

# DOM ZA STARIJE OSOBE PEŠČENICA, ZAGREB

Zagreb, Donje Svetice 89

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



## *Izvješće o radu za 2018. godinu*

Zagreb, siječanj 2019. godine

## SADRŽAJ

UVOD	3
1. KADROVSKA STRUKTURA DOMA PEŠČENICA	6
2. PRAVNI PROPISI I STANDARDI KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA U OKVIRU DJE LATNOSTI DOMA	8
2.1. Standardi kvalitete socijalnih usluga	11
3. ZAPRIMANJE, BROJ I STRUKTURA ZAH TJEVA	13
4. STRUKTURA KORISNIKA STALNOG SMJEŠTAJA	17
5. STRUČNI RAD U OKVIRU DJE LATNOSTI DOMA	19
5.1. Informiranje o usluzi smještaja i zaprimanje zahtjeva za uslugu smještaja	19
5.2. Prijem i otpust korisnika	20
5.3. Kompletiranje propisane evidencije i stručne dokumentacije Odjela socijalnog rada	21
5.4. Psiholog u ustanovi	23
A) Poslovi i aktivnosti psihologa	23
5.5. Individualni rad s korisnicima	24
5.6. Rad s članovima obitelji korisnika i osobama koje skrbe o njima	25
5.7. Grupni rad s korisnicima	26
A) Psihosocijalna podrška	26
B) Okupacijsko-radne aktivnosti	28
C) Kulturno zabavne aktivnosti	31
D) Grupe za društvene igre	38
5.8. Informativno-edukativna predavanja za korisnike i stručni skupovi	40
5.9. Vjerski sadržaji u Domu	41
5.10. I. i II. Odjel brige o zdravlju i njege	41
A) Usluge njege i brige o zdravlju korisnika	44
5.11. Usluge fizikalne terapije i medicinsko-rekreativne gimnastike	47
6. IZVANINSTITUCIJSKE USLUGE	48
6.1. Usluga Pomoći u kući	48
A) Organizirana prehrana	50
B) Gerontodomaćica	52
6.2. Projekt Gerontološki centar Doma z starije osobe Peščenica, Zagreb	52
A) Projektne aktivnosti	53
7. USLUGE PREHRANE I DRUGE USLUGE SMJEŠTAJA	61
7.1. Odjel prehrane	61
7.2. Održavanje rublja	62
7.3. Održavanje higijene prostora	62
7.4. Odjel održavanja	63
7.5. Nabava osnovnih sredstava	66

7.6. Tehnička ispravnost objekta prema pravilnicima zaštite na radu i zaštite od požara	67
7.7. Provođenje mjera zaštite na radu i zaštite od požara	68
8. RAČUNOVODSTVENI POSLOVI	69
8.1. Financijsko-planski poslovi	70
8.2. Financijsko-računovodstveni poslovi	70
8.3. Plaće i naknade	71
8.4. Blagajničko poslovanje	72
8.5. Izvješća o financijskom izvještavanju	72
8.6. Redovni godišnji popis nefinancijske i financijske imovine, obveza i potraživanja	73
9. ADMINISTRATIVNI I KADROVSKI POSLOVI	73
9.1. Javna nabava	75
9.2. Porta	75
A) Poslovi porte	76
10. MENTORSKI RAD S PRIPRAVNICAMA I UČENICIMA	77
11. PERMANENTNA EDUKACIJA I TRAJNO USAVRŠAVANJE STRUČNIH RADNIKA	78
12. STRATEŠKI PROJEKTI, UNAPREĐENJE I INOVACIJE U POSLOVANJU DOMA	80

## UVOD

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

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

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

**Organizacijske jedinice** formirane radi obavljanja djelatnosti Doma su:

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

**Administrativni i računovodstveni poslovi** obavljaju se pod neposrednim rukovođenjem ravnateljice.

U svrhu pružanja zdravstvena zaštita na primarnoj razini 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 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.

Dana 09. svibnja 2018. godine imenovan je novi saziv Upravnog vijeća: predsjednik Stevo Živčić, predstavnici osnivača Hrvoje Miškić i Ante Vuletić, predstavnik korisnika Doma Stevan Rajković i predstavnica Ivana Hodak.

Upravno vijeće se u starom sazivu sastalo dva puta do 30. travnja, a u novom sazivu tri puta od 01. svibnja do 31. prosinca, odnosno ukupno 5 sjednica u 2018. godini, na kojima su Odlukama Upravnog vijeća prihvaćeni novi akti Doma: Poslovnik o radu Stručnog vijeća,

Poslovnik o radu Upravnog vijeća te Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova.

Uz to je Upravno vijeće sukladno djelokrugu svoga rada:

- raspravljalo i podnijelo osnivaču Izvješće o radu Doma za 2017. godinu,
- donijelo Plan i program rada Doma u 2018. godini i nadziralo je njegovo izvršavanje,
- utvrđivalo Financijski plan za 2018. godinu te polugodišnji i godišnji izvještaj o izvršenju financijskog plana za 2018. godinu,
- utvrđivalo Prijedlog financijskog plana za 2019. i Prijedlog plana nabave za 2019.,
- raspravljalo o Godišnjem izvješću o radu Povjerenstva za prevenciju hospitalnih infekcija,
- raspisalo natječaj za zakup poslovnih prostora, raspravljalo o zamolbama zakupoprimalaca i ugovorima,
- raspravljalo i odlučivalo o potrebi neophodnih radova na održavanju zgrade (sanacija vertikalna i sanacija potonuća poda u blagovaonici) i planu provedbe istog,
- raspravljalo o radovima odobrenim i financiranim od strane Grada Zagreba.

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

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

**Stručno vijeće** je na 6 održanih sastanaka tijekom 2018. 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 :

- raspravljalo i utvrdilo plan obavješćavanja korisnika i obveznika iz ugovora o promijeni cijene usluge dugotrajnog smještaja temeljem Zaključka o cijenama usluga u domovima za starije osobe čija je osnivačka prava preuzeo Grad Zagreb koji je donesen 28.05.2018., a stupio je na snagu 01.06.2018. godine,
- usvojilo i dostavilo Upravnom vijeću prijedlog Općih pravila zaštite osobnih podataka u Domu za starije osobe Peščenica, Zagreb i popratnih obrazaca koji proizlaze iz odredbi Opće uredbe o zaštiti podataka koja je stupila na snagu 25.05.2018. godine, te je utvrdio postupak njihove implementacije,
- usvojilo i dostavilo Upravnom vijeću prijedlog Pravilnika o izmjeni i dopuni pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb,
- te je provelo izbor vodstva Stručnog vijeća Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb,
- usvojilo i dostavilo Upravnom vijeću prijedlog Plana i programa rada za 2019. godinu.

Na sastancima **Stručnog kolegija** raspravljalo se o bitnim organizacijsko-tehničkim temama i procesima rada, o spomenutim izmjenama i dopunama Pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova u Dom Peščenica i reperkusijama koje proizlaze iz istog, o problematici negativne selekcije pri zapošljavanju novih kadrova, posebice u zdravstvu, te o implementaciji novih cijena opskrbnine.

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

Održana su i tri **Skupa radnika**:

- **u ožujku** kada su radnici upoznati s tekućim poslovanjem Doma u 2017. godini, planom zapošljavanja za 2018. godinu, planom unapređenja standarda kvalitete Doma kroz obnovu sredstava rada i inventara Doma, planom apliciranja na natječaje za energetske obnovu zgrade Doma, te planom uvođenja inovacija u rad putem edukacija radnika;
- **u srpnju** kada su radnici educirani o primjeni odredbi Opće uredbe o zaštiti podataka, informirani su o odredbama novog Kolektivnog ugovora za djelatnost socijalne skrbi i Uredbe o izmjeni uredbe o nazivima radnih mjesta i koeficijenata složenosti poslova u javnim službama, te je proveden izbor povjerenika radnika za Odbor zaštite na radu;
- **u kolovožu** na kojem se razmatralo unapređenje organizacije rada na I. i II. odjelu brige o zdravlju i njege.

**Stručni tim** se, sukladno obvezi sastajanja jednom tjedno (svaki utorak u 13,00 sati) i izvanredno prema potrebi koja proizlazi iz Odluke ravnateljice od 7. rujna 2017. godine, u 2018. godini sastao 52 puta te je sukladno svom djelokrugu rada donio 103 odluke o promjeni vrste smještaja i stupnju usluge na osnovu stručne procjene potreba, utvrđivao je program, dinamiku i potrebe individualnog rada za korisnike, radio je na rješavanju složenijih, konfliktnih situacija kod korisnika, donosio je odluke o pružanju usluge pomoći u kući kod specifičnih zahtjeva, te je predlagao stručnim radnicima Doma i liječniku primarne zdravstvene zaštite dodatnu obradu i promatranje stanja i statusa korisnika. Svaki od 52 sastanka sazvan je na temelju pismenog poziva s dnevnim redom kojeg upućuje predsjednik Stručnog tima, te je za svaki sastanak sastavljanja i dostavljen ravnateljici na uvid zapisnik Stručnog tima, te su sastavljane i dostavljane odluke, preporuke i izvadci svim interesnim stranama (korisnik, obveznik iz ugovora, liječnik primarne zdravstvene zaštite, nadležne institucije)

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

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

Zaključno s danom 31. prosinca 2018. godine u Domu je, temeljem Ugovora o radu i sukladno trenutno važećem Pravilniku o organizaciji rada i sistematizaciji poslova, zaposleno 100 radnika (15 muškaraca i 85 žene) i to:

- na neodređeno vrijeme 81 radnika (11 muškaraca i 70 žena);
- na određeno vrijeme 19 radnika (4 muškaraca i 15 žena).

Treba napomenuti da se pri postupku zapošljavanja poštuje načelo spolne i rodne ravnopravnosti, no na tržištu rada zastupljeniji je ženski spol u radnom kadru koji je potreban našoj ustanovi stoga su svega 15% radnika Doma muškarci, a 85% čine žene.

**Odjel socijalnog rada** zapošljavao je ukupno 11 radnika. Od toga ih je 6 zaposleno prema trenutno važećem Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji poslova: 2 magistre socijalnog rada, 2 socijalne radnice-radne terapeutkinje, 1 njegovateljica-gerontodomačica i 1 pomoćni radnik (zaposlen u nepunom radnom vremenu). Također je u okviru Odjela socijalnog rada za potrebe Projekta Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica zaposleno 5 radnika (1 muškarac i 4 žene): 1 magistra socijalnog rada, 2 fizioterapeutkinje, 1 gerontodomačica u ukupnom trajanju od 3 mjeseca, i 1 pomoćni radnik (1 fizioterapeut, gerontodomačica i pomoćni radnik zaposleni su u nepunom radnom vremenu).

Na **I. i II. Odjelu brige o zdravlju i njege** bilo je zaposleno ukupno 46 radnika: 1 glavna medicinska sestra, 16 medicinskih sestara (1 u nepunom radnom vremenu), 1 fizioterapeut prvostupnik, 1 fizioterapeut tehničar i 27 njegovateljice (od čega su 2 radnice na dugogodišnjem bolovanju, a 1 je premještena na lakše poslove zbog invalidnosti).

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

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

Na **administrativnim, računovodstvenim i općim poslovima** radilo je ukupno 4 radnika: 1 tajnik ustanove, 1 financijski knjigovođa, 1 materijalni knjigovođa i referent za obračun plaća, te 1 blagajnik i referent naplate usluga korisnicima u Domu. Uslijed nastalih poteškoća pri zapošljavanju osobe putem ugovora o radu na neodređeno vrijeme<sup>1</sup>, posao voditeljice računovodstva radi vanjski suradnik s kojim Dom ima sklopljen Ugovor o pružanju usluga.

Zbog povećanog opsega posla uslijed povećanja smještajnih kapaciteta Doma, zbog dobne strukture radnika Doma (stariji kadar) koji češće izostaju s posla zbog bolovanja, zbog velike

---

<sup>1</sup> Zbog veće odgovornosti posla, a nižih plaća u javnom sektoru, natječaj za voditelja računovodstva nije uspješno okončan te je na natječaju odabrana i zaposlena osoba, nakon probnog rada od 3 mjeseca, zatražila sporazumni prekid radnog odnosa.

fluktuacije radnika (odlasci na nova radna mjesta u druge države EU, u bolnice i druge ustanove socijalne skrbi izrazito velikog broja novozaposlenih, ali i duže zaposlenih medicinskih sestara/tehničara i njegovateljica), te zbog sve prisutnije negativne selekcije dostupnog kadra (radi se o kadru koji se teže adaptira na radne uvjete i opseg posla te dinamiku kolektiva Doma što iziskuje poseban i dodatan stručni rad s njima), nastavio se trend nedostatka kadra započet 2017. godine. Radi se prvenstveno o kvalificiranom zdravstvenom kadru na Odjelu brige o zdravlju i njege, te o kuharima i pomoćnim kuhinjskim radnicima.

Zbog navedenih razloga za 19 radnika prestao je radni odnos i to: 13 radnika je zatražilo sporazumni prekid ugovora, 1 radnica je dobila izvanredni otkaz ugovora na određeno zbog neopravdanog izostanka s radnog mjesta, dok su za preostalih 5 istekli ugovori na određeno vrijeme. Uz to su 2 radnice krajem 2018. godine pokrenule postupak ostvarivanja prava na mirovinu.

Shodno svim navedenim okolnostima, **u 2018. godini zaposleno je 27 radnika na neodređeno i određeno vrijeme uz prethodnu suglasnost Gradonačelnika:**

1 voditelj računovodstva, 3 medicinske sestre, 1 fizioterapeutkinja (kao zamjena za dugotrajno bolovanje), 16 njegovateljica, 3 pomoćne radnice u kuhinji i 1 čistačica, te za potrebe Projekta Gerontološki centar 1 fizioterapeut u nepunom radnom vremenu i 1 pomoćni radnik za socijalnu uslugu pomoći u kući u nepunom radnom vremenu.

Kako bi se nadoknadio deficit radnika, Dom Peščenica se uključio u dostupne programe zapošljavanja bez zasnivanja radnog odnosa primjenom kojih Dom ne snosi troškove po osnovama rada. Stoga da je pri odabiru radnika u sklopu spomenutih programa provedena pažljiva i odgovorna selekcija radnika u suradnji s nadležnim institucijama.

Tako se krajem prosinca Dom Peščenica uključio u program, započet od strane Grada Zagreba putem Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, kojim se upućuju korisnici prava na zajamčenu minimalnu naknadu na provođenje rada za opće dobro bez naknade u ustanovama socijalne skrbi u trajanju od 30 do 90 sati mjesečno.

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

Jedan osuđenik je započeo obavljati rad za opće dobro temeljem Rješenja o upućivanju na rad Probacijskog ureda (osuđenici za izvršena kaznena djela) te je do 31.12.2018. godine izvršio 210 od 400 sati rada za opće dobro; jedan osuđenik je u periodu od 26.03. do 25.07. promatrane godine u cijelosti izvršio rad za opće dobro u trajanju od 600 sati; te je jedan osuđenik završio izvršavanje rada za opće dobro, započetog u svibnju 2017. godine, u ukupnom trajanju od 635 sati i 20 minuta.

Temeljem Naredbe Prekršajnog suda (osuđenici za počinjene prekršaje), rad za opće dobro u Domu Peščenica je izvršilo 12 osuđenika (ukupno 394 sata rada za opće dobro), dok ih je još četvero upućeno na izvršavanje, ali se nisu odazvali radu, a tri osuđenika nisu ni pozvana na izvršenje naredbe zbog nastalih promjena u zdravstvenom stanju.



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

### **DOMA**

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

- Zakon o radu
- Zakon o pravu na pristup informacijama
- Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka)
- Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka
- Obiteljski zakon
- Zakon o hrani i HACCP
- Zakon o javnoj nabavi
- Zakon o zakupu i kupoprodaji poslovnog prostora
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti
- Zakon o zaštiti prava pacijenata
- Temeljni kolektivni ugovor za službenike i namještenike u javnim službama
- Kolektivni ugovor za djelatnost socijalne skrbi
- Uredba o nazivima radnih mjesta i koeficijentima složenosti poslova u javnim službama
- Opća pravila zaštite osobnih podataka Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga
- Pravilnik o radu
- Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova
- Pravilnik o stručnom usavršavanju i osposobljavanju radnika
- Pravilnik o vježbeničkom stažu stručnih radnika u ustanovama socijalne skrbi
- Pravilnik o pripravničkom stažu zdravstvenih radnika
- Pravilnik za rad s volonterima
- Pravilnik o kućnom redu
- Pravilnik o prijemu i otpustu korisnika
- Pravilnik o poslovnoj tajni
- Pravilnik o čuvanju imovine korisnika Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- Pravilnik o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, te načinu i rokovima za dostavu izvješća
- Pravilnik o unutarnjem nadzoru
- Pravilnik o zaštiti na radu
- Pravilnik o zaštiti od požara
- Pravilnik o kalu, rastepu, kvaru i lomu materijala, robe i sitnog inventara
- Povelju o pravima korisnika Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- Poslovnik o radu Stručnog vijeća

- Etički kodeks Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- Etički kodeks socijalnih radnika Hrvatske
- Kodeks etike psihološke djelatnosti
- Etički kodeks medicinskih sestara
- Etički kodeks Hrvatskog zbora fizioterapeuta
- Etički kodeks i standardi prakse za radne terapeute
- Etički kodeks volontera Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva
- Smjernice o dostupnosti informacija
- Smjernice o pružanju informacija javnosti
- Smjernice za informiranje i prijem kandidata
- Smjernice o pružanju informacija kandidatima i korisnicima Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb
- Smjernice o privatnosti i povjerljivosti u radu s korisnicima
- Smjernice o davanju informacija o stanju korisnika
- Smjernice za praktični rad vježbenika
- Smjernice za postupanje kod pojave zaraznih bolesti
- Smjernice za sprečavanje širenja infekcija povezanih s zdravstvenom skrbi
- Smjernice za pravilno odlaganje otpada koji nastaje pri pružanju zdravstvene njege
- Protokol o postupanju kod bolovanja djelatnika
- Protokol o zaprimanju zamolbi za smještaj
- Protokol unošenja podataka u aplikaciju DOGMA
- Protokol za provođenje revizije zahtjeva za uslugu smještaja
- Protokol rada Komisije za prijem i otpust korisnika
- Protokol za useljenje korisnika
- Protokol za naplatu smještaja
- Protokol o postupanju u slučaju odsustva korisnika stambenog dijela
- Protokol u slučaju neevidentiranog odlaska korisnika iz Doma
- Protokol o postupanju u slučaju tjelesnog nasilja
- Protokol o postupanju u slučaju psihičkog nasilja
- Protokol o postupanju u slučaju spolnog nasilja
- Protokol o postupanju u slučaju ekonomskog nasilja
- Protokol o postupanju u slučaju suicida korisnika
- Protokol o postupanju u slučaju nesreće ili elementarne nepogode
- Protokol postupanja kod hitnih stanja
- Protokol mjera za zaštitu od bolničkih infekcija
- Protokol o postupanju u slučaju pojave MRSE
- Protokol postupanja s bolesnikom koji ima izoliranu bakteriju KPC
- Protokol prehrane kod pripreme za UZV abdomena
- Protokol kod pripreme za kolonoskopiju/gastroskopiju
- Protokol o postupanju i preporuke za zaštitu od visokih temperatura
- Protokol o postupanju kod niskih temperatura

- Protokol o prepoznavanju znakova smrti korisnika
- Protokol kod ubodnog incidenta i postupanje sestre
- Protokol sterilizacije suhim vrućim zrakom
- Protokol uzimanja krvi za analizu
- Protokol uzimanja urina za urinokulturu
- Protokol zaštite zdravstvenih djelatnika
- Protokol za označavanje rublja i krevetnine
- Protokol čišćenja i dezinfekcije radnog prostora i površina
- Protokol o pripremanju sobe za novog korisnika stambenog dijela
- Protokol o pripremanju sobe za novog korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege
- Standardizirani postupak higijene anogenitalne regije kod muškaraca
- Standardizirani postupak higijene anogenitalne regije kod žene
- Standardizirani postupak hranjenja pacijenta s ograničenom ili potpunom nemogućnošću samostalnog unosa hrane i tekućine
- Standardizirani postupak kupanja nepokretnog korisnika u sobi
- Standardizirani postupak mjerenja krvnog tlaka
- Standardizirani postupak provođenja mjera kontaktne izolacije pacijenta
- Standardizirani postupak provođenja mjera kontaktne izolacije pacijenata
- Standardizirani postupak uzimanja stolice za pretragu
- Standardizirani postupak zdravstvene njege kolostome
- Postupak zaprimanja zahtjeva za smještaj
- Postupak kod prijema korisnika u dom
- Postupak kod perkutanog incidenta
- Postupak kod primjene infuzije
- Postupak kod primjene intramuskularne terapije
- Postupak kod primjene peroralne terapije
- Postupak obavljanja zdravstvene njege
- Postupnik izračunavanja protoka infuzije
- Postupnik pravilnog postavljanja elastičnog zavoja
- Postupak sa urinarnim vrećicama
- Postupak pravilnog odlaganja oštih predmeta
- Postupak održavanja lakatnih dozatora za dezinfekciju
- Postupak o korištenju osobne zaštitne odjeće i opreme
- Pravilno odlaganje oštih predmeta
- Prevencija ozljeda oštrim predmetima
- Prevencija ubodnog incidenta
- Naputak za postupanje sa prolivenom krvi
- Naputak za primjenu O<sub>2</sub> terapije putem Oxigenator-a
- Popis incidentnih situacija koje nose rizik prijenosa profesionalne infekcije kod zdravstvenih djelatnika
- Dnevni plan čišćenja soba, prostora, dezinfekcije i način komunikacije

Sukladno Licenciji Doma Peščenica od 10. prosinca 2014. godine, novinama i izmjenama viših pravnih propisa, te izmijenjenim zahtjevima i potrebama korisnika i drugih zainteresiranih osoba uslijed nastalih društvenih promjena, svi pravni propisi Doma Peščenica seredovito i prema ukazanoj potrebi usklađuju, izmjenjuju i nadopunjavaju.

## **2.1. Standardi kvalitete socijalnih usluga**

Dana 20. svibnja 2014. godine ravnateljica je donijela prvu Odluku o osnivanju tima za kvalitetu za uvođenje standarda kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi (ur.br. 01-1593/14).

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

Na osnovi izrađene prve samoprocjene usklađenosti sa standardima kvalitete socijalnih usluga i rezultata ispitivanja provedenih u 2016. i 2017. godini među domskim korisnicima o zadovoljstvu kvalitetom socijalnih usluga i vrednovanju pružatelja usluga, članovi novoformiranog Tima za kvalitetu prikupili su postojeću domsku dokumentaciju i informacije za standarde iz područja njihove stručnosti, temeljem prikupljenog popisa dokumentacije utvrđivali su razinu usklađenosti sa standardom kvalitete te su sastavljali prijedlog plana poboljšanja. Pomoću tako prikupljenih spoznaja o razini usklađenosti s pojedinim standardom kvalitete, analizirano je preliminarna izvješće za svaki pojedini standard i formirano novo izvješće o samoprocjeni u lipnju 2018. godine.

Usporedo s radom na novoj samoprocjeni, od ukupno 17 standarda propisanih Pravilnikom o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 143/14), u 2018. godini Dom Peščenica se usredotočio na unapređenje kvalitete socijalnih usluga u sklopu 6 standarda:

- standard 1: Dostupnost informacija,
- standard 2: Dostupnost usluga,
- standard 7: Privatnost i povjerljivost,
- standarda 13: Zaposlenici,
- standarda 15: Pristupačnost okoliš,
- standarda 16: Uvjeti prilagođeni korisnicima.

**Standard 1: Dostupnost informacija, standard 2: Dostupnost uslugai standard 7: Privatnost i povjerljivost** unaprijeđeni su usvajanjem Općih pravila zaštite osobnih podataka Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka koja je stupila na

snagu 25. svibnja 2018. godine. Nastavno na spomenutu Opću uredbu i Opća pravila, usvojeni su i primjenjuju se slijedeći obrasci za prikupljanje i obradu osobnih podataka:

- privola/suglasnost voditelju obrade za obradu osobnih podataka koju daju kandidat i obveznik iz ugovora u sklopu dokumentacije Zahtjeva za smještaj i Zahtjeva za uslugu pomoći u kući, korisnik usluge dugotrajnog smještaja, usluge pomoći u kući te programa aktivnosti Gerontološkog centra, radnici, te osobe na stručnom osposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa;
- informacije koje voditelj obrade pruža ispitaniku u trenutku prikupljanja osobnih podataka;
- izjava o povjerljivosti koju potpisuju voditelj i izvršitelj obrade;
- dodatak ugovoru koji Dom sklapa s trećom stranom za pružanje određene usluge;
- obrazac odluke o imenovanju službenika za zaštitu podataka;
- obrazac odluke o davanju punomoći za prikupljanje, obrađivanje, korištenje i dostavljanje osobnih podataka;
- obrazac odluke o imenovanju osobe koja je osim poslodavca ovlaštena za nadziranje prikupljanja, obrađivanja, korištenja i dostavljanja osobnih podataka.

Također su izrađene upute o pravima ispitanika-potpisnika suglasnosti koja sadrži podatke o službeniku za zaštitu podataka, svrsi i pravnoj osnovi prikupljanja podataka, razdoblju na koje se prikupljeni podaci pohranjuju, pravima ispitanika-potpisnika suglasnosti i nadzornom tijelu – Agenciji za zaštitu podataka.

- U sklopu **standarda 13: Zaposlenici** jačani su kadrovski kapaciteti Doma Peščenica zapošljavanjem 27 radnika na neodređeno i određeno vrijeme uz prethodnu suglasnost Gradonačelnika, uključivanjem u program Grada Zagreba za upućivanje korisnika prava na zajamčenu minimalnu naknadu na provođenje rada za opće dobro bez naknade u ustanovama socijalne skrbi, te korištenjem mjere Rada za opće dobro u suradnji s Ministarstvom pravosuđa.

Također se nastavila dobra praksa jačanja među odjelne kooperativnosti, motiviranosti radnika te međuljudskih odnosa unutar kolektiva organiziranjem edukacija i radionice u suradnji s Integra znanja na temu motivacije za rad, komunikacije unutar radne organizacije, aktivnog slušanja, konstruktivnih povratnih informacija (*feedback*) i proaktivne komunikacije.

Konačno, dovršeno je uređenje i opremanje prostorije za korištenje pauze radnika, te je odabran prostor i započeto je uređenje prostorije za prijem stranaka Odjela socijalnog rada.

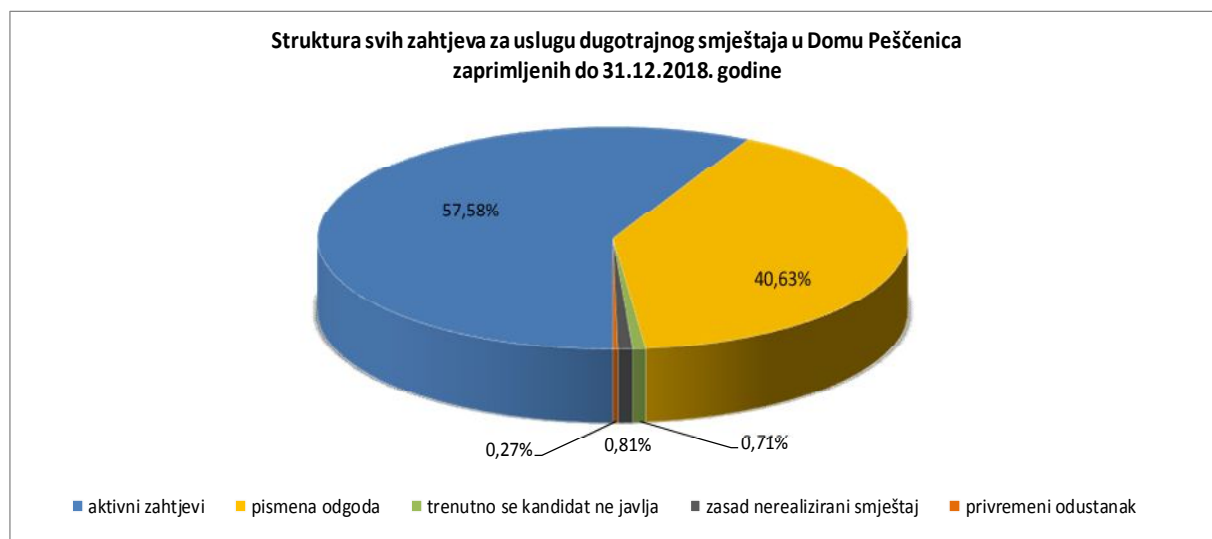
- U svrhu zadovoljenja **standarda 15: Pristupačnost okoliš** i **standarda 16: Uvjeti prilagođeni korisnicima**, Dom Peščenica je izradio Glavni arhitektonski projekt rekonstrukcije građevine za povećanje energetske učinkovitosti Doma i Glavni projekt racionalne upotrebe energije i toplinske zaštite Doma, te je uspješno aplicirao na natječaj za energetske obnovu zgrade Doma i povećanje energetske učinkovitosti. Uz to je izrađen plan obnove potrebne opreme sukladno financijskim mogućnostima Doma Peščenica za

2018. i 2019. godinu koji uključuje obnovu i dopunu informatičke opreme I. i II. odjela brige o zdravlju i njege, električnih bolničkih kreveta, stolića za hranjenje, noćnih ormarića, komoda i garderobnih ormara za opremanje soba korisnika, kolica za kupanje, nosila s kotačima i invalidskih kolica.

### 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 korištenja prava na socijalnu uslugu smještaja kandidatima koji su u stvarnoj potrebi za uslugom smještaja i koji su zainteresirani za trenutnu realizaciju iste. Radi se o neophodnoj i opsežnoj aktivnosti u procesu rada Odjela socijalnog rada koja se provodi sukladno utvrđenim postupanjima Protokola za provođenje revizije zahtjeva za uslugu smještaja. Jer upravo zahvaljujući rezultatima revizije zahtjeva za uslugu smještaja Dom raspolaže podacima za praćenje i analiziranje kretanja zahtjeva, te izradu strategije prijema i otpusta korisnika.

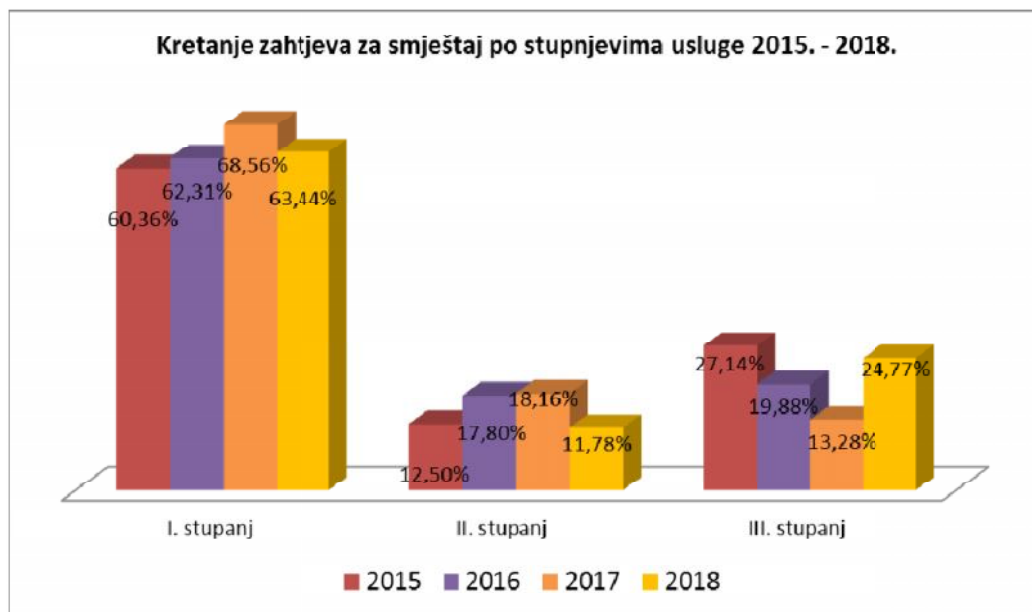
**Do dana 31. prosinca 2018. godine Dom Peščenica je ukupno zaprimio 2973 zahtjeva za uslugu smještaja** (1.712 aktivnih zahtjeva, 1.208 zahtjeva na odgodu, 24 zahtjeva za koje trenutno smještaj nije realiziran zbog potrebe dovršetka postupka, 21 zahtjeva koje su predali kandidati koji nisu dostupni i ne odazivaju se na pozive, 8 kandidata koji su privremeno odustali), **od čega je njih 331 zaprimljeno u 2018. godini.**



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

Od 331 novog zahtjeva za uslugu smještaja zaprimljenih u periodu od 01.01. do 31.12.2018. godine, 210 zahtjeva su za I. stupanj usluge, 39 za II. stupanj usluge i 82 za III. stupanj usluge. Iako je u 2018. godini ukupno gledano zaprimljeno manje zahtjeva za uslugu smještaja nego u prethodnoj godini (38 zahtjeva manje), trendovi za I. stupanj usluge se nastavljaju, te je kontinuirano od ukupnog broja zahtjeva najveći i u porastu postotak zahtjeva za I. stupanj

usluge. Novi porast broja zahtjeva vidimo za III. stupanj usluge koji je posljednje dvije godine bio u padu (u 2016. godini 62, a u 2017. godini zaprimljeno ih je 49), dok je postotak zahtjeva za usluge II. stupnja u opadanju. Jedno od mogućih obrazloženja takvom kretanju potražnje za II. i III. stupnjem usluge je povećanje smještajnih kapaciteta za korisnike navedenog stupnja usluge koji imaju mogućnost brže realizacije zahtjeva i zadovoljavanja svojih potreba.



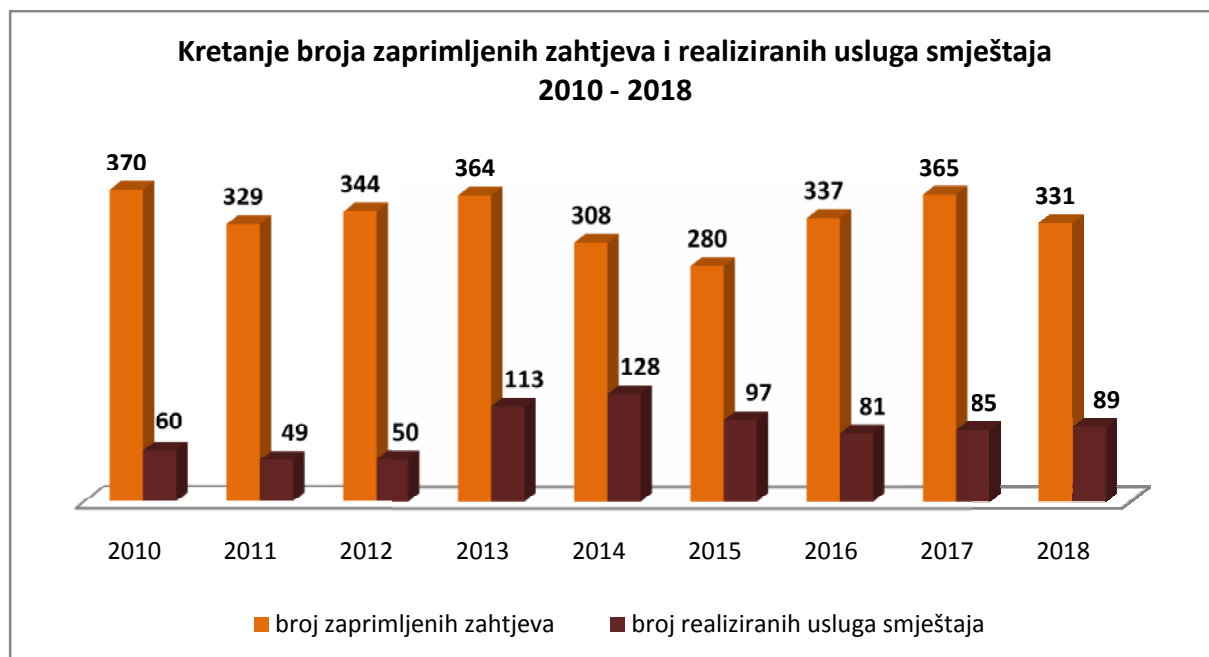
Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i Izvješće o radu DZSO Peščenica za period 2015. do 2018. godina

U odnosu na prethodne tri godine, u 2018. godini broj zahtjeva za I. stupanj usluge je u laganom padu, no i dalje kandidati za navedeni stupanj usluge čine najveći udio u ukupnom broju zahtjeva za promatranu godinu što je u skladu s još uvijek ustaljenom praksom kandidata da predaju zahtjev za smještaj prije nego nastane stvarna potreba za istim uz korištenje načelom slobode izbora i dostupnosti socijalne skrbi (čl. 9. i 10. Zakon o socijalnoj skrbi, NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16 i 16/17) koja daje svakoj osobi starijoj od 65 godina mogućnost predaje osobnog zahtjeva za smještaj u više ustanova istovremeno.

Od navedenih 331 kandidata iz 2018. godine, uslugu dugotrajnog smještaja u promatranoj godini realiziralo je 16 kandidata (2 korisnika I. stupnja smještena u dvokrevetnu sobu, 3 korisnika II. stupnja, te 11 korisnika III. stupnja usluge od kojih je 1 korisnik preminuo), 15 kandidata je arhivirano zbog smrti, troje je arhivirano jer su uslugu smještaja ostvarili u drugoj ustanovi socijalne skrbi prije nego što su realizirali smještaj u Domu Peščenica, 1 kandidat se odlučio na trajni odustanak, a preostali kandidati su smješteni na listu čekanja.

Treba napomenuti da je 8 kandidata, koji su predali zahtjev za smještaj u 2018. godini, ostvarivalo pravo na prioritetan smještaj s osnova propisanih u članku 102. Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (NN 174/04, 92/05, 02/07, 107/07, 65/09, 137/09, 146/10, 55/11, 140/12, 19/13, 33/13, 148/13 i 92/14). Za navedenih 8 kandidata poduzete su radnje za realizaciju smještaja sukladno vrsti prioriteta te je 2 kandidata smješteno, 1 kandidat je preminuo prije realizacije usluge smještaja, a 5 ih se, u

trenutku kada su pozvani na obradu u svrhu realizacije smještaja, odlučilo potpisati Izjavu o odgodi.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

U proteklih devet godina godišnje se u prosjeku zaprimilo 336 zahtjeva za smještaj, a pravo na smještaj godišnje je realiziralo u prosjeku 84 korisnika, te se pokazalo nužnim kontinuirano i temeljito praćenje stanja zahtjeva i promjena u zdravstvenom stanju i funkcionalnom statusu kandidata. Posebice stoga što je prema dostupnim podacima iz aplikacije DOGMA, koju koriste svi zagrebački domovi za starije osobe, utvrđeno da je najmanje **35% kandidata uz zahtjev u Domu Peščenica isti predalo i u još dva ili više domova** zbog čega je dodatno otežano utvrđivanje realnog broja zainteresiranih kandidata.

Kako bi se ublažili utjecaj primjene spomenutog načela slobode izbora i dostupnosti socijalne skrbi, ali i nedostatka društvene i socijalne odgovornosti kandidata koji ne obavještavaju ustanovu o svojim statusnim promjenama, prilikom provođenja revizije zahtjeva izvršavano je i reevidentiranje zaprimljenih zahtjeva putem slijedećih aktivnosti:

- inicijalnog kontakta telefonom i pismene obavijesti kandidatu koja je sadržavala zamolbu za pismeno očitovanje kandidata o zainteresiranosti za smještaj te poziva na razgovor u Odjel socijalnog rada,
- zaprimanja pismenih očitovanja kandidata (pismena Izjava o odgodi<sup>2</sup>) i unošenje zabilješke o istima u aplikaciju DOGMA,
- praćenje smještavanja kandidata u druge ustanove putem aplikacije DOGMA,
- provjeravanje podataka iz matica umrlih i registra birača Ministarstva uprave.

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



**Od ukupno 2.973 zahtjeva za smještaj zaprimljenih do 31. prosinca 2018. godine, instrument pisane odgode koristilo je 1.208 kandidata, odnosno 40,63% kandidata.**

Uz kandidate na odgodi, postoji još jedan mali broj kandidata (njih ukupno 53) koji se vode u kategorijama zasad nerealizirani smještaj (24 kandidata), trenutno se kandidat ne javlja (21 kandidat) ili privremeni odustanak (8 kandidata). Radi se o kandidatima koji su pristupili Komisiji za prijem i otpust, ali nisu zadovoljni Odlukom Komisije, ili je Komisija u svojim pripremnim radnjama došlo do zaključka da Dom kandidatu ne može pružiti adekvatnu uslugu (primjerice kandidati oboljeli od Alzheimerove bolesti ili drugih demencija).

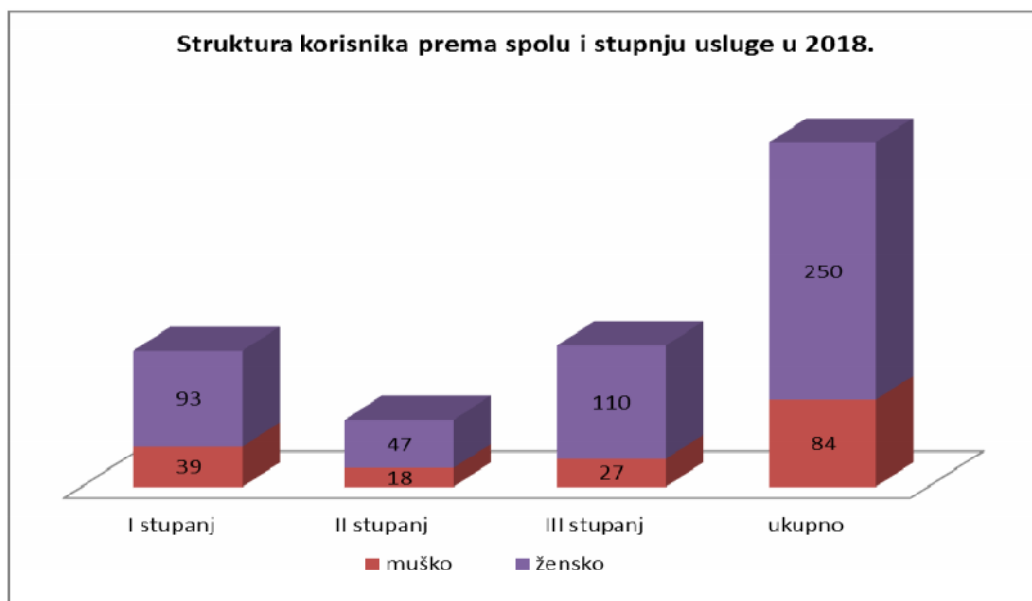
Treba napomenuti da Dom Peščenica ima 4 zaprimljena zahtjeva za smještaj temeljem Rješenja Centra za socijalnu skrb, od kojih je 2 kandidata aktivno, dok je 1 kandidatkinja potpisala je izjavu o odgodi, a jedna kandidatkinja nije realizirala smještaj; u oba ova slučaja o svim poduzetim radnjama i prikupljenim informacijama obaviješten je nadležni Centar za socijalnu skrb.

Analizom rezultata provedene revizije zahtjeva za smještaj i dobivene strukture od 1.734 aktivnih kandidata, dodatno je potvrđena praksa starijih osoba da preventivno predaju zahtjev za smještaj kako bi se osigurali za slučaj neke buduće potrebe te stoga oko 70% zahtjeva čine kandidati za I. stupanj usluge. S obzirom da je zbog velikog broja kandidata za I. stupanj usluge period čekanja na taj oblik smještaja najduži, većina tih kandidata zapravo će realizirati uslugu dugotrajnog smještaja kao korisnici II. ili III. stupnja usluge za koje se pak čeka kraće zbog povećanih smještajnih kapaciteta za te stupnjeve usluge i zbog prirode zdravstvenog stanja i potreba tih korisnika koji dovode do njihova kraćeg boravka u Domu.

Također je uočen lagani pad zainteresiranosti za smještaj prilagođen osobama II. stupnja usluge uslijed sve većeg broja starijih osoba koje u svojoj medicinskoj dokumentaciji imaju zabilježene zahtjevnije dijagnoze, multikomorbiditet i (ne)dijagnosticirane promjene na psihičkom planu što zahtjeva kompleksniju razinu zdravstvene skrbi i više medicinsko-tehničkih postupanja, više stručnog, individualnog rada s korisnikom, bolje tehničke uvjete opreme i prostorija, i dopunu stručnog kadra zaposlenika. Nastavno je revizija zahtjeva u 2018. godini pokazalagani porast broja kandidata koji su već u trenutku predavanja zahtjeva za III. stupanj usluge.

#### 4. STRUKTURA KORISNIKA STALNOG SMJEŠTAJA

Na dan 31. prosinca 2018. godine uslugu smještaja koristilo je 334 korisnika, od kojih su njih 132 (39,5%) funkcionalno neovisni korisnici koji samostalno zadovoljavaju svoje potrebe (I. stupanj), 65 (19,5%) su djelomično ovisni korisnici kojima je potrebna pripomoć pri zadovoljenju osnovnih potreba (II. stupanj), a njih 137 (41%) su funkcionalno ovisni korisnici kojima je potrebna pomoć druge osobe u zadovoljenju svih potreba u punom opsegu (III. stupanj).



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

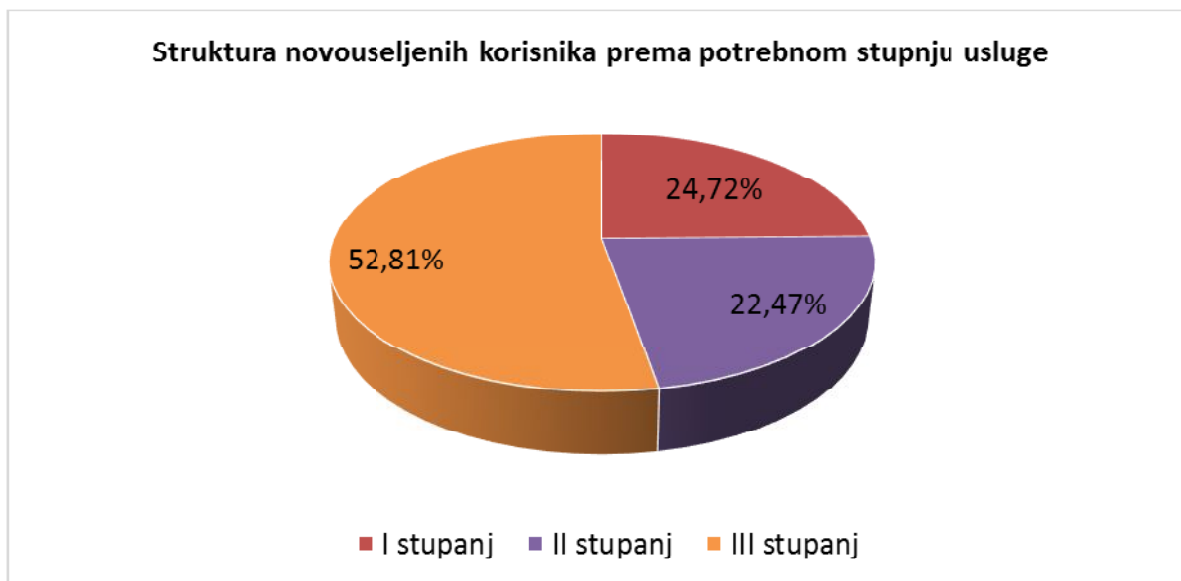
Od ukupnog broja korisnika Doma Peščenica na 31. prosinca 2018. godine temeljem Rješenja centra za socijalnu skrb u Domu Peščenica smješteno je 33 korisnika od kojih za 1 korisnika troškove u cijelosti snosi Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, za njih 17 nadležno Ministarstvo snosi djelomično troškove, a njih 15 snose troškove smještaja sami ili zajedno s osobama koje su obveznici njihova uzdržavanja.

	rješenje CZSS	ugovor	Ukupno prema izvoru plaćanja troškova usluge
korisnik	5	66	71
korisnik + drugi	9	232	241
korisnik + nadležno ministarstvo	14	0	14
korisnik + drugi + nadležno ministarstvo	3	0	3
drugi	1	3	4
nadležno Min. za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku	1	0	1
<b>Ukupno prema pravnom temelju smještaja</b>	<b>33</b>	<b>301</b>	<b>334</b>

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

Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA na dan 31.12.2018. godine

Tijekom 2018. godine, sukladno oslobađanju dostupnih smještajnih kapaciteta, pravo na uslugu smještaja realiziralo je 89 novih korisnika od kojih ih je 5 useljeno temeljem Rješenja nadležnog Centra za socijalnu skrb i 84 korisnika čiji pravni temelj smještaja je ugovor.



Izvor: podaci DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA

Od navedenih 89 novouseljenih korisnika, smještaj je realiziralo 22 korisnika I. stupnja usluge, 20 korisnika II. stupnja usluge i 47 korisnika III. stupnja usluge.

U 2018. godini ukupno je 207 korisnika koristilo usluge I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege koji su stalno smješteni na tim Odjelima, a uz to **usluge njege privremeno ili povremeno koristilo je i 190 korisnika I. stupnja zbog akutnih promjena u zdravstvenom stanju uslijed kojih su korisnici uslugu primali ili u svojim sobama na stambenom dijelu ili su bili premješteni u sobu za opservaciju na I. Odjelu do poboljšanja zdravstvenog stanja**, a u skladu s Protokolom premještanja korisnika sa stambenog dijela na I. Odjel brige o zdravlju i njege.

Najčešće medicinske dijagnoze kod novoprimljenih korisnika i onih koji već duže borave u Domu su: cerebrovaskularne bolesti, kardiovaskularne bolesti, bolesti lokomotornog sustava, dijabetes tip 1 i tip 2, bolesti štitnjače, različiti oblici demencije i psihičke promjene uslijed neuroloških ili vaskularnih promjena. Također je zamijećen porast korisnika koji boluju od malignih bolesti. Obzirom na navedene medicinske dijagnoze, veliki broj naših korisnika ima multifaktorijalni sindrom poznat pod nazivom "4N": Nepokretnost, Nestabilnost, Nesamostalnost i Nekontrolirano mokrenje.

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

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

## **5. STRUČNI RAD U OKVIRU DJELATNOSTI DOMA**

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

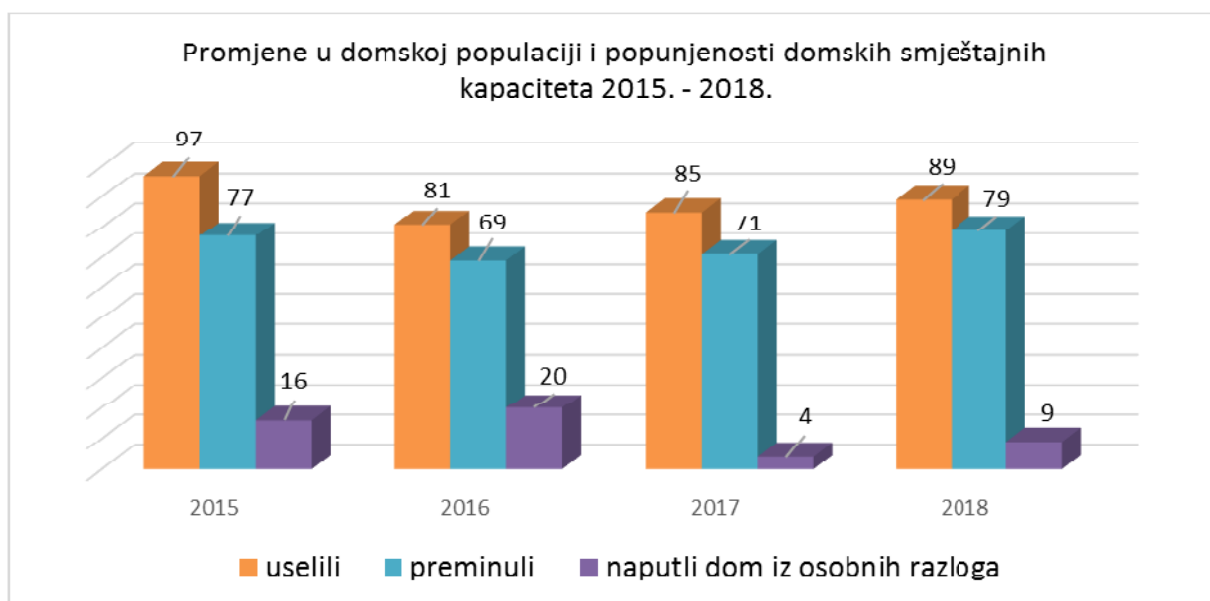
U skladu s Postupnikom zaprimanja zahtjeva za smještaj, informiranje potencijalnih kandidata o usluzi smještaja u Dom Peščenica i zaprimanje zahtjeva za istu odvijalo se tijekom redovnog tjednog rada sa strankama (svakog utorka od 09:00 do 12:00 sati i četvrtka od 12:00 do 15:00 sati). Uz to su kandidati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

S istom namjerom redovito su ažurirani mrežna stranica, informativni letci i brošure Doma Peščenica i njegova Gerontološkog centra, tiskani su plakati i obavijesti, te je objavljena publikacija "Osobna karta Doma Peščenica".

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

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

## 5.2. Prijem i otpust korisnika



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

Uslijed sve kompleksnijeg komorbiditeta korisnika II. i III. stupnja usluge već kod useljenja, a radi se o korisnicima koji zajedno čine 60,47% populacije Doma Peščenica, neminovna je povećana smrtnost među domskim korisnicima (godišnji prosjek u posljednje tri godine je 74 korisnik).

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

**Komisija za prijem i otpust korisnika** tijekom 2018. godini sastala se 29 puta i, sukladno Pravilniku o prijemu i otpustu korisnika i Protokolu rada komisije za prijem i otpust korisnika, obradila je 117 kandidata za uslugu dugotrajnog smještaja koji su prethodno izjavili da bi željeli realizirati uslugu smještaja u trenutku kada su ostvarili pravo na istu godinom kada su predali zahtjev za uslugu smještaja.

Za svakog od navedenih kandidata je utvrđeno je li izvršen dobar odabir ustanove ovisno o psihofizičkom stanju kandidata te je donesena Odluka o prijemu ili odbijanju zahtjeva za smještaj temeljem uvida u socio-anamnestičke podatke i zdravstvenu anamnezu, uvida u dostavljenu dokumentaciju te putem informativnog razgovora s kandidatom i/ili članovima njegove obitelji:

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

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

Svakom kandidatu kojem je donesena pozitivna Odluka o smještaju i koji je realizirao smještaj, njih 89 u 2018. godini, pri useljenju su stručni radnici Odjela socijalnog rada popunili propisanu, potrebnu dokumentaciju, uputiliga na glavnu sestru Doma, te upoznali s domskom sredinom, pravilima kućnog reda i dostupnim sadržajima. Za svakog novouseljenog korisnika izrađen je, sukladno procijenjenim mogućnostima korisnika i iskazanim interesima i sklonostima, Individualni plan rada na temelju kojeg je korisniku ponuđeno i omogućeno uključivanje u grupne aktivnosti, pružana mu je pomoć u ostvarivanju prava i zadovoljavanju svakodnevnih potreba, te psihosocijalna podrška kroz uključivanje u rad "Grupe za prilagodbu". Pri tom su stručni radnici Odjela socijalnog rada nastojali pronaći modele za ostvarenje potrebnih oblika zaštite korisnika i osigurati zaštitu korisnika kod nadležnih institucija, te su nastojali održati kontinuitet i unaprijediti komunikaciju između korisnika i obveznika iz ugovora.

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

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

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

---

<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 predloženjem 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. Uz Listu zaprimljenih zahtjeva izrađuje se i Lista aktivnih zahtjeva koja sadržava sve zaprimljene zahtjeve kandidata koji nisu odgodili smještaj. Nakon Odluke Komisije o odobravanju socijalne usluge smještaja zahtjev se unosi na Listu aktivnih zahtjeva prema vrsti smještaja koja se odobrava i stupnju usluge.

- obrazac opisa aktivnosti za uslugu pomoći u kući.

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

Voditeljica Odjela socijalnog rada kontinuirano je izrađivala dnevna izvješća o brojnom stanju korisnika usluge smještaja (odsutnost korisnika zbog liječenja u bolnici i/ili specijalnoj bolnici za rehabilitaciju, ili iz privatnih razloga, novouseljeni korisnici, preminuli i korisnici koji iseljavaju<sup>5</sup>) koja su dostavljana drugim voditeljima odjela Doma na redovnim, jutarnjim sastancima održanim u svrhu dnevne i tjedne organizacije i koordinacije rada Doma.

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

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

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

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

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

---

<sup>5</sup>Osim dosad korištenih evidencija porte u aplikaciji DOGMA i pisane evidencije u knjizi porte, od 2017. godine stručni radnici Odjela socijalnog rada imaju uvid u jedan od sestrinskih modula u aplikaciji DOGMA kroz koji su im dostupne dnevne informacije o evidentiranim promjenama u zdravstvenom stanju korisnika i poduzetim radnjama.

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

#### **5.4. Psiholog u ustanovi**

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

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

##### **A) Poslovi i aktivnosti psihologa**

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

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

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

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

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



dijeljenju životnog prostora su očekivana i zahtijevaju individualan pristup rješavanju problema. Strukturirani proces rješavanja sukoba u ovakvim situacijama podrazumijeva identifikaciju problema, izražavanja želja, istraživanje uzroka sukoba, korištenje dosadašnjih strategija u rješavanju problema te prijedlog rješenja što se u dosadašnjem radu pokazalo veoma uspješnim pri rješavanju navedenih poteškoća.

Na sve ove modele rada psihologa u Domu nadovezuju se i **psihoedukativna predavanja** održana u sklopu 11. Tjedna psihologije - okrugli stol na temu "I dalje sam to ja samo s nekoliko bora" - Promjene u starijoj životnoj dobi i edukativno predavanje "Sreća je proces, a ne stanje" - Pozitivna psihologija.

Također, rad psihologa uključuje i **provedenje istraživanja** u svrhu poboljšanja dobrobiti korisnika Doma.

U 2018. godini provedeno je na 100 korisnika Doma istraživanje na temu "**Otpor prema funkcionalnoj ovisnosti**". Analiza navedenog istraživanja primarno se usmjerila na strah od funkcionalne ovisnosti i smrti kao sastavnica ljudske prirode i bitnog aspekta psihičkog funkcioniranja starijih osoba s ciljempručavanja raznovrsnih odrednicestraha od smrti kod osoba koje se nalaze na smještaju u domu za starije osobe. Rezultati istraživanja su pokazali kako se muškarci i žene podjednako boje smrti, te da ne postoji značajna razlika u strahu od smrti prema stupnju usluge koji sudionici koriste. Zaključak istraživanja je bio da postoji negativna korelacija straha od smrti sa samopoštovanjem i samoprocjenom zdravlja.

### 5.5. Individualni rad s korisnicima

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

Odlukom ravnateljice o individualnom radu s korisnicima iz 2017. godine svi socijalni radnici Doma zaduženi su za obavljanje individualnog rada s korisnicima pružanjem individualizirane stručne podrške, pomoći i savjetovanja s ciljem prihvata i upoznavanja korisnika s novom sredinom, pomoći pri uključivanju u programe aktivnosti, radnu i fizikalnu terapiju te kulturne i sportske sadržaje, praćenja razdoblja adaptacije, pomoći pri rješavanju konfliktnih i drugih kriznih situacija, unapređenja suradnje s obitelji korisnika te objedinjavanja informacija o psihofizičkom i socijalnom statusu korisnika radi poduzimanja adekvatnih mjera iz djelokruga socijalnog rada.

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

Individualnim radom obuhvaćeni su sva 334 korisnika Doma koji su raspoređeni između socijalnih radnika Odjela prema načelu ravnomjerne zastupljenosti kako bi se osigurala

adekvatna, pravovremena i kvalitetna usluga svakom korisniku poštujući pri tom načelo individualizacije, pravodobnosti i privatnosti podataka korisnika. U 2018. godini ukupno je odrađeno 1160 sati individualnog rada s korisnicima.

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

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

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

U sve aktivnosti vezane uz komunikaciju i suradnju s korisnikom i osobama koje skrbe o njemu, a tiču se zdravstvenog stanja korisnika redovito i kontinuirano bila je uključena i glavna sestra Doma koja je također imala termin za rad sa zainteresiranim članovima obitelji korisnika svakog četvrtka u popodnevnim satima kada je dostupan i domski liječnik kako bi se sva pitanja o zdravstvenom stanju korisnika rješavala timski.

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

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

Upravo zbog navedenih problematika, zbog svijesti da uvijek ima mjesta napretku i poboljšanju procesa rada, te svijesti da su percepcija starenja i očekivanja koja ima obitelj korisnika bitan izvor za unapređenje domskih standarda kvalitete, u prosincu 2018. godine domski stručni radnici izradili su i prezentirali obiteljima korisnika upitnik o procesima starenja i važnim čimbenicima koji utječu na zadovoljstvo obitelji korisnika kvalitetom institucionalne skrbi za starije članove njihovih obitelji koji su smješteni u Domu Peščenica.



Sastanak s obitelji, DZSO Peščenica, 01.02.2018.

Uz to je i u 2018. godini održan sastanak s članovima obitelji korisnika i drugim osobama koje skrbe za njih, i to korisnika II. i III. stupnja usluge upravo s ciljem unapređenja komunikacije i suradnje između obitelji i radnika Doma kroz upoznavanje obitelji s promjenama koje prate proces starenja i utječu na funkcionalnu sposobnost starijih osoba, s opsegom usluga II. i III. stupnja, te sa smještajnim i kadrovskim mogućnostima i ograničenjima Doma Peščenica.

## 5.7. Grupni rad s korisnicima

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

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

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

### A) Psihosocijalna podrška

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

Tijekom 2018. godini rad grupe organiziran je u 8 ciklusa po 4 strukturirana susreta, a za 39 korisnika III. stupnja koje je psihofizičko zdravlje onemogućavalo u sudjelovanju u grupnom radu provodilo se individualno praćenje i rad na prilagodbi u njihovim sobama.

**Radno-kreativna grupas** ciljem kognitivnog osnaživanja korisnikakroz stručni rad na ublažavanju posljedica djelomičnog ili potpunog gubitka samostalne funkcionalne

sposobnosti korisnika II. i III. stupnja usluge održavanjem kognitivne funkcionalnosti u odrasloj i starijoj dobi te uvježbavanjem različitih strategija pamćenja. Pri tom se primjenom različitog, kognitivnog, radnog materijala korisnike nastojalo poučiti kognitivnim strategijama ponavljanja, povezivanja i razumijevanja te mnemotehnikama koje se temelje na predočavanju i organizaciji informacija. U radu grupe tijekom 2018. godine sudjelovalo je ukupno 20 korisnika II. i III. stupnja usluge raspoređenih u tri podskupine "Snaga uma", "Mislim i znam" i "Sjeti se" koje su se sastajale jednom tjedno u trajanju od 45 minuta. Ukupno je održan 141 susret radno-kreativne grupe kognitivnog osnaživanja.



Blagdansko ukrašavanje DZSO Peščenica

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

Terapijska zajednica je ujedno platforma za odgovore na upite, kritike i teme koje predlažu sami korisnici. U 2018. godini održana su 44 sastanka Terapijske zajednice pod vodstvom socijalnog radnika Doma u prisutnosti u prosjeku 50 korisnika. Prema potrebi, povremeno su na sastancima sudjelovali i radnici drugih Odjela i službi Doma ovisno o tematici sastanka i trenutno aktualnim pitanjima vezanim za domski život.

Teme obrađene u 2018. godini koje su potencirali sami korisnici:

Suživot u Domu, Trač – uzroci i posljedice, Problematika promjene vrste smještaja, Zajedništvo, Poštivanje i uvažavanje drugih, Razgovor o Pravilniku o kućnom redu, Poboljšanje kvalitete života – utjecaj plesa na kvalitetu života, Poboljšanje funkcija mozga, Savjet stogodišnjaka kako što duže i kvalitetnije živjeti, Tolerancija i odnos sa cimerom, Koliko se čujemo i je li se čujemo, Komunalna pitanja i problemi, Zaštita od vrućina, Internetske prijevare, Međunarodni dan starijih osoba, Volonteri, Značenje blagdan Svih Svetih, Martinjski običaji, Dan sjećanja na Vukovar, Obilježavanje Dana obitelji, Blagdanski običaji kroz prosinac – nekad i sad.

Posebna **"Blagdanska terapijska zajednica" uz program i druženje održana je 20. prosinca 2018.** kao rezime protekle godine. Terapijsku zajednicu otvorila je ravnateljica Doma pozdravnim govorom kojim je rezimirala proteklu godinu kako u Domu, tako i van Doma, te o funkcioniranju same kuće i odnosa s i prema korisnicima. Ravnateljica je određeni naglasak

stavila na odnos i komunikaciju svih radnika Doma s korisnicima i stalno nastajanje unapređenje procesa i organizacije rada Doma.

Nakon govora ravnateljice, socijalna radnica – voditeljica Terapijske zajednice napravila osvrt na problematiku obrađivanu tijekom 2018. godine na Terapijskoj zajednici te postignuta rješenja iste, osvrnula se na obrađene teme, implementirane novitete u radu te postignuća naših korisnika.

♦ **Klub hipertoničara i dijabetičara** – S obzirom da značajan dio korisnika Doma ima vodeće dijagnoze Diabetes mellitus i hipertenziju, u Domu već dugi niz godina djeluje Klub hipertoničara i dijabetičara koji se okuplja prvu srijedu u mjesecu u Velikoj dvorani Doma kako bi korisnici izmjerili tlak i razinu glukoze u krvi, te kako bi s medicinskim osobljem izmijenili informacije, savjete i preporuke za daljnju brigu o njihovom zdravstvenom stanju. Klub okuplja 41 korisnika koji redovitim dolascima na mjesečna okupljanja kontroliraju i brinu o vlastitom zdravlju što olakšava dijagnostiku i praćenje zdravstvenog stanja korisnika medicinskim radnicima Doma.

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

## **B) Okupacijsko-radne aktivnosti**

**Radionica za ručni rad "Očuvajmo naše blago"** okuplja jednom tjedno u trajanju od sat i pol 14 korisnika koje koristeći tehnike poput kukičanja, pletenja, vezenja i zlatoveza izrađuju ukrasno-uporabne predmeta sa svrhom promicanja i očuvanja tradicijskih vještina.

Njihovi radovi revijalno su predstavljani i izlagani na domskim, međudomskim i gradskim manifestacijama,

a posebna posveta njihovom velikodušnom radu i ustrajnosti iskazana je na manifestaciji "Mi i naša velika obitelj" modnom revijom "Pešča Fashion-kolekcija proljeće 2019. na kojoj su prikazani odjevni predmeti – pašmine i ponča koje su korisnice izradile tehnikom štrikanja.



"Pešča Fashion" - kolekcija proljeće 2019.

♦ **Kreativne tematske radionice** pod vodstvom stručnog suradnika okupljaju desetak korisnika I. stupnja usluge koje izrađuju dekoracije na temu Fašnika, Valentinova, Uskrsa, Božića, proljeća, ljeta, jeseni i zime za ukrašavanje prostora Doma (cvjetne dekoracije od krep papira i izrađene origami tehnikom, dekoracije i tapiserije manjeg formata od vune, božićne zvijezde i ukrasi od reciklirane papirnate ambalaže, prigodne dekoracije za



ukrašavanje blagovaonskih stolova i prostora dnevnih boravaka), dekoracije za sudjelovanje na međudomskim i gradskim događanjima te prigodne čestitke. Radionice se održavaju kontinuirano jednom tjedno, utorkom, u trajanju od sat i pol.

Tijekom 2018. godine održane su, u sklopu kontinuiranog rada na jačanju međugeneracijske solidarnosti, i 4 prigodne kreativne radionice: "Tamburica" s učenicima Glazbene škole Zlatko Baloković, "Cvjetna radionica" i "Zimske radosti" s učenicima Osnovne škole Dr. Vinko Žganec, te "Božić dolazi" s učenicima Osnovne škole Vugrovec-Kašina.



"Uradi sam pod trešnjevačkim kišobranom",  
DZSO Trešnjevka



"Cvjetna radionica" i "Zimske radosti" s učenicima Osnovne škole Dr. Vinko Žganec

**Kreativna radionica "Mudra kreativnost"** okuplja 12 korisnika II. i III. stupnja usluge (III. kat), sa svrhom poticanja i razvijanja stvaralačkog mišljenja i izražavanja kroz kreativne aktivnosti prilagođene njihovim zdravstvenim i psihofizičkim mogućnostima. Korisnice su naučile i primijenile raznovrsne tehnike rada s vunom, papirom i didaktički neoblikovanim materijalima (reciklirana papirnat ambalaža) te su se svojim radom nadovezivale na rad Kreativne tematske radionice. Grupa je imala 89 susreta (dva puta tjedno) tijekom 2018. godine, svaki u trajanju od sat vremena.



"Pravo doba" – Sajam za 50+ generacije, 19.05.2018.

**Kompjutorska radionica** – svjesni da su današnje generacije starijih osoba živi svjedoci tektonskih promjena u svakodnevnom životu, nagle i ubrzane digitalizacije svijeta te razvoja novih metoda prijenosa i dostupnosti informacija, nastojimo starijim generacijama omogućiti svladavanje novih tehnologija. Stoga za sve korisnike koji se s tim tehnologijama prvi puta susreću ili su htjeli obnoviti svoja znanja, socijalni radnik-pripravnik je držao tečaj informatičkog i internetskog opismenjavanja kroz 13 susreta u dva seta predavanja, u svakom setu po 6 korisnika.

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

**Radionica za mobitele** - nastavno na kompjutorsku radionicu, socijalna radnica-pripravnica je od kolovoza 2018. godine vodila tečaj služenja pametnim telefonima kroz individualni rad s korisnicima Doma. Održano je ukupno 26 individualnih susreta sa sedam korisnika Doma.

**Učenje stranog jezika – engleski jezik** – kako je obrazovanje tijekom cijelog života postalo preduvjet socijalne participacije i jedan je od najboljih načina prevencije socijalne isključenosti, korisnicima Doma dostupno je i učenje engleskog jezika u trajanju od 13 susreta u dva seta predavanja pod vodstvom socijalne radnice-pripravnice. U prvom setu radionica 5 polaznika je usvajala osnove engleskog jezika, a u drugom setu se s 4 korisnika radilo na usvajanju gramatike i pravilnom korištenju jezika u osobne svrhe.

**Grupa za uređivanje okoliša i balkona "Grupa hortikultura"** je radno-rekreacijskog karaktera pod suvoditeljstvom socijalnih radnica i korisnika Antoanete Harfman i Stevana Rajkovića. Grupa je okupirana održavanjem i njegovanjem biljaka, u hodnicima, zajedničkim prostorijama i holu Doma, te u atriju i neposrednoj okolini Doma; a od 2014.



godine brine i o sklopivim mini vrtovima prilagođenim osobama s invaliditetom – projekt "Urbani vrtovi", u suradnji sa socijalno-uslužnom



zadrugom "Martinov plašt".

Grupa kontinuirano potiče i sve druge, zainteresirane korisnike na otkrivanje svojih sposobnosti za uzgoj bilja uređivanjem balkona i cvjetnih žardinijera svojih soba te uzgojem posađenog i posijanog bilja "Urbanih vrtova".

O pozitivnom utjecaju grupe na brigu ostalih korisnika o okoliši Doma svjedoči i brojka od preko sto sudionika tradicionalnog, godišnjeg izbora za "Najljepši balkon".

### C) Kulturno-zabavne aktivnosti

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

Njihova književna ostvarenja na pet organiziranih Večeripoezije i drugim domskim događanjima oživljavali su svojim izvedbama i nastupima 2 recitatora koji su interpretirali autorske pjesme članova literarne grupe i korisnika koji su ostavili svoju literarnu baštinu Domu Peščenica.

Oratorske sposobnosti i kvalitete članova grupe prepoznate su i nagrađene prvom nagradom na "V. travanjskim susretima Vesna Parun" u Domu za starije osobe Centar na kojima je korisnica Marija Marijanović osvojila prvu nagradu za pjesmu koju interpretirala korisnica Zlata Aljinović. "V. travanjskim susretima Vesna Parun",



u DZSO Centar

**Dramska grupa** okuplja 5 stalnih članova koji su i u 2018. godini razvijali svoje glumačke



"Dani scenske igre", DZSO Medveščak

sklonosti i kreativnost pišući scenarije i osmišljavajući scenske prikaze.

Svoje umijeće prezentirali su nastupom na "Danima scenske igre" Doma za starije osobe Medveščak gdje jekorisnik Stjepan Markov osvojio prvu nagradu za najbolju mušku izvedbu sa scenskim prikazom "Konobarske priče", a koji je pred domskom publikom izveden na svečanosti "Mi i naša velika obitelj".



**Glazbena slušaonica, koncerti i scenski prikazi** – u 2018. godini stručna suradnica-terapeut i korisnik Boris Vovk pomno su izabrali i organizirali 4 glazbene slušaonice i 16 koncerata vanjskih izvođača za sve ljubitelje klasične i domaće glazbe.



Koncert zbora "Žumberčani", 11.10.2018.

Od navedenih 16 koncerata, 2 su organizirana za korisnike na I. i II. odjelu brige o zdravlju i njege, a 3 su održana u sklopu nastavka rada na projektu Model izgradnje mosta međugeneracijske solidarnosti: 2 koncerta u suradnji s Glazbenom školom Zlatko Baloković te "Božić dolazi– druženje uz ples i glazbu" s Osnovnom školom Vugrovec-Kašina.

Tijekom **9 Filmskih poslijepodneva** u Velikoj dvorani Doma ljubitelji kinematografije mogli su uživati u prikazanim dokumentarnim filmovima National Geographic-a i Discovery Channel-a.

Klubu čitatelja bogatog literarnog fonda **Knjižnice-čitaonice "Zagorka"**, koju vodi korisnica Doma u suradnji s psihologinjom-pripravnicom, u 2018. godini bila je otvorena za sve ljubitelje pisane riječi tri dana u tjednu, a po potrebi su se knjige dostavljale i u sobe korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege.



**Zbor** – mješoviti, amaterski zbor Doma Peščenica okupljao je 19 pjevača koji su pod dirigentskom palicom stručnog suradnika kontinuirano uvježbavali (kroz 28 susreta i proba) svoje koncerte i prigodne nastupe na domskim i međudomskim manifestacijama.


I ove godine zbor je tradicionalno poklonio koncert korisnicima Doma zaklade Lavoslav Schwarz, te je sudjelovao na 22. natjecanju u solo pjevanju "Dubrava 2018.", a njihova

izvedba pjesme "Vino i gitare" Gabi Novak prikazana je i u emisiji HRT-a "Treća dob".

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

**Obilježavanje blagdana i praznika te sudjelovanje u akcijama i manifestacijama** – uz sve navedeno, i u 2018. godini u Domu Peščenica prigodno i u skladu s tradicijom obilježavani su praznici, blagdani i drugi datumi od važnosti za korisnike te su organizirana druženja i omogućeno je sudjelovanje svim korisnicima bez obzira na stupanj usluge i u skladu s njihovim osobnim afinitetima.

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

DOMSKE, MEĐUDOMSKE I GRADSKÉ AKCIJE I MANIFESTACIJE u 2018. godini	
DOGAĐANJE	MJESTO ODRŽAVANJA
'Fašnik pod maskama'	DSNO "Kuća Sv. Franje"
Fašničke špelancije uz glazbu i ples pod maskama 	DZSO Peščenica
Proslava Valentinova	DZSO Peščenica
Tjedan psihologije	DZSO Peščenica
Kreativna Korizma 	DZSO Sveti Josip
"Mi jedemo odgovorno"	Ekoškola Vugrovec-Kašina u DZSO Peščenica
Grad Zagreb daruje svoje starije sugrađane povodom uskršnjih blagdana	DZSO Peščenica
Uskršnji koncert	DZSO Peščenica
"V. travanjski susreti Vesna Parun", osvojena prva nagrada	DZSO Centar
Svjetski dan plesa	Zagrebačko gradsko kazalište "Komedija"
Skeč "Brzinski tečaj"	KUD Pleso u DZSO Peščenica
Koncert povodom europskog dana međugeneracijske solidarnosti	DZSO Peščenica
Kulturno zabavni program – zbor i dramska grupa	KUD Dubrava u DZSO Peščenica

Domski turnir u Belotu	DZSO Peščenica
"Manifestacija veselja, znanja i igre mudrih godina" – 20. međudomski turnir u belotu	DZSO Peščenica
22. natjecanje u pjevanju – Dubrava 2018.	DZSO Dubrava
Cvjetna radionica	Osnovna škola Vugrovec-Kašina u DZSO Peščenica
"Pravo doba" – Sajam za 50+ generacije	Grad Zagreb, Zaklada Zajednički put i Zagrebački Velesajam
"Jarunski susreti"	RŠC Jarun
Turnir u boćanju	DZSO Sveta Ana
Svjetski dan sporta na Peščenici	DZSO Peščenica i Športski klub HAŠK
"Ljeto nam se vratilo" druženje s korisnicima Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica	DZSO Peščenica
Izbor najljepše uređenog balkona "Cvijet Peščenice"	DZSO Peščenica
XV. Maksimirske jeseni – Manifestacija za osobe starije životne dobi	Društvo za sportsku rekreaciju Maksimir i DZSO Maksimir
	
Europski tjedan mobilnosti - rekreativno- edukativna šetnja	u organizaciji DSNO Peščenica pod pokroviteljstvom Grada Zagreba



XV. Gerontološki tulum povodom Međunarodnog dana starijih osoba

Trg Nikole Šubića Zrinskog



obilježavanje "Međunarodnog dana starijih osoba" – edukativno-informativno predavanje, kreativno-pokazne radionice i karaoke uz druženje

DZSO Peščenica

Dani kruha i zahvalnosti za plodove zemlje "Kiflijada"

DZSO Centar

"Jesenske svečanosti" – Izbor Miss 80+

DZSO Maksimir


"Krštenje mošta po križevačkim štatutima uz prigodne pjesme i ples" povodom Martinja

DZSO Peščenica

"72 sata bez kompromisa" – volonterska akcija

DZSO Peščenica



<p>XI. Domijada keramike</p> 	DZSO Centar
"Dani scenske igre" (nagrada za najbolju mušku izvedbu)	DZSO Medveščak
Ksenija Erker i Zoran Mišolongin, koncert	DZSO Peščenica
Hrvatice, koncert	DZSO Peščenica
Kvintet "Ruže", koncert	DZSO Peščenica
"Adventski bal"	DZSO Trnje
Grad Zagreb daruje svoje starije sugrađane povodom božićnih i novogodišnjih blagdana	DZSO Peščenica
<p>Dan obitelji – "Mi i naša velika obitelj"</p> 	DZSO Peščenica
Božićni koncert	DZSO Peščenica
Božićni domjenak s korisnicima Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica	DZSO Peščenica i Odjel socijalnog rada Sesvete
Turnir "Čovječe, ne ljuti se!" – u tri ciklusa	DZSO Peščenica
Turnir Viseća kuglana – u tri ciklusa	DZSO Peščenica

#### D) Grupe za društvene igre

**Mozgalice i društvene igre** kao što su čovječe ne ljuti se, domino, slaganje puzzle, memori i viseća kuglana zabavna su razonoda (posebice u ljetnim mjesecima kada zbog vrućina korisnici nemaju volje za nekom većom aktivnošću) koja pomaže razvijanju i održavanju strateških, taktičkih, intelektualnih i kreativnih vještina igrača. Stoga su kroz godinu, uz redovne tjedne susrete, organizirani i brojni turniri.



Turnir u visećoj kuglani, DZSO Peščenica

**Grupa za tombolu / bingo** jedna je od najpopularnijih grupa među našim korisnicima koja okuplja u prosjeku 28 korisnika I. i II. stupnja uslugesvakog petka u 9,00 sati u Maloj dvorani. Iako su ulozi i nagrade simbolične naravi, natjecateljskog duha nikad ne nedostaje, kao ni oduševljenja za svaku osvojenu nagradu.

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

♦ **Belot** sa svojim brojnim pasioniranim igračima je gotovo pa zaštitni znak Doma Peščenica, stoga su i u 2018. godini redovno organizirana kartaška popodneva i "Domski turnir parova i poedinaca u Belotu".

I u 2018. godini pobjednici Domskeg turnira predstavljali su Dom Peščenica na tradicionalnom, **XX. međudomskom turniru u Belotu – 'Manifestacija veselja, znanja i igre mudrih godina'** na temu "**Lijepom našom Peščenicom – Sinergija Doma i lokalne zajednice**". Manifestacija je organizirana u suradnji s Kulturnim centrom KNAP i Glazbenom školom Zlatko Baloković, a u revijalnom dijelu Turnira u Belotu uključit će se i sportaši NK HAŠK.

Vizija i misija djelovanja Doma Peščenica je individualiziranim pristupom kvalitetno i zadovoljavajuće zbrinjavanje osoba starije životne dobi u skladu s aktualnim društvenim kretanjima i potrebama te stručnim dosezima u zbrinjavanju i

DOM ZA STARIJE OSOBE PEŠČENICA, ZAGREB  
Zagreb, Donje Svetice 89

XX. Međudomski turnir u Belotu  
Peščenica 2018.

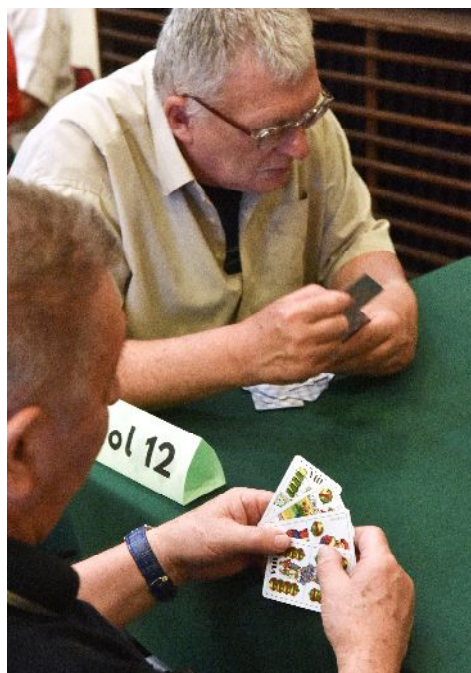
Lijepom našom  
Peščenicom  
- Sinergija Doma i  
lokalne zajednice -

Četvrtak,  
24. svibnja 2018.,  
s početkom  
u 10.00 sati

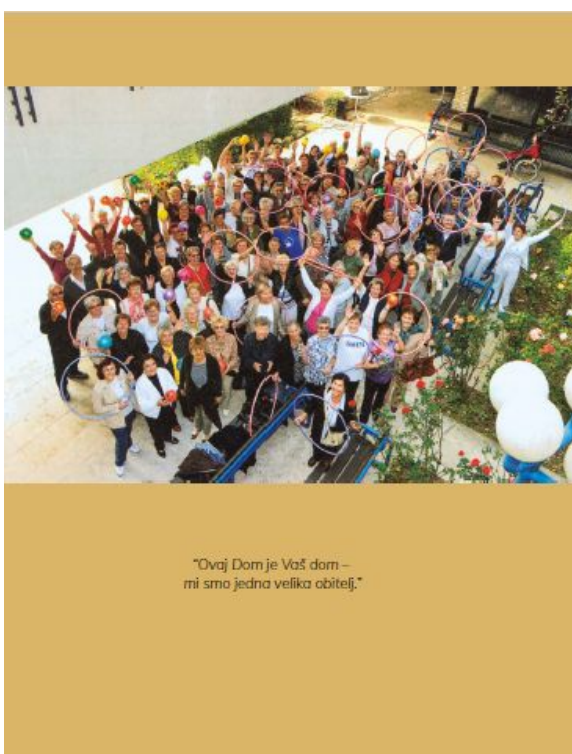
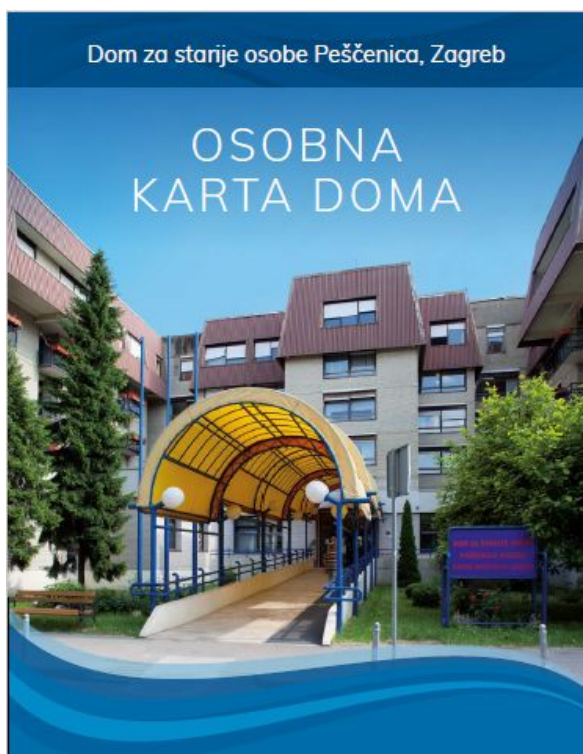




skrbi za starije. Pri tom je **bitan aspekt rada Doma senzibiliziranje društvene pozornosti za prava starijih osoba, te sinergija s lokalnom zajednicom u svrhu promoviranja aktivnog starenja i osnaživanja uključenosti starijih sugrađana u život njihove zajednice.**



Sukladno viziji i misiji Doma Peščenica, u stručnom dijelu manifestacije **održao se okrugli stol pod nazivom "Dimenzije starenja, odgovori i prihvatanje"** na kojem je predstavljen filmski prikaz izložbe fotografija "Dimenzije starenja" o obilježjima i potrebama, ali i potencijalima građana starije životne dobi te s odgovorima kako te potrebe zadovoljiti. Tematika dimenzija starenja dodatno je proširena predstavljanjem rezultata istraživanja provedenog u Domu Peščenica od strane psihologinja-pripravnica pod stručnim i mentorskim vodstvom ravnateljice mr.sc. Marije Orlić, dipl. psihologinje na **temu "Otpor prema funkcionalno ovisnosti"**.



"Ovaj Dom je Vaš dom –  
mi smo jedna velika obitelj."



Kao odgovor na prikazane dimenzije, izazove i potrebe koje prate proces starenja, stručni dio manifestacije zaokružen je predstavljanjem proširanog izdanja namijenjenog potencijalnim korisnicima Doma Peščenica, zainteresiranim sugrađanima i ostaloj široj javnosti – **"Osobna karta Doma"**, kojim Dom promovira svoj rad i spektar socijalnih usluga koje pruža. Ovo proširano izdanje prvo je u mini seriji brošura kojim Dom Peščenica planira aktivno realizirati veću dostupnost informacija, usluga i prava starijim osobama kako Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, tako i ostalim zainteresiranim građanima Grada Zagreba.

Na samom turniru u belotu je sudjelovalo 36 igrača ispred 18 Domova iz cijele Hrvatske, a prvaci turnira su bili korisnici Doma Trnje.

### **5.8. Informativno-edukativna predavanja za korisnike i stručni skupovi**

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

- predavanje pod nazivom "Vaše tijelo je stvoreno za pokret", koje je prim.dr.sc. Mehulić Muharem održao u prostoru Doma Peščenica i Odjela socijalnog rada Sesvete;
- predavanje pod nazivom "Cijepljenje protiv gripe", koje je prim.dr.sc. Mehulić Muharem održao u prostoru Odjela socijalnog rada Sesvete, MO Borongaj Lugovi i MO "Bruno Bušić";
- predavanje pod nazivom "Bronhitis i bolesti dišnih puteva", koje je prim.dr.sc. Mehulić Muharem održao u prostoru Odjela socijalnog rada Sesvete
- predavanje pod nazivom "Imam pravo znati" organizirano u Domu Peščenica u suradnji s Udrugom za promicanje kreativnosti "GEA" pod pokroviteljstvom Grada Zagreba, a koje je održao odvjetnik Đorđe Maravić.

Povodom XI. Tjedna psihologije psihologinje-pripravnice pod mentorstvom i vodstvom ravnateljice, magistre znanosti i diplomirane psihologinje, organizirani su okrugli stol na temu "I dalje sam to ja samo s nekoliko bora" - Promjene u starijoj životnoj dobi i edukativno predavanje "Sreća je proces, a ne stanje" - Pozitivna psihologija.

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

- povodom Svjetskog dana bolesnika na temu "Borbe protiv raka pluća"
- "Prevenција enteroviroza i ponašanje kod eventualne pojave"
- Povodom Svjetskog dana medicinskih sestara za sve korisnike je bilo organizirana edukacija i mjerenje RR-a, GUK-a, i Oksigenacije su podijeljeni prigodni pokloni koje su izradile medicinske sestre Doma
- "Zaštita od vrućine"
- Predavanje povodom svjetskog dana srca
- "Zaštita i ponašanje kod niskih temperatura"

- Predavanje za svjetski dan Dijabetesa.

Glavna sestra je uz to svakodnevno educirala korisnike oko samokontrole GUK-a, primjeni i zbrinjavanju pomagala za inkontinenciju, korištenju Oxigenatora i ostvarivanju prava na usluge fizikalne terapije od strane vanjskih pružatelja usluge temeljem doznake HZZO-a.



Svjetskog dana medicinskih sestara, 12.05.2018.

### 5.9. Vjerski sadržaji u Domu

S obzirom da je većina korisnika Doma Peščenica katoličke vjeroispovijesti, svake subote ina sve crkvene blagdane tijekom godine u Domu se održava Sveta misa te je korisnicima



Božićna sveta misa u DZSO Peščenica

omogućena Sveta ispovijed za Uskrs i Božić, posvećivanje stambenih jedinica i, kada se za to ukaže potreba korisnika, pružanje bolesničkog pomazanja.

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

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

U 2018. godini o potrebama 205 korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege brigu su vodile jedna glavna medicinska sestra, 16 medicinskih sestara, 27 njegovateljice, jedan fizioterapeutprvostupnik i jedan fizioterapeut tehničar.

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

koju obitelji donesu korisnicima u svrhu sprečavanja eventualnih enteroviroza. Uz to se kontinuirano stavlja naglasak na profesionalnu komunikaciju s korisnicima i unutar tima.

U 2018. godini Povjerenstvo za prevenciju hospitalnih infekcije sastalo se dva puta s ciljem kontrole provođenja propisanih postupaka u radu koji doprinose prevenciji hospitalnih infekcija i donošenju daljnjih smjernica za rad. Povjerenstvo je konstatiralo da se svi postupci obavljaju sukladno smjernicama i zakonima struke te predložilo i provelorazmjestaj korisnikakako bi se iznašlo rješenje za otvaranje prijeko potrebne sobe za izolaciju.

U listopadu i studenom su provedene dodatne mjere prevencije i dezinfekcije prostora kao mjere sprečavanja respiratornih virusa i enterovirusa kod korisnika u najavljenom sezoni gripe i drugih zaraza. U tu svrhu je u suradnji s Epidemiološkom službom Doma zdravlja Zagreb-Istok omogućeno svim zainteresiranim radnicima organizirano cijepljenje protiv gripe, a isto je u suradnji s liječnikom primarne zdravstvene zaštite u Domu Peščenica omogućeno i korisnicima koji su izrazili želju ili je liječnik procijenio indikaciju. Pri tom nije zabilježena niti jedna nuspojava cijepljenja.

Treba navesti da je u protekloj godini evidentirana jedan slučaj kontaktne izolacije poslije dolaska korisnika iz bolnice. Sukladno preporuci bolnice provodili su se svi postupci suzbijanja hospitalnih infekcija po svim smjernicama koje se odnose na ustanovu i posjete kod istog korisnika, za što je i dobivena pismena pohvala od strane liječnika. Primjenom preporučenih mjera i terapije ordinirane od strane liječnika, kod sva tri korisnika su prestale mjere kontaktne izolacije do polovice prosinca 2018. godine.

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

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

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

Uz to su se, s obzirom na veliki broj medicinsko tehničkih postupaka, vodili planeri za: kontrolu laboratorijskih pretraga, promjenu katetera i NGS, toalete NGS, previjanje, promjene analgetskih flastera, primjene B12, primjene depo terapije, toalete očnih proteza, GUK-profila za pregled kod dijabetologa ili kod novootkrivenih dijabetičara, vađenja šavova te pripreme za UZ, gastroskopiju i kolonoskopiju i posjet stomatologa.

EVIDENCIJSKE LISTE ZA SVAKOG KORISNIKA NA I. i II. ODJELU BRIGE O ZDRAVLJU I NJEGE TIJEKOM 24h	
1.	Lista zdravstvene njege kroz 24 sata za sve korisnike Odjela
2.	Lista primjene pomagala za inkontinenciju
3.	Lista protokola prehrane
4.	Lista za unos i izlučivanje tekućine
5.	Lista promjene položaja
6.	Plan procesa zdravstvene njege
7.	Lista previjanja i praćenja dekubitusa
8.	Lista specifičnih postupaka u zdravstvenoj njezi
9.	Evidencija eliminacije stolice i primjena sredstava za eliminaciju
10.	Temperaturna lista
11.	Lista medicinsko—tehničkih postupaka
12.	Lista evidencije previjanja
13.	Liste terapije
14.	Lista promjene katetera
15.	Lista za primjenu i promjenu analgetskih flastera
16.	Lista za ispiranje urinarnih katetera
17.	Lista – Planer laboratorijskih pretraga
18.	Lista –Planer kontrolnih pregleda kod raznih liječnika van Doma
19.	Dnevnik kontrole vrijednosti šećera u krvi kod dijabetičara
20.	Sestrinska dokumentacija za gerijatrijskog korisnika
21.	Sestrinsko otpusno pismo za gerijatrijskog korisnika
22.	Lista kategorizacije korisnika
23.	Lista evidencije odvoza umrlih
24.	Izješće o nastalom incidentu
25.	Prateće liste kod odlazaka na pregled – specijalistički pregledi i bolnička liječenja
26.	Evidencije dnevnih izlazaka
27.	Evidencije bolničkih liječenja
28.	Evidencija svakodnevnog brojnog stanja korisnika
29.	Lista i planer prehrane
30.	Evidencija sestrinskih usluga
31.	Evidencija primopredaje službe
32.	Protokol rana s fotodokumentacijom
33.	Protokol zaraznih bolesti
34.	Protokol sterilizacije i kontrola sterilizacije
35.	Protokol vizita
36.	Primopredaja njegovateljica
37.	Primopredaja spremačica
38.	Protokol kupanja korisnika koji koriste uslugu njege za teže i nepokretne korisnike I. stupnja usluge
39.	Protokol novo primljenih i premještanih korisnika
40.	Protokol umrlih
41.	Evidencija naručenih raznih pomagala za inkontinenciju i pomagala za kontrolu GUK-a
42.	Evidencija o preuzetim stvarima poslije umrlih
43.	Izdatnice, zahtjevnice za potrošni materijal prema skladištu i za predaju rublja u praonicu
44.	Protokol o postupanju s urinarnim vrećicama
45.	Protokol o održavanju i čišćenju lakatnih dozatora
46.	Protokol za transfer korisnika na pravilan naći radi zaštite korisnika i djelatnika
47.	Protokol o sigurnom načinu čišćenja

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

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

U skladu s komorbiditetom zdravstvenog stanja korisnika Odjela, tim liječnika obiteljske medicine Doma zdravlja Zagreb-Istok, koji radi u prostoru Doma Peščenica, vršio je redoviti liječnički pregledi u vidu prevencije, liječenja i rehabilitacije, a u slučaju potrebe za obradom od strane liječnika specijalista, korisnici su upućivani na bolničku obradu. Za svaki odlazak na bolničko liječenje korisniku se pripremila terapija i sva potrebna dokumentacija te su mu se spakirale potrebne stvari i pomagala. Također se obavljalo kupanje prije odlaska i organiziralo se konzumiranje obroka. U svim tim postupcima se kontaktiralo s službom hitne pomoći-prijevoz i obitelji korisnika.

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

Održavana je razina kvalitete, stručnosti i zakonitog postupanja od strane radnika oba Odjela brige o zdravlju i njege, što je potvrđeno i rezultatima nadzora izvršenih u prethodnim godinama kojima je konstatirano da se sve procedure provode u skladu s propisima i pravilima, te su bili bez primjedbi.

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

Permanentna njega 205 korisnika oba Odjela uključivala je:

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

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

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

Treba napomenuti da se svi korisnici II. i III. stupnja usluge smješteni na III. katu Doma, koji su funkcionalno u mogućnosti, upućuju i pomaže im se u odlasku na ručak u restoranima na III. katu. Shodno tome organizirani su poslovi oko distribucije obroka i skupljanja posuđa na III. katu.

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

Svakodnevno se komuniciralo i obavještavalo radnike kuhinje o promjeni vrste prehrane kod korisnika (uvođenje ili ukidanje dijabetičke prehrane, dijagnosticirane alergijske promjene kod korisnika prilikom konzumacije nekih namirnica), odsutnosti korisnika (za korisnike koji nisu mogli biti prisutni u terminu obroka radi odlazaka na pretrage organizirala se ranija usluga obroka) ili o potrebi korisnika za specifičnom vrstom prehrane kao dio postupka pripreme za dijagnostičke pretrage (17 korisnika).

U slučajevima kada je postojala potreba za zbrinjavanjem i sanaciju rana nastalih kao posljedica operativnih zahvata, dekubitalnih ulkusa, poremećene venske cirkulacije ili tumora, postupano je u skladu s uputama liječnika. Vođen je obvezatni Protokol rana te je pri upućivanju korisnika na bolničko liječenje u sestrinskom otpusnom pismu navođeno postojanje i opis rane uz pripadajuću fotodokumentaciju. Uz navedeno, dnevno se provodila prevencija nastanka dekubitusa, pneumonija, tromboze i kontraktura.

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

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

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

POSLOVI/AKTIVNOSTI	BROJČANI PRIKAZ
Povremeni premještaji sa stambenog dijela na I. Odjel brige o zdravlju i njege	160 korisnika
Trajna preseljenja sa stambenog dijela na I. i II. Odjel brige o zdravlju i njege	21 korisnika
Premještaj korisnika radi primanja infuzija i vraćanje u sobu isti dan	80 korisnika
Mjerenje GUKA I RR u dvorani 1x mjesečno za sve korisnike Doma	718 mjerenja
Privatni izlasci (obuhvaćaju kupanje, priprema terapije, pomagala za inkontinenciju, kontakt s kuhinjom)	220 korisnika (ukupno 1249 izlazaka)
Odlazak na dnevne specijalističke preglede (obuhvaća kupanje, pripremu dokumentacije, kontakt s obitelji radi pratnje)	720 odlazaka
Bolnička liječenja	173 korisnika (ukupno 1237 dana)
Rehabilitacija u toplicama	1 korisnik

Izlasci za blagdane i na ljetovanja	470 izlazaka
Odijevanje i transfer korisnika za sudjelovanje u grupnom radu i domskim aktivnostima te za susrete s obitelji	11.760 postupaka

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

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

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

MATERIJALI ZA LABORATORIJ	BROJ KORISNIKA
Urin i urinokultura	315
Krv	1.340
Uzimanje uzoraka za <i>hemokult</i>	15
Uzimanje briseva rana, oka, nosa	20

Aplicirane su injekcije ordinirane od liječnika:

VRSTA	BROJČANI PRIKAZ
Infuzije	1.500
Venozne injekcije	886
Muskularne injekcije	1.000
Subcutane injekcije	530
Mjerenje GUK-a, redovno i prema potrebi	100
Mjerenje vrijednosti šećera u krvi	13.146
Profil šećera u krvi	876
Davanje inzulina na stacionarnom dijelu i stambenom dijelu	12.100

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

USLUGA	BROJČANI PRIKAZ
Previjanje rana korisnika stambenog i stacionarnog dijela	4.425
Promjena katetera	350
Klizma	76
Kontrola tlaka	12.866
Posjet stambenom dijelu kod poziva SOS od strane korisnika	60.352
Poziv službe hitne medicinske pomoći	620
Mjerenje tjelesne temperature	1.883
Uzimanje urina za dijagnostiku	1.721
Poziv SHP	380
Apliciranje O <sub>2</sub> putem Oxigenator-a	4 korisnika
Priprema terapije za 220 korisnika dnevno	73.000
Podjela terapije dnevno za 220 kor 3-5 x dnevno	219.000
Kemijska kontrola sterilizacije	730
Biološka kontrola sterilizacije	4



### 5.11. Usluge fizikalne terapije i medicinsko-rekreativne gimnastike

Usluge fizikalne terapije provodile su 1 fizioterapeutkinja prvostupnica i 1 fizioterapeutska tehničarka.

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 nadležnog liječnika obiteljske medicinese prema ordiniranoj terapiji, fizioterapeuti su pružali usluge:

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

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

- **korisnicima III. stupnja usluge individualne vježbe dva puta tjedno**u sobama korisnika i u fizikalnoj dvorani – u protekloj godini pruženo je 2.765 individualnih terapija;
- **korisnicima II. stupnja usluge individualne vježbe jednom u dva tjedna** (489 individualnih terapija) **te grupne vježbe jedan puta tjedno** (organizirane su svakodnevno u četiri prijedpodnevne grupe, te ponedjeljkom, srijedom, četvrtkom i petkom 2 poslijepodnevne grupe – ukupno 11.146 susreta),
- **korisnicima I. stupnja usluge grupne vježbe jedan puta tjedno** – 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 34 korisnika po terminu.



Svjetski dan sporta na Peščenici, 30.05.2018.

Za sve provedene oblike fizikalne terapije svakodnevno je vođena evidencija korisnika (fizioterapijski kartoni, kartoteka elektroterapije, bilježnice provedene elektroterapije i fizikalne terapije, mjesečni izvještaji).

Nadalje fizioterapeuti su sudjelovali u radu Stručnog vijeća i Stručnog tima Doma, vršili su transfer korisnika I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege na događanjima u Domu (koncerti, rođendani, Valentinovo, Uskrs, Dan obitelji, Dan Volontera i slično), prisustvovali su raznim



edukativnim predavanjima koja su se održala u Domu Peščenica i u drugim institucijama (NZJZ Dr. Andrija Štampar, Integra znanja, Gerontološko-javnozdravstveni simpozij, EdukaI2018), vodili su službene bilješke prilikom izmještanja kreveta iz sobe u sobe na I. Odjelu brige o zdravlju i njege, te su svaki mjesec vršili procjenu i predlagali potrebne korekcije kreveta i ostalih ortopedskih pomagala korisnika.

## **6. IZVANINSTITUCIJSKE USLUGE**

### **6.1. Usluga pomoći u kući**

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

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

Pravo na uslugu pomoći u kući priznaje se 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.

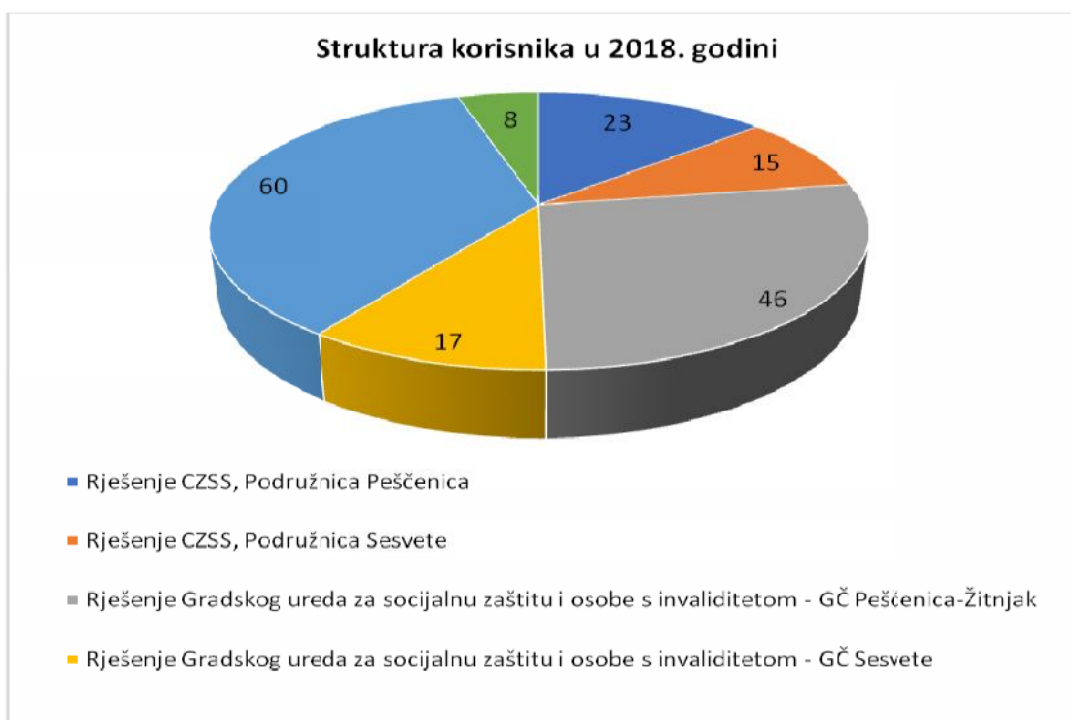
Socijalna usluga pomoći u kući se može ostvariti temeljem ocjene i izdanog rješenja nadležnog Centra za socijalnu skrb prema prebivalištu osobe, temeljem ocjene i izdanog rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom te temeljem ugovora s ustanovom socijalne skrbi – Domom za starije 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). Ukoliko prosječni mjesečni prihod samca ili prihod po članu kućanstva u prethodna tri mjeseca prelazi iznos od 300% osnovice koju određuje Vlada, osoba može ostvariti pravo na navedenu uslugu temeljem rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, stoga da prihod samca ili prihod po članu kućanstva ne smije prelaziti iznos od

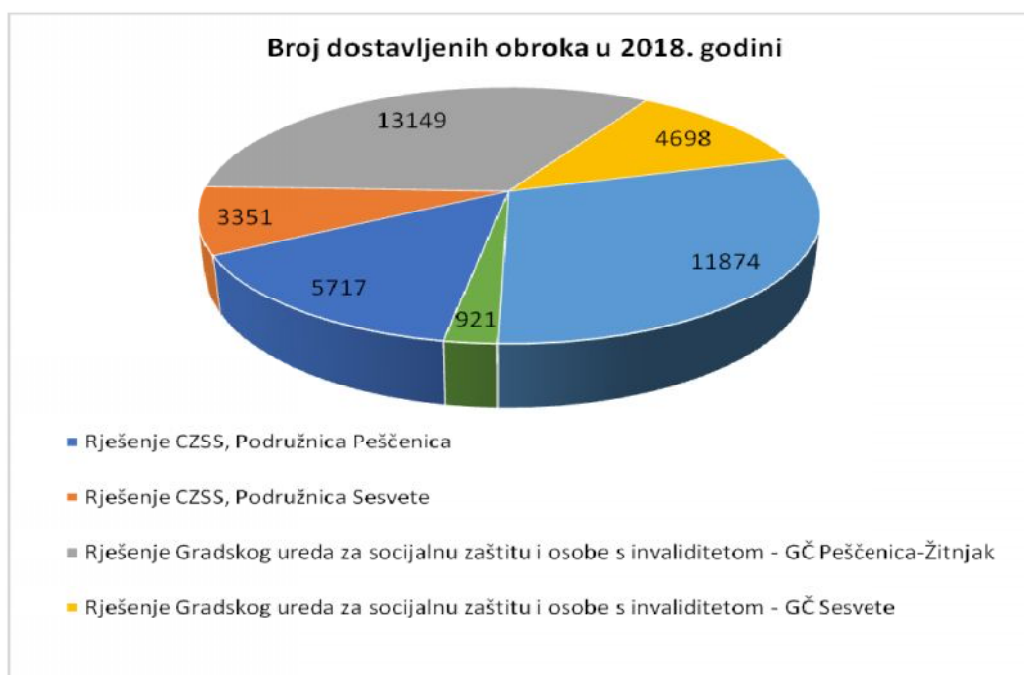
400% osnovice utvrđene Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba 26/14, 19/15, 6/16, 16/16 i 23/16). One osobe starije životne dobi, čiji mjesečni prihodi prelaze cenzuse propisane Zakonom o socijalnoj skrbi i Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba, mogu s Domom za starije osobe Peščenica sklopiti ugovor o obavljanju socijalne usluge pomoći u kući – organiziranje prehrane. Pri tom je cijena usluge propisana 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.

U 2018. godini Dom za starije osobe Peščenica pružao je uslugu pomoći u kući za 169 korisnika.

## A) Organizirana prehrana



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesečna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2018. godini



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesečna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2018. godini

Organizirana prehrana na osnovi prava na pomoć u kući organizirala se, u skladu s propisanim uvjetima, za ukupno 169 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 (22,49% korisnika), temeljem Rješenja

Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (37,28% korisnika) i temeljem ugovora s Domom Peščenica (40,24% korisnika).

Korisnicima je u 2018. godini ukupno dostavljeno 39.710 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.

Tijekom 2018. godine nastavilo se s praksom revizije svih duže vrijeme neaktivnih korisnika usluge organizirane prehrane. Temeljem provedene revizije i kroz redovni rad, usluga se prestala pružati za 53 korisnika i to iz sljedećih razloga:

VRSTA	Broj korisnika kojim se prestala pružati usluga	Razlog
Rješenje Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom	2	osobni zahtjev
	5	smještaj u dom ili udomiteljsku obitelj
	3	promjena okolnosti – neispunjavanje uvjeta
	9	preminuo/la
Rješenje Centra za socijalnu skrb Zagreb	2	osobni zahtjev
	1	smještaj u dom ili udomiteljsku obitelj
	1	promjena okolnosti – neispunjavanje uvjeta
	5	preminuo/la
Ugovor između Doma Peščenica i korisnika (privatni korisnici)	7	smještaj u dom ili udomiteljsku obitelj
	6	osobni zahtjev
	6	promjena boravišta / prebivališta
	4	preminuo/la
	1	odustao prije realizacije
	1	usluga nije odobrena odlukom Stručnog tima
<b>UKUPNO</b>	<b>53</b>	

Tablica 2. Brojčani prikaz osnove pružanja usluge pomoći u kući – organizirana prehrana i razloga prestanka iste  
Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesečna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2018. godini

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

Redovito su izvršavani terenski izvidi te su korisnici i njihove kontakt osobe prema potrebi kontaktirani putem telefona i/ili e-maila. O svim prikupljenim i relevantnim saznanjima redovito i ažurno su obavještavani nadležni Centar za socijalnu skrb i 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).

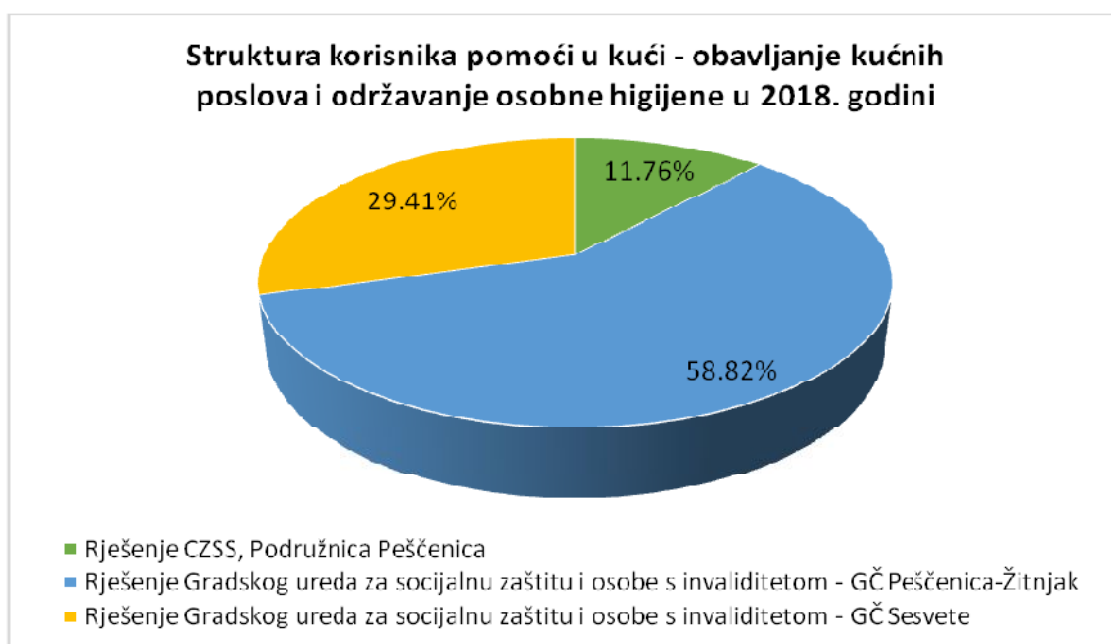
Na svaku informaciju o postojanju potrebe interesenta, kandidata ili korisnika odmah se reagiralo kontaktiranjem istog i izlaskom na teren te pružanjem potrebnog oblika pomoći u što kraćem roku. Ukoliko se ukazalo da je osobi potrebna pomoć izvan naših zakonskih okvira

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 2018. godine ukupno sedamnaest korisnika je koristilo usluge pomoći u kući – obavljanje kućnih poslova i održavanje osobne higijene (provodi gerontodomaćica) u ukupnom trajanju od 1.344 sata.



Izvor: podaci za uslugu pomoći u kući DZSO Peščenica u aplikaciji DOGMA i mjesečna izvješća o pruženim Izvaninstitucijskim uslugama u 2018. godini

U 2018. godini navedenu uslugu prestala su koristiti dvojica korisnika koji su pravo na istu ostvarivali temeljem Rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom; obojica korisnika su preminuli.

## 6.2. Projekt Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb

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

- 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**.

Projekt Gerontološki centar Doma Peščenica u 2018. godini imao je 584 evidentirana

korisnika koji su uključeni u ponuđene programe i aktivnosti. Od toga je 418 evidentiranih korisnika bilo kontinuirano aktivno tijekom cijele godine, dok je njih 166 povremeno sudjelovalo u ponuđenim, organiziranim akcijama, manifestacijama i kulturno-zabavnim događanjima. Uz to je pedesetak zainteresiranih osoba starije životne dobi, potencijalnih korisnika programa aktivnosti i usluga Projekta, pasivno sudjelovalo u pojedinim akcijama i manifestacijama u organizaciji Gerontološkog centra.

Na području Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak programi aktivnosti organizirani su u prostoru Doma Peščenica te u prostoru 7 mjesnih samouprava (Borongaj Lugovi, "Bruno Bušić", Ferensčica, Kozari Bok, Peščenica, Savica Šanci i Volovčica), dok se na području Gradske četvrti Sesvete u te svrhe koristio prostor u vlasništvu Grada Zagreba koji je ustupljen Gerontološkom centru Doma Peščenica – Odjel socijalnog rada Sesvete, i prostori Mjesnih samouprava Sesvetska Sela, Sesvetska Selnica i Sesvetska Sopnica.

U svojim trinaest, odnosno jedanaest godina djelovanja, Projekt Gerontološki centar Doma Peščenica nastojao je djelovati kao sveobuhvatno kontaktno mjesto za područje Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete gdje starije osobe mogu dobiti informacije i upute za ostvarivanje svojih prava iz sustava socijalne skrbi, odgovore na pitanja o mogućnostima osiguranja prehrane, transporta, zdravlja, dugotrajnog smještaja i drugih potrebnih usluga starijima, te se uključiti u besplatne programe usluga i aktivnosti.

Pružanjem prve socijalne usluge, sustavnom skrbi za starije osobe izvan sustava institucionalnog zbrinjavanja, te praćenjem raspoloživosti pomoći i socijalne podrške u zadovoljavanju njihovih potreba i afiniteta, a s ciljem razvoja socijalnih programa i aktivnosti izvaninstitucionalne skrbi za starije, ovaj Gerontološki centar kontinuirano je nastojao lokalnu zajednicu prilagoditi potrebama starijih omogućavajući im zadovoljavanje njihovih specifičnih potreba u samoj lokalnoj zajednici, te povezujući ih s lokalnom zajednicom u kojoj žive.

## **A) Projektne aktivnosti**

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

- rad **Informativnog centra** u kojem se kroz prvu socijalnu uslugu detektirala potreba, raspoloživi resursi, mogućnosti i potencijali starije populacije, te su se pružale svim zainteresiranim osobama potrebne informacije, pomoć i podrška u zadovoljavanja potreba, izboru prava i usluga iz sustava socijalne skrbi; uz to se u sklopu Informativnog centra provodilo kontinuirano praćenje zadovoljenja i promjena potreba starijih osoba uz kontinuiranu 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;
- **Pomoć u zadovoljavanju egzistencijalnih potreba** koja se sastoji od:

- besplatne usluge pomoći u kući – obavljanje kućnih poslova (nabava živežnih namirnica, pomoć u pripremanju obroka, pranje posuđa, pospremanje stana, donošenje vode, ogrjeva i slično, organiziranje pranja i glačanja rublja, nabava lijekova i drugih potrepština i drugo) i održavanje osobne higijene (pomoć u oblačenju i svlačenju, kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba) čiji je izvršitelj gerontodomaćica<sup>6</sup>, te zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba (uređenje okućnice i pristupa kući, manji tehnički poslovi u kući korisnika, izvođenje manjih soboslikarskih radova te popravak podova i zidova, sitnije nabave i dostave materijala za izvršavanje intervencija i popravaka o trošku korisnika) čiji je izvršitelj pomoćni radnik;
- i posudionice ortopedskih pomagala;
- **Edukativna i tematska predavanja i javne tribine;**
- **Sportsko-rekreativne aktivnosti:** medicinsko-rekreativna gimnastika (vježbe snage, vježbe s rekvizitima, vježbe koordinacije i ravnoteže, vježbe cirkulacije, vježbe istezanja i opuštanja, vježbe za osteoporozu, vježbe disanja), muziko-terapija, medicinske vježbe na strunjači i aerobne vježbe u prirodi pod vodstvom fizioterapeuta;
- **Kulturno-zabavne i radno-kreativne aktivnosti:** kulturno-zabavna događanja u organizaciji Doma Peščenica, grupa "(D)Ružionica", Klub starijih i mudrijih Sesvečana, 2 kreativno-prigodne radionice, 2 plesne grupe, te 1 dramska grupa;
- sudjelovanje u domskim, međudomskim i gradskim **akcijama i manifestacijama** kojima se obilježavaju državni i međunarodni blagdani i događanja.

#### • Savjetovališni rad

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

Veća dostupnost spomenutih informacija, a time i samih usluga pomoći u kući i drugih programa podrške osigurana je kroz tjedni rad socijalnog radnika uInformativnom centru i Socijalnom savjetovalištu: tri puta tjedno u trajanju od sat i pol u prostorijama Doma Peščenica (ponedjeljkom, srijedom i petkom od 14:00 do 15:30 sati) i dva puta tjedno u trajanju od dva sata u prostorijama Odjela socijalnog rada Sesvete (utorkom od 09:00 do 11:00 sati i četvrtkom od 13:00 do 15:00 sati).

Uz to se nastavilo s probnim radom Informativnog centra u prostorijama samih mjesnih samouprava – jednom mjesečno u trajanju od dva sata Informativni centar je djelovao u prostorijama Mjesne samouprave "Bruno Bušić" (prvi ponedjeljak u mjesecu od 08:00 do 10:00 sati) i Mjesne samouprave Kozari Bok (prva srijeda u mjesecu od 08:00 do 10:00 sati).

---

<sup>6</sup>Gerontodomaćica radi na Projektu Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica od ožujka 2017. godine.

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

Socijalni radnik je u 250 sati rada tijekom 2018. godine pružio usluge savjetovanja i informiranja 273 korisnika, od kojih se njih 19 višekratno koristilo uslugama savjetovanja i Informativnog centra. Pri tom se, sukladno individualnim potrebama korisnika, 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, Zakladom "Zajednički put", drugim domovima za starije osobe Grada Zagreba, udrugama invalida, Katoličkom udrugom "Kap dobrote", Maticom umirovljenika Grada Zagreba i Sindikatom umirovljenika Hrvatske.

#### • **Tribine i predavanja**

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

- povodom 11. Tjedna psihologije organizirani su okrugli stol na temu "I dalje sam to ja samo s nekoliko bora" - Promjene u starijoj životnoj dobi i edukativno predavanje "Sreća je proces, a ne stanje" - Pozitivna psihologija, u prostoru Doma Peščenica, Odjelu socijalnog rada Sesvete, MS Kozari Bok i MS Sesvetska Sela;
- Tribina "Svi mi imamo pravo na zdravlje" održana u prostoru MO "Bruno Bušić" u organizaciji SUH-a;
- predavljanje publikacije "Osobna karta Doma" kojom su obuhvaćene sve socijalne usluge i programi aktivnosti koje pruža Dom Peščenica;
- predavanje pod nazivom "Vaše tijelo je stvoreno za pokret", koje je prim.dr.sc. Mehulić Muharem održao u prostoru Doma Peščenica i Odjela socijalnog rada Sesvete;
- predavanje pod nazivom "Cijepljenje protiv gripe", koje je prim.dr.sc. Mehulić Muharem održao u prostoru Odjela socijalnog rada Sesvete, MO Borongaj Lugovi i MO "Bruno Bušić";
- predavanje pod nazivom "Bronhitis i bolesti dišnih puteva", koje je prim.dr.sc. Mehulić Muharem održao u prostoru Odjela socijalnog rada Sesvete
- predavanje pod nazivom "Imam pravo znati" organizirano u Domu Peščenica u suradnji s Udrugom za promicanje kreativnosti "GEA" pod pokroviteljstvom Grada Zagreba, a koje je održao odvjetnik Đorđe Maravić.



- **Zadovoljavanje egzistencijalnih potreba**

- **Pomoć u kući**

Projekt Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica u 2018. 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, te zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba čiji izvršitelj je 1 pomoćni radnik.

Od 2015. godine za uslugu zadovoljenja drugih svakodnevnih potreba, odnosno 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 mjesečna primanja su unutar prihodovnog cenzusa od 2.400,00kn do 3.500,00kn, kojima je prema procjeni nadležne službe potrebna pomoć druge osobe, osobama s tjelesnim, mentalnim, intelektualnim ili osjetilnim oštećenjima, osobama s trajnim ili privremenim promjenama u zdravstvenom stanju kojima je prijeko potrebna pomoć druge osobe, a nemaju mogućnost da im tu pomoć osigura roditelj, bračni drug ili dijete, nemaju sklopljen ugovor o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju i ne ostvaruju navedeno pravo po drugoj osnovi.

Pri tom je od iznimne pomoći pri pravovremenom i svrhovitom detektiranju potrebitih korisnika bila uspostavljena suradnja s Centrom za socijalnu skrb Zagreb, Podružnicama Peščenica i Sesvete, Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Maticom umirovljenika Peščenica i Sesvete, Sindikatom umirovljenika Peščenica i Sesvete, Vijećem i Mjesnim odborima gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, Domom zdravlja Zagreb-Istok (Centrale Peščenica i Sesvete), Caritasom i Crvenim križem, Zakladom "Zajednički put" i Katoličkom udrugom "Kap dobrote".

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

Zbog negativne selekcije kadra koji se teže adaptira na radne uvjete i opseg posla te dinamiku kolektiva Gerontološkog centra i Doma Peščenica, u 2018. godini suočili smo se s problemom zapošljavanja gerontodomaćice. Uslijed istog, samo je jedna korisnica s područja Gradske četvrti Sesvete koristila usluge gerontodomaćice u ukupnom trajanju od 68 sati, a preostale starije osobe potrebite za uslugom pomoći u kući putem Gerontološkog centra su se evidentirale kao kandidati za uslugu te su se privremeno nastojale zbrinuti po drugim osnovama.

Usluge zadovoljavanja drugih svakodnevnih potreba u ukupnom trajanju od 102 sata koristilo je 11 korisnika koji su uslugu koristili višekratno tijekom cijele godine, i 31 korisnik koji je uslugu koristio jednokratno.

- **Posudionica ortopedskih pomagala**

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

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

- **Sportsko-rekreativne aktivnosti**

Najveći broj korisnika programa i aktivnosti Projekta (njih ukupno 437) i u 2018. godini sudjelovao je u sportsko-rekreativnim aktivnostima koje obuhvaćaju medicinsko-rekreativnu gimnastiku, muziko-terapiju, medicinske vježbe na strunjači i aerobne vježbe u prirodi, pod vodstvom dva fizioterapeuta.

Sportsko-rekreativne aktivnosti su provodili fizioterapeuti, jedan na području Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak i jedan na području Gradske četvrti Sesvete, u 23 grupe koje su se sastajale dva puta tjedno u trajanju od 45 minuta<sup>7</sup> (ukupno 1678 sati rekreativnih aktivnosti):

- 8 redovnih grupa u prostorijama Odjela socijalnog rada Sesvete te 1 dodatna grupa za korisnike s područja Mjesne samouprave Sesvetska Selnica koje su organizirane u prostorijama Odjela u periodu izgradnje i uređenja novog prostora Mjesnog odbora Sesvetska Selnica;
- po 2 grupe u Mjesnim samoupravama Borongaj Lugovi (za korisnike s područja MS Borongaj Lugovi i Vukomerec) i Volovčica (za korisnike s područja MS Volovčica i Donje Svetice);
- po jedna grupa u prostorima Doma Peščenica (grupa se organizirala povremeno i privremeno zbog reorganizacije rada u vrijeme godišnjih odmora fizioterapeuta), te Mjesnih odbora "Bruno Bušić", Ferenščica, Kozari Bok (za korisnike s područja MS Kozari Bok i Kozari Putevi), Peščenica, Savica Šanci, Sesvetska Sela i Sesvetska Sopnica;
- te 2 grupe medicinskih vježbi na strunjači u Odjelu socijalnog rada Sesvete.

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

---

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

međudomskim i gradskim događanjima i manifestacijama (poput Jarunskih sportskih susreta, Turnira u boćanju u DZSO Sv. Ana, Godišnjeg druženje korisnika Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica, XV. Maksimirskih jeseni i Gerontološkog tulumu).

Ove godine Projekt Gerontološki centar Doma Peščenica aktivno se uključio u osmišljavanje i realizaciju jedne od aktivnosti u sklopu Europskog tjedna mobilnosti u organizaciji Grada Zagreba.

**Rekreativno-  
edukativnoj šetnji zagrebačkim  
središtem "Kontrapunkt  
Suvremeni Zagreb / Tradicionalni  
Zagreb"** pridružilo se 30 starijih



osoba s područja Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete koji su od Trga bana Josipa Jelačića, preko Radićeve ulice i kroz Tunel Grič došli do Art parka gdje su vježbali vježbe disanja pod vodstvom fizioterapeuta. Zatim su nastavili šetnju Tomićevom i Gundulićevom ulicom preko Trga Republike Hrvatske do Trga Marka Marulića gdje su održane vježbe istezanja pod vodstvom fizioterapeuta u parku ispred Hrvatskog državnog arhiva.

Šetnja je završila u Botaničkom vrtu gdje su se okupljeni, nakon vježbi opuštanja pod vodstvom fizioterapeuta, imali malo piknik druženje. Tijekom šetnje stručni voditelj je sudionike upoznao sa znamenitostima Zagreba koje su im van uobičajenih gradskih ruta.

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

U sklopu radno-kreativnih aktivnosti za korisnike s područja Gradske četvrti Peščenica-Žitnjak organizirane su prigodne i tematske kreativne radionice koje su se pod vodstvom socijalnog radnika na projektu okupljale tjedno u trajanju od dva sata (ukupno 60 sati rada) u prostorijama MO "Bruno Bušić" (6 stalnih korisnika). Za 8 stalnih, višegodišnjih korisnika s područja Gradske četvrti Sesvete kreativno-prigodnu radionicu vodila je fizioterapeutkinja tjedno u trajanju od dva sata (ukupno 64 sata) u prostorijama Odjela socijalnog rada Sesvete. Uz to su tri korisnice s područja MS Kozari bok doprinosile svojim radom radionici ručnog rada u Domu Peščenica.

Svoje radove korisnice su široj javnosti prezentirale na izložbenim štandovima i pokaznim radionicama na Kreativnoj korizmi u DZSO Sveti Josip, Pravo doba – Sajmu za 50+ generacije,



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

U sklopu kulturno-zabavnih aktivnosti djelovale su i plesne grupe "Rekreativke s Peščenice" Gerontološkog centra Peščenica i "Sesvetske retro zvijezde" Odjela socijalnog rada Sesvete koje su nastupile na Svjetskom danu plesa, Godišnjem druženju korisnika Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica i XV. Gerontološkom tulumu.

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

I u 2018. godini 80 korisnika grupe "(D)Ružionica" omogućeno je strukturirano i stručno vođeno prisustvovanje kulturnim događanjima u Gradu Zagrebu kao što su:

- predstava 'Klupko' Pere Budaka u Sceni Vidra, "Uradi sam pod trešnjevačkim kišobranom"
- izložba "60te u Hrvatskoj - mit i stvarnost" u Muzeju za umjetnost i obrt,
- izložba "Vlaho Bukovac i Alexandre Cabanel-povijesni susret učenika i učitelja" u Umjetničkom paviljonu u Zagrebu,
- predstava "Francekova teta" i predstava "Famozna" u Histrionskom domu,
- adventska šetnja Gornjim gradom pod nazivom "Putevima Augusta Šenoe".



"Putevima Augusta Šenoe", 19.12.2018.

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

- **Akcije i manifestacije**

Uz već spomenute međudomske i gradske akcije, manifestacije i događanja, korisnici Projekta Gerontološki centar Doma za starije osobe Peščenica su se maskirali za "Fašnik pod maskama" u DSNO Kuća Sv. Franje i za "Fašničke



Maksimirske jeseni, 18.09.2018.

špelancije" u Domu Peščenica, prisustvovali su XX. Međudomskom turniru u Belotu "Sinergija Doma i lokalne zajednice" u Domu Peščenica, družili su se u atriju Doma Peščenica za početak ljeta "Ljeto nam se vratilo", sudjelovali su u cjelodnevnom edukativno-kreativno-zabavnom programu aktivnosti povodom Međunarodnog dana starijih osoba u Domu Peščenica, plesali su na Adventskom balu u DZSO Trnje i završili su godinu u blagdanskom ozračju na tradicionalnom "Božićnom druženju" u Odjelu socijalnog rad Sesevete.



XV. Gerontloški tulum, 01.10.2018.



- **Dokumentacija i evidencije**

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



- mjesečna evidencija sudjelovanja korisnika u organiziranim sportsko rekreativnim, radno-kreativnim i kulturno-zabavnim aktivnostima;
- svakom novom korisniku ispunjen je osobni list te su korisnici medicinsko-rekreativne gimnastike, vježbi na strunjači te plesne i dramske grupe potpisali Izjavu o odgovornosti;
- vodila se evidencija radnih sati radnika Projekta i sukladno tome broja pruženih usluga.

## 7. USLUGE PREHRANE I DRUGE USLUGE SMJEŠTAJA

### 7.1. Odjel prehrane

Trend nedostatnog broja kadra u Odjelu prehrane (uslijed odlaska radnika u mirovinu i određenog broja kratkotrajnih i dugotrajnih bolovanja) nastavio se i u 2018. godini. No, zahvaljujući dodatnim naporima i uloženom trudu uspjelo se, i uzpovećani obim radnih zadataka po radniku, zadržati dostignuti nivo kvalitete usluge te se nastavilo s unapređenjem iste uvođenjem novih jela u skladu s tjednim jelovnikom koji sastavlja Komisija za jelovnike i koji je usklađen s Normativima prehrane u domovima socijalne skrbi i Hrvatskim smjernicama za prehranu osoba starije dobi. Treba istaknuti da se zahvaljujući namirnicama dobre kvalitete moglo ispoštovati unaprijed određene tendere kako kvalitativno tako i kvantitativno.

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

Radnici zaposleni u kuhinji Doma svakodnevno su pripremali obroke za:

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

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

OBROCI PRIPREMLJENI U KUHINJI DOMA U 2018. GODINI	
KORISNICI	KOLIČINA OBROKA
Korisnici usluge smještaja	292.357 <sup>8</sup>
Dodatni obroci za korisnike dijabetičke prehrane	77.475
Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom	17.847
Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Rješenja Centra za socijalnu skrb Zagreb	9.068
Korisnici usluge Pomoći u kući temeljem Ugovora (privatni korisnici)	13.853
Obroci za radnike ( <i>gbleci</i> )	2.161
<b>UKUPNO</b>	<b>412.761</b>

Tijekom 2018. godine ukupno je pripremljen **412.761 obrok**, a uz navedene obroke pripremane su i zakuske, slastice, sendviči, prigrisci i *lunch* paketi kako za korisnike tijekom sudjelovanja na različitim događanjima i manifestacijama, tako i za uzvanike, goste i radnike Doma na domskim događanjima poput Međudomskog turnira u Belotu, Dana obitelji i XV. Gerontološkog tuluma.

## 7.2. Održavanje rublja

Pranje rublja za potrebe Doma do kolovoza 2018. godini obavljala je tvrtka E-Elmes d.o.o., nakon čega je, temeljem provedenog postupka objedinjene javne nabave, održavanje rublja preuzela tvrtka Pleter-usluge d.o.o. Iste su obavljala kompletnu uslugu pranja i glačanja rublja, posteljine, stolnjaka i nadstolnjaka, zavjesa, krpa i radno zaštitne odjeće - ukupno 240.270 komada.

U svrhu jednostavnijeg i kvalitetnijeg obilježavanja rublja i posteljine korisnika nastavljeno je s upotrebom termičke preše za naljepnice s domskim matičnim brojem korisnika. Obilježavanje rublja obavljalo se ponedjeljkom, utorkom i srijedom od 12.30 do 14.00 sati u za to predviđenom i posebno opremljenom prostoru u prizemlju Doma. Uz to se obavljalo prema potrebi i u izvanrednom terminu na dan useljenja korisnika.

Radnica zadužena za obilježavanje rublja i posteljine korisnika bila je raspoređena i na vođenje brige oko urednosti osobnih ormara korisnika koji to sami ne mogu te dovoz potrebnog materijala iz skladišta.

## 7.3. Održavanje higijene prostora

Čišćenje i spremanje soba korisnika i zajedničkih prostorija, 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. Vikendima i blagdanom vršila se primopredaja rada, te se svakodnevno vodila evidencija čišćenja ovjeravana potpisom

<sup>8</sup> Od navedenog ukupnog broja obroka, 77.475 obroka su bili po normativima dijabetičke prehrane, a 52.385 po normativima za dijetalnu prehranu.

korisnika čime je korisnik potvrdio da je njegova soba očišćena. Dva puta godišnje provedeno je redovno generalno čišćenje i pospremanje svih soba i prostora u ustanovi, te su za domska događanja dodatno uređivani prostori i okoliš ustanove i pripremane dvorane Doma.

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

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

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

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

Svaka čistačica je upoznata s Protokolom čišćenja i dezinfekcije radnog prostora i površina i s Dnevnom planom čišćenja soba, educirana je o načinu i sredstvima za dezinfekciju prostora i inventara, kao i o komunikaciji s korisnicima, te korištenje i primjeni osobnih sredstava za rad na siguran način

#### **7.4. Odjel održavanja**

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

Tijekom 2018. godine po pitanju održavanja objekta i opreme učinjeno je slijedeće:

##### **A) Radovi vanjskih izvođača**

- radovi na dijelu vertikale vode i odvodnje između kupaonica soba 132/133 i 140/141 i adaptacija kupaonica soba 132,133,140 i 141;
- radovi na horizontalnoj odvodnji u stropu restorana i kuhinje;
- radovi na vertikali vode i odvodnje između kupaonica 232/233 do 332/333, te adaptacija kupaonica soba 232, 233, 332 i 333;
- sanacija instalacija vode i odvodnje vertikale u kupaonicama soba 244 i 344, te sanacija samih kupaonica;
- izmjena instalacija vode i odvodnje u kupaonici ambulate na I. odjelu brige o zdravlju i njege (IV. kat, stacionara 2), izmjena vodovodne armature i opreme;



- radovi na izgradnji zajedničke kupaonice i garderobe na III. katu – istok;
- montaža elektroinstalacija u zajedničkoj kupaonici III. katu – istok;
- montaža instalacija bolničke signalizacije na III. katu i poveznica sa signalizacijom na IV. katu;
- uređenje instalacija jake i slabe struje po sobama na IV. katu;
- izmjena razrješenja bolničke signalizacije u sobama 439, 427, 414, 428, 411, 304 i 303;
- zamjena dotrajalih drvenih prozora s aluminijskim u sobama 404, 410, 423, te hodniku I. odjela brige o zdravlju i njege (IV. kat, stacionar 1 i 2);
- zamjena balkonskih drvenih vrata sa aluminijskim u sobi 348;
- zamjena neispravne upravljačke ploče na vatrodojavnoj centrali;
- popravak elektromagnetne kočnice velikog dizala;
- zamjena izolacijskih stakala na staklenim stijenama u hodnicima i sobama korisnika;
- betoniranje platoa za kontejner za otpadni papir;
- izrada montažne metalne pregrade u garaži;
- izrada pregradnog zida od *knaufa* u sobi 302;
- demontaža razbijenog parapetnog stakla i zamjena sa PVC panelom;
- strojno čišćenje kanalizacije u podrumu Doma;
- izmjena oštećenih keramičkih pločica u kuhinji Doma;
- priključak vode i struje na nove tople kupke u kuhinji Doma;
- popravci u kuhinji Doma: popravak miksera *Fimar*, popravak stroja za pranje suđa *Winterhalter WKT 1000*, stroja za miješanje za pripremu kolača, nanašanje abrazivnog sloja na gulilicu za krumpir, izmjena grijača na električnim kotlovima, izmjena grijača na električnoj nagibnoj tavi, izmjena termostata na električnoj pećnici, izmjena duple stijene i izmjena sklopke na električnom kotlu, te brušenje ručnih noževa, noževa i pločica stroja za mljevenje mesa;
- popravak bolničkog kreveta u sobi 426 i 447;
- izmjena ogledala u sobama 132, 134 i 140;
- popravak uređaja za glancanje poda;
- popravak visokotlačnog peraača;
- popravak kopirnog uređaja *Canon*;
- popravak i baždarenje tlakomjera;
- servis diesel agregata za nužni pogon *Torpedo*;
- servis uređaja za kompenzaciju jalove energije;
- čišćenje i dezinfekcija klima komore ventilacije i napa u kuhinji Doma;
- deratizacija i dezinsekcija zgrade i prostora Doma;
- montaža i balansiranje guma, te tehnički pregled i registracija službenih vozila Doma;
- radovi u kotlovnici Doma:
  - izmjena kontrole nepropusnosti na elektromagnetskom ventilu plinske rampe kotla br. 1;
  - izmjena elektronike cirkulacione pumpe kotla br. 1 i 2;

- izmjena modula automatike i osjetila temperature kotla;
- izmjena miješajućeg ventila na bojleru za toplu sanitarnu vodu ;
- izmjena nepovratnog ventila na bojleru za toplu sanitarnu vodu;
- izmjena dva zasuna i dva filtera na krugu grijanja prizemlja i podruma;
- izmjena pet sklopki u razvodnom elektro ormaru u kotlovnici;
- kontrola i čišćenje revizionih okna na dimnjacima;
- servis sustava za detekciju plina u kotlovnici.

## **B) Radovi vlastitim resursima**

- zamjena rasvjetnih tijela;
- promjena grla rasvjetnih tijela;
- promjena osigurača i startera;
- zamjena utičnica, utikača i prekidača;
- zamjena poklopaca razvodnih kutija;
- popravak SOS zvona i izmjena tipkala;
- popravak telefonskih instalacija u sobama korisnika;
- popravak antenskog sustava u sobama korisnika;
- zamjena čitavih miješalica, perlatora i obrtaja na miješalicama, slavina i sifona na kadama i umivaonicima;
- popravak miješalica na umivaonicima i tuševima;
- zamjena plovaka s ventilom i poluga za vodokotlić;
- zamjena vodokotlića, WC školjki, WC sjedalice i umivaonika u kupaonicama korisnika;
- zamjena crijeva i ručica za tuš;
- čišćenje armatura od kamenca;
- odčepljivanje sifona, WC školjki, odvoda;
- zamjena automata gurti za rolete;
- izmjena dotrajalih parketa laminatom;
- zamjena panti i kvaka vrata, komoda, ormara i ormarića;
- popravak stolica i fotelja;
- popravak drvene stolarije i namještaja;
- demontaža i dovoz donirane opreme iz hotela "Arcotel";
- zamjena radijatora;
- zamjena ventila na radijatorima;
- punjenje sistema centralnog grijanja;
- odzračivanje instalacija sistema centralnog grijanja;
- zamjena automatskih odzračnih lončića na sistemu grijanja;
- soboslikarski radovi: zid ispred velikog dizala na I., II., III. i IV. katu, ulaz u kuhinju i prostor rashladne komore, prostorija "čisto i nečisto" na I. katu, prostor ispred teretnog dizala od podruma do IV. kata, restoran i kuhinja na mjestu izvođenja

radova na odvodnji u stropu, prostor za odmor radnika u prizemlju Doma, podovi u podrumu ispred praonice rublja, sobe korisnika na I., II., III. i IV. katu (prema godišnjem planu i potrebi);

- manji popravci na invalidskim kolicima i drugim pomagalicama za osobe s invaliditetom;
- izrada željeznih vrata u prizemlju ;
- čišćenje kotlovnice, garaže, neprohodnih terasa, krova, kanala oborinskih voda.

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

Tijekom 2018. godine se dva puta izvršilo biološko ispitivanje valjanosti sterilizatora za suhu sterilizaciju i baždarenje tlakomjera.

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

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

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

### 7.5. Nabava osnovnih sredstava

VRSTA SREDSTVA	KOLIČINA / kom /
Daska za kadu s hvataljkama	5
Stalak za infuziju na kotačima	2
Držać za urinarne vrećice	10
Držać za guske	5
Kadica za pranje kose	3
Kolica za smeće s poklopcem na pedal	4
Paravan – trodijelni na kotačima	2
Kolica za distribuciju lijekova	1
Bolesnički krevet (metalni okvir) s ormarićem	2
Invalidska kolica	3
Računalo i pisač	2
Tablet sustav (za serviranje obroka)	100

Uz to je Caritas Zagrebačke nadbiskupije donirao Domu Peščenica osam bolesničkih kreveta (drveni okvir) s pripadajućim ormarićima za hranjenje sa svjetiljkom, te su obitelji korisnika

donirale jedan bolesnički krevet (metalni okvir) s pripadajućim noćnim ormarićem i toaletna kolica i jedan LCD televizor.

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

Tijekom 2018. godine surađivali smo sa slijedećim poslovnim subjektima:

A1 HRVATSKA d.o.o.	telekomunikacijska podrška
ALFA-DATA d.o.o.	informatička podrška knjigovodstvenom poslovanju
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
AX-SOLING d.o.o.	nabava hidrauličnih zatvarača za vrata
BAUHAUS – ZAGREB d.d.	nabava materijala, opreme i alata
BLINK d.o.o.	informatička podrška za korisnički program
CVH CENTAR ZA VOZILA HRVATSKE	registracija vozila
DAMISH-INŽENJERING d.o.o. - Zagreb	čišćenje sistema odvodnje, servis pumpnog sistema odvodnje
DIESEL MOTORI d.o.o.	servis dizel agregata za nužni pogon
DIMNJAČARSKA OBRTNIČKA ZADRUGA	čišćenje i kontrola dimnjaka kotlovnice
E-ELMES d.o.o.	pranje i glačanje odjeće, posteljine, kuhinjskog rublja, zavjesa
E – KOLEKTOR d.o.o.	odvoz i zbrinjavanje otpadnog papira i folije
ELGRAD d.o.o.	nabava materijala za namještaj
ENEL SPLIT d.o.o.	informatička podrška materijalno financijskom poslovanju
ENERGETIKA PROMET d.o.o.	servis i popravak plinskih plamenika u kotlovnici
ERG d.o.o.	servis sustava za kompenzaciju jalove energije
GASTRO-STIL d.o.o.	nabava kuhinjske opreme
GRATIUS d.o.o. - Zagreb	snimanje propuštanja odvodnje
HALKOM d.o.o.	servis i održavanje dizala
H.I.B d.o.o.	radovi na vodovodnim instalacijama, odvodnji, keramičarski

	radovi, popravci opreme
ICC 3D d.o.o.	dezinfekcija i deratizacija, čišćenje kuhinjskih napa, klima komora i ventilacijskih kanala
INSPEKT d.d.	ispitivanja prema propisima zaštite na radu i zaštite od požara
IVAN HLADIKA - Zagreb	nabava i servis kompjuterske opreme
KEMIS TERMOCLEAN d.o.o. - Zagreb	čišćenje separatora ulja kuhinje, zbrinjavanje otpada
KLANJČIĆ d.o.o.	servis rashladnih komora
KSU. d.o.o.	servis i popravak kopirnog uređaja
KULINA POMAGALA d.o.o.	nabava i servis bolničke opreme
MAGTEH d.o.o.	održavanje kuhinjske opreme
MATMETAL SISTEM d.o.o.	nabava čeličnih cijevi, profilnog željeza
MEDAŽ d.o.o.	popravak medicinske opreme
METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d.	telekomunikacijska podrška
NASTAVNI ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO DR. ANDRIJA ŠTAMPAR	uzimanje uzoraka hrane i brisova, sanitarni pregledi
NOVAL d.o.o.	održavanje kuhinjske opreme
NUGRAD d.o.o.	izrada projektne dokumentacije
PASTOR TVA d.d.	servis vatrogasnih aparata
PEVEC d.d.	nabava materijala, opreme i alata
PLETER-USLUGE d.o.o.	pranje i glačanje odjeće, posteljine, kuhinjskog rublja, zavjesa
P.S.C. ZAGEB d.o.o.	servis kombi vozila
RADING SERVIS d.o.o.	radovi u razvodnom elektro ormaru u kotlovnici
REMONDIS MEDISON d.o.o.	zbrinjavanje infektivnog i farmaceutskog otpada
SUCCESSOR d.o.o.	održavanje telefonske centrale, sistema telefonije
SUSTAVI ZAGOREC	radovi na održavanju sistema u kotlovnici
TEHNO-ZAGREB d.o.o.	popravak stroja za pranje suđa «Winterhalter»
UGO-BENINTERIJERI d.o.o.	nabava i montaža nove ugostiteljske opreme
VIDICOM 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
ZIN d.o.o.	održavanje električnih instalacija, bolničke signalizacije, ventilacije i klimatizacije
ZIRS d.d.	ispitivanje skloništa

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.

## 7.7. Provođenje mjera zaštite na radu i zaštite od požara

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

Zbog dotrajalosti i istrošenosti pojedinih elemenata i sklopova dizala, te nepotpune usklađenosti s propisima, uočeni su nedostaci kod ispitivanja dizala i kod ispitivanja skloništa. Preporuka ispitivača bila je izvršiti rekonstrukciju dizala u cilju povećanja njihove

sigurnosti i funkcionalnosti, te servisirati ventilacijski uređaj skloništa zbog pojačane buke i nadomjestiti opremu koja nedostaje.

U sklop provođenja mjera zaštite od požara provedena je vježba evakuacije 31.10.2018. godine.

Tijekom 2018. godine zaposlena su 22 nova radnika na poslove s posebnim uvjetima rada. Isti su upućivani na preglede na medicini rada koji prethode početku rada te su osposobljavani za rad na siguran način. Osposobljavanje za rad na siguran način prošle su i četiri pripravnice.

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

Svi radnicina poslovima s posebnim uvjetima rada dužili su propisanu radno-zaštitnu odjeću i obuću.

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

Stanje zaštite na radu i zaštite od požara bilo je zadovoljavajuće te nije bilo ozljeda na radu.

## **8. RAČUNOVODSTVENI POSLOVI**

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

Financijska sredstva za poslovanje ustanove ostvaruju se 92% uplatama opskrbbine korisnika na trajnom smještaju, 1% od iznajmljivanja poslovnih prostora i 7% sredstava iz decentraliziranih funkcija Grada Zagreba. Uz to, Dom Peščenica provodi i aktivnosti u sklopu Projekta Gerontološkog centra Doma za starije osobe Peščenica te pruža socijalnu uslugu pomoći u kući na području Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, čiji prihodi i rashodi se međusobno zatvaraju i financiraju te nemaju poseban učinak na prihodovnu stranu ustanove.

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

U redovnom poslovanju radnice su se koristile internet bankarstvom preko Zagrebačke banke kao domske poslovne banke, i aplikaciju Porezne uprave tzv. E-porezna kod isplata plaća i svih ostalih oporezivih i neoporezivih naknada radnicima. Uz to su se koristile i pratile



i ostale informatičke novosti i pogodnosti koje olakšavaju komunikaciju u redovnom poslovanju i osiguravaju uštedu vremena.

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

Posljednje tri godine u poslovanju se koriste izlazni transakcijski računi s virtumskim dodatkom i specifikacijom usluga korisnika te je gotovo u potpunosti uspostavljeno bezgotovinsko plaćanje opskrbnine. Ovim načinom poslovanja štiti se ustanova i radnici prilikom rukovanja većom količinom novca s obzirom na nemogućnost organiziranja tehničke i tjelesne zaštite. Time se ujedno slijede Upute Ministarstva financija o potrebi uspostave bezgotovinskog plaćanja.

### **8.1. Financijsko-planski poslovi**

U 2018. godini računovodstvene radnice su izradile prijedlog Financijskog plana i Plana javne i jednostavne nabave; izradile su Izjave o fiskalnoj odgovornosti iz djelokruga računovodstva; pratile su mjesečno izvršenje Financijskih planova i o istome izvještavale ravnateljicu i nadležni Ured za financije Grada Zagreba; izrađivale su mjesečne zahtjeve za doznaku sredstava iz decentraliziranih funkcija; dostavljale su informacije i izrađivale izvješća o poslovanju članovima Upravnog vijeća i Skupu radnika; koordinirale su i pratile rad drugih odjela u svrhu racionalnog korištenja financijskih sredstava, određivanja prioriteta radova i nabave u Domu te kontrole prihoda i rashoda.

### **8.2. Financijsko-računovodstveni poslovi**

Računovodstvene radnice vodile su cjelokupno 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 i 3/18) i Pravilnik o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (NN 3/15, 93/15, 135/15, 2/17, 28/17 i 112/18). Iz toga proizlazi knjiženje financijske 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 nefinancijske imovine; knjiženje i usklađenje inventurnih popisa po Odluci o izvršenom godišnjem popisu te pomoć 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 sa svim pratećim obvezama i pravima radnika, te su izrada izvješća prema vanjskim institucijama kao i potrebama uprave Doma.

### **8.3. Plaće i naknade**

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

- prosječno mjesečno obračunato je i isplaćeno 100 plaća i naknada za 4 osobe na stručnom osposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa;
- isplaćeno je 8 pomoći za bolovanja duža od 90 dana;
- isplaćena je 1 pomoć za slučaj smrti u obitelji;
- isplaćeno je 20 naknada za neiskorišteni godišnji odmor prije prestanka radnog odnosa;
- isplaćeno je 16 jubilarnih nagrada za 5, 10, 15, 20, 30 i 35 godina rada u 2017. godinu;
- isplaćeno je 31 dar za Svetog Nikolu;
- isplaćen je regres za korištenje godišnjeg odmora za 100 radnika;
- isplaćena je božićnica za 100 radnika;
- isplaćene su naknade članovima Upravnog vijeća za 6 sjednica;
- te su isplaćene naknade po osnovama Ugovora o djelu.

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

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

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

U prosincu 2018. godine sa zadnjom isplatom plaće za tekuću godinu izvršen je konačni godišnji obračun poreza na dohodak radnika koji su bili zaposleni u Domu Peščenica svih 12 mjeseci 2018. godine i nisu mijenjali prebivalište.

Potvrde o isplaćenim plaćama i drugim dohodcima za prosinac 2018. godinu dostavljene su svim radnicima i vanjskim suradnicima u siječnju 2019. godine.

#### **8.4. Blagajničko poslovanje**

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

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

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

#### **8.5. Izvješća o financijskom izvještavanju**

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

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

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

Uz navedena redovna izvješća, u 2018. godine računovodstvo je, na zahtjev Gradskog kontrolnog ureda, Sektora za unutarnju reviziju, ispunilo Upitnik radi prikupljanja podataka za izradu plana rada unutarnje revizije u kojem su zatraženi svi relevantni podaci o ustrojstvu ustanove te pravni, kadrovski i financijski podaci s naglaskom na procjenu rizika poslovanja; financijski podaci iz navedenog upitnika obuhvaćali su financijsko poslovanje u 2016., 2017. i dijelu 2018. godina.

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

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

Briga za nefinancijsku dugotrajnu imovinu (osnovna sredstva), sitni inventar, zalihe živežnih namirnica i potrošnog materijala, financijsku imovinu (novac na žiro računu i blagajni Doma), te potraživanja i obveze Doma Peščenica uključuje redovni godišnji popis imovine, obveza i potraživanja. U tu svrhu, dana 19. prosinca 2018. godine, odlukom ravnateljice imenovanasu Povjerenstva za redovan popis nefinancijske imovine, financijske imovine i obveza i potraživanja na dan 31. prosinca 2018. 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 financijske imovine (novčana sredstva žiro računa i blagajne) te obveza i potraživanja (kupci i dobavljači).

### **9. ADMINISTRATIVNI I KADROVSKI POSLOVI**

Administrativni poslovi u 2018. godini uključivali su:

- evidentiranje zaprimljene dokumentacije (računi, ugovori, rješenja, odluke, dopisi, zahtjevi, zamolbe za posao i drugo) unosom u Urudžbeni zapisnik te dostavljanje iste po Odjelima, odnosno upoznavanje s njome radnika, na sastancima Stručnog kolegija, Stručnog vijeća i Stručnog tima, te članova Upravnog vijeća i korisnika Doma; u protekloj godini urudžbirana su ukupno 4.442 dokumenta;
- sudjelovanje u izradi Općih pravila zaštite osobnih podataka Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb i Pravilnika o izmjeni i dopuni pravilnika o organizaciji i sistematizaciji poslova na koji Sindikalna podružnica nije imala primjedbi;

- sukladno Godišnjem planu i programu provedbe unutarnjeg nadzora za 2018. godinu sastavljano je, praćeno i evidentirano dostavljanje kvartalnih i završnih izvješća o provedenim unutarnjim nadzorima.

U 2018. 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 sastavljani dopisi državnim, gradskim i drugim institucijama;
- održavani su sastanci s radnicima te osmišljavane upute, smjernice, protokoli, odluke, razne obavijesti i zaključci radi boljeg provođenja organizacije rada i kvalitetnijeg funkcioniranja Doma;
- izrađen je Plan godišnjih odmora za 2018. godinu u skladu sa ZOR-om;
- vođene su ažurne evidencije korištenja godišnjih odmora te evidencije bolovanja svih radnika po mjesecima i broju dana za sve odjele;
- redovito je mjesečno sastavljan raspored rada i izvješća te izrade obračuna sati za isplatu plaće radnicima porte;
- sastavljana su redovna izvješća za Podružnicu sindikata;
- zbog ranije navedenih potreba zapošljavanja radnika na određeno i neodređeno vrijeme, 9 puta je tijekom 2018. godine zatražena i dobivena suglasnost Gradonačelnika putem Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom za zapošljavanje radnika – četiri puta je dobivena suglasnost, dok su dva predmeta u tijeku, a tri nisu riješena pozitivno;
- obavljen je niz poziva na intervju za posao; redovito su pozivani svi raspoloživi kandidati, a u nekim slučajevima su kandidati pozivani i na drugi razgovor kako bi se odabrali najprikladniji kandidati koji su zadovoljavali tražene uvjete jer je interes nezaposlenih, posebice medicinskih sestara, medicinskih tehničara i kuhara kojih nema dovoljno na tržištu rada, bio slab;
- jednoj radnici, koja se nije više od tri dana pojavila na radnom mjestu nakon korištenja godišnjeg odmora, uručen je izvanredni otkaz ugovora o radu zbog nepoštivanja odredbi iz ugovora o radu, Pravilnika o radu i Zakona o radu;
- sudjelovale se u donošenju financijskih planova i planova nabave te njihove izmjene i dopune;
- jednom mjesečno naručivan je za sve odjele potreban kancelarijski radni materijal te je vođena evidencija o potrošnji istih;
- vođena je briga o nabavi i utrošku poštanskih maraka i redovnoj otpremi preporučenih pismovnih pošiljki;
- izdavani su putni nalozi i vođena je evidencije istih – izdano je ukupno 19 putnih naloga koje je dobilo 13 radnika za službena putovanja, kongrese i konferencije u Starigradu, Sv. Martinu na Muri, Trakošćanu, Novigradu Istarskom, Puli te Biogradu na moru.

U 2018. godini nije izrečeno niti jedno upozorenje na obveze iz radnog odnosa.

Tajnik ustanove je sudjelovao na redovnim jutarnjim, radnim sastancima voditelja radi boljeg protoka informacija i time efikasnijeg rada Doma. Također je sudjelovao u sastancima Stručnog kolegija, Stručnog vijeća i Upravnog vijeća te na 3 Skupa radnika i na izvanredni sastancima s radnicima Odjela brige o zdravlju i njege, Odjela prehrane i Odjela održavanja na kojima je vodio zapisnike. Uz to je obavljao i pojedinačne informativne i savjetodavne razgovore s radnicima prema potrebi i traženju radnika.

### **9.1. Javna nabava**

Tijekom 2018. 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 svježe meso peradi, elektroničke usluge u nepokretnoj mreži, opskrba električnom energijom, ribe i riblje prerađevine - riba smrznuta i panirana

Potpisivani su godišnji ugovori za opskrbu svježim mesom peradi, mlijekom i mliječnim proizvodima, za pomagala pri inkontinenciji, za elektroničke i komunikacijske usluge u pokretnoj i nepokretnoj mreži, za opskrbu električnom energijom, te opskrbu plinom.

Putem direktnog ugovaranja (bagatelna - jednostavna nabava do 200.000,00 odnosno 500.000,00kn za radove sukladno Zakonu o javnoj nabavi, NN 12/16 koji je na snazi od 1. siječnja 2017. godine) za isporuke roba tijekom 2018. godine sklopljena su ukupno 32 ugovora i 10 ugovora za nabavu usluga, te okvirni sporazum i godišnji ugovor za uslugu pranja i održavanja rublja korisnicima na smještaju (postupak proveden tijekom 2018. godine od strane Ureda za javnu nabavu).

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

Od 29. prosinca 2018. godine započeti su postupci bagatelne nabave za 2019. godinu sukladno Prijedlogu plana nabave kojeg je Upravno vijeće prihvatilo 21. prosinca 2018. godine.

### **9.2. Porta**

Na porti Doma Peščenica u kontinuitetu od 01. siječnja do 31. prosinca 2018. godine bila su zaposlena 3 radnika na neodređeno vrijeme i 1 radnik na određeno (svi muškarci) te je rad recepcije bio pokriven s ukupno 4 radnika koliko ih je i sistematizirano. Uz navedene radnike, od 01. srpnja 2018. na poslove portira je raspoređena i 1 radnica zaposlena na neodređeno u punom radnom vremenu na poslovima njegovateljice koja je zbog tjelesnog oštećenja onemogućena obavljati iste.

U svrhu dobrog funkcioniranja službe svi radnici su educirani o protokolima vezanim za rad porte i o postupanju u slučaju uključivanja protupožarnog alarma, te su vodili brigu oko



ukupno šesnaest pisanih evidencija (u za to predviđenim bilježnicama) te evidenciju dnevne odsutnosti korisnika kroz aplikaciju DOGMA pomoću koje Odjel socijalnog rada izrađuje dnevno izvješće o brojnom stanju korisnika:

- evidencija liste radnog vremena za sve radnike (dnevni dolazak, izlazak i odlazak),
- evidencija liste radnog vremena za sve osobe na stručnom osposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa (dnevni dolazak, izlazak i odlazak),
- evidencija volontera - bilježnica (dnevni dolazak, izlazak i odlazak),
- evidencija radnika na radu za opće dobro (dnevni dolazak, izlazak i odlazak),
- evidencija popisa korisnika Doma (po sobama),
- evidencija posjetitelja Doma korisnicima Doma,
- evidencija odlaska korisnika u bolnicu,
- evidencija ključeva službenih prostorija (preuzimanje i vraćanje),
- evidencija preuzimanja i vraćanja ključeva dostavljača organizirane prehrane,
- evidencija telefonskih poziva (službeni pozivi i pozivi za IV. kat),
- evidencija prijave kvarova i oštećenja inventara,
- evidencija preminulih korisnika i pospremanja mrtvačnice,
- evidencija primopredaje smjene (bilježe se svi bitni dnevni događaji i kratki izlasci korisnika),
- evidencija ulaska u kotlovnicu,
- evidencija javljanja korisnika usluge pomoći u kući izvan radnog vremena Odjela socijalnog rada.

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

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

## **A) Poslovi porte**

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

S obzirom da je portir prva osoba koju stranka upoznaje pri svom ulasku u ustanovu, portir je dužan ljubazno, ali autoritativno obratiti se strankama, upitati ih o svrsi dolaska u ustanovu, prema potrebi upozoriti da su se dužni javiti portiru kod svakog ulaska, te ih usmjeravati sukladno njihovim potrebama odnosno razlozima posjete Domu. Uz to je dužan stranke

upozoriti na eventualna ograničenja u kretanju po ustanovi i provođenje određenih privremenih mjera (u slučajevima pojave zaraznih infekcija, adaptacija u pojedinim dijelovima zgrade, kvara lifta i slično), ili pak na neprimjereno ponašanje u slučaju nenamjernih ili namjernih propusta u ponašanju.

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

**Vatrodojava** - redovitim večernjim obilascima Doma, portir u službi preventivno kontrolira stanje grijaćih tijela (kuhala) u čajnim kuhinjama te zaključava u vremenu od 22,00 do 06,00 kako je propisano Pravilnikom o kućnom redu.

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

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

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

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

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

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

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

Tijekom 2018. godine stručno osposobljavanje završile su 1 magistra socijalnog rada i 2 magistre psihologije koje su započele s programom tijekom 2017. godine, te su novo stručno osposobljavanje bez zasnivanja radnog odnosa započeli 1 magistra socijalnog rada, 1

magistar socijalnog rada i 1 magistra psihologije kojima će stručno osposobljavanje završiti u 2019. godini.

Vještine i sposobnosti, kao i radni zadaci uključeni u program stručnog osposobljavanja, među ostalim, podrazumijevaju: upoznavanje s radom i funkcioniranjem svih ustrojbenih jedinica Doma, uvid u dokumentaciju korisnika, sudjelovanje u svim aktivnostima vezanim uz prijem i otpust korisnika, prisustvovanje timskoj sintezi, sudjelovanje u individualnom radu s korisnicima i njihovom obitelji, sudjelovanje u radu tima prilikom izrade individualnog programa rada s korisnikom, sudjelovanje u izradi nacrt programa suradnje s drugim domovima socijalne skrbi i drugim čimbenicima radi unapređenja rada Doma, sudjelovanje u provođenju grupnih aktivnosti za korisnike Doma i sl.

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

Kontinuirana edukacija, trajno usavršavanje i održavanje 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 2018. godini radnici Doma Peščenica su aktivno sudjelovali i prisustvovali nizu predavanja, tribina, konferencija, simpozija, okruglih stolova i radnih sastanaka:

- trinaest radnika Doma Peščenica (3 socijalne radnice, glavna medicinska sestra, 3 medicinske sestre, fizioterapeut, tajnik ustanove, 3 kuhara, 1 majstor-kotlovničar) pohađalo je četiri poludnevne radionice s predavanjem i vježbom pod stručnim vodstvom Integra znanja d.o.o. u sklopu ciklusa edukacija radnika Doma s ciljem unapređenja radnih odnosa i razvijanja komunikacijskih vještina:
  - "Davanje i primanje povratne informacije";
  - "Timski rad";
  - "Upravljanje vremenom";
  - "Pristup u konfliktnim situacijama";
- ravnateljica, voditeljica odjela socijalnog rada i glavna sestra Doma prisustvovala su Hrvatskom kongresu o Alzheimerovoj bolesti s međunarodnim sudjelovanjem u Novigradu Istarskom;
- ravnateljica, glavna sestra, 1 fizioterapeutkinja i 1 medicinska sestra prisustvovala su Gerontološko–javnozdravstvenom simpoziju s međunarodnim sudjelovanjem;
- dvije radnice Odjela socijalnog rada sudjelovale su na Konferenciji socijalnih radnika s međunarodnim sudjelovanjem u Puli;
- ravnateljica, četiri radnika Odjela socijalnog rada, glavna sestra i tri radnika Odjela brige o zdravlju i njege sudjelovali su u konferenciji "EdukAl 2018";
- stručni radnici Odjela socijalnog rada te I. i II. Odjela brige o zdravlju i njege prisustvovali su 209. Gerontološkoj tribini s temom "Rano prepoznavanje nasilja u institucijskoj i izvan institucijskoj skrbi za starije";

- glavna sestra je prisustvovala proslavi 109 godina Nastavnog zavoda za hitnu medicinu Grada Zagreba;
- jedna medicinska sestra kao član domskog povjerenstva za prevenciju bolničkih infekcija educirala se na temu "Infekcija uzrokovanih bakterijom ClostridiumDificile" u organizaciji Klinike za infektivne bolesti "Dr. Fran Mihaljević";
- jedna medicinska sestra, koja će biti edukator u Dom Peščenica za njegovateljice, sudjelovala je u radionici na temu "Komunikacija s osobama oboljelim od Alzheimerove bolesti i drugih demencije";
- radnici računovodstvenih poslova redovito su pohađali edukativna predavanja "Poslovna srijeda" u organizaciji "Udruge računovođa i financijskih djelatnika Zagreb" s aktualnom tematikom i problematikom poslovanja;
- radnici računovodstvenih poslova sudjelovali su na edukaciji iz korištenja aplikacije "Modul za praćenje i plaćanje računa za socijalne usluge";
- dvije radnice računovodstvenih poslova pohađale su trodnevni Seminar za računovodstvene djelatnike Domova i ustanova socijalne skrbi u Biogradu na moru;
- fizioterapeutkinje Gerontološkog centra Doma Peščenica pohađale su edukacije u organizaciji Hrvatske komore fizioterapeuta:
  - predavanju o multiploj sklerozi – "My Waywith MS – životni izazovi i ciljevi", Sanja Novak Orlić i Nataša Doma, magistre fizioterapije;
  - predavanju "Fizioterapija kod osoba s patelarnim tendinitisom", Lea Bušac, bacc.physioth. i Ana Zbiljski, bacc.occup.therapy;
  - predavanju "Razlikovanje normalnih i patoloških obrazaca disanja te utjecaj treninga na iste", Lea Bušac, bacc.physioth.;
  - predavanju "Postizometrička relaksacija", Ivana Ivanović, bacc. physioth.;
  - predavanju "Lumboishalgija – edukacija i prevencija" koje su održali Ivan Vodopija, bacc. physioth., i Ana Zbiljski, bacc. physioth.;
  - predavanju "Funkcionalne sposobnosti fizioterapeuta u različitim radnim okruženjima i uvjetima rada" koje je održala Aleksandra Kraljević, bacc. physioth.;
  - prezentaciji "Vježbe stabilizacije trupa kod bolova u donjem dijelu leđa" koju su pripremile Silvija Petričević, bacc. physioth., i Ivana Hanžek, bacc. physioth.;
  - predavanju "Sindrom Guyonovog kanala" o značaju fizioterapije kod liječenja kompresivnog sindroma ulnarnog(lakatnog) živca u Guyonovom kanalu na korijenu dlana koje su održale Željka Bedeniković, bacc. physioth., i Tanja Bakula, bacc. physioth.;
  - predavanju "Prognostička uloga evociranih potencijala u anoksičnoj ozljedi mozga", Mirjana Mihalić, bacc. physioth.;
  - predavanju "Fizioterapijski postupci kod prijeloma lakta", Mirela Matić, bacc. physioth., i Marina Posavec, bacc. physioth.;
  - te predavanju "Primjena fizioterapijskih postupaka kod pacijenata s prijelomom vrata bedrene kosti", Mihael Sućec, bacc. physioth.;

- stručnjak ZNR i ZOP sudjelovao je na stručnom skupu zaštite na radu u organizaciji Ustanove za obrazovanje INSPEKT i HUMS;
- stručnjak ZNR i ZOP pohađao je jednodnevnu radionicu na temu "Prijava podataka u registar onečišćavanja okoliša – nova internetska aplikacija ROO".

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

## **12. STRATEŠKI PROJEKTI, UNAPREĐENJE I INOVACIJE U POSLOVANJU DOMA**

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

U protekle tri godine Dom je ostvarivao dobru praksu praćenja zadovoljstva korisnika kvalitetom života, odnosima s članovima obitelji i domskom zajednicom te pruženim uslugama. Ista je započela 2016. godine istraživanjem na temu "Obiteljska socijalna podrška osobama smještenim u domu za starije osobe" te se nastavila u 2017. godini istraživanjem "Naš dom je i dalje tvoj dom: Povezanost socijalne podrške i zadovoljstva životom korisnika u Domu".

Ciklus ovih istraživanja, na temelju kojih Tim za kvalitetu predlaže unapređenje standarda kvalitete Doma Peščenica, u 2018. godini zaokružen je dvama novim istraživanjima.

Prvo je izravni nastavak na prethodna istraživanja te se bavi "**Otporom prema funkcionalnoj ovisnosti**". Analiza navedenog istraživanja primarno se usmjerila na strah od funkcionalne ovisnosti i smrti kao sastavnica ljudske prirode i bitnog aspekta psihičkog funkcioniranja starijih osoba. Cilj istraživanja bio je, na uzorku od 100 korisnika Doma za starije osobe Peščenica, Zagreb koji su ispunjavali Rosenbergovu skalu samopoštovanja, Templerovu skalu anksioznosti od smrti, ljestvicu za procjenu stupnja socijalne podrške, samoprocjenu zdravlja i kratku ljestvicu religioznosti, proučiti razne odrednice straha od smrti kod osoba koje se nalaze u institucionalnoj skrbi.

Drugim istraživanjem željelo se dobiti uvid u poimanje i očekivanja od života u domu za starije osobe iz pozicije članova obitelji korisnika usluge dugotrajnog smještaja. Prva faza istraživanja dovršena je osmišljavanjem "**Upitnika o procesima starenja i očekivanjima o uvjetima i uslugama za starije osobe**". Vođeni dugogodišnjim iskustvom u radu s korisnicima

starije životne dobi i motivacijom za daljnjim razvijanjem domskih procesa rada u pružanju socijalnih usluga, ovim upitnikom želi se utvrditi koja očekivanja imaju članovi obitelji naših korisnika vezano za uvjete stanovanja, brigu o zdravlju, njegu i psihosocijalnu podršku dostupnu njihovim članovima obitelji u Domu Peščenica te ih upoznati s nekim promjenama u starosti i procesima starenja. Pitanja su vezana za procese starenja i važne čimbenike koji utječu na zadovoljstvo obitelji kvalitetom institucionalne skrbi za njihove starije članove koji su smješteni u Domu Peščenica. Upitnik se od Dana obitelji u prosincu 2018., kada je predstavljen široj javnosti, planirano dijeli članovima obitelji korisnika sa završno veljačom 2019. godine. Rezultati i plan djelovanja osmišljen temeljem istih bit će predstavljeni na stručnom dijelu međudomske manifestacije "Turnir u Belotu 2019."

Kao nadogradnju istraživanjima i odgovor na uočene izazove i potrebe koje prate proces starenja, Dom za starije osobe Peščenica osmislio je broširano izdanje namijenjeno potencijalnim korisnicima Doma Peščenica, zainteresiranim sugrađanima i ostaloj široj javnosti – "**Osobnu kartu Doma**", kojim Dom promovira svoj rad i spektar socijalnih usluga koje pruža. Ovo broširano izdanje, predstavljeno na "Turniru u Belotu 2018", prvo je u mini seriji brošura kojim Dom Peščenica planira aktivno realizirati veću dostupnost informacija, usluga i prava starijim osobama kako Gradskih četvrti Peščenica-Žitnjak i Sesvete, tako i ostalim zainteresiranim građanima Grada Zagreba.

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

Tako je u 2018. godine novoformirana katastarska čestica broj 3875/2 k.o. Peščenica (klasa 935-06/18-01/2401, ur.br. 251-15-02-1-18-2 Gradskog ureda za katastar i geodetske poslove od 14.03.2018. godine; koja odgovara novoformiranoj zemljišnoknjižnoj čestici broj 7597/5 k.o. Grad Zagreb) površine 6912m<sup>2</sup> (kako je utvrđeno rješenjem o utvrđenju građevne čestice i parcelacijskim elaboratom RN-187/17), a koju zajedno čine dosadašnje katastarske čestice broj 3875/2, 3875/4 te dijelovi 3875/1 i 3885 katastarske općine Peščenica.

Na temelju postignutog, Dom Peščenica je izradio Glavni arhitektonski projekt rekonstrukcije građevine za povećanje energetske učinkovitosti Doma i Glavni projekt racionalne upotrebe energije i toplinske zaštite Doma, te je uspješno aplicirao na natječaj za energetska obnova zgrade Doma i povećanje energetske učinkovitosti, čime bi se izravno dovelo do uštede potrošnje prirodnog plina za oko 67% i električne energije za oko 22%, a posredno i do podizanja kvalitete standarda življenja korisnika te unapređenja kvalitete pruženih socijalnih usluga na korist šire zajednice. Rezultati navedenog natječaja bit će poznati početkom 2019. godine.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA  
  
Stevo Živčić

