

# EPOHA ZDRAVLJA



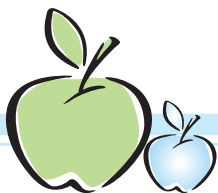
BROJ 22. GODINA XIII.

ZAGREB, KOLOVOZ 2020.

HRVATSKA MREŽA ZDRAVIH GRADOVA



*Iskustva rukovođenja COVID-19 krizom  
na lokalnoj razini*



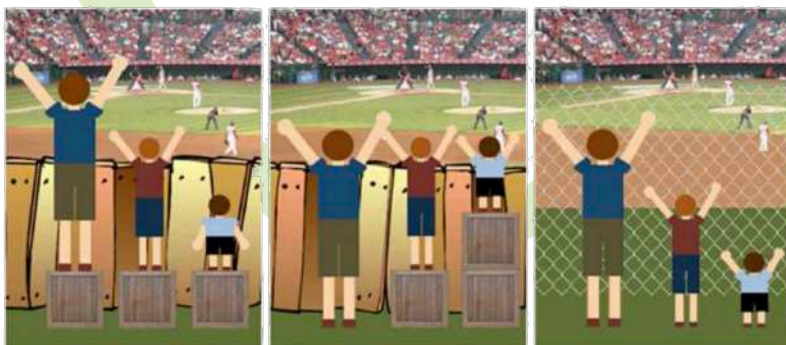
# Hrvatska iskustva rukovođenja COVID-19 krizom na lokalnoj razini

**K**ako ste o djelovanju na nacionalnoj razini kontinuirano izvještavani od strane Nacionalnog stožera, Ministarstava i nacionalnih institucija, kroz ovaj vam broj *Epohe zdravlja* želimo prenijeti iskustva rukovođenja COVID-19 krizom na razini lokalnih zajednica - Hrvatskih zdravih gradova i županija. Prije nego što krenemo s predstavljanjem lepeze intervencija koje su implementirali članovi Hrvatske mreže zdravih gradova, bilo bi vrijedno prikazati *okvir* velike slike čije segmente prikupljene intervencije opisuju. Pojašnjavajući dva, danas vrlo važna javnozdravstvena termina, otpornost zajednice i integriranu skrb, pokušat ću objasniti *što generira razlike u odgovoru na COVID-19 krizu između zajednica, ali i između država i nacija? Jačanje otpornosti zajednice (engl. community resilience)* navodi se kao jedno od četiri prioriteta područja djelovanja u zdravstvenoj politici Europske regije Svjetske zdravstvene organizacije (EU SZO) u dokumentu *Zdravlje za sve do 2020.*, usvojenom na 62. sastanku Regionalnog odbora EU SZO-a na Malti u rujnu 2012. godine. Jačanje otpornosti

zajednica predstavlja *jačanjem kapaciteta zajednice za izlaženje na kraj s problemima uzrokovanim naglim i negativnim promjenama u okruženju*. Ono pomaže stvaranju fizikalnog i socijalnog okruženja koje vodi zdravlju, a moguće ga je postići jedino povezivanjem različitih sektora društva, kao na primjer putem projekata *Zdravi grad ili Zdrava zajednica*. Korjene pristupa *integrirane skrbi (engl. integrated care)* nalazimo u dokumentima SZO-a već od Deklaracije u Alma Ati, (u temeljnim principima primarne zdravstvene zaštite) pod terminom sveobuhvatna zdravstvena skrb. Termin opisuje potrebu za povezivanjem različitih razina sustava zdravstvene zaštite (vertikalno povezivanje), kao i bolju suradnju unutar istih razina sustava zdravstva (horizontalno povezivanje) među specijalnostima i disciplinama. Prihvatanjem ideje šireg sagledavanja zdravlja, uvažavanjem učinaka društvenih odrednica zdravlja i okruženja na zdravlje pojedinca i zajednice, mijenja se i terminologija. Tako danas, promišljajući istovremeno o zdravlju i blagostanju, a svjesni da *skrb nije „posao“ samo formalno ustrojenog*

*sustava zdravstva i sustava socijalne skrbi u definiciju integrirane skrbi, uključujemo i neformalnu skrb - od brige o zdravlju unutar obitelji do potpore lokalne zajednice (preko grupa građana i udruga do sustava podrške ustrojenih preko lokalnih nadstandarda). Jači i otporniji sustav zdravstva i otporne zajednice sposobniji su „izaći na kraj“ s novim izazovima, odgovoriti na njih i prilagoditi se novonastaloj situaciji što je potvrđeno i kroz trenutnu COVID-19 pandemiju. Otporne zajednice imaju sposobnost bržeg udruživanja i djelovanja „kao jedan“. Uspostavljaju suradnju između različitih disciplina i sektora i okreću se postizanju istog, zajedničkog cilja. To predstavlja samu suštinu tzv. integrirane skrbi - stvaranja i povezivanja sustava zdravstva s formalnim i neformalnim sustavom skrbi. Sustavi zdravstva suočeni su s najozbiljnijom krizom u ovom stoljeću uzrokovanom globalnom COVID-19 pandemijom. Trenutna je kriza pokazala kolike su razlike u kapacitetu sustava zdravstva između europskih zemalja. Ključna riječ koja objašnjava razlike u kapacitetima zdravstvenih sustava zemalja EU-a primjena je ili neprimjena koncepta integrirane skrbi. Jedino dijeljenjem „tereta“ intervencije, od obitelji do subspecialistike, možemo odteretiti sustav zdravstva. Sve do sada izrečeno nalazi se u prikazima naših gradova i županija. Svatko od njih pokazao je sposobnost uspostavljanja suradnje između različitih disciplina i sektora, sve s istim, zajedničkim ciljem - očuvanja zdravlja svojih sugrađana. Osim Stožera civilne zaštite najčešće spominjani operativni partneri gradova bila su Gradska društva Crvenog križa, Policijska uprava, Dobrovoljna vatrogasna društva i Javne vatrogasne postrojbe, gradska komunalna društva, ustanove za Pomoć u kući, ali i Zajednica tehničke kulture (Grad Dubrovnik), Hrvatska ljekarnička komora (Opatija), udruženje frizera (Grad Petrinja) te udruge volontera kao npr. Udruga SKANI*

Equality      Equity      Inclusion  
Jednakost   Pravičnost   Uključivanje

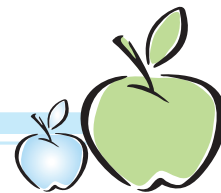


Tiré de Guide de l'optique d'équité et d'inclusion (2015)

Ils sont traités de la même façon, égale.

Ils sont traités de façon équitable.

L'obstacle structurel a été éliminé.



50+ (Grad Rijeka). Uz *kontinuiranu edukaciju stanovnika o zaštiti od COVID-19 virusa* najčešće spominjana aktivnost bila je *briga o starijima i nemoćnima te ranjivim skupinama*. Sugrađanima je osigurana pomoć u kupnji namirnica, nabavci lijekova, plaćanju računa, odlasku liječniku i pomoći u kući. Za socijalno ugrožene grupe stanovnika osigurana je podjela hrane, vode, odjeće, obuće, setova osobnog higijenskog pribora, setova higijenskog pribora za prostor, deka, madraca, kreveta, nosila i slično. Kao jedinstvenu vrstu nadstandarda u *zaštiti mentalnog zdravlja svojih sugrađana* Porečki tim opisuje djelovanje lokalnog psihološkog Savjetovaništa za djecu, mlade, brak i obitelj tijekom COVID-19 epidemije. U cilju pružanja psihološke potpore uz klasične metode savjetovanja primijenjivali su i tehnike indirektnog savjetovanja (telefon, mail, Facebook, Skype...). Osim rada s ranjivim skupinama posebno su bili usmjereni na pružanje podrške pomagačkim strukama, najizloženijim pomagačima koji su se hitno, bez veće pripreme, trebali staviti na raspolaganje oboljelima na terenu i o virusu COVID-19 učiti u *hodu* (hitne službe, civilne i vatrogasne službe, Crveni križ, djelatnici u zdravstvu i socijalnoj skrbi kao npr. Domu za starije i nemoćne osobe). Prikaz *transformacije rada formalnog sustava zdravstva i socijalne skrbi* donose priloge Grada Zagreba i Sisačko-moslavačke županije. Dom zdravlja Zagreb-Centar, u organizacijskom smislu najveća ustanova primarne zaštite u Republici Hrvatskoj, prikazao je izmjene u organizaciji rada uvedene s ciljem da pacijentima pruži kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu istovremeno vodeći računa o sigurnosti i pacijenata (intenziviranje telefonske i internetske konzultacije s liječnikom) i djelatnika (nabavka opreme i rad u zaštitnoj opremi koja nije svakodnevno uobičajena izvan kliničkih odjela za zarazne bolesti). O unapređenju kvalitete zdravstvene usluge na primarnoj razini zdravstvene zaštite govori i projekt *Opremanje ordinacija primarne zdravstvene zaštite na području Sisačko-moslavačke županije*. Projekt je dovršavan tijekom COVID-19 epidemije te je putem njega nabavljena medicinska oprema

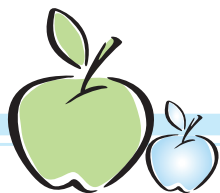
za domove zdravlja i koncesionare te infrastrukturnim radovima (na 22 lokacije) unaprijeđena pristupačnost objekata korisnicima. Prikaze sprečavanja *prodora virusa* u domove za starije osobe (kojima su osnivači) donose Grad Zagreb i Sisačko-moslavačka županija. Osim što naglašavaju značaj uvođenja ušteda na svim razinama i u cijelom gradskom sustavu te *brzog preusmjerenja resursa* u mjere za rasterećenje i pomoć gospodarstvu i građanima (Gradovi Karlovac, Pula i Dubrovnik), svi gradovi i županije ističu značaj *uspostave izravne i dvosmjerne komunikacije prema građanima* u cilju što promptnijeg informiranja javnosti točnim i provjerenim podacima (npr. Viber zajednica *Grad Pula COVID-19*, Facebook grupa *Rijeka - Zajedno smo jači*). Izazove vezane uz uspostavu brze i kvalitetne komunikacije između Stožera i javnosti posebno lijepo opisuju kolegice iz Primorsko-goranske i Zadarske županije. Svojim prilozima odgovaraju na pitanje *Kako politiku i struku uvjeriti da se informacije moraju davati svakodnevno* kako bi se spriječilo širenje dezinformacija i panike među stanovnicima? te donose svoje *modele rada s novinarima* (Viber grupa, WhatsApp grupa, platforma za razmjenu fotografija, video i audio izjava, live stream prijenos redovnih press konferencija uz tehničku pomoć regionalne televizije, Hrvatskog radija, nacionalnih portala...). Svi ključni *strateški dokumenti*, od UN-ove Agende 2030. za održivi razvoj do GPW 13, SZO *ističu značaj prava na zdravlje i univerzalnog pristupa zdravstvenoj zaštiti*. Iako države članice EU-a SZO poduzimaju aktivnosti na unapređenju dostupnosti zdravstvene zaštite, zbog promjena u okruženju koje djeluju kroz društvene odrednice zdravlja (nesigurnost posla, niže prihode, loše uvjete stanovanja, prehranu ...), *nejednakosti u zdravlju se produbljuju*. To nedvosmisleno potvrđuju i najnoviji akademski dokazi: Izvještaj Europskog ureda SZO-a o sadašnjem stanju nejednakosti u zdravlju u Europskoj regiji te Izvještaj Europskog ureda SZO-a o okolišnim nejednakostima u zdravlju u Europskoj regiji. Osim što potkrepljuju tvrdnju da su nejednakosti u zdravlju vodeći izazov našeg doba, isti dokumenti predlažu i *načine kojima možemo ubrzati*



*proces smanjivanja razlika u zdravlju kroz politike ljudi u središtu, integrirane usluge, komprehenzivne intervencije koje kombiniraju univerzalni i ciljani pristup shodno potrebama, socijalnu inkluziju te jačanje sudjelovanja s naglaskom na ranjive skupine*. U Hrvatskoj su svi vrlo brzo shvatili da COVID-19 krizu ne treba shvaćati olako. Kriza jest opasnost, ali ona predstavlja i izazov iz kojeg je moguće izaći kao pobjednik. Iz ove krize smo puno naučili - ponovo otkrili *vrijednosti preventivne medicine* (praktični značaj Štamparevog nasljeđa), vidjeli *prednosti na informacijama temeljenog političkog odlučivanja* (poštivanje mišljenja struke i akademske zajednice), u praksi *demonstrirali sposobnost zajednice* (zdravog grada) da kreira adekvatni odgovor na kriznu situaciju (obilježja otporne zajednice) i pokaže da su *ljudi njezina najveća vrijednost*. Uz zahvalu svima koji neumorno daruju svoje vrijeme i znanje i pomažu drugim ljudima.

**Prof. dr. sc. Selma Šogorić**  
Predsjednica HMZG  
ssogoric@snz.hr

20. Međunarodna konferencija o integriranoj skrbi ICIC20 održat će se kao virtualna konferencija tijekom svake srijede u mjesecu rujnu 2020. (09.09., 16.09., 23.09. i 30.09.) Sav sadržaj konferencije bit će dostupan na zahtjev nakon događaja. Više o konferenciji ICIC20 možete saznati na poveznici <https://integratedcarefoundation.org/events/icic20-20th-international-conference-on-integrated-care#1562752305244-7d02ea6d-ca79>



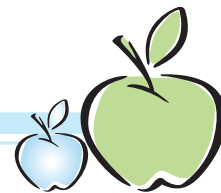
# Sinonim za uspješnost u upravljanju kriznom situacijom izazvanom koronavirusom



**N**ajveći istarski grad Pula jedan je od najuspješnijih gradova u Republici Hrvatskoj koji se uspješno nosio s pojavom nepoznatog i neistraženog koronavirusa početkom ožujka ove godine. Stožer civilne zaštite Istarske županije najuspješniji je stožer u državi po čijim se mjerama i prvotnim preporukama vodio i Nacionalni stožer civilne zaštite Republike Hrvatske. *Istra je po mnogočemu specifična, a i nalazimo se na području koje je veoma blizu Italije u kojoj se epidemija otela kontroli. Zbog dnevnih migracija naših ljudi koji zbog posla putuju u Italiju, kao i vikend turista u našim krajevima, postojao je i veći rizik unosa uzročnika virusa na područje naše županije. Zato*

*smo u interesu prevencije zdravlja naših građana donijeli drastične mjere koje su se vrlo brzo pokazale kao opravdane. Cijela Istra i njezini građani ponovo su pokazali odgovornost i zato im veliko hvala. Svi zajedno prošli smo kroz ovu prvu fazu na jedan discipliniran, strpljiv način, ocijenio je gradonačelnik Pule Boris Miletić. Grad Pula pravovremeno je poduzeo niz preventivnih mjera u cilju zaštite zdravlja svojih građana, kao i prevencije daljnjeg širenja koronavirusa. Nakon što su 10. ožujka 2020. godine u pulskoj Općoj bolnici potvrđena dva slučaja koronavirusa u Istri, Grad Pula prihvatio je prijedlog Stožera civilne zaštite Istarske županije o potrebi provođenja strožih mjera zbog blizine*

granice s Republikom Italijom i dnevnih migracija lokalnog stanovništva. Stoga su u Puli od 14. travnja odgođene sve javne manifestacije, kulturna događanja, javni skupovi i sportska natjecanja. Tada su privremeno zatvoreni svi javni objekti i gradske ustanove kojima upravlja Grad Pula, i to Istarsko narodno kazalište, Kino Valli, Društveni centar Rojc kao dom stotinjak različitih udruga, Gradska knjižnica i čitaonica, kompleks javnih gradskih bazena, Dom sportova Mate Parlov, Sportsko-rekreativni centar Mirna Patinaggio i Dom braće Ribar. Upravo na inicijativu Stožera civilne zaštite Istarske županije, koji je nacionalnom Stožeru uputio prijedlog, Pula i Istra prvi su u Hrvatskoj sredinom ožujka



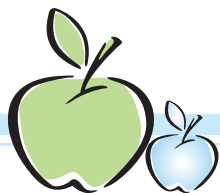
obustavili rad dječjih vrtića, osnovnih i srednjih škola i fakulteta. Roditelji čija djeca pohađaju vrtić, bili su oslobođeni plaćanja troškova vrtića. Grad Pula uspostavio je tada i telefonski broj 052/371-938 na koji su građani mogli dobiti sve pravovaljane informacije o koronavirusu, o konkretnim aktivnostima Grada i preventivnim mjerama, svakog dana od 8.00 do 16.00 sati. S ciljem izravne i dvosmjerne komunikacije prema građanima te što promptnijeg informiranja javnosti točnim i provjerenim podacima, Grad Pula pokrenuo je putem Viber aplikacije zajednicu *Grad Pula COVID-19*. Ovaj kanal odabran je jer većina građana svih godina danas koristi pametne telefone za svakodnevno slanje poruka na raznim platformama i lako je dostupan svima za korištenje. Korisnici Viber zajednice iz prve ruke mogu dobiti najnovije informacije o trenutnom razvoju situacije, zatim informacije vezane uz aktualne mjere koje se poduzimaju u borbi protiv epidemije koronavirusa na nacionalnoj i lokalnoj razini, kao i praktične savjete i upute za što sigurniji svakodnevni život. Pokretanje Viber zajednice ima za cilj spriječiti širenje dezinformacija koje mogu imati negativan utjecaj na provođenje mjera zaštite od virusa. Grad Pula jedan je od devet istarskih gradova koji su zajedno s Istarskom županijom sufinancirali nabavu zaštitnog materijala i opreme za potrebe



zdravstvenih ustanova čiji je osnivač Istarska županija, u vrijednosti od oko 2 milijuna kuna. Svi istarski gradonačelnici u ovoj izvanrednoj situaciji uzrokovanoj epidemijom koronavirusa, pokazali su zajedništvo i spremnost na pomoć. Grad Pula, zbog izvanrednih okolnosti kojima je onemogućeno redovno poslovanje brojnih poslovnih subjekata, donio je čitav niz mjera za rasterećenje gospodarstva. Na taj

je način, kroz brojne mjere pomoći, iskazao potporu svima čije je poslovanje narušeno uslijed pandemije. Gospodarstvenici s područja Pule koji su udovoljavali propisanim uvjetima, bili su u potpunosti oslobođeni obveze plaćanja komunalne naknade kao i poreza na korištenje javnih površina, a visina zakupa poslovnih prostora, neovisno o veličini i poziciji, smanjila se na simboličan iznos od





1 kune po poslovnom prostoru. Najveći istarski grad izvrsno se snašao s izdavanjem propusnica za građane pa su se svi pristigli zahtjevi promptno obrađivali. Vrlo brzo uvidjela se određena manjkavost izdavanja propusnica prema mjestu prebivališta pa su Grad Pula i Stožer civilne zaštite Istarske županije početkom travnja od nacionalnog Stožera zatražili da se za područje bivše Općine Pula omogući slobodno kretanje građana bez propusnica. Bio je to prvi takav zahtjev u Hrvatskoj upućen nacionalnom Stožeru koji ga je u svega nekoliko dana odobrio, te Pula više nije trebala izdavati elektronske propusnice za područje bivše Općine Pula kojoj su pripadali gradovi Pula i Vodnjan te općine Marčana, Barban, Ližnjan, Svetvinčenat, Medulin i Fažana. Građani su se unutar tog područja mogli kretati bez e-propusnica, ali su uvijek javno pozivani da obavljaju samo nužna kretanja. Potreba za kretanjima između tih sadašnjih općina i gradova u potpunosti je ocijenjena opravdanom

Volonteri i djelatnici Gradskog društva Crvenog križa Pula u prva dva tjedna od pojave koronavirusa u Puli zaprimili su 641 poziv građana u potrebi te zaprimili i dostavili 200 paketa hrane i lijekova na kućne pragove. Uz trinaest djelatnika, u tome im je pomoglo i trideset i pet volontera koji su na ovim humanim zadacima odradili više od 250 volonterskih sati.

Svoju humanost, ali i spremnost da znanjem i sposobnostima pomognu

Općoj bolnici Pula, studenti Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli, 3D printanjem izrađivali su specijalne vizire za medicinsko osoblje. Jednokratni viziri s većim vidnim poljem i zatvorenim gornjim dijelom, nastali su prema preporuci medicinskog osoblja.

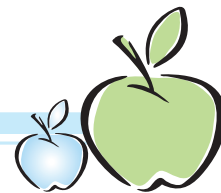
Spremno su se, iz svoje domene, uključili i istarski ugostitelji koji su svakoga dana pripremali obroke za liječnike, medicinske sestre i pacijente na COVID odjelu pulske Opće bolnice te za operativce na terenu, policajce i vatrogasce.

s obzirom na činjenicu da je veliki broj stanovnika tog područja egzistencijalno vezan za susjednu općinu ili grad. Sve mjere koje smo poduzeli donijeli smo u koordinaciji sa Stožerom civilne zaštite Istarske županije kako bi zaštitili zdravlje naših sugrađana i maksimalno ublažili efekte ove epidemije. I dalje pažljivo pratimo stanje i prilagođavamo se situaciji, zaključio je gradonačelnik Pule Boris Miletić.

Pula je još jednom, u ovim izazovnim vremenima, pokazala svoju humanu notu i plemenitost. Kroz pandemiju koronavirusa postala je sinonim za uspješnost u upravljanju kriznom situacijom.

**Jovana Prusac-Fabris**  
Viši referent za protokol  
Grad Pula  
[jovana.prusac-fabris@pula.hr](mailto:jovana.prusac-fabris@pula.hr)





# Kako upravljati emocijama i ponašanjem u krizi?



**J**oš uvijek smo u jeku pandemije i širenja novog virusa COVID-19 što je najveći trenutni izazov zdravstvenih sustava u svijetu. Zdravstveni profesionalci širom svijeta zauzimaju različite stavove i postavljaju državne sustave obrane te pozivaju stanovnike na suradnju. Ovakve situacije koje su nove, u kojima nema brzih rješenja, nema lijekova niti cjepiva protiv novog virusa, pokazuju da je ključ uspjeha povezanost, povjerenje i suradnja svih stanovnika i profesionalaca. Je li onda ova kriza izazov i za čovječanstvo? Za sve stanovnike svijeta? Definitivno je!

Za sve ljude svijeta ova situacija je izazov iz kojega bi trebali ponešto naučiti. Kriza posebno i mnogo čemu može naučiti užurbanog čovjeka zapadne civilizacije, u kojoj se živi dinamično, u svijetu brzih promjena koji traži brza rješenja. Nasuprot tome ova utakmica s virusom pokazuje kako u prirodi ravnoteža treba zavladata postupno, da se sve ne može riješiti niti brzo, niti lako, da nismo svemogućí, da

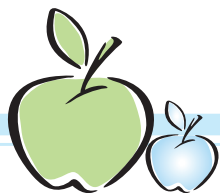
nemamo čarobni štapić, da niti novac ne može riješiti ovaj problem u jednom trenutku, nego tek u nekom vremenu.

Što ćemo svi naučiti...?

Ova zdravstvena kriza vraća ljude na promišljanje sustava vrijednosti, na izbor životnih prioriteta. Postaju svjesniji onoga što im je u životu najvažnije. Neprestana žurba i trka za zaradom sada u trenu zastaju pred jednom jedinom mišlju – da ostanem zdrav/a, ja i svi moji! Ono što u životu ponavljamo, ponekad samo usput, da je zdravlje najveća vrijednost, sad je u centru naše pažnje. Jako se brinemo za osobno zdravlje i zdravlje naših najbližih! Isto tako ova zdravstvena kriza koja traži primjenu najstarije epidemiološke mjere - izolacije, zorno nam pokazuje da smo društvena bića. Koliko smo se samo puta nakon posla ili drugih napora htjeli odmoriti, zamišljali kako bi bilo dobro da smo sami i da nas nitko ništa ne pita? Sad gotovo svi redom razumijemo koliko nam drugi

ljudi nedostaju. Mnogi ne viđaju svoje starije jer ih štite pa im već tjednima samo mašu na prozorima i donose stvari pred vrata, ne viđaju rođake, prijatelje, poslovne partnere. Zato nas ova kriza uči da shvatimo koji su nam ljudi zaista važni. Koji nam to ljudi najviše nedostaju, koje nam osobe padaju na pamet, koga želimo nazvati, čuti, koga bismo željeli vidjeti čim to bude moguće. Sad smo u prilici shvatiti koji nam ljudi najviše nedostaju.

Ova nas kriza sigurno uči strpljivosti jer je ubrzani poslovni čovjek zapadne civilizacije sve, a samo nije strpljiv. Trči za poslom, novcem, zaradom, prilikama. Zapravo, strpljivost je vrlina, potiče nas na disciplinu, odgovornost, samokontrolu, na suradnju, slušanje uputa, na empatiju i podršku za druge. Baš zato, svaki izazov, ma kako se činio zahtjevnim i teškim, uvijek je prilika za učenje. Stoga bi bilo važno da iz ovog izazova, koji nas je stjecajem okolnosti ujedinio, ponesemo jasno definiran vrijednosni sustav koji u centar stavlja



naše i zdravlje naših najbližih, da cijenimo, prepoznamo i negujemo veze sa svim važnim ljudima koji nas okružuju te da za njih uvijek imamo vremena, da budemo strpljivi, disciplinirani i odgovorni u odnosu na sebe i druge.

Strah kao korisna emocija

Iz ove krize možemo naučiti i to da je strah važna i korisna emocija koja nas čuva. Ovo je dobra mogućnost da naučimo kako strah pretvoriti u odgovorno ponašanje koje nas štiti. Strah nam pomaže da gradimo svoju obranu onda kad je umjeren i kad nije paničan jer nas panika paralizira. Zato je važno na strah tako i gledati. Slušati samo vjerodostojne informacije značajnih stručnjaka te se u odnosu na njih ponašati. Tada nećemo doći u stanje panike jer nam vjerodostojne informacije daju mogućnost za djelovanje, a djelovanje povećava našu sigurnost. Strah će smanjiti svako naše nastojanje da slijedimo upute te ćemo na svom strahu koji je umjeren i primjeren situaciji, graditi vlastitu obranu i odgovorno ponašanje.

Tada ćemo slijedeći upute stručnjaka, čuti i primijeniti ono najvažnije:

- socijalna distanca (ne grupirati se u neko naredno vrijeme te držati razmak od barem 2 metra od drugih ljudi)
- povećati stupanj higijene (pranje ruku, ne dodirivanje lica, pranje stvari koje često koristimo, a posebno kvaka)
- brinuti o svojim starijima i/ili susjedima, prijateljima (nabavka u dućanu, apoteci...)
- kontaktirati svoje liječnike i/ili epidemiologe telefonom i ne zadržavati se u zdravstvenoj ustanovi ako to nije hitno.

Tako ćemo biti odgovorni u odnosu na sebe i druge što nam u ovoj situaciji najviše može pomoći. Prihvaćamo tako najvažniji zadatak, a to je biti odgovorni i nastojati se ne zaraziti i ne prenijeti zarazu drugima. Tako ćemo pomoći i zdravstvenim radnicima koji su sada najizloženiji i koji će brinuti o ljudima koji će se razboljeti. Isto tako, za sve koji će se razboljeti, važno je znati da je paničan strah onaj koji može otežati sliku svake bolesti i oporavka. Zato za one koji se razbole, dobro je znati i razmišljati na način da će većina ljudi ipak virus preboljeti s umjerenim ili

srednje teškim simptomima te vjerovati da su baš oni u toj skupini oboljelih. Zato je za oboljele najvažnije da budu hrabri, da vjeruju u oporavak te da slijede upute zdravstvenog osoblja jer im to najviše može pomoći.

Poruka za kraj

Ako nam se čini da nam je život kao neki neobičan film u koji smo odjednom neočekivano ubačeni, dobro je znati da će i ovom filmu doći kraj. Važno je ipak znati da se radi o ozbiljnom i nesvakidašnjem filmu u kojemu je prilično opasno jedino pametovanje, omalovažavanje i ignoriranje uputa stručnjaka. I, na kraju naše ponašanje uvijek govori isključivo o nama. Baš zato, na nama je odgovornost i kakav ćemo vlastiti odraz i sliku o sebi poslati u ovoj krizi u svoje okruženje te u svijet koji nas okružuje, a u kojemu nismo sami!

### Nataša Basanić Čuš

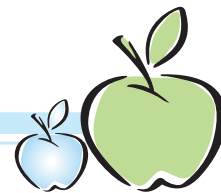
psihologinja-psihoterapeutkinja  
koordinatorka projekta Poreč –  
zdravi grad  
Nacionalna koordinatorka Hrvatske  
mreže zdravih gradova  
natasa@zdravi-grad-porec.hr

**U savjetovalištu Poreč – Zdravi grad dostupni smo od ponedjeljka do četvrtka od 8 do 19 sati, petkom od 8 do 16 sati, putem telefona i maila, a s našim**

**psihologinjama možete zakazati razgovor i savjetovanje na daljinu ili nam se javite mailom (052-452-335 / 091-452-3350 / savjetovaliste@zdravi-grad-porec.hr).**







# Mentalno zdravlje u doba COVID epidemije

U razdoblju smo intenzivnog stresa i zabrinutosti za vlastito zdravlje i zdravlje naših bližnjih. Trenutna situacija utječe na sve aspekte naših života. Sa svih strana nas svakodnevno bombardiraju informacijama o broju zaraženih, umrlih, nestašici namirnica, otkazuju se javna događanja, zatvorili su se vrtići i škole, tko god može radi od kuće, a socijalni kontakti svedeni su na minimum. Glavna je poruka koja se širi društvenim mrežama, #ostanidoma, odnosno preporuka da se ne izlazi iz kuće ukoliko nije nužno, a pogotovo ako sumnjamo da smo zaraženi ili pripadamo rizičnoj skupini. Kako u ovim vremenima nesigurnosti i straha pronaći pravu mjeru između nemara i panike? Kako biti dovoljno oprezan, ali ne postati paranoičan? Kako zadržati zdrav razum kad su nam temeljne potrebe dovedene u pitanje? Trenutna situacija nas tjera na razmišljanje i preispitivanje nekih temeljnih vrijednosti. Podsjeća nas kako nemamo potpunu kontrolu nad prirodom i događanjima. Isto tako nas usmjerava na razmišljanje i preuzimanje odgovornosti

nad svime što možemo kontrolirati. Ovakve krize usmjeravaju nas na red i poslušnost, poštivanje pravila i mijenjanje ponašanja koja u ovom trenutku nisu učinkovita. Čuli smo za izraze poput *U svakom zlu neko dobro*, *Nije svako zlo za zlo* ili *Svaka medalja ima dvije strane* i drugih. Koji su pozitivni aspekti ove situacije, kako se ponašati i ostati pribran u ovim trenucima krize?

Osim higijene voditi računa o mentalnom zdravlju

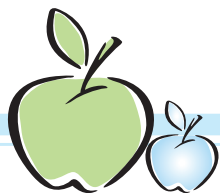
Čitav svijet je povezan više nego ikada. Italija i druge zemlje u riziku jako su nam blizu. Dnevno primamo vijesti i možemo učiti na tuđim propustima ili teškim iskustvima. Stručnjaci nam govore, a i vlastita intuicija, da je sada ključna disciplina, slušati upute i strogo ih se pridržavati ako želimo biti odgovorni za sebe i svoje te druge ljude u okruženju. Stoga sad, bez panike, razumno i u potpunosti disciplinirani građani trebaju

sagledati situaciju. #Ostatidoma i jest najbolja preporuka. *Ova preporuka daje nam mogućnost djelovanja – socijalno se izolirati!*. I to je najbolje što možemo raditi u narednom periodu te tako postići kontrolu nad svojim ponašanjem pa onda i nad širenjem virusa. Evo što nam svjetski stručnjaci u području mentalnog zdravlja još savjetuju u ovom kriznom trenutku kako bismo sačuvali naše mentalno zdravlje.

## 1. Provjereni izvori informacija

U medijima i na društvenim mrežama često nailazimo na senzacionalističke naslove i neprovjerene informacije o koronavirusu i različitim teorijama zavjere, kao i informacijama koje mogu povećati osjećaj nesigurnosti i straha te među ljudima stvoriti paniku. U ovim kriznim situacijama važno je biti upućen i obaviješten, no imati prave i provjerene informacije, biti odgovoran i pridržavati se uputa stručnjaka te ostati





smiren i racionalan. Stoga je preporuka što manje čitati i slušati o virusu, broju oboljelih i druge informacije koje vas neće zaštititi od moguće zaraze, a mogu u vama pojačati strah i osjećaj nesigurnosti. Neslužbene vijesti, prekomjerna izloženost televiziji i drugim medijima mogu povećati stanje straha. Istodobno je važno da pratite upute koje su objavljene u relevantnim medijima, te se pridržavate preporuka nadležnih institucija. Prava strategija je na pola puta: ne minimizirati odnosno ignorirati sve informacije, ali također, ne alarmirati kako bi se izbjeglo širenje panike. Možete si npr. ograničiti period u danu tijekom kojeg ćete se informirati. Najnovije provjerene informacije o virusu COVID-19 možete dobiti na web stranicama Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo gdje se nalazi i broj telefona na koji se možete obratiti ukoliko imate određena pitanja i nedoumice. Lokalne informacije možete pronaći na web stranicama Zavoda za javno zdravstvo Istarske županije i Stožera civilne zaštite Istarske županije, kao i na stranicama Grada Poreča – Parenzo vezano uz poduzete lokalne mjere i preporuke.

## 2. U stresu je strah zaštićen, no – nema mjesta panici, panika nam šteti!

Velika je razlika između straha i panike. Emocija straha ima evolucijsku funkciju da nas zaštiti i pripremi na potencijalnu opasnost ili ugrozu. Iako neugodna, strah je normalna emocija i pomaže nam da se pripremimo i zaštitimo od moguće opasnosti, da sačuvamo vlastiti život i zdravlje. Međutim panika predstavlja poremećeni, pretjerani strah, puno veći no što sama situacija zahtijeva. Za razliku od straha, panika je zarazna, preplavljujuća te umjesto da kvalitetno pripremi naš racionalni mozak na akciju, ona, upravo suprotno, poremeti percepciju i zdrav razum te pokrene pretjerane, neadekvatne, poremećene pa čak i sumanute akcije i ponašanja. Panika nas može paralizirati i onemogućiti pravilno djelovanje po uputama. Ujedno, prevelik strah i konstantno bivanje u stanju pripravnosti izuzetno je stresno te utječe na naš imunološki sustav, što naš organizam čini ranjivijim te ugrožava naše

mentalno zdravlje. Stres tijekom izbijanja zarazne bolesti može uključivati:

- strah i brigu za vlastito zdravlje i zdravlje svojih najmilijih,
- promjene u načinu spavanja ili prehrambenim navikama
- poteškoće sa spavanjem ili koncentracijom
- pogoršanje kroničnih zdravstvenih problema
- povećanu upotrebu alkohola, duhana ili drugih droga.

Nasuprot panici postoji i problem sa sličnim negativnim posljedicama, a to je potpuno negiranje straha ili tzv. *potpuna neustrašivost*, nemar, negacija situacije, odnosno umanjivanje opasnosti. Tzv. neustrašivi ljudi ponašaju se neodgovorno, riskiraju, ugrožavaju sebe i druge u situaciji kad je potrebno biti oprezan i odgovoran. U ovoj trenutnoj krizi neustrašivi su opasni, ne trebaju nam neustrašivi! Zato je važno da svi neustrašivi osvijestite taj vlastiti obrambeni mehanizam neustrašivosti, ili da im mi ukažemo i kažemo kako ga prepoznavamo, kako taj obrazac ponašanja ne podržavamo te tako utjecati da tzv. *neustrašivi* prebace svoju neustrašivost u odgovornost.

U kriznim situacijama važno je ostati smiren, no i odgovoran, biti dobro informiran i racionalan u odlukama. Odluke koje donosimo u stanju panike su iracionalne, s ljudima u panici lako se manipulira, u panici smo jedni drugima spremni učiniti zlo i nanijeti štetu s dugoročnim posljedicama te stvoriti probleme tamo gdje ih nema, umjesto da vidimo rješenja tamo gdje ih ima. Osobe s problemima mentalnog zdravlja i psihičkim bolestima možda su sada nesigurnije i na taj način podložnije pogoršanju mentalnog stanja, kao i stariji ljudi i osobe s kroničnim bolestima koji su u većem riziku od obolijevanja, djeca i tinejdžeri, zdravstveno osoblje. Stoga im je potrebno posvetiti posebnu pažnju, pružiti podršku i razumijevanje, nazvati ih telefonom, saslušati, utješiti i podržati u tome da se štite i sada socijalno izoliraju. Važno je voditi računa o našim bližnjima koji su stariji i kronično bolesni te se pobrinuti da ih ne dovodimo u neposrednu opasnost od zaraze.

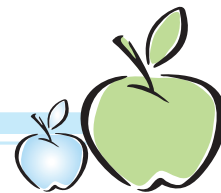
Stoga ih u ovim trenucima nećemo posjećivati, ali i dalje možemo brinuti o njima tako što ćemo ih redovito nazivati telefonom i provjeriti kako su, umjesto njih otići u nabavku namirnica i slično kako se oni ne bi izlagali. Stariji i bolesni te oni u samoizolaciji rizična su skupina za razvoj poteškoća mentalnog zdravlja budući da mogu biti usamljeni i sami sa svojim mislima i brigama zbog čega im je potrebno pružiti podršku na daljinu.

Ljudi sad mogu brinuti i o svojoj egzistenciji, ostanku bez posla npr. u turističkom sektoru, u prodaji, uslužnim djelatnostima i slično. Zato je važno sad misli usmjeravati korak po korak. U ovom periodu najvažnije je biti odgovoran, suradljiv, brinuti o sebi i svojima dok ne prođe rizik virusa. Potom ćemo tražiti moguća rješenja usmjerena poslu. Sasvim će sigurno država i gradovi osigurati poticaje, potporu i pomoć za stanovnike/poslodavce koji su najviše pogođeni ovom krizom. To se već i događa. Razmišljajmo sada logikom da ne možemo raditi drugi korak ako nismo napravili prvi! Stoga, ako ste u strahu i zabrinuti, sjetite se da je to normalna reakcija i nemojte paničariti. Briga o sebi, prijateljima i obitelji može vam pomoći u suočavanju sa stresom. Ako sebi i drugima pomognete da se nose sa stresom, vaša zajednica također može ojačati.

Osjećaj straha i anksioznosti možete umanjiti ukoliko se fokusirate na neke pozitivne aktivnosti, razgovarate s drugima, duboko udahnete, bavite se fizičkom aktivnošću pa makar u vrtu, na vlastitom balkonu ili dnevnom boravku, meditirate, slušate glazbu...

## 3. #ostanidoma i samoizolacija – izazovi i liili prilike za obitelji i pojedinca!

Društvenim se mrežama u posljednje vrijeme diljem Europe i svijeta počela dijeliti poruka #ostanidoma (#stay-home). Preporuka je stručnjaka ne kretati se javnim prostorom i ne biti među ljudima, ukoliko nije zaista nužno, izbjegavati dućane, urede, zdravstvene ordinacije, javni prijevoz, zatvorene prostore i općenito sva mjesta s velikim protokom ljudi kako bi spriječili širenje



zaraze. To znači da ćemo velik dio vremena provesti kod kuće, a budući da mnogi rade od kuće te su vrtići i škole zatvoreni, najveći dio vremena provodimo sa svojim ukućanima i članovima obitelji. Trenutna situacija pred obitelj stavlja određene izazove i potrebu za promjenom navika i ponašanja, reorganizacijom zajedničkog prostora i vremena, pojačanom dozom tolerancije i strpljenja te uvažavanjem potreba svih članova kućanstva. Moguće je da se neke obitelji zbog napetosti i nesigurnosti pojačano sukobljavaju. Neki razmišljaju o ekonomskim posljedicama virusa kao što su, primjerice ostanak bez posla ili smanjeni prihodi što može uvelike utjecati na osjećaj nesigurnosti i neizvjesnosti te povećati razdražljivost.

Roditelji se također susreću s roditeljskim izazovima primjerice kako organizirati čuvanje djece ukoliko moraju na posao ili nadzirati djetetovo izvršavanje školskih obveza u situaciji kad se nastava odvija od kuće. Izazovi postaju to veći što je prostor stanovanja manji ili je više djece/članova u kućanstvu. Ovakve situacije dovode naš organizam u stanje napetosti budući da zahtijevaju procjenu postojećih resursa (snaga) za njihovo rješavanje i mogu uvelike pojačati razinu stresa pojedinca.

Potrebno je s članovima obitelji otvoreno porazgovarati o tome:

- Kakvi su izazovi obiteljskog života u ovoj situaciji (primjerice, obično ne provodimo toliko vremena kod kuće i u tolikom broju pa je potrebno omogućiti svakom članu kućanstva svoj *mir*, ali i strukturirati zajedničko vrijeme i aktivnosti).
- Kako smo živjeli do sada? (Primjerice, zašto je važna zdrava i uravnotežena prehrana, tjelovježba, odvojiti trenutak za sebe).
- U čemu se svaki član obitelji posebno dobro snalazi i kako sada mogu imati koristi od te prednosti? (Primjerice, osjetljiviji članovi obitelji neka budu zadušeni za upozoravanje, kreativni članovi neka predlažu aktivnosti, šaljivi članovi nasmijavaju obitelj, članovi koji su spretni s računalima neka održavaju digitalni kontakt sa svijetom, itd.).
- Koje su brige i očekivanja te uloga svakog člana? (Primjerice, zabrinutosti

povezane sa strahom od gubitka voljenih, nedostatak bliskih prijatelja, itd.)

Važno je s djecom porazgovarati o trenutnoj situaciji, pri čemu trebamo prilagoditi rječnik te koristiti konkretna objašnjenja, primjerice, kako oprati ruke, koje su ranjive skupine u blizini, objasniti im da se zbog virusa ne možemo grliti, raditi u skupinama, posjećivati prijatelje, bake i djedove i sl., ponuditi slikovita objašnjenja kako virus djeluje i dr. Ovo je zapravo idealna prilika za razvijanje empatije kod djece, odnosno treba ih poticati na razmišljanje i brigu o drugima. Primjerice, mogu telefonski nazvati svoje bake i djedove i razgovarati s njima iako žive u blizini. S djecom je potrebno porazgovarati i o školskim obavezama te slobodnim aktivnostima – što će oni raditi, nadzirati koliko je moguće njihovo praćenje nastave na daljinu, planirati s njima vrijeme koje će provesti baveći se školskim zadacima i pomoći im da slobodno vrijeme koje provode kod kuće bude kvalitetno i kreativno. Svakodnevnne navike, određeni ritam i dobro uspostavljene rutine mogu vam pomoći, budući da struktura događaja omogućava osjećaj sigurnosti, što je u ovom trenutku vrlo važno osigurati.

Ostanak kod kuće ima niz pozitivnih strana. Ovo vrijeme možemo iskoristiti za odmor i nadoknadu snaga te aktivnosti za koje u svakodnevnom užurbanom životu nemamo dovoljno vremena te ih ostavljamo iza sebe. Možemo se više posvetiti hobijima, brinuti se o sebi i posvetiti se odnosima s drugima.

Strategija je usredotočiti se na ono što volimo i za što obično nemamo vremena, poput telefonskog razgovora s prijateljem/rodakom kojeg dugo nismo čuli ili koji su kilometrima daleko, čitanja knjiga, gledanja omiljenih serija i filmova, kuhanja, pečenja kolača, slikanja, igranja društvenih igara, slaganja puzzle, sviranja instrumenta, pjevanja i slušanja omiljene glazbe, proljetnog čišćenja doma i sortiranja ormara, fizičke aktivnosti ili vrtlarstva i dr.

I za kraj nije naodmet ponoviti neke preporuke za smanjenje stresa i

napetosti te očuvanje našeg mentalnog zdravlja u ovoj situaciji:

#### 4. Važne upute za kraj...

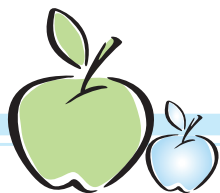
- Odmorite se od gledanja, čitanja ili slušanja vijesti, uključujući i društvene mreže. Konstantno slušanje o pandemiji može biti uznemirujuće te povećati razinu neugode i tjeskobe koju osjećate.
- Pazite na svoje tijelo. Duboko dišite, istegnite se ili meditirajte. Pokušajte jesti zdrave, uravnotežene obroke, redovito vježbajte, spavajte i izbjegavajte alkohol i droge.
- Uzmite si vremena za odmor i hobije. Izbijanje s posla, skraćeno radno vrijeme ili rad od kuće mogu imati pozitivne strane. Pokušajte raditi neke aktivnosti u kojima uživate.
- Povežite se s drugima. Unatoč zabranama okupljanja i izbjegavanju fizičkog kontakta s drugim ljudima, moderna tehnologija, mobiteli i društvene mreže omogućavaju nam nesmetanu komunikaciju i na daljinu. Razgovarajte s ljudima kojima vjerujete o svemu pa i o vlastitoj zabrinutosti i tome kako se osjećate te tražite podršku od svojih bližnjih.

U savjetovalištu Poreč – zdravi grad dostupni smo Vam u naše radno vrijeme putem telefona i maila, a s našim psihologinjama možete zakazati razgovor i savjetovanje na daljinu ili nam se javite e-mailom (052-452-335 / 091 4523350 / savjetovaliste@zdravi-grad-porec.hr).

Trenutna situacija predstavlja svojevrsni test povezanosti, samobriga i brige za drugog, ne samo u obitelji, već i u širem društvenom kontekstu. Stoga, budimo odgovorni prema sebi i prema drugima!

Prihvatimo slogan *DOKTORI MORAJU RADITI, A TI OSTANI DOMA!*

**Dajana Miloš i Emina Nezirević**  
Psihologinje Poreč – zdravi grad  
savjetovaliste@zdravi-grad-porec.hr



# Zaštita mentalnog zdravlja Porečana u vrijeme COVID-19 krize



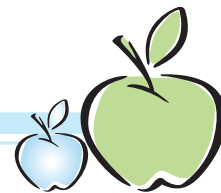
**P**oreč je spremna i socijalno osjetljiva zajednica, a lokalni senzibilitet, socijalna kohezija i nadstandardi za zdravlje u lokalnom okruženju grade se godinama razvojem projekta Poreč - Zdravi grad koji je kroz svojih 27 godina kontinuiranog rada snažno grad Poreč. Prateći utjecaj lokalnog projekta Zdravi grad na razvoj grada Poreča, spoznali smo da je baš pristupanje zdravim gradovima SZO-a, Poreč učinilo posebnim i poželjnim mjestom za život. Baš po projektu Poreč - Zdravi grad najviše se razlikuje od svih drugih gradova u okruženju i u RH. Zbog razvoja senzibiliteta zajednice i društvene odgovornosti za zdravlje, zbog fokusiranja na sve stanovnike, posebno na ranjive skupine, zbog stvaranja preduvjeta za zdrav život i zdrave izbore, zbog čuvanja okoliša i zdravog urbanog planiranja, Poreč je postao jedno od najpoželjnijih mjesta za život u RH. Projekt Poreč - Zdravi grad usmjeren je svim stanovnicima, njihovoj dobrobiti, stabilnosti, zdravlju, a infiltrirao se u sve resore grada koji utječu na život stanovnika. Sve se navedeno baš u ovim kriznim uvjetima funkcioniranja zajednice (uslijed COVID-19 krize) pokazalo još važnijim. Zajedništvo, socijalna osjetljivost, povezivanje resursa zajednice u vrijeme krize uz nastojanje da se sačuva mentalno zdravlje, zdravlje uopće i njeguje socijalna mreže podrške u

zajednici, pokazali su se iznimno važnim čimbenicima zaštite stanovnika Poreča.

## *Porečki lokalni put skrbi o mentalnom zdravlju*

Poreč – Zdravi grad tijekom svog razvoja od 1993. do danas, u okviru lokalne skrbi za zdravlje, posebno je razvio segment skrbi o mentalnom zdravlju stanovnika prateći rizike zapadne civilizacije, kao i spoznaje SZO-a prema kojima je mentalno zdravlje stanovništva najveći izazov za 21. stoljeće. Tako se u okviru projekta Poreč - Zdravi grad, uz podršku Grada Poreča-Parenzo, godinama razvija lokalno psihološko Savjetovalište za djecu, mlade, brak i obitelj. Ovo je bilo jedno od prvih lokalnih psiholoških savjetovališta u RH koje je danas nositelj projekta Istarske županije *Unapređenje rada savjetovališta Istre* s ciljem prijenosa znanja i iskustva na lokalitete Istre i formiranja mreže funkcionalnih savjetovališta Istre. Porečko je savjetovalište od iniciranja zamišljeno kao lokalni centar za pružanje podrške svim stanovnicima Poreča i Poreštine u lokalnom okruženju, uz maksimalnu dostupnost u mjestu života i rada. U dostupnom savjetovalištu usluge pružaju profesionalci pomagačkih zvanja sa specijalističkim edukacijama, a usluge pružaju ekonomično te u okviru zaštitnog socijalnog programa Grada Poreča.

Danas, 27 godina od osnivanja, skrb o mentalnom zdravlju u porečkom projektu i ustanovi Zdravi grad Poreč-Parenzo usmjerava se stanovnicima Poreča, Poreštine i Istre svih dobnih skupina, različitog socioekonomskog statusa te oba spola. Korisnici usluga su ranjive skupine (osobe s invaliditetom, obitelji u teškim razvodima, ovisnici...), ali jednako tako trudnice i budući tate u pripremi za porod i roditeljstvo, roditelji koji unapređuju roditeljske vještine, menadžeri najuspješnijih porečkih turističkih tvrtki koji teško usklađuju životne i radne obveze, voditelji udruga, obrtnici, ključni ljudi zajednice, što držimo najvećim dostignućem ovog dugogodišnjeg razvojnog projekta. U Poreču je skrb o mentalnom zdravlju postala standard, dolazak psihologu i osobno/obiteljsko osnaživanje u rizicima i izazovima današnjice potpuno su destigmatizirani, a u porečko savjetovalište istovremeno posjećuju ranjive skupine i uspješni ljudi koji nailaze na barijere na putu osobnog rasta i razvoja. Usluge savjetovanja i psihoterapije kao dio socijalnog programa Grada Poreča-Parenzo u ustanovi Zdravi grad Poreč pružaju godinama educirani stručnjaci, psiholozi s europskim psihoterapijskim diplomama iz gestalt, realitetne terapije te grupni psihoterapeuti psihodinamskog pristupa. Isti stručnjaci educirani su i u brojnim drugim područjima, od sistemske obiteljske terapije, gubitaka i tugovanja,



traumatskih iskustava, kriznih intervencija i drugo. Timovi porečkog savjetovališta godinama se educiraju za provođenje kriznih psiholoških intervencija što se u krizi COVID-19 pokazalo iznimno važnim.

#### *Savjetovalište Zdravog grada Poreča u COVID-19 krizi kao potpora zaštiti mentalnog zdravlja*

Poreč je spremno dočekao krizno funkcioniranje uslijed koronavirusa u zaštiti mentalnog zdravlja što ga razlikuje od drugih zajednica. Lokalni timovi, prvenstveno psiholozi - zaposlenici ustanove Zdravi grad Poreč u potpunosti su se stavili u funkciju građana pružajući psihološku pomoć i podršku direktnim te svim dostupnim indirektnim putovima. Kroz čitavo vrijeme dok su na snazi bile stroge mjere izolacije (ožujak/svibanj 2020.) propisane od Nacionalnog stožera civilne zaštite, stručni su timovi Zdravog grada Poreča bili na raspolaganju građanima Poreča i Istre. U cilju psihološke potpore i zaštite, primjenjujući tehnike indirektnog savjetovanja (telefon, mail, Facebook, Skype...) u potpunosti su se stavili na raspolaganje građanima. U Savjetovalištu su spremno po prvi puta uvedena i vikend krizna dežurstva psihologa kao vid psihosocijalne prve pomoći u kriznom funkcioniranju u zajednici. Zbog restriktivnih mjera uslijed koronavirusa usluge indirektnog savjetovanja građana (putem telefona, maila, Skypea, Facebooka) u savjetovalištu Zdravog grada Poreč porasle su za 113% u odnosu na isti period prošle godine (od 18. ožujka do 11. svibnja). Naime, poznato je da i najjače osobe u kriznim situacijama mogu postati osjetljivije i manifestirati niz teškoća adaptacije na novonastale okolnosti te emocionalne i ponašajne poremećaje kao reakciju na krizu. Isto se događa zbog visoke razine stresa i straha u odnosu na vlastiti život i zdravlje, ali i ono svojih bližnjih, odnosno uslijed brige za djecu, svoje starije, bolesne i slično. Strah, anksioznost i neizvjesnost kod velikog broja ljudi potiče nepovoljne okolnosti i situacije koje su iznenadne, nepoznate i koje izmiču kontroli, ili se čini da ih je teško kontrolirati, te koje izmamljuju različita mišljenja i preporuke stručnjaka. Kriza COVID-19 imala je sve navedene karakteristike. Jedino je izvjesno bilo da se radi o novom virusu, da se o njemu nedovoljno zna i u stručnim krugovima, da su stručnjaci ponekad oprečni u informacijama koje daju, da su neki pojedinci i ranjive skupine (npr. stariji) izrazito podložni ozbiljnim posljedicama uslijed obolijevanja te da će do konačnog odgovora stručnjaka o čemu se radi i konkretnih zaštitnih mjera (npr. cjepiva) još proći dosta vremena. Ranjive skupine (osobe s invaliditetom,

stariji, samci, bolesni...) u krizi postaju još ranjiviji i trebaju snažniju zaštitu svojih obitelji, sustava te pomagačkih profesija.

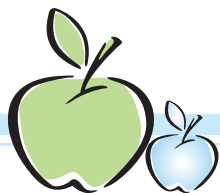
Vežano uz COVID-19 opažali smo i kako novi izazovi sa sobom donose i jaču međuljudsku procjenu odgovornosti, ali i stigmatizaciju. Sve se građane, na svim razinama od državne do lokalne, pozivalo i poziva na odgovorno ponašanje. Prvi oboljeli i njihove obitelji na specifičan su način bili stigmatizirani zbog straha okoline od daljnje zaraze, čak i onda kada su ozdravili, posebno je analizirano njihovo (ne)odgovorno ponašanje, način na koji su se zarazili, jesu li ili nisu prenijeli zarazu ostalima u obitelji ili u svojim kolektivima. Istovremeno smo, kako to u krizama obično i biva, svjedočili potpunoj neodgovornosti jednog dijela građana RH koji su kršili mjere, napuštali granice općina/gradova, kršili mjeru samoizolacije te se počelo postavljati pitanje osobnih sloboda. Dakle, u raznim kontekstima i na razne načine ljudi u krizi manifestiraju emocionalne teškoće, poremećaje u ponašanju, poteškoće prilagodbe, razvijaju psihopatologiju i druge teškoće. Sve navedeno nameće potrebu jačanja službi za zaštitu mentalnog zdravlja za sve prilike pa i za uvjete krize. Jer, život i rad se moraju odvijati, a sama činjenica da zdravlje brojnih ljudi može biti ugroženo od koronavirusa potiče brojne teškoće, ali i oprez, potrebu usvajanja drugih životnih navika, načina ponašanja, modificiranje običaja i starih navika. U cilju osobne zaštite i zaštite drugih ljudi u okruženju nova ponašanja moraju postati usvojena što niti je jednostavno, niti će se kod svih ljudi dogoditi samo od sebe. To zahtijeva podršku, intenzivan rad s građanima, poučavanje, poticanje odgovornog ponašanja, djelovanje u smjeru destigmatizacije oboljelih te osobno osnaživanje najranjivijih, jednako kao i skrb o oboljelima. Osim toga, COVID-19 kriza već ima, a i imat će snažan gospodarski odjek te

će mnogi pojedinci i obitelji biti u nezavidnim socioekonomskim prilikama. Sve navedeno generira brojne teškoće prilagodbe, otežava funkcionalno ponašanje pojedinaca i obitelji, posebno ranjivih skupina, poslodavaca, privatnika te uzrokuje brojne psihološke krize kako pojedinaca, tako i čitavih obitelji i kolektiva. Stoga će i tijekom COVID-19 krize, ali i u oporavku od nje, zasigurno puno bolje proći zajednice koje će osigurati, među ostalim, punktove za zaštitu mentalnog zdravlja svih svojih stanovnika.

#### *Što smo u COVID-19 krizi naučili?*

Prateći događanja u COVID-19 krizi na razini naše zajednice, RH i svijetu, prateći potrebe i reakcije ljudi u Poreču, opažajno, iskustveno te evidentirajući svoje usluge i intervencije, utvrdili smo da je COVID-19 kriza, kao i ostale krize, imala i ima utjecaj na mentalno zdravlje ljudi. Ona je djelovala na mentalno zdravlje i stabilnost svih stanovnika, posebno ranjivijih skupina, a odrazila se i na pomagačke struke posebno na najizloženije pomagače koji su se brzo, bez veće pripreme trebali staviti na raspolaganje oboljelima na terenu i u zdravstvenim službama, i o ovoj ugrozi učiti u hodu (hitne službe, sanitet, civilne i vatrogasne službe, Crveni križ...). U vrijeme strogih mjera socijalne i fizičke izolacije u periodu ožujak/svibanj 2020., kao i u periodu popuštanja mjera koji je uslijedio od svibnja na dalje, te sada u turističkoj sezoni, svjedočimo visokoj razini i učestalosti pojave anksioznosti, straha, neizvjesnosti, nesigurnosti, preplavljenosti različitim emocijama, nestabilnom ponašanju, kako korisnika raznih socijalnih, medicinskih i drugih usluga, tako i istim reakcijama pružatelja usluga (pomagača u raznim sustavima, trgovaca, ugostitelja, voditelja poduzeća...). Intenzivan stres, gotovo traumatska iskustva, prolazili su pomagači u hitnoj službi i sanitetu, na trijažnim punktovima, obiteljski





liječnici, djelatnici Crvenog križa, trgovci u prodavaonicama, ljekarnici, policija, kao i stanovnici Poreča. Osim stanovnika koji su tražili psihološku potporu, ona je nerijetko bila potrebna i timovima pomagača koji su spremno odrađivali svoj posao (najizloženijih u HMP, sanitetu, osobe na trijaži...), ali su iskazivali strah, manje za vlastito zdravlje, ali znatno veći za svoje obitelji, za svoje starije i bolesne članove. Jednako tako, u posebnim su uvjetima radili i rade djelatnici Doma za starije i nemoćne osobe Poreč stavljajući se na raspolaganje u posebne zaštitne turnuse i smjene koje su nedvosmisleno značajno utjecale na njihovu životnu/obiteljsku situaciju, organiziranje i funkcioniranje u obiteljskom životu. U iznimnom stresu radili su i rade zdravstveni djelatnici Poreča na trijaži ispred ulaza u Ispostavu IDZ-a Poreč izloženi zadatku da čuvaju zdravstveni kadar te neugodnostima od stresiranih građana ispred ulaza u zgradu koji ne mogu slobodno do svojih liječnika, stomatologa, laboratorija i drugih službi.

Pružatelji usluga u Savjetovalištu Zdravoga grada, psiholozi-psihoterapeuti, osigurali su stručne usluge savjetovanja, podrške i psihoterapije na sve načine indirektnog savjetovanja (telefon, mail, Facebook, Skype...) te u direktnom kontaktu uza sve propisane epidemiološke mjere odmah po njihovu popuštanju od svibnja do danas i stavili se na raspolaganje kako stanovnicima, tako i pomagačima Poreča. Po prvi je put Savjetovalište Zdravoga grada Poreča kao svoj odgovor na krizno funkcioniranje uspostavilo dežurstvo psihologa vikendom za potrebe građana Poreča i okolice te sve stručne kadrove. COVID-19 nam je u Poreču jasno pokazao da krize ovog tipa, kao i većina ozbiljnih kriza, mijenjaju mentalno zdravlje stanovnika, ali i kriznih stručnih pomagačkih timova, uzrokuju stres, traumatsko iskustvo pa i PTSP. Zato danas porečki timovi Zdravoga grada koji su se uključili u zaštitu mentalnog zdravlja znaju da je COVID-19 kriza ostavila i ostavlja svoj trag na mentalno zdravlje ljudi, a sve ranjive skupine čini još ranjivijima. Ovo iskustvo samo potvrđuje da je u krizi potrebno i važno osigurati, osim zaštite zdravlja uopće, mehanizme zaštite mentalnog zdravlja dostupne svim stanovnicima zajednice i izloženim pomagačkim timovima. Za to nisu dovoljne krizne psihosocijalne linije koje se aktiviraju od raznih stručnih udruga i organizacija samo u akutnim periodima nastale krize te potom ukidaju. Posljedice su stresova i traumatskih iskustava dulje i znatno veće. Neposredno je psihološko krizno pomaganje dobrodošlo, no potrebni su sustavi daljnje potpore, prihvaćanja i rada sa stanovnicima/pomagačima

pogođenim krizom ukoliko se istinski želi djelovati na zaštitu mentalnog zdravlja.

COVID-19 kriza u svakom je smislu još jednom pokazala i dokazala važnost rada i djelovanja našeg lokalnog psihološkog savjetovališta kao nadstandarda zaštite mentalnog zdravlja u zajednici. Pokazalo se da je osiguravanje lokalnih savjetovališta u zajednici kao dostupnih i sigurnih mjesta podrške mentalnom zdravlju, s educiranim pomagačkim kadrom, osnaženim i za pružanje psiholoških kriznih intervencija, jedan od iznimno važnih i zaštitnih projekata zajednice.

U svijetu 21. stoljeća krize jesu i bit će realitet stanovnika i raznih kolektiva, one se mogu dogoditi i događaju se te postaju zbilja zajednice, njezinih pomagača i svih stanovnika. U takvim okolnostima spremnost zajednice i kriznih pomagačkih timova za zaštitu mentalnog zdravlja i zdravlja uopće od iznimne je važnosti i nameće društvenu odgovornost za zdravlje u zajednici. Odgovornost za zdravlje stanovnika zajednice važna je s humanističkog aspekta, ali jednako tako i s gospodarskog, jer samo osnaženi građani i pomagački timovi omogućavaju zaštitu u krizi te gospodarski oporavak zajednice nakon krize.

*Što se pokazalo važnim u prvom naletu virusa COVID-19?*

Ono što su timovi Zdravoga grada Poreča vrlo brzo uočili u vrijeme COVID-19 krize jest da u zajednici treba osigurati pomagačke usluge psihosocijalne pomoći i podrške osobama u stresu koje već pokazuju razne mentalne teškoće (strahove, poteškoće obiteljskog i funkcioniranja djece u obiteljima „preplavljenima“ stresom, ostanak bez posla...), prepoznavanje i podršku ranjivim skupinama (osobe s invaliditetom, stariji, bolesni, ovisnici, socioekonomski ugrožene obitelji, obitelji s oboljelima od koronavirusa i drugi te podršku ustanovama/udrugama/obiteljima koje o njima brinu), razne oblike jednokratnih i drugih pomoći u Gradu kao novo definiranih kategorija pomoći za osobe posebno pogođene koronom (prema usvojenim kriterijima u zajednici) te koordinaciju *samoizniklih* volontera koji žele proizvoditi zaštitnu opremu izloženim timovima.

Krizno vrijeme zahtijeva krizno funkcioniranje i djelovanje po pravilima i prioritetima kako bi se građani zaštitili i osnažili za rad i djelovanje u okruženju nepovoljnih okolnosti COVID-19 krize pa se koordinacijska uloga Zdravoga grada Poreča lokalno pokazala vrlo važnom u suradnji sa svim nadležnim stožerima i timovima.

Jednako tako, Zdravi grad Poreč priprema se za krizno funkcioniranje od jeseni 2020. kada stručni tim, nakon turističke sezone, očekuje još veći broj korisnika koji će imati potrebu za pomoći i psihološkom potporom.

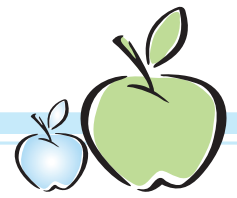
*Koordinacijske aktivnosti Zdravog grada Poreč na razini zajednice tijekom COVID-19 krize*

Projektom je ured Zdravoga grada Poreča u kriznom upravljanju vrlo brzo preuzeo ulogu koordinacijskog punkta u zajednici za povezivanje pomagačkih službi, smanjenje kriznih potreba timova na terenu, organizaciju volontera iz zajednice, organizaciju distribucije dodatne zaštitne opreme, komunikaciju timova i dugo. Zdravi grad Poreč je, kao koordinacijski punkt Grada Poreča, organizirao distribuciju opreme zdravstvenim službama lokalno i regionalno te se povezao sa specifičnim organizacijama kao što je Gradsko društvo Crvenog križa, lokalna Vatrogasna služba i Stožer civilne zaštite, kao i druge službe i ustanove (npr. Dom za starije i nemoćne Poreč, Društvo invalida Poreč).

Zaposlenici Zdravoga grada Poreča umrežili su se s građanima te sudjelovali u koordinaciji volontera u zajednici i distribuciji opreme za zdravstvene službe. Tako je Zdravi grad koordinirao opremanje svih pomagačkih službi, posebno Ispostave IDZ-a Poreč te Doma za starije i nemoćne vizirima koje je volonterski izrađivao naš sugrađanin *Alen Anušić*. (Izradio je oko 500 vizira za porečke timove te još tristotinjak za timove OB-a Pula.) Stručnjaci Zdravoga grada višekratno su gostovali na lokalnoj radio postaji te kratkim medijskim nastupima pružali podršku građanima, osnaživali ih, predstavljali tehnike samopomoći te pozivali na odgovornost u odnosu na sebe i druge. Zdravi grad Poreč postao je i nositelj prijedloga specifičnih socijalnih mjera kao vida nadstandarda socijalnih pomoći u zajednici Grada Poreča-Parenzo za pojedince/obitelji posebno pogođene COVID-19 krizom za Grad Poreč-Parenzo. Projektom ured Zdravoga grada Poreča i u ovoj je krizi pokazao kapacitet za povezivanje, suradnju i timski rad na svim razinama u zajednici i šire povezujući snažno lokalne resurse u skrbi za građane te promičući zaštitu i odgovorno ponašanje svakog pojedinca/obitelji/kolektiva sukladno epidemiološkim mjerama, jačajući tako lokalnu socijalnu koheziju zajednice u COVID-19 uvjetima.

**Nataša Basanić Čuš**

Psihologinja-psihoterapeutkinja  
Koordinatorica Zdravoga grada Poreča  
[natasa@zdravi-grad-porec.hr](mailto:natasa@zdravi-grad-porec.hr)



# Gradsko društvo Crvenog križa Opatija

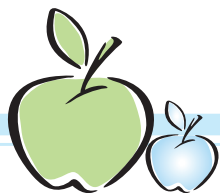


Jedinstven i neočekivan izazov obilježio je 2020. godinu u čitavom svijetu pa tako i u našoj lokalnoj zajednici. Od prvih informacija o pojavljivanju nove virusne respiratorne infekcije COVID-19, ubrzo je realnost života u pandemijskim okvirima postala svakodnevnica. Ovaj događaj predstavlja veliki izazov za Vladu, zdravstveni sustav, stožere civilne zaštite, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, zajednicu i pojedince, stoga nije zaobišlo niti život na području Grada Opatije. U mirnodopskim uvjetima Opatija je poznata po velikom poticanju i ulaganju u javno zdravstvo te je član Hrvatske mreže zdravih gradova okupljenih oko ideje promicanja zdravlja. Hrvatski Crveni križ, Gradsko društvo Crvenog križa Opatija, također kroz svoje programe provodi javno zdravstvene aktivnosti te je partner i suradnik Gradu Opatiji na programima Zdravoga grada.

Zdravlje svih građana u okolnostima pandemije koronavirusa koji uzrokuje respiratornu bolest COVID-19, sada je trebalo promptno očuvati i intenzivno provoditi mjere prevencije i zaštite od rizika sukladno nalogu i smjernicama Nacionalnog stožera civilne zaštite i Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo. Opatijska zajednica, inače dobro organizirana kroz sustave zdravstvene zaštite, civilne zaštite, djelovanje udruga koje se bave promicanjem i očuvanjem zdravlja, odmah je uvela i sustavno provodila sve od nadležnih institucija naređene mjere. Primjenjivane su na razini institucija, poslovnih subjekata, udruga, ugostiteljskih, turističkih i trgovačkih objekata, uključujući i odgovorno ponašanje građana u novim okolnostima svakodnevice.

Gradsko društvo Crvenog križa Opatija kao jedno od 132 organizacije društava Hrvatskog Crvenog križa te kao jedna

od temeljnih i osnovnih operativnih snaga civilne zaštite, uključeno je u sve aktivnosti od početaka borbe protiv koronavirusa, sukladno svojim nadležnostima i području djelovanja i to za područje Grada Opatije te općine Matulji, Lovran i Mošćenička Draga (tzv. Liburnija). Službenim početkom aktivnosti mjera prevencije i zaštite od korone za GDCK Opatija smatramo 24. veljače 2020. godine od kada su kontinuirano dobivene upute, smjernice, oprema, pomagala, okružnice za djelovanje od strane Hrvatskog Crvenog križa. Na razini Grada Opatije Gradsko društvo Crvenog križa Opatija službeno se uključilo u aktivnosti nakon održane prve sjednice Stožera civilne zaštite Grada Opatije 13. ožujka 2020. godine. U praktičnoj provedbi aktivnosti u nadležnosti GDCK-a Opatija na obje razine operativni zadaci se zapravo podudaraju i objedinjuju. Predstavnici GDCK-a Opatija



redovito sudjeluju na sastancima Stožera civilne zaštite Grada Opatije te izvješćuju o odrađenom između dviju sjednica Stožera. Organizacija na razini Stožera te delegiranje zadataka pojedinim predstavnicima operativnih jedinica civilne zaštite, podrška u provedbi kao i osiguravanje potrebne zaštitne opreme (zaštitne maske, dezinficijensi i sl.), funkcioniraju odlično i kontinuirano, a svakako nastavno na dobru organizaciju i dobru praksu pripreme i preventivnih aktivnosti u okviru djelovanja Stožera.

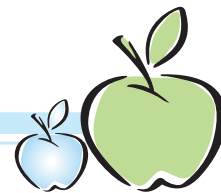
Kako je najveća vrijednost zajednice, a potvrđeno u ovom nevjerojatnom iskustvu, zapravo svaki pojedinac, iz zahvale za nesebičan rad u okolnostima ozbiljne zdravstvene ugroze sve

sudionike u djelovanju GDCK-a Opatija navodimo imenima i prezimenima. Gradsko društvo Crvenog križa Opatija imalo je uključenih četiri djelatnica iz tzv. redovnog rada Crvenog križa: mr.sc. Đana Pahor, dr.med., ravnateljica, Vanja Močan, dipl.ing.rad., voditeljica koordinacije volontera i programa *Pomoć u kući*, Sofija Mikjel, voditeljica aktivnosti Dobrovoljnog darivanja krvi, Ana Filipović, dipl.oec., voditeljica programa *Pomoći u kući* u sklopu programa *Zaželi* te devet gerontodomaćica, djelatnica GDCK-a Opatija iz dvaju programa za pomoć starijima i nemoćnima. Program *Pomoć u kući* koji djeluje od 2009. godine i zapošljava 4 gerontodomaćice (Sonja Dodić, Mirna Ivančić, Branka Sanković i Danijela Vučetić),

sufinancira Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku te Grad Opatija za građane Opatije, a projekt *Pomoć u kući* u okviru Operativnog programa *Učinkoviti ljudski potencijali za razdoblje 2014. – 2020.* u sklopu programa *Zaželi* u potpunosti je financiran sredstvima Europske unije iz Europskog socijalnog fonda i zapošljava jednog voditelja Projekta i pet gerontodomaćica (Josipa Belašić, Ines Grgurina, Mirjana Landeka, Ivanka Milošević i Lucijana Primc). Djelatnosti Gradskog društva Crvenog križa, a time i uloga kao operativne snage civilne zaštite, uključuju zadatke brige o starijima i nemoćnima i ranjivim skupinama, psihosocijalnu podršku, edukaciju, informacije, podjelu informativnih edukativnih letaka, brošura, plakata, službu traženja, podjelu osobnog higijenskog pribora, setova higijenskog pribora za prostor, deka, madraca, kreveta i nosila, organiziranje i osiguravanje privremenog smještaja (šatori, poljski kreveti, posteljina i dr.), akcije dobrovoljnog darivanja krvi te komunikaciju s medijima u okviru sadržaja koji je u nadležnosti Hrvatskog Crvenog križa i organizacijskih jedinica Hrvatskog Crvenog križa. Fokus djelovanja Hrvatskog Crvenog križa pa tako i Gradskog društva Crvenog križa Opatija bile su mjere prevencije od korone koje prvenstveno uključuju ostanak kod kuće kao najučinkovitiji način zaštite od potencijalne zaraze i činjenicu da su posebno riziku od zaraze i komplikacijama od zaraze izložene, među inim, osobe starije životne dobi. U tom kontekstu potvrdilo se i pokazalo izuzetno korisnim dugogodišnje ulaganje jedinica lokalnih samouprava u program *Pomoći u kući* starijima i nemoćnima, zahvaljujući čemu je opatijski Crveni križ imao u skrbi već od ranije više od četrdeset korisnika, od toga trenutno deset korisnika s područja grada Opatije. Stoga su svi korisnici iz kategorije starijih i nemoćnih obuhvaćeni pružanjem usluga uobičajenog opsega i sadržaja, uz novosti vezane za naputke Hrvatskog Crvenog križa *Upute za siguran način primanja pomoći za starije i nemoćne osobe* i *Upute za siguran način obilaska starijih i nemoćnih osoba*.







Uz to u okolnostima preporuka da stariji i nemoćni ostaju kod kuće, utvrđen je dio građana iz te kategorije koji nemaju bližu rodbinu ili prijatelje tj. sami su u kući, te im je potrebna pomoć u opskrbi hranom i lijekovima. U tu svrhu prvo je Društvo Crvenog križa Primorsko-goranske županije donijelo naputak o uspostavljanju telefonske linije za sva lokalna društva Crvenog križa na području PGŽ-a za pozive od strane građana za potrebu pomoći te za potrebu psihosocijalne podrške (novonastala *nenormalna* životna situacija podrazumijevala je puno nepoznanica, straha, brige te su građani na dostupnom telefonskom broju mogli dobiti informacije o bolesti, relevantne

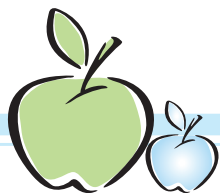


informacije o zdravstvenim ustanovama i organizaciji zdravstvene zaštite kao i telefonske brojeve i mnogobrojne opće informacije, kao npr. upute o dobivanju propusnica i sl.). GDCK Opatija tako je od 17. ožujka 2020. godine uspostavio telefonsku liniju na kojoj je svakodnevno od 08,00 do 18,00 sati, uključivši vikende i blagdane, bio dostupan predstavnik Crvenog križa. Prvih dana to su bile djelatnice Crvenog križa, a vrlo brzo tzv. *Call centar* kompletno su preuzeli volonteri: Kristina Tubić, Jelica Lukenda Matulja, Suzi Petričić, Željka Stašić, Neven Varljen, Nina Varljen i Gordana Novak. Ukupno je u razdoblju do 31. svibnja 2020. godine kada je službeno završio *prvi val* korone, bilo 166 poziva.

I Hrvatski Crveni križ uspostavio je jedinstveni besplatni broj preko kojega se na području čitave države moglo *dobiti* lokalno društvo Crvenog križa, i to posebno za potrebe nabave i dostave hrane i lijekova te posebno za psihosocijalnu pomoć. Hrvatska Ljekarnička komora od 6. travnja 2020. godine također se uključila u partnerstvo s Hrvatskim Crvenim križem u uspostavljanju *svog broja*, a volonteri ljekarnici preko sustava Hrvatskog Crvenog križa uključili su se u dostavu receptnih lijekova i time jedno vrijeme rasteretili sustav Hrvatskog Crvenog križa u tom segmentu. Za korisnike kojima je bila potrebna nabava i dostava hrane i lijekova, plaćanje režija i slično, obuhvaćene s

dva programa Pomoći u kući, brinule su se i opskrbljivale ih njihove dotadašnje gerontodomačice te su bile u direktnom kontaktu s njima. *Novi* korisnici usluge u okolnostima kada sami nisu smjeli izlaziti iz svojih domova, najprije su kontaktirali volontere na telefonu call centra ili direktno djelatnike Crvenog križa te dobili upute o praktičnoj provedbi usluge, na način se zaštititi od nedobronamjernih *lažnih* volontera Crvenog križa. Stoga im je svaki puta najavljeno koji će volonter doći na njihova vrata, obaviti im kupovinu i ostaviti sve nabavljeno na kućni prag, uz točno propisane mjere zaštite i uz fizičku distancu od dva metra.

Svaki je volonter pritom imao oznake Crvenog križa, volonterski prsluk, zaštitnu masku, rukavice i dezinfekcijsko sredstvo za ruke i površine. S poštovanjem epidemiološke situacije i u slučajevima potrebe da se ipak uđe u kuću korisnika, uslijedio je novi naputak na način da se obvezno kod ulaska u dom korisnika dodatno mora nositi vizir, nazuvke i jednokratno odijelo, što je naravno otežavalo uvjete za provedbu pomoći, ali je tim više davalo na značaju i vrijednosti truda i rada svih gerontodomačica i volontera koji su provodili terenski dio rada u brizi i pomoći za starije i nemoćne. GDCK Opatija u organizaciji Hrvatskog Crvenog križa Opatija dobilo je 94 paketa *Vaš dar za pravu stvar*, a podjela je organizirana u razdoblju od 1. do 30. lipnja 2020. u prostorima GDCK-a Opatija u



čemu je sudjelovalo troje djelatnika i dvanaest volontera. Paketi su bili namijenjeni novonezaposlenim osobama u doba korona krize prema projektu HCK-a.

U organizaciji DCK PGŽ-a dobiveno je šezdeset paketa pomoći. Paketi su u cijelosti podijeljeni korisnicima Socijalne samoposluge, odnosno potrebitima prema odlukama Socijalnog vijeća Općina Lovran i Mošćeničke Drage, i to u prostorima GDCK-a Opatija, odnosno dostavom na kućni prag korisnika. U tome je sudjelovalo troje djelatnika GDCK-a Opatija i dvadeset volontera. Nadalje, u prostorima GDCK-a Opatija odvijala se priprema, podjela paketa i

dostava humanitarne pomoći iz Socijalne samoposluge korisnicima na kućni prag, i to pomoću troje djelatnika GDCK-a Opatija i šesnaest volontera. Dijelile su se namirnice iz Socijalne samoposluge GDCK-a Opatija s obzirom da smo u mreži doniranja hrane kao posrednici, a korisnicima je podijeljeno 37 paketa iz Socijalne samoposluge. Posredstvom HCK-a GDCK Opatija dobilo je i donaciju uskršnjih slatkiša od tvrtke Mondelez International Zagreb d.o.o koja se dijelila u prostorima GDCK-a Opatija i po terenu na području Liburnije. U podjelu je bilo uključeno četvero djelatnika i trideset i sedam volontera. Podijelilo se ukupno dvanaest

paleta, odnosno 817,53 kilograma neto težine, i to korisnicima Socijalne samoposluge i korisnicima socijalne pomoći po Odluci Centra za socijalnu skrb i socijalnog vijeća Općine Lovran i Mošćeničke Drage, korisnicima programa *Pomoć u kući i Zaželi*, korisnicima usluge nabave namirnica i lijekova uz dostavu namirnica i lijekova na kućni prag, akcije DDK, Dječjem vrtiću Opatija, Volosko, Ičići, Lovran, Matulji, Veli Brgud, Domu za nezbrinutu djecu Lovran i Rijeka, Domu za starije osobe Volosko, Udruzi za beskućnike Oaza, GDCK-a Krk, GDCK Delnice, GDCK Crikvenica, GDCK Novi Vinodolski, GDCK Lošinj, GDCK Rijeka, DND-u Opatija, Udruzi invalida Opatije *Smajlići*, Udruzi 21 – Udruga za down sindrom, volonterima, DVD-u Opatija.



HRVATSKI CRVENI KRIŽ



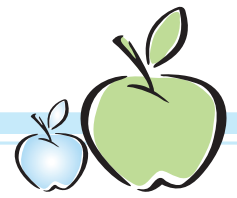
## UPUTE ZA SIGURAN NAČIN OBILASKA STARIJIH I NEMOĆNIH OSOBA

Ove upute namijenjene su građanima koji se samoorganiziraju kako bi u vremenu epidemije koronavirusa pomogli starijim i bolesnim osobama u svojoj blizini. Molimo da to činite s oprezom kako ne biste ugrozili svoje ni njihovo zdravlje.

- Obidite ljude koji vas poznaju i imaju u vas povjerenje
- Obavezno se prethodno najavite telefonom
- Ako telefonski kontakt nije moguć, prilikom dolaska na vrata predstavite se imenom i prezimenom i objasnite da im želite pomoći
- Pokažite brigu i objasnite im kako ste voljni za njih obaviti nabavku osnovnih potrepština (hrana i lijekovi)
- Ne ulazite u stan ili kuću
- Odmaknite se od vrata/praga minimalno 2 metra
- Neka razgovor traje najdulje 5 minuta
- Obavezno koristite zaštitnu opremu (maske i rukavice) kako biste zaštitili sebe, a posebno starije osobe koje su izložene većem riziku
- Izbjegavajte razmjenu novca i zdravstvene iskaznice nezaštićenim rukama – kako vašima, tako i osobe kojoj pomažete
- Savjetujte starije osobe da ostanu kod kuće i da ne idu na javna mjesta
- Ako je potrebno, umirite ih razgovorom i dajte im korisne informacije
- Vodite evidenciju o posjeti, vremenu i mjestu posjete te vrsti potrebe koju osoba ima

Donacija u raznoj robi u vrijednosti 30.674,73 kn također je dobivena posredstvom HCK-a za korisnike Socijalne samoposluge GDCK-a Opatija te korisnike socijalne pomoći po Odluci Centra za socijalnu skrb i socijalnog vijeća Općine Lovran i Mošćeničke Drage.

Posredstvom Ministarstva poljoprivrede GDCK Opatija dobilo je donaciju mini mljekare Veronika i to 600 komada kiselog vrhnja i 300 komada tekućeg jogurta. Donacija se dijelila u prostorima GDCK-a Opatija i po terenu na području Liburnije u koju je bilo uključeno četvero djelatnika GDCK-a Opatija i osam volontera. Donacija je bila namijenjena korisnicima Socijalne samoposluge i korisnicima socijalne pomoći po Odluci Centra za socijalnu skrb i socijalnog vijeća Općine Lovran i Mošćeničke Drage. Poseban izazov u vrijeme korona krize bila je organizacija akcija dobrovoljnog darivanja krvi, jedne od temeljnih djelatnosti Crvenog križa. Prikupljanje krvi je od izuzetne važnosti za zdravstveni sustav i nije se prekidalo niti u doba korona krize. Međutim, akcije su odrađivane uz posebne mjere predostrožnosti. Organizirano je ulazno mjesto akcije. obvezna dezinfekcija ruku i podjela zaštitne maske svakom darivatelju krvi, strogo poštivanje razmaka među darivateljima od dva m, prethodno ispunjavanje epidemiološke ankete o mogućnosti COVID-19 infekcije, a tek potom uobičajeni protokol za darivanje krvi od strane stručne zdravstvene službe



Zavoda za transfuzijsku medicinu KBC Rijeka. Tako je GDCK Opatija u vrijeme korona krize odradilo šest uspješnih akcija, dvije u Matuljima, dvije u Opatiji i dvije akcije u Lovranu, uz odličan odaziv darivatelja usprkos potencijalnom riziku od korone koji je prisutan svuda oko nas, na čemu posebna zahvala tim divnim plemenitim ljudima. Akcijama je pristupilo ukupno 330 darivatelja krvi od kojih je 304 darivatelja darovalo krv.

Ukupno je trinaest djelatnika sudjelovalo u radu za vrijeme epidemije COVID-19, zatim četrdeset i šest volontera, od čega trideset i šest novih, te ukupno 1096 odrađenih volonterskih sati.

Zaključno, veliko pozitivno iskustvo rada i djelovanja GDCK-a Opatija u doba korona krize upravo je zajedništvo, timski rad, odlična koordinacija i komunikacija i suradnja svih subjekata uključenih u rad za vrijeme pandemije korona virusa na području grada Opatije i Liburnije. Najljepše je, u ozračju ozbiljne zdravstvene ugroze, iskustvo *rijeke* dobrih ljudi koji su se prijavili za volontiranje i pomažanje potrebitima svjesni potencijalnog rizika zaraze, ali i s velikom željom i potrebom da pomognu u svojoj zajednici.

Lijep epilog tog iskustva za GDCK Opatija bila je proslava Dana Grada Opatije prigodom koje je na svečanoj sjednici održanoj 23. srpnja 2020., sedamnaest volontera opatijskog Crvenog križa koji su svojim volonterskim radom doprinijeli zajednici na području grada Opatije u doba pandemije koronavirusa, dobilo priznanje *Zahvalnica Grada Opatije* za volonterski rad tijekom pandemije uzrokovane virusom COVID-19. Pohvaljeni volonteri su: Neven Varljen, Nina Varljen Nikolić, Jelica Lukenda-Matulja, Suzi Petričić, Kristina Tubić, Željka Stašić, Kristian Brko, Kristian Tončić, Lovro Kostelić, Frane Rački, Mario Stipanović, Fernando Kirigin, Luka Kalat, Zoran Kalat, Ivan Cerovac, Marin Kudrić i Sabahudin Kujaj). Usprkos potencijalnom riziku od zaraze ozbiljnom zaraznom bolešću djelatnici GDCK-a Opatija također su čitav period tzv. prvog vala bili na svom radnom mjestu, naravno *ne gledajući* na radno vrijeme sa željom i motivom pomoći svima potrebitima. Donacije

kao uobičajen oblik pomoći djelovanja Crvenog križa bile su u povećanom opsegu te su i svi potrebiti uobičajeni korisnici, kao i novi zbog novonastale socijalne situacije, bili zbrinuti humanitarnom pomoći u povećanom opsegu. Najveći izazov u radu, a u tome dijelimo iskustva mnogih dionika ove pandemije, bio je nedostatak zaštitne opreme, kao i *bezobrazno*, nemoralno dizanje cijena zaštitne opreme kada je bila dostupna. Na tom području pak osobiti trud uložio je Hrvatski Crveni križ te uspio potrebnom opremom opskrbljivati društva Crvenog križa. Nadalje, Grad Opatija osigurao je sredstva za opremu iz donacije, a mnoge udruge,

uobičajeni donatori i partneri, poslovni subjekti, građani donirali su financijska sredstva za nabavu zaštitne opreme (ovom prigodom pojedinačno ih nećemo nabrajati da ne bi napravili nepravdu izostavivši koga). Svi su oni na taj način također dali velik doprinos uspješnom provođenju rada Crvenog križa. I u ovoj krizi potvrdila se stara istina *Zajedno smo jači* i jedino je tako bilo moguće uspješno se boriti u prvom valu COVID-19 pandemije.

**Dana Pahor, Vanja Močan i Ana Filipović**

GDCK Opatija  
opatija@crvenikriz.eu







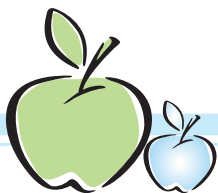
**HRVATSKI CRVENI KRIŽ**



## UPUTE ZA SIGURAN NAČIN PRIMANJA POMOĆI ZA STARIJE I NEMOĆNE OSOBE

Ove upute namijenjene su starijim i nemoćnim osobama koje će u razdoblju epidemije koronavirusa primiti pomoć građana koji se samoorganiziraju kako bi pomogli s nabavkom osnovnih potrepština. Pozivamo na oprez i pridržavanje sljedećih uputa.

-  Pomoć primajte od ljudi koje poznajete i u koje imate povjerenje ili s kojima ste prethodno telefonski dogovorili obilazak (npr. volonterima Crvenog križa)
-  Ako vam na vrata pokuca nepoznata osoba, ne puštajte je u svoj dom, razgovor obavite održavajući razmak
-  Nemojte davati novac nepoznatim osobama, bez obzira na koji način se predstavljaju
-  Naručujte samo osnovne potrepštine (hranu i lijekove)
-  Ne puštajte osobe u stan ili kuću zbog vaše zaštite, zdravlja i sigurnosti
-  Održavajte razmak od osobe minimalno 2 metra
-  Neka razgovor traje najdulje 5 minuta
-  Ako imate, koristite zaštitnu opremu (maske i rukavice)
-  Izbjegavajte razmjenu novca i zdravstvene iskaznice nezaštićenim rukama
-  Ako nije moguće zaštititi ruke prilikom razmjene, dezinficirajte predmete koje ste primili, ambalažu bacite u otpad i dobro operite ruke
-  Poslušajte savjete – ostanite kod kuće i ne idite na javna mjesta
-  U slučaju da zatrebate liječnički savjet kontaktirajte svoga liječnika, a za hitne slučajeve zovite 112
-  Vodite evidenciju o posjeti, vremenu te imenu i prezimenu osobe koja vas je posjetila



## Volonteri udruge SKANI 50+



**V**olontere Udruge SKANI 50+ možete dobiti od 0 do 24 sata, samo nas nazovite i mi ćemo vam pomoći, bilo da se radi o kupnji namirnica, nabavci lijekova ili plaćanju računa, ako vas treba hitno prevesti liječniku, pa čak i onda ako vam treba 'samo' prošetati psa, donijeti neku knjigu za pročitati ili iznijeti smeće. Ako pripadate rizičnoj skupini, nemojte nepotrebno ugrožavati svoje zdravlje. Ta se poruka tijekom karantene zbog pandemije koronavirusa prosljeđivala među građanima Rijeke i okolice na sve načine - putem Facebook grupe *Rijeka - Zajedno smo jači*, preporukom prijateljima nakon osobnog iskustva, dijeljenjem informacije na mrežnoj stranici Grada Rijeke, putem drugih portala i medija te putem letaka koji su bili postavljeni na ulaze zgrada, kako bi za besplatnu pomoć saznali svi kojima je podrška u tim teškim vremenima bila potrebna.

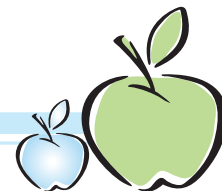
Postoje ljudi kojima se možete obratiti s potpunim povjerenjem, poručivali su volonteri koji su svojim susjedima bili spremni pomoći u svako doba dana i noći. I, uistinu se radilo o njihovim susjedima koji su se organizirali po zonama,

po svakom riječkom kvartu i u okolici, kako bi pomogli sugrađanima, osobito onima treće dobi, osobama s kroničnim bolestima poput povišenog krvnog tlaka, srčanih bolesti, dijabetesa, bolesti jetre, dišnih puteva, onima koji zbog dobi ili zdravstvenog stanja i životnih okolnosti, imaju povećani rizik od zaraze koronom i razvoja težih simptoma. SKANI kreativni centar 50+ neprofitna je udruga i inače registrirana za pomoć osobama treće dobi. Udruga ima sedamdeset članova, a potreba za volonteranjem prvotno je proizašla iz želje da se upravo njima olakša razdoblje pandemije i da ih se zaštiti od izlaganja virusu. Budući da se u akciju uključivao sve veći broj volontera, rado su pomagali svima kojima je bila potrebna podrška.

Veliku pomoć nam je pružio doktor Mate Matešić s Hitnog trakta KBC-a Sušak, koji nam je od početka epidemije dao mnoge korisne informacije kako zaštititi osobe starije životne dobi. On nam je 4. ožujka javio da je počelo širenje koronavirusa pa sam članove Kreativnog centra stavila u karantenu, a 11. ožujka nam je javljeno da zatvorimo centar jer je virus u Italiji izvan kontrole.

S obzirom da je Udruga registrirana za pomoć osobama treće dobi, odmah smo obustavili i nastavu u školama i druženja, a svi su se članovi povukli u svoje domove, nakon čega smo ih redovno obilazili, prisjeća se Ania Škrobonja, predsjednica Udruge SKANI kreativni centar 50+ koja osim slikanja, organizira za svoje članove razne radionice, izlete, ali ne ostaje sve samo na druženju.





*Mi i inače pomažemo jedni drugima, podrška smo si u teškim trenucima. Također, već godinama organiziramo akcije humanitarnog karaktera, pa tako iz naših kreativnih druženja nastaju slike koje se na aukcijskim izložbama prodaju, a prikupljeni iznos bude doniran, najčešće za pomoć djeci. Nakon što nam netko donira materijal, članovi Udruge slikaju te se onda ta ulja na platnu prodaju na dobrotvornoj aukciji,* kaže maestra Škrobonja. Pomaganje zajednici, kao što se može zaključiti, Udruzi SKANI ni prije korone nije bilo strano, a *Škanice* su i tijekom karantene, zatvorene u kućama, višak energije trošile šivajući pamučne maske. Njih tri tisuće besplatno je podijeljeno, a na svakoj od njih nalazila se i uputa da ih prije svake upotrebe treba oprati i ispeglati.

Suzana Boršić je u suradnji s Udrugom SKANI kreativni centar 50+ koordinirala 120 volontera koji su neumorno svakoga dana pomagali potrebitima. Svaki volonter koji je išao na teren morao je štititi i sebe i osobu kojoj ide pomoći, stoga su bili obvezni nositi zaštitne maske i rukavice. U suradnji sa Stožerom civilne zaštite Primorsko-goranske županije, dobili su smjernice i upute kojih su se obavezno morali pridržavati.

*Postupak je bio jednostavan. Osoba kojoj treba pomoć, nazvala bi na naše telefonske brojeve, a mi bismo zatim poslali volontere na navedenu lokaciju. Pomoć je bila namijenjena svima kojima je bila potrebna, bolesnicima koji ne smiju izlaziti iz kuća, majkama s djecom koje*



*se boje izaći van te starijim osobama. Ubrzo se počeo javljati sve veći broj građana kojima je trebala pomoć, pa smo se sukladno mjestu stanovanja i organizirali,* pojašnjava gospođa Boršić. U svakoj zoni grada i šire okolice pronašli su volontere koji su nakon toga svojim susjedima počeli pomagati danonoćno.

Na području Škurinja za pomoć se ponudio Dragomir Strajinić. Anja Škrobonja i Suzana Boršić. Hvale Dadu, njihovog posebnog volontera, koji je obilazio potrebite, a jednog je petka čak preuzeo donaciju riba i uz pomoć nekolicine volontera podijelio četrdeset porcija srdelica. *Želio sam pomoći ljudima koji nisu smjeli izlaziti van iz kuće jer su najrizičnija skupina. Većinom su to stariji ljudi, ali i onkološki bolesnici kojima smo najviše pomagali samo da ne bi ugrozili život,* kaže Dragomir Strajinić. Voditelji volontera su dogovorili s gradskim ljekarnama i podizanje lijekova za osobe kojima je bilo preporučeno ostanu doma. *Riječanima svaka čast, ja im svima skidam kapu koliko se njih odazvalo i koliko su se svakodnevno angažirali,* kaže Suzana Boršić.

Volonteri Udruge SKANI kreativni centar 50+ u vrijeme koronavirusa posvetili su se pomaganju potrebitim građanima Rijeke i Primorsko-goranske županije, osobito onima treće dobi. Mnogima su olakšali teške trenutke i usamljenost razgovorom, dok su za one najpotrebitije čak prikupljali i donirali im najnužnije potrepštine. Umirovljenice, članice Udruge, vrijeme u karanteni provele su šivajući pamučne maske, a tisuće ih je besplatno podijeljeno građanima. U želji da im se zahvali Anja Škrobonja upriličila je izložbu *O bella ciao* na kojoj su, uz umjetničke radove članova Udruge, izložene fotografije s terena i pregled novinskih članaka i TV izvještaja nastalih tijekom toga vremena. Volonterima koji su sudjelovali u humanitarnoj inicijativi *Rijeka – zajedno smo jači* tom su prilikom uručene zahvalnice, kao i dr. Mati Matešiću te Damiru Malenici iz Stožera civilne zaštite Primorsko-goranske županije, koji su im bili podrška. Izložba je posvećena volonterima i članovima, kao svojevrsna zahvala za aktivno uključivanje u djelatnost Udruge SKANI tijekom koronavirusa. Bio je to način da fotografijama i komentarima ispričaju priču,

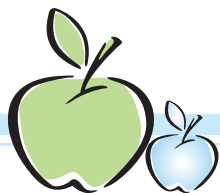
zabilježe razne anegdote i stvore lijepu uspomenu na to razdoblje volontiranja.

Izložbom otvorenom 15. lipnja Udruga SKANI ujedno je obilježila i završetak svoje nomadske faze i početak novog razdoblja djelovanja – u svom novom prostoru koji se nalazi na adresi Korzo 2/1. Udruga neformalno postoji već pet godina, a posljednjih godinu dana službeno je registrirana. Otvorenje vlastitoga prostora poseban je trenutak jer su se do nedavno okupljali u raznim prostorima. Novi prostor omogućit će Udruzi da poveća broj članova i primi zainteresirane građane koji su već dugo vremena na listi čekanja, ali i da proširi svoje aktivnosti. Članovi pod mentorstvom magistre kulturologije Anie Škrobonja provode vrijeme stvarajući, a svojim radovima sudjeluju na izložbama i aukcijama te na taj način doprinose humanitarnom djelovanju udruge. Donacijom su do sada pomogli Zakladu Sveučilišta u Rijeci u provedbi projekta *Rijeka z(n)a znanje*, Udrugu za sindrom Down *Rijeka 21*, odjele onkologije i kirurgije Dječje bolnice Kantrida, Centar za rehabilitaciju Fortica Kraljevica, akciju *Palčić gore* za pomoć prijevremeno rođenoj djeci i njihovim roditeljima, Košarkaški klub Kostrena u nabavci sportskih invalidskih kolica za košarkaša s invaliditetom te Luku Jurkovića.

Udruga također ima i grupu za dekupaž, a slikati mogu i ljudi koji imaju oštećen vid ili druge zdravstvene poteškoće. *Htjela sam razviti tehnike slikanja za ljude koji imaju različite poteškoće i tako sam okupila i one kojima zdravstveno stanje, nažalost, onemogućava da se bave slikarstvom. Kroz rad s njima razvila sam tehnike i metode kojima se koristimo, pa tako, na primjer, jedna gospođa s jako oštećenim vidom danas stvara odlične slike,* napominje Anja Škrobonja. A da su *curice i dečki*, kako ih ona naziva, puno više od članova Udruge, otkriva i to što su, nestašni kako to samo treća dob može biti, tijekom karantene potajice slikali kako bi joj se za to što je brinula o njima, odužili izložbom iznenađenja.

#### **Marica Baškarad**

članica udruge SKANI 50+  
jadran.mandekic@rijeka.hr



## Dežurna služba Grada Crikvenice, ustanova Pomoć u kući i Centar Izvor na usluzi su svojim građanima u jeku pandemije koronavirusa

**K**rajem ožujka Grad Crikvenica razmišljao je o ustrojavanju Dežurne službe Grada Crikvenice, što je napravljeno i što se pokazalo kao veoma dobro i korisno. Dežurna služba oformljena je kako bi se smanjio izlazak iz kuće i osobni kontakt ljudi, a na temelju preporuke Stožera civilne zaštite. Riječ je o plodu suradnje Grada Crikvenice, Eko Murvice i ustanove *Pomoć u kući* Grada Crikvenice, a bit će na raspolaganju građanima grada Crikvenice koji pripadaju rizičnim skupinama bolesnika, starijim i nemoćnim osobama te invalidima.

U prvih nekoliko dana Dežurna služba imala je već preko trideset poziva, a zahtjevi su bili usmjereni na nabavku namirnica i lijekova te na pomoći oko kontaktiranja zdravstvenih ustanova sa svrhom naručivanja ili odgode raznih zdravstvenih pregleda. Dežurna služba na sve je zahtjeve odgovarala te riješila u najbržem roku sve upite građana koji su ih kontaktirali.

Najbitnije je da su djelatnici komunalnog poduzeća Eko Murvice odradili veoma

važan i veliki posao i da su bili veoma susretljivi. Besplatni telefon 0800 2999 građanima je bio na raspolaganju od 0 do 24 sata te je u jeku najveće pandemije zazvonio i preko 550 puta. Zvali su najčešće oni najugroženiji koji su tražili pomoć i podršku, a ponekad i samo kratki razgovor i riječi razumijevanja.

Grad Crikvenica uz pomoć više od 25 osoba iz DVD-a i JVP-a Crikvenica, Gradskog društva Crvenog križa Grada Crikvenice, ustanove *Pomoć u kući*, komunalnih društava Eko Murvice i VIO-a Žrnovnica Crikvenica-Vinodol uključujući i brojne volontere, podijelio je više od jedanaest tisuća maski kućanstvima na području grada Crikvenice (Jadranovo, Dramalj, Crikvenica i Selce). Osim Dežurne službe koja je oformljena upravo zbog izvanrednih okolnosti, ustanova *Pomoć u kući* svojim je građanima na raspolaganju 365/6 dana u godini. Potpuna oprema za izvanredne uvjete nabavljena je na vrijeme, ustanova je cijelo vrijeme trajanja koronavirusa, ali i nakon njega, jako

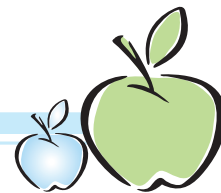
dobro opremljena zaštitnim maskama, rukavicama te sredstvima za dezinfekciju koja se koriste u svakodnevnom životu.

I ustanova *Pomoći u kući* bila je na raspolaganju svim našim starijim građanima. Djelatnici Dežurne službe Grada Crikvenice i ustanove *Pomoći u kući* kvalitetno su educirani o načinu pružanja usluga, zaštiti i načinu ophođenja prema korisnicima, i tako su u kratkom roku spriječili širenje zaraze. Svakodnevno su obilazili svoje korisnike te im pružali pomoć i podršku u svemu što je bilo potrebno.

Unutar ustanove *Pomoć u kući* Grada Crikvenice djeluje pet gerontodomaćica i jedan pomoćni radnik koji su na raspolaganju svojim korisnicima.

Usluge koje pružaju su obavljanje kućnih poslova (nabava živežnih namirnica, pomoć u pripremanju obroka, pranje posuđa, pospremanje stana, donošenje vode, ogrjeva i slično, organiziranje pranja i glačanja rublja, nabava lijekova i drugih potrepština), održavanje osobne higijene





(pomoć u oblačenju i svlačenju, u kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba, zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba), uređenje okućnice i tehničke poslove u kući korisnika (cijepanje drva, košnja trave uže okućnice, čišćenje snijega i obavljanje sitnih popravaka u kući koji ne zahtijevaju specifična stručna znanja), pratnju pri nužnim izlascima iz kuće, liječničkim pregledima i drugo.

Isada, u ovim novonastalim okolnostima, usluga se i dalje pruža, osim što su mjere zaštite i opreza povećane zbog onih koji pružaju uslugu, kao i zbog korisnika koji i inače pripadaju rizičnoj skupini ljudi. Korisnici koji su prije išli zajedno sa gerontodomaćicama u kupovinu,

sada su isključivo u svojim domovima te one za njih obavljaju sve potrebno. Još jedna ustanova s područja grada Crikvenice pružala je pomoć građanima. Centar za pružanje usluga u zajednici *Izvor Selce* za redovnu uslugu ima trideset stalnih korisnika, ali kada su došla teža vremena, nisu ostali imuni te su nastojali svima pomoći nošenjem toplih obroka na kućna vrata. Kvalitetno opremljeni zaštitnom opremom čuvali su zdravlje svojih korisnika, ali i zaposlenih.

*Ljude nije strah pozvati nas k sebi da im pomognemo, dapače, poziva je u trenutnim okolnostima još i više, i drago nam je da možemo pomoći,* kaže ravnatelj Centra *Izvor Nikica Sečen*.

Grad Crikvenica jedan je od gradova koji su poštivanjem svih propisanih mjera, ali i izrazito velikom disciplinom svojih građana, uistinu primjer kako i u uvjetima koronavirusa biti siguran grad i zaštititi svoje građane i goste.

**Tena Peričić, mag.oec.**

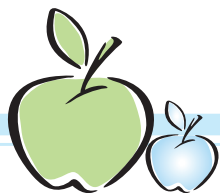
Viša stručna suradnica za odnose s javnošću i protokol

Grad Crikvenica

Upravni odjel za društvene djelatnosti i lokalnu samoupravu

[tena.pericic@crikvenica.hr](mailto:tena.pericic@crikvenica.hr)





# I zdravstveni i komunikacijski timovi odradili su pobjednički posao

**K**ako je korona kriza rasla, sve učestalije se počelo pričati o komunikaciji i važnosti dobrog komuniciranja. Zbog epidemijskih okolnosti, naglasak je bio na kriznoj komunikaciji i komunikacijskim stručnjacima koji su preuzeli vođenje komuniciranja i čije su savjete počeli uvažavati članovi Stožera civilne zaštite. To je bio slučaj u Primorsko-goranskoj županiji. Reklo bi se da je to jedna od pozitivnih posljedica ove negativne situacije.

Komunicirali smo pravovremeno, transparentno i uvjerljivo. Dokaz je tome pozitivna reakcija medija koji su pohvalili jasnu i nedvosmislenu komunikaciju predvođenu stručnjacima iz Stožera civilne zaštite Primorsko-goranske županije. To je zasigurno jedan od razloga zbog kojeg je COVID-19 u Primorsko-goranskoj županiji i Hrvatskoj stavljen pod kontrolu puno brže i puno spretnije, nego što je to učinjeno, ili se još uvijek pokušava napraviti u drugim državama. No, ne treba zaboraviti da je dobra komunikacija samo poslužila odlično organiziranoj javnozdravstvenoj zaštiti u ovom dijelu Europe.

Svi smo se sjetili i svakodnevno zahvaljivali dr. Andriji Štamparu koji je postavio temelje javnoga zdravstva u Hrvatskoj i zahvaljujući kojemu danas u svim županijama imamo Nastavne zavode za javno zdravstvo, županijske zdravstvene ustanove koje sa svojim stručnjacima brinu o zdravlju stanovnika, baveći se prevencijom brojnih zdravstvenih poštosti. U ovoj korona krizi naši su epidemiolozi postali glavni komunikatori i edukatori stanovnika o tome što i kako se postaviti u borbi protiv nepoznatog virusa. Svjedoci smo da su u tome bili uspješni. Dobra komunikacija zapravo je poslužila kao dobra edukacija građana o tome kako se ponašati u okolnostima epidemije.

Nama u Primorsko-goranskoj županiji ovo nije prva krizna komunikacija u kojoj smo pokazali spremnost na snalaženje u nimalo jednostavnim uvjetima. No, ovo je komunikacijski bila jedna sasvim nova situacija. Ne možete točno predvidjeti kada će se dogoditi elementarna nepogoda, neka iznenadna nesreća, a u ovom slučaju, bilo je vrlo teško predvidjeti



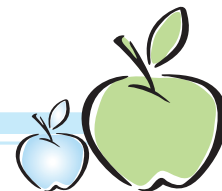
kako će se razvijati epidemija prouzrokovana nepoznatim virusom COVID-19.

Primorsko-goranska županija imala je nultog pacijenta koji je stigao iz Parme 21. veljače 2020., ali je i puno prije toga, zapravo kao prva županija u Hrvatskoj, započela s pripremama i komuniciranjem zahvaljujući dobro organiziranom Stožeru za zarazne bolesti PGŽ-a koji je, predvođen predsjednicom, pročelnicom Županijskog upravnog odjela za zdravstvo Đulijom Malatestinić, još krajem siječnja 2020. počeo s pripremama za epidemiju za koju je vrlo brzo bilo realno očekivati da će se iz Kine proširiti i na Europu. Taj Stožer okuplja sve relevantne stručnjake i organizacije koje u situacijama epidemija pomažu stanovnicima. Uz epidemiologe, infektologe, sanitarne inženjere, dezinsekciju, Crveni križ i Civilnu zaštitu, tu su i predstavnici svih zdravstvenih institucija s područja PGŽ-a, od riječkog KBC-a do županijskih ustanova, Zavoda za hitnu medicinsku pomoć, Dom zdravlja i Thalassoterapije Crikvenica. Inače, Stožer za zarazne bolesti PGŽ-a još je 2010. godine osnovan na inicijativu župana Zlatka Komadine, a PGŽ je jedina županija u Hrvatskoj koja ima taj Stožer što se u ovoj krizi pokazalo kao pun pogodak.

Odmah se krenulo s komuniciranjem, svakodnevnim konferencijama za medije koje su uživo prenosili Radio Rijeka, Kanal Ri, N1 televizija, često i nacionalni portali uz live stream na facebook stranici Primorsko-goranske županije. Glavni komunikatori bili su predstavnici struke, epidemiolog Dobrica Rončević, ravnatelj Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Vladimir Mićović i predsjednica Stožera za zarazne bolesti Đulija Malatestinić. Svakodnevno su sve važne teme putem medija komunicirali župan Zlatko Komadina, načelnik Stožera civilne zaštite Marko Boras Mandić i njegov zamjenik, pročelnik Ureda Županije Goran Petrc, ali i načelnik PU Primorsko-goranske Tomislav Dizdar, ravnateljica Crvenog križa Primorsko-goranske županije Vesna Čavar, potom u ime Civilne zaštite Matko Škalamera, kao i ravnatelj KBC-a Rijeka Davor Štimac. U fokusu su bili i brojni volonteri koji su vrlo često bili akteri odličnih novinarskih članaka i radijskih i televizijskih reportaža promovirajući važnost solidarnosti i humanosti.

Dobra komunikacija u epidemijskim uvjetima nikako ne bi bila uspješna bez dobre suradnje s medijima, i lokalnim i nacionalnim. Zahvaljujući medijima,





svaka poruka stigla je do širokog kruga ljudi, što je bio najvažniji cilj. Kao komunikacijska stručnjakinja, u kriznim situacijama uvijek suradnica u stožerima, a tako je bilo i ovoga puta. Moj zadatak je bio uspostaviti dobru internu i eksternu komunikaciju prvo Stožera za zarazne bolesti, a nakon desetak dana i Stožera civilne zaštite Primorsko-goranske županije koji je preuzeo vođenje ove krize.

Komuniciralo se sa strukom, pacijentima, volonterima i službama koje su bile uključene u provođenje uputa Nacionalnog stožera poput Civilne zaštite i Crvenog križa te PU Primorsko-goranske.

Komuniciralo se sa svima s kojima je to bilo nužno kako bi zajednički odgovorili na pitanja i usmjeravali potom komunikaciju prema medijima koji su se pokazali kao najvažniji komunikacijski kanal i s kojima je suradnja bila posebno intenzivna i izazovna, profesionalna i kolegijalna.

U kriznim situacijama važno je svim medijima osigurati istovremeno sve informacije, za što je sjajno poslužila Viber grupa sa šezdeset novinara iz svih redakcija koji su pratili krizu, i to je, uz standardnu komunikaciju putem redovnih press konferencija, priopćenja, izjava zdravstvenih stručnjaka i dužnosnika, bio jedan brz i efikasan način

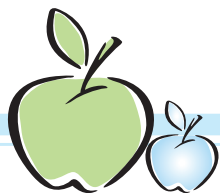
razmjene informacija. Zašto kažem razmjene? Zato što se ta Viber grupa pretvorila u jednu kolegijalnu platformu preko koje su mediji razmjenjivali fotografije, video i audio izjave čija su snimanja organizirana često ad hoc i u uvjetima u kojima nije bilo moguće osigurati prisutnost velikog broja osoba u nekom prostoru.

To je i razlog zašto je odmah na početku krize kada se krenulo s ograničavanjem javnih okupljanja, uveden live stream prijenos redovnih press konferencija Stožera uz tehničku pomoć regionalne televizije Kanal Ri i Hrvatskog radija, a vrlo često i televizije N! kao i drugih nacionalnih portala. Na taj je način omogućeno novinarima i građanima da sve informacije slušaju i gledaju online iz svojih redakcija ili svojih domova. Komuniciranje u kriznim situacijama je posao od 0 do 24, sedam dana u tjednu. Ovo je bilo vrijeme čestih i dugih telefonskih razgovora, dogovora i online komunikacije na svim platformama uključujući i društvene mreže. Služba za odnose s javnošću Primorsko-goranske županije sve je važne i relevantne informacije redovito objavljivala na službenim internetskim stranicama Županije, pripremala priopćenja te izvješća o gostovanjima članova Stožera u medijima. Posebno izazovno bilo je komuniciranje s građanima putem dežurnog telefona i e-maila Stožera civilne zaštite Primorsko-goranske županije što je bio zadatak dviju Službi u Uredu Županije, Službe za odnose s javnošću i protokol te Službe za civilno društvo. Odgovoreno je na tisuće telefonskih poziva i upita e-mailom, bilo nebrojeno mnogo pitanja građana zahvaljujući čijem je discipliniranom ponašanju korona kriza brzo stavljena pod kontrolu.

Svi su vrlo brzo shvatili da krizu ne treba shvaćati olako. Kriza jest opasnost, ali ona predstavlja i izazov iz kojeg je moguće izaći kao pobjednik. U ovom slučaju, kao i za naše sjajne zdravstvene timove, i za komunikacijske timove možemo slobodno reći da su napravili odličan, pobjednički posao.

Veliko hvala svima koji su sudjelovali i koji još uvijek sudjeluju u ovom velikom izazovu.

**Ermina Duraj, univ.spec.rel.publ.**  
Voditeljica Kabineta Župana – Službe za odnose s javnošću i protokol Primorsko-goranske županije  
[ermina.duraj@pgz.hr](mailto:ermina.duraj@pgz.hr)



## Kako su županijski PR-ovci postali glavna spona između Stožera civilne zaštite i javnosti



U proteklim mjesecima susretali smo se s nečim što je svima bilo novo i nepoznato, nečim što nam je donijelo priliku pokazati svu našu sposobnost i nečim što je svima bio izazov. I sada, stotinjak dana kasnije mogu s ponosom reći, drage kolegice i kolege, odradili smo vrhunski posao, možda po prvi put nekim političkim strukturama pokazali i dokazali koliko je važno dobro komunicirati. Gotovo preko noći, u svega nekoliko dana, svi županijski PR-ovci, glasnogovornici, djelatnici u odnosima s javnošću i šefovi kabineta u županijama postali su, iako to mjesto u Zakonu o sustavu civilne zaštite ne postoji, glasnogovornici županijskih Stožera civilne zaštite.

Naime, osobe imenovane u Stožere civilne zaštite lokalne i područne samouprave sastoje se od načelnika Stožera koji je uglavnom zamjenik župana, a čine ga redom vatrogasne snage, liječnici, načelnici institucija, ravnatelji ustanova te udruge koje bi mogle biti uključene u

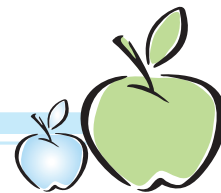
pružanje usluge u izvanrednim situacijama i pomoć za vrijeme velike nesreće. U operativnim snagama sustava civilne zaštite nigdje se ne navodi da bi Stožeri trebali imati glasnogovornika, odnosno osobu zaduženu za odnose s javnošću, niti postoji obveza izrade kriznog komunikacijskog plana. Njegovo nepostojanje u nekoliko situacija, posebno na početku epidemije koronavirusa, pokazalo se kao veliki nedostatak jer je i sam Nacionalni stožer *lutao* s informacijama.

Prvi veliki zadatak bio je prije svega uspostaviti dobru komunikaciju Stožera i javnosti, odnosno uvjeriti kako politiku, tako i struku, da se informacije moraju davati na vrijeme, da javnost svaki dan mora znati točne informacije i da nam je najvažnije putem medija spriječiti širenje dezinformacija i panike koja se počela javljati među stanovnicima. Stožer je trebalo uvjeriti da informacije moraju ići iz jednog izvora, da izjave moraju biti ujednačene i u dogovoru s načelnikom i osobom

zaduženom za odnose s javnošću, u ovome slučaju nama, županijskim PR-ovcima.

Kako smo prvi u Hrvatskoj, prije Nacionalnog stožera donijeli Odluku o zatvaranju ugostiteljskih i drugih objekata gdje se okuplja veći broj ljudi te Odluku o odgađanju svih manifestacija, pred nama je odmah na početku bio ogroman posao prezentiranja javnosti opravdanosti ovih odluka.

Osobno sam najviše energije potrošila u uvjeravanje članova Stožera o važnosti dobre komunikacije, o važnosti davanja informacija te o potrebi svakodnevnog izvještavanja javnosti. Imala sam sreću da je naš načelnik Stožera, zamjenik župana, od samog početka slušao struku pa tako i mene te mi prepustio sav posao oko komunikacije. Prvi korak bio je otvoriti službenu mail adresu koju će uz načelnika otvarati njegov zamjenik, tajnica, službenica koja u Županiji radi na poslovima civilne zaštite i ja. Uspostavljen



je i dežurni telefon koji je građanima bio na raspolaganju od 8 do 22 sata, a na njemu su se izmjenjivali djelatnici Županije koje ću u ovom slučaju nazvati pridruženim članovima Stožera i koje je na brzinu trebalo upoznati sa svim dosadašnjim odlukama i informacijama. Većina članova Stožera po prvi se put susretala s javnosti, davanjem svakodnevnih izvjava, novinarskim upitima koji su često imali i dozu malicioznosti. Nasjedali su često na novinarske trikove, dajući nepromišljeno informacije koje nekada nisu bile niti precizne, niti sasvim ispravne. Primjerice, brojke o oboljelima liječnicima i epidemiolozima nisu toliko važne, koliko njihovo zdravstveno stanje i pravovremeno zbrinjavanje. Novinarima jesu, kao i javnosti. Bilo je tu, posebno u početku nepodudaranja i kontradiktornih izvjava. Stoga sam im morala održati brzinski tečaj o kriznom komuniciranju kojeg su na koncu naučili i prihvatili. Svako nam je jutro započinjalo brifingom prije konferencije za novinare, dogovorom oko sadržaja izvjava svakog pojedinog govornika, odgovorima na zaprimljena novinarska pitanja te mogućim pitanjima na samoj konferenciji.

Što se kolega novinara tiče, imali su informaciju u svakome trenutku. Odavno u komunikaciji s njima koristim Whatsapp grupu za izmjenu brzih informacija. U dva mjeseca ni sama ne znam koliko smo poruka razmijenili. Kako se počeo povećavati broj zaraženih, povećavao se i broj konferencija za novinare koje smo održavali na otvorenom, ali i opasnosti da se netko od nas zarazi s obzirom da smo, iako nastojeći držati razmak, bili u bliskom kontaktu, kako s užim timom Stožera, tako i s novinarima. Kako bi zaštitili i sebe i njih kupili smo nužnu opremu za izravan prijenos putem YouTube kanala te počeli emitirati konferencije uživo. Na taj način novinari nisu trebali dolaziti, nego pratiti pressice, a kasnije su mogli preuzimati snimke koje su bile u visokoj rezoluciji. Postavljanje pitanja bilo je omogućeno putem Whatsapp grupe, poruka i maila. Na taj smo način smanjili broj novinara koji su dolazili na konferencije, iako je ipak ostalo onih koji su morali dolaziti, ali i onih koji su htjeli dolaziti i iskoristiti pressice za često zločesta pitanja koja nekada nisu niti imala veze s radom županijskog Stožera. I to je trebalo dovesti u red, iako je bilo zaista teško.

Ovdje moram napomenuti kako nam je prioritet bio zaštititi ljude oboljele od koronavirusa, njihov identitet, njihove obitelji i kontakte koji su trebali biti u samoizolaciji, a opet javnosti dati informaciju u kojim mjestima ima oboljelih jer su počela nagađanja odakle su i tko su zaraženi, posebno u komentarima na društvenim mrežama i portalima. Izradili smo tada kartu Zadarske županije u koju smo po općinama i gradovima na dnevnoj bazi ubacivali podatke, a tablično dostavljali i novinarima. Karta s brojem zaraženih po mjestima samoizolacije bila je, i još uvijek je dostupna na službenim mrežnim stranicama Zadarske županije.

Iako je u Zadarskoj županiji stanje bilo puno bolje nego u pojedinim drugim županijama, imali smo slučaj biogradske bolnice odakle je krenula zaraza i zbog koje smo imali više od 75 oboljelih od ukupno 87. U javnosti su bili prozivani liječnici koji su, ponovno prema procjeni javnosti, unijeli virus u bolnicu, i taj je



slučaj na dnevnoj bazi trebalo komunicirati i davati informacije, ponovno štiteći oboljele i njihov identitet.

Ovdje bih posebno izdvojila moje kolege iz drugih hrvatskih županija. Svi smo se mi našli u identičnoj situaciji. Netko prije, a netko poslije. Nakon što sam dobila informaciju da imamo prvu oboljelu osobu u našoj županiji i nakon što sam sazvala konferenciju za novinare, nazvala sam kolegicu Erminu i kolegu Bernarda kako bi mi dali par korisnih savjeta, budući da su taj dio posla obavili prije mene.

Povezali su me tada i s ključnim ljudima Nacionalnog stožera s kojima je trebalo koordinirati izvjava. Naša kolegijalnost i izvrsna suradnja pokazala se još jednom. Naime, preko Hrvatske zajednice županija i naše Radne skupine za odnose s javnošću odavno djelujemo kao tim i jedno tijelo jer smo povezani putem modernih oblika komunikacije, i na dnevnoj bazi razmjenjujemo iskustva te rješavamo probleme. Tako je bilo u i mjesecima koji su iza nas. Međusobno smo si pomagali, bili podrška jedni drugima, razmjenjivali informacije. Održali smo i nekoliko online sastanaka upravo na temu komunikacije COVID-19 epidemije. Upravo smo mi ukazali Nacionalnom stožeru na pogreške koje su imali u broju oboljelih po županijama, jer se njihove brojke nisu podudarale s našima što je posebice kod novinara izazivalo sumnju da se nešto krije.

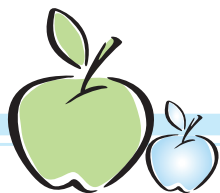
Nitko od nas kolega nije imao ni slobodna poslijepodneva, ni vikende, ni blagdane. Dvadeset i četiri sata bili smo na raspolaganju i novinarima i Stožeru, pisali priopćenja, odgovarali na upite radnim danom i vikendima. Moderirali smo konferencije za novinare i pazili na svaku izgovorenu riječ članova Stožera.

Sad kada se situacija smirila, kada sve sagledamo i podvučemo crtu, mogu reći da smo uspješni. Umorni smo, ali zadovoljni obavljenim. Možda je upravo ova epidemija pokazala koliko je važna dobra i pravovremena komunikacija, koliko je važna struka, kako naša, tako i ona zdravstvenih djelatnika.

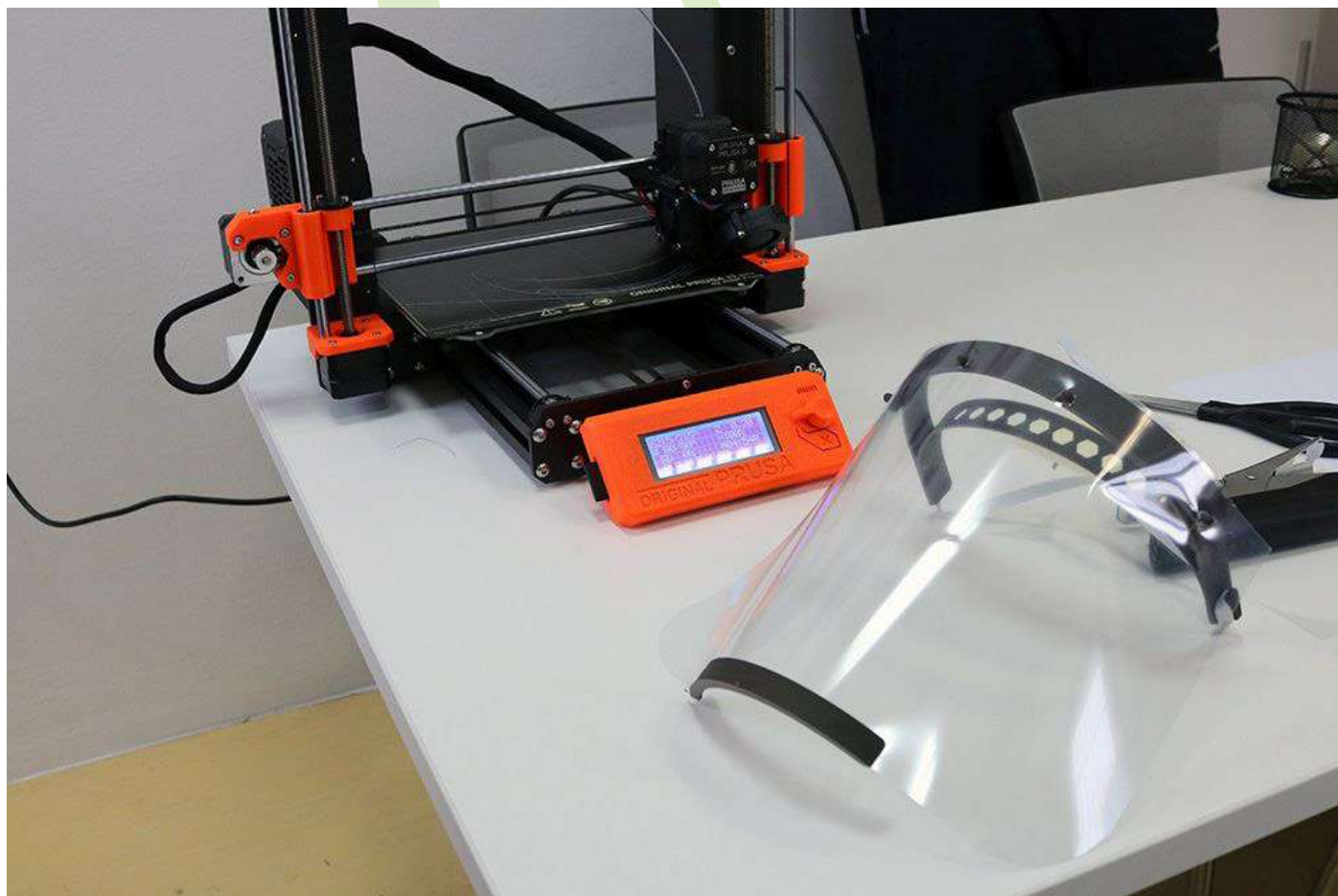
Pokazali smo koliko su bitni odnosi s javnošću. Pokazali smo kolika je opravdanost postojanja Odsjeka za odnose s javnošću u županijama. Nadam se da će u nekom narednom razdoblju i naša struka pronaći svoje mjesto u tako važnim zakonima, jer dok se ne dogodi situacija kao što je bila ova, malo tko cijeni važnost nas kojima je posao komuniciranje.

**Vlatka Vučić Marasović,**  
**prof. odnosi s javnošću**

Ured župana Zadarske županije  
[informiranje@zadarska-zupanija.hr](mailto:informiranje@zadarska-zupanija.hr)



## Primjeri dobre prakse u Gradu Dubrovniku za vrijeme epidemije izazvane virusom COVID-19



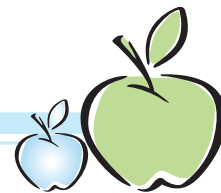
**T**ijekom epidemije uzrokovane virusom COVID-19 mnogi gospodarski subjekti u Dubrovniku susreli su se s padom prihoda, a posljedično i smanjenjem broja radnih mjesta. Građani koji su ostali bez posla u tom razdoblju, neočekivano su se susreli s padom osobnih primanja, što je izravno utjecalo na kvalitetu njihova života i njihov životni standard. Dubrovnik je specifičan po tome što veći dio građana radi uglavnom sezonski u turizmu i ugostiteljstvu. Sezonsko zapošljavanje obično počinje već u mjesecu ožujku i travnju te traje do listopada ili studenog tekuće godine. Nakon toga jedan dio građana prima naknadu za nezaposlenost preko Hrvatskog zavoda za zapošljavanje te na taj način financijski prebrodi godinu. Pojavom COVID-19 epidemije sezonski radnici u turizmu

su dobili otkaze ili im nisu ponuđeni novi ugovori. U ugostiteljstvu je jedan dio sezonskih radnika ostao bez novih ugovora, ali je jedan dio njih zaposlen preko poticajnih mjera koje je Republika Hrvatska dala tvrtkama u ugostiteljstvu na početku COVID-19 epidemije.

Osnovna je potreba krov nad glavom, odnosno mjesto za življenje. Građani koji žive u podstanarstvu, bili su posebno ugroženi, s obzirom na činjenicu da je epidemiološka kriza utjecala na mogućnost podmirenja njihovih troškova stanovanja.

Kako bi odgovorio navedenom izazovu, Grad Dubrovnik odlučio je pokrenuti mjeru privremene novčane pomoći uz sufinanciranja najma stana obiteljima koje žive u podstanarstvu, a čiji su članovi tijekom ove krize ostali bez posla.

Privremena novčana pomoć iznosila je 1500 kuna za pojedinca koji je ostao bez posla te dodatnih 1.500 kn ako je osoba podstanar. Pomoć se isplaćivala tijekom travnja, svibnja i lipnja. Korisnici su prethodno morali zadovoljiti socijalne kriterije za korištenje mjere. Maksimalan iznos privremene novčane pomoći za obitelj bio je 3.000 kuna, a ako su podstanari još 1.500 kuna, što iznosi ukupno 4.500 kuna. Ovdje također treba napomenuti da je Grad Dubrovnik nastavio isplaćivati i redovne pomoći za stanovanje za vrijeme trajanja krize, kao što su subvencije za podstanarstvo za mlade, subvencije za podstanarstvo osobama slabijeg materijalnog statusa, jednokratne novčane pomoći, dodatak na mirovinu, dodatak za osobnu invalidninu te pomoć osobama starije životne dobi. Uvođenjem ove mjere Grad Dubrovnik



izravno je pomogao građanima koji žive u podstanarstvu, a koji su zbog krize uzrokovane virusom COVID-19 ostali bez posla. Također smo spriječili da građani ostanu bez krova nad glavom te da im osjetno padne životni standard, čak do te mjere da postanu beskućnici.

Privremenu novčanu pomoć koristilo je ukupno 128 građana, dok je šesnaest građana koristilo privremenu subvenciju za podstanarstvo. Ukupno je iz gradskog proračuna isplaćeno 781.000 kuna.

Drugi primjer dobre prakse odnosi se na djelatnost lokalne zajednice tehničke kulture. Na redovnom zasjedanju



Skupštine Hrvatske zajednice tehničke kulture, u Kraljevici 27. lipnja, održana je i svečana dodjela javnih priznanja, počasnih zvanja i nagrada Hrvatske zajednice tehničke kulture za 2019. godinu. Tom prigodom Zajednica tehničke kulture Grada Dubrovnika nagrađena je za doprinos razvitku tehničke kulture u borbi protiv virusa COVID-19. U Dubrovačko-neretvanskoj županiji isprintano je i podijeljeno preko 3.700 zaštitnih vizira, preko 400 adaptera za CroResp respiratore i stotinjak kopči za fiksiranje maski za respiratore za Opću bolnicu Dubrovnik.

Prilikom dodjela nagrada navedene su i sve organizacije, volonteri i ostali koji su u Dubrovniku sudjelovali u akciji 3D printanja zaštitnih vizira i ostalim aktivnostima za vrijeme epidemije. U akciji 3D printanja zaštitnih vizira u Dubrovniku, osim Zajednice tehničke kulture Grada Dubrovnika, bili su uključeni i Zajednica tehničke kulture Dubrovačko-neretvanske županije, Informatički klub Futura, Udruga RC modeli Dubrovnika, obrt Robot Hand Made, LARIAT - Laboratorij za autonomne inteligentne sustave Sveučilišta u Dubrovniku, Maritimo Fishing, Dubrovačka baština i još nekoliko pojedinaca. Kasnije se u projekt priključila i Udruga mladih Nova iz Ploča. Osim volontera koji su printali, pomagali su i drugi volonteri (studenti, profesori i građani) u sastavljanju i distribuciji zaštitnih vizira. Osim 3D printanja, Zajednica tehničke

kulture Grada Dubrovnika i Zajednica tehničke kulture Dubrovačko-neretvanske županije, u suradnji s udrugama koje djeluju u njihovom sastavu te u suradnji sa Sveučilištem u Dubrovniku, pripremili su i sustav za podršku izvedbe *online* sjednica Gradskog vijeća Grada Dubrovnika. Sustav se može koristiti kao podrška vođenju sjednice *online*, s mogućnošću uključenja u rasprave svih sudionika, ili pak za podršku uključenju udaljenih sudionika u sjednice koji iz bilo kojeg razloga nisu u mogućnosti fizički prisustvovati sjednici.

Iz ove krizne situacije naučili smo da problemima treba pristupati preventivno, odnosno jednostavnim aktivnostima spriječiti neke situacije na vrijeme, prije nego što postanu neizdržive za naše građane.

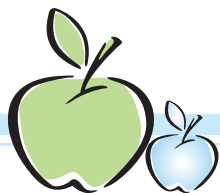
U svakoj krizi na prvom mjestu moraju biti ljudi, a na lokalnoj je zajednici da im osigura zadovoljavajući životni standard, koliko je to u našoj moći i nadležnosti.

### Miho Katičić, mag. oec.

zamjenik pročelnika  
Grad Dubrovnik

Upravni odjel za obrazovanje, šport,  
socijalnu skrb i civilno društvo  
Dubrovnik zdravi grad Koordinator  
[mkaticic@dubrovnik.hr](mailto:mkaticic@dubrovnik.hr)





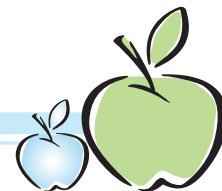
## Iskustva rukovođenja COVID-19 krizom na lokalnoj razini

**P**andemija uzrokovana virusom COVID -19 drastično je promijenila kako životnu tako i poslovnu svakodnevicu. Svi smo se susreli s nečim nepoznatim, a opet sve je trebalo funkcionirati kao da nas ništa nije iznenadilo. Grad Karlovac jedan je od prvih gradova u Republici Hrvatskoj koji je Odlukom Gradskog vijeća donio niz mjera za pomoć gospodarstvu i građanima, vrijedne preko 7 milijuna kuna. Na tragu mjera za pomoć gospodarstvu Vlade Republike Hrvatske koje su predstavljene Hrvatskom saboru, i Grad Karlovac definirao je mjere za pomoć gospodarstvu i građanima, a sve u svrhu solidarnosti s naglaskom na borbu za svako radno mjesto u vrijeme ove pandemije. Kako bi se ublažile štetne posljedice

koronavirusa na karlovačko gospodarstvo, definirane su mjere za ublažavanje posljedica od strane Grada Karlovca i gradskih tvrki. Slijedom toga uvedena je privremena obustava plaćanja komunalne naknade za travanj i svibanj 2020. godine za sve poslovne prostore i građevinsko zemljište koje služi obavljanju poslovne djelatnosti za sve poslovne subjekte kojima je Odlukom Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja i Odlukom Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske o privremenoj obustavi javnog prometa, zabranjeno obavljanje djelatnosti. Grad Karlovac subvencionirao je kamate na kredite poslovnim

subjektima za tekuću likvidnost u poslovnim bankama, u visini od 50% kamate na rok od tri godine, temeljem zahtjeva mikro i malih gospodarskih subjekata te fizičkih osoba koje obavljaju gospodarsku djelatnost (obrtnika) na čije je poslovanje pandemija imala negativan utjecaj u vidu pada prihoda od minimalno 20% u ožujku ili jednakog predviđenog pada prihoda u naredna dva kvartala 2020. u odnosu na isto razdoblje prethodne godine, a po ugovorima o kreditu koji će biti zaključeni do 31. prosinca 2020. godine. Grad Karlovac subvencionirao je i troškove prilagodbe na rad poslovnim subjektima u djelatnostima kojima je bio zabranjen rad uslijed pandemije bolesti COVID – 19 u visini do 5.000,00 kn jednokratno, a priznavali su se troškovi poput izrade





zaštitnih pregrada, nabave zaštitnih maski, odijela za osoblje, jednokratnih ručnika, sredstava za dezinfekciju i sl.

Jednako tako donijeli smo Odluku o obustavi plaćanja boravka u dječjim vrtićima Grada Karlovca te produženog dnevnog boravka u sklopu osnovnih škola.

Kriza je u našem proračunu ostavila trag od 30 milijuna kuna smanjenih prihoda. Uštedama se pristupilo na svim razinama i u cijelom gradskom sustavu. Ukupna ušteda smanjenja plaća iznosi 2,5 milijuna kuna. Najviše smo smanjili dužnosničke plaće. Vodili smo računa da onim službenicima i namještenicima koji imaju najmanja primanja, niti ne smanjujemo. Vjerujemo kako smo time pokazali solidarnost sa svima onima koji su uslijed pandemije ostali bez redovitih primanja, ali i pokazali kako zaista pristupamo konkretnim mjerama štednje. Povećan je iznos u Socijalnom programu Grada

Karlovca za 600.000 kuna, za sve one sugrađane koji su ostali bez stalnih primanja uslijed korona-krize.

Unatoč korona-krizi svi projekti financirani EU sredstvima nastavljeni su i dalje. Dječji vrtić Mahično dobio je uporabnu dozvolu, u tijeku je realizacija energetske obnove Dječjeg vrtića Dubovac, završeno je komunalno opremanje Poduzetničke zone Gornje Mekušje, završene su i energetske obnove javnih zgrada, zgrade Veleučilišta u Meštrovićevoj, zgrada Gradske uprave te zgrada Gradske knjižnice Ivan Goran Kovačić. Karlovac je postao osmi ITU grad u RH. Gradu Karlovcu uručena je Odluka o području za provedbu ITU mehanizama i Odluka za provedbu Sporazuma o obavljanju delegiranih i s njima povezanih zadaća u okviru Operativnog programa konkurentnost i kohezija.

Za Karlovac navedeno znači da će biti obnovljen vrelovod, da će biti dovršen

Centar Nikola Tesla i da će se urediti dugo željeno Kino Edison. Uz ugovor za Aglomeraciju, vrijedan 420 milijuna kuna, s ugovorima za vrelovođe i kino Edison, Karlovac ima ugovoreno više od 500 milijuna europskog novca, a trenutačno je u provedbi 120 milijuna kuna vrijednih europskih projekata.

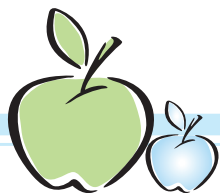
Zaključno, reagirali smo brzo i efikasno. Poslovne aktivnosti nisu stale, projekti su se nastavili provoditi, a ono što smo dodatno utvrdili, jest činjenica kako još brže moramo integrirati digitalne procese u svakodnevno pružanje usluga našim građanima.

**Petra Mlačak, mag.rel.publ.**

Viši stručni suradnik za protokol i odnose s javnošću

Ured gradonačelnika, Grad Karlovac  
[petra.mlacak@karlovac.hr](mailto:petra.mlacak@karlovac.hr)





## Sve što znamo o budućnosti jest da će biti drugačija

Jedan od očeva menadžmenta Peter F. Druckern rekao je da *sve što znamo o budućnosti, jest da će biti drugačija*. Ta budućnost postala je naša sadašnjost i zasigurno mijenja tijek i načine života tisućama stanovnika Lijepe Naše, a promjene su najviše osjetili oni najranjiviji - stotine korisnika usluga domova socijalne skrbi o čijoj se kvaliteti življenja i sigurnosti brinu djelatnici tih istih domova koji svakim danim dokažu kako im je to prije svega poziv.

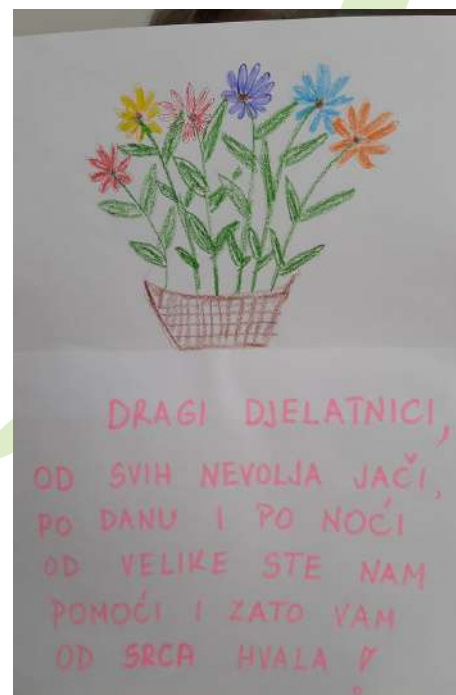
Sisačko-moslavačka županija osnivač je i vlasnik četiri doma socijalne skrbi, Doma za starije i nemoćne osobe Sisak, Doma za starije i nemoćne osobe Petrinja, Doma za starije osobe Glina i Doma za psihički bolesne odrasle osobe Petrinja, koji zajedno broje oko 600 korisnika.

I prije preporuka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, županijski domovi zatvaraju svoja vrata za posjetitelje i sve osobe čija prisutnost u domovima nije nužna, kao i za izlaz korisnika.



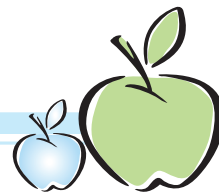
Unatoč teškim okolnostima koje su za organizaciju i funkcioniranje domova predstavljali dodatani izazov (organizacija smjena i tekućih radnih procesa, postupak zaprimanja i distribucija hrane, osiguravanje financijskih sredstava za nabavu zaštitne opreme i njezina otežana dostupnost, emocionalna osjetljivost korisnika, otežana komunikacija i pristup liječnika k pacijentima i slično), oni nastavljaju pružati svoje usluge.

Usljed daljnjeg razvoja događaja izazvanih koronavirusom, Hrvatski zavod za javno zdravstvo zajedno s tadašnjim Ministarstvom za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, izdaje Upute za sprečavanje i suzbijanje COVID-19 epidemije za pružatelje socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi nakon čega Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske donosi Odluku o nužnoj mjeri pojačane kontrole provođenja Uputa i formiranju timova za kontrolu Uputa.



DRAGI DJELATNICI,  
OD SVIH NEVOLJA JAČI,  
PO DANU I PO NOĆI  
OD VELIKE STE NAM  
POMOĆI I ZATO VAN  
OD SRCA HVALA!





U tom smjeru, oformljen je i županijski tim koji je posredno i neposredno izvršio kontrolu svih pružatelja socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi na području Sisačko-moslavačke županije. Kako domovi ne bi osjećali dodatan teret oko nabave zaštitne opreme kao nužnog sredstava rada, što se u prvom valu koronavirusa pokazalo velikim problemom, Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske je preko županijskog Stožera redovito raspodjeljivao zaštitnu opremu, kako domovima, tako i ostalim pružateljima zdravstvenih i socijalnih usluga na području Županije.

ednako tako, domovi su dobivali i niz drugih donacija pa tako i od tadašnjeg Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, a humanitarni iskorak napravilo je i Gradsko društvo Crvenog križa Petrinja donacijom L'Orealovih higijenskih potrepština za osobnu higijenu korisnika Doma za starije i nemoćne osobe Petrinja.

U Dom za starije i nemoćne osobe Sisak stigla je tako informatička oprema koju je donirao tadašnji zamjenik župana Sisačko-moslavačke županije Ivan Celjak. Na prijedlog župana Ive Žinića, a u razgovoru s ravnateljicom Doma, rodila se ideja kako je upravo u ovakvoj situaciji važno omogućiti korisnicima, a pogotovo teže pokretnim i nepokretnim osobama u domovima, kontakt s članovima obitelji.

Kako život u domovima nije stao i kako su rukovoditelji osmislili brojne načine za održavanje kvalitete pruženih usluga, brinući se istovremeno za fizičko i emocionalno zdravlje svojih korisnika, svjedoče brojne aktivnosti provedene usred epidemije u skladu s mjerama koje su bile u određenim trenucima na snazi ili još uvijek traju.

Tako se pozivu Doma za starije i nemoćne osobe Petrinja odazvalo udruženje frizera Petrinja koje je sredstva od pruženih usluga doniralo za potrebe korisnika Doma u Petrinji. Da *tko pjeva, zlo ne misli*, potvrdile su i članice zbora *Lira* iz Petrinje koje

su svojim glasovima uveličale posjet ravnatelja Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske i ministra unutarnjih poslova Davora Božinovića Domu u Petrinji. Ovom prilikom, ministar je iskazao potporu najranjivijim u nesvakidašnjim okolnostima što su korisnici pozdravili pljeskom. Na tom tragu, ni Dan državnosti nije prošao bez taktova Gradske limene glazbe Petrinja koja je u svom obilasku Petrinjom obišla i korisnike Doma. Psihosocijalna podrška korisnicima nije izostala ni u Domu za psihički bolesne odrasle osobe Petrinja kojoj je zbog specifične kategorije korisnika pridržavanje mjera otežano, međutim, velikim naporima svih djelatnika i rukovodstva, korisnici uspješno prebrođuju prepreke koje pred njih stavlja epidemija.

lako sati u epidemiji za mnoge teku sporo, korisnici Doma za starije osobe Glina svoje su vrijeme ubrzali na kreativnim radionicama izrađujući držače za salvete od novinskog papira, košare, okvire za slike, a vrijeme su mogli popuniti i odabirom nekih od 600 vrijednih književnih djela iz privatne donacije Domu.

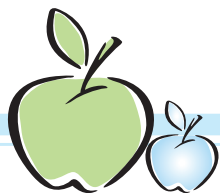
Jedna od zanimljivosti bilo je i sudjelovanje korisnika u virtualnoj radionici te izradi straničnika od kolaž papira u suradnji s Knjižnicom i čitaonicom Glina u kojoj su korisnici Doma osvojili prvo i drugo mjesto. Kako bi doprinijeli zaštiti djelatnika i korisnika od koronavirusa, medicinske sestre i njegovateljice Doma šivale su zaštitne maske koje su korisnici mogli svakodnevno koristiti i pri jutarnjoj gimnastici radi održavanja psihofizičkog zdravlja.

Popuštanjem mjera nije popustila i briga korisnika i članova njihovih obitelji, kao ni rukovoditelja doma, s obzirom da se radi o najranjivijoj skupini pogođenoj epidemijom. Kako opstati, a ne posustati. možda najbolje govore riječi korisnika: Dragi djelatnici, od svih nevolja jači po danu i po noći od velike ste nam pomoći i zato vam od srca hvala! *(korisnici Doma za starije osobe Glina)*



### Maja Banovac Barić

Voditeljica Odsjeka za socijalnu skrb  
Upravni odjel za zdravstvo,  
socijalnu skrb i hrvatske branitelje  
Sisačko-moslavačke županije  
[maja.banovac-baric@smz.hr](mailto:maja.banovac-baric@smz.hr)



## Opremanje ordinacija primarne zdravstvene zaštite na području Sisačko-moslavačke županije

**N**a Javni poziv *Ograničeni postupak dodjele bespovratnih sredstava trajnog modaliteta – poboljšanje pristupa primarnoj zdravstvenoj zaštiti s naglaskom na udaljena i deprivirana područja kroz ulaganja u potrebe pružatelja usluga zdravstvene zaštite na primarnoj razini*, Sisačko-moslavačka županija prijavila je Projekt *Opremanje ordinacija primarne zdravstvene zaštite na području Sisačko-moslavačke županije*.

Nositelj Projekta bila je Sisačko-moslavačka županija, a njegovi korisnici tri doma zdravlja s njezinog područja i koncesionari s područja cijele Županije. Ukupna vrijednost Projekta iznosila je 14.870.226,45 kuna, od toga je iznos bespovratnih

sredstva EU-a 12.124.736,87 kuna, a sredstva Županije 2.745.529,58 kuna.

Provedba Projekta trajala je tri godine, u razdoblju od 24. kolovoza 2017. do 24. kolovoza 2020.

Projekt je proveden u okviru Operativnog programa *Konkurentnost i kohezija 2014. – 2020.* i financiran iz Europskog fonda za regionalni razvoj.

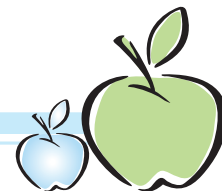
Cilj Projekta bio je doprinijeti kvalitetnijoj zdravstvenoj usluzi na primarnoj razini zdravstvene zaštite kroz povećanje broja i kvalitete usluga te kroz prilagodbu objekata domova zdravlja osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti. Okosnice su Projekta nabava medicinske opreme

za domove zdravlja i koncesionare (informatička, dentalna oprema, dijagnostičko-terapijski uređaji i ostala oprema/uređaji za opremanje ambulanti) te infrastrukturni radovi na objektima domova zdravlja, na ukupno dvadeset i dvije lokacije.

Prva faza Projekta bila je nabava medicinske opreme ukupne vrijednosti preko osam milijuna kuna, čime je opremljeno 118 timova primarne zdravstvene zaštite, od toga 90 timova primarne zdravstvene zaštite u domovima zdravlja i 28 timova koncesionara.

U drugoj fazi izvedeni su infrastrukturni radovi na objektima triju domova zdravlja na 22 lokacije (u Sisku deset lokacija, Kutini **šest**





lokacija i Petrinji **šest** lokacija) u vrijednosti od preko pet milijuna kuna.

Radovi su bili vezani uz prilagodbu građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti, između ostalog: izgradnja lifta, kosih rampi, podiznih platformi, rekonstrukcija sanitarnih čvorova za osobe s invaliditetom, protuklizni podovi i zamjene vrata i stolarije. Proveden je i cijeli niz edukacija.

Educirane su dvije zdravstvene djelatnice iz Bobath koncepta (jedan dr. med. i jedan fizioterapeut) iz Doma zdravlja Kutina za rad u Centru za majku i

dijete. Također su educirane dvije zdravstvene djelatnice Doma zdravlja Sisak iz osnova palijativne medicine, za rad u palijativnom timu Doma.

Održane su dvije edukacije o ravnopravnosti spolova i zabrani diskriminacije na radnom mjestu te je održana i informativna radionica o uspostavi palijativne skrbi u Sisačko-moslavačkoj županiji i Republici Hrvatskoj.

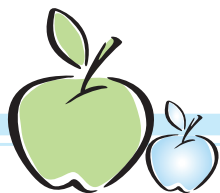
Ovim projektom Sisačko-moslavačka županija osigurala je povećanje broja i kvalitete usluga korisnicima zdravstvene zaštite na primarnoj razini, veću

pristupačnost osobama s invaliditetom i teškoćama u kretanju u domovinu zdravlja, smanjenje upućivanja pacijenata na sekundarnu razinu zdravstvene zaštite, kvalitetnije uvjete za rad medicinskog osoblja u primarnoj zdravstvenoj zaštiti i povećanje zadovoljstva pacijenata kvalitetom i uslugama na primarnoj razini zdravstvene zaštite.

#### **Nataša Acs, stuč.spec.oec.**

Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb i hrvatske branitelje  
Sisačko-moslavačka županija  
[zdravstvo@smz.hr](mailto:zdravstvo@smz.hr)





# Iskustva rukovođenja COVID-19 krizom na lokalnoj razini – Iskustvo Doma zdravlja Zagreb - Centar



**E**pidemija uzrokovana novim koronavirusom SARS-Cov-2 i bolest COVID-19 koja je krajem veljače 2020. godine u Hrvatskoj započela upravo u Zagrebu, značajno je utjecala na sve dijelove zdravstvenog sustava, pa tako i na rad u ambulancama primarne zdravstvene zaštite. Situacija je zahtijevala značajne izmjene u organizaciji rada i angažmanu, ponajprije nabavci opreme i radu u zaštitnoj opremi koja nije svakodnevno uobičajena izvan kliničkih odjela za zarazne bolesti, ali i drugačiji pristup prema svim pacijentima koji trebaju zdravstvenu skrb, s naglaskom na telefonske i internetske konzultacije.

Dom zdravlja Zagreb - Centar (DZZC) najveća je ustanova primarne zdravstvene zaštite koja pruža zdravstvenu zaštitu za oko 350 000 stanovnika Zagreba na 64 lokacije s više od 920 zaposlenih kroz brojne zdravstvene djelatnosti koje obavljaju ugovoreni zdravstveni djelatnici u primarnoj zdravstvenoj zaštiti i

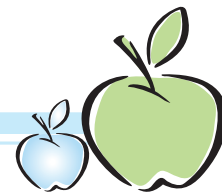
specijalističko-konzilijarni timovi. Raznolik i sveobuhvatan ustroj različitih djelatnosti na brojnim dislociranim ambulancama i lokacijama Doma zdravlja Centar i u mirnim uvjetima može se postići jedino dobrom organizacijom rada, razumijevanjem svih posebnosti u radnim procesima, unapređenjem radnih uvjeta i brigom o zadovoljstvu svih djelatnika.

Neposredno prije proglašenja epidemije organizirani su sastanci svih službi na kojima su djelatnici dobili sve potrebne informacije o načinu rada, o izazovima vezanim uz nabavku zaštitne opreme i svega potrebnog za rad u novonastaloj situaciji.

Bilo je potrebno organizirati rad, pacijentima pružiti kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu, vodeći računa o vlastitoj sigurnosti i sigurnosti naših pacijenata te u konačnici, o sigurnom povratku u naše obitelji koje smo također obavezni zaštititi. Nakon obavijesti Kriznog stožera

Ministarstva zdravstva o proglašenju epidemije te mobilizacije svih zdravstvenih djelatnika, svakodnevno je stizao veliki broj obavijesti o načinu i organizaciji rada zdravstvenih ustanova. Posebnom odlukom ministra zdravstva određeno je da je za organizaciju i raspored rada zdravstvene ustanove i zdravstvenih radnika zadužen ravnatelj svake ustanove. Radi bržeg protoka informacija i konzultacija s djelatnicima DZZC-a uspostavljeni su različiti načini komunikacije - telefonom, internetom te društvenim mrežama.

Ustrojen je *Krizni deponij zaštitne opreme* s ciljem nabavke i kontinuirane raspodjele potrebne zaštitne opreme svim djelatnicima Doma zdravlja, ali i privatnim zakupcima na području teritorija Doma zdravlja. Učinjene su dodatne prilagodbe radnih prostora i procesa rada (sobe za izolaciju, trijažni punktovi na ulazima u zdravstvene stanice) te su provedeni svakodnevni terenski izvidi vezani uz zaštitu



ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE  
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE KVAKE  
RUKAMA!**

Površine i predmeti koje dodiruje veći broj ljudi su mjesta s povećanim rizikom za prijenos zaraznih bolesti.

Kvake pritisnite preko čiste papirnate maramice ili podlakticom.

Ako ste dotaknuli kvaku, što prije operite ruke ili ih dezinficirajte alkoholnim dezinficijensom.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE  
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**SUZDRŽITE SE  
KIHANJA, KAŠLJANJA I  
ISPUHIVANJA NOSA DOK  
STE U DIZALU!**

Kihanjem u prostor možete ispustiti do 40.000 čestica koje sadržavaju viruse.

Nagnite glavu unazad i/ili izdahnite što više zraka kako biste spriječili kihanje.

Zaštitite usta unutarnjom stranom lakta ili papirnatom maramicom tijekom kihanja ili kašljanja.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE  
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**IZBJEGAVAJTE DIZALA!**

Zatvoreni i neprovetreni prostori poput kabine dizala su mjesta s povišenim rizikom za prijenos novog koronavirusa i drugih uzročnika zaraznih bolesti.

Služite se stubištem ako nemate zdravstvenih ograničenja. Tjelesna aktivnost dobro utječe na zdravlje.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE  
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE  
RUKOHVATE!**

Površine i predmeti koje dodiruje veći broj ljudi su mjesta s povećanim rizikom za prijenos zaraznih bolesti.

Ako ste dotaknuli rukohvat, što prije operite ruke ili ih dezinficirajte alkoholnim dezinficijensom.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE  
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE STOLICE  
RUKAMA!**

Površine i predmeti koje dodiruje veći broj ljudi su mjesta s povećanim rizikom za prijenos zaraznih bolesti.

Za pomoć pri ustajanju, odrazite se o vlastite natkoljenice.

Ako ste dotaknuli stolicu, što prije operite ruke ili ih dezinficirajte alkoholnim dezinficijensom.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE  
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE PRSTIMA  
TIPKALA!**

Površine i predmeti koje dodiruje veći broj ljudi su mjesta s povećanim rizikom za prijenos zaraznih bolesti.

Tipkalo pritisnite preko čiste papirnate maramice, laktom ili nekim predmetom koji Vam je pri ruci (npr. ključevima).

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE  
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE VRATA  
RUKAMA!**

Površine i predmeti koje dodiruje veći broj ljudi su mjesta s povećanim rizikom za prijenos zaraznih bolesti.

Vrata otvorite laktom, ramenom ili laganim pritisakom nogom.

Ako ste dotaknuli vrata, što prije operite ruke ili ih dezinficirajte alkoholnim dezinficijensom.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

ZAŠTITIMO SEBE I DRUGE  
OD NOVOG KORONAVIRUSA



**NE DOTIČITE  
NEZAŠTIĆENIM RUKAMA  
TIPKE ILI RUČKE  
VODOKOTLIČA, NITI  
ČETKU ZA WC!**

Povucite ručku ili pritisnite tipku preko čistog WC-papira.

Četku za WC također uhvatite preko čistog WC-papira.

OVE UPUTE PRIMIJENJUJTE I DRUGDJE!

na radu i zaštitu zdravlja pacijenata koji dolaze u prostore Doma zdravlja u uvjetima epidemije nove nepoznate bolesti.

U uvjetima epidemije, uz redovne ambulante DZZC-a za posebna dežurstva koje rade vikendom i blagdanima (dvije ambulante obiteljske medicine, jedna pedijatrijska ambulanta i tri hitne stomatološke 24-satne ambulante), bilo je potrebno ustrojiti još dvije nove izdvojene COVID 24-satne ambulante za potrebe trijažnih pregleda bolesnika sumnjivih na COVID-19, telefonske linije za komuniciranje s velikim brojem zabrinutih ljudi radi potrebe za jasnim i brzim informacijama, a uz COVID ambulantu na lokaciji Zdravstvene stanice Siget ustrojen je i punkt za uzimanje briseva radi testiranja na SARS-Cov-2 virus.

Izvršeno je više tisuća telefonskih konzultacija i pregleda bolesnika uz uzimanje briseva za COVID-19 bolest.

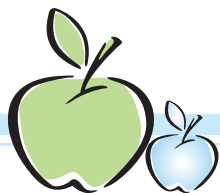
Sve ove poslove obavljali su djelatnici Doma zdravlja uza svoj redovan rad, a posebno valja istaknuti da se većina djelatnika višekratno dobrovoljno prijavljivala za ta dežurstva. Nakon što su stomatološke ordinacije u gradu Zagrebu prekinule svoj redovan rad, pacijenti su upućeni da se za sva hitna stanja u stomatologiji jave na tri lokacije DZZC-a u 24-satne hitne stomatološke ambulante koje su podnijele teret zdravstvenih potreba, ne samo grada Zagreba, nego i šire regije.

Timovi obiteljske medicine Doma zdravlja Zagreb - Centar pružaju zdravstvenu skrb i domovima za starije osobe na području teritorija DZZC-a u vlasništvu Grada Zagreba (Dom za starije osobe Trnje, Dom za starije osobe Sveta Ana, Dom za starije osobe Medveščak, Dom za starije osobe Ksaver, Dom za starije osobe Centar), a DZZC skrbi i o štitičenicima drugih državnih institucija kao što su Centar za rehabilitaciju Zagreb, Orlovac 2 i Dječji dom

Zagreb, Nazorova 49. Kao uspješan rezultat navodimo činjenicu da je DZZC osigurao organizacijsku potporu te stručnu pomoć svima gore navedenima u sustavu, što je rezultiralo sigurnim pružanjem zdravstvenih usluga te nije bilo ni oboljelih djelatnika, a niti korisnika navedenih institucija.

Prema uputama Kriznog stožera Ministarstva zdravstva, dolazak pacijenata u ordinacije organizirano se smanjio, obavljali su se hitni i neodgodivi pregledi i postupci, a povećana je dostupnost telekomunikacije s pacijentima. Prema preporukama izrađeni su protokoli za trijažiranje na ulazu u zdravstvene stanice te način primanja pacijenata s naglaskom na prethodnu najavu telefonom.

S obzirom na specifičnost rada u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, koja podrazumijeva ulazak u kuću korisnika i obavljanje kućnih posjeta obiteljskog liječnika, palijativnih timova i patronažne službe, upute od



strane Kriznog stožera bile su usmjerene na preporuke za odgodom redovnih posjeta koji nisu neophodni, uz osiguranje drugih načina komunikacije, davanja uputa i savjeta za pacijente i članove njihove obitelji, vodeći računa o povišenim rizicima za razvoj bolesti u obitelji. Ako je procijenjena potreba za kućnom posjetom, prije ulaska u kuću bilo je potrebno najaviti se telefonom te provjeriti epidemiološku situaciju u obitelji. Uz neodgodive kućne posjete, dostupnost djelatnika palijativne službe za podršku pacijentima i obitelji organizirana je i putem telefonskih konzultacija od 7.00 do 22.00 sata.

U skladu s uputama Kriznog stožera obustavljeno je provođenje svih grupnih aktivnosti i rada savjetovališta te uvedena aktivnost obavještavanja, prosvjećivanja i edukacije putem telefona, interneta i sl. U sumnji na infekciju majke COVIDOM-19, uzimajući u obzir sve prednosti dojenja i majčinog mlijeka, patronažne sestre davale su preporuke o nastavku dojenja uz primjenu općih mjera zaštite. Uz pridržavanje svih preporučenih mjera zaštite na području Doma zdravlja Zagreb - Centar obavljeno je više tisuća kućnih posjeta babinjačama i novorođenčadi, uz posjete ostalim korisnicima. U suradnji s Gradskim uredom za zdravstvo Grada Zagreba, organizirani su online trudnički tečajevi u sva tri Doma zdravlja u Zagrebu, za koje je iskazan veliki interes.

Uza sve izazove vezane za epidemiju, Zagreb je u ožujku pogodio i razoran potres. Pridržavajući se svih potrebnih mjera Kriznog stožera Ministarstva zdravstva u suradnji s Gradskim uredom



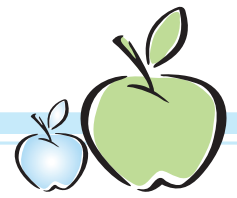
za zdravstvo te Stožerom civilne zaštite Grada Zagreba, Dom zdravlja Zagreb - Centar organizirao je psihološku pomoć, liječnike obiteljske medicine i patronažne sestre u svrhu pružanja zdravstvene zaštite stanovništvu grada Zagreba pogođenom potresom, smještenom na lokaciji Studentski dom Cvjetno naselje.

Valja istaknuti da se u svrhu suzbijanja i širenja zaraze, uz redovitu edukaciju i standardne mjere koje se provode za dezinfekciju, čišćenje, mjere prevencije i kontrole infekcije, provodila i dodatna edukacija

zdravstvenog i nezdravstvenog osoblja po preporukama Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, koja je svakako bila jedan od ključnih elemenata pri uspješnosti suzbijanja širenja COVIDA-19. Osobe koje su zadužene za održavanje higijene prostora i čišćenje, dodatno su educirane te su dobile jasne usmene i pisane upute o održavanju higijene svih prostora ambulanti, čekaonica i pristupnih prostora u kojima je navedeno sredstvo, način pripreme, metode čišćenja i dezinfekcije. Dodatno su angažirani i posebni servisi za dezinfekciju prostora u COVID ambulantomama te prema potrebi i ostalim prostorima DZZC-a. Kako bi se osigurao ujednačen način rada, izrađeni su protokoli za rad u novim uvjetima epidemije COVIDA-19, posebno za COVID ambulante posebnog dežurstva te testiranja pacijenata. Organizirana je i edukacija za sve djelatnike o pravilnom korištenju zaštitne opreme te o njezinom zbrinjavanju.

Kako bi potaknuli svijest o važnosti pridržavanja mjera, kako zaposlenih, tako i pacijenata, izrađeni su edukativni plakati o mjerama higijene i opasnosti od prijenosa zaraze. Plakati su postavljeni na





visokorizičnim mjestima, dizalima, ogradama, stepenicama, ulazima u sanitarni čvor te na ostalim vidljivim mjestima. Plakati su ukazivali na važnost izbjegavanja korištenja dizala i preporuku korištenja stubišta, suzdržavanja od kihanja i kašljanja tijekom vožnje dizalom, izbjegavanja dodirivanja rukohvata, kvaka, utičnica i sl., a sve radi sprječavanja širenja infekcije. Na ulazima u zdravstvene stanice i čekaonice nalijepljene su trake za poštivanje pravilnog razmaka između pacijenata. Na svim katovima velikih lokacija postavljeni su dozatori sa dezinficijensima te uputama o načinu i potrebi što češće primjene.

Za uspješno funkcioniranje svih službi u okolnostima kada je fizički kontakt reduciran na minimum, bila je potrebna određena razina razvoja informatizacije procesa rada, pa je uz već postojeće informatičko povezivanje ambulanti primarne zdravstvene zaštite i laboratorija, izvršeno povezivanje svih lokacija službe radiologije i specijalističkih ambulanti DZZC-a i razvijena digitalna aplikacija za povezivanje ambulanti PZZ-a i bolničkih specijalističkih odjela putem e-Konzultacija. Upravo to je omogućilo rad od kuće zamjenskih timova, dostavu i narudžbu potrebnog materijala po lokacijama, sustav zamjena i evidencije rada te stalnu komunikaciju s pacijentima u ambulantama i kolegama na specijalističkim odjelima. Osim toga, unazad dvije godine posebno je intenziviran rad DZZC-a u okviru različitih projekata EU-a koji je usmjeren prema boljem povezivanju Doma zdravlja Zagreb - Centar kao ustanove primarne zdravstvene zaštite i bolnica u okruženju kao provoditelja tercijarne zdravstvene skrbi. To se pokazalo kao odličan primjer integriranja zdravstvene skrbi u korist bolesnika kojima je skrb potrebna, osobito u uvjetima kada pacijenti ne mogu fizički doći kod svog liječnika.

Kako bi zaštitili zdravlje pacijenata, a i zdravlje medicinskog osoblja na području DZZC-a proteklih mjeseci provedene su brojne mjere i aktivnosti koje su rezultirale ukupno odličnim zdravstvenim ishodom u ovoj krizi svjetskih razmjera. Naučili smo da se to može ostvariti samo uz zajedničku suradnju svih i uvažavanje činjenice što

je točno čiji posao u određenom dijelu sustava, kao i ulaganjem stvarnih napora usmjerenih prema integraciji sustava s ciljem olakšavanja brige o svakom čovjeku u svim njegovim potrebama, a ne samo skrbi o nekoj bolesti ili dijagnozi.

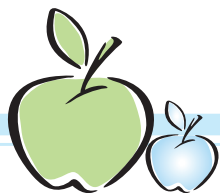
**Doc. dr. sc. Antonija Balenović, dr. med.**

Ravnateljica Dom zdravlja Zagreb - Centar  
[antonija.balenovic@dzz-centar.hr](mailto:antonija.balenovic@dzz-centar.hr)

**Draženka Tenšek, dipl. med. techn., univ. mag. admin. sanit.**

Pomoćnica ravnateljice za sestринство  
 Dom zdravlja Zagreb - Centar  
[pomocnicazasestrinство@dzz-centar.hr](mailto:pomocnicazasestrinство@dzz-centar.hr)





# Iskustvo rukovođenja COVID-19 krizom na lokalnoj razini



**P**osljednjih nekoliko mjeseci suočeni smo s izazovima koji su u potpunosti promijenili našu svakodnevnicu. Epidemijom koronavirusa način života koji smo dosad poznavali, promijenjen je iz korijena, a snažan potres koji je pogodio grad Zagreb, unio je dodatni nemir i neizvjesnost. Situacija u kojoj smo se našli, pred nas je stavila velike osobne, ali i profesionalne izazove, osobito u skrbi za starije osobe kao jednu od najosjetljivijih skupina društva.

Nadležnost Grada Zagreba, Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom nad jedanaest domova za starije osobe s ukupnim smještajnim kapacitetom za 4.000 korisnika i više od 2.000 korisnika izvaninstitucijskih usluga te gotovo 2.500 smještenih korisnika kod drugih pružatelja usluga, postavilo je pred Grad Zagreb veliki izazov. U cilju sprečavanja *prodora* virusa u domove za starije osobe kojima je osnivač Grad Zagreb, bilo je neophodno promptno djelovati te osigurati koordinaciju nadležnih tijela, postupati sukladno važećim uputama, osigurati zaštitna sredstva te kontinuiranu podršku od strane osnivača.

Sustavna briga i skrb za osobe starije životne dobi jedan je od prioriteta

socijalne politike Grada Zagreba, stoga je Ured od početka epidemije organizirao nekoliko sastanaka sa svim pružateljima usluga za starije osobe s područja grada Zagreba u cilju bolje koordiniranosti i informiranosti za vrijeme epidemije. Ured je tijekom proteklog perioda izradio Postupnik za domove za starije osobe u svrhu zadržavanja povoljne epidemiološke situacije te održavanja sigurnosti smještenih korisnika u domovima za starije osobe u nadležnosti Grada Zagreba.

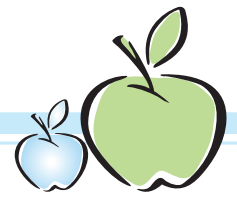
Posredovanje oko raspodjele donacija zaštitne opreme između donatora i ustanova u nadležnosti Grada Zagreba također je jedna od aktivnosti u razdoblju epidemije. U suradnji s Nastavnim zavodom za javno zdravstvo *Dr. Andrija Štampar* educirane su medicinske sestre iz domova za starije osobe kako bi se odmah po sumnji na zarazu COVID-19 korisniku uzeo bris i dostavio prioritarno na analizu. S obzirom na važnost dostupnosti informacija i brze reakcije otvorene su i dvije telefonske linije, za epidemiološku službu i epidemiološki laboratorij. Kako bi se olakšalo praćenje testiranja korisnika i djelatnika domova na virus SARS-CoV-2 razvijen je i nadograđen modul zdravstvene službe u okviru postojećeg aplikativnog sustava DOGMA.

Uz navedeno, organizirani su stručni timovi koji su na području Zagreba obišli 84 pružatelja socijalnih usluga u svrhu nadzora primjene epidemioloških mjera, a čiji rad su koordinirale socijalne radnice Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.

Prioritet je bio i ostao, osim zaštite zdravlja, olakšati korisnicima ova neizvjesna vremena, pružiti toplu riječ i osjećaj sigurnosti. Stoga je osim domova za starije osobe, važnu ulogu za vrijeme epidemije koronavirusa i potresa imala i Ustanova *Dobri dom* Grada Zagreba koja je omogućila da građani grada Zagreba, unatoč svim objektivnim problemima, ne ostanu bez toplog obroka. Tako su u vrijeme obustave javnog gradskog prijevoza osigurane još četiri lokacije na kojima su korisnici prava na prehranu u pučkoj kuhinji mogli svakodnevno preuzeti topli obrok. Lokacije su osigurane u suradnji s Caritasom Zagrebačke nadbiskupije, Gradskim društvom Crvenog križa Zagreb te Župom Sv. Antuna Padovanskog.

Novonastale okolnosti ipak nas nisu spriječile u obilježavanju Svjetskog dana plesa i Europskog dana međugeneracijske solidarnosti, iako na znatno drugačiji način. Riječ je o tradicionalnoj





manifestaciji koja se održava od 2008. godine u organizaciji Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, u suradnji sa Zakladom Zajednički put i domovima za starije osobe u nadležnosti Grada Zagreba. Impresivan podatak o preko 2.500 izvođača tijekom proteklih dvanaest godina dovoljno govori o važnosti ove manifestacije. Zbog nemogućnosti održavanja manifestacije na tradicionalan način nismo posustali te smo organizirali plesni nastup korisnika svih domova točno u podne na balkonima, terasama i uz prozore uz pjesmu *Zagrebačkim ulicama*. Na taj način poručili smo našim korisnicima da i u ovim bremenitim vremenima brinemo o njima znajući koliko im je ova manifestacija važna i draga.

Djelatnici domova za starije osobe predanim radom i trudom i nadalje čine sve kako bi ublažili posljedice ograničenja posjeta korisnicima kroz pojačan individualni rad te pružanje psihosocijalne podrške, a izuzetno je

važna i redovita komunikacija korisnika s obitelji i prijateljima. Svjesni smo kako djelatnici domova podnose veliki pritisak i teret cjelokupne i svakodnevnice situacije pa stoga kontinuirano osiguravamo mogućnost podrške kako ne bi došlo do profesionalnog sagorijevanja, a u planu su i dodatne edukacije.

Iz današnje perspektive i s pozicije osnivača domova za starije osobe u nadležnosti Grada Zagreba možemo reći kako su na sve navedene izazove odgovorili i više nego uspješno. Pravovremena reakcija, dosljedna primjena preporučenih epidemioloških mjera te odgovorno ponašanje djelatnika i korisnika domova, rezultiraju povoljnu epidemiološku situaciju bez pojave zaraze među korisnicima. Zahvaljujući predanom radu, trudu i požrtvornosti u skrbi za korisnike u teškim uvjetima epidemije i potresa, s ponosom je domovima za starije osobe Centar, Dubrava, Ksaver, Maksimir, Medveščak, Park, Peščenica, Sveta Ana, Sveti Josip,

Trešnjevka i Trnje te Ustanovi *Dobri dom* Grada Zagreba dodijeljena Medalja Grada Zagreba povodom Dana grada Zagreba.

Nažalost, rizik od zaraze je i dalje prisutan, a osobito rizičnu populaciju predstavljaju naši stariji sugrađani. S ciljem zaštite prvenstveno vlastitog zdravlja, a osobito zdravlja i života naših starijih sugrađana, pozivamo sve građane na odgovorno ponašanje te pridržavanje propisanih epidemioloških mjera. Samo zajedničkim djelovanjem i odgovornim ponašanjem možemo zaštititi naše najstarije sugrađane i prevenirati rizik od zaraze.

**Antonija Bobić – Lazić**

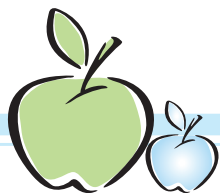
**dipl.soc.radnica, Stručna savjetnica**

Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom

Grad Zagreb

[Antonija.Bobic-Lazic@zagreb.hr](mailto:Antonija.Bobic-Lazic@zagreb.hr)





# Strategija HMZG-a do 2030. – izazovi implementacije UN-ove Agende 2030. na lokalnoj razini



## Strategija je usvojena na Izvještajnoj skupštini HMZG-a 20. veljače 2020.

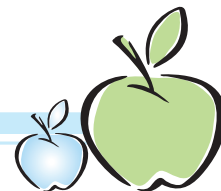
Početak 2019. godine Europski ured Svjetske zdravstvene organizacije otvorio je VII. fazu projekta Zdravi grad (2019. - 2024.) čiji je cilj jačanje kapaciteta lokalne uprave za zdrav, pravičan i održiv razvoj. Središnji je dokument iz kojeg su izvedeni strateški ciljevi djelovanja Europske mreže zdravih gradova, a slijedom toga i Hrvatske mreže (u procesu akreditacije za novu fazu projekta), UN-ova Agenda 2030. za održivi razvoj. Vodeći izazovi izrade Strategije naše Mreže do 2030. bili su kako: a) globalne dokumente (UN-ova Agenda 2030., WHO GPW 13 i Povelja gradonačelnika) pretočiti u operativne planove primjerene lokalnoj razini uprave te b) njihovom implementacijom dovesti do jačanja kapaciteta lokalne (samo)uprave za zdrav, pravičan i održiv razvoj. (slika Grafički prikaz 1. 17 ciljeva UN Agenda 2030. za održivi razvoj)

Hrvatska mreža zdravih gradova odabrala je promociju pravičnosti,

odnosno ulaganje u ljude kao prioritet u razvoju lokalnih politika i strategija (osigurati da nitko nije zaboravljen). Strateški je prioritet Mreže provoditi aktivnosti promicanja zdravlja i blagostanja kroz sustav lokalne uprave i samouprave te ojačati kapacitet naših članova za uvođenje promjena. Misija je Suportivnog centra HMZG-a da ustrajno pomaže članovima Mreže razvijati gradske/županijske strategije i planove, ugrađujući u njih učinkovite cjeloživotne politike i intervencije. Kroz uvođenje nove kulture rada u gradske/županijske odjele i institucije, HMZG će pružati podršku implementaciji strateških prioriteta SZO-a. Kako članovi Mreže već djeluju kao socijalni poduzetnici koji uvode novi način rada i mijenjaju vrstu i kvalitetu usluga, smatramo da smo već na dobrom putu kako bi podržali cjeloviti razvoj otpornih, ojačanih i kompetentnih zajednica. UN-ovi ciljevi za održivi razvoj naglašavaju značaj tri nedjeljivo povezane dimenzije razvoja: ekonomski, socijalni i ekološki, te su u skladu s njime postavljena i tri strateška cilja VII. faze.

Strateški cilj 1: Promicanje zdravlja i blagostanja za sve i smanjivanje nejednakosti u zdravlju. Kako na ljudsko zdravlje i blagostanje (kroz kompleksan međudodnos) utječe prirodno, urbano i socijalno okruženje, pristup uslugama i podrška, HMZG je u VII. fazi europskog projekta za ciljeve odabrala: zdravo urbano planiranje (urbani dizajn mjesta kojim će se unaprijediti pravičnost i prosperitet zajednice), ulaganje u ljude kao prioritet u razvoju lokalnih politika i strategija (ljudi u središtu) te osnaživanje i sudjelovanje. Prioritet HMZG-a bit će pravičnost - osigurati da nitko nije zaboravljen. S ciljem smanjivanja nejednakosti u zdravlju, povezujući politike, ulaganja i usluge, ponudit ćemo novi pristup





promicanju zdravlja i blagostanja te sprečavanju bolesti od najranijeg djetinjstva do starije dobi. U kontekstu cjeloživotnog ciklusa HMZG će poseban naglasak staviti na značaj razvoja politika i intervencija vezanih uz ulaganje u rani razvoj djece.

*Strateški cilj 2: Vođenje osobnim primjerom nacionalno, regionalno i globalno*

S ciljem smanjivanja nejednakosti u zdravlju, tijekom VII. faze HMZG će provoditi aktivnosti *promicanja zdravlja i blagostanja kroz sustav lokalne uprave i samouprave* (whole-of-local-government approach). Želimo dobiti snažnu političku podršku i *ojačati kapacitet za promjenu lokane uprave i samouprave*. I kroz dosadašnje djelovanje uvodili smo inovacije u politiku i dnevnu rutinu rada različitih odjela gradske i županijske samouprave. Podastirući relevantne informacije, omogućavali smo „na dokazima temeljeno“ odlučivanje. Ohrabivali smo suradnju među različitim odjelima uprave te njihovo međusobno učenje. Uvodili smo spoznaje akademskog javnog zdravstva u rad lokalne samouprave i pružali *stručnu podršku razvoju sveobuhvatnog*

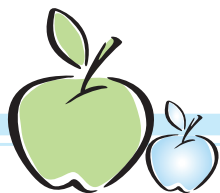


*planiranja za zdravlje, lokalno*. U VII. fazi europskog projekta HMZG će ustrajno razvijati i u gradske/županijske strategije i planove *ugrađivati učinkovite „cjeloživotne“ politike i intervencije*. Iz vlastitih i svjetskih znanstvenih i stručnih istraživanja naučili smo da *kompleksne izazove možemo adresirati samo implementacijom učinkovitih, sveobuhvatnih i cjelovitih strategija i intervencija*. Zahvaljujući tom iskustvu preuzeli smo vodstvo u razvoju politika i intervencija vezanih uz ulaganje u rani razvoj djece.

*Strateški cilj 3: Pružanje podrške implementaciji strateških prioriteta SZO-a*

Osnovna je pretpostavka za uvođenje pristupa „ljudi u središtu“ stvaranje partnerstva i jačanje javnozdravstvenog kapaciteta, *uvođenje nove „kulture rada“ u gradske odjele i institucije*. Dokazano je da su javnozdravstvene i intervencije kroz sustav zdravstva najučinkovitije kada ih provodimo istovremeno s intervencijama u širem društvenom okruženju (društvene odrednice zdravlja,





smanjivanje nejednakosti, jačanje i pružanje društvene podrške). Tijekom posljednjih desetak godina HMZG predano *podiže djelovanje Mreže na višu razinu izvrsnosti* kroz: izgradnju javnozdravstvenog i upravljačkog kapaciteta svojih članova (razvoj kompetencija), provođenje zajedničkih akcijskih istraživanja (pristup "učenje kroz djelovanje"), razvoj i implementaciju zajedničkih učinkovitih intervencija koje za cilj imaju postizanje boljeg zdravlja i veće kvalitete života zajednice, iznalaženje akademskih dokaza i argumenata kojima će podržati na dokazima temeljeno odlučivanje, lobiranje i zagovaranje.

Članovi Mreže su, već više od dva desetljeća, viđeni kao socijalni poduzetnici koji uvodeći novi način rada (u skladu s potrebama svojih stanovnika), *mijenjaju vrstu i kvalitetu usluga koje im pružaju*. Predvođeni osobnim primjerom, HMZG će u VII. fazi projekta biti partner i sredstvo za uvođenje promjene lokalno i nacionalno, i kao takva podržati *razvoj otpornih, ojačanih i kompetentnih zajednica*.

*Središnje su teme VII. faze* (određene Poveljom gradonačelnika iz Kopenhagena 2018.) prevedene u buduće aktivnosti Mreže: *1. ulaganje u ljude* (kroz bolje

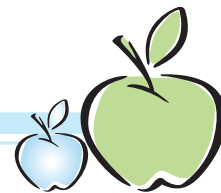
*prepoznavanje i odgovaranje na potrebe ranjivih grupa naših stanovnika* – posebno djece, starijih i osoba s invaliditetom) Tijekom VII. faze HMZG će *pojačati djelovanje na (prepoznavanju i odgovaranju na) potrebe ranjivih grupa naših stanovnika*. U kontekstu cjeloživotnog ciklusa HMZG će poseban naglasak staviti na značaj razvoja politika i intervencija vezanih uz ulaganje u rani razvoj djece, unapređenje kvalitete života osoba s invaliditetom i starijih sugrađana.

Želimo intenzivirati i aktivnosti na izazovima vezanim uz duševno zdravlje, primarno vezano uz pristupačnost usluga na lokalnoj razini (Centri za duševno zdravlje u zajednici na primarnoj razini zdravstvene zaštite, tj. u Domu zdravlja). *2. stvaranje urbanog okruženja koje unapređuje zdravlje i blagostanje (zagovaranje univerzalnog dizajna urbanog prostora)* U cilju kontinuiranog unapređenja prakse urbanog planiranja u RH, HMZG će kroz sastanke, trening i edukaciju, nastaviti *aktivnosti zdravog urbanog planiranja otvarajući teme: zdravi, održivi i otporni gradovi, zeleni gradovi, univerzalni dizajn urbanog prostora (s naglaskom na pristupačnost), mobilnost, transport i tjelesna aktivnost, zelene površine,*

*kulturno nasljeđe* – jedinstven prostor kojeg zajednice održivo koriste, unapređenje učinkovitosti korištenja energije u javnim zgradama, gradski vrtovi i drugo. *3. jačanje sudjelovanja i partnerstva za zdravlje (transformacija pružanja usluga našim sugrađanima)* Kao jedan od vodećih izazova VII. faze HMZG vidi djelovanje na transformaciji pružanja usluga u našim gradovima. *Zdravstvene i socijalne usluge primarne razine, kojima izravno dosižemo naše obitelji u njihovim domovima, značajan su „ulaz“ za razvoj mehanizma pružanja sustavne podrške (pojedincima i zajednicama) tijekom cjeloživotnog ciklusa, a naročito kritičnih faza kada je obitelj najranjivija*. Naša je namjera ojačati javnozdravstvenu djelatnost patronažnih sestara na primarnoj razini zdravstvene zaštite kako bi mogle djelovati, ne samo kao pružatelji zdravstvenih usluga, nego i kao koordinatori skrbi u zajednici.

Namjeravamo nastaviti s jačanjem javnozdravstvenih i upravljačkih kompetencija naših gradova i županija, pružati pomoć u provođenju participativne procjene zdravstvenog stanja i utvrđivanju potreba zajednice, određivanju prioriteta, planiranju za zdravlje i osiguravanju pružanja





odgovarajućih, visokokvalitetnih usluga koje odgovaraju prepoznatim potrebama. Paralelno cilj nam je unaprijediti i zdravstvenu pismenost naših stanovnika kako bi se kvalitetnije i samostalno mogli služiti raspoloživim informacijama.

4. unapređenje boljitka zajednice te pristup zajedničkim dobrima i uslugama (uz naglasak na „dostizanju“ ranjivog dijela populacije) HMZG će u VII. fazi zagovarati i promovirati transformativne ekonomske modele za održiv i pravičan razvoj, kao što je npr. cirkularna ekonomija, srebrna ekonomija i zelena ekonomija.

5. promicanje mira i sigurnosti kroz društvenu uključenost (razvoj inkluzivnog društva kroz politiku „ljudi u središtu“) Ohrabrujući razvoj lokalnih politika ulaganja u ljude i zagovarajući razvoj inkluzivnog društva, tijekom VII. faze europskog projekta HMZG će zagovarati pristup „ljudi u središtu“. Nastavit ćemo raditi na sprečavanju nasilja u obitelji i sigurnosti djece

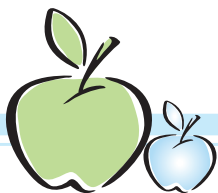
6. očuvanje planeta i sigurnosti kroz društvenu uključenost (predvođeni osobnim primjerom, djelovati na očuvanju planeta od degradacije kroz zaštitu prirodnih resursa te održivu potrošnju i proizvodnju) Tijekom VII. faze HMZG će zagovarati značaj zaštite prirodnih resursa (vode, adekvatne dispozicije otpada i otpadnih voda, zaštitu tla i bioraznolikosti). Poticat ćemo javne debate i ukazivati na značaj klimatskih promjena i mogućnosti otklanjanja njihovog negativnog utjecaja na lokalne zajednice. Poznato je da je sustav zdravstva jedan od najintenzivnijih korisnika energije i proizvođača otpada pa ćemo stoga kroz hrvatsku mrežu

bolnica i zdravstvenih ustanova koje promiču zdravlje, pokušati umanjiti njegov negativan utjecaj na okoliš (environmental footprint). (Uz tekst ide Grafički prikaz 2. središnje teme VII. faze projekta Zdravi grad Europskog ureda SZO-a) Kao prioriteta područja aktivnosti HMZG-a u VII. fazi (2019. - 2024.) odabrani su: 1. ulaganje u rani razvoj djece (usvajanje Platforme za izradu te implementacija strategije ulaganja u rani razvoj djece); 2. unapređenje duševnog zdravlja (kroz razvoj centara za unapređenje duševnog zdravlja u zajednici); 3. zdravo urbano planiranje (razvoj vizije gradova i prostora).

1. ulaganje u rani razvoj djece (usvajanje Platforme za izradu te implementacija strategije ulaganja u rani razvoj djece) 2017. participativno je izrađen „Prikaz sadašnjeg stanja“ i „Zajednički okvir za djelovanje – Platforma za izradu i implementaciju nacionalne strategije ulaganja u rani razvoj djece“. Tijekom 2018. provedene su konzultacije s partnerima u primarnoj zdravstvenoj zaštiti,

definirane „dionice“ provedbe intervencije te način „operacionalizacije“ programa, analiziran je implementacijski kapacitet sektora zdravstva i socijalne skrbi, mogućnosti umrežavanja i uspostavljanja suradnje te povezivanja sa sustavom ranog odgoja i obrazovanja uz uključivanje sustava rane dijagnostike i intervencije. Tijekom 2019. radilo se na povezivanju sustava zdravstva, socijalne skrbi, obrazovanja i lokalne uprave te je razvijen prijedlog cjelovite intervencije. Tijekom VII. faze (do 2024.) bit će provedna implementacija intervencije koja obuhvaća aktivnosti: raniji ulazak patronažne sestre u obitelj trudnice i procjena rizika u okruženju, pomoću direktorija resursa djelovanje na otklanjanju i/ili ublažavanju potencijalnih rizika okruženja te pružanje podrške obitelji kroz programe u zajednici, rano otkrivanje postporođajnih depresivnih poremećaja majke, sustavno praćenje rasta i razvoja djeteta (korištenjem GMSD upitnika) te prema potrebi, uvođenje abilitacije (rana intervencija). Željeni je ishod da pravovremenim otkrivanjem





i otklanjanjem rizika (okruženja) po zdravlje trudnica, roditelja, novorođenčadi i male djece ostvarimo pozitivan učinak na zdravstvene ishode generacija koje dolaze.

2. unapređenje duševnog zdravlja (kroz razvoj centara za unapređenje duševnog zdravlja u zajednici) Kroz Centre za duševno zdravlje u zajednici na primarnoj razini zdravstvene zaštite (u Domu zdravlja) adresirao bi se izazov učestale rehospitalizacije kroničnih psihijatrijskih pacijenata, unaprijedilo otkrivanje i tretman postporođajne depresije (depresivni poremećaj s najvećim brojem neotkrivenih i neliječenih pacijentica 80%), unaprijedila skrb o osobama s poremećajima u raspoloženju, unaprijedila skrb o

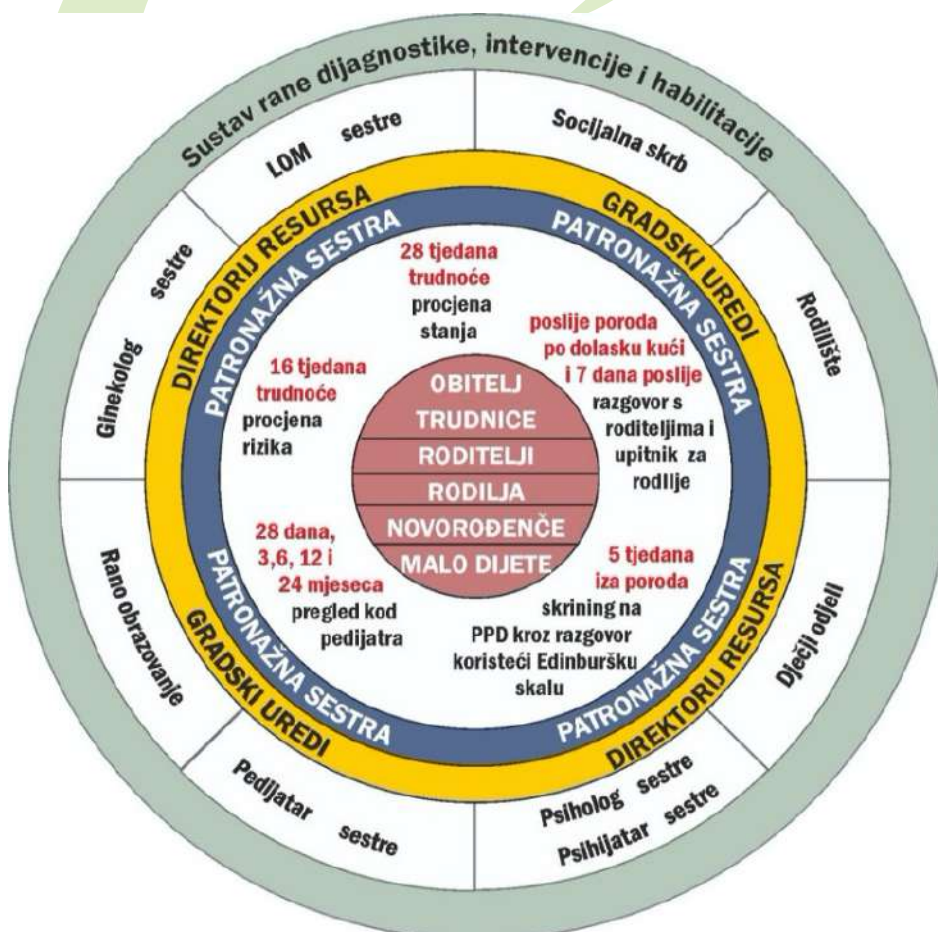
djeci i adolescentima s poremećajima u ponašanju ili emocionalnim poremećajima, pružile usluge savjetovanja i podrške roditeljima, obitelji, zdravstvenim djelatnicima. Cilj je aktivnosti dovesti do unapređenja pristupačnosti usluga (promocije, prevencije, ranog otkrivanja, adekvatnog liječenja, rehabilitacije, skrbi) na lokalnoj razini, pružiti podršku procesu deinstitucionalizacije, uravnotežiti skrb za duševno zdravlje između bolničke i izvanbolničke zdravstvene zaštite te ojačati skrb u zajednici.

3. *zdravo urbano planiranje* (razvoj vizije gradova i prostora) Usprkos postojanju nacionalnih i međunarodnih dugoročnih strategija urbanog razvoja, planiranja

i zaštite (očuvanja) prostora koji promiču kulturu, kvalitetu i pristupačnost gradnje, često se događa da ih sudionici u procesu gradnje u praksi ne poštuju.

HMZG će raditi na popularizaciji i implementaciji Apolitike i postojećih međunarodnih dokumenata o rukovođenju prostorom i urbanom razvoju:

a) zagovaranjem i podizanjem svijesti javnosti, različitih profesionalnih grupa i političara, ukazivat će na značaj urbanog prostora vezano uz zdravlje stanovnika, trajno podsjećati na obavezu da skrbimo o prostoru kao preduvjetu za zdravlje jer time otvaramo mogućnost izbora (zdravog) načina života svojih stanovnika, a organizacijom

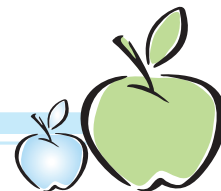


**DIREKTORIJ RESURSA**  
 lista svih standarda i lokalno dostupnih nadstandarda (u obliku prijave modela dobre prakse) kojima se obitelji u danoj sredini može pomoći (pravno, financijski, socijalno, zdravstveno i sl.)

**Primarni pedijatar**  
 preventivni pregledi djeteta prema postojećem programu u dobi 3, 6, 12 i 24 mjeseca  
**pomoću GMCD upitnika**

**GMCD upitnik**  
 prati odstupanja u rastu i razvoju djeteta pa je prikladan za ranu dijagnostiku kognitivnih, govorno-jezičnih, motoričkih, komunikacijskih i socijalno emocionalnih razvojnih poremećaja (uključujući i poremećaje iz autističnog spektra)

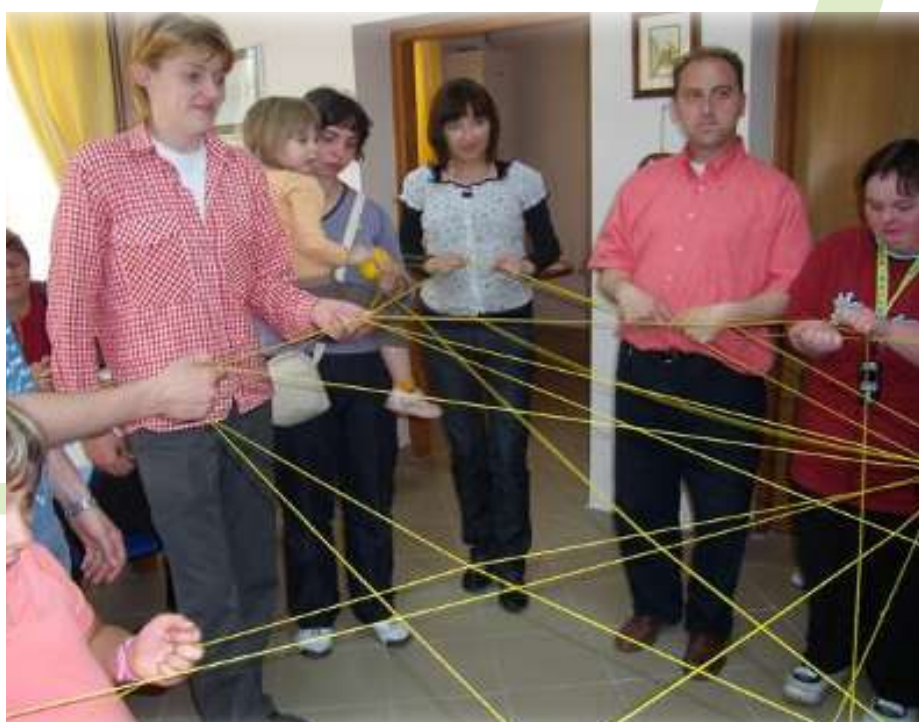
Preduvjeti: Stvaranje kadrovskih i organizacijskih preduvjeta za provođenje intervencija

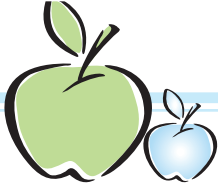


društvenog prostora djelujemo na stvaranje socijalnih mreža b) okupljanjem i umrežavanjem gradova, diseminacijom modela dobre prakse, dijeljenjem iskustava kroz prezentaciju nacionalnih i međunarodnih modela dobre prakse, posjetom modelima dobre prakse zdravog urbanog planiranja u vlastitom okruženju, itd. c) edukacijom dioničara (pročelnici i djelatnici odjela gradske ili regionalne samouprave, urbanisti, arhitekti, građevinari i drugi) d) poticanjem usvajanja mjera koje će stimulirati lokalnu/ regionalnu samoupravu da u praksi implementira Apolitiku i postojeće međunarodne dokumente sakupljene u „Viziji gradova i prostora” (zdravi, otporni, održivi, zeleni gradovi).

Vizija je nove faze da ćemo *zdravo-gradskim pristupom*, uključivanjem društva u cjelini i jačanjem sudjelovanja zajednice u potrazi za mirom i boljitkom, svojim primjerom doprinijeti ljudima i planeti na kojoj živimo. Zdravi gradovi i županije mogu pokazati da je moguće postići promjene nabolje, da je moguće uspješno adresirati društvene odrednice zdravlja i promovirati praksu dobrog rukovođenja za zdravlje i blagostanje. Inovativnost, dijeljenje znanja i zdravstvena diplomacija, vrijednosti su koje njeguju upravo zdravi gradovi i županije.

**Prof. dr. sc. Selma Šogorić**  
Predsjednica HMZG  
[ssogoric@snz.hr](mailto:ssogoric@snz.hr)





# HRVATSKA MREŽA ZDRAVIH GRADOVA

 HRVATSKI CRVENI KRIŽ

## PRAVILNO PRANJE RUKU

 <p><b>1</b> Namočite ruke pod tekućom vodom.</p>	 <p><b>2</b> Nanesite tekući sapun za pranje ruku.</p>	 <p><b>3</b> Trljajte dlan o dlan obje ruke.</p>
 <p><b>4</b> Trljajte dlan desne o nadlanicu lijeve ruke i obratno.</p>	 <p><b>5</b> Isprepletite prste i trljajte dlan o dlan obje ruke.</p>	 <p><b>6</b> Obuhvatite prste suprotne ruke i trljajte.</p>
 <p><b>7</b> Kružnim pokretima jedne ruke trljajte palac druge ruke i obratno.</p>	 <p><b>8</b> Vrhove prstiju desne ruke kružno trljajte o dlan lijeve ruke i obratno.</p>	 <p><b>9</b> Isperite ruke tekućom vodom.</p>
 <p><b>10</b> Osušite obje ruke papirnatim ručnikom.</p>	 <p><b>11</b> Upotrebjenim papirnatim ručnikom zatvorite slavinu za vodu.</p>	<p><b>TRAJANJE POSTUPKA</b></p> <p><b>30 sekundi</b></p>

 HRVATSKI ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO

### Epoha zdravlja

Glasilo Hrvatske mreže zdravih gradova

### Izdaje

Hrvatska mreža zdravih gradova

### Predsjednica HMZG

Prof. dr. Selma Šogorić  
ssogoric@snz.hr

### Glavna urednica

Prof. dr. Selma Šogorić ssogoric@snz.hr

### Odgovorni urednik

Duško Popović popovicdusko@yahoo.com

### Tajnica redakcije

Ana Petrić apetric.snz@gmail.com

### Lektorica

Nataša Jakob, prof. natasa.jakob@skole.hr

**Redakcija:** Sveučilište u Zagrebu, Medicinski fakultet, ŠNZ »Andrija Štampar«, Rockefellerova 4 10000 Zagreb, telefon 4590 132 telefax 4684 441  
List izlazi periodično. Rukopise i fotografije ne vraćamo. Glasilo je otvoreno za suradnju. Prilozi se ne honoriraju.

### Priprema i tisak

Alfacommerce d.o.o.

**Naklada** 5.000 primjeraka