



PROJEKT „ZAJEDNO – razvoj vođen zajednicom“

# MAPIRANJE POTREBA I USLUGA LOKALNE ZAJEDNICE ZA UPRAVLJANJE KRIZNIM SITUACIJAMA

Hrvatski Crveni križ, Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb

Zagreb, srpanj 2023.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.





PROJEKT „ZAJEDNO – razvoj vođen zajednicom“

# MAPIRANJE POTREBA I USLUGA LOKALNE ZAJEDNICE ZA UPRAVLJANJE KRIZNIM SITUACIJAMA

Hrvatski Crveni križ, Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb

Zagreb, srpanj 2023.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.



# PREDGOVOR

Hrvatski Crveni križ, Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb u službi je humanosti od 1878. godine. Osim edukacije građana o pružanju prve pomoći te socijalne zaštite najugroženijih društvenih skupina, kao što su osobe s invaliditetom i beskućnici, djelatnici Gradskog društva Crvenog križa Zagreb pružaju pomoć i podršku građanima i javnim službama u situacijama katastrofa i nepogoda koje pogađaju ne samo Zagreb, već i druge dijelove Hrvatske.

S ponosom predstavljamo rezultat višemjesečnog rada i truda naših djelatnika i djelatnica u svrhu kvalitetnije i učinkovitije reakcije na katastrofalne situacije koje našu zajednicu mogu pogoditi. Riječ je o mapiranju potreba i usluga lokalne zajednice za upravljanje u kriznim situacijama koje je provedeno kao jedna u nizu hvalevrijednih aktivnosti projekta „Zajedno – razvoj vođen zajednicom“ sufinanciranog sredstvima Europskog socijalnog fonda (UP.04.2.1.11.0431). Opći cilj projekta bio je osigurati razvoj civilnog društva u Republici Hrvatskoj koji osigurava ujednačen regionalni društveno-ekonomski rast i demokratski razvoj zemlje. Ciljana skupina projekta je Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, odnosno njegovi djelatnici i volonteri te Grad Zagreb koji je na ovom projektu u ulozi partnerske organizacije. Uz podršku Grada uspjeli smo prikupiti podatke od ključnih dionika u rješavanju kriznih situacija i uklanjanju njihovih posljedica pa se ovim putem zahvaljujemo na dugogodišnjoj suradnji i partnerstvu koje sa svakim novim projektom jača odnos povjerenja, uzajamne podrške i kooperacije.

Iskreno se nadamo da će ova publikacija u fizičkom i digitalnom obliku doći do što većeg broja naših građana. Također, nadamo se da potrebe i usluge predstavljene u publikaciji nećemo trebati, ali pozdravljamo planiranje i pripremu za odgovor na krizne situacije.



Petar Penava  
ravnatelj



# SADRŽAJ

1	UVOD.....	6
2	METODOLOGIJA.....	9
3	POTREBE LOKALNE ZAJEDNICE U KRIZNIM SITUACIJAMA .....	13
	3.1 Potres.....	12
	3.2 Pandemija virusa SARS-CoV-2.....	14
	3.3 Elementarne nepogode.....	15
	3.4 Migracije u i kroz Zagreb.....	16
4	USLUGE LOKALNE ZAJEDNICE ZA UPRAVLJANJE KRIZNIM SITUACIJAMA.....	17
	4.1 Potres.....	17
	4.2 Epidemije i pandemije .....	21
	4.3 Elementarne nepogode.....	24
	4.4 Migracije u i kroz Zagreb.....	26
5	ZAKLJUČAK I PREPORUKE .....	27
6	KONTAKTI ustanova i organizacija.....	28
7	LITERATURA .....	36

# 1 UVOD

Svrha ovog dokumenta, kao i projekta u sklopu kojeg se dokument izrađuje, jest pripremiti Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb (dalje u tekstu GDCK Zagreb) za što kvalitetnije djelovanje u kriznim situacijama. Jedan od boljih način za pripremu je utvrditi potrebe građana te ih informirati o uslugama koje lokalna zajednica nudi u olakšavanju i otklanjanju posljedica kriznih događaja.

U svakodnevnim okolnostima, mogu se javiti događaji različitih uzroka, intenziteta i razmjera koji mogu izazvati krizu. Za definiranje kriznih situacija, odnosno događaja koji izazivaju krizu velikih razmjera, poslužiti ćemo se objašnjenjem Tomića i Juge<sup>1</sup> koji su istaknuli nekoliko kategorija mogućih uzroka:

1. Prirodne pojave - mogu biti geofizičke vrste, a u ovu kategoriju spadaju pojave poput potresa, poplava, vremenskih nepogoda i sl. Uz to, uzrokom mogu biti biološke pojave poput velike epidemije. Primjeru toga svjedočili smo nedavno kada se pojavila krizna situacija svjetskih razmjera izazvana Covid-19 virusom.
2. Tehnički čimbenici - vezani su uz tehnički i tehnološki razvoj ljudske civilizacije, to jest odnose se na proksimalne ili distalne posljedice tehničkog i tehnološkog dostignuća. U ovu kategoriju spadaju velike prometne nesreće, požari širokog razmjera te eksplozije i nuklearne nesreće.
3. Među socijalnim pojavama ističu se događaji koji su uvjetovani raznim društvenim promjenama i fenomenima koji potom moduliraju ponašanje pojedinca, grupe, manjine, države, itd. Primjer ovakvih socijalnih pojava vidljiv je u situacijama izazvanim ratom, oružanim sukobima, gospodarskim krizama i slično.

Područje Grada Zagreba, koje ovo mapiranje pokriva, nažalost u riziku je od kriznih događaja velikih razmjera, što zbog geološkog položaja i blizine tektonskih ploča, blizine rijeke Save te blizine granicama s državama izvan Schengenskog područja. Grad Zagreb potrese pamti još od 1880. godine kada je potres jačine 6,3 stupnja po Richteru usmrtio jednu osobu, 29 teško ozlijedio, ošteti 12,6 posto zgrada te raselio velik broj stanovnika.<sup>2</sup> Potres magnitude M=5.5 koji je pogodio

---

<sup>1</sup> Usp. Tomić, Z., Jugo, D., (2021) *Temelji međuljudske komunikacije. Synopsis, Zagreb*

<sup>2</sup> Vidi <https://potresnirizik.zagreb.hr/potresi/veliki-potres-u-zagrebu-1880-godine/66>



Zagreb i okolice 22. ožujka 2020. godine<sup>3</sup> bio je podsjetnik građanima na kakvom je području smješten naš grad. Potres magnitude 6,2 po Richteru<sup>4</sup> koji je pogodio područje Petrinje i Siska iste godine u prosincu, a u razdoblju kada se tlo ispod grada Zagreba počelo manje tresti, doslovno je prodrmao sve razine našeg društva – od javnih institucija do pojedinaca koji su ostali sa strahom u najboljem slučaju, a u najgorem bez članova obitelji i svojih domova.

Nakon poplave 1964. godine, koja je i najveća prirodna katastrofa koja je pogodila Zagreb, pristupilo se izgradnji sustava obrane od poplava Srednjeg Posavlja unutar kojeg se Zagreb, Karlovac i Sisak uz obrambene nasipe brane od poplava i oteretnim kanalima. Povišeni su i nasipi te je ugrađena dodatna zaštita od povratnih voda na ušću potoka Vrapčaka u Savu. Nakon rekordnih kiša u srpnju 1989. godine, kao mjera opreza izgrađene su i retencije na svim gradskim potocima, bliže izvorima, u brdskom dijelu grada<sup>5</sup>. Ipak, urbane poplave nisu rijetke, a jedna takva pogodila je Zagreb tijekom noći s 24. na 25. srpnja 2020. godine. Ovaj je intenzivni pljusak u vrlo kratkom roku (kraćem od dva sata) rezultirao poplavom u središnjem dijelu Zagreba. O materijalnoj šteti, koja je već bila velika nakon potresa u ožujku iste godine, svjedoči više od 3.000 prijava štete koje su zabilježene do početka kolovoza. S obzirom na to da šteta nije bila katastrofalnih razmjera, Grad Zagreb nije mogao proglasiti elementarnu nepogodu jer je zakonski uvjet da šteta prelazi 20 posto neto iznosa gradskog proračuna. Ova poplava ipak je imala značajnije posljedice. Zagrebački vatrogasci odradili su čak 200 intervencija, od kojih su u nekima spašeni životi građana zarobljenih u bujici, a u jednoj od intervencija život je izgubio jedan vatrogasac.<sup>6</sup>

Posljednjih godina građani Grada Zagreba svjedočili su i prolazima velikog broja izbjeglica i migranata kroz grad. Od 2015. godine kada su prolazili kroz grad do posljednjih godina kada su se u prolasku i zadržavali u njemu nerijetko ih se je vidalo kako spavaju na trgovima i u gradskim parkovima. Građani su 2022. godine smještaj pružili, kako privatno tako i putem javnih ovlasti, raseljenim osobama iz Ukrajine koje su bile pogođene ratom, a koje su sigurno mjesto pronašle u Hrvatskoj. Migracije kao takve nisu nužno krizne situacije, ali nemogućnost njihovih predviđanja ukazuje na potrebu planiranja i spremnosti na potencijalne krizne događaje, osobito uzimajući u obzir pridruživanje Hrvatske Schengenskom području.

<sup>3</sup> Vidi <https://potresnirizik.zagreb.hr/potresi/potresi-u-zagrebu-od-22-ozujka-do-14-travnja-2020-godine/27>

<sup>4</sup> Vidi: Vlada Republike Hrvatske, *Potres u Hrvatskoj iz prosinca 2020*, str. 16

<sup>5</sup> Vidi <https://voda.hr/hr/novost/57-godina-od-velike-poplave-u-zagrebu>

<sup>6</sup> Vidi: <https://geografija.hr/clanci/poplava-u-zagrebu-2020/>

Sve navedeno dovodi građane, javne ustanove, nevladine organizacije, ali i privatni sektor u situacije koje se definiraju kao krizne.

Mapiranjem potreba i usluga lokalne zajednice objedinili smo potrebe i odgovore na potrebe u kriznim situacijama. Ovaj je dokument ujedno je podsjetnik na odgovornosti koje je GDCK Zagreb preuzeo i koje će nastaviti preuzimati u svom djelokrugu.

Kako bi se što jasnije informiralo čitatelje i čitateljice, potrebe i usluge lokalne zajednice za upravljanje kriznim situacijama navedene su prema pojedinim kriznim situacijama. Svi kontakti ustanova i organizacija koji se spominju u poglavljima Potrebe i Usluge, navedeni su abecednim redom na zadnjim stranicama publikacije. S obzirom na specifične grupe korisnika Crvenog križa Zagreb, u prikupljanju podataka posebna pozornost posvećena je detektiranju njihovih potreba te usluga koje im zajednica pruža. Konkretno, riječ je o beskućnicima te osobama s invaliditetom, odnosno odraslim osobama s intelektualnim oštećenjem. Kao i za opće građanstvo, rezultati za posebne skupine raspoređeni su prema kriznim situacijama.

Valja napomenuti kako ovaj dokument objedinjuje usluge lokalne zajednice pa, sukladno tome, nećemo navoditi sve usluge i kontakte koji se pružaju na državnoj razini, poput ministarstava, zavoda i sl. U svakom slučaju, preporučujemo građanima da se u kriznim situacijama posavjetuju s nadležnim institucijama te da uz lokalnu pomoć i informacije, potraže i one na višoj razini.

Također, od velike je važnosti naglasiti nepostojanje garancije da će ustanove koje su dosad pružale određene usluge, te usluge i dalje pružati u slučaju novih kriznih događaja velikih razmjera. Stoga čitatelje ne treba iznenaditi što je poglavlje u kojem su objedinjene usluge lokalne zajednice pisano u prošlom vremenu.

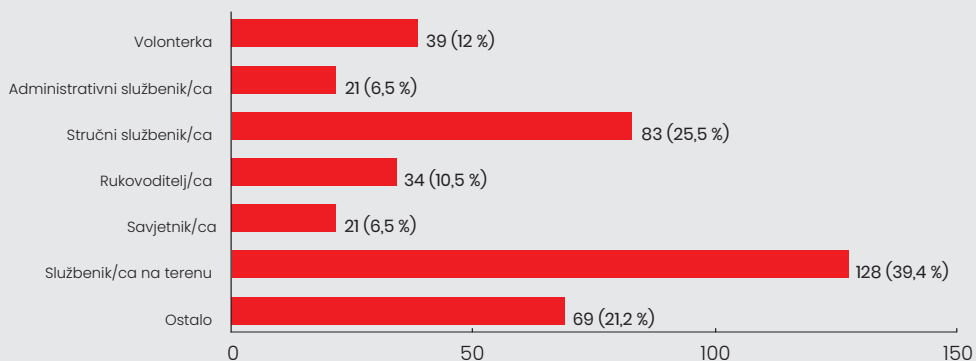
Prije predstavljanja potreba i usluga bit će obrazložena metodologija kojom su prikupljeni i analizirani podaci potrebni za ovo mapiranje.

# 2 METODOLOGIJA

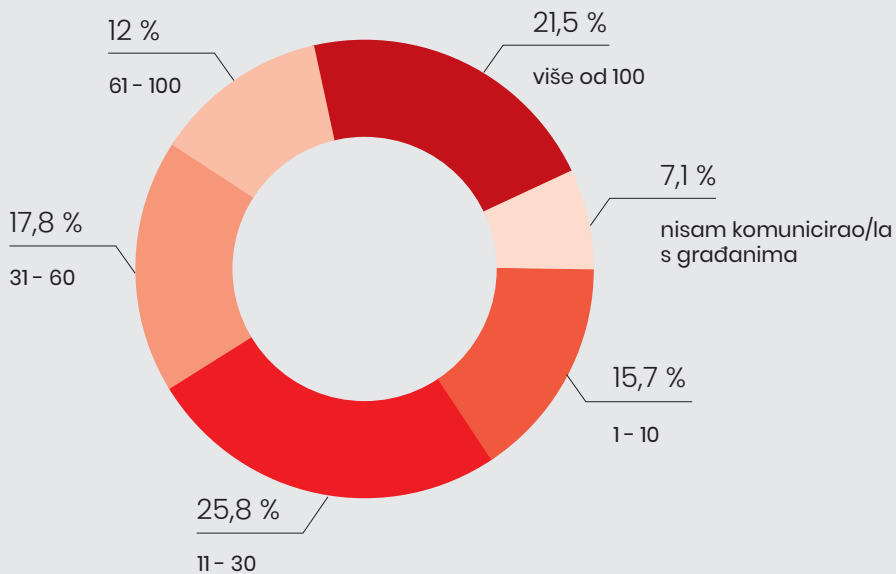
Metodologija prikupljanja podataka o potrebama i uslugama lokalne zajednice za upravljanje u kriznim situacijama provodila se na tri razine:

1. Evidencija upita građana na informativnom telefonu GDCK Zagreb (Ilica 223) i u Socijalnom dućanu (Heinzelova ul. 64-66) gdje su bilježeni upiti, odnosno potrebe te evidencija usluga na koje su upiti usmjereni u situacijama kada GDCK Zagreb nije mogao odgovoriti na potrebe dotičnih građana. Prikupljeni podaci analizirani su po završetku svakog mjeseca, a s obzirom na to da se većina njih nije ticala kriznih događaja i njihovih posljedica, filtrirani su oni koji su bili od koristi za izradu ovog dokumenta. Evidencija poziva vodila se u tablici i grafikonu koji je olakšavao pregled i uočavanje potreba koje se odnose na posljedice kriznih situacija (pandemija, raseljene osobe iz Ukrajine i posljedice potresa). Od listopada 2022. do svibnja 2023. godine zabilježeno je 1.757 poziva.
2. Prikupljanje podataka o potrebama i uslugama određenih skupina korisnika kroz intervjuje djelatnika/ca GDCK Zagreb: intervjui s djelatnicama Prihvatilišta za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb, intervjui s djelatnicima Socijalnog dućana te intervju s voditeljicom Odsjeka za osobe s invaliditetom u prostoru gdje se provodi Program poludnevnog boravka i psihosocijalne podrške.
3. On-line upitnik za ključne dionike u kriznim situacijama koji im je putem poveznice dostavljen direktno te putem partnerske organizacije - Grada Zagreba. Kao značajne ustanove za usluge građanima u kriznim situacijama prepoznati su: gradski uredi i ustanove koje je uspostavio Grad i u vlasništvu su Grada; ustanove koje pružaju zdravstvenu i socijalnu skrb te ustanove čiji je djelokrug vezan uz Civilnu zaštitu. Na upitnik je odgovorilo 325 djelatnika i djelatnica spomenutih ustanova, njih 128 u vrijeme kriza bili su službenici na terenu, 25,8 posto ispitanica i ispitanika tjedno je komuniciralo s 11-30 građana, njih 21,5 posto komuniciralo je s više od 100 građana tjedno. Njihovi su odgovori bili značajni ne samo za mapiranje potreba i usluga, već i za objedinjavanje preporuka koje se tiču upravljanja u kriznim situacijama.

Grafikon 1.  
Uloga ispitanika u reagiranju u kriznim situacijama



Grafikon 2.  
Broj građana s kojima su ispitanici tjedno komunicirali s ciljem odgovora na krizne situacije i ublažavanja njihovih posljedica



Prikupljeni podaci raspoređivani su prema vrsti kriznih događaja velikih razmjera, a unutar svake kategorije potreba i usluga, osim onih za opću populaciju, uvrštene su i posebno osjetljive skupine građana - odrasle osobe s intelektualnim oštećenjem i beskućnici. Spomenute su skupine od velike važnosti za sve, a posebno za GDCK Zagreb budući da pripadaju djelokrugu organizacije i njezinih projektnih aktivnosti već dugi niz godina.

Prema Procjeni rizika od katastrofa u Republici Hrvatskoj<sup>7</sup>, među najvećim rizicima na našem području su rizici od poplava, požara i potresa. Iako se neke krizne situacije ne mogu predvidjeti, ovim se mapiranjem išlo u smjeru pretpostavke onih koje bi se mogle ponoviti na području Grada Zagreba, a to su:

- potres
- epidemije i pandemije
- elementarne nepogode
- prolaz velikog broja migranata i izbjeglica kao posljedica ratova, ekonomskih i elementarnih katastrofa u svijetu

Prema navedenim točkama prezentirane su potrebe građana i usluge koje im pruža, odnosno koje im je pružila lokalna zajednica.

S obzirom na to da je područje Grada Zagreba široko te da broji puno naselja, u ovom smo se dokumentu usredotočili na javne ovlasti, ustanove i organizacije s dugogodišnjim postojanjem kako zbog velikog broja nevladinih organizacija neke ne bi bile izostavljene. Također, s obzirom na vrijeme u kojem živimo, zbog oružanih sukoba na području Istočne Europe, pandemije virusa SARS-CoV-2 te cjelokupnu neizvjesnost glede kriza koje nas pogađaju, ne možemo predvidjeti broj udruga koje će biti aktivne u kriznim situacijama.

---

<sup>7</sup> Vidi [https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocImages/DOKUMENTI\\_PREBACIVANJE/PLANSKI%20DOKUMENTI%20I%20UREDBE/Procjena%20rizika%20od%20katastrofa%20za%20RH.pdf](https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocImages/DOKUMENTI_PREBACIVANJE/PLANSKI%20DOKUMENTI%20I%20UREDBE/Procjena%20rizika%20od%20katastrofa%20za%20RH.pdf)

# 3 POTREBE LOKALNE ZAJEDNICE U KRIZNIM SITUACIJAMA

Poglavlje Potrebe lokalne zajednice u kriznim situacijama temelji se na prikupljenim podacima prethodno spomenutih ispitanika, a odnosi se na krizne situacije sljedećim redoslijedom: potres, epidemije i pandemije, elementarne nepogode te migracije.

## 3.1 POTRES

Potrebe građana koji su privremeno ili trajno ostali bez svog doma u razdoblju nakon prvog potresa koji je pogodio područje Grada Zagreba 22. ožujka 2020. godine su prvenstveno bile:

- siguran smještaj
- humanitarna pomoć
- psihološka pomoć
- financijska pomoć
- informacije gdje i kako prijaviti štete od potresa, koja su njihova prava vezana uz obnovu, bez obzira bila ona sufinancirana od strane grada i države ili u potpunosti financirana vlastitim sredstvima
- zaštita i sigurna zdravstvena skrb bila je potrebna svim osobama koje su u vrijeme potresa bile hospitalizirane u oštećenim dijelovima gradskih bolnica

Humanitarna pomoć trebala je zadovoljiti sljedeće potrebe: vodu, hranu, higijenske potrepštine, odjeću, obuću, lijekove i sl. Osobama u organiziranom privremenom smještaju bilo je potrebno osigurati redovitu prehranu, higijenske potrepštine, odjeću, obuću te pravovremene informacije o pravima koje ostvaruju.

Kako bi se osigurali građani koji su ostali u stambenim objektima koji nisu imali oznaku za objekte opasne za stanovanje, ali je postojala određena opasnost od ugroze prometa te ljudskih života unutar i izvan stambenih objekata, bile su potrebne hitne intervencije nadležnih službi pri skidanju dimnjaka, oštećenih dijelova zgrada te drugih oblika sanacije šteta.

Što se tiče posebno ugroženih skupina građana, kao što su osobe s invaliditetom i beskućnici s kojima djelatnice i djelatnici GDCK Zagreb rade, detektirane su specifične potrebe.

Kod odraslih osoba s intelektualnim oštećenjem primijećen je strah, osobito u vrijeme spavanja te su njihove obitelji izrazile potrebu za psihološkom podrškom i pomoći.

Nadalje, u razdoblju nakon potresa, s obzirom na tada vrlo aktualne epidemiološke mjere, teško je bilo pronaći smještaj za osobe koje su ostale bez krova nad glavom, osobito za žene koje nemaju prijavljeno prebivalište niti boravište u Gradu Zagrebu.



Centar Zagreba nakon potresa (2020.) Izvor: [www.novolist.hr](http://www.novolist.hr) Snimio: D. Kovačević

## 3.2 PANDEMIJA VIRUSA SARS-COV-2

U vrijeme pandemije virusa SARS-CoV-2, najčešće su potrebe lokalne zajednice bile sljedeće:

- zdravstvena skrb uslijed zaraze virusom
- smještaj za osobe u karanteni
- financijska pomoć s obzirom na gubitak posla kao posljedica zatvaranja gospodarskih subjekata
- humanitarna pomoć
- dostava lijekova
- omogućavanje testiranja na virus
- cijepljenja protiv virusa
- psihološka pomoć

Osim navedenog, građanima je od velike važnosti bio pristup aktualiziranim informacijama o virusu, cijepljenju te epidemiološkim mjerama koje su se često mijenjale.

U vrijeme pandemije posebno je teško bilo korisnicima s intelektualnim oštećenjem jer su ovisni o svojim roditeljima i skrbnicima. Naime, kada bi se skrbnici zarazili, nisu imali kome povjeriti dijete s invaliditetom. Također, bilo je i slučajeva gdje su skrbnici uslijed zaraze preminuli, a njihovi su štićenici, odnosno djeca ostala su bez odgovarajuće skrbi.

Osobe bez doma i smještaja koje ne žele boraviti u Prihvatilištu za beskućnike te borave na javnim prostorima i u javnom prijevozu, zbog epidemioloških mjera nisu više mogle boraviti na spomenutim mjestima. Za boravak u nekim prihvatilištima bio je potreban negativan test na Covid-19, a pristup Centrima za socijalnu skrb bio je reduciran također zbog epidemioloških mjera. Osim izazova oko smještaja, beskućnici koji su utočište pronašli u Prihvatilištu uslijed zatvorenosti i izolacije našli su se u potrebi za psihijatrijskom pomoći.

Nepoznavanje virusa SARS-CoV-2 i njegovog širenja, dovelo je do otkazivanja raznih usluga koje su ustanove i civilna društva pružale građanima, osobito



skupinama u riziku od socijalnog isključivanja kao što su osobe s invaliditetom, beskućnici i drugi. Riječ je o razdoblju kada se mjerama određivao dozvoljeni broj osoba u zatvorenom prostoru po metru kvadratnom. Nažalost, epidemiološke mjere nerijetko su onemogućile pristup inače dostupnim uslugama.

### 3.3 ELEMENTARNE NEPOGODE

Kada je riječ o elementarnim nepogodama, Grad Zagreb nalazi se u riziku od urbanih poplava i ekstremnih temperatura koje ugrožavaju živote građana.

U slučaju urbanih poplava, pogođenim građanima potrebni su isušivači i/ili usluga isušivanja objekata, privremeni smještaj, paketi jednokratne pomoći s hranom, higijenskim potrepštinama, obućom i odjećom.

Zimsko razdoblje, odnosno razdoblje ekstremnih zima, za beskućnike je krizno te im je prijeko potreban smještaj s osiguranim grijanjem, pogotovo u noćnim satima.



Urbane poplave u Zagrebu (2020.) Izvor: [www.zagreb.info](http://www.zagreb.info) Snimio: G. Mehkek

## 3.4 MIGRACIJE U I KROZ ZAGREB

Migracije su sastavni dio čovjekovog postojanja. No, u vremenu definiranih državnih granica i drugih društvenih konstrukcija, migracije iz nečeg što je ljudima prirodno postaju društveni problem. Odgovarajući na potrebe osoba koje kroz ili u Hrvatsku migriraju, odgovara se i na potrebe građana, odnosno na njihovu sigurnost.

Izbjeglice koje u Hrvatskoj traže azil slijede pravni postupak koji jasno definira i vodi Ministarstvo unutarnjih poslova koje im prema potrebi osigurava i smještaj.

Kada je riječ o migrantima koji kroz Hrvatsku, odnosno Zagreb, prolaze na putu prema drugim državama Europske unije, oni su se u nekim razdobljima zadržavali u glavnom gradu. S obzirom na to da im nije bila namjera zadržati se duže vrijeme, nisu zabilježene jasne potrebe osim pretpostavke o potrebi toplog obroka i toaleta, odnosno sanitarnog objekta gdje bi se mogli okupati i osvježiti. Ipak, u zimskim mjesecima bilo je potrebno osigurati prostor s grijanjem u kojem se mogu skloniti, kao i sanitarni čvor koji mogu koristiti.

Raseljenim osobama iz ratom zahvaćenih područja, kao što su osobe iz Ukrajine, iznimno je važno pružiti sve potrebne informacije o njihovom statusu i pravima koja ostvaruju te evidentirati njihov boravak. Uz smještaj, potrebna je i financijska te druga humanitarna pomoć (hrana, higijenske potrepštine, odjeća i obuća).

# 4 USLUGE LOKALNE ZAJEDNICE ZA UPRAVLJANJE KRIZNIM SITUACIJAMA

U slučaju kriznih događaja, Područni ured civilne zaštite Zagreb<sup>8</sup> kao nadležna institucija spremno će odgovoriti i koordinirati postupanje odgovornih službi. Naredni redci predstaviti će usluge gradskih ustanova i organizacija u odgovoru na takva događanja prema dosadašnjim iskustvima i saznanjima.

## 4.1 POTRES

Potres u ožujku 2020. godine stanovnike Zagreba probudio je u ranim jutarnjim satima, javne službe u kratkom su roku morale reagirati u svrhu saniranja štete i pružanja pomoći osobama u potrebi.

Nakon potresa, Vatrogasna zajednica Grada Zagreba i Javna vatrogasna postrojba Grada Zagreba **sanirale su štete od potresa na građevinskim objektima i javnim površinama**: sanirale su zabatne zidove, skidale dimnjake i popravljale krovove, otklanjale predmete s ceste i uklanjale dijelove fasada na oštećenim zgradama. Članovi HGSS stanice Zagreb također su sanirali kritične dimnjake u centru grada, prema potrebi i fasade te su pružali podršku i pomoć prema koordinaciji Stožera Civilne zaštite.

Zagrebački Holding angažirao je svoje podružnice prema potrebama na terenu ti ih zadužio za **čišćenje javnih površina**. Djelatnici Zagrebačkih cesta skupljali su i prevozili otpad nastao uslijed potresa te su u koordinaciji s Gradskim uredom za mjesnu samoupravu prevozili i građevinski materijal po naseljima koja su

---

<sup>8</sup>Vidi: <https://mup.gov.hr/UserDocsImages/2022/USTROJ/RCZ/13/Podrucni%20ured%20CZ%20Zagreb.pdf>

bila najviše pogođena potresom, gdje je taj materijal raspodijeljen. Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. osiguravala je pitku vodu na lokacijama gdje je došlo do puknuća cijevi.

Objekti u vlasništvu Zagrebačkog Holdinga u kriznim su situacijama bili na raspolaganju za **smještaj građana** čiji su domovi stradali u potresu. Konkretno, za privremeni smještaj određeni su Studentski dom Cvjetno naselje i Hostel Arena. Skrb za osobe koje su bile u spomenutim privremenim smještajima pružao je GDCK Zagreb kroz usluge psihosocijalne pomoći i podrške, raspodjelu **donacija hrane i higijenskih potrepština** te **prijevoz** u zdravstvene i socijalne ustanove. U Cvjetnom naselju, starijim osobama koje nisu mogle doći do zajedničke blagovaonice dostavljana je hrana u sobu. Građanima u privremenom smještaju GDCK Zagreb dijelilo je i druge oblike **humanitarne pomoći** kao što su školski pribor i računala. Uz sve navedeno, djelatnici i volonteri GDCK Zagreb osobama u privremenom smještaju pružali su **administrativnu podršku**, kao što je prikuplja-



Podjela donacije donjeg rublja građanima smještenima u Cvjetnom naselju (2020.)

nje dokumentacije i ispunjavanje formulara potrebnih za ostvarivanje određenih prava. Domovi zdravlja pružili su **zdravstvenu skrb** građanima u privremenom smještaju kroz dežurstva zdravstvenog osoblja.

Ustanova Dobri dom Grada Zagreba osiguravala je **obroke za djelatnike i volontere** koji su pružali pomoć građanima u spomenutim objektima.

Grad Zagreb je nedugo nakon potresa uspostavio **besplatnu telefonsku liniju** (0800 8802 i 0800 8805) za građane izravno pogođene potresom. Na liniji su pružane informacije i sva druga potrebna asistencija vezana uz naknadu za materijalne štete uzrokovane potresom.

Gradski ured za obrazovanje, sport i mlade bio je zadužen za **organizaciju nastave za sve učenike** koji su izmješteni iz svojih škola nakon potresa.

S obzirom na veliku potrebu za **psihološkom pomoći** uslijed trauma i straha koje je potres ostavio kod građana, tu uslugu pružali su Centar za krizna stanja i prevenciju suicida – KBC Zagreb i GDCK Zagreb, a **telefonska psihosocijalna pomoć i podrška** bila je dostupna 24 sata dnevno.

GDCK Zagreb obavljao je **podjelu paketa hrane i higijenskih potrepština** socijalno ugroženim osobama, volonteri društva pomagali su na terenu, a najzanimljivija je ostala suradnja s udrugom navijača Bad Blue Boys koji su svoje ljudske kapacitete stavili na raspolaganje GDCK Zagreb. Između ostalog, Služba traženja GDCK Zagreb zaprimala je **pozive osoba izvan Hrvatske** vezano uz pronalazak obitelji i prijatelja s kojima su izgubili kontakt.

Korisnicima Crvenog križa Zagreb **s intelektualnim oštećenjem i njihovim obiteljima** redovno je pružana psihosocijalna podrška i pomoć – uživo i telefonskim putem. Nadalje, uz redovan program aktivnosti Programa poludnevnog boravka i psihosocijalne podrške, u objektu programa provodile su se tjedne vježbe evakuacije.

GDCK Zagreb raspolaže **kriznim smještajem za obitelji s maloljetnom djecom** koje su pogođene kriznim situacijama. U slučaju izvanredne potrebe, Prihvatilište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb može primiti na smještaj osobe pogođene kriznom situacijom, ovisno o trenutnoj popunjenosti. Važno je

naglasiti kako Prihvatilište ima uvjete za boravak muškaraca i žena te osoba koje nemaju prijavljeno prebivalište niti boravište u Zagrebu.

Caritas Zagrebačke nadbiskupije i GDCK Zagreb **zaprimali su i pohranjivali sve donacije** namijenjene građanima u potrebi te ih distribuirali.

U ožujku 2021. godine u Zagrebu je otvoren Informativni centar Obnova gdje se građani u slučaju bilo kakvih pitanja vezanih uz obnovu mogu obratiti i gdje mogu dobiti sve važne informacije i savjete oko postupka obnove. Iako je riječ o državnoj instituciji, ovaj je ured otvoren samo na područjima pogođenima nedavnim potresima – u Zagrebu te Sisku, Petrinji i Glini.

Interventna služba Hrvatskog Centra za Potresno inženjerstvo (HCPI-IS) također je na raspolaganju građanima u situacijama velikih prirodnih nepogoda i uopće velikih katastrofa uslijed kojih dolazi do oštećenja većeg broja građevina te je potreban brzi izlazak inženjera koji će stručno pregledati građevine i dati brzu ocjenu stanja njihove uporabljivosti.



Zaprimanje i provjera humanitarne pomoći (2020.)



## 4.2 EPIDEMIJE I PANDEMIJE

Jasno je kako u slučajevima epidemija i pandemija najveći pritisak u smislu količine posla, ali i izloženosti virusu podnose bolnice. Tako je u vrijeme pandemije virusa SARS-CoV-2 u Kliničkoj bolnici Dubrava uspostavljen **Primarni respiracijsko-intenzivistički centar za liječenje pacijenata oboljelih od bolesti COVID-19**.

Osim što je davao smjernice Civilnoj zaštiti glede epidemioloških mjera te je kontinuirano informirao javnost o novim saznanjima glede virusa SARS-CoV-2, Nastavni zavod za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ zaprimao je najviše građana za **PCR testiranja na virus** koja su smatrana najpouzdanijim načinom testiranja.

Ključni ured Grada za **koordinaciju gradskih ustanova** bio je tadašnji Gradski ured za zdravstvo koji je kasnije spojen s nekoliko drugih ureda - Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom.

Za **potrebe karantene** Grad je osigurao smještaj u objektima u vlasništvu Zagrebačkog Holdinga - hotel Tomislavov Dom na Sljemenu i Grad Mladih. Mobilizirani volonteri i djelatnici Crvenog križa Zagreb bili su zaduženi za:

- **pomoć medicinskom osoblju** kod zaprimanja osoba kojima je određena mjera samoizolacije
- **prijevoz** korisnika u karantenu i iz karantene
- **pomoćnu tehničku pomoć**: podjela toplih obroka i vode, osiguranje higijenskih potrepština, odjeće i obuće i dr.
- **psihosocijalnu podršku** za korisnike karantene

Zagrebačke ceste u pandemiji su osigurale **prijevoz zaštitnih ograda** za karantene i domove za starije osobe kojima je osnivač Grad Zagreb kako bi se omogućio zaštićen prostor za šetnju na svježem zraku.

Domovi zdravlja bili su jedan od najvažnijih izvora **informacija** i usluga za građane po pitanju bolesti COVID-19, **testiranja** na virus, **cijepljenja**, **pružanja psihološke podrške**, a ubrzo i pomoći osobama koje imaju **post-COVID sindrom**. Zdravstveni djelatnici domova zdravlja, osim svih navedenih usluga, dežurali su i u karantenama.

Osim pravovremenog informiranja nadležnih službi, Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom bio je odgovoran i za **nabavu brzih SARS-CoV-2 Antigen testova** za samotestiranje za sve socijalne i zdravstvene ustanove kojima je osnivač Grad Zagreb, dok je Gradski ured za obrazovanje, sport i mlade dostavljao **obavijesti školama** – upute kako testirati i gdje preuzeti nabavljene testove. GDCK Zagreb bio je zadužen za **pripremu i distribuciju testova**.



Punkt za cijepljenje u Gimnaziji Lucijana Vranjanina (2021.)



Nakon što su pronađena i prihvaćena cjepiva protiv virusa, **besplatno cijepljenje građana** bilo je dostupno u Domovima zdravlja i lokacijama koje su veličinom odgovarale potrebi masovnog cijepljenja, poput onog na Zagrebačkom Velesajmu. **Prvu pomoć i asistenciju zdravstvenom osoblju na punktovima za cijepljenje** pružali su volonteri i djelatnici GDCK Zagreb. Osim svojim korisnicima, GDCK Zagreb dijelio je **zaštitnu opremu protiv širenja virusa** svim građanima koji si je nisu mogli priuštiti.

Usljed nepoznavanja virusa SARS-CoV-2 u počecima pandemije, velik broj organizacija koje inače pružaju usluge posebno osjetljivim skupinama bio je zatvoren. Usluge GDCK Zagreb, iako u nekim slučajevima u drugačijem obliku, uvijek su bile dostupne, a svi građani u potrebi za psihosocijalnom podrškom i pomoći mogli su ju dobiti na telefonskoj liniji otvorenoj 24 sata.

**Korisnicima s invaliditetom** osigurana je dostava hrane prema popisu namirnica koji bi roditelji korisnika pripremili. Nakon što su propisane epidemiološke mjere radi kojih grupna okupljanja nisu bila moguća, za korisnike su osigurani materijali za kreativne aktivnosti u kući, društvene igre s ukućanima, razni rekviziti te su pripremljeni zadaci koje su korisnici mogli rješavati kod kuće u svrhu mentalnog vježbanja i kretanja. Također, stručno osoblje GDCK Zagreb pružalo je svakodnevnu telefonsku podršku i savjetovanje korisnicima i njihovim obiteljima.

U slučajevima u kojima su roditelji korisnika oboljeli od COVID-a ili su preminuli, Centar za socijalnu skrb pronalazi **smještaj** u nadležnim ustanovama **za djecu i odrasle osobe s invaliditetom**.

Ustanova Dobri dom Grada Zagreba osigurala je dodatne količine hrane za **pučke kuhinje** te ih raspodijelila na više lokacija po Gradu kako bi se smanjio broj korisnika u prostorijama regularnih pučkih kuhinja. Caritas Zagrebačke nadbiskupije i GDCK Zagreb dijelili su hranu i koordinirali rad dodatno otvorenih pučkih kuhinja.

Osim smještaja i obroka, u Prihvatištu za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb za štíćenike su osigurane **aktivnosti u skladu s epidemiološkim mjerama**, odnosno aktivnosti koje nisu u zatvorenom prostoru i ne podrazumijevaju fizički kontakt među osobama – poput badmintona, stolnog tenisa te drugih sportskih i društvenih igara.



Posjet korisnici programa Pomoć u prehrani (2021.)

Kupnjom i dostavom namirnica i lijekova, volonteri GDCK Zagreb pružali su **po-  
moć nemoćnim i kronično bolesnim osobama** koje su bile u najvećem riziku od zaraze virusom SARS-CoV-2. Građani u potrebi telefonski su se javljali za ovakav oblik usluge.

### 4.3 ELEMENTARNE NEPOGODE

U slučaju urbanih poplava, najaktivnije službe u Gradu su Vatrogasna zajednica Grada Zagreba i Javna vatrogasna postrojba Grada Zagreba koje osim što **isušuju poplavljene objekte**, nerijetko **evakuiraju i spašavaju osobe iz objekata i vozila**.

Za građane kojima je to potrebno, GDCK Zagreb pruža **uslugu posudbe isušivača** te krizni smještaj u Prihvatilištu za beskućnike za osobe koje zbog posljedica poplava i klizišta ne mogu boraviti u svom domu.

Za vrijeme iznimno **hladnih i nepovoljnih vremenskih uvjeta**, Grad Zagreb u suradnji s Gradskim društvom Crvenog križa Zagreb osigurava **izvanredni smještaj za beskućnike** u prostoru čiji je vlasnik Grad Zagreb, a koji se nalazi u blizini

centra grada. Riječ je o usluzi noćnog boravka (od 19 do 7 sati) uz suhi obrok i topli napitak za svaku osobu.

Za beskućnice i beskućnike koji ne žele smještaj u prihvatilištima u zimskim razdobljima te ostaju na ulici ili u neadekvatnim nastambama i objektima, GDCK Zagreb nudi pomoć **osiguravanjem pokrivača i vreća za spavanje.**



Interventni tim GDCK Zagreb na području pogodnom poplavom (2023.)

## 4.4 MIGRACIJE U I KROZ ZAGREB

Grad Zagreb je tijekom zime s 2022. na 2023. godinu migrantima koji prolaze kroz grad ponudio mjesto, odnosno **grijani šator s toplim obrokom i sanitarnim čvorom**. Dobri dom Grada Zagreba dostavljao je topli obrok, a djelatnici GDCK Zagreb su ga dijelili osobama u potrebi.

Prostor za odmor migrantima i izbjeglicama omogućio je i Zagrebački Velesajam 2015. godine kada je kroz Hrvatsku prošlo/migriralo više od pola milijuna osoba.

Uz državne institucije koje su se brinule o **prijavi i pravima osoba raseljenih** iz Ukrajine, Gradski ured za obrazovanje, sport i mlade koordinirao je upis djece iz Ukrajine u škole i prilagodbu škola na nove učenike.

Djelatnici i volonteri GDCK Zagreb s državnim tijelima, kao što je Ravnateljstvo Civilne zaštite, radili su na prihvatu i registraciji osoba pri Službi traženja Crvenog križa. Također, GDCK Zagreb bio je zadužen i za **podjelu humanitarne pomoći, informiranje korisnika i prijevoz onih slabije pokretnih** na zdravstvene preglede.



Šatori za migrante ispred Paromlina (2022.) Izvor: [www.dnevnik.hr](http://www.dnevnik.hr)

# 5 ZAKLJUČAK I PREPORUKE

Mapiranjem potreba i usluga lokalne zajednice za upravljanje kriznim situacijama napravljen je velik korak kako za našu organizaciju, tako i za zajednicu u kojoj djelujemo. Rezultati su ukazali na potrebe građana koje su ponekad bile previdene, ali su i potvrdili one na koje se već dugo upozorava.

Istražujući potrebe putem on-line upitnika te intervjuirajući naše djelatnike/ce, kao najveća potreba građana u kriznim događajima poput potresa i pandemije pokazala se psihosocijalna pomoć i podrška. Preopterećenost sustava u pružanju ovakvih oblika pomoći rezultira usmjeravanjem potrebe prema nevladinim organizacijama, barem za one građane koji ne mogu financirati privatne usluge psihološke pomoći. Iako postoji velik broj udruga nevladinog sektora koje pružaju psihološku pomoć, nisu svi građani upoznati s time, osobito starije generacije koje nisu aktivne na društvenim mrežama. Preporuka je stoga unaprijediti vidljivost besplatnih usluga psihosocijalne pomoći i podrške.

Kada je riječ o osobama s invaliditetom koje, kao i sve druge građane, pogađaju krizne situacije, od velike je važnosti na vrijeme osigurati prostor odnosno dovoljne kapacitete za krizni smještaj osoba s invaliditetom u slučaju da njihova obitelj i skrbnici zbog bolesti i drugih situacija ne mogu brinuti o njima. Uz takav prostor potrebno je osigurati i stručni kadar kako bi se ovoj posebno osjetljivoj skupini pružio adekvatan i dostojan smještaj.

Ono što je u većini komentara iz on-line upitnika naglašavano, a čega smo itekako svjesni, jest važnost simulacijskih vježbi evakuacije na svim razinama i u svim ustanovama i organizacijama - u vrtićima, školama, bolnicama, organizacijama civilnog društva itd. U određenim slučajevima simulacijske vježbe trebaju uključiti i spašavanje života, a simulacija je potrebna za sve vrste potencijalnih katastrofa. Na to se nadovezuju vježbe u naseljima i objedinjene vježbe svih lokalnih ustanova u svrhu što bolje koordinacije i spremnosti.

Uz spomenute vježbe, nužno je i kontinuirano informiranje građana o evakuacijskom postupku, evakuacijskim punktovima, pružanju prve pomoći, pripremanju na katastrofalne događaje te o izvorima gdje pronaći sve pravovremene i relevantne upute.

Navedeno se oslanja na kvalitetno planiranje, odnosno pripremu za potencijalne katastrofe. Sve razine lokalne zajednice trebaju imati jasne protokole o postupanju, a građani, odnosno djelatnici i korisnici, trebaju s njima biti upoznati. Kvalitetna komunikacija između odgovornih službi za upravljanje kriznim situacijama ključna je za otklanjanje posljedica takvih događaja. Presudna je jasna vertikalna i horizontalna odgovornost, a uvjet za to jesu jasno definirane uloge operativnih snaga Civilne zaštite.

Lokalnoj vlasti preporučuje se planirati budžet za nepredvidive troškove u katastrofalnim događajima poput onih koji se tiču troškova goriva, održavanja vozila te nabave i održavanja opreme koja se koristi u saniranju šteta i prijevozu građana pogođenih takvim događajima.

Što se tiče samog mapiranja potreba i usluga lokalne zajednice u kriznim situacijama, takva istraživanja je prijeko potrebno provesti na što više područja u Republici Hrvatskoj te ih razgranati prema područjima djelovanja vladinih i nevladinih organizacija. Nastavno na preporuku, od velike je važnosti osigurati sredstva za provedbu takvih istraživanja/analiza.

Između ostalog, u mapiranje i planiranje za reagiranje u kriznim situacijama bitno je uključiti druge osjetljive skupine koje su u riziku od socijalne isključenosti, poput romske nacionalne manjine. Brojna istraživanja dokazala su kako upravo socijalno isključene skupine najviše stradaju u prirodnim i ljudski izazvanim katastrofama.

Iako su katastrofalni događaji koji su pogodili područje grada Zagreba ostavili teške posljedice i strah, važno je naglasiti i onu pozitivnu stranu, a to je da smo iz istih puno naučili. Kroz tešku praksu uvidjelo se gdje su propusti, ali i koje su dobre prakse institucija i nevladinih organizacija, kao i svakog pojedinog građana. Spomenuto iskustvo bit će nam od velike koristi u slučaju da se takvi događaji ponove.

# 6 KONTAKTI USTANOVA I ORGANIZACIJA

## Telefonski brojevi hitnih službi:

---

- 112 Jedinstveni europski broj za hitne službe
- 192 Policija
- 193 Vatrogasci
- 194 Hitna pomoć
- 1987 Pomoć na cestama

## BOLNICE – hitni prijem

---

### **KBC ZAGREB**

**[www.kbc-zagreb.hr](http://www.kbc-zagreb.hr)**

Ulica Jordanovac 104, Zagreb

Telefon): 01/2388-888

### **KB DUBRAVA**

**[www.kbd.hr](http://www.kbd.hr)**

Avenija Gajka Šuška 6, Zagreb

Telefon: 01/290-2444, faks: 01/286-3695

### **KBC SESTRE MILOSRDNICE**

**[www.kbcm.hr](http://www.kbcm.hr)**

Vinogradska cesta 29, Zagreb

Telefon: 01/378-7111, faks: 01/376-9067

### **KB SVETI DUH**

**[www.kbsd.hr](http://www.kbsd.hr)**

Sveti Duh 64, Zagreb

Telefon: 01/371-2111

**KLINIKA ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB**

**[www.kdb.hr](http://www.kdb.hr)**

Klaićeva 16, Zagreb

Telefon: 01/460 - 0124, faks: 01 4600 169

E-mail: [ohbp@kdb.hr](mailto:ohbp@kdb.hr)

**KLINIKA ZA PSIHIJATRIJU VRAPČE**

**[www.bolnica-vrapce.hr](http://www.bolnica-vrapce.hr)**

Bolnička 32, Zagreb

Telefon: 01/378-0666

**PSIHIJATRIJSKA BOLNICA SVETI IVAN**

**[www.pbsvi.hr](http://www.pbsvi.hr)**

Jankomir 11, pp 68, Zagreb

Telefon: 01/343-0049, faks: 01/379-4125

**Centar za krizna stanja i prevenciju Suicida**

Zagreb, Kišpatičeva 12

Telefon: 01 2376 470

**Caritas zagrebačke nadbiskupije**

**[www.czn.hr](http://www.czn.hr)**

Babonićeva 121, Zagreb

Telefon: 01/481 - 7716, faks: 01/485-2864

E-mail: [czn@czn.hr](mailto:czn@czn.hr)

**Caritasovo prihvatilište za beskućnike**

Dugoselska 71, 10 361 Sesevetski Kraljevec

Telefon i faks: 01 4678 656

E-mail: [kuca.beskucnici@czn.hr](mailto:kuca.beskucnici@czn.hr)



### **Dom zdravlja – Centar**

**[www.dzz-centar.hr](http://www.dzz-centar.hr)**

Zagreb, Runjaninova 4

Telefon: 01/4897-601, faks: 01/4843-456, 01/5804-604

E-mail: [ravnateljstvo@dzz-centar.hr](mailto:ravnateljstvo@dzz-centar.hr)

### **Dom zdravlja – Istok**

**[www.dzz-istok.hr](http://www.dzz-istok.hr)**

Zagreb, Švarcova 20

Telefon: 01/235-0100, faks: 01/232-2344

E-mail: [pisarnica@dzz-istok.hr](mailto:pisarnica@dzz-istok.hr)

### **Dom zdravlja – Zapad**

**[www.dzz-zapad.hr](http://www.dzz-zapad.hr)**

Zagreb, Prilaz Baruna Filipovića 11

Telefon: 01/378-0444

---

## GRAD ZAGREB, [www.zagreb.hr](http://www.zagreb.hr)

### **Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom**

Zagreb, Trg Stjepana Radića 1/II

Telefon: 01/610-1268, 01/610-1269, faks: 01/610-0015

E-mail: [uszboid@zagreb.hr](mailto:uszboid@zagreb.hr)

### **Gradski ured za obnovu, izgradnju, prostorno uređenje, graditeljstvo, komunalne poslove i promet**

Zagreb, Trg Stjepana Radića 1/I

Telefon: 01/610-1168, 01/610-1169, faks: 01/610-1173

E-mail: [redarstvo@zagreb.hr](mailto:redarstvo@zagreb.hr)

### **Gradski ured za obrazovanje, sport i mlade**

Zagreb, Ilica 25

privremeno sjedište Ureda zbog obnove zgrade: Trg Marka Marulića 18

Telefon: 01/616-6341, 616-6074,

faks: 01/610-0503

E-mail: [gu-osm@zagreb.hr](mailto:gu-osm@zagreb.hr)

### **Gradski ured za upravljanje imovinom i stanovanje**

Zagreb, Trg Stjepana Radića 1/IV  
Telefon: 01/610-1402, faks: 01/610-1590  
E-mail: [upravljanje-imovinom@zagreb.hr](mailto:upravljanje-imovinom@zagreb.hr)

### **Gradski ured za mjesnu samoupravu, civilnu zaštitu i sigurnost**

Zagreb, Ulica grada Vukovara 56a/I  
Telefon: 01 610-0908, faks: 01 610-1526  
E-mail: [mjesna-samouprava@zagreb.hr](mailto:mjesna-samouprava@zagreb.hr)

### **Gradske ljekarne Zagreb**

**[www.gljz.hr](http://www.gljz.hr)**  
Ravnateljstvo: Zagreb, Kralja Držislava 6  
Telefon: 01/4557-102  
E-mail: [pitanja@gljz.hr](mailto:pitanja@gljz.hr)

### **HGSS Stanica Zagreb**

**[www.gss-zg.hr](http://www.gss-zg.hr)**  
**[www.hgss.hr](http://www.hgss.hr)**  
Bliznec 29, Zagreb  
Telefon: 091/508-2556  
E-mail: [zagreb@hgss.hr](mailto:zagreb@hgss.hr)

### **Hrvatski Centar za Potresno Inženjerstvo**

**[www.hcpi.hr](http://www.hcpi.hr)**  
Fra Andrije Kačića Miošića 26, Zagreb  
E-mail: [kontakt@hcpi.hr](mailto:kontakt@hcpi.hr)

### **Hrvatski Crveni križ, Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb**

**[www.ckzg.hr](http://www.ckzg.hr)**  
Sjedište: Zagreb, Ilica 223  
Telefon: 01/377-8236  
E-mail: [info@ckzg.hr](mailto:info@ckzg.hr)

### **Socijalni dućan: Zagreb,**

Heinzelova ul. 64-66  
Telefon: 01/5801-562, 01/3778 236  
E-mail: [socijalni.ducan@ckzg.hr](mailto:socijalni.ducan@ckzg.hr)

**Prihvatište za beskućnike:**

Velika Kosnica, 10410 Velika Gorica, Domovinska ulica 10  
Telefon: 01/553-4343, fax: 01/623-2266  
E-mail: prihvatiliste@ckzg.hr

**Prikupljanje i distribucija odjeće i obuće: Zagreb, Siget 18 A**

Telefon: 01/377-8236  
E-mail: info@ckzg.hr

**Poludnevni boravak i psihosocijalna podrška za odrasle osobe s lakim i umjerenim intelektualnim oštećenjima:****ČRNOMEREC**

Ilica 223  
Telefon: 01/558-2130; 099/264-2162  
E-mail: radionica.crnomerec@ckzg.hr

**DUBRAVA**

Dubrava 222  
Telefon: 01/298-1593; 098/429-858  
E-mail: radionica.dubrava@ckzg.hr

**NOVI ZAGREB**

Siget 18 a  
Telefon: 01/653-5760; 099/264-2161  
E-mail: radionica.novizagreb@ckzg.hr

**SUSEDGRAD**

Bolnička cesta 94  
Telefon: 01/345-1244; 098/324-869  
E-mail: radionica.susedgrad@ckzg.hr

**Informativni centar OBNOVA****[www.obnavljamo.hr](http://www.obnavljamo.hr)**

[www.mpgi.gov.hr](http://www.mpgi.gov.hr)  
Ulica kneza Mislava 2, Zagreb  
Telefon: 01 3782 117

### **Javna vatrogasna postrojba Grada Zagreba**

**[www.vatrogasci.zagreb.hr](http://www.vatrogasci.zagreb.hr)**

Savska cesta 1/3, Zagreb

Telefon: 193, 01/4896-100, faks: 01/4896-176

Email: [jvp@vatrogasci-zagreb.hr](mailto:jvp@vatrogasci-zagreb.hr)

### **Nastavni Zavod za javno zdravstvo Dr. Andrija Štampar**

**[www.stampar.hr](http://www.stampar.hr)**

Zagreb, Mirogojska 16

Telefon: 01/469-6185, 01/469-6111

E-mail: [info@stampar.hr](mailto:info@stampar.hr)

### **Područni ured Civilne zaštite**

**[www.civilna-zastita.gov.hr](http://www.civilna-zastita.gov.hr)**

Zagreb, Avenija Većeslava Holjevca 20

Telefon: 01/385-5771, faks: 01/464-6533

### **Ustanova Dobri dom Grada Zagreba**

#### **Poslovna jedinica "Termički blok - Blagovaonica Kosnica":**

Velika Kosnica, Domovinska ulica 10

Telefon: +385 1 6232 148, fax: +385 1 6232 147

[bozica.jagar@dobri-dom.hr](mailto:bozica.jagar@dobri-dom.hr)

#### **Poslovna jedinica "Blagovaonica Branimirova":**

K. Branimira 35, Zagreb

#### **Poslovna jedinica "Blagovaonica Cerska":**

Cerska br.3, Zagreb

#### **Poslovna jedinica "Blagovaonica Alfirevićeva":**

F. Alfirevićeva br.6, Zagreb

### **Vatrogasna zajednica Grada Zagreba**

**[www.vgz.hr](http://www.vgz.hr)**

Zagreb, Našička 14

Telefon: 01/4628-720, fax: 01/4677-969

E-mail: [vzgz@vzgz.hr](mailto:vzgz@vzgz.hr)

### **Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.**

**[www.vio.hr](http://www.vio.hr)**

Zagreb, Folnegovićeve 1

Telefon: 01/616-3999 Faks: 01/616-3770

E-mail: [vio.info@zgh.hr](mailto:vio.info@zgh.hr)

## **Zagrebački Holding**

**[www.zgh.hr](http://www.zgh.hr)**

Zagreb, Ulica grada Vukovara 41

Telefon: 01/642-0000, faks: 01/642-9030

E-mail: [info@zgh.hr](mailto:info@zgh.hr)

## **Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo**

**[www.gskg.hr](http://www.gskg.hr)**

Zagreb, Savska 1

Hitne intervencije (od 0-24h)

Telefon: 48 29 420, 48 29 425

E-mail: [hitne@gskg.hr](mailto:hitne@gskg.hr)

## **Zagrebačke ceste**

**[www.zgceste.hr](http://www.zgceste.hr)**

Zagreb, Donje Svetice 48

Telefon: 01/235-6444, faks: 01/235-6400

Email: [zagrebacke.cestezgh.hr](mailto:zagrebacke.cestezgh.hr)

# 7 LITERATURA

- Tomić, Z., Jugo, D., (2021) Temelji međuljudske komunikacije. Synopsis, Zagreb
- Vlada Republike Hrvatske, Potres u hrvatskoj iz prosinca 2020., brza procjena šteta i potreba, 2021., Vlada Republike Hrvatske. Digitalni dokument: <https://mpgi.gov.hr/>

## WEB STRANICE

<https://potresnirizik.zagreb.hr/>

<https://voda.hr>

<https://geografija.hr/>

<https://civilna-zastita.gov.hr>

<https://mup.gov.hr/>

---

Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost Hrvatskog Crvenog križa Zagreb, Gradskog društva Crvenog križa Zagreb

Zagreb, Ilica 223

Tel: 01 377 82 36

[www.ckzg.hr](http://www.ckzg.hr)

Za više o EU fondovima:

[www.esf.hr](http://www.esf.hr)

[www.strukturnifondovi.hr](http://www.strukturnifondovi.hr)



**Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.**



