

DOM ZA STARIJE OSOBE

C E N T A R

ZAGREB – KLAIĆEVA 10

Zagreb, 01.03.2021.

## **IZVJEŠĆE O RADU DOMA ZA STARIJE OSOBE CENTAR U 2020. GODINI**

Izvješće o radu Doma za starije osobe Centar u 2020. godini izrađeno je na temelju analize ukupnih aktivnosti ustanove, te provedbe Programa rada Doma Centar u 2020. godini.

Izvješće je sačinjeno prema unutarnjem ustrojstvu i organizaciji rada Doma koja se odvijala u okviru :

1. Odjela socijalnog rada, radne terapije i izvaninstitucijskih usluga
2. Odjela za njegu i brigu o zdravlju korisnika Klaićeva 10
3. Odjela za njegu i brigu o zdravlju korisnika Crnatkova 14
4. Odjela prehrane, tehničkih i pomoćnih poslova
5. Računovodstveno finansijskih i administrativnih poslovi koji se obavljaju se pod neposrednim vođenjem ravnatelja.

Dom Centar sa sjedištem u Zagrebu, Klaićeva 10 čine dva zasebna objekta na lokacijama Klaićeva 10 i Crnatkova 14 u kojima je ukupno smješteno 340 osoba.

### **1. ODJEL SOCIJALNOG RADA, RADNE TERAPIJE I IZVANINSTITUCIJSKIH USLUGA**

U Odjelu socijalnog rada, radne terapije i izvaninstitucijskih usluga zaposleno je 6 socijalnih radnica, 2 njegovateljice, 1 gerontodomaćica i 1 fizioterapeutkinja za izvaninstitucijske usluge od kojih su 3 radnice angažirane na pružanju usluga podrške u lokalnoj zajednici u okviru Gerontološkog centra Doma.

Stručni rad Odjela tijekom 2020. godine temeljio se na pružanju potrebne psihosocijalne podrške korisnicima zbog epidemije izazvane koronavirusom. Rad se organizirao u skladu sa preporukama i uputama Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Nastavnog zavoda za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar, Stožera civilne zaštite Grada Zagreba, Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, te Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom. Naglasak u radu stavlja se na poštivanje i izvršenje svih propisanih epidemioloških mjeru te usaglašavanje sa promjenama u načinu izvršavanja radnih zadataka sa zadovoljavanjem svih potreba korisnika Doma.

Zahtjevne okolnosti diktirale su način i procese rada, te opseg poslova, zbog čega su stručni radnici osim stručnog rada, izvršavali zadatke nužne za osiguravanje osnovnih potreba korisnika i njihovih obitelji. Poslovi stručnih radnika stoga su osim redovnih obuhvaćali i :

- organiziranje, nabavu i dostavu paketa za korisnike kojima obitelj ne može osigurati nabavku higijenskih i ostalih potrepština
- organiziranje i nadzor posjeta obitelji korisnika,
- organiziranje i provođenje video poziva korisnika sa obitelji
- informiranje korisnika i obitelji korisnika o preporukama i uputama o provođenju mjera za sprečavanje i suzbijanje epidemije covid-19

Rad odjela općenito je organiziran kroz 3 područja :

- I. Socijalni rad
- II. Radno-okupacijske aktivnosti
- III. Izvaninstitucijske usluge i socijalni rad u lokalnoj zajednici  
(Projekt Gerontološki centar)

## I. POSLOVI SOCIJALNOG RADA

Obuhvaćaju :

1. Informiranje i evidenciju kandidata za prijem u Dom
2. Komisiju za prijem i otpust korisnika
3. Prijem novih korisnika i vođenje propisane evidencije i dokumentacije
4. Individualni rad s korisnicima i članovima obitelji
5. Grupni rad s korisnicima
6. Suradnju s drugim dionicima

### 1) INFORMIRANJE I EVIDENCIJA KANDIDATA ZA PRIJEM U DOM

- Informiranje kandidata, njihovih obitelji i drugih zainteresiranih osoba, o načinu, mogućnostima i postupku ostvarivanju prava na smještaj u Dom i ostalim uslugama Doma;
- u 2020-oj godini provedena je revizija 150 zamolbi kandidata za smještaj

### 2) KOMISIJA ZA PRIJEM I OTPUST KORISNIKA

- Tijekom **2020 godine zaprimljeno je 300 zamolbi**, značajno manje nego prošle godine, iz čega se vidi trend manjeg kretanja (ograničene slobode kretanja) osoba starije životne dobi u 2020-oj god., a što je posljedica tendencije zaštite osoba starije dobi zbog situacije izazvane epidemijom bolesti covid -19

| ZAPRIMLJENE ZAMOLBE (2019. i 2020. god.)                   |            |           |            |            |           |            |
|--|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
|  | 2019.      |           |            | 2020.      |           |            |
| lokacija   | Klaićeva   | Crnatkova | ukupno     | Klaićeva   | Crnatkova | ukupno     |
| <b>stambeni odjel</b>                                      | 410        | 28        | 438        | 135        | 21        | 156        |
| <b>odjel za njegu i<br/>brigu o zdravlju<br/>korisnika</b> | 38         | 67        | 105        | 90         | 54        | 144        |
| <b>ukupno</b>  | <b>448</b> | <b>95</b> | <b>543</b> | <b>225</b> | <b>75</b> | <b>300</b> |

- Održano je 8 sjednica Komisije za prijem i otpust korisnika, na kojoj su obrađene 82 zamolbe:
- I stupanj usluge za obje lokacije : 25 kandidata
- II stupanj usluge za obje lokacije : 8 kandidata
- III stupanj usluge za obje lokacije : 49 kandidata
- Ukupno: **82 kandidata**

| OBRAĐENE ZAMOLBE U 2020. godini |           |   |           |          |    |           |          |   |          |          |   |          |
|---------------------------------|-----------|---|-----------|----------|----|-----------|----------|---|----------|----------|---|----------|
|                                 | 01-03.mj. |   |           | 04-06.mj |    |           | 07-09.mj |   |          | 10-12.mj |   |          |
| lokacija                        | K         | C | ukupno    | K        | C  | ukupno    | K        | C | ukupno   | K        | C | ukupno   |
| <b>I stupanj</b>                | 21        | 1 | <b>22</b> | 0        | 2  | <b>2</b>  | /        | / | /        | 1        | / | <b>1</b> |
| <b>II stupanj</b>               | 4         | / | <b>4</b>  | 4        | /  | <b>4</b>  | /        | / | /        | /        | / | /        |
| <b>IIIstupanj</b>               | 14        | 7 | <b>21</b> | 8        | 14 | <b>22</b> | /        | / | /        | 3        | 3 | <b>6</b> |
| <b>ukupno</b>                   | 39        | 8 | <b>47</b> | 12       | 16 | <b>28</b> | 0        | 0 | <b>0</b> | 4        | 3 | <b>7</b> |

### 3) PRIJEM KORISNIKA

- U 2020. godini smješteno je 86 novih korisnika (lokacija Klaićeva 50 korisnika, lokacija Crnatkova 36 korisnika)
- Prema rješenju Centra za socijalnu skrb u 2020. godini smješteno je 9 korisnika (lokacija Klaićeva 0, lokacija Crnatkova 9)
- Za svakog novog korisnika po prijemu izvršena je procjena potreba i izrađen individualni plana rada sa korisnikom i članovima obitelji. Korisnici su informirani o mogućnostima uključivanja u radno-okupacijske aktivnosti organizirane u Domu.

| UKUPAN BROJ KORISNIKA NA SMJEŠTAJU<br>u 2020 godini prema rješenju centara za socijalnu skrb |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
| lokacija   | Klaićeva  | Crnatkova | ukupno    |
| <b>Ministarstvo u potpunosti snosi troškove</b>  | 0         | 9         | 9         |
| <b>Ministarstvo djelomično snosi troškove</b>  | 5         | 10        | 15        |
| <b>Sam korisnik i/ili skrbnici plaćaju smještaj</b>  | 9         | 6         | 15        |
| <b>ukupno</b>  | <b>14</b> | <b>25</b> | <b>39</b> |

Smještaj u Domu organiziran je prema stupnjevima usluga ovisno o psihofizičkom statusu i potrebama korisnika pri čemu se

I stupanj usluge osigurava funkcionalno sposobnim korisnicima na stambenom odjelu

II stupanj usluge za korisnike koji su djelomično ovisni o tuđoj pomoći i

III stupanj usluge koji se pruža funkcionalno ovisnim korisnicima na stambenom odjelu i odjelu za njegu i brigu o zdravlju korisnika

| KORISNICI PREMA STUPNJEVIMA USLUGE |            |           |            |
|------------------------------------|------------|-----------|------------|
| lokacija                           | Klaićeva   | Crnatkova | ukupno     |
| <b>I stupanj</b>                   | 86         | 16        | 102        |
| <b>II stupanj</b>                  | 35         | 5         | 40         |
| <b>III stupanj</b>                 | 106        | 65        | 171        |
| <b>ukupno</b>                      | <b>227</b> | <b>86</b> | <b>313</b> |

- Podaci o korisnicima smještenim prema stupnjevima usluge ukazuju da se kroz godine smanjuje broj korisnika koji su funkcionalno neovisni, te je sve veći broj korisnika funkcionalno ovisnih kojima su potrebne usluge II i III stupnja
- Važno je napomenuti da od ukupno 340 smještenih korisnika, 40-tak boluje od različitih oblika i stupnja demencije, a kojima se pružaju usluge u I, II i III stupnju, ovisno o kojem stadiju demencije se radi, te 30 - tak korisnika koji su u potrebi za palijativnom skrbi

## STRUKTURA KORISNIKA PREMA DOBI I SPOLU

| <b>dob</b>        | <b>muški</b> | <b>ženski</b> | <b>ukupno</b> |
|-------------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>50 - 54</b>    | <b>0</b>     | <b>1</b>      | <b>1</b>      |
| <b>55 - 59</b>    | <b>1</b>     | <b>0</b>      | <b>1</b>      |
| <b>60 - 64</b>    | <b>6</b>     | <b>2</b>      | <b>8</b>      |
| <b>65 - 69</b>    | <b>6</b>     | <b>7</b>      | <b>13</b>     |
| <b>70 - 74</b>    | <b>12</b>    | <b>14</b>     | <b>26</b>     |
| <b>75 - 79</b>    | <b>20</b>    | <b>29</b>     | <b>49</b>     |
| <b>80 - 84</b>    | <b>15</b>    | <b>56</b>     | <b>71</b>     |
| <b>85 - 89</b>    | <b>12</b>    | <b>64</b>     | <b>76</b>     |
| <b>90 - 94</b>    | <b>6</b>     | <b>40</b>     | <b>46</b>     |
| <b>95 - 99</b>    | <b>4</b>     | <b>17</b>     | <b>21</b>     |
| <b>100 i više</b> | <b>1</b>     | <b>0</b>      | <b>1</b>      |
|                   | <b>83</b>    | <b>230</b>    | <b>313</b>    |

- Preminulo je 119 korisnika : 69 u Klaićevoj i 40 u Crnatkovoj
- 5 korisnika je raskinulo ugovor o smještaju na vlastiti zahtjev: 3 u Klaićevoj, a 2 korisnika sa lokacije Crnatkova
- 1 korisnik je uslijed promjene zdravstvenog stanja premješten sa lokacije Klaićeva 10 u Crnatkovu 14.
- Na uvećani broj preminulih korisnika tijekom 2020. godine utjecala je pandemija covidom, te je dio obolijelih korisnika uslijed zaraženosti virusom ili nakon preboljele bolesti preminuo.

## EVIDENCIJA I DOKUMENTACIJA KORISNIKA

- Evidencija i dokumentacija korisnika vodi se na način i prema propisima o vođenju evidencije i dokumentacije u domovima za starije osobe: matična knjiga, pomoćna matična knjiga, evidencija korisnika po sobama, evidencija praćenja korisnika tijekom vikenda i blagdana, evidencija korisnika prema stupnjevima usluga, osobni podaci za odjel njegi i brige za zdravlje, osobni list, individualni plan promjene za korisnika, mjesečno izvješće o kretanju i promjenama statusa korisnika, obavijest o smrti, smještaju ili prekidu smještaja, obavijesti CZSS, izjave o pražnjenju sobe, službene bilješke u dosje korisnika, dnevnik rada kroz Dogmu, zapisnici sa katnih sastanaka, Izvještaj o radu, Plan i program rada, i druga potrebna izvješća, zapisnici, zahtjevi, potvrde ili bilješke vezano za potrebe korisnika i rada Doma

## 4) INDIVIDUALNI RAD S KORISNICIMA I ČLANOVIMA OBITELJI

- Individualni rad provodi se kroz svakodnevno savjetovanje i pružanje usluga psihosocijalne pomoći i podrške novim korisnicima u procesu prilagodbe na život u domu, motiviranju i poticanju na uključivanje u radno okupacijske aktivnosti, rješavanje konfliktnih situacija s drugim korisnicima ili s članovima obitelji, priprema korisnika za promjene uslijed pogoršanja zdravstvenog stanja, promjene stupnja usluge, premještaja na odjel za njegu i brigu o zdravlju.
- U protekloj godini bili smo suočeni sa epidemijom covida, potresom te vrlo teškom i izazovnom situacijom u Domu u kojoj smo nekoliko puta uslijed epidemiološke situacije morali onemogućiti izlazak korisnika van Doma i zabraniti posjete.
- Novonastala situacija pridonijela je gubitku slobode kretanja naših korisnika te pri tome uzrokovala stres, nezadovoljstvo, tugu i zabrinutost. Iz navedenih razloga rad stručnih djelatnika, posebno socijalnih radnika bio je intenziviran i usmjeren na individualni pristup, savjetovanjem, pružanjem podrške i pomoći. Svakodnevno se razgovaralo o epidemiji, mjerama zaštite, očuvanju zdravlja korisnika, pružala se podrška putem telefona korisnicima koji su bili u izolaciji ili samoizolaciji
- U vremenu pooštrenih mjera zaštite socijalne radnice bile su usmjerene i na rješavanje nabavke namirница, kupovine stvari za osobnu higijenu, slanja pošte, kontrole posebne organizacije u blagovaoni i

rasporeda korisnika, praćenje poštivanja mjera samoizolacije/izolacije, te zabrane okupljanja, a posebno praćenje pridržavanja zaštitnih mjera i nošenje odgovarajuće zaštitne opreme.

- Intenzivirao se rad s članovima obitelji koji su svakodnevno zvali, te tražili informacije o zdravstvenom stanju korisnika, te im je pružana podrška i savjet.
- Kontinuirano su rađeni videopozivi za korisnike (većinom korisnika smještenih na odjelu za njegu i brigu o zdravlju korisnika.)
- U periodu kada su bile dozvoljene posjete odjel je vodio računa o vremenu posjeta, pridržavanju mjera i koordinirala posjete članova obitelji i korisnika.

## 5) GRUPNI RAD

- Korisnicima se svakodnevno omogućuje sudjelovanje u različitim grupnim aktivnostima prema vlastitim sklonostima, mogućnostima i interesima.
- U Domu se provodi grupni rad s novoprimaljenim korisnicima , korisnicima oboljelim od različitih oblika demencije, organiziraju se katni sastanci, grupne aktivnosti , kreativne radionice, psihopedukativne radionice, grupe za duhovnu podršku.
- U protekloj godini uslijed epidemioloških mjera kada je rad grupa u početku smanjen, a kasnije radi zaštite zdravlja korisnika ukinut, grupe su zastale s radom. Međutim, pokušalo se, uz poštivanje svih propisanih mjera korisnicima pružati toliko potrebnu psihosocijalnu podršku, te je uvedena telefonska linija za pomoći korisnicima unutar Doma i održana su dva predavanja za korisnike s temom: Koronavirus - prijetnja mentalnom zdravlju. Nakon predavanja korisnicima su podijeljeni letci i upute kako si pomoći u ovoj teškoj situaciji i kada zatražiti stručnu pomoć.
- Nakon dva velika potresa koji su obilježili 2020 godinu. (potres u Zagrebu i na području Banovine ) korisnici su obilaženi po sobama, pružana im je podrška, kontaktiralo se članove obitelji, te se razgovaralo o poduzetim mjerama zaštite. Posebno su bili pogodjeni korisnici koji su nakon potresa u Zagrebu smješteni u Dom obzirom na uništenu vlastitu nekretninu, te ih je potres u prosincu 2020. uznesmirio i ponovno se javio strah i proživljena trauma.

## 6) SURADNJA S DRUGIM SLUŽBAMA DOMA I DRUGIM DIONICIMA

Odvija se kroz redovite sastanke stručnog tima kojeg saziva i vodi socijalna radnica Doma, te kroz suradnju s Odjelom za njegu, tehničkom službom, službom prehrane , računovodstva, kadrovskih poslova i komunikaciju s drugim dionicima u cilju rješavanja problema korisnika ili poboljšanja i širenja usluga doma.

Odnosi se na :

- suradnja s ravnateljicom i voditeljima odjela
- sudjelovanje i aktivan rad u stručnom vijeću, stručnom timu i komisiji za prijem i otpust korisnika
- suradnja sa ostalim zaposlenicima

### • Stručni tim Doma

Stručni tim organiziran je i čine ga: socijalni radnik, glavna sestra, odjelna sestra, fizioterapeuti, te po potrebi i drugi stručni radnici koji kroz zajedničku suradnju dogovaraju i rješavaju problematiku korisnika u Domu u cilju unaprjeđenja kvalitete života korisnika, rješavanje pitanja sukoba, premještaja na odjele, promjene stupnja usluge koje se pružaju korisniku i drugo.

U protekloj godini stručni tim se sastao 7 puta.

- Održan je skup korisnika u Domu radi izbora novog predstavnika korisnika, te razgovora i uputa o mjerama zaštite i prevencije od epidemije covid-om, mjerama za sprečavanje širenja zaraze i osiguravanja zaštite i sigurnosti korisnika i djelatnika.

## **OSTALI POSLOVI SOCIJALNOG RADA:**

- **Suradnja s tijelima državne uprave i drugim javnim ustanovama**  
Pomoći korisnicima u ostvarivanju njihovih prava, pisanje različitih potrebnih zahtjeva, molbi, potvrda, dopisa, istraživanje o mogućnostima ostvarivanja pomoći, kontakti s pravnim službama, javnim bilježnicima, sudovima i dr.
- Redovita dnevna izvješća o epidemiološkoj situaciji u Domu: Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, resornom ministarstvu i Nastavnom zavodu za javno zdravstvo
- **Izbori - organizacija glasanja u Domu**

U protekloj godini u RH održali su se izbori za predsjednika RH i izbori za zastupnike u Hrvatski sabor. Prije izbora korisnici su informirani o mogućnosti glasanja u domu, te su dobili detaljne upute na koji način mogu ostvariti svoje biračko pravo na glasanje.

U svrhu organizacije glasanja ostvareni su kontakti i suradnja sa Ministarstvom uprave, Gradskim uredom za opću upravu i Državnim izbornim povjerenstvom. Glasanje je pratila i organizirala socijalna služba u Domu. Zbog strogih mjera zaštite i prevencije od covid-19 izbori su organizirani pod posebnim epidemiološkim mjerama, uz distancu i korištenje zaštitne opreme.

U domu je glasalo 180 korisnika.

- **Izvršenje rada za opće dobro - probacija**

U 2020. godini rad za opće dobro započela su obavljati 2 osuđenika.

Poslovi socijalne radnice u vezi s osobama na izvršavanju rada za opće dobro uključivali su: inicijalni razgovor s osuđenikom, informiranje o poslovima u koje će biti uključen, upoznavanje s zaposlenicima s kojima će surađivati, te upoznavanje osuđenika s njegovim pravima i obvezama tijekom izvršenja rada. Rad osuđenika organizira se na obje lokacije Doma, a opis poslova i zadatka osoba koje odraduju rad za opće dobro u Domu dogovara se u suradnji s ravnateljicom i voditeljima drugih odjela Doma.

Također, rad sa osuđenicima uključuje redovitu suradnju sa Uredom za probaciju, izradu izvještaja i redovito informiranje probacijskim voditeljima o tijeku izvršavanja rada za opće dobro, te vođenje evidencije o broju odradjenih sati osuđenika.

Uslijed epidemije covidom 19 izvršenje mjere za osuđenike je obustavljeno, te u dogovoru s probacijskim uredom osuđenici su nastavili izvršenje rada za opće dobro u drugim ustanovama.

## **II RADNO - OKUPACIJSKE AKTIVNOSTI**

Živjeti u domu za starije osobe u vrijeme epidemije bilo je izazovno, kako za korisnike, tako i za djelatnike, što zbog opasnosti koju pojava virusa može imati u zatvorenim uvjetima, što zbog zabrane posjeta i izlazaka korisnika, koje neupitno utječe na kvalitetu života i mentalno zdravlje i jednih i drugih. Zato je bilo važno osmisliti kako na siguran način omogućiti održavanje kontakata s vanjskim svijetom, prvenstveno s njihovom obitelji i bliskom osobama.

Posjete korisnicima, u određenim periodima, bile su jasno definirane, stoga je bilo potrebno korisnike i njihove srodnike na vrijeme i detaljno informirati kada i pod kojim uvjetima su one moguće.

Bilo je kraćih perioda kada je i korisnicima bio omogućen izlaz, odlazak u obitelj, što je također bilo potrebno pratiti i organizirati uz pridržavanje svih epidemioloških mjera.

Od početka ožujka do pred kraj svibnja Dom je bio potpuno zatvoren za posjete i izlaske korisnika, da bi mjesec dana nakon djelomičnog otvaranja za posjete rodbine i kraće izlaske izvan Doma, krajem lipnja ponovno bio zatvoren. Krajem srpnja, Dom je otvoren za posjete i kratkotrajne izlaske korisnika, te početkom listopada, pa do kraja godine ponovno zatvoren za posjete i slobodno kretanje korisnika izvan prostora Doma.

Posao radnog terapeuta nužno se prilagođavao mjerama zaštite od oboljenja od korona-virusa.

Istodobno je trebalo mnoštvo kreativnih, rekreativnih, duhovnih, zabavnih i kulturnih aktivnosti, koji su već postali dio svakodnevne rutine i života korisnika, trebalo prilagoditi novim prilikama.

Radno – okupacijske aktivnosti, u periodima najstrožih epidemioloških mjera, bile su ili potpuno obustavljene ili zamijenjene novima, koje je bilo moguće potpuno prilagoditi situaciju.

Težište rada radnog terapeuta bilo je u individualnom motiviranju korisnika za kreativni rad u sobi: čitanje knjiga, revija, slušanje audio knjiga, pisanju poezije, priča, vođenju dnevnika, duhovno promišljanje i molitva, slikanju i sl.

Kako je dosta korisnika bilo u izolaciji i samoizolaciji, isključivo u sobi, poticalo ih se na razgovaranje putem telefona, skype-a, na uređivanje foto-albuma, ormara, selekcije nagomilanih stvari, vježbanje i opuštanje uz medijske sadržaje...

Koliko god je cijelokupna situacija dozvoljavala, (misli se na periode zatvaranja i djelomičnog otvaranja Doma), radilo se individualno i grupno sa korisnicima:

INDIVIDUALAN RAD sa korisnikom obuhvaćao je različite tehnike i metode rada, od tehnike intervjeta, razgovora, ispitivanja, anketiranja, praćenja i nadzora. Ispitivale su se njihove želje, sklonosti, interesi, znanja i vještine, te kroz biografsku metodu rada usklađivale njihove daljnje aktivnosti sa njihovim dosadašnjim navikama i običajima.

Od samog trenutka smještaja korisnika, koje je uključivalo ne samo upoznavanje sa drugim korisnicima i život u ustanovi, već i upoznavanje i uključivanje na pojedine aktivnosti, koje se odvijaju u ustanovim tako i na nove okolnosti u epidemiji.

Ovaj rad na socijalnoj adaptaciji i asimilaciji u ustanovi provodio se kontinuirano tijekom godine, a naročito u prvim mjesecima dolaska u ustanovu.

U okviru socijalne adaptacije provodili su se i razgovori, ne samo sa novosmještenim korisnicima, već i sa onima koji su već otprije uključeni na pojedine aktivnosti, pa i onima koji su svoje slobodno vrijeme provodili na svoj osebujan način.

Sve to obavljalo se u okviru dosadašnje strategije rada Ustanove, te stručnog i timskog rada u suradnji sa stručnim radnicima Ustanove, koji se nadopunjavao i pokrivao različite djelatnosti rada u Ustanovi i time omogućio bolju pratnju i nadzor nad ponašanjem, aktivnošću i zadovoljstvom korisnika, sa ciljem da mu pružimo što kvalitetniju uslugu i smještaj u našoj ustanovi.

Tijekom godine za svakog pojedinog korisnika izrađivao se individualni plan rada sa korisnikom u kojem su se bilježile sve njegove aktivnosti u okviru radne terapije, sportsko rekreacijskih i kulturno zabavnih sadržaja, uz obvezno praćenje i pomaganje u pojedinim fazama rada u kojima su se korisnici uključivali.

Posebne aktivnosti unutar individualnog rada sa korisnikom, obuhvaćale su i aktivnosti rada sa njegovom obitelji, gdje su se provodili individualni i grupni razgovori, a sve u svrhu boljeg upoznavanja i pomaganja glede prilagodbe na domski život i uključivanja i zadržavanja na pojedinim aktivnostima, te u slučaju rješavanja pojedinih poteškoća na koje su korisnici nailazili.

GRUPNI RAD odvijao se kroz pojedine aktivnosti, koja se provodila u ustanovi, odnosno u našim radionicama, sportsko rekreacijskim sekcijama, grupi za rekreaciju, grupi za međusobnu solidarnost, proslavama rođendana i dr., gdje smo nastojali tijekom godine unijeti što raznovrsnije i zanimljivije sadržaje rada sa korisnicima, odnosno članovima radionica i grupe, kako bi rad na socijalnoj animaciji i adaptaciji u ustanovi bio što uspješniji, stvarajući tako pozitivno socijalno okruženje i dobar suživot za sve smještene, i to ne samo u okviru radionica, već i na nivou cijelokupne Ustanove.

Kroz grupni rad nastojali smo doprinijeti očuvanju njihovih psihofizičkih sposobnosti, pridonijeti pozitivnoj klimi i atmosferi u Ustanovi, kao i obogatiti kvalitetu života.

Tijekom 2020. godine bile su zastupljene sljedeće aktivnosti grupnog rada, koje u tabelarnom

prikazu pokazuju i broj korisnika, koji ih je pohađao, vrijeme kada su se odvijale, odnosno koliko često, kao i godišnji broj okupljanja. Tako imamo slijedeće aktivnosti, obuhvaćene grupnim oblicima rada:

**PRIKAZ RADNOTERAPEUTSKIH AKTIVNOSTI**

**PRIKAZ RADA KREATIVNIH, REKREATIVNIH I ZABAVNIH GRUPA**

| Aktivnosti                          | Broj grupa | Prosječan broj korisnika | Ukupan broj sati u 2021. | Voditelj aktivnosti                   | Mjesto održavanja            |
|-------------------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| Kreativne radionice                 | 12         | 7                        | 24                       | Vanjski stručni suradnici, soc.radnik | Radionica, II kat            |
| Keramička radionica                 | 10         | 6                        | 20                       | Vanjski stručni suradnici, soc.radnik | Radionica, I kat             |
| Radionica brzog pisanja na računalu | 11         | 5                        | 29                       | Socijalni radnik i stručni suradnik   | Radionica, II kat            |
| Literarno druženje                  | 13         | 15                       | 13                       | Socijalni radnik i korisnici          | Dvorana                      |
| Druženje na stacionaru              | 31         | 7                        | 46                       | Socijalni radnik i korisnici          | Dnevni boravak i sobe, V kat |
| Zborsko pjevanje                    | 3          | 19                       | 6                        | Socijalni radnik, stručni voditelj    | Dvorana                      |
| Knjižničarska grupa                 | 49         | 70                       | 59                       | Socijalni radnik i korisnici          | Knjižnica, II kat            |
| Nordijsko hodanje                   | 34         | 11                       | 30                       | korisnici                             | Park                         |
| Boćarski klub                       | 24         | 6                        | 24                       | Socijalni radnik i korisnici          | Domsko boćalište             |
| Opuštaonica                         | 11         | 15                       | 11                       | Socijalni radnik i korisnici          | Dvorana                      |
| Šahovska grupa                      | 27         | 4                        | 35                       | Socijalni radnik i korisnici          | Čitaonica                    |
| Kartaška grupa                      | 23         | 4                        | 32                       | Socijalni radnik i korisnici          | Čitaonica                    |
| Filmska grupa                       | 6          | 15                       | 12                       | Socijalni radnik i korisnici          | Čitaonica                    |
| Bingo-igre                          | 14         | 12                       | 28                       | Socijalni radnik i korisnici          | Čitaonica                    |
| <b>UKUPNO</b>                       | <b>268</b> | <b>206</b>               | <b>370</b>               |                                       |                              |

| PRIKAZ NASTUPA , GOSTOVANJA I DOGAĐANJA U DOMU                         |    |     |           |  |   |
|--|----|-----|-----------|--|---|
| Novogodišnja priredba  | 1  | 51  | 2         | Korisnici, stručni radnici, soc. radnik                              | Dvorana                                 |
| Zahvala volonterima  | 1  | 27  | 2         | Socijalni radnik, korisnici, volonteri                               | Dvorana                                 |
| Koncert povodom Valentinova  | 1  | 46  | 2         | Vanjski suradnici, domski stručni radnici                            | Dvorana                                 |
| Maskembal  | 1  | 87  | 2         | Vanjski suradnici, domski stručni radnici                            | Blagovaona                              |
| Terapija sa psom   | 2  | 6   | 3         | Socijalni radnik i stručni suradnik                                  | Blagovaona , V kat                      |
| Obilježavanje Dana žena  | 1  | 49  | 2         | Socijalni radnik i stručni suradnici, korisnici                      | Dvorana                                 |
| Proslava stotog rođendana  | 1  | 25  | 4         | Socijalni radnik i stručni suradnici, korisnici                      | Dvorana                                 |
| Obilježavanje Međunarodnog dana starijih osoba (koncert)               | 1  | 65  | 1         | Socijalni radnik i suradnici,(Bug a Šimić) korisnici                 | Blagovaona                              |
| Klaun parade   | 7  | 38  | 7         | Socijalni radnik, Crveni nosovi                                      | Domski park, balkoni korisnika          |
| Obilježavanje svjetskog mjeseca knjige                                 | 1  | 54  | 1 mjesec  | Socijalni radnik, stručni suradnici i korisnici (KGZ)                | Čitaonica, instalacija „Razlistaj se..“ |
| Virtualne izložbe likovne radionice - Izložba maski i izložba pisanica | 2  | 9   | 6 tjedana | Socijalni radnik, stručni suradnici i korisnici, Muzej grada Krapine | Web stanica Muzeja grada Krapine        |
| UKUPNO   | 17 | 448 | 40        |  |   |

| OBILJEŽAVANJE BLAGDANA , VJERSKA DOGAĐANJA |           |            |                 |   |                |
|--|-----------|------------|-----------------|---|----------------|
| Leopoldovo i<br>Dan sestrinstva            | <b>1</b>  | <b>98</b>  | <b>3</b>        | Socijalni<br>radnik, stručni<br>radnici,<br>duhovnici | Domski park    |
| Pobožnost sv.<br>Mise i Krunice            | <b>16</b> | <b>34</b>  | <b>16</b>       | Socijalni<br>radnik,<br>duhovnik                      | Dvorana        |
| Pobožnost<br>Križnog puta                  | <b>4</b>  | <b>23</b>  | <b>4</b>        | Socijalni<br>radnik i<br>korisnici                    | Dvorana        |
| Pobožnost<br>bolesničkog<br>pomazanja      | <b>7</b>  | <b>7</b>   | <b>2</b>        | Župnik,<br>socijalni radnik                           | Sobe korisnika |
| Božićni blagoslov<br>Doma i stanara        | 67        | 1          | 20min           | Župnik,<br>socijalni radnik                           | Blagovaona     |
| <b>UKUPNO</b>                              | <b>95</b> | <b>163</b> | <b>25h20min</b> |   |                |

| PRIKAZ EDUKATIVNIH I SAVJETODAVNIH AKTIVNOSTI |            |            |           |  |                   |
|---|------------|------------|-----------|--|-------------------|
| Zdravstvena<br>predavanja                     | 3          | 43         | 1         | Stručni<br>djelatnici                      | Dvorana           |
| Vježbe zdjelice                               | 4          | 32         | 4         | Stručni djelatnik<br>zdravstva             | Dvorana, one line |
| Rođendanska<br>darivanja                      | 247        | 247        | 42        | Socijalni<br>radnik, čarolija<br>darivanja | Sobe korisnike    |
| Pomoć kod<br>prelaska na<br>digitalnu mrežu   | 26         | 46         | 32        | Socijalni<br>radnik, majstor,              | Sobe korisnike    |
| <b>UKUPNO</b>                                 | <b>280</b> | <b>368</b> | <b>79</b> |  |                   |

Tabelarni prikaz aktivnosti koje su se mogle odvijati u pandemijskim uvjetima:

Foto dokumenacija:



## Godišnja priredba zbora i dramske grupe



Volonterskih akcija tijekom 2020.god.



Keramička i Tomago radionica



Knjižnjičarka Vera

Šahovski turnir



Koncert za gitaru

Klaun -parada

U teškim vremenima pandemije i potresa , uz sve nedaće koje su ta vremena donijela, socijalni radnici bili su korisnicima psihoterapeuti, dobavljači, dostavljaci, tješitelji, video i audio veza s najbližima i sve što su trebali i mogli biti. Na obostrano zadovoljstvo, oni su bili ti, uz koje su korisnici u mnogočemu lakše podnosili strahove, ograničenja, tuge i nezadovoljstva zbog svega što ih je snašlo. Nikada im nije bila potrebnija podrška i pažnja, kako bi se uz gotovo uobičajenu usamljenost i zaboravljenost lakše izborili i sa prirodnom katastrofom i sa izolacijom zbog korone. Posebno se to odnosi na dnevnu rutinu starijih osoba koje su u ovoj epidemiji posebno ugrožena skupina. Zbog zaštite svojeg zdravlja korisnici su bili prisiljeni na čitav niz promjena vezanih uz svakodnevni život. Najviše vremena provodili su u domu, u svojim sobama, bio im je ograničen kontakt s članovima obitelji, prijateljima i kolegama te privremeni prekid brojnih rutina i aktivnosti na koje su navikli. Svakodnevica se svima promijenila, ali njima najviše.

Nalazimo se u vrlo zahtjevnom i emocionalno osjetljivom vremenskom periodu, a posebno su osjetljivi naši korisnici koji spadaju u rizičnu skupinu.

Uz maksimalno zalaganje svih radnika Doma, uz poticanje na aktivnosti kojima su se mogli baviti, poštujući mjere zaštite, uz podršku i nadzor u vrijeme izolacije i samoizolacije, korisnici su priveli, zajedno sa radnicima ovu neobičnu godinu kraju, uz minimum štete i neprilika koje su im prijetile.

## **POSLOVI SOCIJALNOG RADA I RADNO – OKUPACIJSKIH AKTIVNOSTI, – LOKACIJA CRNATKOVA 14**

U objektu na lokaciji Crnatkova poslove stručnog socijalnog rada i radno okupacijskih aktivnosti u 2020. godini obavljala je jedna stalno zaposlena socijalna radnica.

Ti poslovi su prema opisu i popisu poslova obuhvaćali već opisane poslove stručnog socijalnog rada i radno okupacijskih aktivnosti uz specifičnosti i prilagodbu uvjetima boravka , zdravstvenim i psihofizičkim mogućnostima korisnika.

### **Stručni socijalni rad obuhvaćao je:**

- informiranje i evidentiranje zainteresiranih kandidata i članova obitelji o svim pitanjima vezanim uz smještaj, pravima i obvezama iz sustava socijalne skrbi (osobito u skrbi izvan vlastite obitelji), te materijalnim pravima.
- zaprimanje, priprema i obrada dokumentacije potrebne za komisijsku obradu zamolbi za smještaj
- Sudjelovanje u radu Komisije za prijem i otpust korisnika, vođenje dokumentacije, ažuriranje liste čekanja, priprema za smještaj, realizacija smještaja prema listi čekanja
- praćenje i procjenu potreba korisnika, te zajedno sa drugim članovima stručnog tima, donošenje individualnog plana rada
- vođenje propisane evidencije i dokumentacije nakon prijema na smještaj
- individualna podršku korisnicima i rad sa članovima obitelji odnosno bliskim osobama korisnika
- grupni rad prema interesima i potrebama korisnika, tematskim područjima i informiraju.
- timski rad kroz sudjelovanje u radu i odlučivanju Stručnog tima, Stručnog vijeća,
- timski rad unutar odjela, timski rad i suradnja sa ostalim odjelima Doma,
- suradnju sa ustanovama, institucijama, udrušama i ostalim dionicima sa kojima se zajednički utječe na kvalitetu boravka i života u Domu sa svih aspekata odgovarajuće skrbi.

## **Ostali poslovi stručnog socijalnog rada:**

- pomoć u imovinsko pravnim postupcima
- pokretanje i provođenje postupaka ostvarivanja prava iz socijalne skrbi
- pokretanje i ostvarivanja prava iz zdravstvene zaštite
- pomoć i zaštita osoba s invaliditetom
- suradnja sa tijelima lokalne i državne uprave
- suradnja sa javnim i državnim službama
- organizacija i pomoć korisnicima u pružanju dodatnih usluga
- koordinacija i provođenje volonterskog rada sa humanitarnim udrugama Kap dobrote, Marijina legija, Udruga za hospicij i palijativnu skrb
- suradnja i provođenje akcije „Čarolija darivanja“
- organizacija i potpora u provođenju humanitarnih aktivnosti u Domu

### **Specifičnosti provođenja stručnog socijalnog rada u kriznim situacijama epidemije i potresa**

Protekla godina obilježena je izvanrednim situacijama: epidemijom bolesti covid 19 i potresima koje su bitno utjecale na provođenje stručnog socijalnog rada. S početkom epidemije, uvođenjem odgovarajućih mjera zaštite od širenja bolesti Covid-19, a posebno ograničavanjem izlazaka i kretanja korisnika došlo je do bitnih promjena u svim segmentima pružanja usluge smještaja i organizacije života u Domu.

Potresi koji su se dogodili u tijeku epidemije ostavili su posljedice, od oštećenja zgrade do dodatnih ograničenja u funkcioniranju i organizaciji života u Domu.

U periodu epidemije koji se protegнуo kroz 10 mjeseci, 2020.g. zbog svih zaštitnih epidemioloških mjera i prilagodbe na nove uvjete života, stručni rad je bio bitno promijenjen i prilagođen novim uvjetima. Iz epidemioloških razloga, izvršen je veliki broj preseljenja unutar doma, kontinuirano i intenzivno je provođen individualni rad sa korisnicima zbog stresnih situacija, osjećaja odvojenosti i zatvorenosti. Isto tako intenzivno se provodio rad sa obiteljima i bliskim osobama korisnika Po propisanim uputama dogovarani su, evidentirani i provođeni posjeti korisnicima kada je to bilo dozvoljeno. Pružana pomoć u održavanju komunikacije između korisnika i obitelji Organizirana nabavka namirnica, potreština iz ljekarne, te ostalih potrepština.

Posljedice potresa dodatno su utjecale na cijelokupnu situaciju, zbog opasnosti rušenja dimnjaka i radova na krovu, te su bili zabranjeni izlasci korisnika i u domski park, jedini dostupni otvoreni prostor.

Iz razloga epidemije i posljedica potresa realizirano je ukupno 3 privremena smještaja u kriznim situacijama s područja Grada Zagreba, i 8 iz Sisačko Moslavачke županije.

### **Radna okupacija i kulturno zabavne aktivnosti – lokacija Crnatkova:**

Provođenje radno okupacijskih aktivnosti bilo je prilagođeno epidemiološkim uvjetima te su se aktivnosti prilagođavale aktualnim uputama za zaštitu zdravlja korisnika.

Kroz siječanj i veljaču 2020.g. aktivnosti su se odvijale prema uobičajenom rasporedu, a od ožujka u manjem opsegu, uz strogo pridržavanje epidemioloških mjera ( nošenje maski, održavanje razmaka, dezinfekcija ruku.....)

**GRUPE I RADIONICE**  
**KULTURNO - ZABAVNE AKTIVNOSTI**  
**DUHOVNE AKTIVNOSTI**  
**- 2020. godina**

| Aktivnosti                            | Broj | Pr.<br>Br.<br>kor. | opis  | Voditelj<br>aktivnosti | Mjesto<br>održavanja                     |
|---------------------------------------|------|--------------------|---|------------------------|--|
| „Pogledajmo zajedno“ Video projekcije | 28   | 10                 | Poredloženi sadržaji i teme,komentari i dojmovi       | Socijalni radnik       | Dnevni boravak prizemlje                 |
| društvene igre                        | 38   | 12                 | Tombola, čovječe ne ljuti se, memory,na slovo.....    | Socijalni radnik       | Dnevni boravak prizemlje                 |
| Vježbe za bolje pamćenje              | 4    | 8                  | Zagonetke,gre riječima i slovima..asocijacije...      | Socijalni radnik       | Dnevni boravak prizemlje                 |
| Kreativna radionica                   | 14   | 4                  | Izrada prigodnih dekoracija ukrasa i predmeta         | Socijalni radnik       | Dnevni boravak prizemlje, sobe korisnika |
| Čitamo i pričamo                      | 8    | 5                  | Čitanje I komentiranje odabralih tekstova             | Socijalni radnik       | sobe korisnika                           |
| Katni sastanci                        | 10   | 20                 | Informacije, aktualnosti domske teme, podrška i Pomoć | Socijalni radnik       | blagovaonica                             |
| Duhovni susreti                       | 4    | 11                 | Predložene i pripremljene teme i razgovor             | Socijalni radnik       | Dnevni boravak prizemlje                 |
| Molitveni susreti                     | 45   | 8                  | Molitve krunice, pobožnost Križninog puta             | Socijalni radnik,      | Dnevni boravak prizemlje, sobe korisnika |
| Sv. Mise/<br>Sv.mise online           | 42   | 30                 | U suradnji sa župm sv.Marka                           | Socijalni radnik       | Dnevni boravak, sobe korisnika           |
| Maskenbal                             | 1    | 30                 | Maskiranje korisnika,zabava,ples                      | Socijalni radnik       | Dnevni boravak                           |
| Valentinovo                           | 1    | 24                 | Prigodni program, nagradne igre,glazba,ples           | Socijalni radnik       | Dnevni boravak                           |
| Koncerti pod prozorima                | 4    | 30                 | U suradnji sa humanitarnim udrugama                   | Socijalni radnik       | U dvorištu Doma                          |

### **III. IZVAINSTITUCIJSKE USLUGE I SOCIJALNI RAD U LOKALNOJ ZAJEDNICI (Projekt Gerontološki centar)**

Izvainstitucijske usluge imaju za cilj unaprijediti kvalitetu života osoba starije životne dobi pri čemu podrazumijevamo njihovu integraciju i aktivno sudjelovanje u lokalnoj zajednici te što kvalitetniji i duži ostanak u svojim domovima i obiteljima. Pružanjem izvainstitucijskih usluga nastoji se umanjiti osjećaj osamljenosti i socijalne isključenosti te dovesti do ponovno preuzimanja kontrole nad vlastitim životom.

Jedan od vodećih izazova socijalne politike Grada Zagreba je razvoj izvainstitucionalne skrbi. Zbog sve starije populacije i dužeg životnog vijeka nužno je provoditi mjere i aktivnosti usmjerene na prolongiranje života starijih osoba u vlastitom domu, a pritom osigurajući da kvaliteta njihova života bude na razini primjerenoj za dostojanstvenu starost.

Izvainstitucijske usluge Doma odnose se na pružanje usluge pomoći kući u obliku organizirane prehrane i pomoći gerontodomaćice. Usluga pomoći u kući može se ostvariti na tri načina, odnosno za tri kategorije korisnika. Prvu i drugu skupinu primatelja usluge čine korisnici iz sustava socijalne skrbi odnosno oni koji pravo na pomoć u kući ostvaruju zadovoljavajući određene uvjete i kriterije temeljem Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17) i temeljem Odluke o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 26/14, 19/15, 6/16 i 16/16), donešene od strane Gradske skupštine Grada Zagreba. Osim navedenih pomoći u kući može se omogućiti i korisniku koji sam plaća uslugu, temeljem Ugovora o pružanju usluge pomoći u kući.

Prema mjestu stanovanja ovim uslugama obuhvaćene su starije osobe sa područja Gradskih četvrti Donji Grad, (prema području nadležnosti CZSS Zagreb, podružnica Donji Grad), Gornji Grad (prema području nadležnosti CZSS Zagreb, podružnica Gornji Grad - Medveščak) te djelomično Črnomerec (prema području nadležnosti CZSS Zagreb, podružnica Črnomerec).

Starijim građanima s područja navedenih gradskih četvrti omogućena je realizacija usluge organizirane prehrane na dva načina: dostava obroka u kuću ili samostalno odnošenje kući gotovog obroka. Tijekom 2020. godine **organiziranu prehranu** koristilo je **184** korisnika. Broj ukupno pripremljenih obroka u 2020. godini je 47 012. Tijekom 2020. godine imali smo 16 korisnika koji su pravo na pomoć u kući ostvarili putem rješenja nadležnog centra za socijalnu skrb kojima prehranu financira Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, 44 korisnika koji uslugu ostvaruju rješenjem Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom te 125 korisnika koji su uslugu ostvarili temeljem sklopljenog ugovora o pružanju usluge pomoći u kući. Korisnici koji su sa Domom Centar sklopili ugovor o pružanju usluge pomoći u kući iz vlastitih sredstava su plaćali uslugu.

Uslugom gerontodomaćice koja se odnosi **na pomoć u kućanskim poslovima**, pomoć u održavanju osobne higijene te zadovoljavanju ostalih potreba, tijekom 2020. godine obuhvaćeno je **42** korisnika. Od navedenog broja, imali smo 5 korisnika kojima je usluga pomoći u kući u vidu pomoći gerontodomaćice priznata rješenjem nadležnog centra za socijalnu skrb. Nadalje, 28 korisnika uslugu je ostvarivalo temeljem rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, a njih 9 temeljem ugovora s Domom. Uključujući sve navedene kategorije korisnike, tijekom 2020. godine utrošeno je ukupno 2813,5 sati rada gerontodomaćice

| PODACI O UKUPNOM BROJU NOVIH KORISNIKA U 2020. GODINI |                |               |                         |           |
|---|----------------|---------------|-------------------------|-----------|
| Osnova za ostvarivanje prava                          | Ugovor s Domom | Rješenje CZSS | Rješenje Gradskog ureda | UKUPNO    |
| Broj korisnika  | 62             | 1             | 6                       | <b>69</b> |

Sklopljenih ugovora s Domom kroz 2020. godinu bilo je 62, od toga 58 nova za ručak a 4 nova za gerontodomaćicu. Po rješenju centra za socijalnu skrb usluga je započela kod 1 novih korisnika, a preko rješenja Gradskog ureda usluga je započela kod 6 novih korisnika. U takozvanu listu zahtjeva za prehranu kroz 2020. godinu upisano je 69 zahtjeva i svi su realizirani. Uslugu dostave obroka u kuću vršila su tri prijevoznika i to Gradsко društvo Crvenog križa (dostava na osnovi ugovora s Domom), zatim ustanova Dobri dom (dostava na osnovi rješenja Gradskog ureda) te Ingop d.o.o. (dostava na osnovi rješenja centra za socijalnu skrb).

*Brojčani prikaz korisnika izvaninstitucijskih usluga tijekom 2020. godine*

| IZVANINSTITUCIJSKE USLUGE U 2020. godini |  |                           |                                      |   |   |                                     |
|--|--|---------------------------|--------------------------------------|---|---|-------------------------------------|
|  | USLUGA<br>POMOĆI U<br>KUĆI   | BROJ KORISNIKA (godišnje) |                                      |   | OBRO<br>CI (broj<br>obroka<br>godišnje<br>) | GERONTODOMAĆI<br>CA (godišnje sati) |
|  |  | UKUPN<br>O                | OBRO<br>CI (od<br>ukupno<br>g broja) | GERONTODOMAĆI<br>CA (od ukupnog<br>broja) |   |                                     |
| 1.                                       | RJEŠENJE<br>CENTRA ZA<br>SOCIJALNU<br>SKRB   | 16                        | 16                                   | 5   | 5339  | 332                                 |
| 2.                                       | RJEŠENJE<br>GRADSKOG<br>UREDA ZA<br>SOCIJALNU<br>ZAŠTITU I<br>OSOBE S<br>INVALIDITETO<br>M | 44                        | 42                                   | 28  | 11562                                       | 1956                                |
| 3.                                       | UGOVOR S<br>KORISNIKOM   | 124                       | 122                                  | 9   | 30111                                       | 525,5                               |
|  | <b>ukupno</b>  | <b>184</b>                | <b>180</b>                           | <b>42</b>                                 | <b>47012</b>                                | <b>2813,5</b>                       |

Ukupan broj prekida kroz 2020. godinu bio je 41, od čega su bila 29 prekida ugovora s Domom, 2 prekida usluge preko rješenja CZSS, te 10 prekida rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.

Do prekida usluge dolazilo je zbog smrti korisnika, trajnih promjena u zdravstvenom stanju odnosno dugotrajnih liječenja, promjene boravišta (smještaj u dom ili kod obitelji), te na vlastiti zahtjev.

Tijekom 2020g. zbog specifične situacije uslijed pandemije te posljedice nakon potresa u Zagrebu tijekom mjeseca ožujka, dogodile su se velike promijene u načinu i osnovi pružanja usluga prehrane. Naime, osobe koje su do tada dolazile samostalno po obroke, bile su sprijećene uslijed pandemije i potresa dolaziti sami po obroke te smo za sve te korisnike napriavili reviziju prava i usmjerili ih na nove načine dostave, dok se situacija nije promijenila te smo opetovano ustrojili da korisnici sami mogu dolaziti po obroke.

Tada je utvrđeno da neki korisnici imaju pravo na dostavu obroka putem rješenja Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, te smo za iste zatražili aktivaciju rješenja.

U to vrijeme došlo je i do prekida usluga prehrane, što zbog straha od pandemije, što uslijed potresa, jer su korisnicima stradali stanovi te su premješteni na druge lokacije.

Tada se interveniralo i za korisnike koji su imali pravo putem rješenja CZSS, te se pomoglo oko njihova privremenog zbrinjavanja u studensi dom u Cvjetnom naselju, a ksnije mu je kod nas osiguran i stalni smještaj na lokaciji Crnatkova.



| USLUGA ORGANIZIRANE PREHRANE PREMA OSNOVI PRUŽANJA USLUGE<br>U 2020. GODINI |        |                  |                          |        |
|---|--------|------------------|--------------------------|--------|
| MJESEC  | UGOVOR | RJEŠENJA<br>CZSS | RJEŠENJA<br>GRADSKI URED | UKUPNO |
| Siječanj  | 125    | 16               | 32                       | 173    |
| Veljača   | 125    | 17               | 32                       | 174    |
| Ožujak  | 123    | 17               | 32                       | 172    |
| Travanj   | 108    | 18               | 39                       | 165    |
| Svibanj   | 108    | 17               | 39                       | 164    |
| Lipanj  | 110    | 17               | 39                       | 166    |
| Srpanj  | 110    | 18               | 37                       | 165    |
| Kolovoz   | 122    | 16               | 36                       | 174    |
| Rujan   | 123    | 16               | 36                       | 175    |
| Listopad  | 121    | 16               | 36                       | 173    |
| Studeni   | 122    | 15               | 36                       | 173    |
| Prosinc   | 124    | 15               | 36                       | 175    |

| DOBNA STRUKTURA KORISNIKA RUČKA KOJI SU SKLOPILI<br>UGOVORE<br>U 2019. GODINI |                      |
|---|----------------------|
| DOB   | BROJ NOVIH KORISNIKA |
| 85 godina i više  | 29                   |
| 75-84 godine  | 38                   |
| 65-74 godine  | 3                    |
| 40-64 godine  | 0                    |
| 30-40 godina  | 0                    |
| manje od 30 godina  | 0                    |
| ukupno  | 69                   |

Uslijed potresa na terenu su gerontodomaćice radile u novim uvjetima, te su uslijed pandemije imale više naglasak na dostavu namirnica i lijekova za korisnike na terene koji žive sami ili obitelji nisu mogle dolaziti k njima uslijed look downa koji je bio u Zagrebu.



Kontinuirano su se provodili redoviti obilasci korisnika u svrhu praćenja njihovih zdravstvenih i socijalnih potreba i poduzimanja adekvatnih socijalno-zaštitnih mjera. Također se skoro svakodnevno ostvarivala suradnja i kontakti s ustanovama, domovima zdravlja, patronažnim sestrama, INGOP-om i Dobrim domom, članovima obitelji korisnika, kao i užom i širom socijalnom sredinom korisnika. Redovito se radilo na aktivaciji korisnika u aktualne programe i aktivnosti Gerontološkog centra Doma Centar.

Kroz sve to se vrlo usko surađivalo s Gerontološkim centrom kako bi se u potpunosti obuhvatile potrebe starijih osoba.

#### **Prikaz aktivnosti Gerontološkog centra tijekom 2020. godine**

Aktivnosti Projekta podrške u lokalnoj zajednici provodile su se u skladu s epidemiološkim mjerama, zbog čega je opseg aktivnosti značajno smanjen u odnosu na prethodne godine.

| <b>POMOĆ U KUĆI<br/>– usluge gerontodomaćice<br/>tijekom 2020. godine</b> |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>Osnova pružanja usluge</b>   | <b>Broj korisnika</b> | <b>Broj sati rada</b> |
| Gerontološki centar   | 11                    | 610,5                 |

#### **POSUDIONICA ORTOPEDSKIH POMAGALA:**

- trenutno, 2 korisnika koriste uslugu posudionice ortopedskih pomagala - hodalica, invalidska kolica

## REKREATIVNE AKTIVNOSTI ZA STARIJE OSOBE U ZAJEDNICI:

- rekreacija za osobe starije životne dobi provodi se pod stručnim vodstvom fizioterapeuta na tri lokacije:

| LOKACIJE PROVOĐENJA REKREATIVNIH AKTIVNOSTI |                                 |                     |
|---|---------------------------------|---------------------|
| <b>Gradska četvrt Donji Grad</b>            |                                 |                     |
| 1.  | Mjesna samouprava Cvjetni trg   | Miškecov prolaz 3/1 |
| 2.  | Mjesna samouprava Petar Zrinski | Primorska 32        |
| <b>Gradska četvrt Gornji grad</b>           |                                 |                     |
| 1.  | Mjesna samouprava Stjepan Radić | Hercegovačka 111    |

U MS Cvjetni trg djeluju 4 grupe koje su podijeljene prema intenzitetu i obliku vježbi, te uključuju 2 grupe vježbi medicinske gimnastike i 2 grupe vježbi aerobika. Prosječni broj korisnika u MS Cvjetni trg je **90 korisnika**, a u 2020.g. ukupan broj sati odrđenih u ovoj mjesnoj samoupravi je **91 sat**.

U MS Stjepan Radić djeluju 2 grupe koje su također podijeljene prema intenzitetu i obliku vježbi, te uključuju vježbe za osteoporozu i medicinsku gimnastiku. Prosječni broj u ovoj samoupravi je **28 korisnika**, a ukupan broj odrđenih sati je **52**.

U MS Petar Zrinski djeluje grupa medicinske gimnastike koja broji **40 korisnika**, a ukupni broj sati odrđenih u ovoj samoupravi je **45**.

Fizioterapeutkinja je održavala i **plesnu rekreaciju** u MS Cvjetni trg na kojoj je sudjelovalo prosječno **10 korisnika** u ukupnom trajanju **18 sati godišnje**.

Zbog specifične epidemiološke situacije održavane su i vježbe na otvorenom – u parku Doma Centar u ukupnom trajanju od **12 sati** na kojima je sudjelovalo **7 korisnika**.

**Ukupni broj sati svih rekreativnih aktivnosti vezanih u 2020. je 220 sati.**

| PREGLED REKREATIVNIH AKTIVNOSTI PO LOKACIJI I VRSTI REKREACIJE |            |                |                            |
|--|------------|----------------|----------------------------|
| REKREATIVNE GRUPE  | BROJ GRUPA | BROJ KORISNIKA | BROJ SATI(ukupno godišnje) |
| <b>MS „Stjepan Radić“</b>                                      |            |                |                            |
| Medicinska gimnastika  | 1          | 17             | 27                         |
| Vježbe protiv osteoporoze                                      | 1          | 11             | 27                         |
| <b>MS „Petar Zrinski“</b>                                      |            |                |                            |
| Medicinska gimnastika  | 1          | 23             | 27                         |
| Vježbe protiv osteoporoze                                      | 1          | 17             | 18                         |
| <b>MS „Cvjetni trg“</b>  |            |                |                            |
| Medicinska gimnastika  | 1          | 22             | 27                         |
| Vježbe protiv osteoporoze                                      | 1          | 20             | 18                         |
| Aerobik i vježbe snage   | 1          | 25             | 28                         |
| Aerobik i vježbe snage   | 1          | 23             | 18                         |
| Ples   | 1          | 10             | 18                         |
| Vježbe u parku   | 1          | 7              | 12                         |
| <b>UKUPNO</b>  | <b>10</b>  | <b>175</b>     | <b>220</b>                 |

Zbog epidemiološke situacije, rekreativne aktivnosti su od ožujka 2020. prestale s provođenjem u prostorima mjesnih odbora, te je fizioterapeutkinja preraspoređena na poslove s domskim korisnicima.

### **KREATIVNE RADIONICE**

Kreativne radionice služe kao mogućnost aktivnog provođenja vremena te, ovisno o izboru radionice, doprinose održavanju funkcionalnih i kognitivnih sposobnosti korisnika i potiču kreativno izražavanje korisnika

| <b>KREATIVNE RADIONICE</b>                       |                   |                       |                                    |
|--|-------------------|-----------------------|------------------------------------|
| <b>Naziv radionice</b>                           | <b>BROJ GRUPA</b> | <b>BROJ KORISNIKA</b> | <b>BROJ SATI (ukupno godišnje)</b> |
| Keramička grupa                                  | 1                 | 6                     | 18                                 |
| Kreativna grupa                                  | 1                 | 8                     | 18                                 |
| Likovna grupa                                    | 1                 | 5                     | 4                                  |
| Radionica prirodne kozmetike – Godine nisu važne | 1                 | 16                    | 3                                  |
| <b>UKUPNO</b>                                    | <b>4</b>          | <b>35</b>             | <b>43</b>                          |

### **KULTURNO-ZABAVNE AKTIVNOSTI**

Tijekom 2020. Godine korisnici Projekta podrške u lokalnoj zajednici Gerontološki centar, uz koordinaciju socijalne radnice i fizioterapeutkinje, sudjelovali su u sljedećim kulturno-zabavnim aktivnostima:

| <b>Posjeti kazalištima</b>                          | <b>Broj korisnika</b> |
|---|-----------------------|
| GD Histrioni: „Fine strine s Opatovine“             | 36                    |
| GD Histrioni: „Gastarbajterski Božić“               | 33                    |
| <b>Izlet</b>  |                       |
| Izlet u Krapinu                                     | 57                    |
| <b>Kulturno-zabavne manifestacije</b>               |                       |
| Koncert Ivice Pepelka u Areni Zagreb                | 80                    |
| Međunarodni dan starijih osoba – Gerontološki tulum | 20                    |
| <b>Sportske manifestacije</b>                       |                       |
| Kuglanje Bowling centar                             | 35                    |
| <b>UKUPNO</b>                                       | <b>158</b>            |

Korisnici su kontinuirano iskazivali želju za pohađanjem **tečaja stranih jezika i drugih radionica**, te su organizirane sljedeće radionice:

| RADIONICE STRANIH JEZIKA |            |                |           |
|--------------------------|------------|----------------|-----------|
| Vrsta radionice          | Broj grupa | Broj korisnika | Broj sati |
| Španjolski jezik         | 1          | 12             | 6         |
| Talijanski jezik         | 1          | 20             | 1         |
| Engleski jezik           | 1          | 20             | 8         |
| Francuski jezik          | 1          | 9              | 3         |
| <b>UKUPNO</b>            | <b>4</b>   | <b>61</b>      | <b>18</b> |

### OSTALE AKTIVNOSTI

Socijalna radnica vodila je savjetovalište o uslugama pomoći u kući na kojima je ukupno sudjelovalo 22 korisnika, te je održeno ukupno 55 sati u godini.

Jednom mjesечно održavana je radionica o prevenciji inkontinencije pod vodstvom volonterke Cvjetne Mitić.

Na putopisnim predavanjima koje drže gosti volonteri sudjelovalo je 25 korisnika te je održano 18 sati predavanja tijekom prošle godine.

| OSTALE AKTIVNOSTI                            |                |           |
|--|----------------|-----------|
| SAVJETOVALIŠTE                               | Broj korisnika | Broj sati |
| <b>Socijalna radnica</b>                     | <b>22</b>      | <b>55</b> |
| <b>UKUPNO</b>                                | <b>22</b>      | <b>55</b> |
| <b>TRIBINE I PREDAVANJA</b>                  |                |           |
| <b>Radionica o prevenciji inkontinencije</b> | <b>10</b>      | <b>6</b>  |
| <b>Putopisna predavanja</b>                  | <b>25</b>      | <b>10</b> |
| <b>Putopisna predavanja - online</b>         | <b>15</b>      | <b>8</b>  |
| <b>UKUPNO</b>                                | <b>50</b>      | <b>24</b> |

### RAD S VOLONTERIMA

Suradnja s Volonterskim centrom Zagreb i dalje predstavlja temelj za oglašavanje, selekciju i regrutaciju budućih volontera; promicanje volonterstva, širenje mreže volontera i lepeze aktivnosti za korisnike programa podrške u lokalnoj zajednici. Volonteri su u najvećoj mjeri izvoditelji aktivnosti u sklopu Gerontološkog centra.

Tijekom 2020. godine bilo je aktivno 36 volontera sa ukupno 78 održenih sati volontiranja.

Obzirom na specifičnu epidemiološku situaciju tijekom godine, volonteri su uključivani u rad s korisnicima putem online predavanja, telefonskih razgovora, te im je dodijeljen zadatak nabavke i dostave namirnica domskim korisnicima.

Pokrenut je volonterski program telefonske podrške korisnicima s ciljem smanjivanja osjećaja usamljenosti za korisnike pod povećanim stupnjem rizika za usamljenost, te za korisnike u samoizolacijama i izolacijama. Volonteri su regrutirani online intervjui, te je održana online pripremna edukacija prije njihovog uključivanja u program. Interes volontera za uključivanje u projekt je bio velik, a korisnici su jako dobro prihvatali takve pozive, te navode da su im razgovori bili ugodni i ohrabrujući.

## **EDUKACIJE**

### **SUDJELOVANJE RADNIKA ODJELA U EDUKACIJAMA TIJEKOM 2020. GODINE**

- 9. redovna skupština socijalnih radnika Hrvatske
- 
- Webinar: Socijalni rad u domovima za djecu u vrijeme pandemije Covid -19
- Edukacija: Iskustva, izazovi i specifičnosti profesije socijalnog rada u domovima socijalne skrbi u razdoblju krize
- 
- „Socijalna aktivacija - novi izazovi za dugotrajno nezaposlene osobe“, prekogranična online konferencija; Slovenija – Hrvatska
- webinar „Socijalno mentorstvo kao metoda aktivacije marginaliziranih skupina na tržište rada i uključivanja u lokalnu zajednicu“
- radionica Motivirajući razgovor; u organizaciji Siriusa
- tribina "Osnaživanjem pomagača do sigurnog starenja" ; Tribina Grada Zagreba
- Webinar: Savjetodavni razgovor putem telefona – što i kako?
- Webinar: savjetodavni razgovor i specifični tipovi poziva
- Online edukacija/dijalog : "Pandemija, siromaštvo i politika"
- Kako smo doživjeli i preživjeli proljeće 2020, edukativno istraživanje
- "Integriran pristup skrbi za starije osobe u kući - CrossCare"- online konferencija EU projekata
- "Kako smo? - godinu dana poslije", online okrugli stol

Medijska vidljivost odnosi se na sudjelovanje u različitim televizijskim ili radio emisijama , te na društvenim portalima i pisanim medijima, te kroz emisije, članke, zapise, spotove i intervjue. Putem medija, plakata, letaka, oglasnih ploča, web stranica, Facebook stranice gerontološkog centra, mjesnih odbora i dr. kontinuirano izvješćujemo javnost o svojim akcijama i aktivnostima, te pozivamo naše starije sugrađane i druge zainteresirane osobe da prisustvuju u svim važnijim manifestacijama.

### **PRISUTNOST U MEDIJIMA TIJEKOM 2020. GODINE**

- Nova TV – izjava ravnateljice Doma : stanje u privatnim domovima u odnosu na državne/gradske (potaknuto požarom u privatnom domu)
- Tema dana: sudjelovanje ravnateljice Doma ( stanje u domovima, skrb o starijim osobama)
- HRT 1 program: Treća dob, ravnateljica Doma, gošća u emisiji, na temu skrbi o starijim osobama
- tjednik Nacional: Izjava ravnateljice Doma, članak, problemi u sustavu socijalne skrbi
- Nova Tv – izjava korisnika Doma na temu: Iskustva sa sanitetskim prijevozom
- HTV, emisija Imam problem, gošća ravnateljica Doma, na temu o skrbi o starijim osobama
- HRT4, gostovala ravnateljica Doma u emisiji Zajedno za zdravlje; tema COVID-19

- Izjava ravnateljice Doma za medije , povodom darivanja korisnika od strane gradonačelnika grada Zagreba
- HRT4: sudjelovanje ravnateljice doma u emisiji Tema dana, na temu : socijalni rad u vrijeme krize
- Radio Sljeme, gostovanje ravnateljice Doma, Tema: parlamentarni izbori 2020.
- Nova Tv – izjave socijalne radnice i korisnika, Tema Izbori 2020.
- Gostovanje u emisiji Dobro jutro Hrvatska: tema: bolest COVID-19, život u domovima za vrijeme epidemije
- Katolički radio: sudjelovanje ravnateljice Doma na temu „Dan starijih osoba“ , život starijih osoba za vrijeme epidemije
- Emisija provjereno, Nova TV, tema Susjedi iz pakla, izjava ravnateljice Doma
- Izjava ravnateljice Doma: Večernji list, život u vrijeme korone
- Večernji list, izjava ravnateljice Doma, tema cijepljenje protiv COVIDa

U cilju pružanja što kvalitetnijih i raznovrsnijih usluga osobama starije životne dobi u Domu i lokalnoj zajednici, aplicirajući na razne projekte ostvarili smo vrlo dobre i uspješne suradnje i partnerstva.

### **PROJEKTI, SURADNJA, PARTNERSTVO TIJEKOM 2020. GODINE**

- „Smijeh kao lijek“, partneri u projektu sa Binocular teatrom
- „Mali prijatelj za veliko prijateljstvo“, projekt HUSR-a, suradnici Dom Centar i Dječji vrtić Izvor
- Projekt Crvenih nosova – vizite Kalunovadoktora u domu (nastavak projekta)
- Partneri udruzi Kap dobrote, u pružaju pomoći i podrške starijim i nemoćnim osobama (nastavak projekta)
- Projekt i volonterska akcija „ 72 sara bez kompromisa“, suradnici SKAC Palma,
- „Projekt 65 + : Razlistaj zemlju stihom i srcem“, suradnici u projektu Knjižnica grada Zagreba
- Volonterska inicijativa studenata EFZG za podršku korisnicima u izolaciji
- Suradnja sa srednjim medicinskim školama u izradi čestitaka i ukrasa za blagdane
- Osim navednih sklopljenih sporazuma i ugovora Dom surađuje sa raznim društvinama, udrugama, školama, vrtićima, muzejima, knjižnicama: Dobri dom, Glazbena škola Pavao Markovac, GŠ Eli Bašić, Gradske knjižnice Grada Zagreba, DV Izvor, OŠ Izidora Kršnjavoga, Udruga Phenomena, Muzej Grada Krapine, Botanički vrt, Hrvatski državni arhiv, MUO, .... i drugi.

### **Zaključak:**

Protekla godina donijela je brojne izazove kako za korisnike tako i za djelatnike Doma. Suočeni sa epidemijom bolesti Covid-19, korisnici Doma morali su se uklopiti u nove okolnosti: od zatvaranja Doma, zabrane izlaska, pa do zabrane primanja posjeta od strane bliskih osoba. U vremenu nemogućnosti izlazaka korisnika iz Doma, organizaciju nabave namirnica, higijenskih potrepština i drugih potrepština preuzeila je socijalna služba. Brojni novi poslovi zahtijevali su drugaćiju organizaciju i rad odjela.

Korisnici su pooštravanjem mjera, te nemogućnošću viđanja sa članovima obitelji i drugim bliskim osobama bili uznemireni, tjeskobni, tužni, nervozni, te im je bila potrebna svakodnevna utjeha, savjet i podrška.

Osjećaj nesigurnosti i uplašenosti dodatno su poljuljali potresi.

Članovi obitelji su svakodnevno zvali i sami vrlo zabrinuti za stanje u Domu, širenje epidemije, teško podnoseći razdvojenost i nemogućnost dolazaka; svoju ljutnju, tugu i nemoć imali su potrebu iskazati ili podijeliti sa djelatnicima.

Sve navedeno rezultiralo je povećanim stresom i kod djelatnika, te potrebom za pomoći i stručnom podrškom. Više nego ikad pokazala se važnost kontinuiranog stručnog usavršavanja socijalnih radnika kao pomagača, savjetovatelja, te kontinuirani stručni rad i usavršavanje kako bi se u ovakvim kriznim situacijama moglo kvalitetno i stručno pomoći korisniku i obitelji.

## **2. ODJEL ZA NJEGU I BRIGU O ZDRAVLJU KORISNIKA**

Zdravstvena skrb u Domu je usmjerena na podizanje kvalitete života korisnika i ublažavanje neželjenih simptoma bolesti. Zdravstvena njega odvija se prema planu zdravstvene njege, individualno za svakog korisnika. Plan se mijenja ovisno o potrebama korisnika.

Rad odjela njege i brige o zdravlju organiziran je u tri smjene tako da su korisnici pod stalnim nadzorom .

U Odjelu za njegu i brigu o zdravlju korisnika zaposleno je na neodređeno vrijeme ukupno 54 radnika od kojih je : 21 medicinska sestra ( 18 sestara SSS i 3 prvostupnice sestrinstva ), 31 njegovateljica i 2 fizioterapeuta , prvostupnika fizioterapije

Odjel za njegu i brigu o zdravlju skrbi za 210 korisnika ili 67,0% osoba funkcionalno ovisnih o 24-satnoj njezi zdravstvenog osoblja ( korisnici drugog i trećeg stupnja usluga ) te praćenje za 103 korisnika iz prvog stupnja usluga .

Odjel djeluje na dvije lokacije Klaićeva 10 i Crnatkova 14. Organizacija rada na odjelu utemjeljena je na individualnom pristupu i u skladu s tim je planirana i provedena gerijatrijska zdravstvena njega . U 2020 godini zbog pandemije virusa Covid 19 organizacija rada se prilogađavala prema trenutnoj epidemiološkoj situaciji , uz poštivanje uputa od HZJZ, NZZJZ Andrija Štampar.

U 2020 . godini u odjelu su pružane sljedeće usluge :

### **1. USLUGE POMOĆI I NJEGE**

### **2. USLUGE FIZIKALNE TERAPIJE I REHABILITACIJE**

### **3. BRIGA ZA ZDRAVLJE KORISNIKA**

U odjelu za njegu i brigu o zdravlju usluge su pružale medicinske sestre, njegovatelji i fizioterapeuti.

| <b>BROJ DJELATNIKA U ODJELU</b> |                       |                       |               |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| <b>Medicinske sestre</b>        | <b>Fizioterapeuti</b> | <b>Njegovateljice</b> | <b>Ukupno</b> |
| <b>21</b>                       | <b>2</b>              | <b>31</b>             | <b>54</b>     |

Za planiranje i provođenje gerijatrijske zdravstvene njegе važan je broj korisnika kroz stupnjeve usluga što je vidljivo iz tabele stupnjevi usluga.

| STUPNJEVI USLUGA     |                            |                             |            |
|----------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|
| Stupnjevi usluga     | Broj korisnika<br>Klaićeva | Broj korisnika<br>Crnatkova | Ukupno     |
| <b>Prvi stupanj</b>  | <b>87</b>                  | <b>16</b>                   | <b>103</b> |
| <b>Drugi stupanj</b> | <b>32</b>                  | <b>5</b>                    | <b>37</b>  |
| <b>Treći stupanj</b> | <b>108</b>                 | <b>65</b>                   | <b>173</b> |
| <b>Ukupno</b>        | <b>227</b>                 | <b>86</b>                   | <b>313</b> |

## 1. USLUGE POMOĆI I NJEGE

Organizacijom rada u odjelu za njegu i brigu o zdravlju kroz usluge pomoći i njegе svakodnevno se osiguravala :

- Pomoć kod održavanja osobne higijene i zadovoljavanja osobnih potreba
- Pomoć pri oblačenju i svlačenju
- Kupanje i tuširanje
- Higijena usne šupljine, nogu i noktiju, brijanje
- Pomoć pri obavljanju fizioloških potreba
- Pomoć kod hranjenja i hidracije
- Briga o osobnim stvarima korisnika
- Briga o umrlom korisniku
- Okretanje nepokretnih korisnika
- Njega inkontinentnih korisnika pet puta kroz 24 sata
- Promjena položaja
- Pomoć kod premještanja korisnika, sjedenje u krevetu ili invalidskim kolicima
- Održavanje čistoće okoliša i redovito dezinficiranje. Ove godine pojčano i sukladno epidemiološkim mjerama za sprečavanje nastanka infekcije Covid 19 koja je ovu godinu obilježila kao godinu pandemije .
- I svakodnevna evidencija obavljenih usluga pomoći i njegе kroz 24 sata u individualne gerijatrijske liste uz potpis.

Za pružanje usluga pomoći i njegе važan je broj korisnika njegе.

| KORISNICI NJEGE                |               |              |              |
|--------------------------------|---------------|--------------|--------------|
|                                | Klaićeva      | Crnatkova    | Ukupno       |
| <b>Broj smještenih korisn.</b> | 227           | 86           | 313          |
| <b>Broj korisnika njegе</b>    | 140 ili 61,6% | 70 ili 81,3% | 210 ili 67 % |

Uočava se stalni porast korisnika njege , te se sukladno tome prilagođavala organizacija rada doma i drugi potrebni resursi.

Za usluge pomoći njege i brige za zdravlje korisnika koristili smo sestrinsku dokumentaciju i tako dobili kategorizacijski postupnik za korisnike koji su na njezi. Svi korisnici naših usluga su kategorizirani kroz četiri stupnja gerijatrijske zdravstvene njege.

Kod prijema korisnika i dolaska na odjel radila se procjena funkcionalne sposobnosti korisnika kroz :

• **PROCJENU SAMOSTALNOSTI**

- 1.Osobna higijena
- 2.oblačenje i svlačenje
3. hranjenje
- 4.eliminacija i pomagala kod inkontinencije

• **PROCJENU FIZIČKE AKTIVNOSTI**

- 5.hodanje , stajanje
- 6.sjedenje
- 7.premještanje i okretanje
- 8.rizik za pad
- 9.stanje svijesti
- 10.procjena rizika za nastanak dekubitusa
11. vitalni znakovi
- 12.komunikacija
- 13.dijagnostički postupci

Svakodnevno i po potrebi, ovisno o promjeni zdravstvenog stanja je provedena procjena stanja korisnika prema navedenim čimbenicima a u svrhu pružanja odgovarajućeg stupnja njege.

| BROJ KORISNIKA KROZ ČETIRI STUPNJA NJEGE    |            |           |            |
|---|------------|-----------|------------|
| Stupanj njege po bodovima                   | Klaićeva   | Crnatkova | Ukupno     |
| I stupanj stambeni Minimum =16-26 bodova    | 87         | 19        | 106        |
| II stupanj stacionar Minimum =27-40 bodova  | 53         | 10        | 63         |
| III stupanj stacionar Optimum=41-53 bodova  | 67         | 35        | 102        |
| IV stupanj stacionar maksimum =54-64 bodova | 20         | 22        | 42         |
| <b>Ukupno</b>                               | <b>227</b> | <b>86</b> | <b>313</b> |

Ako usporedimo tablicu broja korisnika kroz stupnjeve usluga i tablicu broja korisnika kroz stupnjeve njege uočava se razlika zbog različitih čimbenika kategorizacije .

Osim kategorizacije korisnika kroz stupnjeve njege u 2020. godini u elektronskom obliku svakodnevno smo vodili sljedeće liste iz sestrinske dokumentacije:

1.MATIČNI OBRAZAC – evidentirali osobne podatke o korisniku, ime liječnika, dijagnoze korisnika, informacije o skrbnicima , adresu i telefonski broj skrbnika i liječnika.

2 BIOGRAFIJA KORISNIKA – uzimali podatke za sve korisnike i tako dobili informacije o specifičnim navikama korisnika.

3.SESTRINSKA ANAMNEZA, FIZIKALNI PREGLED I SESTRINSKE DIJAGNOZE- evidencija stupnja samostalnosti i potreba.

4. BORAVCI U BOLNICI- evidencija odlaska u bolnicu, povratka, brza mogućnost pretraživanja i dobivanja informacija.

5.ORTOPEDSKA POMAGALA- koje pomagalo imaju i kad su ih dobili.

6.SESTRINSKE INTERVENCIJE- evidencija o promjeni pelena i uložaka, kupanje korisnika, brijanje, mjerjenje šećera, tjelesne temperature, primjene infuzije, inzulina parenteralne terapije, promjene kanile, stome, katetera, sonde, previjanja, promjene položaja, evidencija elminacije stolice

7. KATEGORIZACIJA KORISNIKA- stupnjevi njege prema psiho- fizičkim potrebama

8. DNEVNO SESTRINSKO IZVIJEŠĆE- trajno praćenje sestrinskih postupaka koji su ordinirani , planirani i obavljeni.

9.PRIMOPREDAJA SESTRINSKE SLUŽBE- svakodnevno vođenje u elektronskom obliku što olakšava individualno planiranje njihovih potreba i prćenje zdravstvenog stanja.

U pisanom obliku svakodnevno smo vodili individualne liste za svakog korisnika:

1. LISTE TERAPIJE
2. LISTA ZA PRAĆENJE DEKUBITUSA ( za korisnike koji imaju dekubitus)
3. BRADEN LJESTVICA ZA PRAĆENJE DEKUBITUSA
4. PROTOKOL PREHRANE ( samo za korisnike s smanjenim unosom hrane )
5. UNOS I IZLUČIVANJE TEKUĆINE - samo za korisnike kod kojih je potrebno pratiti unos i izlučivanje tekućine kroz 24 sata
6. PLAN PROCESA ZDRAVSTVENE NJEGE
7. OBRAZAC ZA PREVENCIJU PADA – procjena rizika za nastanak pada
8. IZVJEŠĆE O NASTALOM INCIDENTU
9. PROCJENA BOLI ( samo za korisnike koji imaju učestalu i jaku bol )
10. SESTRINSKO OTPUSNO PISMO ( za korisnike koji idu u bolnicu)
11. U programu Dogma otvorena nova kategorija praćenja pod nazivom EPIDEMIJA gdje se unosili podaci o broju testiranih korisnika i djelatnika , broj izolacija i samoizolacija kao i broj pozitivnih i hospitaliziranih korisnika i djelatnika .

Da bismo kvalitetno obavili usluge pomoći i njege u 2020. godini nabavili smo dovoljnu količinu plasti, navlaka, jastučnica, ručnika, jastuka, trljačica, podbradaka, pvc plasti, posude za umivanje i njegu i dovoljnu količinu kozmetičkih preparata za njegu, kupanje i tuširanje.

Osigurali smo dovoljnu količinu i ortopedskih pomagala ( invalidskih i toaletnih kolica, antidekubitalnih madraca i jastuka). Za odjel njege nabavljena su 2 medicinska kreveta sa madracima. U 2020 godini zbog epidemije Covid 19 infekcije povećana je bila i potrošnja sredstava za dezinfekciju , zaštitne odjeće ( zaštitnih odjela , ogrtača , zaštitnih maski , kruških rukavica i zaštitnih naočala)

## **2. USLUGE FIZIKALNE TERAPIJE**

Fizioterapija obuhvaća postupke unapređenja zdravlja, prevencije i liječenja bolesti, te djelovanje u okviru rehabilitacijskih mjera. Tjelesni sustavi uključeni u pokret kojima se fizioterapija bavi jesu: mišićno koštani, živčani sustav, kardiovaskularni i respiratorni sustav.

Ciljevi fizioterapije su očuvanje, razvoj i uspostavljanje optimalne tjelesne funkcije, kako bi omogućili korisniku samostalnost u obavljanju aktivnosti dnevnog života, smanjili potrebu za pomoći druge osobe i unaprijedili ukupnu kvalitetu života.

Fizioterapijski pristup je individualan i sveobuhvatan, što znači da djelujući na tjelesne strukture i funkcije vodimo računa o korisnikovom psihičkom i emotivnom stanju i socijalnom okruženju.

Usluge fizikalne terapije obuhvaćaju: individualne terapijske vježbe, grupne terapijske vježbe i procedure fizikalne terapije.

**Cilj** terapijskih vježbi:

- poboljšati integritet i pokretljivost zglobova
- unaprijediti tjelesnu funkciju i zdravstveni status
- poboljšati izvedbu i neovisnost pri izvođenju aktivnosti dnevnog života
- smanjiti rizik sekundarnog oštećenja
- unaprijediti posturalnu kontrolu
- smanjiti bol
- prevenirati padove

Terapijske vježbe u grupi djeluju poticajno na starije osobe, poboljšavaju motivaciju za vježbanje, potiču komunikaciju i socijalizaciju. Sudjeluju i korisnici u invalidskim kolicima što ima povoljan psihološki učinak. U 2020.g. u grupnim terapijskim vježbama na lokaciji Klaićeva 10 ukupno je sudjelovalo 145 korisnika:

- funkcionalno samostalni korisnici iz stambenog dijela - 74 korisnika
- teže funkcionalno nesamostalni korisnici iz stambenog dijela - 36 korisnika
- funkcionalno nesamostalni korisnici sa odjela za njegu i brigu o zdravlju korisnika – 35 korisnika
- 

Procedure fizikalne terapije imaju povoljne fiziološke učinke na organizam, a to su:

- ublažavanje akutne i kronične боли
- smirivanje upalnih procesa
- poboljšanje cirkulacije
- brže zacjeljivanje tkiva
- povećanje pokretljivosti zglobova
- smanjenje mišićnog spazma

**Individualne terapijske vježbe** na lokaciji Klaićeva10 provodili smo svakodnevno u sobama korisnika i prostorijama za fizikalnu terapiju kod težih bolesnika uslijed inaktiviteta, vježbe hoda, koordinacije, ravnoteže, kod potpune ili djelomične oduzetosti, nakon operativnih zahvata. Individualnim tretmanom bilo je obuhvaćeno 157 korisnika: 96 individualne terapijske vježbe i 61 pozicioniranje, transferi i asistencija pri hodu.

**Terapijske vježbe u grupi** bile su organizirane prema slijedećem rasporedu:

- funkcionalno samostalni korisnici iz stambenog dijela 3x tjedno u dvorani doma; prosječno prisutno 25 korisnika

- teže funkcionalno nesamostalni korisnici iz stambenog dijela 2x tjedno u dvorani doma; prosječno prisutno 19 korisnika
- funkcionalno nesamostalni korisnici sa odjela za njegu i brigu o zdravlju korisnika 2x tjedno u boravku; prosječno prisutno 15 korisnika

**Procedure fizičke terapije** obavljali smo svakodnevno u prostorijama za fizičku terapiju prema preporuci liječnika obiteljske medicine i liječnika specijalista. U 2020.g. neke od procedura fizičke terapije aplicirane su kod 50 korisnika.

Od procedura fizičke terapije provodili smo:

- magnetoterapija (MGT)
- interferentne struje (IFS)
- terapija ultrazvukom (UZ)
- terapija TENS-om protiv boli
- elektrostimulacija (ES)
- krioterapija
- kratkovalna dijatermija (KV)
- terapija laserom

Usluge fizičke terapije na lokaciji Crnatkova 14 provodili smo kroz individualne i grupne terapijske vježbe. U individualne terapijske vježbe u 2020.g. bilo je uključeno 48 korisnika.

U terapijskim vježbama u grupi ukupno je sudjelovalo 38 korisnika. Individualne i grupne terapijske vježbe provodili smo prema slijedećem rasporedu:

- individualne terapijske vježbe 3x tjedno u sobama korisnika
- terapijske vježbe **GRUPA 1** 2x tjedno; prosječno prisutno 13 korisnika
- terapijske vježbe **GRUPA 2** 3x tjedno; prosječno prisutno 12 korisnika

| USLUGE FIZIKALNE TERAPIJE                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |        |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
|  | 1.  | 2.  | 3.  | 4.  | 5.  | 6.  | 7.  | 8.  | 9.  | 10. | 11. | 12. | UKUPNO |
| <b>MGT</b>                               | 125 | 95  | 93  | -   | -   | 33  | 108 | 50  | 82  | 95  | 41  | -   | 722    |
| broj korisnika                           | 20  | 15  | 14  | -   | -   | 9   | 13  | 5   | 14  | 14  | 7   | -   | 111    |
| <b>IFS</b>                               | 102 | 112 | 65  | -   | -   | 23  | 85  | 70  | 69  | 81  | 29  | -   | 636    |
| broj korisnika                           | 18  | 16  | 9   | -   | -   | 7   | 11  | 7   | 12  | 12  | 5   | -   | 97     |
| <b>UZ</b>                                | 72  | 40  | 69  | -   | -   | 8   | 30  | 52  | 50  | 40  | 8   | -   | 369    |
| broj korisnika                           | 12  | 6   | 9   | -   | -   | 2   | 6   | 5   | 9   | 6   | 2   | -   | 57     |
| <b>TENS</b>                              | 46  | 44  | 86  | -   | -   | 14  | 41  | 22  | 82  | 52  | 20  | -   | 407    |
| broj korisnika                           | 7   | 8   | 12  | -   | -   | 4   | 4   | 3   | 13  | 8   | 4   | -   | 63     |
| <b>ES</b>                                | 42  | 41  | 115 | -   | -   | 22  | 76  | 11  | 61  | 48  | 34  | -   | 450    |
| broj korisnika                           | 7   | 7   | 14  | -   | -   | 6   | 7   | 1   | 9   | 8   | 5   | -   | 64     |
| <b>KV/KRIO</b>                           | -   | 2   | 23  | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 25     |
| broj korisnika                           | -   | 1   | 3   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | 4      |
| <b>LASER</b>                             | 23  | 51  | 11  | -   | -   | 6   | 27  | 25  | 12  | 15  | 12  | -   | 182    |
| broj korisnika                           | 4   | 7   | 2   | -   | -   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | -   | 26     |
| <b>IND.TH VJ.</b>                        | 183 | 190 | 173 | 123 | 122 | 166 | 156 | 129 | 300 | 308 | 108 | 187 | 2145   |
| broj korisnika                           | 22  | 23  | 23  | 17  | 24  | 21  | 19  | 11  | 31  | 36  | 30  | 29  | 286    |
| <b>POZICION. TRANSFERI ASIS.PRI HODU</b> | 129 | 134 | 104 | 142 | 192 | 148 | 152 | 123 | 298 | 261 | 128 | 253 | 2064   |
| broj korisnika                           | 21  | 24  | 22  | 26  | 26  | 24  | 21  | 20  | 42  | 33  | 32  | 40  | 331    |

|   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| <b>TH VJ. U<br/>GRUPI<br/>STAMBENI</b>    | 443 | 418 | 327 | 114 | 293 | 185 | 346 | 278 | 249 | 262 | 67  | -   | 2982 |
| broj korisnika                            | 37  | 35  | 33  | 14  | 25  | 19  | 25  | 23  | 23  | 22  | 13  | -   | 269  |
| <b>TH VJ. U<br/>GRUPI<br/>STACIONAR 1</b> | 169 | 166 | 111 | 79  | 98  | 137 | 123 | 110 | 138 | 105 | 21  | -   | 1257 |
| broj korisnika                            | 19  | 21  | 14  | 10  | 16  | 17  | 14  | 14  | 15  | 13  | 11  | -   | 164  |
| <b>TH VJ. U<br/>GRUPI<br/>STACIONAR 2</b> | 102 | 109 | 125 | 99  | 96  | 115 | 198 | 210 | 193 | 165 | 59  | -   | 1471 |
| broj korisnika                            | 15  | 16  | 16  | 14  | 11  | 17  | 25  | 23  | 28  | 18  | 20  | -   | 203  |
| <b>IND.TH VJ.<br/>CRNATKOVA</b>           | 58  | 76  | 118 | 168 | 154 | 145 | 187 | 151 | 170 | 82  | 115 | 147 | 1571 |
| broj korisnika                            | 14  | 12  | 20  | 12  | 19  | 16  | 21  | 18  | 18  | 20  | 20  | 23  | 213  |
| <b>TH VJ. U<br/>GRUPI 1</b>               | 139 | 124 | 139 | 85  | 105 | 133 | 91  | 83  | 68  | 63  | -   | 80  | 1110 |
| broj korisnika                            | 16  | 14  | 13  | 11  | 12  | 15  | 11  | 12  | 11  | 13  | -   | 11  | 139  |
| <b>TH VJ.U<br/>GRUPI 2</b>                | 101 | 111 | 134 | 86  | 128 | 108 | 129 | 134 | 88  | 54  | -   | 29  | 1102 |
| broj korisnika                            | 12  | 10  | 12  | 10  | 13  | 12  | 16  | 17  | 13  | 14  | -   | 6   | 135  |

Zbog provođenja epidemioloških mjera uvodili smo promjene u rasporedu rada i organizaciji radnih mjesta. Na lokaciji Klaićeva 10 usluge fizikalne terapije pružala su dva fizioterapeuta, a na lokaciji Crnatkova 14 kolegica iz gerontološkog odjela pružala je dijelom usluge fizikalne terapije, a dijelom radne terapije.

Na lokaciji Klaićeva 10:

- nismo provodili procedure fizikalne terapije u 3. i 4.mjesecu, dijelu 11. i 12. mjesecu
- u periodu od 5. do 10. mjeseca terapijske vježbe u grupi održavale su se na dvorištu doma za samostalno pokretne korisnike sa stambenog dijela doma
- u dijelu 11. i 12. mjesecu nisu se održavale terapijske vježbe u grupi

Na lokaciji Crnatkova 10:

- nisu se provodile ni grpne ni individualne terapijske vježbe u drugoj polovini 10. mj.
- nisu se provodile terapijske vježbe u grupi u 11. mjesecu

U navedenim razdobljima pružana je pomoć na odjelu za njegu i brigu o zdravlju korisnika (podjela obroka i hranjenje nepokretnih korisnika, pojačana hidracija, pozicioniranje na krevetu uz češću promjenu položaja kao prevencija nastanka dekubitusa, pneumonije, kontraktura, zastojnih smetnji cirkulacije)

Osim usluga fizikalne terapije u 2020. godini također smo provodili:

- procjenu funkcionalne sposobnosti korisnika
- procjenu za potrebnom pomoći pri obavljanju aktivnosti dnevnog života
- procjenu potrebe za ortopedskim pomagalima
- edukaciju i pomoć kod pokretanja ( okretanje u krevetu, sjedanje iz ležećeg položaja, sjedenje, ustajanje i stajanje)
- edukaciju korisnika o pravilnoj upotrebi ortopedskih pomagala
- pozicioniranje korisnika na krevetu, transferi, asistencija pri hodu
- redovito vođenje evidencije provedenih postupaka
- timska suradnja sa ostalim djelatnicima
- sudjelovanje u radu stručnog tima i stručnog vijeća

Sudjelovali smo u obilježavanju Evropskog tjedna mobilnosti od 16. do 22. rujna prigodnim aktivnostima u domskom dvorištu: grupne terapijske vježbe, vožnja tricikla, zabavni i rekreativni hod po oslikanoj „Veseloj stazi“.

Povodom Međunarodnog dana starijih osoba prezentirana je plesna točka s grupom korisnika na dvorištu doma. Snimljen je i video spot kako bi se pridružili 17. Gerontološkemu tuluju kojeg je zbog epidemioloških mjera grad Zagreb organizirao u elektronском obliku.

Surađivali smo sa fizioterapeutima iz pet Ustanova za zdravstvenu njegu u kući: ZORICA, ČORLUKA, MEDIALIS, DOMNIUS, ZAGREB. Fizioterapijskim tretmanom bio je obuhvaćen 31 korisnik: 26 korisnika u Klaićevoj 10 i 5 korisnika u Crnatkovoj 14.

Redovito smo evidentirali početak i završetak terapije u elektroničkom i pisanim obliku, razmjenjivali potrebne informacije o stanju pojedinog korisnika, na vrijeme nabavljali potrebnu dokumentaciju za nastavak terapije, telefonski dogovarali početak tretmana s voditeljima fizičke terapije u kući, obavještavali rodbinu korisnika kada je potrebno ovjeriti uputnice liječničkom povjerenstvu ili obaviti kontrolu fizijatra.

Za vrijeme provođenja strožih epidemioloških mjera fizioterapeuti iz zdravstvenih ustanova nisu korisnicima pružali usluge fizičke terapije.

Prisustvovali smo sljedećim stručnim predavanjima koja bodoje Hrvatska komora fizioterapeuta:

- „Alexander tehnika – njena primjena u fizioterapijskoj procjeni“ Klinika za ortopediju KBC Zagreb
- „215. Gerontološka tribina : Depresija u starijoj dobi i strah od smrti“ Nastavni zavod za javno zdravstvo Andrija Štampar
- „Plantarni fascitis“ Zdravstvena ustanova Remedium
- „5. Simpozij povodom Svjetskog dana moždanog udara“ Hrvatsko društvo za prevenciju moždanog udara
- „Fizioterapijska procjena i intervencija osoba oboljelih od Parkinsonove bolesti Zdravstvena ustanova Remedium
- „Fizioterapijski pristup pacijentu s fantomskom bolji“ KBC Sestre milosrdnice klinika za reumatologiju
- „Pozicioniranje neuroloških pacijenata“ Zdravstvena ustanova Zorica

### **3. BRIGA ZA ZDRAVLJE**

Korisnicima Doma u odjelu za njegu i brigu o zdravlju tijekom 2020. godine kroz uslugu brige za zdravlje osiguravali smo:

podjelu terapije u sobi korisnika prema uputi i mišljenju liječnika.

- svakodnevno kontrolirali vitalne funkcije i prema tome poduzimali odgovarajuće mjere mjerjenje tlaka , pulsa i kontrolu šećera u krvi i druge parametre bitne za zdravlje korisnika
- vodili liste peroralne terapije za svakog korisnika uz potpis medicinske sestre i liječnika
- kontrolirali i evidentirali fiziološke potrebe ( evidencija stolica i unosa i iznosa tekućine )
- kontrola hranjenja
- kontrola unošenja ordinirane terapije
- uzimanje materijala za laboratorijske pretrage i slanje u laboratorij na analizu ( uzimanje krvi , urina i stolice )
- sanirali i previjali rane
- koristili razna sredstva i pomagala za prevenciju nastanka dekubitusa
- nabavljali lijekove i ostali sanitetski materijal i pratili utrošak
- dezinficirali i čistili pomagala i ostali prostor u cilju sprečavanja nastanka različitih bolesti
- brinuli o čistoći cijele okoline
- poduzimali mjere za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija
- kod pojave infekcije Covid 19 poštivali upute i koristili zadane protokole, i provodili edukaciju nezdravstvenog osoblja.

- organizirali specijalističke preglede u kući i van kuće.
- organizirali cijepljenje protiv gripe i upale pluća, cijepljenje protiv infekcije Covid 19
- provodili edukaciju korisnika o sprječavanju nastanka gripe i ostalih infekcija,
- kod pojave infekcija provodili individualnu edukaciju korisnika o postupcima
- po potrebi provodili pojačane higijensko epidemiološke mjere za korisnike , djelatnike i posjetu.
- Provodili epidemiološke mjere sukladno pojavi Covid 19 infekcije , educirali korisnike i djelatnike o pravilnom postupanju u slučaju pojave simptoma , kao i pravilnom oblačenju i svlačenju radno zaštitne odjeće .
- Kod pojave Covid infekcije , stavljali korisnike u izolaciju i samoizolaciju , rad u odjelu mijenjali i prilagođavali trenutnoj situaciji ( rad u timovima ).
- promicati zdravo – aktivno starenje kroz zdravstveno – savjetovališni rad sa korisnicima (individualni i grupni rad )
- organizirali zdravstvena predavanja teme prilagodili osobama starije životne dobi
- radili na edukaciji korisnika o pravilnom uzimanju ordinirane terapije o obaveznom pridržavanju dijeta kod određenih bolesti
- posebnu brigu vodili o korisnicima u terminalnoj fazi ( prilagođavali prehranu i način hranjenja ovisno o fazi bolesti )
- vodili brigu o količini uzete hrane za korisnike na stacionaru i po potrebi u stambenom dijelu.
- dijabetičarima osiguravali dodatne obroke
- vodili brigu o potrebama svakog korisnika , davali savjete i upute o pravilnom i redovitom uzimanju lijekova
- obilježili Međunarodni dan starijih osoba uz poštivanje epidemioloških mera.
- rad osoblja na stacionaru prilagođavali prema različitim događanjima u kući i van kuće i time osiguravali sigurnost korisnika .
- kroz klub za edukaciju i prevenciju organizirali predavanja po želji korisnika .

Za planiranje zdravstvene njegе i brige za zdravlje važni su i specifični postupci kod određenih dijagnoza. Prema tome se planira i raspored rada zdravstvenih djelatnika, a i usluge. Slijedi tabela o broju korisnika po određenim dijagnozama.

| BROJ KORISNIKA PREMA DIJAGNOZAMA BOLESTI |                   |                    |                  |                    |                 |
|--|-------------------|--------------------|------------------|--------------------|-----------------|
| Vrsta oboljenja                          | Klaićeva<br>2019. | Crnatkova<br>2019. | Klaićeva<br>2020 | Crnatkova<br>2020. | Ukupno<br>2020. |
| <b>Inkontinencija</b>                    | 83                | 70                 | 95               | 69                 | 164             |
| <b>DM tip 1</b>                          | 19                | 9                  | 9                | 10                 | 19              |
| <b>DM tip 2</b>                          | 20                | 10                 | 27               | 24                 | 51              |
| <b>Hipertenzija</b>                      | 78                | 45                 | 128              | 52                 | 180             |
| <b>CVI</b>                               | 35                | 25                 | 29               | 23                 | 52              |
| <b>Maligna oboljenja</b>                 | 18                | 2                  | 9                | 0                  | 9               |
| <b>Psihička bolest</b>                   | 45                | 13                 | 67               | 10                 | 77              |
| <b>Kronična bolest</b>                   | 91                | 71                 | 152              | 70                 | 222             |
| <b>Tjelesna invalidnost</b>              | 35                | 2                  | 22               | 1                  | 23              |

| <b>OBOLJELI OD DEMENCIJA</b> |                | <b>PALIJATIVNI KORISNICI</b> |
|------------------------------|----------------|------------------------------|
| Klaićeva                     | 38 ili 10,81 % | 35 ili 10%                   |
| Crnatkova                    | 17 ili 16,5%   | 28 ili 27,1%                 |

U 2020 godini je povećan broj oboljelih od različitih vrsta demencija, što je u ustanovi otvorenog tipa predstavlja veliki problem u slučaju kada su korisnici pokretni budući da im nismo u mogućnosti osigurati adekvatnu skrb. Kada je bilo moguće u dogovoru s članovima obitelji premještali smo korisnike u sigurnije uvjete na II katu odjela u Crnatkovoj. Važno je istaknuti i veliki postotak palijativnih korisnika koji trebaju specifične postupke iz gerijatrijske zdravstvene njegе a i drugačiju organizaciju rada.

Zbog velikog broja oboljelih od demencija i psihičkih oboljenja u 2020. godini jedan puta mjesечно osiguran je specijalistički pregled psihijatra.

| <b>ZDRAVSTVENE USLUGE</b> |                          |                           |                          |                           |               |
|---------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------|
| <b>USLUGE</b>             | <b>Klaićeva<br/>2019</b> | <b>Crnatkova<br/>2019</b> | <b>Klaićeva<br/>2020</b> | <b>Crnatkova<br/>2020</b> | <b>UKUPNO</b> |
| <b>Kupanje</b>            | 4971                     | 3624                      | 5272                     | 1856                      | <b>7128</b>   |
| <b>Brijanje</b>           | 1222                     | 885                       | 1862                     | 911                       | <b>2773</b>   |
| <b>Ulošci</b>             | 57159                    | 28210                     | 45643                    | 29923                     | <b>75566</b>  |
| <b>RR</b>                 | 3577                     | 637                       | 1197                     | 352                       | <b>1549</b>   |
| <b>Guk</b>                | 3885                     | 1403                      | 1448                     | 1752                      | <b>3200</b>   |
| <b>Inzulin</b>            | 8517                     | 8447                      | 5673                     | 7585                      | <b>13258</b>  |
| <b>Puls</b>               | 586                      | 271                       | 228                      | 77                        | <b>305</b>    |
| <b>Previjanje</b>         | 1420                     | 1482                      | 2447                     | 957                       | <b>3404</b>   |
| <b>Infuzije</b>           | 1095                     | 703                       | 2733                     | 575                       | <b>3348</b>   |
| <b>Kateteri</b>           | 48                       | 23                        | 36                       | 38                        | <b>74</b>     |
| <b>Promjena položaja</b>  | 145213                   | 29003                     | 101350                   | 101114                    | <b>202464</b> |
| <b>Hranjenje</b>          | 31052                    | 14869                     | 18246                    | 10489                     | <b>28735</b>  |
| <b>Parenteralna th.</b>   | 845                      | 219                       | 873                      | 181                       | <b>1054</b>   |
| <b>Pelene</b>             | 47891                    | 36275                     | 45459                    | 33011                     | <b>78470</b>  |
| <b>Temperatura</b>        | 985                      | 250                       | 63452                    | 39793                     | <b>103245</b> |
| <b>Stoma</b>              | 15                       | 117                       | 55                       | 49                        | <b>104</b>    |

|                                 |     |     |     |    |            |
|---------------------------------|-----|-----|-----|----|------------|
| <b>Krvni lab.</b>               | 402 | 33  | 133 | 72 | <b>205</b> |
| <b>PV</b>                       | 245 | 161 | 330 | 65 | <b>395</b> |
| <b>Sonda</b>                    | 6   | 15  | 2   | 12 | <b>14</b>  |
| <b>specijalistički pregledi</b> | 601 | 52  | 462 | 58 | <b>520</b> |

Iz ove tabele je vidljivo da je broj zdravstvenih usluga u 2020.god. povećan. Posebno je povećana potreba za vađenjem krvi, kontrolom PV-a, te mjerjenje temperature zbog preventivnih mjera i praćenje simptoma Covid 19 infekcije .

| <b>OSTALE USLUGE</b>        |                      |                       |                      |                       |                    |
|-----------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>USLUGE</b>               | <b>Klaićeva 2019</b> | <b>Crnatkova 2019</b> | <b>Klaićeva 2020</b> | <b>Crnatkova 2020</b> | <b>Ukupno 2020</b> |
| <b>Razgovori</b>            | 498                  | 28                    | 166                  | 47                    | 385                |
| <b>Policija</b>             | 6                    | 8                     | 1                    | 2                     | 3                  |
| <b>HP</b>                   | 145                  | 51                    | 143                  | 49                    | 192                |
| <b>SS</b>                   | 87                   | 55                    | 14                   | 4                     | 18                 |
| <b>Bolnica</b>              | 85                   | 45                    | 82                   | 31                    | 113                |
| <b>Narudžba za pregledе</b> | 84                   | 51                    | 93                   | 54                    | 147                |
| <b>Cijepljenje gripa</b>    | 98                   | 50                    | 167                  | 26                    | 193                |
| <b>Vizita</b>               | 2045                 | 324                   | 743                  | 157                   | 900                |
| <b>Psihijatar</b>           | 185                  | 52                    | 176                  | 48                    | 224                |
| <b>Stomatolog</b>           | 167                  | 35                    | 120                  | 78                    | 198                |
| <b>Padovi</b>               | 250                  | 41                    | 204                  | 48                    | 252                |
| <b>Dizanje</b>              | 3194                 | 2985                  | 2250                 | 329                   | 2579               |

## REALIZIRANE DOZNAKE-KOLIČINA POMAGALA

| <b>Popis doznaka</b>     | <b>Klaićeva</b> | <b>Crnatkova</b> | <b>Ukupno</b> |
|--------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| <b>Pelene</b>            | 42765           | 26860            | 69625         |
| <b>Ulošci</b>            | 18039           | 11275            | 29314         |
| <b>Podloge za krevet</b> | 26512           | 7290             | 33802         |
| <b>Pomagala za stomu</b> | 5               | 7                | 12            |
| <b>Obloge za rane</b>    | 460             | 960              | 1420          |
| <b>Trakice za GUK</b>    | 2521            | 2185             | 4706          |
| <b>Slušni aparat</b>     | 0               | 0                | 0             |
| <b>Hodalice</b>          | 1               | 2                | 3             |
| <b>Kolica</b>            | 1               | 1                | 2             |

U 2020 godini smo se suočili sa pandemijom Covid-19 infekcije . Kod pojave simptoma infekcije uvodili smo i provodili određene epidemiološke mjere , testirali korisnike i djelatnike . Surađivali sa epidemiologima iz NZZJZ, LOM-e i postupali po zadanim preporukama i uputama . Teže oboljele korisnike smještavali u bolnice . Suočili smo se sa nepoznatom infekcijom i teško smo pronalazili određena rješenja kako bi sprječili širenje Covid -19 infekcije . Organizirali i mijenjali organizaciju rada u svim odjelima . Otežana je bila nabava zaštitne odjeće i ostale opreme . Svi djelatnici su prošli edukaciju o postupanju u slučaju pojave infekcije kao i pravilno oblačenje i svlačenje radne odjeće Pisane upute o postupcima rada za sve službe su bile izrađene u skladu s uputama i preporukama . Na dnevnoj razini održavali smo sastanke , proučavali trenutnu situaciju u Domu a vezano za zdravstveno stanje korisnika i djelatnika , postupali po uputama i redovito kontrolirali provođenje potrebnih mjer.Tijekom cijele godine korisnici i djelatnici su se pokazali jako odgovorni primjenjujući sve potrebne mjere opreza i zaštite. Djelatnici su se redovito testirali prije dolaska na posao.Svim djelatnicima kod dolaska i odlaska sa posla mjerila se temperatura. Temperatura se mjerila i korisnicima dva puta dnevno . Pojavu respiratornih simptoma su redovito prijavljivali, kao i kontakte sa oboljelim. Kod pojave oboljelih korisnika i djelatnika uvodili mjere izolacije i samoizolacije . Mijenjali organizaciju rada u svim službama.

U vrijeme pandemije Covid-19 infekcije svakodnevni život i radu u Domu zahtjevao je velike promjene kako korisnika tako i djelatnika. Korisnici su imali ograničena kretanja van Doma . Odlazak u blagovaonicu na obroke bio je organiziran u dvije grupe uz obavezno nošenje maski i držanja distance. Poslete su se sve više ograničavale a u jednom trenutku potpuno ukinule . Omogućili smo video pozive i češće telefonske razgovore kako bi smanjili sve veću izoliranost .Osigurali nabavu potrebnih namirnica i lijekova. Sve te mjere su dodatno opteretile svakodnevni rad svih djelatnika . Oboljele korisnike i djelatnike smo imali na obadvije lokacije. Potrebne briseve uzimale su medicinske sestre koje su prošle dodatnu edukaciju o uzimanju briseva . Uzimali smo većim djelom PCR briseve i uz tehničku podršku naših djelatnika , odvozili briseve u HZJZ Andrija Štampar. Koristili smo i brze antigenske testove kao kontrolne testove za djelatnike svih službi a i korisnike ako je bilo potrebe , po procjeni .Redovito i na vrijeme smo dobivali nalaze i upute o postupanju od epidemiologa sa NZZJZ Andrija Štampar.Tijekom oboljelih korisnika redovito smo provodili dezinfekciju od strane vanjkog izvođača, u vrijeme epidemije 2xtjedno uz našu svakodnevnu dezinfekciju po protokolu i uputama .

## TABLICA UKUPNOG BROJA TESTIRANIH

| Ukupan broj testova | Pozitivni testovi | Negativni testovi |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| 1177                | 225 (19,12% )     | 948 (80,54% )     |

| Ukupan broj korisnika i djelatnika | Testirane osobe | Pozitivne osobe | Negativne osobe  | Umrle osobe |
|------------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------|
| 532                                | 445 (83,65% )   | 205 (38,53 % )  | 392 ( 73, 68 % ) | 17 ( 3,2% ) |

| Osobe      | Test | Ukupno testovi | Pozitivni testovi | Negativni testovi | Testirane osobe | Pozitivne osobe | Negativne osobe |
|------------|------|----------------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Korisnici  | PCR  | 657            | 163               | 492               | 314             | 159             | 261             |
| Korisnici  | ANT  | 29             | 2                 | 27                | 28              | 2               | 26              |
| Djelatnici | PCR  | 440            | 59                | 379               | 121             | 45              | 119             |
| Djelatnici | ANT  | 51             | 1                 | 50                | 48              | 1               | 47              |

| Osobe      | Izolacija | Samoizolacija | Hospitalizirani | Cijepljeni |
|------------|-----------|---------------|-----------------|------------|
| Korisnici  | 688       | 91            | 21              | 47         |
| Djelatnici | 47        | 13            | 0               | 3          |

## EDUKACIJE ZA DJELATNIKE ODJELA

| Tema  | Mjesto održavanja |
|---|-------------------|
| Komunikacija s osobama oboljelih od Alzheimerove i drugih demencija – tečaj | Tuheljske toplice |
| Edukacija o provođenju epidemioloških mjera                                 | Dom Centar        |
| Pravilna primjena zaštitne opreme -radionica                                | Dom Centar        |

Da bi se što bolje brinuli za zdravlje naših korisnika i što kvalitetnije pružali navedene usluge tijekom 2020. godine posebnu pažnju smo posvetili edukaciji zdravstvenog osoblja . Održana je radionica o provođenju epidemioloških mjera, o važnosti nošenja radno zaštitne odjeće , pravino korištenje i pravilno odlaganje . Naglasak je bio na očuvanju zdravlja korisnika , djelatnika i zaštita od širenja Covid-19 infekcije .

Tijekom 2020 godine obavljeni su i drugi redovni poslovi u suradnji s drugim stručnim i tehničkim osobljem Doma , kao i sa drugim ustanovama i službama.

U suradnji s rođbinom korisnika poduzimane su adekvatne dodatne mjere u cilju pružanja potrebne njegu i brige o zdravlju , pogotovo u vrijeme epidemije Covid-19.

Sudjelovali smo u radu Komisije za prijem i otpust korisnika , radu Stručnog tima i Stručnog vijeća i u komisiji za jelovnike .

U 2020 godini zbog epidemiološke situacije nisu bile provedene stručne prakse za studente radne terapije i učenike srednjih medicinskih škola , kako je bilo planirano . U 2020 godini smo sudjelovali i u projektu Mobilni gerento- stomatološki pokretni tim. U sklopu tog projekta obavljeni su stomatološki pregledi korisnika.

### **3. ODJEL PREHRANE, TEHNIČKIH I POMOĆNIH POSLOVA**

U Odjelu prehrane, tehničkih i pomoćnih poslova zaposleno je ukupno 48 radnika uključujući voditeljicu Odjela, te 1 skladištara, 22 radnice u kuhinji ( 10 kuharica i 12 pomoćnih kuharica ), 3 kućna majstora, 5 portira, 13 čistačica i 5 pralja.

#### **A. KUHINJA**

Rad se odvijao u dvije smjene. Zbog pojave epidemije, a u skladu sa uputama Stožera civilne zaštite, organizacija rada u kuhinji tijekom travnja i svibnja odvijala se u timovima koji su se izmjenjivali u travnju svakih 7 dana, a u svibnju svaka 3 dana.

Svakodnevno su se pripremali svježi i zdravstveno ispravni obroci, vršila se raspodjela istih, te se redovito održavala higijena kuhinjskog trakta, posuđa, radnih površina i pomoćnih prostorija.

Pojavom epidemije Covid-19, od ožujka 2021.god. raspodjela obroka vršila se prema slijedećem rasporedu:

- a) za korisnike Doma koji objeduju u blagavaonici:  
doručak: za I i III kat od 8,00 sati, a za II i IV kat od 8,30 sati  
ručak: za I i III kat od 12,30 sati, a za II i IV kat od 13,30 sati  
večera: za I i III kat od 18,00 sati, a za II i IV kat od 18,30 sati,
- b) u 11.30 sati vršila se raspodjela ručka za vanjske korisnike kojima se dostavlja hrana,
- c) u 12.00 sati ručak za radnike Doma,
- d) u 12.00 sati raspodjela za teže pokretne korisnike po sobama i na stacionaru
- e) u 12.30 sati raspodjela za vanjske korisnike koji sami odnose hranu.

### BROJ PRIPREMLJENIH OBROKA( RUČAK ) PO MJESECIMA

| <b>Red<br/>br.</b> | <b>Mjesec</b> | <b>Smješteni<br/>korisnici</b> | <b>Vanjski korisnici<br/>(ugovor )</b> | <b>Radnici</b> | <b>Vanjski<br/>korisnici<br/>(Grad)</b> | <b>ukupno</b>  |
|--------------------|---------------|--------------------------------|--|----------------|---|----------------|
| <b>1</b>           | siječanj      | 10.484                         | 3.720                                  | 372            | 673                                     | 15.249         |
| <b>2</b>           | veljača       | 9.686                          | 3.654                                  | 323            | 627                                     | 14.290         |
| <b>3</b>           | ožujak        | 10.354                         | 3.827                                  | 338            | 740                                     | 15.259         |
| <b>4</b>           | travanj       | 10.020                         | 3.416                                  | 412            | 860                                     | 14.708         |
| <b>5</b>           | svibanj       | 10.354                         | 2.976                                  | 299            | 938                                     | 14.567         |
| <b>6</b>           | lipanj        | 10.020                         | 3.649                                  | 381            | 870                                     | 14.920         |
| <b>7</b>           | srpanj        | 10.354                         | 3.808                                  | 325            | 981                                     | 15.468         |
| <b>8</b>           | kolovoz       | 10.416                         | 3.434                                  | 245            | 980                                     | 15.075         |
| <b>9</b>           | rujan         | 10.080                         | 3.672                                  | 320            | 925                                     | 14.997         |
| <b>10</b>          | listopad      | 10.416                         | 3.931                                  | 325            | 1.025                                   | 15.697         |
| <b>11</b>          | studeni       | 10.080                         | 3.435                                  | 150            | 960                                     | 14.625         |
| <b>12</b>          | prosinac      | 9.982                          | 3.706                                  | 191            | 994                                     | 14.873         |
|                    | <b>Ukupno</b> | <b>122.246</b>                 | <b>43.228</b>                          | <b>3.681</b>   | <b>10.573</b>                           | <b>179.728</b> |

Pored obroka za ručak svakodnevno se za korisnike doma pripremalo oko 350 obroka za doručak i isto toliko obroka za večeru. Podjela obroka za korisnike vršila se u blagavaonici doma, po sobama korisnika (za korisnike II i III stupnja usluga), na stacionaru doma te raspodjela obroka u domu u Crnatkovoj.

### BROJ DOSTAVLJENIH OBROKA PO SOBAMA KORISNIKA

|   | Mjesec   | Doručak | Ručak | Večera | ukupno |
|---|----------|---------|-------|--------|--------|
| 1 | siječanj | 1.950   | 1.650 | 1.120  | 4.720  |
| 2 | veljača  | 1.886   | 1.724 | 988    | 4.598  |
| 3 | ožujak   | 1.998   | 1.767 | 1.334  | 5.099  |
| 4 | travanj  | 1.810   | 1.620 | 1.029  | 4.459  |
| 5 | svibanj  | 1.972   | 1.829 | 1.173  | 4.974  |

|    |               |               |               |               |               |
|----|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 6  | lipanj        | 1.963         | 1.644         | 1.212         | 4.819         |
| 7  | srpanj        | 1.953         | 1.698         | 1.312         | 4.963         |
| 8  | kolovoz       | 1.860         | 1.643         | 1.176         | 4.679         |
| 9  | rujan         | 1.680         | 1.561         | 1.196         | 4.437         |
| 10 | listopad      | 1.891         | 1.688         | 1.277         | 4.856         |
| 11 | studeni       | 1.830         | 1.590         | 944           | 4.364         |
| 12 | prosinac      | 1.962         | 1.922         | 1.025         | 4.909         |
|    | <b>ukupno</b> | <b>22.755</b> | <b>20.336</b> | <b>13.786</b> | <b>56.877</b> |

Pored standardnih obroka pripremale su se i obroci za dijabetičku prehranu (oko 50 obroka dnevno), žučnu prehranu (oko 50 obroka), kašasti obroci (oko 30 obroka), kao i obroci za korisnike hranjene na sondu (po potrebi), a prema uputi liječnika ili medicinskog osoblja i druge vrste obroka. Za pripremu obroka svakodnevno su se koristile svježe namirnice. Kod planiranja obroka vodilo se računa o smanjenom unosu soli, šećera, bijelog brašna i zasićenih masnoća.

Tijekom godine radilo se na poboljšanju okusa i kvalitete hrane kao i na raznovrsnosti (posebno doručka i večere). Obroci su se pripremali na lešo, a manje prženjem i pohanjem. Vodila se briga da bude povećan unos sezonskog voća i povrća.

Pri planiranju obroka uvažavalo se mišljenje i sugestije korisnika doma, kao i njihove želje. To se ostvarivalo prisustvovanjem voditelja katnim sastancima, na kojima je bilo prisutno više korisnika koji su iznosili svoje primjedbe i prijedloge, kao i kroz komisiju za jelovnike, koja se održavala 1x mjesечно. Jelovnici su se izrađivali za cijeli mjesec i objavljivali na mrežnim stranicama i oglašnim pločama Doma.

Radi održavanja i unaprjeđenja HACCP sustava izvršena je revizija u skladu sa trenutno važećim zakonskim propisima.

Redovito se vršila kontrola rada s hranom u skladu sa dobrom higijenskom praksom.

Priprema obroka kao i raspodjela istih obavljala se po HACCP-u a o postupcima rada vodile su se evidencijske liste koje su ovjeravane potpisima radnika koji je izvršio zadanu radnju.

Čišćenje pribora i radnih površina obavljala se svakodnevno po SSOP sustavu a postupci radnji upisivali su se u evidencijske liste.

Dezinsekcija prostora obavljala se redovito u zakonskim rokovima (četiri puta godišnje), fizikalnim i kemijskim agensima, bez štetnih djelovanja na ispravnost hrane (ovlaštena tvrtka). Nakupljeni otpad odlagao se van objekta, u posebne spremnike na ispravan način. Redovito pražnjenje separatora masti (četiri puta godišnje) vršila je ovlaštena tvrtka i zbrinjavala na propisan način. Kontrolu čistoće objekta, kao i kontrolu energetske vrijednosti obroka, vršio je Zavod za javno zdravstvo.

Redovito su se vršila slijedeća ispitivanja:

- kontrola gotove hrane (2 puta godišnje) s obzirom na parametre ispitivanja energetske vrijednosti prema Hrvatskim smjernicama za prehranu osoba starije dobi. Dobivenim rezultatima ispitivanja zaključeno je da je prehrana uravnotežena.

- briševi predmeta radne površine, pribora i ruku, prema Pravilniku o učestalosti kontrole i normativima mikrobiološke čistoće u objektima pod sanitarnim nadzorom (4 puta godišnje). Dobivenim rezultatima zaključeno je da je čistoća u objektu zadovoljavajuća.
- redovito se vršilo ispitivanje vode za ljudsku potrošnju u oba objekta (Klaićeva-Crnatkova) i dobiveni rezultati bili su sukladni Pravilniku o kvaliteti vode za ljudsku potrošnju.

Redovito su se provodile kontrolne mjere kod zaprimanja namirnica i od svih dobavljača pribavljeni su certifikati o provođenju HACCP sustava, a povremeno su se tražile i mikrobiološke analize.

Svi zaposlenici kuhinje redovito su upućivani na sanitarne preglede svakih 12 mjeseci, a po potrebi i na tečajeve o zdravstvenoj ispravnosti namirnica.

Redovito se vrši otpis lomljenog posuđa i nadopunjava se novim.

## **B.TEHNICKO ODRŽAVANJE**

U Domu su zaposlena tri kućna majstora.

Tijekom godine majstori su radili na preventivnom održavanju zgrade, obavljanju popravaka na instalacijama kao i otklanjanju svih novonastalih kvarova te adaptaciji prostora i izradi namještaja.

U 2020. izvršeni su slijedeći radovi:

### **LOKACIJA KLAIĆEVA:**

Oličeno je ukupno 49 soba korisnika i to:

|         |         |
|---------|---------|
| I kat   | 17 soba |
| II kat  | 9 soba  |
| III kat | 12 soba |
| IV kat  | 11 soba |

U svim gore navedenim sobama oličeni su radijatori u sobi i kupaonici, što ukupno iznosi 98 radijatora ukupne površine (232 m2). Sanirani su i lakirani parketi u 7 soba. U tri sobe je napravljen premaz na PVC podu, te su oličene knauf stropne ploče u prizemlju kod liftova i recepcije. Preuređene su tri kupaonice na stambenom dijelu. Zamijenjen je dio podnih pločica u kuhinji (cca 10 m2).

Saniran je dio kanalizacije, te je kemijski očišćen izmjenjivač. Zamijenjeni su ventili na cijevima za vodu, te je zamjena puknuta cijev na dovodnom vodovodu.

- U Parku Doma:

- prefarbane klupe i stolovi,
- porezane suhe grane,
- trava se redovito kosila
- ruže su se redovito zalijevale, orezivale i okopavale.

| <b>IZMJENA DIJELOVA TIJEKOM GODINE</b> |        |
|--|--------|
| cilindar brava                         | 9 kom  |
| crijevo za tuš                         | 14 kom |
| ručka za tuš                           | 23 kom |

|  |         |
|--|---------|
| keramički obrtalj                        | 16 kom  |
| kutni ventil                             | 27 kom  |
| prekidači i utičnice                     | 46 kom  |
| vodokotlić                               | 11 kom  |
| sifon za umivaonik                       | 20 kom  |
| wc školjka                               | 7 kom   |
| cijevi vodokotlića                       | 11 kom  |
| wc daske                                 | 38 kom  |
| mješalice jednoručne, zidne, za kadu     | 20 kom  |
| žarulje led                              | 701 kom |
| fluo cijevi                              | 32 kom  |
| pumpa za medicinski krevt                | 2 kom   |
| daljinski upravljač za medicinski krevet | 8 kom   |

Kućni majstori su svakodnevno obavljali poslove prijevoza hrane i rublja u objekt u Crnatkovoj, po potrebi dostavljali uzorke krvi i urina korisnika u laboratorij na analizu, te briseva na Covid-19 u Nastavni zavod za javano zdravstvo Andrija Štampar. Redovito se obavljao odvoz kartonske i metalne ambalaže, odvoz glomaznog otpada, te dostavljala donacija. Kvarovi su se redovito otklanjali po prijavi korisnika i po saznanju osoblja

## OBJEKT CRNATKOVA

U 2020. godini kućni majstori izvršili su slijedeće radove:

- redovito otklanjanje kvarova,
- zbog posljedica potresa, vršena je obrada i sanacija pukotina (cca 890 m<sup>2</sup>), te ličenje zidova (cca 2.150 m<sup>2</sup>).
- na dio kamenog poda postavljen linoleum.

Iz gore navedenog vidljivo je da su kućni majstori izvodili opsežne i stručne radove (stolarske, vodoinstalaterske, keramičarske, ličilačke, parketarske, elektro-instalaterske) čime je angažman vanjskih tvrtki neznatan, a za Dom ušteđena znatna sredstva.

## Vanjske tvrtke izvele su slijedeće radove:

- popravak SPS sustava i pager uređaja,
- zamjena plamenika i plinskih priključaka,
- popravak električnog kotla,
- izvedeni su radovi razdvajanja plinovoda od susjedne zgrade (Crnatkova),
- sanacija krovnog dijela i zabata (Crnatkova),
- skidanje 1 dimnjaka kriznom intervencijom, te ostalih dimnjaka kod kojih su se pojavila oštećenja (Crnatkova),

- čišćenje tavana od šute, žbuke, crijepa...(Crnatkova)
- popravak klima uređaja,
- zamjena motora na automatskim kliznim ulaznim vratima,
- popravak medicinskog kreveta,
- redovito pražnjenje mastolovca,
- redovito servisiranje dizala (1x mjesечно),
- redovito servisiranje telefonske centrale (1xmjesečno),
- redovito čišćenje dimnjaka (svakih šest mjeseci),
- redovito servisiranje sestrinskog pozivnog sustava,
- redovito servisiranje strojeva za pranje i sušenje rublja,
- redovito servisiranje kuhinjskih uređaja,
- redovito čišćenje kuhinjskih napa i svih ventilacijskih kanala,
- redovito servisiranje i kemijsko čišćenje klima uređaja,
- dogradnja sustava video nadzora (Crnatkova)
- popravak dizala (Crnatkova)

#### **NABAVLJENA ROBA I OPREMA**

|                               |         |
|-------------------------------|---------|
| Ručnici                       | 200 kom |
| Vatrogasni aparat             | 3 kom   |
| Monitor za PC                 | 2 kom   |
| Uredska stolica               | 1 kom   |
| Oksimetar pulsni              | 1 kom   |
| Tanjuri                       | 300 kom |
| Zdjele                        | 100 kom |
| Uljni radijatori              | 4 kom   |
| Vaga za kuhinju               | 1 kom   |
| Radno zaštitna obuća (klompe) | 97 kom  |

Redovito su vršena ispitivanja svih uređaja i instalacija po propisima protupožarne zaštite kao i prema propisima zaštite na radu.

Radnici zaposleni na poslovima s posebnim uvjetima rada redovito su u zakonskom roku upućivani na provjeru zdravstvene sposobnosti.

Novozaposleni radnici obučeni su za rad na siguran način te osposobljeni za početno gašenja požara.

Sva vozila uredno su servisirana i na vrijeme registrirana.

#### **C.POSLOVI ČIŠĆENJA**

Svakodnevno su se čistile sobe korisnika i zajedničke prostorije prema dnevnom rasporedu.

Čistačice su svakodnevno skupljale prljavo posuđe u sobama korisnika kojima se obroci dostavljaju u sobe (poslije doručka i ručka).

Rublje korisnika se prema rasporedu odnosilo na pranje u praonicu i nakon pranja dostavljalo korisnicima. (1x tjedno).

Sve okrećene sobe su na vrijeme očišćene i predane na upotrebu.

Pranje staklenih površina i zavjesa obavljeno je 2 puta godišnje.

Čistačica koja ima kvalifikaciju za šivanje tijekom godine sašila je: 420 podbradaka i 19 vreća za prljavo rublje.

Pored svakodnevnih poslova čistačica u prizemlju vodi se brigu o čistoći parka i cvjetnjaku

( redovito okopavanje i zalijevanje cvijeća).

Radnice su svakodnevno odlagale otpad u za to predviđene spremnike i vodile brigu o čistoći spremnika.

Elektronska ambalaža, plastika, papir, limenke, žarulje i toneri se pravilno odlagala i predavala ovlaštenoj tvrtki na daljnje zbrinjavanje i reciklažu.

#### **D. PRAONICA**

Svakodnevno se obavljalo pranje sušenje i glaćanje posteljnog rublja, a pranje privatnog rublja korisnika obavljalo se jednom tjedno. Sve rublje dostavljeno na pranje uredno se zaprimalo, a nakon pranja vraćeno je uredno korisnicima. Posebno se vodila briga o pranju i dezinfekciji rublja korisnika u izolaciji.U prosjeku se pralo oko 2.400 kg/tjedno, što godišnje iznosi cca 115.200 kg. Vodila se briga o racionalnom korištenju deterdženata i strojeva, kao i o racionalnom korištenju radnog vremena.

Svi strojevi su uredno servisirani.

#### **E. SKLADIŠTE**

Svakodnevno se dostavljala i zaprimala svježa roba (meso, mlijeko, kruh, voće, povrće), te se ista koristila isti dan za pripremu svježih obroka. Tijekom zaprimanja robe obavezno se provjeravao rok upotrebe istaknut na deklaraciji, kvaliteta namjenske ambalaže, senzorska svojstva kao i kvaliteta namirnica. Kod prijema svježih namirnica mjerila se temperatura prihvata i ista evidentirala u evidencijske liste. Roba je skladištена prema naznačenoj temperaturi na deklaraciji. Temperatura se svakodnevno mjeri i upisuje u evidencijski list. Vodila se briga o nabavi takozvane suhe robe, te se ista skladištila u skladištu živežnih namirnica, vodeći pri tome brigu da u skladištu uvijek ima optimalna količina robe,a roba se izdavala FIFO rotacijom.

Potrošni materijal (sredstva za čišćenje i higijenske potrepštine) naručivao se jednom mjesечно (oko dvadesetog u mjesecu). Materijal za održavanje naručivao se jedanput mjesечно, a po potrebi i češće (s obzirom na opseg izvođenja radova i vrstu nastalih kvarova).

Skladišna evidencija se uredno vodila a svi dokumenti su se na vrijeme dostavljali u računovodstvo. Higijena skladišnih prostora redovito se održavala.

#### **F. RECEPCIJA**

Radnici recepcije tijekom radnog vremena izdavali su ključeve od radnih prostorija radnicima, otključavali i zaključavali čajne kuhinje po katovima, vodili evidenciju dolazaka i odlazaka posjete u dom, kao i evidenciju odlazaka i dolazaka korisnika, zaprimali poštu i istu uredno dostavljali korisnicima, te davali pravovaljane informacije i telefonske pozive usmjeravali traženim radnicima doma.

Početkom godine, portiri su počeli raditi u tri smjene, tako da porta radi 24 sata dnevno. Radi organizacije rada zaposlen je još jedan portir, pa ih je sveukupno 5.

Upućivali su radnike hitne pomoći prilikom intervencija, a o tome su obavezno izvještavali medicinsko osoblje(bilo da se radi o odvozu ili dovozu korisnika ili dolasku po pozivu)

Brinuli o sigurnosti parka i udaljavali nepoželjne goste.

Redovito su obilazili (pogotovo u večernjim satima) Dom te pregledavali ispravnost: kutijica ključeva za evakuaciju, o čemu su vodili evidenciju, ormarića hidrantske mreže i vatrogasnih aparata. U popodnevnoj smjeni vršili su svakodnevno prijevoz hrane (večere) u objekt u Crnatkovu, a vikendom i prijevoz sva tri obroka, kao i rublja (subotom).

U dane odvoza smeća otključavali su spremnike za odlaganje otpada.

#### **4. RAČUNOVODSTVO**

U službi računovodstva zaposlene su 4 radnice uključujući voditeljicu službe.

U 2020. god. služba računovodstva izvršila je sve planirane radne zadatke sukladno planu i programu rada Doma za 2020.godinu, ažurno i kontinuirano su se pratili svi knjigovodstveni procesi rada u Domu, te pravovremeno predavala izvješća i planovi nadležnim institucijama.

Računovodstveni poslovi tijekom 2020. godine bili su prikupljanje i obrada podataka na temelju knjigovodstvenih isprava, priprema i vođenje poslovnih knjiga, priprema i sastavljanje godišnjih finansijskih izvještaja, te prikupljanje i obrada podataka za statističke, porezne i druge potrebe. U poslovnim knjigama su evidentirane sve knjigovodstvene promjene nastale u 2020. godini.

Svi e računi zaprimljeni u 2020.godini upisani su kronološkim redom u knjigu ulaznih računa. Obračuni opskrbnine i participacije vođeni su mjesечно za svakog korisnika, te su ispostavljane fakture. Prati se naplata potraživanja, slanje IOS-a, te prisilna naplata u slučaju nepodmirenih potraživanja. Knjiženja u materijalnom knjigovodstvu provedena su na temelju dostavljenih skladišnih primki za svu robu koja je tijekom godine zaprimljena na skladište. Napravljena je obrada skladišnih primki količinski i vrijednosno za svaki artikl koji je knjižen na skladišnoj primki.Plaće za 2020. obračunate su i isplaćene na temelju evidencije radnog vremena svakog djelatnika za mjesec obračuna. Djelatnicima koji su ostvarili ostala materijalna prava iz kolektivnog ugovora isplaćene su jubilarne nagrade, regres, božićnice, otpremnine i pomoć u slučaju smrti užeg člana obitelji.

Sitan inventar i osnovna sredstva nabavljena tijekom 2020. upisana su u knjigu sitnog inventara i osnovnih sredstava, te su evidentirane i promjene lokacije. Knjiženja u glavnu knjigu provedena su putem temeljnica i to opće temeljnice za plaće (jednom mjesечно), fakture po izvršenom plaćanju i obveze na temelju knjiženih faktura. Blagajna i izvodi banke knjiženi su po danima u kojima je bilo uplata i/ili isplata.

Izvješća o prihodima i rashodima i zahtjevi za doznanu razlike sredstava između ukupnih rashoda i planiranih vlastitih prihoda dostavljeni su Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom . Gradski ured redovito je uplaćivao sredstva na žiro račun Doma prema našim mjesечnim zahtjevima. Sredstva za nabavku nefinancijske imovine i hitnih intervencija doznačena su prema dospjelim situacijama i računima.

Kod predaje finansijskih izvještaja (3,6,9,12 mjeseca) poštivali su se rokovi i način predaje utvrđeni Pravilnikom o finansijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu Napravljen je i prijedlog finansijskog plana za razdoblje 2021. – 2023. godina.

Prema odredbama Zakona o proračunu, prijedlog finansijskog plana sadrži procjene prihoda i primitaka te plana rashoda i izdataka iskazanih po vrstama za trogodišnje razdoblje 2021-2023.,obrazloženje prijedloga

financijskog plana, te plan razvojnih investicija. Prijedlog financijskog plana i projekciju financijskog plana usvojilo je Upravno vijeće Doma na svojoj 16. sjednici održanoj dana 21.12.2020. godine

Prilikom izrade prijedloga financijskog plana za 2021. godinu postupali smo u skladu sa zadanim financijskim okvirom, rokovima i metodologijom utvrđenom Uputama za izradu Odluke za decentralizirano financiranje ustanova socijalne skrbi za 2021., koju nam je dostavio Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom. Ukupni iznos sredstava potrebnih za osiguranje minimalnih financijskih standarda za decentralizirano financiranje ustanova socijalne skrbi u 2021. ostali su na razini 2020. godine.U cilju učinkovitog planiranja, tijekom ove godine, započeto je sa implementacijom projekta Digitalni sustav konsolidiranog planiranja, te smo prijedlog financijskog plana za 2021-2023 unijeli u tu aplikaciju.

Sukladno prijedlogu financijskog plana za 2020. godinu izrađen je i Plan nabave za 2020. godinu. Tabelarno pratimo finansijske i količinske pokazatelje potrošnje robe i usluga po ponudbenim listovima javne i bagatelne nabave. Izvješće se daje na uvid voditeljima da bi mogli pratiti tempo potrošnje artikala i provjeriti da li se sve odvija kako smo planirali u planu nabave.

Prema Zakonu o fiskalnoj odgovornosti i Uredbi o sastavljanju i predaji Izjave o fiskalnoj odgovornosti i izvještaja o primjeni fiskalnih pravila, koordinatori za popunjavanje upitnika o fiskalnoj odgovornosti popunili su upitnik, sastavili Plan otklanjanja slabosti i nepravilnosti za 2019. godinu i Gradskom uredu predali isti u zakonskom roku.

Sukladno Ugovoru o provođenju Programa podrške u lokalnoj zajednici „Gerontološki centri Grada Zagreba“ u 2020. i utvrđenim aktivnostima odobreno nam je 375.000,00 kn te su sredstva utrošena prema financijskom planu. Mjesečno smo radili izyješća o utrošenim sredstvima, te ih dostavljali Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.

Ukupni prihodi u 2020 godini iznosili su 19.714.625,00, a ukupni rashodi 20.493.942,00.

U 2020. godini ostvaren je manjak prihoda u iznosu od 779.317,02 kn. Preneseni manjak iz 2019. iznosi 611.887,00, tako da manjak prihoda i primitaka na dan 31.12.2020. za pokriće u slijedećem razdoblju iznosi 1.391.204,00 kn.

Ova godina bila je iznimno teška. Potres, polava i epidemija Covid-19 znatno su utjecali su na poslovanje i život u Domu.

Pojavom epidemije Covid-19 povećali su se naši troškovi nabavke materijala i sredstava za čišćenje kao i materijala za higijenske potrebe i njegu.Na *Usluge tekućeg i investicijskog održavanja* u iznosu od 936.483,00 kn utjecali su veliki neplanirani radovi u Domu na krovu objekta u Klaićevu i Crnatkovu, popravak diesel agregata, popravak toplinske stanice u Klaićevu, plinske kotlovnice u Crnatkovu, SOS signalizacije. Tako veliki troškovi posljedica su potresa i poplave u Zagrebu, a za koje nam u 2020. godini nisu refundirani troškovi.Travanj započinjemo saniranjem šteta nakon potresa. Pregledom, radi utvrđivanja štete uzrokovane potresom u našem objektima u Crnatkovu 14 i Klaićevu 10 uočena su oštećenja na krovu i zabatu, te oštećenja dimnjaka. Jedan dimnjak uklonjen je kriznom intervencijom , a radove na ostalim dimnjacima moramo izvršiti sami angažiranjem i plaćanjem vanjskih izvoditelja. Osim ovih radova, koje ne možemo sami izvesti, kućni majstori Doma popravljaju i saniraju štetu u unutrašnjem prostoru ustanova, a obzirom na opseg posla za to su nam također bila potrebna značajna sredstva za nabavku materijala. Sanirano je i 7 oštećenih dimnjaka u Klaićevu .

Nadalje, uslijed snažnog grmljavinskog nevremena i obilne kiše koja je dana 26.07.2020 pogodila Zagreb, došlo je do plavljenja podrumskih prostorija Doma na obje lokacije. Podrumi su bili pod vodom oko 25-30 cm, a prostorija kotlovnice u podrumu Crnatkove bila je poplavljena u visini od 130 cm te nam je uništeno postrojenje plinske kotlovnice. Pored toga uništen je i materijal i oprema koji su se nalazili u kotlovnici, garderobi djelatnika, radioni i skladišnom prostoru.

Tijekom 2020.godine obavljena je financijska revizija Doma za 2019. godinu. Predmet revizije bili su godišnji financijski izvještaji, usklađenost poslovanja Doma sa zakonima, drugim propisima i unutarnjim aktima koji imaju značajan utjecaj na poslovanje (djelokrug i unutarnje ustrojstvo, planiranje i izvršenje plana, prihodi, rashodi, imovina, obveze te javna nabava). Za potrebe revizije pripremili smo i dostavili svu traženu dokumentaciju. Planirane i dosada provedene aktivnosti za otklanjanje nepravilnosti koje su utvrđene revizijom dostavili smo Uredu državne revizije u roku, a tako planiramo i buduće aktivnosti koje će se prema Planu provedbe i provoditi.

Zbog okolnosti izazvanih epidemijom virusa COVID-19, velikog broja oboljelih korisnika i djelatnika, znatnog broja osoba u samoizolaciji, potrebe održavanja fizičke distance, provedba popisa imovine i obveza nije bila u cijelosti moguća. S obzirom na postojeće okolnosti, u Domu nije bilo moguće organizirati popis osnovnih sredstava i sitnog inventara, a ostale komisije, komisija za popis blagajne, obveza i potraživanja i komisija za popis živežnih namirnica, potrošnog materijala, materijala za održavanje, uredskog materijala, lijekova, materijala za radnu terapiju u skladištu, te skladište radno zaštitne odjeće i obuće, popis su obavili na dan 31.12.2020.

Čim okolnosti budu dozvoljavale napravit će se izvanredni popis osnovnih sredstava i sitnog inventara u 2021. godini.

## **5. Opći i kadrovski poslovi**

### **Upravno vijeće**

U 2020.god održano je 6 sjednica Upravnog vijeća. Veći dio sjednica se održavao elektronskim putem radi epidemiološke situacije.

U ožujku 2020.god. Gradonačelnik Grada Zagreba je dao suglasnost za obavljanje poslova ravnateljice Doma Centar gđi Štefici Karačić i nakon navršenih 65.godina života.

Na sjednici održanoj dana 28.05.2020.god. Upravno vijeće je odnijelo Odluku o izmjenama i dopunama Statuta Doma, u kojem se brišu navodnici u nazivu ustanove CENTAR, te se radi bolje organizacije rada organiziraju slijedeće organizacijske jedinice i to:

1. Odjel socijalnog rada, radne terapije i izvaninstitucijskih usluga
2. Odjel za njegu i brigu o zdravlju korisnika I i II stupnja usluge Klaićeva
3. Odjel za njegu i brigu o zdravlju korisnika III i IV stupnja usluge Klaićeva
4. Odjel za njegu i brigu o zdravlju korisnika Crnatkova
5. Odjel prehrane
6. Odjel tehničkih poslova
7. Odjel zaštite na radu i pomoćnih poslova

Računovodstveno financijski i administrativni poslovi će se obavljati se pod neposrednim vođenjem ravnatelja. Na navedene izmjene i dopune Statuta osnivač je dao suglasnost dana 22.10.2020.god.

Član Upravnog vijeća Stjepan Hofman je u kolovozu 2020.god. zatražio razrješenje članstva u Upravnom vijeću, te je na skupu stanara dana 09.09.2020.god. tajnim glasovanjem odabran Zvonimir Franjić kao predstavnik korisnika, kojeg je zaključkom od 15.09.2020.god. imenovao Gradonačelnik Grada Zagreba.

Na sjednici održanoj dana 14.09.2020.god., donijeta je odluka o cijeni, uvjetima i načinu davanja prostora Doma na povremeno korištenje. Na istoj sjednici donijete su Izmjene i dopune Pravilnika o pravo i načinu korištenja službenih automobila, službenih mobilnih telefona i službenim putovanjima, te Pravilnik o načinu korištenja vlastitih prihoda.

Upravno vijeće je tijekom godine donosilo razne odluke: finansijski plan, plan nabave, otpise osnovnih sredstava, godišnje izvješće o poslovanju, godišnji plan rada, završni račun, i dr.

Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom dostavljali su se prije svake sjednice cjelokupni materijali, a nakon sjednice verificirani zapisnik i svi verificirani dokumenti.

### **Kadrovske poslove**

Tijekom 2020.god. primljeno je u radni odnos 11 radnika, a prekinulo je radni odnos 14 radnika. Broj radnika na dan 31.12.2020.god. je 125 radnika, od toga 118 radnika na neodređeno vrijeme i 7 radnika sa ugovorom na određeno vrijeme. Svaki mjesec redovno se ažuriraju kadrovske evidencije u aplikacijama Enel, Dogma, Registar zaposlenih u javnim službama i Centralni register ljudskih resursa gradskih upravnih tijela Grada Zagreba. Sve prijave i odjave radnika sa mirovinskog i zdravstvenog osiguranja obavljaju se elektroničkim putem.

Prije svakog novog zapošljavanja zatražila se suglasnost Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, a nakon zaprimljene suglasnosti, provodio se natječaj. Kad je novi radnik primljen u radni odnos, obaviješten je nadležan ured o novom zapošljavanju. Prije svakog zapošljavanja zatraženo je uvjerenje od Ministarstva pravosuđa da osoba nije osuđena za kaznena djela ili za prekršaj, te da se protiv nje pred nadležnim sudom ne vodi postupak iz stavka 1. podstavka 4. članka 213. Zakona o socijalnoj skrbi.

Tijekom 2020.god. dolazi do sve većeg problema zapošljavanja zdravstvenog osoblja, medicinskih sestara i njegovateljica.

### **Urudžbeni zapisnik**

Svakodnevno se vrši urudžbiranje. Tijekom 2020.god. urudžbirano je 3499 dokumenata.

### **Unutarnji nadzor**

Unutarnji nadzor nad radom radnika Doma za starije osobe Centar, sukladno Pravilnikom o unutarnjem nadzoru, te godišnjem planu i programu provedbe nadzora za 2020.god. provodio se samo u siječnju. Obzirom na situaciju sa epidemijom COVID-19, provodio se pojačani svakodnevni nadzor radnika Doma, a radi povećanja posla, te velikog broja zaraženih radnika i korisnika Doma, nije se mogao provoditi unutarnji nadzor.

### **Popis gradiva**

Tijekom 2020.god. redovito se upisivalo registraturno gradivo u Nacionalni arhivski informacijski sustav (Arhinet). Državni arhiv u Zagrebu je u ožujku 2020.god. odobrio izlučivanje i uništenje registraturnog gradiva Doma.

### **Javna nabava**

Provedeno je 27 postupaka jednostavne javne nabave, te 2 postupka nabave male vrijednosti grupa svježa junetina i svježa svinjetina, te su s najpovoljnijim ponuditeljima sklopljeni ugovori. Sukladno Zakonu o javnoj nabavi poslano je izvješće o postupcima javne nabave za 2019.god. pomoću Elektroničke javne nabave. Tajnica Doma je krajem 2020.god. pohađala 2 programa usavršavanja u području javne nabavu u trajanju od ukupno 16 sati radi produljenja certifikata javne nabave, a u prosincu joj je produljen certifikat na još 4 godine.

## **Pravo na informacije**

Tijekom godine nismo zaprimili niti jedan zahtjev za pravo na informaciju.

Povjerenici za informiranje kao neovisnom tijelu za zaštitu prava na pristup informacijama prema Zakonu o pravu na pristup informacijama („Narodne novine“ broj 25/13) predano je Izvješće o provedbi Zakona o pravu na pristup informacijama za 2019. godinu koji smo bili dužni dostaviti do 31.01.2020.god.

## **ZAKLJUČNO**

Izvješće o radu Doma za starije osobe Centar u 2020. godini izrađeno je na temelju analize ukupnih aktivnosti ustanove, te provedbe Programa rada Doma Centar u 2020. godini.

Pandemija koronavirusa i potres koji je u ožujku 2020. godine teško pogodio Grad Zagreb značajno su obilježili naš tad u ovom izvještajnom razdoblju. Skrb o osobama starije životne dobi u vrijeme pandemije novog virusa postala je poseban izazov za cijelu profesionalnu zajednicu , a stanje u domovima za starije osobe jedan od kriterija procjene uspješnosti poduzetih mјera suzbijanja epidemije u našem društvu. Nove okolnosti tražile su od stručnjaka i korisnika dosljednu primjenu propisanih mјera suzbijanja epidemije, uz istovremeno značajno povećanje potreba korisnika za različitim, specifičnim oblicima usluga.

Kao mjesto visokog rizika dom za starije osobe trebao je sve dostupne resurse ( vlastite i vanjske ) usmjeriti na sprječavanje prodora bolesti u ustanovu i zaštitu korisnika i radnika od mogućih teških posljedica epidemije. To je zahtijevalo uspostavu sustava kriznog upravljanja , prilagodbu organizacije rada novim okolnostima, osiguranje potrebne zaštitne opreme, higijenskih i drugih sredstva za rad , prenamjenu smještajnih kapaciteta i stvoranje tehničkih uvjeta za nove načine komunikacije s članovima obitelji i suradnicima. Bilo je važno omogućiti stručnjacima da neovisno o socijalnoj distanci kroz nove komunikacijske kanale održavaju redovite kontakte sa svojim profesionalnim zajednicama, razmjenjuju vlastita znanja i iskustva, da uče o novoj bolesti i međusobno se podržavaju u izrazito stresnim i zahtjevnim uvjetima rada.

Pokazalo se da transparentan pristup u vođenju ustanove, redovita razmjena važnih informacija sa i među suradnicima, poticanje timskog rada i usklađena, interdisciplinarna reakcija na uočene probleme pozitivno utječu na motivaciju djelatnika i međuljudske odnose, čime je značajno smanjena razina profesionalnog stresa i rizici od profesionalne pogreške ili propusta u radu.

Korisnici su redovito informirani o mogućim rizicima, načinu zaštite i svim drugim aktualnim temama. Zbog promjena u ustaljenim domskim aktivnostima, zabrane posjeta i kretanja korisnika izvan ustanove, te obaveze međusobne prostorne distance u samom domu, pojačan je individualni i grupni rad s korisnicima. Pružanjem usluga psihosocijalne podrške osigurana im je stručna pomoć u prevladavanju osjećaja socijalne isključenosti, povećanog straha za vlastito zdravlje i brige za sigurnost njima bliskih osoba u „vanjskom svijetu“. Članovi obitelji redovito su informirani o zdravstvenom stanju i drugim potrebama korisnika.

Obavljanjem jednostavnijih poslova u našem dvorištu pojedini korisnici su imali potrebu iskazati svoju zahvalnost i solidarnost sa zaposlenicima doma u izvanrednim životnim i radnim uvjetima i ispuniti slobodno vrijeme u uvjetima ograničenih kretanja izvan ustanove.

Iskustva potvrđuju da uspješno suočavanje ustanove s izazovima ovih kriza ne bi bilo moguće bez kompetentnih stručnjaka specijaliziranih za rad u području gerontologije i gerijatrije i pravovremene

podrške osnivača Doma Grada Zagreba koji je inicirao poduzimanje mjera zaštite ovih ustanova puno ranije od službeno proglašenih uputa za suzbijanje epidemije koronavirusa.

Tijekom jeseni 2020 godine kada je došlo do prodora virusa u Dom Centar uloženi su veliki napor i zdravstvenih i drugih radnika sukladno važećim mjerama zaštite kako bi izbjegli teže posljedice epidemije.

Velikom zalaganjem svih radnika Doma tijekom izvještajnog razdoblja uspješno su izvršeni svi redoviti poslovi definirani pozitivnim propisima i općim aktima ustanove. U skladu s raspoloživim smještajnim kapacitetima, te kadrovskim i finansijskim resursima ustanove korisnicima su osigurane kvalitetne institucijske i izvaninstitucijske socijalne usluge.

Zbog ograničenih finansijskih mogućnosti tijekom 2020. godine primarno smo bili usmjereni na nužne popravke nastale u potresu , te održavanje instalacija i opreme uz maksimalno angažiranje radnika doma. U objektu Doma na lokaciji Crnatkova 14 izvršeni su opsežni radovi u sobama korisnika i zajedničkim prostorjama čime su stvoreni uvjeti za njihov siguran život u ustanovi.

Tijekom 2020. godine uočen je daljnji trend povećanja funkcionalno ovisnih korisnika, a time i porast troškova smještaja , te potreba osiguranja dodatne opreme za smještaj nepokretnih korisnika što će zasigurno biti naš prioritetni zadatak u narednom razdoblju.

Zbog epidemioloških mijera i zabrane prijema novih korisnika naši smještajni kapaciteti nisu mogli biti popunjeni u punom opsegu što je uz povećane troškove suzbijanja epidemije nepovoljno utjecalo na finansijsko posovanje Doma u 2020 godini.

## **RAVNATELJICA**

**Štefica Karačić, dipl.soc.radnica**