslikarski radovi
- 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
- izrada nadstrešnice za kontejnere za karton i drugi papirnati otpad
- uređenje atrija i održavanje okoliša Doma
- redovito održavanje atomskog skloništa Doma
- čišćenje krova i krovnih odvodnih kanala
- čišćenje kotlovnice, garaže i agregatne stanice
- redovito čišćenje prohodnih i neprohodnih terasa te odvodnih slivnika
- manji popravci na invalidskim kolicima i drugim pomagalima za osobe s invaliditetom
- 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 njege**

Kao dodatna mjera prevencije širenja zaraze SARS-CoV-2 na svim katovima, u predvorju Doma i na ulazu u restorane postavljeni su dodatni lakatni dozatori sredstva za dezinfekciju ruku, uz upute o upotrebi i svakodnevnu kontrolu dostatnosti dezinficijensa i ispravnosti samih lakatnih dozatora.

Redovito su se obavljali je vršena kontrola i popravak bolničke signalizacije, telefona, rasvjete i drugih 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 2020. 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 sukladno Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji poslova Doma Peščenica stoga je za vrijeme korištenja godišnjih odmora i zbog potreba organizacije rada porte 1 spremaćica povremeno i privremeno bila raspoređena na poslove porte.

Sukladno aktualnoj epidemiološkoj situaciji u Domu Peščenica i propisanim mjerama i uputama Stožera civilne zaštite, Hrvatskog i Nastavnog zavoda za javno zdravstvo i nadležnog Ministarstva, i radno vrijeme radnika porte bilo je preraspodijeljeno kako slijedi:

- radnim danom radno vrijeme radnika je bilo 05:30-20:00 sati, a vikendom, praznikom i blagdanom 06:00-20:00 sati
- radnik je nakon odrađene smjene imao 2 slobodna dana.

U svrhu dobrog funkcioniranja službe svi radnici su upoznati i educirani o protokolima vezanim za rad porte, o Postupniku provedbe mjera u Domu Peščenica temeljem uputa nadležnih tijela za sprječavanje i suzbijanje COVID-19 za pružatelje socijalnih usluga i pratećim internim protokolima te o postupanju u slučaju uključivanja protupožarnog alarma. Sukladno ovim propisima utvrđenim procedurama rada, radnici porte vodili su brigu o ukupno petnaest redovnih pisanih evidencija (u za to predviđenim evidencijskim listama i knjigama) 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) u periodu kada je njihov ulazak bio dozvoljen aktualnim epidemiološkim mjerama,
- evidencija radnika na radu za opće dobro (dnevni dolazak, izlazak i odlazak) u periodu kada je njihov ulazak bio dozvoljen aktualnim epidemiološkim mjerama,
- evidencija popisa korisnika Doma (po sobama),
- evidencija posjetitelja Doma korisnicima Doma u periodu kada je njihov ulazak bio dozvoljen aktualnim epidemiološkim mjerama,
- 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 kotlovnici,
- evidencija javljanja korisnika usluge pomoći u kući izvan radnog vremena Odjela socijalnog rada.

Radnici porte također su brinuli 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.

Sukladno aktualnim epidemiološkim preporukama, mjerama i uputama te epidemiološkoj situaciji u samom Domu Peščenica, 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 (epidemioloških mjera u svrhu sprječavanja širenja zaraze SARS-CoV-2, adaptacija u pojedinim dijelovima zgrade, kvara lifta i slično), ili pak na neprimjereni ponašanje u slučaju nemajernih ili namajernih propusta u ponašanju;
- redovitim večernjim obilascima Doma, u svrhu provođenja mjera zaštite od požara, kontrolirali stanja grijaćih 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.

Na redovitim sastancima voditelja Odjela i radnika porte radnici su bili upoznati s novim smjernicama u rada i njihovom provođenju, usmjeravalo ih se da ažurno i kontinuirano prate pisane obavijesti i upute dostavljene od strane voditelja Odjela i Povjerenstva za krizne situacije Doma Peščenica vezano za zaštitu od mogućeg širenja zaraze COVID-19 te se s radnicima porte radilo na kontinuiranoj prilagodbi njihova ophođenja s korisnicima i strankama Doma sukladno Etičkom kodeksu Doma Peščenica.

- **Procesi rada porte Doma Peščenica u uvjetima pandemije COVID-19**

U većem periodu trajanja pandemije COVID-19 (13.03.-17.05., 20.06.-19.07. i 17.10.-31.12.2020. godine) **nije bio dozvoljen neometan ulazak neslužbenih osoba u Dom Peščenica i bilo je ograničeno kretanje korisnika izvan prostora Doma osim u slučaju zdravstveno opravdanih i hitnih stanja.** Stoga je pojačano praćenje, kontroliranje i evidentiranje kretanja korisnika i stranaka/posjetitelja Doma bila jedna od primarnih zadaća radnika porte.

Sukladno propisanim mjerama zaštite od širenja zaraze COVID-19, od dana 28.02.2020. godine nastavno u 2021. godinu glavna ulazna vrata i drugi ulazi u Dom bili su kontinuirano zaključani te je glavni ulaz ključem otvarao portir ili službena osoba koja ga u tom trenutku mijenja i to na poziv telefonom ili na zvono radnim danom, vikendom, državnim blagdanom i praznikom, dok je preostale ulaze otključavao prema potrebi ovlašteni zaduženi radnik.

Pri tom je zbog prirode djelatnosti Doma Peščenica, Povjerenstvo za krizne situacije Doma usvojilo i implementiralo *Protokol za izvanredni ulazak neslužbenih osoba u Dom* kojim je u periodu primjene mjera zabrane ulaska neslužbenim osobama u prostor ustanove izvanredno dozvoljen ulaz kako slijedi:

- jednokratno ulaz obvezniku iz ugovora i najbližem članu obitelji korisnika zbog nastalih trajnih i ireverzibilnih promjena u zdravstvenom stanju korisnika s neizvjesnim ishodom,
- obvezniku iz ugovora u slučaju smrti korisnik zbog reguliranja troškova usluge smještaja za pokojnog korisnika, iseljavanja korisnikove imovine iz prostora Doma te preuzimanja mehanizama osiguranja naplate usluge,
- kandidatu i budućem obvezniku iz ugovora zbog neodloživih pripremnih radnji vezanih uz realizaciju smještaja,
- novom korisniku i obvezniku iz ugovora prilikom preuzimanja ugovora o smještaju i druge obvezne dokumentacije potrebne za realizaciju usluge smještaja,
- novom korisniku prilikom useljenja,
- odabranom liječniku obiteljske medicine korisnika Doma čija ordinacija se ne nalazi u prostoru Doma (tzv. vanjski liječnik),
- svećeniku Dominikanskog samostana i župe Blaženog Augustina Kažotića zbog pružanja bolesničkog pomazana i posljednje pomasti korisniku te predstvincima drugih vjeroispovijesti zbog davanja ekvivalentnih sakramenata.

Navedene neslužbene osobe mogle su ući u Dom Peščenica samo na temelju poziva upućenog od strane službenog osoblja Doma kroz ulaz 2 te uz primjenu svih propisanih epidemioloških mjer (obavezno nošenje zaštitne maske, nazuvaka za obuću, mjerenje temperature, potpisivanje Izjave da ne boluju i nisu bili izloženi COVIDU-19 te nemaju simptome istog, evidentiranje vremena ulaska i izlaska u evidenciji porte, te korištenje posebno obilježenog i određenog lifta za prijevoz neslužbenih osoba koji se permanentno dezinficira).

Hitna medicinska pomoć, policija, vatrogasci, serviseri i ostale službene osobe, ulazile su u Dom na glavni ulaz uz primjenu svih propisanih epidemioloških mjer (obavezno nošenje

zaštitne maske, nazuvaka za obuću, mjerjenje temperature, potpisivanje Izjave da ne boluju i nisu bili izloženi COVIDU-19 te nemaju simptome istog, evidentiranje vremena ulaska i izlaska u evidenciji porte, te korištenje posebno obilježenog i određenog lifta za prijevoz neslužbenih osoba koji se permanentno dezinficira). A za potrebe korištenja usluga mrtvozornika i radnika pogrebnog poduzeća usvojen je i implementiran posebni *Protokol za ulaz u prostor Doma Peščenica mrtvozornika i radnika pogrebnog poduzeća za vrijeme trajanja mjera zaštite COVID-19*.

Kada su nakon 28.02.2020. godine korisnicima Doma bile omogućene **posjete članova obitelji i prijatelja u prostoru Doma** (18.05.-19.06. i 20.07.-16.10.2020. godine) ograničenog trajanja uz prethodnu telefonsku najavu i dogovor termina, radnici porte bili su zaduženi izmjeriti tjelesnu temperaturu posjetitelja i provjeriti koristi li svu propisanu zaštitnu opremu, vodili su brigu o propisanim obrascima izjave kojima posjetitelji izjavljuju da nemaju simptome COVID-19, da nisu u samoizolaciji i da njihovi ukućani nemaju respiratorne simptome i/ili temperaturu te su na propisani način evidentirali posjetitelja, korisnika kojem ide u posjet te vrijeme posjete.

U razdobljima nakon 28.02.2020. godine kada je sukladno aktualnim epidemiološkim mjerama bilo dozvoljena **dostava higijenskih potrepština, namirnica i ostalih potrepština** (28.02.-13.03., 11.05-21.06. i 20.07.-31.12.2020. godine) zapakiranih u originalnom pakiraju s odgovarajućim rokom trajanja u paketu s jasno naznačenim imenom i prezimenom korisnika te brojem njegove sobe) korisnicima od strane obitelji , radnici porte su iste preuzimali na ulazu 2 i provodili dezinficiranje paketa te obavještavali zadužene radnike Doma o potrebi isporuke paketa do sobe korisnika.

Nadalje, radnici porte su svakodnevno kod dolaska i odlaska s posla radnicima mjerili tjelesnu temperaturu bez kontaktnim toplomjerom te su vodili evidenciju o vrijednostima izmjerene tjelesne temperature kroz utvrđenu evidencijsku knjigu dok su se radnici upisivali i potpisivali u posebnu evidencijsku knjigu da nemaju respiratorne simptome.

Radnicima porte su pri provedbi svih navedenih mjera i izvršavanju radnih aktivnosti imali uputu da su, u slučaju ne pridržavanja propisanih mjera pri ulazu svih službenih i neslužbenih osoba, obvezni zabraniti ulazak u prostorije Doma sporno osobi te odmah obavijestiti neposrednog nadležnog voditelja, dežurnu medicinsku sestruru i Ravnateljicu.

## 7.6. Nabava osnovnih sredstava

VRSTA SREDSTAVA 2020.	KOLIČINA / kom /
sustav video nadzora s 3 kamere	1
dezinfekcijske barijere za obuću	3 (2 za potrebe Gerontološkog centra)
zaštitne pregrade od pleksiglasa za potrebe Gerontološkog centra	4
oksigenerator (koncentrator kisika)	1
beskontaktni topломjer	8 (2 za potrebe Gerontološkog centra)
ormarić prve pomoći	1
laserski printer s ugrađenim skenerom	3 (2 za potrebe Gerontološkog centra)
uredske stolice za potrebe Gerontološkog centra	5
telefonski aparat za potrebe Gerontološkog centra	5
računalni miš za potrebe Gerontološkog centra	5
mrežna oprema – USB HUB za potrebe Gerontološkog centra	5
državna zastava	1

Uz navedeno su u 2020. godini za potrebe pružatelja usluga u sklopu Programa podrške u lokalnoj zajednici nabavljena dodatna zaštitna sredstva:

VRSTA SREDSTAVA	KOLIČINA / kom /
dezinfekcijsko sredstvo za ruke u pakiranju od 3l	7
dezinfekcijsko sredstvo za ruke u pakiranju od 0,5l	2
trošlojne jednokratne medicinske maske	100
latex zaštitne rukavice	700
medicinske navlake za obuću	700

Uz to je u 2020. godini primio sljedeće donacije:

DONATOR	VRSTA DONACIJE	KOLIČINA / kom /
Hrvatski Telekom	tablet računalo	2
Germania Sport d.o.o.	LCD televizor	4
privatni donator	električni bolnički krevet	1
privatni donator	drveni bolnički krevet	1
privatni donator	pokretna toaletna stolica	1
privatni donator	ortopedsko pomagalo – hodalica	1

DONATOR	VRSTA DONACIJE	KOLIČINA / kom /
<b>ZAŠTITNA SREDSTVA</b>		
donacija u koordinaciji Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom	medicinski alkohol	295 L
	zaštitne maske FHZ-2 s filterom	750
	zaštitne maske KN95 i FFP2	2.670
	trošlojne jednokratne medicinske maske	91.450
	četveroslojne višekratne zaštitne maske	1.200
	platnene zaštitne maske	250
	zaštitno odijelo s kapuljačom	400
	zaštitni ogrtači – kombinezon	60
	kirurški plašt	825
	zaštitne pregače	30
	zaštitni vizir	933
	zaštitne naočale	1.005
	latex zaštitne rukavice	327
	sterilne kirurške rukavice	600
	medicinske navlake za obuću	2.850
	zaštitne kape	270
	PLIVASEPT LUCID	6 L
	PLIVASEPT TINKTURA	12 L
	dezinfekcijsko sredstvo za ruke	306 L
	univerzalno dezinfekcijsko sredstvo	205 L
	dezinfekcijsko sredstvo za podove	5 L
	dezinfekcijsko sredstvo za podove i površine	132 L
	beskontaktni toplomjer	12
	toaletni papir	1.440
	Labello njega za usne	204
	Melem njega za usne	456
	tekući sapun za ruke	100 L

## 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 2020. godine surađivali smo sa slijedećim poslovnim subjektima:

A1 HRVATSKA d.o.o.	telekomunikacijska podrška
ALFA-DATA d.o.o.	informacička 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.	informacička podrška za korisnički program
CVH CENTAR ZA VOZILA HRVATSKE	registracija vozila
DAMISH-INŽENJERING d.o.o. - Zagreb	čišćenje sistema odvodnje, servis pumpnog sistema odvodnje i strojarski radovi u kotlovnici
RADING SERVIS	servis dizel agregata za nužni pogon
DIMNJAČARSKA OBRTNIČKA ZADRUGA	čišćenje i kontrola dimnjaka kotlovnice
E-ELMES d.o.o.	Održavanje uređaja za obilježavanje rublja
ZAGREBAČKI HOLDING DD	odvoz i zbrinjavanje otpadnog papira i folije
ELGRAD d.o.o.	nabava materijala za namještaj
ENEL SPLIT d.o.o.	informacička 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 i staklarski radovi
ICC 3D d.o.o.	dezinfekcija i deratizacija, čišćenje kuhinjskih napa, klima komora i ventilacijskih kanala
METROALFA	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
FOKUS MEDICAL D.O.O.	nabava i servis bolničke opreme
MAGTEH d.o.o.	održavanje kuhinjske opreme NA PLIN
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
OPTIMA TELEKOM	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, bolničkoj signalizaciji, antenskom sustavu, održavanju klima uređaja te električne kuhinjske opreme
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
STRIBOR d.o.o.	Redizajn, prilagodba i održavanje mrežne stranice Doma Peščenica te <i>hosting</i> Internet sadržaja Doma Peščenica
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

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 i u 2020. godini provodilo se redovno i na poziv korisnika izvanredno praćenje temperature prostora Doma putem Lista mjerjenja i praćenja temperature po sobama korisnika.

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. Provodenje mjera zaštite na radu i zaštite od požara te zdravstvenog nadzora

S tvrtkom Metroalfa d.o.o. specijaliziranom za pružanje usluga iz područja zaštite na radu, zaštite od požara, zaštite okoliša i ekologije Dom Peščenica je u 2020. godini sklopio ugovor o vođenju poslova zaštite od požara i o konzultantskim uslugama pri organizaciji i vođenju poslova zaštite na radu te pri izradi poslovne strategije i operativnih planova i programa poslovanja u dijelu zaštite na radu.

Tajnik i voditelj Odjela održavanja pružali su tehničku podršku (u obliku pripreme dokumentacije i dostave podataka) ovlaštenom stručnjaku sigurnosti tvrtke Metroalfa d.o.o. pri osposobljavanju radnika za rad na siguran način prilikom zapošljavanje novih radnika, odnosno premještanja na nova radna mjesta, kao i pri osiguravanju medicinskog pregleda radnika za poslove s posebnim uvjetima rada.

Temeljem navedenog ugovora tvrtke Metroalfa d.o.o. i Doma Peščenica, tvrtka Metroalfa d.o.o. vodila je brigu o osposobljenosti radnika za rad na siguran način i zaštitu od požara pa je u 2020. godini osposobljavanje prošlo 14 radnika Doma.

Radnici na poslovima s posebnim uvjetima rada koji podliježu obvezi periodičkih medicinskih pregleda sposobnosti za rad iste su obavili u predviđenim rokovima.

Uz to su, sukladno propisanoj dinamici, izvršavani godišnji zdravstveni pregledi i obnova sanitарne knjižice onih radnika Doma Peščenica koji podliježu obveznom zdravstvenom nadzoru prema Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti i Pravilniku o načinu obavljanja zdravstvenih pregleda osoba pod zdravstvenim nadzorom.

Redovni servisi i ispitivanja instalacija i opreme Doma Peščenica 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 uz preporuku ispitivača za izvršenje rekonstrukcije dizala u cilju povećanja njihove sigurnosti i funkcionalnosti.

Prilikom pregleda atomskog skloništa Doma ispitivač je preporučio servisiranje ventilacijskog uređaja skloništa zbog pojačane buke te nadomještanje i nadopunu opreme skloništa.

Svi radnici Doma dužili su u 2020. godini radno-zaštitnu odjeću i obuću i zaštitnu opremu (zaštitne i medicinske maske, zaštitne rukavice, viziri, zaštitna odijela, zaštitni ogrtači, nazuvci za obuću, zaštitne kape, sredstva za dezinfekciju) količinom i vrstom sukladno uvjetima rada i poslova koje obavljaju. Pri tom se radnicima kontinuirano ukazivalo na opasnosti prisutne na radnom mjestu posebice u svezi prijenosa virusa SARS-CoV-2 te ih se obučavalo o pravilnom korištenju predmete i sredstava rada i zaštite putem kratkih, edukativnih predavanja i informativnih letaka postavljenih na oglasnim pločama Doma i drugim vidljivim mjestima izvršavanja radnih zadataka (primjerice letci o pravilnom izvršavanju higijene ruku, o pravilnom odijevanju zaštitnih odijela i o zbrinjavanju korištene zaštitne opreme na siguran način).

U sklopu provođenja mjera zaštite od požara i primjene odredbi Pravilnika o kućnom redu, i u 2020. godini provedena je redovna kontrola soba korisnika i uklonjena su sva kuhala za vodu i slična trošila iz soba korisnika te su radnici porte kontinuirano radili na sprječavanju unosa nedopuštenih trošila u Dom Peščenica sukladno navedenom Pravilniku.

## **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.

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 cijelokupno 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) obavljalo 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 Dana“ iz Zagreba.

Posljednje četiri 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 2020. godini radnice finansijsko-računovodstvenih poslova su iz djelokruga finansijsko-planskih poslova izradile prijedlog Finansijskog plana i Plana javne i jednostavne nabave; izradile su Izjave o fiskalnoj odgovornosti iz djelokruga računovodstva; mjesечно su pratile izvršenje Finansijskih planova i o istome izvještavale ravnateljicu i nadležni Ured za financije

Grada Zagreba; izrađivale su mjesecne 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. Financijsko-računovodstveni poslovi**

Radnice financijsko-računovodstvenih poslova vodile su cijelokupno financijsko poslovanje ustanove 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, 3/18, 126/19 i 108/20) i Pravilnikom o finansijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (NN 3/15, 93/15, 135/15, 2/17, 28/17, 112/18 i 126/19).

Iz toga proizlazi knjiženje finansijske dokumentacije kroz financijsko 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 2020. godine obračunate su i isplaćene plaće i naknade kako slijedi:

- prosječno mjesечно obračunato je i isplaćeno 100plaća;
- isplaćeno je 9 pomoći za bolovanja duža od 90 dana;
- isplaćene su 4 pomoći za slučaj smrti u obitelji;
- isplaćene su 4 jubilarne nagrade za navršenih 5, 10, 15, 20, 30 i 35 godina rada u promatranoj godini;
- isplaćena su 24 dara za Svetog Nikolu;
- isplaćen je regres za korištenje godišnjeg odmora za 95 radnika;
- isplaćena je 101 božićnica;
- isplaćeno je 5 otpremnina za odlazak u mirovinu;
- isplaćene su 2 potpore za novorođeno dijete;
- isplaćene su naknade članovima Upravnog vijeća za 8 sjednica;
- isplaćeno je 7 naknada po osnovama Ugovora o djelu
- te su isplaćene finansijske potpore za rad u uvjetima uzrokovanim COVID-19 za 96 radnika.

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

U prosincu 2020. 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 2020. godine i nisu mijenjali prebivalište.

Propisi koji prate Ovрšni 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.

#### **8.4. Blagajničko poslovanje**

Blagajničko poslovanje, kao dio knjigovodstva tzv. salda konti kupaca vodi analitičku evidenciju izdanih i naplaćenih transakcijskih računa za korisnike usluge dugotrajnog smještaja u Domu Peščenica, izradu računa korisnicima usluge pomoći u kući – organiziranje prehrane 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 dosta na 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.

Uslijed primjene propisanih epidemioloških mjera sprečavanja širenja zaraze COVID-19 provedena je reorganizacija rada blagajne Doma Peščenica.

Za potrebe nesmetanog financijskog poslovanja, rad blagajne odvijao se ponедjeljkom 16:00-19:00 sati i od utorka do petka 11:00-13:00 sati putem izdvojenog šaltera kojem se pristupa kroz ulaz broj 2. Na šalteru su obveznici iz ugovora, njihovi opunomoćenici i drugi članovi obitelji korinsika mogli izvršiti nužne uplate ili ostaviti novac namijenjen za osobne potrebe korisnika. Slijedom navede reorganizacije rada blagajne sa strankama utvrđen je novi termin rada blagajne s korisnicima: ponedjeljak, utorak, četvrtak i petak 13:00-15:00 sati te je uvedena procedura prema kojoj su korisnici bili telefonski obavještavani od strane blagajne telefonski da će ih blagajnik obići u svrhu obavljanja nekog računovodstvenog posla te će ih blagajnik obići na vratima sobe.

Također su radnice finansijsko-računovodstvenih bile uključene u provebu naručivanja i naplate nabavke najnužnijih higijenskih potrepština, namirnica i ostalih neophodnih potrepština koje je Dom Peščenica zbog primjene mjera zaštite od mogućeg širenja zaraze COVID-19 u svojoj organizaciji provodio jednom tjedno putem lokalnih trgovina Brleković Trgovina d.o.o. 06.04.-15.05.2020. i Stridon promet d.o.o. 01.07.-16.07.2020. godine.

## **8.5. Javna nabava**

Tijekom 2020. 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 ribljih prerađevina - konzervirana riba, za nabavu svježe ribe, te za nabavu mlijeka i mlijecnih prerađevina.

Ujedno 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 2020./2021. godinu za opskrbu ribom i ribljim 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 (jednostavna nabava do 200.000,00 odnosno 500.000,00 kn za radove sukladno Zakonu o javnoj nabavi (NN 12/16) za isporuke roba tijekom 2020. godine sklopljena su ukupno 34 ugovora i 10 ugovora za nabavu usluga.

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

Od 22. prosinca 2020. godine započeti su postupci jednostavne nabave za 2021. godinu sukladno Prijedlogu plana nabave kojeg je Upravno vijeće prihvatio 07. prosinca 2020. godine.

## **8.6. 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, 112/18 i 126/19), 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 FINA-i;
- Polugodišnja izvješća prema FINA-i i Uredu za financije Grada Zagreba;
- Godišnja finansijska izvješća prema FINA-i, 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.

Izrađen je Plana rada unutarnje revizije u kojem su prikupljeni podaci o ustrojstvu ustanove te pravni, kadrovski i finansijski podaci s naglaskom na procjenu rizika poslovanja u 2020. godini.

U suradnji s ostalim Odjelima i ravnateljicom finansijsko-računovodstveni poslovi bili su uključeni u osmišljavanje i izradu normativnih akata i izvještaja o radu Doma te su osiguravali vođenje potrebnih knjigovodstveno-finansijskih podataka za potrebe ustanove i vanjskih institucija.

## **8.7. 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 29. prosinca 2020. godine odlukom ravnateljice imenovana su Povjerenstva za redovan popis nefinansijske imovine, finansijske imovine i obveza i potraživanja na dan 31. prosinca 2020. 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 2020. 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 je ukupno 5.419 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;
- od dana 26.10.2020. godine svakodnevno do 09:00 sati su se Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom dostavljali putem jedinstvenog obrasca izvještaji o samoizolacijama i izolacijama korisnika i radnika ustanove te su se redovitom i ažurno dostavljali i drugi traženi podaci osnivaču, Nastavnom zavodu za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ i Ministarstvu rada, mirovinskog sustava i socijalne skrbi;
- u aplikaciju DOGMA u modul *Epidemija* ažurno su unošeni podaci o RT-PCR, antigenskim i serološkim testiranjima radnika i korisnika Doma na SARS-CoV-2 te o izrečenim mjerama samoizolacija i izolacija radnicima i korisnicima Doma,
- sukladno Godišnjem planu i programu provedbe unutarnjeg nadzora za 2020. 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, koji je raspoređivan po odjelima sukladno narudžbama te je vođena evidencija o potrošnji istih.

U 2020. 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 funkcioniranja Doma;
- izrađen je Plan godišnjih odmora za 2020. godinu sukladno Zakonu o radu 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 izvješća te izrade obračuna sati za isplatu plaće radnicima porte;
- sastavljana su redovna izvješća za Podružnicu sindikata;

- zbog ranije navedenih potreba zapošljavanja radnika na određeno i neodređeno vrijeme, 16 puta je tijekom 2020. 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;
- sudjelovalo se u donošenju finansijskih planova i planova nabave te njihove izmjene i dopune;
- u svrhu realizacije godišnjih zdravstvenih pregleda i obnova sanitarne knjižice onih radnika Doma Peščenica koji podliježu obveznom zdravstvenom nadzoru prema Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti i Pravilniku o načinu obavljanja zdravstvenih pregleda osoba pod zdravstvenim nadzorom, ispunjan je *online* upitnik i prijava termina u aplikaciji *Terminko*;
- u svrhu omogućavanja neometanog dolaska i odlaska radnika s radnog mesta u periodu primjene Odluke Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske o zabrani napuštanja mjesta prebivališta i stalnog boravka od 23. ožujka 2020. godine, izrađen je i redovito ažuriran popis svih radnika Doma Peščenica s podacima o mjestu prebivališta i boravišta, radnim vremenom i prijevoznim sredstvom te su prema potrebi radnicima ishođene potrebne propusnice.

Tajnik ustanove je sudjelovao na redovnim Jutarnjim koordinacijskim sastancima, u radu Povjerenstva za krizne situacije Doma Peščenica imenovanog odlukom ravnateljice 28.02.2020. godine zbog pandemije COVID-19, na sjednicama Stručnog kolegija, Stručnog vijeća i Upravnog vijeća, 3 Skupa radnika i drugim izvanrednim sastancima organiziranim prema potrebi s pojedinim odjelima na kojima je vodio zapisnike.

Uz to je obavljao i pojedinačne informativne i savjetodavne razgovore s radnicima prema potrebi i traženju radnika.

## **10. MENTORSKI RAD S PRIPRAVNICAMA I UČENICIMA**

Sukladno čl. 215. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17, 98/19, 64/20 i 138/20) i Pravilniku o pripravničkom stažu i polaganju stručnog ispita u djelatnosti socijalne skrbi (NN 66/15 i 56/20), pripravnički staž odnosno stručno osposobljavanje u Domu Peščenica traje dvanaest mjeseci i odvija se prema propisanom Programu stručnog osposobljavanja za pripravnike socijalne radnike i psihologe.

Vještine i sposobnosti, kao i radni zadaci uključeni u program pripravnštva, među ostalim, podrazumijevaju: upoznavanje s radom i funkcioniranjem svih ustrojbenih jedinica Doma, uvid u dokumentaciju korisnika, sudjelovanje u svim aktivnostima vezanim uz prijem i otpust korisnika, prisustvovanje timskoj sintezi, sudjelovanje u individualnom radu s korisnicima i njihovom obitelji, sudjelovanje u radu tima prilikom izrade individualnog programa rada s korisnikom, sudjelovanje u izradi nacrta programa suradnje s drugim domovima socijalne

skrbi i drugim čimbenicima radi unaprjeđenja rada Doma, sudjelovanje u provođenju grupnih aktivnosti za korisnike Doma i slično.

Tijekom 2020. godine uslijed pandemije COVID-19 Dom Peščenica nije imao pripravnike.

## **11. PERMANENTNA EDUKACIJA I TRAJNO USAVRŠAVANJE STRUČNIH RADNIKA**

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

U svrhu permanentne edukacije i usavršavanja, i u 2020. godini su radnici Doma Peščenica, ovisno o mogućnostima i dostupnosti edukacija i usavršavanja s obzirom na pandemiju COVID-19, aktivno sudjelovali i prisustvovali predavanjima, tribinama, konferencijama, okruglim stolovima i radnim sastancima:

- ravnateljica Doma sudjelovala je na Mini EdukAl-u 2020 „Demencija i COVID-19“ u organizaciji Hrvatske udruge za Alzheimerovu bolest;
- jedna medicinska sestra sudjelovala je 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“;
- glavna medicinska sestra sudjelovala je u jednodnevnoj edukaciji na temu „COVID-19, naša iskustva“ u organizaciji Klinike za infektivne bolesti dr. Fran Mihaljević;
- 2 fizioterapeutkinje Doma Peščenica i 2 fizioterapeutkinje Programa podrške u lokalnoj zajednici sudjelovale su na *webineru* na temu „COVID 19 i cjepivo protiv COVID 19“ u organizaciji Hrvatske komore fizioterapeuta;
- 2 fizioterapeutkinje Programa podrške u lokalnoj zajednici sudjelovale su na 211. Gerontološkoj tribini „Posljedica i prevencija padova u starijoj životnoj dobi“;
- radnici računovodstvenih poslova redovito su pohađali edukativna predavanja „Poslovna srijeda“ u organizaciji „Udruge računovođa i finansijskih djelatnika Zagreb“ s aktualnom tematikom i problematikom poslovanja,
- voditeljica finansijsko-računovodstvenih poslova pohađala jednodnevni seminar na temu „Aktualnosti za proračun i proračunsko savjetovanje“ u organizaciji TEB poslovno savjetovanje d.o.o.;
- voditeljica finansijsko-računovodstvenih poslova pohađala je „Specijalistički program izobrazbe u području javne nabave“;
- voditeljica finansijsko-računovodstvenih poslova pohađala je i položila Tečaj za energetske suradnike;
- dva majstora-kotlovnici Odjela održavanja osposobljeni su za rukovatelja kotlovnice, pri čemu je jedan radnik obavio periodični ispit (svakih pet godina), dok je drugi radnik obavio edukaciju za polaganje prvog ispita odnosno osposobljavanje;

U sklopu provedbe mjera Zagrebačke strategije zaštite od nasilja u obitelji 2018. – 2022., (Područje djelovanja: VII. Zaštita posebno osjetljivih skupina žrtava nasilja u obitelji, Mjera 3. Unapređivanje sustava zaštite prava i položaja osoba starije životne dobi od nasilja u obitelji) u Domu Peščenica organizirana su u 4 ciklusa u malim grupama edukativna predavanja i radionice za 90 radnika u periodu od 20.03. do 31.12.2020. godine pod nazivom „Zaštita starijih osoba od ekonomskog, fizičkog i psihičkog zlostavljanja“ sa svrhom dodatne senzibilizacije radnika o važnosti osobnog i profesionalnog odnosa u novonastalom vremenu fizičke odvojenosti obitelji od korisnika.

Potaknuti novonastalim okolnostima i izmijenjenim uvjetima rada uslijed proglašene pandemije COVID-19, glavna medicinska sestra organizirala je 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.

## **12. SURADNJA S DRUGIM INSTITUCIJAMA I DIONICIMA CIVILNOG DRUŠTVA**

I tijekom 2020. 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 rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike; Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo; Nastavnim zavodom za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“; Centrom za socijalnu skrb Zagreb; Vijećem Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak i Gradske četvrti Sesvete; Vijećima Mjesnih odbora Gradskih četvrti u kojima djeluje Gerontološki centar Doma Peščenica; zdravstvenim ustanovama Grada Zagreba; drugim domovina za starije osobe Grada Zagreba; Zakladom "Zajednički put"; Centrom KNAP; Udrugom 55+; Društvom za socijalnu podršku; Otvorenom medijskom grupacijom; Katoličkom udrugom "Kap dobrote"; Maticom umirovljenika Grada Zagreba i Sindikatom umirovljenika Hrvatske.

## **13. STRATEŠKI PROJEKTI, UNAPRJEĐENJE I INOVACIJE U POSLOVANJU DOMA**

sukladno Planu i programu Doma Peščenica za 2020. godinu planirani strateški ciljevi realiziranu su kako slijedi:

- energetska obnova zgrade Doma je zbog pandemije prolongirana i najavljeni početak radova je siječanj 2021. godine,
- sukladno izmjenama i dopunama Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova u Domu za starije osobe Peščenica, Zagreb iz 2019. godine radnici Programa podrške u lokalnoj zajednici zaposleni su ugovorom o radu na neodređeno,
- poduzete su predradnje za daljnje usklađivanje Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova Doma Peščenica sukladno novim potrebama radnih mesta te dostupnom kadru na tržištu rada,

- u sklopu kadrovskog popunjavanja zaposlena je voditeljica finansijsko-računovodstvenih poslova, tajnik ustanove, glavna medicinska sestra, voditeljica I. odjela brige o zdravlju i njege, 2 medicinske sestre te su popunjavana i radna mjesta njegovatelja, pomoćnih radnika u kuhinji i čistačica,
- u sklopu razvoja Sustava upravljanja kvalitetom završena je izrada temeljnih dokumenata te radnih materijala i postupanja u sklopu detektiranja i uklanjanja nesukladnosti,
- edukacije s ciljem stvaranja bolje psihosocijalne klime za radnike te unapređenja radnih i međuljudskih odnosa privremeno su obustavljeni zbog pandemije,
- uslijed potreba proizašlih iz provedbe epidemioloških mjera privremeno je obustavljena readaptacija prostora „Ureda za informiranje i prijem zahtjeva“ koji je prenamijenjen u svrhu privremene pohrane i dezinfekcije paketa s potrepštinama za korisnike,
- redizajnirana je mrežna stranica Doma,
- započete su predradnje za izradu Strateškog plana prilagodbe 3. kata za pružanje II. i III. stupnja usluge - pribavljene su informacije za izradu elaborata zaštite od požara, procijenjena je iskoristivost postojećih površina soba i hodnika te su pribavljene informacije o mogućnostima nabavke opreme adekvatne potrebama korisnika II. i III. stupnja usluge te prostoru kojim raspolažemo,
- sredstva za adaptaciju kotlovnice i liftova Doma nisu osigurana te ista nije izvršena.

Uslijed proglašene svjetske pandemije COVID-19 i posljedično nastalih nepredviđenih troškova uređenja prostora Doma za potrebe provedbe epidemioloških mjera i nabavke zaštitne opreme za radnike, Dom Peščenica podnio je prijavu osnivaču Gradu Zagrebu i Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom za dodjelu sredstava *EU fonda solidarnosti za zdravstvenu krizu uzrokovanu pandemijom virusa COVID-19* za razdoblje od prve službene akcije protiv krizne situacije u Hrvatskoj 11.03.2020. zaključno s 31.12.2020. godine. Ukupni iznos stvarno nastalih troškova za koje su zatražena sredstva Fonda solidarnosti je 422.453,39 kn (113.953,39kn za razdoblje 11.03.-19.05.2020., 110.500,00kn za razdoblje 20.05.-10.07.2020. i 198.000,00kn za razdoblje 11.07.-31.12.2020. godine).

S obzirom na „novim normalnim“ nametnutu socijalnu distancu i njezin potencijalno negativni utjecaj na psihofizičko zdravlje korisnika, Dom Peščenica je poduzeo mjere osiguravanja dostupne i neometane komunikacije korisnika i njihove obitelji uz pomoć svih dostupnih suvremenih tehnologija. Stoga se Dom Peščenica u suradnji Volonterskim centrom Zagreb uključio u projekt Hrvatskog Telekoma s „dugoročnim ciljem digitalnog opismenjavanja starijih osoba za kvalitetniju starost“. U sklopu projekta Domu Peščenica je doniran besplatni neograničeni Internet i 2 tableta u potpunosti prilagođena starijim osobama koja Dom zadržava u trajnom vlasništvu.

Uslijed učestalih začepljenja na dijelu cijevi odvodnje atmosferskih i fekalnih voda Doma i uočenog uleknuća zemlje na zelenoj površini ispred glavnog ulaza u zgradu Doma pored glavnog vanjskog šahta, Dom Peščenica angažirao je vanjsku tvrtku koja je izradila snimak odvodnje do glavnog vanjskog šahta. Izvršenim snimkom nedvojbeno je utvrđeno pucanje

cijevi odvodnje atmosferskih i fekalnih voda zbog čega je provedena **hitna sanacija** kako bi se spriječilo daljnje gomilanje čestica tla i drugih materijala unutar cijevi koje su uzrokovale učestala začepljenja i smanjenje hidrauličke učinkovitosti cijevi zbog čega je postojala realna opasnost od prelijevanja fekalnih voda u vodovod

Hitna sanacija obuhvaćala je izmjenu dijela cijevi odvodnje atmosferskih i fekalnih voda te sanaciju i uređenje sanitarnog čvora uprave Doma Peščenica kojom se osiguralo njegovo neometano korištenje i uklonio smrad koji se javlao prilikom sve učestalijih začepljenja, a neprimjeren je i onemogućavao je procese rada ove ustanove te je stvarao neugodu korisnicima, radnicima i posjetiteljima Doma Peščenica.

Pregledom stanja i statike zgrade Doma Peščenica nakon zagrebačkog potresa 22.03.2020. godine uočena su i evidentirana određena oštećenja koja su iziskivala hitnu sanaciju:

- a) utvrđena su napuknuća zida i oštećenja odvodne instalacije oborinskih voda sa neprohodne terase iznad stropa slastičarskog prostora Odjela prehrane zbog kojeg je dolazilo do procurenje oborinskih voda prilikom obilnih padalina ;
- b) utvrđeno je oštećenje sustava solarnog grijanja Doma (2 solarna panela je zbog prirode oštećenja bilo potrebno u cijelosti zamijeniti, oštećena je i nosiva konstrukcija solarnih panela koju je bilo potrebno mjestimice sanirati i ojačati te je bilo potrebno izvršiti ponovno punjenje sustava solarnog grijanja tekućinom „glikol“ koja je zbog oštećenja u potresu istekla iz sustava) zbog čega je sustav bio izvan funkcije te je u periodu do sanacije oštećenja izostala ušteda energenata za zagrijavanje tekuće vode;
- c) utvrđena su znatna oštećenja na obzidu i betonskim kapama instalacijskih vertikala na krovu Doma kojima je prijetilo urušavanje i istjecanje niz vertikalne vodove u domske instalacije;
- d) utvrđeno je da je dio lima okapnice na južnom dijelu krova Doma Peščenica u dužini do 10m bio potpuno uništen te da su nastala oštećenja dijela lima okapnice na zapadnom dijelu krova Doma Peščenica;
- e) utvrđeno je oštećenje i potreba zamjene 2 komada tzv. *izo* stakla na prostoriji fizičke ambulante na IV. katu, 8 komada tzv. *žičanog* stakla u prizemlju i podrumskom prostoru Doma Peščenica, čitave balkonske stolarije na sobi broj 347 te vanjske stolarije na sobama korisnika 402, 403, 413 i 449 i u hodniku na I. odjela brige o zdravlju i njegi (IV. kat).

Sredstva za provedbu hitne sanacije oštećenja nastalih u potresu 22.03.2020. godine osigurana su iz Fonda solidarnosti Europske unije za sanaciju posljedica potresa u nadležnosti Grada Zagreba uz pomoć Gradskog ureda za programe i projekte Europske unije.

**Predsjednik Upravnog vijeća**

**Stivo Živčić**