

# Utjecaj informacija na sustav socijalne skrbi tijekom pandemije COVID 19

---

Hacek Humek, Maja

Master's thesis / Diplomski rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:042634>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-06**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**  
**Odjel za odnose s javnostima**



DIPLOMSKI RAD 237/OJ/2022.

**UTJECAJ INFORMACIJA NA SUSTAV SOCIJALNE SKRBI TIJEKOM  
PANDEMIJE COVID 19**

Maja Hacek Humek

Varaždin, listopad 2022.

**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**

**Studij odnosi s javnostima**



**Diplomski rad broj 237/OJ/2022**

**UTJECAJ INFORMACIJA NA SUSTAV SOCIJALNE SKRBI TIJEKOM  
PANDEMIJE COVID 19**

Student:

Maja Hacek Humek 0016058953

Mentorica:

Doc. dr.sc. Ivana Stanić

Varaždin, listopad 2022.



IZJAVA O AUTORSTVU  
I  
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim privjajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

UJEDNAJ INFORMACIJA

Ja, MAJA HACEK HUNEK (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom UJEDNAJ INFORMACIJA NA SUSTAV SOCIJALNE SKRBI TIJELOM PANDEMJE COVID 19 (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Maja Hacak Hunek  
(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, MAJA HACEK HUNEK (ime i prezime) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom UJEDNAJ INFORMACIJA NA SUSTAV SOCIJALNE SKRBI TIJELOM PANDEMJE COVID 19 (upisati naslov) čiji sam autor/ica.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Maja Hacak Hunek  
(vlastoručni potpis)

## SAŽETAK

Diplomski rad koncipiran je na način da analizira upravljanje informacijama kroz odluke Nacionalnog stožera civilne zaštite Republike Hrvatske u vrijeme pandemije uzrokovane virusom SARS-CoV-2, koje su se odnosile na zaštitu i očuvanje zdravlja djelatnika i korisnika sustava socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj. Rad se dijeli na teorijski i praktični dio. U teorijskom dijelu objašnjava se što su informacija i dezinformacija, krizno i strateško komuniciranje, upravljanje informacijama, što je sustav socijalne skrbi i koja je njegova uloga, vrijeme pandemije uzrokovane COVID-19 te su navedene odluke i mjere koje su se donosile u vrijeme pandemije, a odnosile su se ciljano na domove za starije i nemoćne osobe. Anketnim upitnikom autorica je pokušala doći do saznanja o tome je li komunikacija Stožera u sustavu socijalne skrbi bila učinkovita, jesu li se poštivale odluke i mjere te u kojoj su mjeri pomogle ili odmogle djelatnicima domova za starije i nemoćne što se tiče njih osobno, ali i kako su utjecale na njihov svakodnevni rad kao i na ophođenje s korisnicima. Cilj rada je ukazati na problematiku loše komunikacije, donošenje krivih odluka i mjera koje su se odnosile na sustav socijalne skrbi, a nisu bile u skladu s realnom slikom, stanjem i potrebama sustava.

**Ključne riječi:** upravljanje informacijama, pandemija COVID-19, socijalna skrb, komunikacija

## **ABSTRACT**

The thesis was designed to analyze the management of information through the decisions of the National Civil Protection Headquarters of the Republic of Croatia during the pandemic caused by SARS-CoV-2 virus, which were related to the protection and preservation of the health of employees and users of the social welfare system in the Republic of Croatia. The paper is divided into a theoretical and practical part. The theoretical part explains what information and disinformation are, crisis and strategic communication, information management, what the social welfare system is and what its role is, the time of the pandemic caused by COVID-19, and the decisions and measures that were taken during the pandemic are listed and they were targeted at homes for the elderly and infirm. Using a survey questionnaire, the author tried to find out whether the communication of the Headquarters in the social welfare system was effective, whether the decisions and measures were respected and to what extent they helped or hindered to the employees from homes for the elderly and infirm, as far as they are concerned personally, but also how they affected their daily work as well as dealing with users. The aim of the paper is to point out the problem of poor communication, making wrong decisions that were related to the social welfare system and were not in accordance with the real picture, condition and needs of the system.

**Keywords:** information management, the COVID-19 pandemic , social care, communicatio

## Prijava diplomskog rada

### Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za odnose s javnošću		
STUDIJ	diplomski sveučilišni studij Odnosi s javnošću		
PRISTUPNIK	Maja Hacek Humek	MATIČNI BROJ	0016058953
DATUM	30.6.2022.	KOLEGIJ	Upravljanje informacijama
NASLOV RADA	Utjecaj informacija na sustav socijalne skrbi tijekom pandemije COVID 19		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	The impact of information on social care during the COVID 19 pandemic		

MENTOR	dr. sc. Ivana Stanić	ZVANJE	Docentica
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. doc.dr.sc. Ana Globočnik Žunac - predsjednica		
	2. doc.dr.sc. Gordana Lesinger - članica		
	3. doc.dr.sc. Ivana Stanić - mentorica		
	4. izv.prof.dr.sc. Darjo Čerepinko - zamjenski član		
	5.		

### Zadatak diplomskog rada

BROJ	237/OJ/2022
OPIS	<p>Pandemija COVID 19 ostavila je znakovite posljedice kako na makro tako i na mikro sredini. Ovim diplomskim radom prikazat će se utjecaj pandemije COVID 19 na sustav socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj. Svrha rada je istražiti posljedice koje su imale informacije na sustav socijalne skrbi tijekom pandemije COVID 19 na temelju Odluka stožera te drugih dionika uključenih u sam proces odlučivanja.</p> <p>Teorijski dio rada objasniti će temeljna teorijska znanja i definicije strateškog komuniciranja i informiranja te upravljanja informacijama putem Odluka stožera i medijskog prostora.</p> <p>U diplomskom radu će se kroz kvantitativno istraživanje predočiti stavovi zaposlenika u domovima za starije i nemoćne osobe procjenjujući povjerenje u Stožer i Odluke te preporuke koje su se donosile tijekom pandemije COVID 19 u sustavu socijalne skrbi te važnost istih za zaposlenike. Ujedno će se prikazati važnost protoka informacija i procesa komuniciranja uvjetovanih mjerama i uputama.</p>

ZADATAK URUČEN

06.07. 2022.



POTPIS MENTORA

*Maja Hacek Humek*

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA .....	6
2.1. INFORMACIJA ILI DEZINFORMACIJA .....	7
2.2. DEZINFORMACIJA NASUPROT INFORMACIJE .....	10
3. KOMUNIKACIJA – PROCES RAZMJENE INFORMACIJA .....	12
3.1. STRATEŠKO KOMUNICIRANJE .....	16
4. UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA U DOBA PANDEMIJE .....	20
4.1. UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA U DOBA PANDEMIJE KROZ MEDIJSKI PROSTOR .....	24
4.2. UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI .....	27
Korisnici socijalne skrbi su: .....	28
Naknade u sustavu socijalne skrbi temeljem Zakona o socijalnoj skrbi su .....	29
5. ISTRAŽIVANJE .....	47
5.1. CILJ I SVRHA ISTRAŽIVANJA .....	47
5.2. HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA .....	48
5.3. UZORAK ISTRAŽIVANJA .....	48
5.4. METODOLOGIJA .....	48
5.5. PRIKAZ REZULTATA ISTRAŽIVANJA .....	50
5.5.1. SOCIODEMOGRASKI PODACI .....	50
5.5.2. CRONBACH ALPHA KOEFICIJENT .....	52
5.5.2. DESKRIPTIVNA STATISTIKA .....	53
5.6. RASPRAVA .....	65
5.7. OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA .....	67
6. ZAKLJUČAK .....	68
7. LITERATURA .....	70
8. POPIS SLIKA .....	75
9. POPIS GRAFIKONA .....	75
10. POPIS TABLICA .....	75
11. PRILOG .....	76



## 1. UVOD

U današnje doba pojava kriza sasvim je normalna pojava te su krizne situacije dio naše svakodnevice. Nemiri, ratovi, prirodne katastrofe – sve su to krizne situacije o kojima svakodnevno slušamo i informiramo se putem medija. Od kad je svijeta, čovječanstvo je imalo prilike suočavati se sa raznim krizama (prirodne nepogode, ratovi, teroristički napadi, financijske krize i sl.) te nam je većina uzroka kriza uglavnom bila poznata i postojali su načini kako se s njima sukobiti i kako ih rješavati, pa smo ih uvijek nekako lakše i prihvaćali i sami sebi objašnjavali te se s njima jednostavnije suočavali. No, javljaju se nove „moderne“ krize koje su potpuno nepoznate, pred kojima je ljudski um nemoćan, organizacijski kapaciteti nedovoljni, a javnost egzistencijalno zbrinuta. (Đukić, P.; 2020: 5) Kriza takvog „modernog“ doba zadesila nas je ne tako davno, krajem 2019. godine i na neki način traje još danas.

Naime, svijet je krajem 2019. godine pogodila pandemija koronavirusa Covid-19, a sve je počelo u dalekoj Kini u gradu Wuhanu. U prosincu, te kobne 2019. godine zabilježeni su prvi slučajevi oboljenja od upale pluća nepoznatog uzroka. Početkom siječnja 2020. godine identificiran je uzročnik navedene bolesti – do tada, nepoznat koronavirus (SARS-Cov-2), a već 9. siječnja utvrđena je i prva smrt uzrokovana novim koronavirusom. Virus se od tada nezaustavljivo širi drugim državama i kontinentima (Bagić, D., Šuljok A.; 2020:119). Ono za što svijet definitivno nije bio spreman, to mu se i dogodilo. Dogodila se nezamisliva kriza, milijuni ljudi diljem svijeta ozbiljno su obolijevali i umirali, lijeka nije bilo, a kraj se u potpunosti danas još uvijek ne nazire.

Promijenila se slika svijeta. Promijenio se život ljudi i njihova percepcija, način na koji svijet funkcionira, način na koji se razmišlja, tehnologija i mediji uzeli su veliki zamah i uvidjeli priliku za svoj rast i razvoj, promijenila se općenito definicija normalnog života.

Pandemija koronavirusa Covid-19 nije pošteđjela apsolutno nikoga. Cijeli svijet je na neki način stao, sve se u trenu promijenilo. Prvi puta bolest se pojavila 2019. godine u kineskom gradu Wuhanu, te se u siječnju 2020. pretvorila u epidemiju u NR Kini, a vrlo brzo i diljem svijeta. Prvi europski slučajevi potječu iz Italije, a prvi slučaj zabilježen u Republici Hrvatskoj bio je 25. veljače 2020. godine. Obzirom na brzo širenje i epidemiološke karakteristike COVID-19, 11. ožujka Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) proglašava svjetsku pandemiju. Zarazu je potaknuo do tada nepoznat virus SARS-CoV-2.

(<https://stampar.hr/hr/novosti/kako-su-kineski-grad-wuhan-i-epidemiolozi-postali-poznati>; preuzeto: 25.09.2022.) Kako se virus munjevitom brzinom širio diljem zemaljske kugle, sijao se strah, panika i zabrinutost te su države masovno diljem svijeta impulzivno tražile načine kako zaštititi svoje građane, osigurati im zdravlje i sigurnost. Kako je došlo do distanciranja od ljudi i vanjskog svijeta, informacije su u domove svakodnevno dolazile putem raznih medija, pa je tako i većina država oformila Stožere koji su građane vodili kroz pandemiju. Tako je i u Hrvatskoj 2020. g. oformljen Hrvatski nacionalni stožer koji je svakodnevno mjesecima „ulazio“ u naše domove, informirao nas o stanju s pandemijom u Republici Hrvatskoj ali i svijetu, donosio odluke i mjere zaštite te odgovarao na pitanja medija. Odluke i mjere koje su se donosile na globalnoj razini, ovisile su o intenzitetu bolesti i broju zaraženih, stoga se Stožer Republike Hrvatske prilagođavao sa svojim uputama u borbi protiv zaraze ovisno o situacijama u državi, pa se tako i dinamika epidemije u Republici Hrvatskoj odvijala u pet valova što je razvidno u Grafu 1:

- 1. val: ožujak 2020. do kraja rujna 2020., početak epidemije kada je Hrvatska strogim mjerama uspjela svesti broj zaraženih na dan na 0 poslije čega se od srpnja do rujna 2020. bilježi umjeren porast broja slučajeva u dvjema fazama
- 2. val: početak listopada 2020. do kraja veljače 2021. bilježi se izrazito velik broj zaraženih osoba
- 3. val: od ožujka do srpnja 2021. kada se ponovno bilježi povećanje broja zaraženih, no u mnogo manjoj mjeri nego tijekom studenog i prosinca 2020.; ovo je val sirenja alfa varijante virusa
- 4. val: od kolovoza do prosinca 2021. u početku se bilježi sporiji rast broja zaraženih, a do kraja listopada 2021. nagli rast koji prelazi u pad nakon tri tjedna; ovo je val širenja delta varijante virusa
- 5. val: rast broja zaraženih od kraja prosinca 2021.; u ovom valu širi se omikron varijanta virusa

([https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2022/06/Post-covid\\_bros%CC%8Cura\\_165x235mm.pdf](https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2022/06/Post-covid_bros%CC%8Cura_165x235mm.pdf); preuzeto : 01.07.2022.)

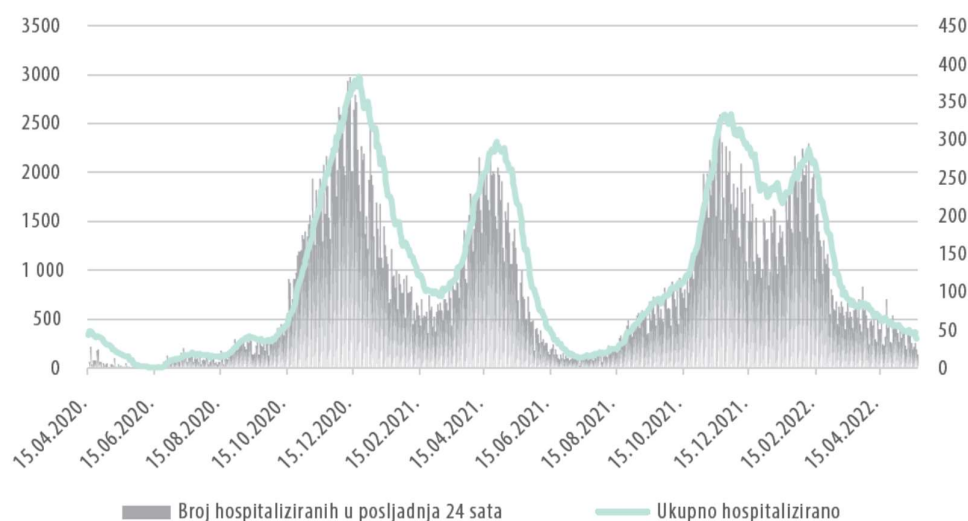
**Graf 1. : Prikaz valova epidemije kroz kretanje broja aktivnih slučajeva**



Izvor:([https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2022/06/Post-covid\\_bros%CC%8Cura\\_165x235mm.pdf](https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2022/06/Post-covid_bros%CC%8Cura_165x235mm.pdf) ,preuzeto: 1.07.2022.)

Prema Capak i Bubaš (2022.), slijedeći grafički prikaz pokazuje kretanje ukupnog broja hospitaliziranih po danima (linija) te broj novo hospitaliziranih osoba po danu . Ukupno najviše hospitaliziranih zabilježeno je 20. prosinca 2020. kada je u bolnici zbog bolesti Covid-19 bilo 2976 pacijenata, a najveći broj novo hospitaliziranih bio je 12. prosinca 2020. kada su hospitalizirane 383 osobe. (Capak, K., Bubaš, M., 2022.)

**Graf 2. : Prikaz ukupnog broja hospitaliziranih i dnevnog broja hospitaliziranih**



**Izvor:** ([https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2022/06/Post-covid\\_bros%CC%8Cura\\_165x235mm.pdf](https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2022/06/Post-covid_bros%CC%8Cura_165x235mm.pdf); preuzeto: 01.07.2022.)

Nakon grafičkih prikaza razvidne su posljedice koje je uzrokovala pandemija COVID-19. Kako krize mogu biti uzrokovane ljudskim faktorom ili prirodnim silama, mnogi danas vjeruju da kriza u Republici Hrvatskoj za vrijeme pandemije nije nastala zbog prirodnih sila, već je nastala isključivo zbog ljudskog faktora, odnosno nepromišljenog, neprovjerenog, kontradiktornog izvještavanja Hrvatskog nacionalnog stožera ( Novak, B.;2001). Tijekom krize, stožer je donosio mjere koje su u velikom djelu negativno utjecale na život i zdravlje ljudi – sve mjere i odluke bile su isključivo donošene u svrhu preveniranja zaraze virusom COVID-19, dok su se svi ostali problemi i sve druge bolesti zanemarivali te su svojim postupcima na neki način stvorili „krizu u krizi“. (Đukić, P, 2020.)

Da bi se postigao uspjeh i osiguralo učinkovito vodstvo u rješavanju krize, najvažnije je da svi u timu ( a taj tim može biti velik koliko i skupina zemalja) moraju imati jasnu predodžbu o tome što je krajnji cilj. Otvorena komunikacija unutar kruga sudionika, od najviše razine odlučivanja pa do osoblja na terenu stvara okruženje poznato kao „zajednička stvarnost“(Blaber, 2008. prema Garapliji, 2021:132). Dakle, izuzetno je važno imati uspješnu komunikaciju i sve svoje zamisli, ideje i planove dijeliti sa drugima u sustavu u kojem se nalazimo, jer jedino na takav način gdje informacije kruže u svim smjerovima i gdje dobivamo povratne informacije, bilo one pozitivne ili negativne može pridonijeti uspješnom rješavanju krize.

Kako je otvorena, direktna komunikacija neophodna za uspješno funkcioniranje organizacija općenito, u nastavku ovog rada autorica će pokušati na temelju provedenog istraživanja koje je provedeno na području Osječko-baranjske i Varaždinske županije prikazati kroz snimku stanja sliku o tome koliko je uspješna bila komunikacija u doba pandemije te kako i na koji način je tekla komunikacija između Nacionalnog stožera civilne zaštite i sustava socijalne skrbi, konkretno na primjeru domova za starije i nemoćne osobe u spomenutim županijama, čiji su djelatnici sudjelovali u ovom istraživanju. Cilj istraživanja bio je pridonijeti spoznajama o tome kako su djelatnici sustava za socijalnu skrb percipirali, prihvaćali i evaluirali rad Stožera civilne zaštite te slažu li se s njihovim uputama, radom i porukama koje su slali, kao i o tome je li postojalo povjerenje u Stožer.

Kroz diplomski rad koji se sastoji se od dva dijela i pet poglavlja detaljno će se obrazložiti navedena tematika diplomskog rada. Prvi dio rada diplomskog rada prikazuje teorijski okvir i sastoji se od tri poglavlja. Prvo poglavlje objašnjava što je to upravljanje informacijama te kako bi se mogla shvatiti važnost i značaj upravljanja informacijom. Nadalje se u teorijskom dijelu objašnjava kroz teorijski okvir prema različitim autorima termin informacija i dezinformacija te način i mogućnost razlikovanja ta dva pojma. U drugom poglavlju objasnit će se kroz teorijsku osnovu pojam komunikacije, a nakon toga u trećem poglavlju slijedi objašnjenje strateškog komuniciranja neizostavnog segmenta u konceptu upravljanja informacijama u kriznim situacijama. Kako je strateško komuniciranje izuzetno važno u kriznim situacijama, treće poglavlje će se također osvrnuti na komuniciranje i upravljanje informacijama u vrijeme pandemijske krize, te će se pobliže obrazložiti kako se funkcioniralo i upravljalo informacijama kroz medijski prostor od strane nadležnih institucija i kako se upravljalo informacijama u sustavu socijalne skrbi kroz odluke i mjere Nacionalnog stožera Republike Hrvatske. Drugi dio rada odnosi se na empirijsko istraživanje koje je sažeto u jednom poglavlju. Sociodemografskim obilježjima objasnit će se ispitanici uzorak s obzirom na zavisne varijable dok će se deskriptivnom metodom na temelju dobivenih rezultata kroz zavisne varijable objasniti dobiveni rezultati anketnog istraživanja. Cilj istraživanja bio je utvrditi u kojoj mjeri je ostvareno povjerenje prema Nacionalnom stožeru RH kao i ostalim nadležnim institucijama. Ujedno će se kroz istraživačka pitanja odgovoriti koliko su mjere imale utjecaja na svakodnevni rad, psihofizičko stanje djelatnika i korisnika ustanova socijalne skrbi? Jesu li informacije koje su bile namijenjene ustanovama za starije i nemoćne bile korisne, pravovremene, jasne i točne? U istraživanju je obuhvaćen prigodan uzorak od 191 ispitanika, Od toga je bilo zastupljeno 156

žena i 35 muškaraca s području Osječko-baranjske i Varaždinske županije. Raspravom nakon obrađenih rezultata u istraživačkom dijelu rada donijet će se zaključci jesu li postavljene hipoteze potvrđene ili odbačene.

## **2. UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA**

Da bi se moglo govoriti o procesu upravljanja informacijama potrebno je prvo definirati sam pojam informacije. Informacija je pojam o kojem postoje brojne teorije. Uz znanstvenike koji se bave informacijskom znanosti, pojavljuju se čak i autori izvan informacijske znanosti koji pokušavaju dati pojmu definiciju, međutim usprkos brojnim teorijama i znanstvenicima koji na njima rade, još uvijek ne postoji uvriježena, općeprihvaćena definicija informacije. Ono što svakako možemo tvrditi jest to da su informacije ključan pojam, odnosno temelj svakog napretka, a u posljednjih 60-ak godina postaju ključni resurs za razvoj društva u cjelini. „ Na temelju njih i uz njihovu pomoć ljudi donose velike odluke, usmjeravaju svoje aktivnosti, obavljaju svakodnevne poslove i rješavaju probleme. “ (Javorović, B., Bilandžić, M.: 2007,9) Prema enciklopediji Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža, informacija predstavlja „skup podataka s pripisanim značenjem, osnovni element komunikacije koji primljen u određenoj situaciji povećava čovjekovo znanje. Informacije imaju brojna shvaćanja i mogu se protumačiti kroz medije - ono što tiskaju novine, objavljuju radio i televizija ili nalaze na internetu. Primarni im je cilj i zadatak educirati o pojedinim stvarima koje su predmet interesa znatiželjnika. (Ćosić, M., 2021:2) Da bi se moglo govoriti o cjelokupnom kontekstu upravljanja informacijama neophodno je definirati osnovne pojmove bez kojih proces informacija nije moguće razumjeti. Stoga će se u daljnjem podnaslovu objasniti termini informacija i dezinformacija.

## 2.1. INFORMACIJA ILI DEZINFORMACIJA

Informacija u prijevodu s latinskog *informatio* znači nacrtak, predodžbu, pojam ili tumačenje, a zapravo predstavlja skup podataka s pripisanim značenjem te je ujedno i osnovni element komunikacije. Informacija predstavlja skup podataka, pojmova ili znakova koji primatelju uklanja ili umanjuje neizvjesnost, a s druge strane omogućava izbor između vjerojatnih događaja i poduzimanje određene radnje. Radi se zapravo o izabranim, određenim i organiziranim podacima prema zahtjevima i potrebama korisnika. (<https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=27405> , preuzeto: 11.05.2022.)

Drugi pak autor definira informaciju da je „Informacija nastaje pripisivanjem značenja primljenim podacima. Ključnu ulogu u pretvorbi podataka u informaciju ima znanje kojim čovjek raspolaže. Ono mu omogućuje razumijevanje informacije, odnosno prepoznavanje podataka, jezika kojim su ti podaci povezani u informaciju i konteksta na koji se odnose.

Znanje kojim čovjek raspolaže čini okruženje za tumačenje (interpretaciju) i vrednovanje novih informacija, a time i staranje novog znanja. “

(<https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=27405> , preuzeto: 11.05.2022.) Neki autori informaciju povezuju s terminom znanje stoga Liessmann u svojoj knjizi navodi kako baš to znanje kojim čovjek raspolaže, to 'svekoliko znanje' zapravo vrlo brzo gubi vrijednost i jednako tako brzo zastarijeva. Četrdesetih godina 20. stoljeća Günther Anders dijagnosticirao je kako kretanje znanja kompenzira cilj koji je nazvao “lifelong learning ”, a ne “znanje ili čak mudrost.” (Liessmann, K.P.; 2008.:24) „Znanje predstavlja informaciju opskrbijenu znanjem, stoga se u političkoj retorici pojam društvo znanja relativno bezbrižno poistovjećuje s pojmom informacijsko društvo. “(Liessmann, K.P.; 2008: 24) Znanje je puno više od informacije - ono omogućuje da se iz gomile podataka selektiraju oni koji imaju informacijsku vrijednost, ali ne samo to, već je znanje općenito oblik prožimanja svijeta: spoznati, razumjeti, pojmiti. Također, ono se referira na spoznaju, a pitanje istine je osnovni preduvjet za znanje ( Liessmann, K.P.; 2008:25).

Prema Matiću Informacija će se u svakodnevnom govoru kao vijest, obavijest ili priopćenje pojaviti u 15. i 16. st. u europskim jezicima preuzimanjem latinskog „informare“ u glagolu „informirati“ za označavanje radnje obavještanja, priopćavanje o određenom događaju, iako u upotrebi sve do sredine dvadesetog stoljeća nema neku značajniju ulogu. Tek razvojem

tehnologija u znanstvene rasprave, posebno razvojem telekomunikacijskih tehnologija koje se ostvaruju u medijima, pojam „informacija“ će se ustabiliti, ukorijeniti i postati opće prihvaćen pojam (Maletić, F.; 2014:718 ).

Prema navodima Tuđmana, informacije imaju razna shvaćanja. Mogu se protumačiti kroz medije, kroz ono što prenose i tiskaju novine, objavljuju i prenose radio i televizija ili kroz ono što se pronalazi na internetu. Njihova je osnovna zadaća informirati, odnosno educirati znatiželjnike o određenim stvarima koje su predmet njihova interesa. Također, informacija predstavlja skup znakova koji za primatelja imaju određeno značenje, a primatelj ih interpretira u skladu sa svojim mogućnostima i sposobnostima. Informacije i podaci su temelj i podloga svake komunikacije i osnova procesa odlučivanja. Nemoguće je kreirati vjerodostojne informacije bez odgovarajućih podataka za uspješan proces odlučivanja, a dostupnost kvalitetnih informacija ima vrlo važnu ulogu za korisnika. (Čosić, M.; 2021:2)

Isto tako Tuđman smatra kako ne postoji definicija informacije koja je općeprihvaćena, već se može govoriti tek o nekoliko pristupa objašnjenja informacije:

- Komunikacijski pristup – informacija je rezultat djelovanja poruke na primatelja, informacija kao znanje pošiljaoca i znanje primatelja, aktivnih sudionika komunikacijskog procesa
- Obavijest – opći informacijski fenomen, neophodan poput materije i energije
- Informacija kao značenje – značenje koje je pripisano podacima pomoću poznatih konvencija, naglašavaju se semantička svojstva informacije
- Informacija kao događaj (u komunikacijskom procesu) – kada se primanjem poruke mijenja određena predodžba kod primatelja
- Informacija kao reducirana neizvjesnost (Shannon i Weaver ) – informacija kao razlika između stanja neizvjesnosti: one prije odašiljanja poruke i one nakon primitka poruke
- Informacija kao znanstvena činjenica – prema sadržaju, znanstvene informacije se mogu podijeliti na informacije o znanstvenim činjenicama, informacije o znanstvenim hipotezama i teorijama, informacije o osnovama neke znanosti ili discipline
- Informacija kao struktura – informacija nije samo događaj ili proces, već ima svoju unutarnju strukturu (sintaksa), što znači da je možemo sagledati kao sustav ( Čosić, M., 2021:2)



<http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/Uvod%20u%20informatijske%20znanosti/index.html>,  
pristupljeno: 17.07.2022 ).

Osim navedenih definicija prema nekim autorima informacije dijelimo prema vrsti. Ćosić kaže da informacije također dijelimo prema vrsti izvora i nastanku, pa tako razlikujemo izvorne (primarne) i izvedene (sekundarne ili tercijarne) informacije. Izvorne (primarne) informacije su one koje rezultate donose iz znanstveno-istraživačkih radova, nova znanja ili neke nove interpretacije već od prije poznatih činjenica. Navedene su informacije publicirane kao znanstvena i stručna djela, fotografije, muzička i ostala umjetnička djela, literaturna djela, muzejski dokumenti i predmeti, pisma, korespondencije i autobiografije, govori i intervjui, izvorne vijesti, službene statistike, službeni i vladini dokumenti. Sekundarne (uputne) su informacije one koje daju sažeti sadržajni opis ili pak upućuju na lokaciju primarnog izvora. Iste ne pružaju nove spoznaje, već nudi pomoć za snalaženje u moru informacija, dokumenata i publikacija. Tercijarne (izvedene) informacije predstavljaju one izvedene informacije koje sadrže prvenstveno konsolidirano znanje ili stav čovječanstva u određenom trenutku o nekom problemu, predmetu, široj ili užoj disciplini te su prikazane u obliku koji najbolje odgovara potrebama korisnika (njihovoj dobi, razini obrazovanja, područja i sl.) (Ćosić, M.;2021:3) Sve navedeno ide u prilog o važnosti informacija kao neizostavnog segmenta djelovanja u svim komunikacijskim procesima no nije manje važno istaknuti i neke probleme s kojima se susrećemo zbog velike količine informacija koje su zastupljene upravo zbog digitalizacije sustava i tkz. globalnog sela.

Danas smo svjedoci kako su ljudi svakodnevno sve više izloženi velikoj količini informacija koje dolaze s različitih strana, različitih platformi i različitih izvora. No, jedan od vodećih problema u pristizanju tih silnih informacija je taj da većina navedenih informacija obično nisu ni provjerene, ali ni istinite. Obzirom da postajemo sve više informacijski pismeni postaje sasvim normalno da sve češće koristimo dostupnosti digitalnih informacija. Digitalnu je informaciju u digitalnom svijetu vrlo jednostavno kreirati, objaviti, podijeliti i širiti, a odgovornost za objavu i kvalitetu iste ima ona osoba koja njome upravlja, odnosno ona koja ju objavljuje. Isto tako, digitalnom informacijom vrlo je lako manipulirati, a neki od primjera su spajanje, rezanje i kombiniranje različitih video zapisa u jednu (novu) cjelinu, tj. kreiranje novog videozapisa, fotomontaža i slične mogućnosti, zbog čega ne čudi što dolazi do sve češćih pojava dezinformacija ili lažnih vijesti (eng. fake news) i brojnih informacijskih problema i

poremećaja. Lažne vijesti sve su učestalije i sve veći i ozbiljniji problem digitalnog društva jer se internetom putem društvenih mreža ( Facebook, Instagram, Snapchat i dr.) šire trenutno i na globalnoj razini. Iako su postojale i prije same pojave interneta, zbog sporog širenja, a samim time i manjeg dosega lažne vijesti imale su manju štetnost nego danas, u digitalno doba ( Krelja Kurelović i dr., 2021., 120). Kako bi se bolje sagledala navedena problematika koja se globalno širi sve većom brzinom u slijedećem poglavlju detaljnije će se objasniti značenje dezinformacije.

## **2.2. DEZINFORMACIJA NASUPROT INFORMACIJE**

Nasuprot informacije imamo dezinformaciju. Bitno je istaknuti kako svaka neistina ili netočnost koja je iznesena u medijima nije nužno dezinformacija. Ponekad je dovoljno da se izostavi samo jedna riječ da bi od ispravne i korektno prenesene informacije proizašla dezinformacija. Širenjem interneta u sve pore ljudskog života, a posebice pojavom društvenih mreža, količina dostupnih izvora informacija eksponencijalno raste. Tradicionalni mediji postaju samo jedan od glasova u sveopćoj buci i bujici informacija kojima se razne medijske platforme natječu u borbi za pažnju korisnika. Mladi se korisnici sve više okreću online medijima kao primarnim izvorima informacija što omogućuje veću participaciju i izravniji pristup demokratskim procesima, ali također donosi sa sobom ozbiljne opasnosti. No, nažalost, nenadmašive mogućnosti online tehnologija za brzo i učinkovito dosezanje velikog broja korisnika moguće je iskoristiti i za širenje dezinformacija i neistina, čime se narušavaju demokratski procesi i sprječava građane da formiraju svoja mišljenja na temelju istinitih podataka. Pri tome najveću opasnost predstavljaju upravo društvene mreže kojima se dezinformacijske kampanje mogu brzo i učinkovito širiti, prilagođavajući se korisnicima pomoću personaliziranih i usko ciljanih poruka, često bombardirajući korisnike radikalnim i ekstremističkim idejama kako bi se stvorila lažna slika javnog mišljenja i u konačnici utjecalo na njihove stavove i mišljenja.

([https://www.cert.hr/wpcontent/uploads/2019/03/dezinformacije\\_i\\_propaganda\\_na\\_Internetu.pdf](https://www.cert.hr/wpcontent/uploads/2019/03/dezinformacije_i_propaganda_na_Internetu.pdf), preuzeto: 28.09.2022.)

Europska komisija (2018.) navodi da je pojam dezinformacije dokazivo lažna ili obmanjujuća informacija koja je smišljena, iznesena i širi se radi stjecanja ekonomske koristi ili namjernog zavaravanja javnosti te koja može naštetiti javnom interesu. ( Krelja Kurelović i dr.; 2021, 121)

Dezinformacija predstavlja širenje lažnih ili obmanjujućih informacija. Ukoliko nije nastala pogreškom, tj. slučajno, dezinformacija je zapravo manipulacija javnog mnijenja ili utjecaj na potencijalnog kupca. (<https://hr.wikipedia.org/wiki/Dezinformacija>, preuzeto: 18.08.2022.)

Butcher smatra kako pojam dezinformacije podrazumijeva namjerno stvoren lažni sadržaj koji se promovira s namjerom da se nekog dovede u zabludu. ( Butcher, P.; 2021) Također, dezinformacija uključuje izmišljen i namjerno manipuliran audio ili vizualni sadržaj (Wardle, C.; 2019.). Dakle, dezinformacija je lažna informacija plasirana i raširena s namjerom da se pojedincu, grupi ili društvu u cjelini proizvedu štetne političke, društvene, ekonomske, zdravstvene i druge posljedice. Prema UNICEF-ovoj podjeli, razlikujemo tri glavne vrste dezinformacija:

- Manjkave informacije: informacija je neistinita, ali nije kreirana s namjerom s namjerom dezinformiranja ili nanošenja štete iako ih može izazvati.
- Dezinformacije: lažne informacije, namjerno stvorene kako bi izazvale štetne posljedice osobi, grupi, organizaciji, društvu, državi i dr.
- Zlonamjerne informacije: informacije utemeljene na stvarnosti, a koriste se za izazivanje štetnih posljedica osobi, društvenoj grupi, organizaciji, državi i dr. (Popovec, J.; 2020:68 ).

Pogrešne su informacije nenamjerne pogreške, poput netočnih potpisa ispod objavljenih fotografija, pogrešnog datuma, statistika i prijevoda, ili ozbiljnog prihvatanja satiričnog sadržaja. Zlonamjerne informacije pojavljuju se u slučajevima namjernog objavljivanja ili iskrivljavanja privatnih podataka u svrhu ostvarivanja neke koristi, primjerice kod ciljane izmjene konteksta ili vremena izvornog događaja ili sadržaja (Wardle, 2019.). Bez obzira na razlike u načinima proizvodnje i motivacijama kreatora takvih sadržaja, u praksi sve tri navedene vrste predstavljaju prijetnju učinkovitoj i jasnoj komunikaciji (Butcher, 2021.).

U pravilu, dezinformacije predstavljaju maligni oblik masovnog komuniciranja i protuzakonitu upotrebu masovnih medija. Najvažnija karakteristika dezinformacije u biti je ta da se radi o laži, netočnom podatku, osobi, događaju, lažnom mišljenju koje cilja na utjecaj javnog znanja. Slijedeća važna karakteristika dezinformacije je namjera koja u naravi postoji samo kod autora iste. Iako je se lažno mišljenje uglavnom može pripisati isključivo autoru dezinformacije

obzirom da je on jedini upoznat činjenicom je li ono o čemu govori istinito ili lažno, moguće je da je autor dezinformacije pojedinac, određena skupina ili pak cijela organizacija. Još jedan nužan pojam za spomenuti jest mišljenje utemeljeno na laži, koje je nastalo kao rezultat dezinformacije ali bez unaprijed planiranog nanošenja štete. Ono mišljenje koje utemeljeno na laži zapravo predstavlja snažno uvjerenje u istinitost navedenog mišljenja, stoga ga pojedinac koji iznosi doživljava i koristi kao znanje.

Vrlo je važno moći razlikovati navedena dva pojma u dezinformacijskom procesu, posebno u provedbi pripadajućih aktivnosti i mjera protiv ove pojave. Lažne informacije i njene prateće subjektivne percepcije, odnosno formirana lažna mišljenja koja se promptno šire unutar populacije, rapidno dobivaju na svojoj veličini, snazi i uvjerljivosti prije svega mutacijama u mišljenju koje je formirano na temelju laži. Prvi krug diseminatora, tj. drugi krug primatelja dezinformaciju već širi kao istinitu informaciju, odnosno s uvjerenjem u istinitost kao znanje i osjeća se pritom ispravnim. Dezinformacija i njezin sadržaj uvijek su prilagođeni cilju dezinformatora. ( Popovac, J.; 2020:69 )

Informacije su vrlo važan segment svakodnevnog života, pa stoga imaju i veliku važnost u komunikaciji.

### **3. KOMUNIKACIJA – PROCES RAZMJENE INFORMACIJA**

Komunikacija predstavlja proces razmjene informacija preko unaprijed dogovorenog sistema znakova, odnosno predstavlja proces slanja informacija najčešće preko jezika nekom entitetu ili čak sebi (Tokić,S. 2019:17.). Današnje medijske komunikacije, poglavito elektroničke i digitalne, su svijet u kojem je korisnicima, tj. konzumentima isporučenog sadržaja omogućeno na vrlo jednostavan način sudjelovati u kreiranju informacija, bile one lažne ili istinite, relevantne temi ili ne, pravovremene ili zastarjele. (Sekirica, V., Grmuša,T.; 2021:3220).

Pojam komunikacija ili komuniciranje uobičajen je pojam koji se koristi u svakodnevnom životu i sinonim je za razgovor, a najčešće ga upotrebljavamo u ophođenju s drugima, tj. za interakciju s drugim ljudima. Komunikacija nije samo običan razgovor dvoje ljudi, već je ona

osnovna ljudska vještina ili sposobnost da se međusobno sporazumijevamo na svim razinama, u svim situacijama, organizacijama i sl.

Mihalinčić govori da sveprisutnost komunikacije zahtijeva usmjeravanje naše pozornosti prema usavršavanju komunikacijskih vještina. Svakodnevno smo u interakciji s ljudima i izuzetno je važno što kažemo i kako to kažemo. Vještina komunikacije određuje nas u privatnom i društvenom kontekstu na način da oblikujemo sebe kao jedinstvenu individuu. Stoga se s velikom sigurnošću može reći da je umijeće komuniciranja presudno za naš osobni i profesionalni život.“ (Mihaličić, M.;2018:9) Ili, kako bismo to jednostavnije mogli objasniti, komunikacija predstavlja vrlo kompleksan ali ujedno i spontan proces te njegova uspješnost zahtijeva razumijevanje značenja poruke svih sudionika, a učinkovitom se komunikacijom naši odnosi s drugima popravljaju i postaju kvalitetniji, što u konačnici i nama godi, odnosno čini nas sretnijima i zadovoljnijima. Tako razlikujemo i dvije vrste komuniciranja – verbalno i neverbalno komuniciranje, gdje definitivno možemo tvrditi da je uspješna komunikacija ona komunikacija koja ima vrlo dobru kombinaciju verbalne i neverbalne komunikacije, tj. možemo reći da je usklađenost verbalne i neverbalne komunikacije pretpostavka uspješne komunikacije. (Mihalinčić, M.; 2018:9)

Iako je za pretpostaviti da komunikacija ima svoju službenu definiciju, ona do današnjeg dana nije definirana. Postoje brojne definicije raznih autora koje govore o tome što bi komunikacija mogla biti, no još uvijek nema jednoznačnog odgovora što je komunikacija, barem ne onakvog koji bi bio prihvaćen od strane većine znanstvenika koji proučavaju komunikaciju i njene fenomene, odnosno koji se bave tim znanstvenim poljem. (Čerepinko, D., 2011:9)

Kroz povijest, brojni su se autori izdvajali sa svojim pokušajima definiranja pojma komunikaciju pa tako postoje deseci, čak i stotine brojnih definicija različitih autora tog pojma. Mnogi autori poput Parsons (1966b,33id) i Luhmann (1972,190) drže komunikaciju funkcionalno nužnom pretpostavkom svakog društva i temeljnim socijalnim procesom po sebi. Socijalni sustavi mogu se formirati i održavati samo ako su osobe sudionici međusobno povezani komunikacijom jer se svako zajedničko djelovanje pojedinaca temelji na prihvaćenim značenjima koja se prenose komunikacijom («communicatio» ne znači samo «priopćenje» nego i «zajednica», «sudjelovanje»). Pojam komunikacije prelazi u pojam «organizacije» jer bez komunikacije nije moguće organizirano djelovanje.“ (Cherry ;1967:15 navedeno u Kunczik, Zipfel; 2006:10).

Američki komunikolog i politolog Harold Lasswell opisao je sastavnice komunikacije takozvanom Lasswellovom formulom: 'Tko, kaže Što, kojim Kanalom, Kome i s kojim Efektom?'. Hartley vidi komunikaciju kao interakciju značenjem zajednički prepoznatih znakova. Griffin pak komunikaciju vidi kao povezani proces stvaranja i interpretacije poruka koji izaziva odgovor. S druge strane, Vreg nas uvjerava kako komunikacija nije jednosmjerni ili dvosmjerni čin, već se radi o mnogoznačnom procesu koji može napredovati, zaustaviti se ili potpuno prekinuti. Jedna od jednostavnijih i nama najbližih definicija je ona Millerova koja kaže da je komunikacija proces, stvaranje i prijenos informacija ili poruka. (Čerepinks, D.;2011:13)

Milas u svojoj knjizi govori kako se komunikacija među ljudima naziva ljudska komunikacija ili humana komunikacija te može biti svjesna ili nesvjesna. Šutnju koja može biti uljudna, ali isto tako povrijediti druge i stvoriti nesporazume, sastavni je dio humane komunikacije. Također, Milas navodi da su „Ključni elementi procesa komunikacije: pošiljalatelj, poruka i primatelj poruke.“ (Milas, Z.; 2011:15,18 ) Referirajući se na njegovu izjavu možemo ustvrditi kako je pošiljalatelj onaj koji šalje poruku, želi nešto reći ili postići. Poruka koju pošiljalatelj šalje možemo definirati kao informaciju koju šaljemo primatelju, a ta informacija može biti verbalna ili neverbalna. Za vrijeme komunikacije ili komunikacijskog procesa, vrlo često dolazi do određenih šumova u komunikaciji koji mogu biti uzrokovani na razne načine, pa iz tog razloga vrlo često dolazi do nesporazuma u komunikaciji jer primatelj često ne shvati poslanu poruku, odnosno poslanu informaciju. Stoga je za uspješnu komunikaciju vrlo važan dio komunikacijskog procesa i povratna informacija koja odlazi od primatelja k pošiljalatelju.

Neke definicije ograničavaju komunikaciju na transfer informacija. Prema njima komunikacija je proces kojim se neka informacija ili obavijest prenosi od pošiljalatelja do primatelja (npr. Coenenberg 1966, 36). Ostala pojmovna određenja konstitutivni uvjet komunikacije vide u (korektnu) prijemu neke poruke (npr. Larsen 1964, 349). Teško je međutim odrediti kad je doista informacija prenesena «bez pogreške». Za mnoge autore odlučna je namjera, tj. intencionalnost prijenosa informacije (Bentele i Beck,1994): komunikacija se shvaća kao intencijsko odašiljanje informacija, tj. neki signal mora se radi priopćenja ili sporazumijevanja namjerno proizvesti i «poslati». Poznati njemački sociolog Helmut Schoeck (1969:194) čak je poimao komunikaciju kao proces »u kojem se neka vijest prenosi, kao znak ili simbol, od jednog do drugog organizma i mijenja njegovo ponašanje.» (Kunczik i Zipfel; 2006:11)

Dakle, možemo slobodno konstatirati kako je komunikacija zapravo proces razmjene informacija putem uvriježenog sistema znakova, dok je komunikologija znanstvena disciplina koja se bavi proučavanjem komunikacije. ( Veseličić, K.; 2019:2)

Komunikacija je proces slanja informacija sebi ili bilo kojem drugom entitetu, najčešće putem jezika. Riječ komunikacija doslovno znači: podijeliti, učiniti nešto općim ili zajedničkim, a cilj komunikacije može biti čovjek, neka druga osoba ili drugi entitet poput grupe, organizacije ili društva. (Skočić, N., 2015:3)

Mnogi znanstvenici i teoretičari slažu se s jadnim – nemoguće je ne komunicirati. Kathleen Reardon u svojoj teoriji inzistira na jasnom definiranju značajki komunikacije, prije nego što se definira sam pojam komuniciranja. Reardon smatra kako postoji ukupno šest bazičnih značajki ljudske komunikacije:

- Ljudi komuniciraju iz različitih razloga - zabava, ostavljanja dojma, sklapanja prijateljstva, zbog razmjene informacija i sl.
- Komuniciranje rezultira namjeravanim, ali i nenamjeravanim učincima – bez obzira na to kako i kome nešto kažemo, ne mora značiti da će biti shvaćeno kako je zamišljeno
- Komunikacija uključuje najmanje dvije osobe – komuniciramo jedni s drugima, a ne jedni drugima
- Komunikacija je obično obostrana – za vrijeme govora jedne osobe, druga može neverbalno komunicirati ili pokazivati znakove nezanimanja
- Komunikacija se događa i onda kada nije uspješna – u komunikaciji s drugima bilo to uspješno ili malo manje uspješno, verbalno ili neverbalno iskazujemo svoje misli i osjećaje
- Komunikacija uključuje uporabu simbola – simboli sadržani u riječima i gestama ( Jugo, D.;2012:25)

Informacije i komunikacija su od iznimne važnosti u funkcioniranju društva i organizacija općenito. Danas, u digitalno doba i vrijeme interneta vrlo se jednostavno pronalaze informacije u različitim oblicima te ih jednako tako možemo pronaći u elektroničkim i tiskanim medijima, na brojnim internetskim stranicama i portalima (službenim i neslužbenim), kao i na društvenim mrežama. Zbog navedenih portala, internet stranica i društvenih mreža protok informacija danas je brži i jednostavniji nego ikad prije, a kako bi komunikacijski proces bio efikasan, vrlo

je važno da se informacije dijele točno, pravovremeno i jasno. Za pretpostaviti je da će veći protok informacija u komunikacijskom procesu uglavnom donijeti pozitivne stvari, no nije uvijek tako. Velika fluktuacija informacija otvara mogućnost širenja lažnih, obmanjujućih i prije svega štetnih informacija za društvo ili organizaciju, što je za proces kvalitetne komunikacije izuzetno loše. Također, bitno je napomenuti da su informacijska i komunikacijska razina vrlo važne kod upravljanja kriznim situacijama. Kada je aktualna određena kriza komunikacija predstavlja ciljano izvještavanje određenih, osoba ili grupa. Stoga, možemo slobodno reći da komunikaciju u krizi ili krizno komuniciranje možemo sagledati sa dvije strane:

- sa strane informacije
- sa strane strategije (Jurković, Z.; 2012)

Krizna komunikacija kao strategija odnosi se na potrebu prikupljanja i širenja informacija tijekom određene krize (Coombs, 2005:221). Upravljanje kriznim situacijama zahtjeva od menadžmenta vještinu komuniciranja u kriznim situacijama. Važno je unaprijed definirati tko, kad i kakve informacije može dati. Informacije koje su nekontrolirano plasirane u javnost mogu biti uzrok panike, konfuzije, nepovjerenja, straha i slično. Pogrešna informacija stvara pogubne i dugotrajne posljedice, dok pravilno upravljanje informacijama može čak i u nepovoljnim situacijama proizvesti korisne učinke za organizacije. (Šestić, I.; 2019:7)

### **3.1. STRATEŠKO KOMUNICIRANJE**

Jugo kaže da je strategija opći plan igre, a taktiku čine odluke koje se donose tijekom bitke. Pojam strategije objašnjava kako cilj treba postići osiguravajući smjernice i teme za sveobuhvatan program. Može se izložiti jedna opća strategija ili program može imati nekoliko strategija. Što ovisi o ciljevima i javnosti. (Jugo, D.; 2012:5)

Strategije predstavljaju planove koji nam pokazuju ili opisuju mogućnosti, te postižu zacrtane ciljeve unaprijed ciljano orijentiranog djelovanja. S. Robbins strategiju vidi kao „određivanje osnovnih dugoročnih ciljeva nekog poduzeća te prihvaćanje smjerova djelovanja i raspoređivanja resursa, nužnih za ostvarenje tih ciljeva”. J. Habermas pak definira tzv.



„strateško djelovanje” kao tip socijalnog djelovanja. Naime, kaže da je strateško ono djelovanje koje se orijentira prema uspješnosti, ukoliko ga promatramo pod aspektom pridržavanja pravila racionalnog izbora i ukoliko se može izmjeriti stupanj učinka utjecaja na odluke racionalnog protivnika, pod uvjetom da se to može jasno razgraničiti od komunikativnog djelovanja.

( Jugo,D.; 2012: 6 )

Ančić kaže kako je „strateško komuniciranje područje informacijsko-komunikacijskih znanosti koje je posljednjih 15-tak godina postalo aktualno te je pobudilo interes u znanstvenim, poslovnim, a osobito u državničkim, vojnim i diplomatskim krugovima.

Također, Ančić navodi da se „pojam strateškog komuniciranja izvorno odnosio na komunikacijske programe u domeni vlada i vojski. Danas je on sve popularniji u smislu sveobuhvatnog koncepta koji sadrži razne ciljne komunikacijske aktivnosti, a koje obično uključuju odnose s javnošću, marketing i financijske komunikacije, zdravstvene komunikacije, javnu diplomaciju, kampanje te brojne druge discipline (Holtzhausen i Zerfass, 2015). Sve navedene discipline iako samostalne, zajedno doprinose širem razumijevanju strateškog komuniciranja u suvremenom globalnom svijetu (Werder, 2015, prema Ančić, D.;2015:33).

Pojam „strateško komuniciranje“ prvi je upotrijebio Vince Vitto u Izvješću znanstvene radne skupine o upravljanju širenja informacija (eng. *Report of the Defense Science Board Task Force on Managed Information Dissemination*) iz 2001. godine. Iako podrijetlo pojma nije do kraja određeno, dobro pojašnjenje ponudio je P. J. Crolwey koji smatra kako se pojam odnosi na vitalni interes ili temeljnu funkciju organizacije. Nadalje ističe kako se evolucija pojma u smislu koncepta prvo pojavila u vojsci kao odgovor na prisutnost cjelodnevnog i svakodnevnog globalnog medijskog okružja koji obilježava povezanost internetom, tradicionalnim medijima, satelitskom televizijom i u posljednje vrijeme društvenim mrežama te građanima novinarima. Zaključio je kako u globalnom svijetu vlade komuniciraju kako međusobno tako i sa širim društvom, a ljudi komuniciraju vertikalno i horizontalno te imaju bolji i lakši pristup kvalitetnijim informacijama, (Tatham, Le Page, 2014. ,navedeno u Ančić,D.;2015:34).

Strategija komunikacije predstavlja sredstvo kojim se definiraju ciljevi koje jedna organizacija želi ostvariti u komunikaciji s javnošću. Ona predstavlja temelje za izradu plana aktivnosti koje će se provoditi tijekom određenog vremenskog perioda (jedne ili više godina) kako bi se javnosti pružile sve potrebne informacije, unaprijedila efikasnost rada i stvorila odgovarajuća

prepoznatljivost u javnosti. Komunikacijska strategija predstavlja jednostavan dokument u kojem organizacija mora odgovoriti na nekoliko pitanja:

- Tko su ciljane grupe?
- Koje informacije su im potrebne?
- Na koji način pružati ili dobiti informacije?
- Koliko često informacije treba pružati? (Mihaljević, B., Mihalinić, M.; 2011: 227)

Postoje tri nužna elementa strateškog komuniciranja: informiranje, preporuka i promocija. Kvalitetna i jasno formulirana strategija komuniciranja osigurava da se jednom dogovorene, realistično planirane aktivnosti, provode tijekom određenog vremenskog perioda, ne vezano na svakodnevne probleme u radu bilo koje organizacije (Mihaljević, B., Mihalinić, M.; 2011: 227). Bit kriznog komuniciranja organizacije jest da je organizacija u mogućnosti dobro iskomunicirati pozitivne elemente krizne situacije u kojoj se nalazi. Ako je to u mogućnosti, onda na taj način može jasno pokazati da krizna situacija nije za nju nužno samo loša, neugodna i negativna pojava, već da može predstavljati jedan produktivan proces. Također, kada govorimo o strategiji, govorimo o tome da je za svladavanje određene krizne situacije vrlo često nužno napustiti rutinu i uvesti inovativne aktivnosti, a za to je potrebna visoka spremnost menadžmenta organizacije za inovacijama. Dvije su osnovne strategije koje su uvijek dostupne organizacijama na raspolaganje: pasivna – defenzivna i aktivna – ofenzivna. Spoj te dvije kombinacije nikako se ne preporučuje jer u javnosti može izazvati i stvoriti negativnu sliku o organizaciji. U takvom bi slučaju organizacija morala ulagati dodatne napore kako bi popravila svoj ugled (Mihaljević B., Mihalinić, M.; 2011: 229 ).

Krize i krizna razdoblja pogađaju svakoga i one uvijek dolaze bez najave, imaju svojevrsan faktor iznenađenja te nikoga ne zaobilaze i ne ostavljaju ravnodušnim. Kriza predstavlja prijetnju za svakoga te često prijete i ugledu pojedincima ili organizacijama u očima javnosti. Postoje tri moguća ishoda krize koja mogu pogoditi organizaciju:

- da organizacija izađe u potpunosti iz posla
- da organizacija ostane u poslu s narušenim ugledom i oštećenim imidžom u očima javnosti

- da se organizacija vrati poslu nakon učinjenih brojnih napora ili čak unaprijedi svoju poziciju u očima javnosti

Kako bi se izbjegli negativni učinci krize koji mogu nastati unutar organizacije vrlo je važno da organizacija ima unaprijed utvrđen i definiran krizni plan. U tom planu jednu od veće važnosti ima komunikacija s medijima, internom i eksternom javnosti i javnošću na društvenim mrežama. Poželjno je da komunikacija počne što prije, da je brza, konzistentna i otvorena. Dakle, da je protok informacija unutar organizacije i prema javnosti brz, da je komunikacija usklađena na svim razinama te da je dostupna medijima, iskrena i otvorena prema javnosti. Stoga, možemo slobodno reći da je krizno komuniciranje „dijalog“ između organizacije i njene ciljane javnosti preko kojeg se utvrđuju taktike i strategije koje za cilj imaju očuvanje ugleda organizacije, odnosno smanjenje štete ugleda organizacije. Strateško komuniciranje predstavlja sredstvo kojim organizacija želi postići određene ciljeve i temelj za razradu plana aktivnosti koje će se provoditi tijekom određenog vremenskog perioda kako bi se putem medija široj javnosti pružile sve potrebne informacije i stvorila odgovarajuća prepoznatljivost u javnosti. Uspješno definirana strategija organizacije u komunikaciji s javnošću stvara pozitivnu sliku o samoj organizaciji. (Gospodnetić, M.; 2019:46) Krizno komuniciranje uzima u obzir strateški pristup kako bi se preveniralo i umanjilo štetu. Strateški odnosi s javnošću mogu se definirati kao komunikacijska aktivnost koja podrazumijeva strateško razmišljanje, odnosno proaktivno predviđanje potencijalnih problema, suočavanje s problemom, njegovo raščlanjivanje na dijelove, zaseban pristup svakom njegovom dijelu te potpuno razumijevanje cjelokupne poslovne strategije organizacije (Jugo, D.; 2017:36).

Strateška komunikacija je područje koje mora biti svjesno svega što se događa u organizaciji. Ona mora biti svjesna svojih procesa i svojih radnji, savjetujući i gradeći zajedno kako uspostaviti najbolje odnose s ljudima, ne nužno u komercijalne svrhe, već kao ljudsko značenje. Ljudsko značenje koje povezuje vrijednosti tvrtke s načinom na koji komunicira sa cijelom okolinom. Ali uvijek, kao dio strategije. (<https://hr.economy-pedia.com/11036561-strategic-communication>, preuzeto: 13.08.2022.)

Komunikacija i strateško komuniciranje vrlo su važni u kriznim situacijama za rješavanje kriza. Tijekom bilo koje krize učinkovita je komunikacija presudna za održavanje povjerenja internih i eksternih javnosti, vraćanje morala te održavanje stabilnosti općenito. Uz suradnju na svim razinama učinkovito komuniciranje (interno i eksterno), mogućnost donošenja brzih odluka i sposobnost upravljanja svim važnim informacijama vrlo su važni za izlazak iz krize. U kriznim

je situacijama potreba za informacijama velika i potreba raste iznimno brzo pa je iz tog razloga važno posvetiti se komunikacijskoj strategiji u kojoj komunikacijska interakcija svih aktera bude usklađena. U početku pandemije kada je u Republici Hrvatskoj organiziran i oformljen Stožer civilne zaštite, komunikacijska strategija ostvarila je pozitivan utisak i odličan rezultat u široj javnosti ali i kod komunikacijskih stručnjaka. Stvorilo se određeno povjerenje u Stožer i osobe koje su bile zadužene za krizno komuniciranje. No, s vremenom to povjerenje jenjava uplitanjem politike u rad Stožera i donošenje odluka. Činjenica da se političke teme miješaju sa problemom koronavirusa i da se donose mjere koje su vezane uz političke interese (tada aktualni parlamentarni izbori) nije naišla na odobravanje javnosti. U nastavku rada autorica rada će objasniti pojam upravljanja informacijama te prikazati strateško komuniciranje Stožera u doba pandemije na primjeru sustava socijalne skrbi - kako bi u kriznim situacijama bilo potrebno upravljati informacijama, kako se komunikacija odrazila na sustav te koje su sugestije proizašle iz istraživanja za buduće krizne situacije. (Mihalinčić, M.,: 2018.-29,31)

#### **4. UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA U DOBA PANDEMIJE**

Kako je prethodno navedeno krajem 2019. krenula globalna pandemija, u veljači 2020. godine po prvi puta se pojavila i u Hrvatskoj. Vlada RH osnovala je Stožer civilne zaštite a priliku da se u tom izazovu strateškog komuniciranja okušaju četvero ključnih ljudi koji su putem medija i uz podršku i usku povezanost sa Stožerom civilne zaštite RH komunicirali s javnošću i provodili mjere u svrhu zaštite i očuvanja zdravlja. Obzirom da je zadatak Stožera bio prilično izazovan i pažnja čitave države u prva tri mjeseca pandemije bila je usmjerena na Stožer civilne zaštite i četvero ključnih ljudi, bilo je izuzetno važno da svoj zadatak odrade u potpunosti bez greške, kako bi u javnosti stvorili dojam jakog i samouvjerenog sugovornika te tu istu javnost uvjerali kako su njihovi savjeti, odluke i mjere u potpunosti ispravni te na neki način od javnosti dobili pristanak za svoje postupke. Prema istraživanjima brojnih portala koji su i sami izvještavali i prenosili presice Stožera, pokazalo se kako je komunikacija u prva tri mjeseca pandemija bila i više nego zadovoljavajuća, odnosno uvjerljivo pozitivna. Retorika ključnih ljudi koji su svakodnevno izvještavali o koronavirusu pokazuje kako su prihvatili strategije uvjeravanja tipične u krizama ili pandemija kao što su poruke straha, vojnih metafora i poruka koje ustraju na stvaranju zajedništva. Jedan od četiri glavnih aktera ovog tima – ministar zdravstva, u početku njihova izvještavanja posebno se istaknuo svojim egzaktnim uputama, svojom smirenošću, ozbiljnošću ali jasnom porukom o ozbiljnosti ove bolesti i situacije u kojoj

se svijet nalazi, te je svojim pristupom pridobio podršku i povjerenje velikog djela populacije. Veliku ulogu u stvaranju pozitivne slike ključnih osoba imali su također i mediji ali i strategije uvjeravanja koje su komunikatori koristili kako bi populaciju naveli da vjeruju u donesene odluke i pristaju na restriktivne mjere koje su ih lišile privremeno slobode i munjevitom brzinom svima promijenile životne navike i život u globalu. (Grbeša, M., 2020.; <https://hrcak.srce.hr/clanak/359620>, preuzeto: 21.06.2022. )

Dana 20. veljače 2020. godine na sjednici Vlade donesena je odluka i rješenje o oformljavanju Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske kao i stožeri jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

„Odluka o imenovanju Stručno-operativnog tima za podršku Kriznom stožeru Ministarstva zdravstva za vrijeme trajanja epidemije bolesti COVID-19 koju je ministar zdravstva donio u ožujku 2020. i dalje je na snazi i kontinuirano se primjenjuje. Stručno-operativni tim za podršku Kriznom stožeru Ministarstva zdravstva trenutno broji 39 članova, u kojem su, uz predstavnike Ministarstva zdravstva, imenovani članovi iz Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Klinike za infektivne bolesti „Dr. Fran Mihaljević“, Ureda WHO u Republici Hrvatskoj, Gradskog ureda za zdravstvo Grada Zagreba, Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, Hrvatske liječničke komore, Hrvatske komore dentalne medicine, Hrvatske komore medicinskih sestara, Hrvatskog liječničkog zbora, Hrvatskog zavoda za hitnu medicinu, Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Nastavnog zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“, Državnog inspektorata, Hrvatskog psihološkog društva, Kliničkog bolničkog centra Zagreb, Klinike za dječje bolesti Zagreb, Kliničkog bolničkog centra Sestre milosrdnice, Kliničke bolnice Dubrava, Klinike za psihijatriju Vrapče, Kliničke bolnice „Sveti Duh“, Kliničke bolnice Merkur, Kliničkog bolničkog centra Osijek, Kliničkog bolničkog centra Rijeka, Kliničkog bolničkog centra Split i Medicinskog fakulteta, Sveučilišta u Zagrebu i Škole narodnog zdravlja „Dr. Andrija Štampar“. Ovaj se Stručno-operativni tim kontinuirano sastajao i razmatrao prijedloge i preporuke za unaprjeđenje rada zdravstvenog sustava u cjelini te predlagao i provodio planirane aktivnosti vezane za sprječavanje i suzbijanje bolesti COVID-19.” (Vlada RH, 2021:5)

Cilj stožera bio je jednako postupanje svih subjekata odgovornih za provođenje mjera zaštite života i zdravlja građana u ovom slučaju zbog pojave koronavirusa COV-19 u Republici Hrvatskoj. Vlada RH nije proglasila izvanredno stanje, već je epidemiju koronavirusa proglasila

dana 11. ožujka 2020. godine kada na snagu stupaju široke ovlasti ministarstva zdravstva. Nekoliko dana kasnije, 19. ožujka Stožer civilne zaštite donosi prve mjere u svrhu zaštite javnog zdravlja i sprečavanja širenja zarazne bolesti kojima se paralelno ograničavaju određena ljudska prava i temeljne slobode. Ubrzo nakon prvih mjera dolazi do prijepora o tome ima li Stožer civilne zaštite zakonsku ovlast donositi mjere kojima se ujedno ograničavaju i temeljna ljudska prava.

Stožer civilne zaštite počeo je donositi svakodnevne odluke na temelju izmijenjenog Zakona o sustavu civilne zaštite, tj. njegovog članka 22a, kojim se od 18. ožujka uvelo novo hibridno stanje upravljanja krizom usprkos postojanju Zakona koji je donesen godinama ranije o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti, a koji je ujedno jedini validan zakon kada je riječ o utvrđivanju zaraznih bolesti i provođenju mjera za zaštitu pučanstva od njihova širenja. Tim zakonom nije bilo predviđena mogućnost da mjere zaštite donosi Stožer civilne zaštite, već je to jedino imalo mogućnost ministarstvo zdravstva. Obzirom da su se odluke Stožera kosile sa zakonom, kako bi se sanirale posljedice, Vlada donosi izmjene Zakona o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti po hitnom postupku koje su stupile na snagu 18. travnja 2020. godine. Prema tome, propisano je da odluku o proglašenju epidemije zarazne bolesti donosi Vlada, s ministar zdravstva je ovlašten donositi odluke o proglašenju opasnosti od epidemije zarazne bolesti. Također je tada uveden institucionalni model za upravljanje krizom prema kojem Stožer civilne zaštite može donositi sigurnosne mjere za zaštitu pučanstva zajedno s Ministarstvom zdravstva i Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo pod neposrednim nadzorom Vlade Republike Hrvatske.

Dana 19. ožujka 2020. godine krenule su mjere koje su sve više ograničavale ljudsku slobodu. Krenulo se prvo sa slobodom kretanja, kada je 19. ožujka donijeta mjera ograničavanja slobode kretanja zatvaranjem svih granica u Hrvatskoj. Također, donijeta je mjera o ograničavanju javnih i privatnih okupljanja. Zabranjeni su javni događaji na otvorenom, a sve privatne zabave svedene su na minimalni broj uzvanika, odnosno na uži krug obitelji. Isto tako, uoči parlamentarnih izbora 5. srpnja 2020. godine Državno izborno povjerenstvo donosi odluku, odnosno Tehničku uputu pripremljenu u suradnji sa Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo vezano uz glasanje na dan izbora i osiguranje epidemiološke zaštite svih sudionika na biračkim mjestima. Prema navedenoj uputi, biračima kojima je dijagnosticirana zaraza koronavirusom, zabranjen je pristup biralištima te im se neće moći osigurati glasanje obzirom na mjeru izolacije koja uključuje i zabranu kontakta sa svim drugim osobama.

Obzirom na sve veću prijetnju i brzinu širenja zaraze unutar države, ali i cijelog svijeta, dovelo se također u pitanje rad i obrazovanje. Naime, donijete su odluke u kojima se privremeno ukida rad pojedinim djelatnostima u kojima se ostvaruje bliski kontakt – obustavljen je rad dijela trgovina, ugostiteljskih djelatnosti, kulturnih djelatnosti i uslužnih djelatnosti u kojima se ostvaruje bliski kontakt s klijentima, sportska natjecanja svedena su na minimum, organizirani treninzi su bili zabranjeni kao i rad sportskih centara i teretana, dječjih i drugih radionica i sl. Obrazovne institucije svoje su aktivnosti prenijele na brojne online aplikacije (ZOOM, Google Meet i sl.), te se školska nastava za niže razrede osnovnih škola odvijala na daljinu putem TV kanala na državnoj televiziji, dok su svi ostali svoje školske i fakultetske obaveze ispunjavali putem e-maila, uživo preko online aplikacija i sl.

Jedan od vodećih problema kojima se RH borila u vrijeme pandemije bilo je uvođenje novih mjera i promjena u načinu rada bolnica i domova zdravlja što je uvelike otežalo pacijentima mogućnost pristupa uslugama zdravstvene zaštite. Onemogućen je pristup dolazaka pacijenata u ordinacije i bolnice, što je dovelo sustav u još veće probleme. Obzirom da je cijeli zdravstveni sustav bio usredotočen na borbu protiv koronavirusa, zanemaren je velik dio pacijenata čije bolesti nisu imale vremena čekati kraj pandemije. Čak četiri kliničke bolnice u Hrvatskoj prenamijenjene su u respiratorno-intenzivističke centre za liječenje od COVID-19, što je dovelo do reorganizacije rada bolničkog sustava i, naravno smanjena redovitih aktivnosti - liječili su se samo hitni i prioritetni klinički bolesnici, dok su svi ostali pacijenti i njihovi pregledi bili odgođeni do daljnjega. Iz tog razloga, zbog "zanemarivanja" pacijenata i njihovih bolesti ne vezanih uz COVID-19 dolazi do dodatnih problema i velikog postotka smrtnih slučajeva ne vezanih uz koronavirus.

Vrlo važnu ulogu i težinu imale su mjere Stožera i na osobe starije životne dobi. Naime, mjere u svrhu prevencije bolesti dodatno su otežale i zakomplicirale ionako već izrazito teške i dugogodišnje probleme s kojima se susreću stariji, poput siromaštva, adekvatnih uvjeta stanovanja, socijalne isključenosti, zdravstvene zaštite i između ostaloga, teže dostupnosti socijalnih i zdravstvenih ustanova i usluga. Kako su osobe starije životne dobi u većem riziku od oboljenja virusom, Hrvatski crveni križ zajedno sa Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo donosi 17. ožujka brošure s uputama za siguran način primanja pomoći za starije i nemoćne osobe u vremenu pandemije koronavirusa. Kako su financijske mogućnosti i navike osoba starije životne dobi bitno smanjene u odnosu na mlađu populaciju, u velikom broju slučajeva smanjena je sposobnost razumijevanja i korištenja moderne tehnologije koja uključuje korištenje elektroničke medije, Internet trgovine, korištenje bankomata i beskontaktnog

plaćanja te brojnih drugih dostupnih mogućnosti, dovodi u nezahvalnu situaciju osobe starije životne dobi te im je nužna podrška i pomoć kako bi se prilagodili novonastaloj situaciji s pandemijom. Odluke i mjere koje su se tijekom 2020. godine donosile bile su ogroman teret posebno za starije osobe smještene u domovima socijalne skrbi gdje je sloboda kretanja bila neproporcionalno osigurana zbog očuvanja sveopćeg javnog zdravlja. Kada su krenule prve mjere koje su se odnosile na domove za starije i nemoćne te ostale srodne ustanove u svrhu očuvanja zdravlja i prevencije širenja zaraze, zabranjene su posjete štićenicima ustanova i domova, zabranjen je izlazak iz prostorija stanovanja i organiziranog smještaja, kao i druženje s ostalim korisnicima doma te je isključivo dopušten izlazak korisnika izvan domova u opravdanim uvjetima, kao što su bolničko liječenje i ostali medicinski postupci. (Buljan i dr, 2020.)

Obzirom na relativno lošu kritiku javnosti vezano uz komunikaciju Stožera civilne zaštite, pretpostavka je kako bi komunikacija bila bolje općeprihvaćena i ozbiljnija kada bi Stožer za svoju pripremu angažirao komunikacijskog stručnjaka koji bi ih uputio kako se ponašati pred izlaskom u javnosti, kako se pripremiti za pitanja i kako što bolje odgovoriti na ista.

#### **4.1. UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA U DOBA PANDEMIJE KROZ MEDIJSKI PROSTOR**

Riječ “vijest“ koja opisuje stvari o kojima novinari pišu u upotrebi je već 500 godina, davno prije nego što su postojale novine. Vijesti, važne i trivijalne, mogu služiti da ljude povezuju u zajednicu i da oni međusobno uspostavljaju kontakt. Također, vijesti daju informacije koje su ljudima potrebne za donošenje prosudbi o onom što se događa u svijetu oko njih. Ljudima vijesti služe da bi lakše donijeli odluke i da bi funkcionirali kao informirani građani. Problem s definicijom vijesti nastaje jer ona zahtijeva da se razmotre četiri pitanja:

- Za što ljudima služe vijesti?
- Koje su funkcije pojedinih medija?
- Koja su obilježja vijesti?
- Što čini događaj ili mišljenje vrijednim da postane vijest? (Sheridan Burns,L.; 2009:56)



Pojavom koronavirusa, odnosno početkom pandemije dolazi do velikih promjena u načinu na koji živimo generalno, što privatno što poslovno. Zahvaljujući razvoju tehnologije radno aktivno stanovništvo mahom je počelo raditi, a djeca i mladi obrazovati se od kuće što je ujedno pokazalo i brojne prilike koje nam omogućuju tehnologija i novi mediji. Osim što je pandemija uzrokovala promjene u svakodnevnom životu, uvelike je utjecala i na navike korisnika medija, koji su više nego ikada prije svoje vrijeme provodili uz razne medijske sadržaje (<https://www.statista.com/statistics/1229850/coronavirus-used-news-sources-gen-z-millennials-worldwide/>; *preuzeto 28.lipnja 2022.*), gdje su upravo mediji postali glavno sredstvo informiranja o novoj i nepoznatoj bolesti. S obzirom na veliku količinu sadržaja koja je bila dostupna, često su prilikom izvještavanja o koronavirusu u medijima, posebno na društvenim mrežama izlazile i objavljivale se brojne dezinformacije, stoga je bilo od ključne važnosti razlikovati pouzdane, provjerene i vjerodostojne medijske sadržaje ili “vijesti”, od onih nepouzdanih, neprovjerenih i netočnih. Uslijed pojave pandemijske, mnogi su kreatori sadržaja, medijske kuće, ali i brandovi našli u situaciji bez presedana. U kratkom su roku morali redefinirati svoju ulogu, a onda i pronaći novi način monetizacije svog sadržaja. (Turkalj, D.; 2021:121) Prolazili su kroz brojne kompleksne situacije i također brojne vlastite transformacije te se prilagođavali novonastalim situacijama kako bi što točnije, jasnije i pravodobnije prenijeli bitne informacije.

Lesinger smatra kako mediji i medijsko okruženje danas, ali možemo reći od kada postoje mediji za masovno komuniciranje, prolaze kroz prekretnice i transformacije. Prilagođavaju se potrebama konzumenata, ali i promjenama u načinu života. Svi su mediji pronašli svoga „para“ na internetu. Kako su se preobražavali i prilagođavali mediji, tako su se nužno morali prilagoditi i djelatnici odnosa s medijima, ali i političari koji zajednički kreiraju izjave, događaje i konferencije za novinstvo, koji se vjerojatno ne bi ni događali da nema medija koji će to popratiti. (Lesinger, G.; 2018: 53)

Lynette Sheridan Burns u svojoj knjizi navodi kako novinar prije donošenja odluke što ponuditi publici kao vijest, ima obavezu razmotriti još jedan termin: “vrijednost ili valjanost vijesti”. Vrijednost vijesti se smatra ili opisuje kao “tema” koja će pod svaku cijenu privući pozornost publike. Općenito se smatra kako je publika globalno zainteresirana uglavnom za one stvari koje imaju direktan utjecaj na nju. Isto tako, podjednako jaka vrijednost pridaje se onim informacijama koje bi mogle izravno utjecati na budućnost publike, kao i informacijama o onim stvarima koje bi im mogle donijeti neku vrstu štete. Sheridan Burns također navodi i da u

osnovne vrijednosti vijesti spadaju: utjecaj, vrijeme događaja, blizina, sukob, važnost, novost, relativnost. (Sheridan Burns L.; 2009:57)

Kada govorimo o vrijednosti vijesti važno je napomenuti kako vrsta medija kojom novinar odašilje svoju poruku, odnosno medij kojim se služi uvelike utječe na vrijednost vijesti. Televizija daje prednost gledanju ili zanimljivim slikama - "slika nikad ne laže", što objašnjava zašto će televizijske postaje diljem svijeta radi prikazivati rušenje visokog dimnjaka eksplozivnim napravama. One pak priče koji su prikladnije za radijsko emitiranje su one koje se istovremeno događaju i mijenjaju. Tu možemo spomenuti kao primjer sukob u Istočnom Timoru 1999. godine kada mnogi stranci nisu uspjeli napustiti zemlju već su ostali zatočeni u svojim veleposlanstvima. Radijski su novinari putem mobilnih telefona od njih uspijevali bilježiti realne informacije u stvarnom vremenu s terena, kada se nisu mogli probiti do tog područja. Ako je pak riječ o složenim informacijama, vrijednost vijesti je veća u tiskanim medijima nego na radiju ili televiziji. Tiskani mediji mogu potanko predstaviti informacije koristeći pritom tablice, grafove i slične alate prihvatljive u razumljive čitateljima. (Sheridan Burns,L.; 2009:59)

„Vrijednosti vijesti u konačnici se svode na profesionalne prosudbe novinara. Njihove odluke ovise o količini vijesti između kojih se može birati; o tome koliko je vijesti negativno, a koliko pozitivno i o razumijevanju ciljne publike. ”(Sheridan Burns,L.;2009:59)

Kako je već više puta u diplomskom radu rečeno dana 11. ožujka Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) proglasila je globalnu pandemiju COVID-19, koja je zahvatila cijeli svijet te se svijet prilagođavao novonastaloj situaciji gdje su maske na licu postale svakodnevice, a zagrljaj voljenih osoba luksuz. Novonastala situacija u kojoj se svijet nalazio uključivala je posebne mjere zaštite i određeni kodeks ponašanja društva koji je usmjeravao građane na fizičku distancu, odnosno izbjegavanje fizičkih kontakata u svrhu prevencije i suzbijanja pandemije. Mediji su u svojim izvještavanjima opisali novonastalu situaciju kao „novo normalno“ koje se odnosilo na svakodnevno nošenje maski u zatvorenim prostorima, držanje distance, bilo je to vrijeme u kojem su brojne institucije radile po novim režimima (bolnice, socijalne ustanove, vrtići, škole i dr.) i sl. Balabanić (2014.) smatra kako su danas, u suvremenom demokratskom društvu mediji najvažniji posrednik između općih interesa, vrijednosnih i političkih orijentacija građana. Tako možemo slobodno konstatirati da mediji predstavljaju posrednike raznih institucija (stručnjaka) i javnosti, ali imaju takozvani monopol

u procesu informiranja javnosti. Mediji danas prilagođavaju informaciju prema vlastitom nađenju, odnosno logici stoga plasiranu informaciju nije poželjno doslovno shvatiti jer je riječ o medijskoj konstrukciji stvarnosti. U kriznim situacijama, pa tako i u krizi izazvanom pandemijom COVID-19, medijsko izvještavanje treba biti efikasno i to na način da se javnost pravovremeno i točno informira o mogućim razvojjima „krizne situacije“ prije, tijekom i nakon završetka „nemilog“ događaja (Čaldarović, O.; 2014:356) . U vrijeme pandemije medijsko je izvještavanje polučilo i pozitivne i negativne posljedice. Naime, jedna od prednosti koje je imalo medijsko izvještavanje je bila ta da su informacije o zarazi COVID-19 vrlo brzo ušle u domove diljem svijeta, vrlo su se brzo Vlade država ujedinile u mjerama koje su se u samom početku nosile s ciljem očuvanja zaštite i zdravlja građana, te su informacije u početku pandemije imale informativnu ulogu za sve i za sve su imale pozitivan učinak. Građanstvo je ozbiljno shvatilo prijetnju zaraze, mjere i poruke koje su se donosile i prenosile putem medija su se poštivale i vladalo je zajedništvo u cilju očuvanja zaštite i zdravlja građana. Kasnije, što je više vrijeme odmicalo, mediji su postali platforma za sve učestalije generiranje lažnih vijesti i sredstvo širenja panike, što je jedan od vodećih nedostataka medijskog izvještavanja. Grbeša(2020.) navodi kako su se mediji koristili taktikom „zastrašivanja“ javnosti koje su podsjećale na ratnu metaforu koja se koristila u Domovinskom ratu. Apeli straha i taktike koristile su se za promjenu ponašanja, odnosno pretpostavljalo se da će takav način slanja poruke i sadržaja imati veći stupanj djelotvornosti na javnost (Eterović, J.; 2021:8). Jedino što se takvim medijskim izvještavanjem postiglo bilo je postupno nepovjerenje u medije koje je s vremenom postalo sve izraženije u pogledu prenošenja informacija vezanih uz pandemiju i Odluke i mjere Stožera.

## **4.2. UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI**

Sustav socijalne skrbi predstavlja organiziranu djelatnost od javnog interesa čiji je zadatak i cilj pružanje pomoći socijalno ugroženim osobama, kao i osobama u nepovoljnim osobnim ili obiteljskim okolnostima. Obuhvaća prevenciju, pomoć i podršku pojedincu, obitelji i skupinama, u svrhu unapređenja kvalitete života te poticanje promjena i osnaživanje korisnika, radi njihova aktivnog uključivanja u život zajednice. (<https://gov.hr/hr/sustav-socijalne-skrbi/248>, preuzeto: 01.09.2022.)

Sustav socijalne skrbi temelji se na načelu supsidijarnosti, što podrazumijeva odgovornost pojedinca i obitelji za vlastitu socijalnu sigurnost, a uloga je države da u tome pomaže, s ciljem sprečavanja, ublažavanja i otklanjanja socijalne ugroženosti. (<https://mrosp.gov.hr/istaknute teme/obitelj-i-socijalna-politika/socijalna-politika-11977/11977>; preuzeto: 01.09.2022.)

Korisnici, prava i uvjeti za njihovo ostvarivanje, kao i druga pitanja od značenja za ovu djelatnost, definirani su Zakonom o socijalnoj skrbi («Narodne novine», broj:18/22, 46/22,119/22, 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17, 98/19 i 64/20).

Korisnici socijalne skrbi su:

- samac i kućanstvo koji nemaju dovoljno sredstava za podmirenje osnovnih životnih potreba, a nisu ih u mogućnosti ostvariti svojim radom, prihodima, imovinom, od obveznika uzdržavanja ili na drugi način
- dijete bez roditelja ili bez odgovarajuće roditeljske skrbi, dijete žrtva obiteljskog, vršnjačkog ili drugog nasilja, dijete žrtva trgovanja ljudima, dijete rane i predškolske dobi s razvojnim odstupanjem ili razvojnim rizikom, dijete s teškoćama u razvoju, dijete s problemima u ponašanju, dijete bez pratnje koje se zatekne izvan mjesta svog prebivališta bez nadzora roditelja ili druge odrasle osobe koja je odgovorna skrbiti se za njega te dijete strani državljanin koje se zatekne na teritoriju Republike Hrvatske bez nadzora roditelja ili druge odrasle osobe koja je odgovorna skrbiti se za njega
- mlađa punoljetna osoba i mlađa punoljetna osoba s problemima u ponašanju
- osoba koja je bila korisnik prava na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja, a kojoj je potrebno osigurati stanovanje dok za to traje potreba, a najduže do 26. godine života
- trudnica ili roditelj s djetetom do godine dana života, iznimno do tri godine života bez obiteljske podrške i odgovarajućih uvjeta za život
- obitelj kojoj je zbog narušenih odnosa ili drugih nepovoljnih okolnosti potrebna stručna pomoć ili druga podrška
- osoba s invaliditetom koja nije u mogućnosti udovoljiti osnovnim životnim potrebama

- odrasla osoba žrtva obiteljskog ili drugog nasilja te žrtva trgovanja ljudima
- osoba koja zbog starosti ili bolesti ne može samostalno skrbiti o osnovnim životnim potrebama
- osoba ovisna o alkoholu, drogi, kockanju i drugim oblicima ovisnosti
- beskućnik ili
- druga osoba koja ispunjava uvjete propisane ovim Zakonom.

Naknade u sustavu socijalne skrbi temeljem Zakona o socijalnoj skrbi su

- zajamčena minimalna naknada
- naknada za troškove stanovanja
- naknada za ugroženog kupca energenata
- naknada za osobne potrebe
- jednokratna naknada
- naknada za pogrebne troškove
- naknada za redovito studiranje
- plaćanje troškova smještaja u učeničkom domu
- osobna invalidnina
- doplatak za pomoć i njegu
- status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja (<https://gov.hr/hr/sustav-socijalne-skrbi/248>, preuzeto: 01.09.2022.)

Kada se govori o sustavu socijalne skrbi za starije i nemoćne osobe, usluge koje isti mogu ostvariti prema Zakonu (NN 18/22, 46/22, 119/22, 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17, 98/19, 64/20, 138/20) su slijedeći:

- prva socijalna usluga

- usluga savjetovanja i pomaganja
- usluga obiteljske medijacije
- usluga pomoći i njege u kući
- usluga boravka i smještaja

Usprkos tome što postoji više mogućnosti korištenja usluga, one koje se najčešće ostvaruju su usluge pomoći i njege u kući kao i usluga smještaja.

Prva socijalna usluga se odnosi na informiranje korisnika o mogućim socijalnim uslugama i pružateljima istih, pomoć korisniku pri utvrđivanju njegovih potreba, početnu procjenu resursa korisnika te podršku i pomoć kod izbora prava iz prava socijalne skrbi, a samu uslugu pružaju centri za socijalnu skrb. Usluga savjetovanja i pomoći predstavlja uslugu stručne pomoći u koju su uključeni svi oblici savjetovanja, usmjeravanja i pomoći za prevladavanje poteškoća, stvaranja uvjeta za očuvanje i razvoj osobnih mogućnosti te odgovornog odnosa pojedinca prema sebi i drugima, tj. obitelji i društvu. Također, usluga se pruža korisniku u svrhu svladavanja poteškoća u svezi sa bolešću, starosti, smrću bliske osobe, invaliditetom, poteškoćama u razvoju, uključivanjem u svakodnevni život nakon duljeg boravka u domu socijalne skrbi ili drugih pružatelja socijalnih usluga, zdravstvenoj ustanovi te svim ostalim mogućim nepovoljnim situacijama. Uslugu pružaju stručni djelatnici obiteljskog centra, centra za socijalnu skrb i svi drugi pružatelji socijalnih usluga u zajednici. Kada se pruža usluga obiteljske medijacije, radi se o pružanju pomoći educiranog medijatora, stručnog djelatnika obiteljskog centra ili centra za socijalnu skrb kod rješavanja obiteljskih sukoba čiji je cilj postizanje sporazuma o neriješenim sukobima i sporovima za cijele obitelji. Usluga boravka koristi se za cjelodnevni boravak koji podrazumijeva preko 8 sati dnevni i poludnevni boravak koji se odnosi na vrijeme od 4 do 8 sati dnevno i moguće ga je koristiti jedan ili više dana tijekom tjedna, odnosno u sve radne dane u tjednu. U sklopu usluge boravka kojeg pružanjem usluga prehrane, održavanja osobne higijene i brige o zdravlju, čuvanja i njege, radnih aktivnosti, rehabilitacije i psihosocijalne potrebe, organizacijom slobodnog vremena i organiziranog prijevoza te brojnih drugih usluga, ovisno o potrebama i želji korisnika osigurava se zadovoljavanje životnih potreba korisnika. Rješenje o priznavanju usluge boravka donosi centar za socijalnu skrb. Usluga smještaja predstavlja uslugu skrbi izvan vlastite obitelji, a ista se ostvaruje kao institucijska skrb u domovima ili drugim pravnim osobama ili kao izvaninstitucijska skrb u udomiteljskoj obitelji, obiteljskom domu, organiziranom stanovanju ili u zajednici stambenih jedinica. Pravo na uslugu smještaja ostvaruje odrasla i starija osoba kojoj je zbog trajnih narušenih promjena zdravlja i nemoći potrebna kontinuirana pomoć i njega

drugih osoba. Usluga se ne priznaje osobama koje imaju mogućnost primanja pomoći od članova obitelji ili je istu moguće ostvariti na neki drugi način. Pravo na uslugu smještaja priznaje centar za socijalnu skrb. ( Strategija socijalne skrbi za starije osobe u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2014.-2016.; Republika Hrvatska, 2014.)

Pandemija Covid-19 imala je značajan utjecaj u cijelom svijetu, postala je globalni problem koji je zahvatio sve segmente društva i djelovanja. Naime, naglo i brzo širenje pandemije bolesti COVID-19, nagnalo je većinu vlada diljem svijeta da se krenu poduzimati nizovi mjera koje bi pridonijele suzbijanju epidemije. Brojne mjere koje su se tada počele donositi do tada su bile nezamislive – zatvaranje granica među članicama u Europskoj uniji, ograničavanje ili potpuna zabrana raznih aktivnosti, potpuno zatvaranje gospodarskih sektora poput ugostiteljstva i turizma, potpuno zatvaranje vrtića i škola, rekreativnih centara, zabrana okupljanja na javnim mjestima i sl. S vremenom je postalo posve jasno da pandemija uzrokovana koronavirusom SARS-CoV-2 nije samo biomedicinski, financijski već i društveni problem, te je kao takav zahtijevao multidisciplinirani pristup. ( Bagić, D., Šuljok, A.: 2020.)

Stanić i Hinek u svom znanstvenom članku pod nazivom “*Učinkovitost strateškog komuniciranja s osobama treće životne dobi za vrijeme pandemije Covid-19*” navode potanko sve preporuke i mjere koje su se donosile od strane Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo u svrhu očuvanja zdravlja i zaštite od zaraze za domove za stare i nemoćne, odnosno za ustanove socijalne skrbi:

- 27. 02.2020. *Preporuka za postupanje u ustanovama socijalne skrbi* –ukoliko dođe do kontakta zdrave sa zaraženom osobom preporuka je aktivni zdravstveni nadzor koji uključuje mjerenje tjelesne temperature i javljanje teritorijalno nadležnom epidemiologu i samoizolacija od 14 dana, te način kako postupati ukoliko osobe dođu iz područja zahvaćenih virusom COVID-19 (HZJZ, 2020.)
- 27.02.2020. *Naputak o postupanju u ustanovama socijalne skrbi* gdje se navodi zabrana posjeta ustanovama socijalne skrbi koje nude uslugu smještaja (HZJZ, 2020.) (<https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/02/Uputa-poslodavcima-i-radnicima-o-postupanju-vezano-uz-koronavirus.pdf>, preuzeto: 1. lipnja,2022.)
- 28.02.2022. *Uputa za poslodavce i radnike vezano uz nCoV bolesti (Covid-19)*- U uputi se navodi informacija o prijenosu bolesti, njezinim simptomima i što uključuje bliski kontakt, koja su trenutna zahvaćena područja i što učiniti ukoliko se sumnja na bolest

kod radnika, kako postupati s oboljelijom osobom i njihovim kontaktima, te koje su opće i specifične mjere zaštite. (HZJZ, 2020.)

- 03.03.2020. - *Preporuke za očuvanje zdravlja osobama životne dobi 60+ i oboljelim od kroničnih bolesti i Mjere zaštite od respiratornih infekcija uključujući i SARS-CoV-2 za osobe s kroničnim bolestima te starije osobe* – ponovno se navode opće informacije koje uključuju mjere prevencije i objašnjenje povećanog rizika infekcije COVID-19 za osobe starije životne dobi (HZJZ, 2020.)
- 13.03.2020. sukladno preporuci Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, obustavljeno je pružanje usluge boravka (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2020)
- 18.03.2020. sukladno preporuci Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku usluga pomoći u kući osiguralo se korisnicima kojim je nužno potrebna socijalna skrb i to kroz dostavu gotovog obroka ili dostavu namirnica i lijekova pri čemu se nije ulazilo u dom korisnika (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2020.)
- 18.03.2020. *Preporuke za očuvanje zdravlja osoba starijih od 65 godina i kroničnih bolesnika (Covid-19)* u kojima su navedene sve najučinkovitije mjere prevencije od bolesti (Vlada Republike Hrvatske,2020.)
- 19.03.2020. *Odluka o organizaciji rada centara za socijalnu skrb i pružatelja usluga socijalne skrbi za vrijeme trajanja epidemije bolesti Covid-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2* koja obvezuje ravnatelje ustanova da bez odgode donesu Odluku o organizaciji rada i radnog vremena za vrijeme trajanje epidemije bolesti Covid-19,a u sklopu navedene Odluke dostavljen i prijedlog rada (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2020.)
- 20.03.2020. Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike donosi preporuku da se osobni odnosi korisnika sa članovima obitelji omoguće putem elektroničkih medija i/ili telekomunikacijskih sredstava ( telefon, Skype, WhatsApp, Viber i sl.) u slijedećih 30 dana (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2020.)



- 25.03.2020. Stožer civilne zaštite RH donosi *Odluku o navođenju nužne mjere posebne organizacije ustanova socijalne skrbi i drugih pružatelja socijalnih usluga za vrijeme proglašene epidemije bolesti Covid-19* (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2020.)
- 27.03.2020. Hrvatski zavod za javno zdravstvo donosi *Upute za sprečavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 u domovima za starije osobe i drugim ustanovama u sustavu socijalne skrbi* u kojima su nabrojane i sistematično navedene sve do sada donesene mjere i naputci u cilju prevencije širenja zaraze virusom Covid-19. Također, u navedenim uputama pojavljuju se i preporuke koje do tada nisu bile spominjane kao što su: ulazak u dom dopušta se isključivo zaposlenicima ustanove te službenim osobama u svrhu redovitog obavljanja djelatnosti pod uvjetom praćenja zdravstvenog stanja; korisnici mogu izlaziti izvan prostora ustane samo u nužnim i opravdanim okolnostima; obustavlja se prijem novih korisnika osim u žurnim situacijama uz obaveznu izolaciju korisnika u trajanju od 14 dana; intenzivira se individualni rad s korisnicima te psihosocijalna podrška kako bi se ublažile posljedice socijalne izolacije te olakšao život u ustanovi za vrijeme trajanja epidemije, a sve aktivnosti u domu organiziraju se na način uvažavanja socijalne distance (HZJZ, 2020.). Ujedno, u preporukama je navedeno kako postupati sa korisnikom sa sumnjom na infekciju Covid-19 i kako postupati sa onim korisnicima za koje se sumnja da su bili u bliskom kontaktu sa zaraženom osobom (HZJZ, 2020.)
- 07.04.2020. Prvi potvrđeni slučaj zaraze virusom Covid-19 u županijskom domu za starije i nemoćne osobe u Splitu, a ubrzo nakon toga u Makarskoj, Koprivnici i privatnom domu u Zagrebu.
- 10.04.2020. *Upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 za pružatelje socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi*, koje su revidirane u nekoliko navrata, te peta verzija stupa na snagu 16.04.2020. godine. U uputama je navedeno kako su do daljnjeg posjete korisnicima zabranjene kao i izlazak iz doma, koji je jedino moguć u medicinski izvanrednim situacijama i okolnostima. Također, zabranjuje se donošenje hrane i ostalih potrepština od strane obitelji i prijatelja, dok se kupovina za potrebe korisnika obavlja svaki drugi dan od strane djelatnika. Stavlja se odgovornost na svakog djelatnika da prilikom dolaska na posao svojim potpisom u posebnu evidencijsku knjigu potvrđuje da nema respiratornih ili drugih simptoma bolesti. U knjigu upisuju tjelesnu

temperaturu djelatnika koja se mjeri beskontaktnim toplomjerom svakodnevno pri dolasku i odlasku s posla. Propisane su dodate upute za dezinfekciju stambenog prostora te važnost vođenja evidencije istih od strane odgovornih osoba. Ulazna vrata ustanova otvaraju se isključivo pozivom na telefon ili zvonom, a sve osobe koje ulaze u prostor doma dužne su obavezno dezinficirati ruke i izmjeriti tjelesnu temperaturu na isti način kao i djelatnicima doma. Nadalje, do daljnjeg se ukida prijem novih korisnika na smještaj, osim u specifičnim i hitnim slučajevima gdje je potrebno korisnike staviti u 14-dnevnu izolaciju te provesti testiranje na SARS-CoV-2. Korisnici su se dužni pridržavati mjera fizičke distance, a borave li u zajedničkim prostorijama obavezni su držati razmak od 2 metra, odnosno navodi se preporuka da se korisnici drže što više svojih soba. Prije svakog obroka preporuka je dezinfekcija ruku i po mogućnosti objedovati u vlastitim sobama. Za one korisnike kojima su potrebni redoviti odlasci u bolnicu zbog liječenja, nužno je za njih organizirati u domu samoizolaciju za vrijeme trajanja pandemije, a nakon dugotrajnog bolničkog liječenja provesti testiranje na SARS-CoV-2 i korisnika se otpušta u 14-dnevnu samoizolaciju u smještaju, ali nakon potvrde negativnog nalaza na SARS-CoV-2. (HZJZ,2020.)

- 16.04.2020. *Odluka o nužnoj mjeri pojačane kontrole provođenja upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 za pružatelje socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2020.)*
- 24.04.2020. *Preporuke za osobe starije životne dobi i osobe s kroničnim nezaraznim bolestima u okviru postupnog ublažavanja restrikcija vezanih uz Covid-19* u kojima su navedene najučinkovitije mjere prevencije koje uključuju: pranje ruku, izbjegavanje dodirivanja lica, nošenje medicinskih maski za lice, kihanje/kašljanje u lakat ili papirnatu maramicu, osobnu higijenu i higijenu prostora, fizičku distancu, izbjegavanje odlazaka na javna mjesta, telefonsku konzultaciju liječnika, pomoć Crvenog križa te preporuku za nastavkom redovitih aktivnosti koje doprinose njihovom pozitivnom mentalnom stanju (HZJZ,2020.).
- 08.05.2020. *Upute pružateljima usluge smještaja u sustavu socijalne skrbi i suzbijanja epidemije Covid-19* obzirom na smanjenje broja zaraženih dolazi do relaksiranja mjera, te se pojavljuju mogućnosti dostave namirnica, higijenskih potrepština i ostalog od strane članova obitelji koji se zaprimaju od strane službenih osoba te se čuvaju u posebnim prostorijama tri dana prije predaje korisnicima na korištenje.

- 29.05.2020. *Upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 za pružatelje usluga smještaja u sustavu socijalne skrbi*, koje se odnose na praćenje zdravstvenog stanja djelatnika i svakodnevno mjerenje temperature kod dolaska i odlaska s posla, te organizacija rada sukladno organizaciji rada prije Covid-19, što podrazumijeva u većini domova 8-satni smjenski rad. Također, upute više ne navode da ustanove moraju biti zaključane i korisnici domova za starije i nemoćne moraju biti „zatočeni” u ustanovama i otključavati ustanove na telefonski poziv ili zvonom. Upute navode da su posjete i dostava potrepština mogući uz pridržavanje svih epidemioloških mjera i prethodnu najavu kako bi se mogli osigurati uvjeti - fizička distanca. Provjetravanje i dezinfekcija prostora i dalje su neophodni, a na ulazima u ustanove nužno je postavljanje dezbarijera, a o svim navedenim preporukama potrebno je voditi evidenciju. Bitna promjena za korisnike je da im je omogućen izlazak iz domova, odlazak u obitelji, na izlete, ljetovanja i sl., te organizacija istih od strane pružatelja socijalnih usluga uz pridržavanje i poduzimanje mjera nužnih za suzbijanje i sprečavanje epidemije Covid-19 od strane korisnika i članova obitelji. (HZJZ, 2020.)
- 21.06.2020. *Upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 za pružatelje usluga smještaja u sustavu socijalne skrbi* koje su nakon pogoršanja epidemiološke situacije u Republici Hrvatskoj uvedene za zatvaranje domova za starije i nemoćne osobe, te se ujedno i zabranjuju sve posjete, dostava potrepština i hrane te odlazak korisnika u posjete kućama, kako za vrijeme boravka izvan ustanove korisnici ne bi pokupili zarazu. Ponovno se uvodi uputa za privremenu mjeru ograničavanja korisnicima izlazak izvan prostora doma, a ukoliko dolazi do potrebe za odlaskom korisnika u drugi smještaj, odlazak mora biti opravdan iz medicinskih razloga u prethodno organiziran. Mjere koje su se odnosile na mjerenje tjelesne temperature , čišćenje i dezinfekciju prostora te fizičku udaljenost ostaju na snazi, dok se zaposlenicima obvezuje korištenje medicinskih maski ili maski za lice tijekom boravka u zatvorenim prostorima. Za organizaciju i nadzor provedbe navedenih mjera nadležni su lokalno krizni stožeri (HZJZ, 2020.).
- 26.06.2020. *Upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 za pružatelje usluga smještaja u sustavu socijalne skrbi* kojima se dopušta u određenom vremenskom periodu dostava namirnica i svih ostalih potrepština korisnicima u izolaciji, obzirom da su i dalje na snazi zabrane posjeta i izlasci iz ustanova. Upute nalažu po prvi puta kako je nužno testiranje djelatnika ustanova nakon duljeg izbivanja iz ustanove ili nakon

povratka s godišnjeg odmora. Testiranje korisnika nužno je prilikom prijema u kriznim situacijama, nakon dugotrajnog liječenja i nakon isteka 14-dnevne izolacije. Prijem novih korisnika je i dalje zabranjen, osim onih smještenih rješenjem Centra za socijalnu skrb u kriznim situacijama (HZJZ,2020.).

- 17.07.2020. *Izmjene i dopune uputa za sprječavanje i suzbijanje epidemije bolesti Covid-19 za pružatelje socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi* koje korisnicima omogućuju posjete u vanjskim prostorima ustanova pod posebnim epidemiološkim preporukama. Također, omogućena je dostava potrepština koja se predaje bez prethodne pohrane i nakon dezinfekcije odmah predaje na korištenje korisniku. Omogućuje se korisnicima pružanje privatno ugovorenih usluga ( usluge frizera, krojača, fizikalne terapije, masaže, logopedije, psihološke , edukacijsko-rehabilitacijske psihoterapije, ambulante primarne zdravstvene zaštite i sl.)
- 30.07.2020. *Izmjene i dopune uputa za sprječavanje i suzbijanje epidemije bolesti Covid-19 za pružatelje socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi* navode da se pod posebnim okolnostima dopuštaju posjete korisnicima u unutarnjim prostorijama, kada iz objektivnih razloga nije moguće u vanjskom prostoru ustanove. Ujedno se omogućuje prijem novih korisnika uz pridržavanje svih dosadašnjih navedenih epidemioloških mjera i omogućuje se korisnicima izlazak korisnika izvan ustanove u posjete obitelji, na izlete, ljetovanja i sl. (HZJZ, 2020.)
- 28.09.2020. *Upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 za pružatelje socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi* koje svoje naglasak stavljaju i dalje na praćenje zdravstvenog stanja djelatnika i održavanje higijene prostora i dezinfekcija istog. U uputama se isto tako navodi kako se omogućuje višednevno izbjivanje iz ustanove uz pridržavanje mjera, posjete korisnicima te intenzivirani individualni rad s korisnicima i psihosocijalna podrška. ( HZJZ, 2020.)
- 15.12.2020. *Upute o preraspodjeli radnog vremena i radnoj izolaciji* u kojima se nalaže da odgovorne osobe u ustanovama socijalne skrbi, a s ciljem zaštite života i zdravlja građana, mogu svojom odlukom preraspodijeliti radno vrijeme i naložiti radnu izolaciju. U uputama je navedeno kako odgovorna osoba odlukom može preraspodijeliti radno vrijeme do 12 sati tijekom razdoblja od 24 sata, a koji ne može trajati neprekidno duže od deset dana, pri čemu se može stručnom i drugom radniku naložiti da svoj pripadajući odmor koristi u radnoj izolaciji. Što bi u konačnici značilo da dio radnika tijekom

razdoblja najduže od deset dana neprekidno, dnevno radi do 12 sati, a sljedećih do deset dana ne radi (slobodno je), odnosno da je broj dana koji slijede razmjerni broju radnih dana u kojima je radnik radio do 12 sati. Za vrijeme tog razdoblja u kojem rade, stručni i drugi radnici svoj pripadajući odmor mogu koristiti u radnoj izolaciji, tj. u ustanovi. Za navedeni rad radnik (stručni i svaki drugi) mora dati svoju pisanu suglasnost, a ukoliko na isti ne pristane, zbog toga ne smije trpjeti štetne posljedice. Isto tako, u uputama se navodi kako se preraspodijeljeno radno vrijeme iz Upute ne vodi kao prekovremeni rad. (*Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2020.*)

- 15. 12.2020. *Odluka o mjeri mobilizacije stručnih i drugih radnika, rekviziciji opreme i prijevoznih sredstava, te privremenoj uporabi poslovnih i drugih prostorija za pružanje socijalnih usluga* kojom se navodi mjera mobilizacija stručnih i drugih radnika, rekvizicija opreme i prijevoznih sredstava te privremena uporaba poslovnih i drugih prostorija za pružanje socijalnih usluga. Navedena mjera mobilizacije stručnog drugog radnika znači privremeno upućivanje radnika od jednog pružatelja socijalnih usluga drugome, preraspodjelu radnog vremena te izolaciju radnika u prostorijama pružatelja socijalne usluge. (*Ministarstvo zdravstva, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2020.*)
- 30.03.2021. *Upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 za pružatelje izvaninstitucijskih socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi* u kojima se navode izmjene dosadašnjih uputa gdje se produžava izuzetak od potrebe testiranja i karantene nakon preboljenja bolesti ili cijepljenja sa tri na šest mjeseci (*Ministarstvo zdravstva, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021.*)
- 15.06.2021. *Upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 za pružatelje socijalne usluge smještaja za starije osobe i osobe s invaliditetom u sustavu socijalne skrbi* koje navode nove izmjene u odnosu na raniju verziju, a to je da se ukidaju mjere fizičke udaljenosti između radnika, pružatelja usluga i korisnika; ukidaju se preporuke nošenja FFP2 maski kod zaposlenika kojima je prošlo 14 dana od druge doze cjepiva ili 14 dana od jedne doze Janssen cjepiva ili koji su preboljeli bolest Covid-19 unutar 180 dana od početka bolesti u slučaju bliskog kontakta s oboljelom osobom; ukida se preporuka nošenja navlaka za obuću i korištenja specijaliziranih dezinfekcijskih podloga za obuću ( dezbarijera ); ukidaju se obveze pretjerano dezinficiranje kvaka (

uobičajeno dezinficiranje je dostatno ) i dezinficiranja omota higijenskih potrepština, hrane i pića u originalnim pakiranjima i drugih potrepština prije predaje korisniku; ublažene mjere prilikom posjeta korisnicima; ublažene mjere pružanja usluge boravka; obveze testiranja novozaposlenih radnika prije stupanja na rad ako nisu cijepljeni ili nisu preboljeli Covid-19 unatrag 180 dana (*Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021.*)

- 24.07.2021. *Upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 za pružatelje socijalne usluge smještaja za starije osobe i osobe s invaliditetom u sustavu socijalne skrbi* u kojima se navodi da se produžuje razdoblje za koje se smatra da je osoba imuna na devet mjeseci od preboljenja bolesti i devet mjeseci nakon provedenog cijepljenja (provedeno cijepljenje je primanje druge doze za cjepiva svih proizvođača osim Johnson & Johnson koje se prima samo u jednoj dozi) (*Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021.*)
- 28.09.2021. *Odluka o uvođenju posebne sigurnosne mjere obveznog testiranja svih zaposlenika u djelatnosti socijalne skrbi na virus SARS-CoV-2* kojom se radi zaštite pučanstva od zaraze i prijenosa te suzbijanja bolesti Covid-19 ranim otkrivanjem infekcije virusom SARS-Cov-2 uvodi obvezno testiranje svih zaposlenika na virus SARS-CoV-2 u djelatnosti socijalne skrbi, tj. u ustanovama socijalne skrbi, udrugama, vjerskim zajednicama, drugim pravnim osobama, kod obrtnika i fizičkih osoba koje socijalnu skrb obavljaju kao profesionalnu djelatnost, a koji dolaze na posao, najmanje dva puta u sedam dana. Iznimka su oni koji ispunjavaju uvjet cijepljenja ili preboljenja bolesti Covid-19 te nisu obavezni izvršiti testiranje, osim u situaciji pojave znakova respiratorne infekcije, drugih simptoma ili znakova zarazne bolesti Covid-19. Nadalje, zaposlenici dokazuju da su testirani na virus SARS-CoV-2 ili da u cijepljeni ili pak preboljeli bolesti Covid-19 predočenjem EU digitalne potvrde ili predočenjem bilo kakvog drugog odgovarajućeg dokaza o cijepljenju, preboljenju tj. testiranju koju su nužni predložiti ovlaštenoj osobi poslodavca. Također, predočenje EU digitalne COVID potvrde ili odgovarajućeg dokumenta o cijepljenju, preboljenju ili testiranju je obaveza i odnosi se i na sve pružatelje usluga koji pružaju različite usluge u djelatnosti socijalne skrbi, a koje je pružatelj usluge ili korisnik angažirao za određene poslove. U odluci se još navodi kako zaposlenici koji odbiju testiranje, tj. predočenje EU digitalne Covid potvrde ili odgovarajući drugi dokument, ne mogu boraviti u prostorijama poslodavca. Osobe koje su testirane, cijepljenje ili preboljele bolesti Covid-19 mogu to dokazati

predočenjem odgovarajućeg drugog dokaza slijedeće kategorije osoba: 1.) osobe koje su preboljele bolesti Covid-19 i dijagnoza im se postavlja na temelju brzog antigenskog testa unazad 9 mjeseci; 2.) osobe koje su imale dijagnosticirane Covid bolesnike u obitelji i imale su s tim oboljelima kontakte, proglašavane su takozvanim vjerojatnim slučajem te im bolest nije dijagnosticirana laboratorijskim testom; 3.) osobe kojima je bolest Covid-19 dijagnosticirana PCR testom prije više od 6 mjeseci, a manje od 9 mjeseci; 3.) osobe koje su preboljele bolest Covid-19, bolest im je dijagnosticirana PCR-om, BAT-om ili su bili vjerojatni slučaj, a cijepljenje su jednom dozom cjepiva unutar 8 mjeseci od preboljenja te nije prošlo više od 9 mjeseci od primitka prve doze. Temeljem ove Odluke zaposlenici za vrijeme boravka na mjestu rada, tj. u prostoru u kojem se obavlja djelatnost socijalne skrbi u obavezi su pridržavati se svih propisanih protuepidemijskih mjera, posebnih preporuka i uputa Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo te sigurnosnih mjera uvedenih ovom Odlukom. (*Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021.*)

- 7.10.2021. *Upute za sprječavanje i suzbijanje epidemije Covid-19 za pružatelje izvaninstitucijskih socijalnih usluga u sustavu socijalne skrbi i pružatelje drugih usluga iz područja socijalne skrbi* koje se odnose na socijalnu uslugu smještaja u udomiteljsku obitelj, organizirano stanovanje, boravak, savjetovanje i pomaganje, ranu intervenciju, psihosocijalnu podršku, usklađuju se sa Verzijom 11. dokumenta POSTUPANJE S OBOLJELIMA, BLISKIM KONTAKTIMA OBOLJELIH I PREKID IZOLACIJE I KARANTENE na slijedeći način: trajanje karantene ili samo izolacije se skraćuje na deset dana; korisnicima kojima je proteklo između 9 i 12 mjeseci od cijepljenja ili preboljenja nisu oslobođeni samoizolacije nakon bliskog kontakta s oboljelim (pozitivnom) osobom, ali su oslobođeni samoizolacije iz drugih razloga. Također, mjere i preporuke se usklađuju se s Odlukom stožera o provođenju obvezne sigurnosne mjere testiranja svih zaposlenika u djelatnosti socijalne skrbi na SARS-COV-2 prema kojoj je neophodno testiranje dva puta tjedno zaposlenika koji nisu cijepljeni protiv koronavirusa, onima koji nisu preboljeli Covid-19, kojima je prošlo više od 12 mjeseci od početka bolesti Covid-19 i kojima je prošlo više od 12 mjeseci od cijepljenja ili kojima je prošlo više od 12 mjeseci od jedine doze cjepiva primljene unutar 8 mjeseci od preboljenja. Također, za sve pružatelje usluga u djelatnosti socijalne skrbi neophodna je EU digitalna Covid potvrda, osim u slučaju dostave robe gdje dostavljač nosi masku, održava fizičku udaljenost u odnosu na druge prisutne osobe te se kraće zadržava ili

koliko je nužno potrebno; dolazi do promjene vezane uz posjete korisnicima te se otvara mogućnost posluživanja obroka i objedovanja u zajedničkim prostorijama (blagovaonici). Ostale donijete mjere i preporuke ostaju na snazi i nepromijenjene su. (*Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021.*)

Vrijeme pandemije ne samo da je uvelike utjecalo na promjene u društvu općenito, već su se dogodile i brojne promjene u načinu komuniciranja, posebno apostrofirajući na komunikaciju Stožera civilne zaštite s medijima. Štrkalj Despot (2020.) navodi kako je komunikacija Stožera bila izuzetno kvalitetna u samom početku pandemije, no kako su postali posebno prepoznatljivi u javnosti po nekoliko rečenica, pa su također često u svojim izjavama koristili izraze vezane uz nogomet, kao što su: „ovo je tek prvo poluvrijeme, ušli smo u drugo poluvrijeme“, „ne znamo u kojoj je fazi naša utakmica, je li pri kraju prvog ili drugog poluvremena, ali spremni smo i na produžetke ako treba“, „cijeli hrvatski narod je na terenu i igra utakmicu protiv koronavirusa za zdravlje cijele nacije“. Isto tako, u porukama Stožera, često smo mogli čuti i izjave u kojima su se koristili izrazi vezani uz rat: stožer, prva linija obrane, neprijatelj, prijetnja (Štrkalj Despot; 2020:4.). Nikolina Borčić, stručnjakinja za političku komunikaciju u intervjuu za Novi list komentirala je komunikaciju Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske te je izrazila zadovoljstvo istom i izjavila: „Po prvi put u zadnjih 15-ak godina koliko se bavim političkom komunikacijom mogu istaknuti primjer komunikacije nacionalnog Stožera koji može parirati njemačkom standardu kvalitetne komunikacije“ (Zlatko Crnčec, 18. 4. 2020: 28). Iz navedenog možemo konstatirati kako je upravljanje informacijama, odnosno krizno komuniciranje Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske u samom početku pandemije bilo dobro vođeno, no što je vrijeme više odmicalo trend komunikacije je krenuo silaznom putanjom. Razlog tome se može očitovati jer su članovi Stožera svojim pristupom komunikaciji unijeli potpuno novi način kriznog komuniciranja koji je u startu pozitivno odjeknuo i u javnosti ali i kod komunikacijskih stručnjaka. No, pravi uzrok problema sve lošije komunikacije Stožera bio je uvlačenje političkih tema koje je bilo nemoguće bilo kako izbjeći zbog nadolazećih parlamentarnih izbora. Miješanje političkih tema s temom koronavirusa nije naišla na odobravanje javnosti, a donošenje odluka i epidemioloških mjera koje nisu bile po volji građana dodatno su uzburkale javnost i stvorile animozitet prema Stožeru i njihovom dotadašnjem radu (Ćorluka, A.M.; 2021:53).



Za ustanove socijalne skrbi, tj. domove starije i nemoćne osobe te druge srodne ustanove donesene su brojne mjere, odluke i preporuke te naputci s ciljem preveniranja bolesti, tj. širenja zaraze virusom SARS-CoV-2. Početkom pandemije, odnosno pojavom virusa u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, Ministarstvo zdravstva kao i Ministarstvo rada na svojim su službenim stranicama te putem elektroničke pošte izdali su naputke sa uputama za zaštitu od virusa COVID-19 te pravilnom ophođenju s drugima, na radnim mjestima i sl.. (Stanić, I., Hinek, S.; 2021), a koji su dalje prikazani na brošurama u nastavku kako bi komunikacija i zaštita bila što učinkovitija.

Slika 1.: Brošura za domove za starije i nemoćne



### Redovito prozračujte



Redovito prozračujte prostor u kojima boravite. Otvorajte prozore i pušajte u prostoru svjetl zrak. Inzistite na kojoj boveite i sama će bitruiti na prozračivanje najdružičkih prostora.

### Ostanite povezani

Za Vaše zdravlje sada je važno da smanjite fizičke kontakte, ali ostanite povezani s obitelji i prijateljima. Povežite se s njima na društva - kada god je to moguće, koristite telefon i modernu tehnologiju da sačinite kontakt s djecom i unucima. Razgovarajte, dijelite svoja iskustva i svoju srećodruževica.

### Setajte

Uz ova opasnost, važno je ne zaboraviti na bratstvo i fizičku aktivnost. Kada epidemiološki uvjeti dopuštavaju izlazak iz doma - setajte, jer je to važno dobra za Vaše fizičko i psihičko zdravlje.

Na otvorenom je moguće družiti se i razgovarati s obitelji i prijateljima, uz pridržavanje već navedenih mjera.







### Potražite pomoć

Ako osjetite fizičke simptome koji Vas brinu, kontaktirajte svojeg liječnika. Ako Vam je potrebna pomoć koju ne možete dobiti u Vašem domu, savjetite je od obitelji, susjeda, prijatelja, centra za socijalnu skrb prema mjestu prebivališta ili razgovorite bezglatni broj za pružanje informacija vezano uz sprječavanje i suočavanje epidemije COVID-19: 0800 3333.



Uplatite osobe koje Vam pomažu i koje Vas praćaju da se pridržavaju svih vrsta pravaca (održavanje fizičke udaljenosti, rucenje ruku, redovito pranje ili dezinfekcija ruku i prostora).


Izvor: Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: Savjeti za korisnike domova za starije; brošura, 2020.

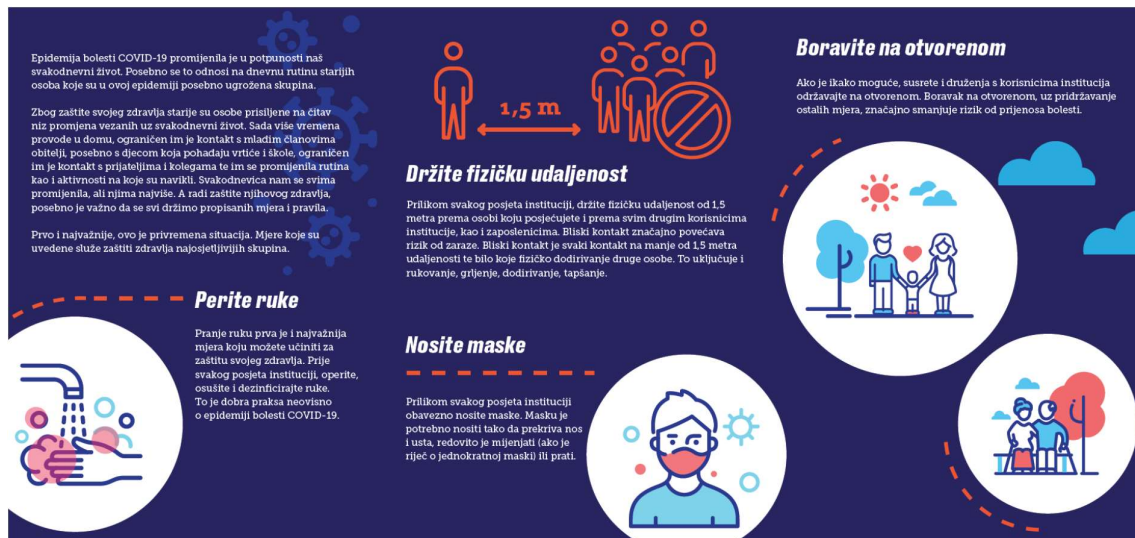




*Izvor: Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: Savjeti za zaštitu zdravlja osoba starije životne dobi; brošura, 2020.*

**Slika 3. Brošura za posjetitelje sustava socijalne skrbi**





*Izvor: Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: Upute za posjetitelje institucija socijalne skrbi; brošura, 2020.*

Nadalje, Nacionalni je stožer u suradnji s resornim ministarstvima i Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo uz podršku Vlade Republike Hrvatske na dnevnoj bazi donosio nove mjere koje su se odnosile na sve građane Republike Hrvatske, a mjere su se razlikovale od općih za sve građane, obvezatnih do specifičnih koje su se odnosile na posebne kategorije građana. Prema priopćenju Oxford COVID-19 government response tracker (OxCGRT) koji prati i uspoređuje postupke država diljem svijeta u borbi sa koronavirusom, Republika Hrvatska je svrstana u zemlje s najstrožim mjerama i odlukama, odnosno restrikcijama u cilju smanjenja zaraze u odnosu na broj oboljelih u državi (OxCGRT,2020). (Stanić, Hinek; 2021.)

Koronavirus (COVID-19) je sa sobom donio brojne promjene i izazove, a jedan od vodećih izazova bio je kako spriječiti ulazak zaraze u domove starih i nemoćnih, u ustanove socijalne skrbi. Svjetska zdravstvena organizacija (World Health Organization) u svojoj objavi 2020. godine naglašavala je kako zaraza koronavirusom predstavlja problem za cijelu populaciju i može pogoditi sve dobne skupine, ali su posebno apostrofirane kao problematične starije dobne skupine, te osobe s kroničnim bolestima kao što su kardiovaskularni problemi, kronične respiratorne bolesti, dijabetes i rak (WHO, 2020.). Prema navedenom može se doći do zaključka kako u skupinu najugroženijih osoba spadaju korisnici domova za starije i nemoćne. Naime, u domovima za starije i nemoćne žive osobe starije životne dobi koje zbog svojih zdravstvenog ili socijalnog stanja iziskuju 24-satnu njegu i pomoć druge osobe. Velika većina starijih osoba



pati od raznih kroničnih bolesti i oštećenja, što predstavlja visok rizik ne samo od razvoja bolesti već i od razvoja teških komplikacija i visoke stope smrtnosti od zaraze COVID-om 19. (Stanić I., Hinek, S.; 2021.).

Kako su domovi za starije i nemoćne te brojne slične ustanove prepoznate kao izuzetno ranjiva mjesta pogodna za razvoj bolesti i širenje zaraze, donosili su se brojni, naputci, preporuke i mjere u svrhu preveniranja širenja bolesti i zaraze virusom COVID-19.

Navedene mjere, upute i preporuke koje su se donosile na dnevnoj bazi u svrhu preveniranja bolesti i zaštiti i očuvanja zdravlja građana imala su naravno svoje pozitivne i negativne strane.

Negativne strane upravljanja informacijama kroz odluke Stožera:

- Upitno je i samo formiranje Stožera civilne zaštite zbog pandemije, obzirom su tada važeće odredbe Zakona o civilnoj zaštiti (dalje: ZCZ) propisivale da je Civilna zaštita sustav organiziranja sudionika, operativnih snaga, i građana za ostvarivanje zaštite i spašavanja ljudi, životinja, materijalnih i kulturnih dobara i okoliša u velikim nesrećama i katastrofama i otklanjanja posljedica terorizma i ratnih razaranja. Dakle, ZCZ nigdje nije imao predviđenu mogućnost djelovanja Civilne zaštite radi zaraznih bolesti, odnosno borbe s pandemijom.
- Kadrovska neekipiranost Stožera
- Tehnička loša pripremljenost Stožera (na lokalnoj i državnoj razini)
- Miješanje Vlade u rad i donošenje odluka Stožera ( [https://grad-glina.hr/upp/5\\_PLAN\\_DJELOVANJA\\_CIVILNE\\_ZASTITE\\_GRADA\\_GLINA.pdf](https://grad-glina.hr/upp/5_PLAN_DJELOVANJA_CIVILNE_ZASTITE_GRADA_GLINA.pdf); pristupljeno: 01.10.2022.)

Slijedom svega navedenog može se iznijeti da smo sami na neki način svjedoci loših predodžbi, odluka i mjera koje su donošene tijekom pandemije, no malo je poznato koliko su mjere pogodile one najranjivije, one bolesne, bespomoćne, često same i prepuštene lošem sustavu u kojem žive, ali i one koji su danonoćno radili na tome da održe ljude na životu, brinu o njihovom psihofizičkom zdravlju, budu na raspolaganju i pruže osmjeh i nadu u ovo nepoznato, nezapamćeno i pomalo zastrašujuće doba. Kako je njih pogodila kriza? Na koji način su se borili s pandemijom i jesu li im mjere odmogle ili pomogle u ophođenju sa ljudima na radnom mjestu, te koliko je utjecala pandemija na njihov rad i opće zdravstveno stanje uma, pokušat će

se prikazati djelom u ovom radu kroz istraživanje koje smo proveli u ustanovama socijalne skrbi – domovima za starije i nemoćne osobe s područja Osječko-baranjske županije i Varaždinske županije.

## **5. ISTRAŽIVANJE**

Kaos uzrokovan pandemijom koronavirusa koji se stvorio u cijelom svijetu, pa tako i u Hrvatskoj u svim segmentima života ušao je u sve pore društva, u potpunosti je promijenio načine života mnogih, posebno najosjetljivije populacije – osobe starije životne dobi, ali i onih koji s njima svakodnevno rade. Strah od virusa uzrokovao je mnogo brige i tjeskobe među starijom populacijom, koja je ujedno bila i najugroženija. Slijedom toga, autorica ovog rada željela je kvantitativnim istraživanjem doći do saznanja na koji način su zaposlenici domova za starije i nemoćne reagirali na pandemiju, koliko su mjere koje su se donosile bile korisne za korisnike, kako su se odnosile na djelatnike koji su radili s najugroženijom skupinom u ustanovu socijalne skrbi te u kojoj mjeri je Stožer ostvario povjerenje prema istima.

### **5.1. CILJ I SVRHA ISTRAŽIVANJA**

Cilj istraživanja je da na temelju kvantitativnog istraživanja na prigodnom uzorku potvrditi hipoteze kojima se želi predočiti uspješnost te povjerenje u Stožer i nadležne osobe kako bi se osigurala adekvatna pomoć djelatnicima i korisnicima domova. Iz navedenog proizlazi specifični cilj kojim će se prikazati efikasnost komunikacije i interakcije, protok informacija između Nacionalnog stožera Republike Hrvatske u vrijeme pandemijske krize, te koliko je pandemija COVID 19 imala negativan utjecaj na njihov rad, često i na mentalno zdravlje, ali naravno i ophođenje s korisnicima u vrijeme pandemije. Svrha istraživanja je da na temelju dobivenih rezultata dođe do određenih spoznaja, promjena koje su nužne za bolju pripremljenost u nekim budućim kriznim situacijama, da se stvori snažan sustav što na državnom nivou, posebno u sustavu socijalne skrbi kako bi što bolje mogli odgovoriti na buduće izazove koje potencijalne krize mogu donijeti.

## 5.2. HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA

U radu će se pokušati potvrditi ili opovrgnuti na temelju istraživanja sljedeće hipoteze:

**Hipoteza H1:** Kriza uzrokovana pandemijom koronavirusa uvelike je utjecala na korisnike i djelatnike domova socijalne skrbi.

**Hipoteza H2:** Mjere koje su se odnosile na distancu u velikoj mjeri su utjecale na sve (i djelatnike i korisnike) unutar sustava socijalne skrbi, u ovom slučaju domova za starije i nemoćne.

## 5.3. UZORAK ISTRAŽIVANJA

Uzorak istraživanja činio je prigodan uzorak od 191 zaposlenika domova za starije i nemoćne osobe. Ispitanici su jasno upućeni u svrhu provođenja istraživanja putem anonimnog anketnog od strane istraživača, u ovom slučaju autorice upitnika. Anketni upitnik se primijenio u svrhu ispitivanja stavova ispitanika te su ispitanicima dane egzaktno upute o ispunjavanju anketnog upitnika. Anketa se provodila u lipnju i srpnju 2022.godine na području Osječko-baranjske županije i Varaždinske županije u sustavu socijalne skrbi, u domovima za starije i nemoćne osobe.

## 5.4. METODOLOGIJA

Rezultati provedenog istraživanja obrađeni su upotrebom softverskog paketa IBM SPSS Statistics, te je izvršena analiza istih kroz tabelarne i grafičke prikaze, a nakon čega su izvučeni zaključci. Metoda koja se koristila u ovom istraživanju bila je metoda anketiranja te se na temelju anketnog upitnika prikupljene potrebne informacije na temelju stavova ispitanika. Zelenika (2000.) navodi da je metoda anketiranja postupak kojim se na temelju anketnog upitnika istražuju i prikupljaju podaci, informacije, stavovi i mišljenja o predmetu istraživanja. Ova je metoda pouzdana u tolikoj mjeri u kojoj su mjeri pouzdane same informacije prikupljene tom metodom. Metoda anketiranja koristi se samo u slučajevima kada se na druge načine ne mogu prikupiti određeni podaci i informacije, a to prije svega u društvenim i humanističkim znanostima. (Zelenika,R. 2000:366) Anketno istraživanje autorica je provela na području Osječko-baranjske županije i Varaždinske županije, a u istraživanju su sudjelovali djelatnici socijalne skrbi, konkretno djelatnici domova za starije i nemoćne osobe. Metodom



ankete prikupit će se sociodemografska obilježja ispitanika koja čine nezavisne varijable u ovom istraživanju dok će se zavisne varijable ispitati putem Likertove skale na temelju postavljenih čestica prema kojima će ispitanici iznositi svoje stavove. Metodom dokazivanja utvrdit će se jesu li dobiveni rezultati istiniti i valjani. Dokazivanje je jedna od najvažnijih znanstvenih metoda u kojoj su inkorporirane gotove sve metode i svi posebni metodski postupci: analiza i sinteza, generalizacije i specijalizacija, indukcija i dedukcija, apstrakcija i konkretizacija..., kao i svi oblici mišljenja: poimanja, zaključivanja. Dokazivanje je izvođenje istinitosti pojedinih stavova na temelju znanstvenih činjenica ili na temelju ranije utvrđenih istinitih stavova, a svrha spomenute metode je utvrditi točnost neke spoznaje. To je misaono-sadržajni postupak kojim se utvrđuje istinitost pojedinih spoznaja, stavova ili teorija.(Zelenika,R;2000:334) Metodom analize obrazložit će se prikupljeni podaci te će se složen i kompleksan rezultat razlučiti na njegove činioce, sastavne dijelove, momente i aspekte. (Žugaj i dr., 2006:56.) Metoda analize je postupak znanstvenog istraživanja i objašnjenja stvarnosti putem raščlanjivanja složenih misaonih tvorevina ( pojmovna, sudova i zaključaka) na njihove jednostavne sastavne dijelove i elemente i izučavanje svakog dijela (i elementa) za sebe i u odnosu na druge dijelove, odnosno cjeline. Pri tome se zanemaruju one pojave, svojstva i odnosi koji na određenom stupnju istraživanja otežavaju ispitivanje predmeta izučavanja. Navedena metoda omogućuje uočavanje, otkrivanje i izučavanje znanstvene istine. (Zelenika, R.;2000:327) Obrnutom metodom od analize, metodom sinteze objedinjeni su prikupljeni podaci iz anketnog upitnika te su mišljenja i stavovi ispitanika skupljeni u jednu cjelinu. Metoda sinteze je postupak znanstvenog istraživanja i objašnjavanja stvarnosti putem spajanja, sastavljanja jednostavnih misaonih tvorevina u složene i složenijih u još složenije, povezujući izdvojene elemente, pojave, procese i odnose u jedinstvenu cjelinu u kojoj su njezini dijelovi uzajamno povezani. (Zelenika, R.;2000:330) Također, u istraživanju će se koristiti statistička metoda kojom će se u tablicama i grafikonima prikazati dobiveni rezultati istraživanja i isti objasniti. Prema Čavalu, „statistika je znanost o metodama pomoću kojih analiziramo pojave koje nas okružuju, tako da pomoću grafikona i izračunatih pokazatelja otkrivamo njihove strukture, karakteristike i zakonitosti u pojedinim vremenskim intervalima te uzročno-posljedične veze između tih pojava. “ (Zelenika, R.;2000:340)

## 5.5. PRIKAZ REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Slijedom provedene ankete autorica je prikupila odgovarajuće podatke koji će dati odgovor jesu li hipoteze istraživanja potvrđene ili odbačene.

### 5.5.1. SOCIODEMOGRASKI PODACI

Sociodemografski podaci koji su se ispitali u ovoj anketi su spol, stručna sprema i radni staž u ustanovi socijalne skrbi. Svi navedeni podaci predstavljaju nezavisne varijable u navedenom istraživanju i predočit će se na temelju obrađenih podataka u programu SPSS, statističkom programu koji analizira i manipulira prikupljenim podacima dobivenim u anketnom istraživanju.

U Tablici 1 ispitan je uzorak od 191 ispitanika oba spola. Od ukupno 191 ispitanika, 81,7 % čine žene (156), a 18,3% čine muškarci (35). Spolna struktura ukazuje da u istraživanju je veći broj zastupljen ženske populacije što ne iznenađuje jer u domovima za starije i nemoćne osobe u većem dijelu s obzirom na vrstu posla zastupljenije su žene.

Tablica 1. Spolna struktura ispitanika

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ženski	156	81,7	81,7	81,7
	muški	35	18,3	18,3	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Izvor: autorica, 2022.

Slijedeća Tablica 2 prikazuje stupnjeve obrazovanja ispitanika. Od ukupno 191 ispitanika, najveći postotak od 71,7% (137) čine osobe sa srednjom stručnom spremom, zatim slijedi 12,6% (24) osoba sa visokom stručnom spremom, 9,9% (19) osoba ima završenu osnovnu školu, dok posljednja grupa od 5,8% (11) ima završenu višu stručnu spremu. Navedeni podaci prikazani su u Tablici 2.

**Tablica 2. Stupanj obrazovanja ispitanika**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>osnovna škola</b>	19	9,9	9,9	9,9
	<b>SSS</b>	137	71,7	71,7	81,7
	<b>VŠS</b>	11	5,8	5,8	87,4
	<b>VSS</b>	24	12,6	12,6	100,0
	<b>Total</b>	191	100,0	100,0	

Izvor: autorica, 2022.

Iz Tablice 3 razvidno je da je dob ispitanika različita, a samim time i dužina radnog staža. Najviše ispitanika, njih 28,3% (54) radi manje od 5 godina u domu za starije i nemoćne osobe. Nadalje, 14,7% (28) ispitanika u ustanovi radi između 6 do 10 godina. Nakon toga slijedi skupa koja čini 13,1% (25) koji u ustanovi rade između 11 i 15 godina. Treća skupina ispitanika od 14,1%(27) radi u ustanovi između 16 i 20 godina, a skupina od 10,5% (20) radi 21 do 25 godina. Iduća skupina radi u ustanovi 26 do 30 godina, a radi se o skupini od 7,3% (14). Posljednja skupina od 12% (23) u ustanovi je ostalo raditi duže od 26 godina.

**Tablica 3. Radni staž u ustanovi socijalne skrbi (domu) u kojem radim (ukupno)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid do 5 godina</b>	54	28,3	28,3	28,3
<b>od 6 do 10 godina</b>	28	14,7	14,7	42,9
<b>od 11 do 15 godina</b>	25	13,1	13,1	56,0
<b>od 16 do 20 godina</b>	27	14,1	14,1	70,2
<b>od 21 do 25 godina</b>	20	10,5	10,5	80,6
<b>od 26 do 30 godina</b>	14	7,3	7,3	88,0
<b>od 31 do 35 godina</b>	23	12,0	12,0	100,0
<b>Total</b>	191	100,0	100,0	

Izvor: autorica, 2022.

### **5.5.2 CRONBACH ALPHA KOEFICIJENT**

Cronbach alfa koeficijent je mjera unutarnje dosljednosti skupa tvrdnji, odnosno koeficijent koji se koristi za mjerenje pouzdanosti mjerne ljestvice ili testa, a može poprimiti vrijednost između 0 i 1. Što je bliže vrijednosti 1, to je mjerna ljestvica pouzdanija. Uz pomoć Cronbach Alfa koeficijenta izračunata je pouzdanost mjernih ljestvica odnosno pouzdanost i valjanost istih. Izračun se testirao na 18 čestica koja su anketi prikazana Likertovom ljestvicom.

**Tablica 4. Cronbach Alpha koeficijent**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,754	,764	18

**Izvor: autorica, 2022.**

**Cronbach Alpha =0.754**

U tablici je prikazan izračun Cronbach Alpha koeficijent iz koje je vidljivo kako primijenjena mjerna ljestvica posjeduje vrlo visoku razinu pouzdanosti. Dobivenim rezultatom možemo zaključiti kako se pitanja potvrđuju kao valjani instrument za mjerenje stavova i mišljenja ispitanika.

**5.5.2. DESKRIPTIVNA STATISTIKA**

Deskriptivna statistika služi za opisivanje statističkih podataka, a koristi se broječanim i grafičkim metodama kako bi prikupljene podatke prikazala na razumljiv i jasan način. Deskripcija se najčešće primjenjuje u početnoj fazi znanstvenih istraživanja, a veću vrijednost ima ukoliko je jednostavno opisivanje povezano s obrazloženjima o uočenim važnijim obilježjima opisivanih činjenica, pojava, procesa, njihovih zakonitosti, uzročnih veza i odnosa. Također se koristi u svrhu opisivanja pojava, podataka, događaja i procesa kojima je potrebno posvetiti posebnu pozornost, jer često od primjerenog opisa (deskripcije) ovise sve slijedeće važne faze istraživanja. Jedino je objektivno opisivanje valjano, a objektivnost se može provjeriti na način da više osoba opisuje istu pojavu ili proces. (Zelenika, R.,2009:109) Korištenjem deskriptivne statistike obradit će se dobiveni podaci anketnim upitnikom , a kojim će se testirati postavljene hipoteze.

**Tablica 5. Povjerenje u Stožer i Odluke te preporuke koje su se donosile tijekom pandemije COVID 19 u sustavu socijalne skrbi (zavisna varijabla)**

Čestice	1- Uopće se ne slažem	2- Donekle se ne slažem	3- Niti se slažem, niti se ne slažem	4- Uglavnom se slažem	5- U potpunosti se slažem	M	Sd
Imala/imao sam povjerenja u Nacionalni stožer koji donosi i donosio je ključne odluke i mjere u borbi protiv COVID-19	25(13,1%)	18(9,4%)	53(27,7%)	48 (25,1%)	47 (24,6%)	3,39	1,309
Doprinos Stožera za moju ustanovu tijekom pandemije COVID 19 bio je značajan za djelatnike ustanove.	20(10,5%)	23(12,0%)	49(25,7%)	60(31,4%)	39 (20,4%)	3,39	1,234
Doprinos i Odluke Stožera za moju ustanovu tijekom pandemije COVID 19 bio je značajan za korisnike	14(7,3%)	15(7,9%)	53(27,7%)	55(28,8%)	54(28,3%)	3,63	1,185
Tijekom pandemije držala/držao sam se propisanih mjera na radnom mjestu (nosio/nosila maske, mjerili temperaturu, držali distancu, vodili računa o dezinfekciji ruku, provjetrali prostorije i sl.)	1(0,5%)	3(1,6%)	8(4,2%)	23(12,0%)	156(81,7)	4,73	,664
Ustanova u kojoj radim u dogovoru sa Stožerom osigurala	6(3,1%)	9(4,7%)	11(5,8%)	43(22,5%)	122(63,9%)	4,39	1,009

je potrebne uvjete u kojima smo se mogli pridržavati svih navedenih mjera donesenih od strane Stožera i nadležnih osoba.							
Tijekom pandemije nisam uvijek poštivao/poštivala upute te sam nekad bio/bila bez zaštitne opreme tijekom bliskog kontakta sa korisnicima unatoč uputama i Odlukama Stožera.	124(64,9%)	15(7,9%)	10(5,2%)	23(12,0%)	19(9,9%)	1,94	1,444
Tijekom pandemije nisam uvijek poštivao/poštivala upute te sam nekad bio/bila bez zaštitne opreme tijekom bliskog kontakta sa zaraženom osobom SARS-COV-2 (COVID-19).	133(69,6%)	19(9,9%)	9(4,7%)	15(7,9%)	15(7,9%)	1,74	1,307
Bio/bila sam u prilici da sam na radnom mjestu vidjela/vidio da se kolege/kolegice ne pridržavaju propisanih mjera, Odluka Stožera.	102(53,4%)	31(16,2%)	27(14,1%)	19(9,9%)	12(6,3%)	1,99	1,283

Izvor: autorica, 2022.

Prva zavisna varijabla **Povjerenje u Stožer i Odluke te preporuke koje su se donosile tijekom pandemije COVID 19 u sustavu socijalne skrbi sadržavala je slijedeće čestice te**

se u nastavku prikazuju podaci dobiveni deskriptivnom analizom na temelju Likertove skale

**a) Imala/imao sam povjerenja u Nacionalni stožer koji donosi i donosio je ključne odluke i mjere u borbi protiv COVID-19.**

Na ovu tvrdnju 27,7% (53) ispitanika odgovorilo je da se niti slaže, niti ne slaže, 25,1% (48) se uglavnom slaže s tvrdnjom, 24,6% (47) ispitanika se izjasnilo da se u potpunosti slaže s tvrdnjom, 13,11% (25) ispitanika tvrdi da se uopće ne slaže, a samo 9,4% (18) se donekle slaže s tvrdnjom.

**b) Doprinos Stožera za moju ustanovu tijekom pandemije COVID-19 bio je značajan za djelatnike ustanove.**

Na ovu tvrdnju 31,4% (60) ispitanika izjasnilo se kako se uglavnom slaže, 25,7% (49) izjašnjava se kako se niti ne slaže, niti slaže s navedenom tvrdnjom. 20,4% (39) ispitanika tvrdi da se sa tvrdnjom u potpunosti slaže, dok se 13,1% (25) uopće ne slaže i 9,4% (18) onih ispitanika koji se donekle ne slažu s tvrdnjom.

**c) Doprinos i Odluke Stožera za moju ustanovu tijekom pandemije COVID-19 bio je značajan za korisnike.**

Većina ispitanika slaže se s ovom tvrdnjom. 28,8% (55) uglavnom se slaže, dok se 28,3% (54) u potpunosti slaže s navedenom tvrdnjom. Onih koji se niti slažu, niti ne slažu je 27,7% (53), dok se 7,9% (15) ispitanika uglavnom ne slaže, a 7,3% (14) u potpunosti ne slaže s navedenim.

**d) Ustanova u kojoj radim u dogovoru sa Stožerom osigurala je potrebne uvjete u kojima smo se mogli pridržavati svih mjera donesenih od strane Stožera i nadležnih osoba.**

S ovom tvrdnjom se u potpunosti slaže 63,9% (122) ispitanika, a 22% (43) se uglavnom slaže. 5,8% (11) ispitanika navodi da se niti slaže, niti ne slaže s tvrdnjom, dok se 4,7% (9) ispitanika uglavnom slaže, a 3,1% (6) u potpunosti slaže s navedenom tvrdnjom.

**e) Tijekom pandemije nisam uvijek poštivao/poštivala upute te sam nekad bio/bila bez zaštitne opreme tijekom bliskog kontakta sa korisnicima unatoč uputama i Odlukama Stožera.**



S ovom tvrdnjom većina ispitanika - 64,9% (124) u potpunosti se ne slaže, dok se 12% (23) uglavnom slaže. Također, 9,9% (19) u potpunosti se slaže s navedenom tvrdnjom, 7,9% (15) kaže da se uglavnom ne slaže, dok se 5,2%(10) niti slaže, niti ne slaže.

**f) Tijekom pandemije nisam uvijek poštivao/poštivala upute te sam nekad bio/bila bez zaštitne opreme tijekom bliskog kontakta sa zaraženom osobom SARS-CoV-2 (Covid-19).**

Na ovu tvrdnju 69,6% (133) ispitanika odgovorilo je da se u potpunosti ne slaže, 9,9% (19) se uglavnom ne slaže s tvrdnjom. U potpunosti se slaže s tvrdnjom 7,9% ( 15) i uglavnom se slaže isto 7,9% (15) ispitanika, dok je samo 4,9% (9) ispitanika reklo da se niti slaže, niti ne slaže s tvrdnjom.

**g) Bila sam u prilici da sam na radnom mjestu vidjela/vidio da se kolege/kolegice ne pridržavaju propisanih mjera i Odluka Stožera.**

Više od pola ispitanika 53,4% (102) se u potpunosti ne slaže s navedenom tvrdnjom, 16,2% (31) ispitanika se uglavnom ne slaže. 14,1% (27) ispitanika nema konkretno mišljenje o tvrdnji, niti se slaže niti se ne slaže. Uglavnom se slaže 9,9% (19) i u potpunosti se slaže s tvrdnjom 6,3% (12).

**Tablica 6. Pitanje otvorenog tipa:**

**Ukoliko niste imali dovoljno povjerenja u Stožer i Odluke koje je donosio navedite razlog koji je mogao doprinijeti povjerenju u Odluke Nacionalnog stožera:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	173	90,6	90,6	90,6
česte izmjene odluka	1	,5	,5	91,1
Česte promjene, nejasnoće uputa	1	,5	,5	91,6
često mijenjanje odluka i nelogičnost mjera	1	,5	,5	92,1
Dodatak i pomoć te vidjeti kako žive radnici...	1	,5	,5	92,7
dosljednost u odlukama, isti odnos prema svima	1	,5	,5	93,2

ispolitiziran	1	,5	,5	93,7
Jedno pričali drugo radili	1	,5	,5	94,2
Jedno pričali, drugo radili, treće mislili	1	,5	,5	94,8
Ljudi su umirali od drugih bolesti što se stavilo u drugi plan ili zanemarilo!	1	,5	,5	95,3
Mjere su bile neustavne i ograničavale su slobodu.	1	,5	,5	95,8
Nitko nije došao pomoći, samo su se donosile nove mjere svaki dan.	1	,5	,5	96,3
Nitko nije ništa znao kako radimo u takvim uvjetima, nitisu dali zaštitna sredstva.	1	,5	,5	96,9
Ustanova je u početku morala sve sama.				
odluke često nisu bile realne i u skladu sa stvarnom situacijom	1	,5	,5	97,4
premalom se vodila briga i zaposlenicima i zaštiti	1	,5	,5	97,9
Provjerenaost informacija, ne proturječne izjave	1	,5	,5	98,4
Radili su što su htjeli	1	,5	,5	99,0
Stalno iznošenje kontradiktornih izjava između stručnjaka, Odluke Stožera neprilagođene praksi u Ustanovi	1	,5	,5	99,5
Uopće nisam imala povjerenja	1	,5	,5	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Izvor: autorica, 2022.

Na temelju odgovora ispitanika u Tablici 6. razvidni su razlozi nedovoljno povjerenja u Stožer i Odluke koje je donosio isti, a koji su utjecali na povjerenje u Odluke Nacionalnog stožera. Vidljivo je da od svih 191 ispitanika, samo nekolicina odgovorila na pitanje otvorenog tipa. Odgovori su uglavnom usmjereni na lošu komunikaciju Stožera s ustanovama (domovima za

starije i nemoćne osobe) u socijalnoj skrbi, te je shodno tome interakcija između Stožera koji je donosio odluke i Ustanova bila prilično loša.

**Tablica 7. Komunikacija i utjecaj distance na mene kao zaposlenika ustanove tijekom pandemije COVID 19 (zavisna varijabla)**

Čestice	1- Uopće se ne slažem	2- Donekle se ne slažem	3- Niti se slažem, niti se ne slažem	4- Uglavnom se slažem	5- U potpunosti se slažem	M	Sd
Socijalna distanca i mjere koje su bile propisane u vrijeme pandemije COVID 19 bitno su narušile Vaše svakodnevno funkcioniranje na radnom mjestu i u ophođenju s kolegama	30(15,7%)	29(15,2%)	45(23,6%)	41(21,5%)	46(24,1%)	3,23	1,384
U vrijeme pandemije COVID 19 promijenio se odnos prema korisnicima ustanove na način da smo manje komunicirali.	40(20,9%)	21(11,0%)	30(15,7%)	52(27,2%)	48(25,1%)	3,25	1,475
Nedostatak komunikacije i kontakata po Vašem mišljenju utjecao na donošenje i primjenu nekih novih načina komuniciranja.	32(16,8%)	23(12,0%)	48(25,1%)	40(20,9%)	48(25,1%)	3,26	1,396
Ponekad sam se za vrijeme pandemije na radnom mjestu osjećao/osjećala	36(18,8%)	27(14,1%)	48(25,1%)	40(20,9%)	40(20,9%)	3,11	1,393

depresivno i usamljeno.							
Tijekom pandemije COVID-19 zabrinuo/zabrinula sam se za svoje mentalno zdravlje i zdravlje svojih kolega.	27(14,1%)	17(8,9%)	43(22,5%)	50(26,2%)	54(28,3%)	3,46	1,360
Tijekom pandemije COVID-19 bio/bila sam zabrinuta mentalno zdravlje i fizičko zdravlje korisnika.	10(5,2%)	8(4,2%)	39(20,4%)	64(33,5%)	70(36,6%)	3,92	1,100

Izvor: autorica, 2022.

Druga zavisna varijabla **komunikacija i utjecaj distance na mene kao zaposlenika ustanove tijekom pandemije COVID-19** analizirana je na temelju Likertove skale te su čestice polučile slijedeće rezultate:

**a) Socijalna distanca i mjere koje su bile propisane u vrijeme pandemije COVID-19 bitno su narušile Vaše svakodnevno funkcioniranje na radnom mjestu i u ophođenju s kolegama.**

Na ovu tvrdnju 24,1% (46) ispitanika odgovorila je da se u potpunosti slaže, 23,6% (45) se niti ne slaže, niti slaže, a 21,5% (41) se uglavnom slaže. 15,7% (30) tvrdi da se u potpunosti ne slaže s navedenom tvrdnjom, a 15,2% (29) se uglavnom ne slaže.

**b) U vrijeme pandemije COVID-19 promijenio se odnos prema korisnicima ustanova na način da smo manje komunicirali.**

S ovom se tvrdnjom uglavnom slaže 27,2% (52), a u potpunosti slaže njih 25,1% (48). Njih 20,9% (40) tvrdi da u potpunosti ne slaže, 15,7% (30) se niti slaže, niti ne slaže, a 11 % (21) kaže da se uglavnom slaže s tvrdnjom.

**c) Nedostatak komunikacije i kontakata po Vašem mišljenju utjecao je na donošenje i primjenu nekih novih načina komuniciranja.**

25,1% (48) ispitanika s ovom tvrdnjom se u potpunosti slaže, ali jednako toliko , njih 25,1% (45) se niti slaže, niti ne slaže s navedenom tvrdnjom. 20,9% (40) kaže da se uglavnom slaže sa navedenim, dok 16,8% (32) i 12% (23) kaže da se u potpunosti i uglavnom ne slažu.

**d) Ponekad sam se za vrijeme pandemije na radnom mjestu Osjećao/osjećala depresivno i usamljeno.**

Ukupno 41,80% (80) ispitanika slaže se s ovom tvrdnjom, dok se 25,1% (48) izjasnilo da se niti slaže, niti ne slaže. U potpunosti se ne slaže 18,8% (36), a uglavnom se se ne slaže 14,1% (27) ispitanika.

**e) Tijekom pandemije COVID-19 zabrinuo/zabrinula sam se za svoje mentalno zdravlje i zdravlje svojih kolega.**

Na ovu tvrdnju potvrdno se izjasnilo ukupno čak 54,50% (104) ispitanika, odnosno 28,3% (54) se u potpunosti slažes navedenom tvrdnjom, a 26,2% (50) se uglavnom slaže. Oni koji se niti slažu s navedenim niti ne slažu ih je 22,5% ( 43). 14,1% (27) ispitanika u potpunosti je protiv ove tvrdnje, dok je 8,9% (17) uglavnom protiv i ne slaže se.

**f) Tijekom pandemije COVID-19 bio/bila sam zabrinuta za mentalno i fizičko zdravlje korisnika.**

S ovom tvrdnjom se čak ukupno slaže 70,10% (134) ispitanika, dok je onih koji se niti slažu, niti ne slažu 20,4% (39). Oni koji su u potpunosti protiv i ne slažu se s tvrdnjom, njih je 5,2% (10), a onih koje se uglavnom ne slažu je 4,2% (8).

**Tablica 8. Pitanje otvorenog tipa:**

**Ako je Vaš odgovor potvrđan na česticu koja navodi da je nedostatak komunikacije i kontakata po Vašem mišljenju utjecao na donošenje i primjenu nekih novih načina komuniciranja, navedite koji su to načini doprinijeli komunikaciji i interakciji s korisnicima ili kolegama:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	155	81,2	81,2	81,2
bili smo složniji i pazili jedni na druge	1	,5	,5	81,7

češće se komuniciralo putem poruka	1	,5	,5	82,2
djelatnici u dogovoru sa poslom, komunikacija sa korisnikom ne	1	,5	,5	82,7
e-komunikacija	1	,5	,5	83,2
edukacije	1	,5	,5	83,8
elektronička sredstva komunikacije	1	,5	,5	84,3
koristili su računala i mobitele	1	,5	,5	84,8
Ljudi su postali anksiozni zbog izoliranosti, depresivni, ponekad agresivni. Čovjek je društveno biće i izoliranost znatno šteti na osobnost čovjeka općenito.	1	,5	,5	85,3
mobilni uređaji, društvene mreže	1	,5	,5	85,9
mobitel	2	1,0	1,0	86,9
mobitel, e-mail...	1	,5	,5	87,4
mobitel, laptop	1	,5	,5	88,0
Neverbalna komunikacija	1	,5	,5	88,5
Obučeni i u odjelima s maskama korisnici nas nisu poznali te smo morali skidati ponekad maske.	1	,5	,5	89,0
online komunikacija	1	,5	,5	89,5
Povećati protok točnih informacija.	1	,5	,5	90,1
povezanost i snalažljivost kod situacije izazvane pandemijom Covid 19	1	,5	,5	90,6
primjena novih tehnologija, video pozivi, skype, viber, whatsapp	1	,5	,5	91,1
puno razgovora, edukacije	1	,5	,5	91,6
računalo, mobitel	1	,5	,5	92,1
suport jedni drugima	1	,5	,5	92,7
Svi su se odvojili	1	,5	,5	93,2

telefon	1	,5	,5	93,7
telefon, e-mail, pismo, pisane upute korisnicima...	1	,5	,5	94,2
telefon, e-mail...	1	,5	,5	94,8
telefon, Internet	1	,5	,5	95,3
telefonom	1	,5	,5	95,8
telefonski kontakti, više kontakata 1 na 1 na distanci	1	,5	,5	96,3
telefonski pozivi i video pozivi putem aplikacija Viber u WhatsApp	1	,5	,5	96,9
telefonski, osobno pridr�avajuci se epidemioloških uputa	1	,5	,5	97,4
telefonsko kontaktiranje međusobne	1	,5	,5	97,9
viber pozivi, skype razgovor, zoom razgovor	1	,5	,5	98,4
viber, skype, zoom	1	,5	,5	99,0
video pozivi, putem e- maila...	1	,5	,5	99,5
više komunikacije video pozivom	1	,5	,5	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Izvor: autorica , 2022.

Iz navedene Tablice 8. kojom se navodi da je nedostatak komunikacije i kontakata utjecao na donošenje i primjenu novih načina komuniciranja, navedeni su načini koji su doprinijeli komunikaciji i interakciji s korisnicima ili kolegama. Iz odgovora koje su ispitanici naveli u pitanju otvorenog tipa razvidno je da se pojavio neki novi način komunikacije unutar sustava koji do tada nije bio toliko aktivan. Naime, razvidan je pomak u korištenju IKT unutar domova što je pozitivan pomak jer učestalije korištenje elektroničkih pomagala, primjena novih tehnologija i slanje poruka putem sms poruka, video poziva i olakšava komunikaciju i interakciju u kriznim situacijama i nepredvidivim okolnostima.

**Tablica 9. Značaj i važnost informacija (zavisna varijabla)**

Čestice	1- Uopće se ne slažem	2- Donekle se ne slažem	3- Niti se slažem, niti se ne slažem	4- Uglavnom se slažem	5- U potpunosti se slažem	M	Sd
Mišljenja sam da se u vrijeme pandemije COVID 19 dobro upravljalo informacijama od strane rukovodećih kadrova i odgovornih osoba.	6(3,1%)	13(6,8%)	31(16,2%)	51(26,7%)	90(47,1%)	4,08	1,090
Protok informacija u sustavu socijalne skrbi bio je pravovremen i učinkovit za sustav.	8(4,2%)	23(12,0%)	45(23,6%)	55(28,8%)	60(31,4%)	3,71	1,154
Informacije koje sam dobio/dobila od Stožera i nadležnih osoba u svojoj ustanovi bile s ciljem poboljšanja kvalitete života korisnika.	12(6,3%)	9(4,7%)	40(20,9%)	52(27,2%)	78(40,8%)	3,92	1,171
Informacije koje sam dobio/dobila od Stožera i nadležnih osoba u svojoj ustanovi bile s ciljem učinkovitijeg obavljanja poslova i zaštite mene kao zaposlenika ustanove.	11(5,8%)	11(5,8%)	40(20,9%)	50(26,2%)	79(41,4%)	3,92	1,171

Izvor: autorica, 2022.



Na treću zavisnu varijablu **Značaj i važnost informacija obrađeni deskriptivni podaci navedenih čestica putem Likertove skale iznose ove stavove:**

**a) Mišljenja sam da se u vrijeme pandemije Covid-19 dobro upravljalo informacijama od strane rukovodećih kadrova i odgovornih osoba.**

Čak 47,1% (90) ispitanika s ovom tvrdnjom se u potpunosti slaže, a uglavnom se slaže 26,7% (51). 16,2% (31) ispitanika se niti slaže, niti ne slaže, dok se 9,90% (19) ne slaže s navedenom tvrdnjom.

**b) Protok informacija u sustavu socijalne skrbi bio je pravovremen i učinkovit za sustav.**

S ovom tvrdnjom se ukupno slaže 60,20% (115) ispitanika, 23,6% (45) se niti slaže, niti ne slaže, dok se ukupno 16,2% (31) s tvrdnjom ne slaže.

**c) Informacije koje sam dobio/dobila od Stožera i nadležnih osoba u svojoj Ustanovi bile su s ciljem poboljšanja kvalitete života korisnika.**

S ovom tvrdnjom ukupno se slaže 68% (130) ispitanika, 20% (40) ispitanika se niti slaže, niti ne slaže, a ukupno samo 11% (21) ispitanika se izjasnilo da se ne slaže s navedenom tvrdnjom.

**d) Informacije koje sam dobio/dobila od Stožera i nadležnih osoba u svojoj Ustanovi bile su s ciljem učinkovitijeg obavljanja poslova i zaštite mene kao zaposlenika Ustanove.**

S ovom tvrdnjom se slaže ukupno čak 67,60% (129) ispitanika, njih 20,9% (40) se izjasnilo da se niti slaže niti ne slaže, a ukupno 11,60% (22) ispitanika tvrdi da se uopće ne slaže sa navedenom tvrdnjom.

## **5.6. RASPRAVA**

U istraživanju putem anketnog upitnika sudjelovala je ukupno 191 osoba iz Osječko-baranjske županije i Varaždinske županije. Sudjelovali su djelatnici domova za starije i nemoćne osobe, pretežito žene (81,7%), a anketni upitnikom u ovom istraživanju ispitane su dvije hipoteze.

**Hipoteza H1:** Kriza uzrokovana pandemijom koronavirusa uvelike je utjecala na korisnike i djelatnike domova socijalne skrbi.

Od sredine ožujka 2020. kada su krenule mjere Nacionalnog stožera, pa sve do trenutka njihova popuštanja u potpunosti, korisnike domova za starije i nemoćne zatvorilo se u domove, bez mogućnosti kretanja, bez mogućnosti bliskih kontakata sa obiteljima, a sve u cilju suzbijanja zaraze SARS-CoV-2 virusom. U velikoj mjeri su odluke i mjere koje su se donosile isključivo na ustanove socijalne skrbi bile rigorozne, čak su korisnike u jednom djelu lišile i slobode te su se samim time kršila i njihova osnovna ljudska prava. No, isto tako kako su se mjere odnosile na korisnike, jednakim su djelom, ako čak ne i više, pogodile i djelatnike ustanova te na mnoge od njih ostavile i brojne posljedice. Usprkos tome, iz rezultata istraživanja jasno je da su mjere koje su se donosile bile shvaćene kao pomoć u preveniranju bolesti te se pokazalo da je stvoreno određeno povjerenje u Stožer, mjere i odluke. Navedena hipoteza je potvrđena jer je većina ispitanika na pitanja o povjerenju u Stožer i njihovo donošenje mjera i odluka odgovarala pozitivno.

**Hipoteza H2:** Mjere koje su se odnosile na distancu u velikoj mjeri su utjecale na sve (i djelatnike i korisnike) unutar sustava socijalne skrbi, u ovom slučaju domova za starije i nemoćne.

Navedena hipoteza je potvrđena jer se većina ispitanika izjasnila da su distanca i manjak komunikacije izazvale brojne promjene kod djelatnika i utjecale na njih osobno, na njihovo mentalno stanje i rad s korisnicima domova. Mjere koje su se odnosile na distancu u velikoj mjeri su utjecale na sve unutar sustava socijalne skrbi. Korisnici su ostali bez kontakata s vanjskim svijetom, a djelatnici su svim svojim naporima uz mjere koje su bile aktualne bili primorani biti korisnicima ogledalo u svijet, vrlo često psihološka pomoć, kontakt s obitelji i vanjskim svijetom, prijatelji i zabavljači, a sve to na distanci i pri tom ne razmišljajući o sebi kao također potencijalnoj žrtvi koronavirusa, stoga ne čudi da su često i oni sami u vrijeme koronakrize bili lošeg psihofizičkog stanja.

Dobivenim rezultatima razvidno je kako su obje postavljene hipoteze potvrđene. Učinci krize u velikoj su mjeri ostavili negativan utisak na domove za starije i nemoćne, kao i za njihove djelatnike i korisnike. Rezultati pokazuju da je postavljena organizacijska struktura na čelu sa Stožerom u svrhu obrane od zaraze i očuvanja zdravlja ipak ostvarila povjerenje djelatnika ustanova te da su mjere i odluke donijele određene pozitivne rezultate. Međutim, pojavile su se i određene potrebe za izražavanjem nezadovoljstva, odnosno želja za bojim budućim uvjetima za ustanove socijalne skrbi, za njihove djelatnike i korisnike u kriznim situacijama, kao i za potrebu za boljom opremljenošću i boljom interakcijom sa nadležnim osobama i službama u

spomenutim situacijama. Analiza provedenog istraživanja pokazuje da su ciljevi istraživanja ostvareni, te se dobila slika, odnosno uvid u pogledu polaznih pretpostavki. Hipoteze koje su postavljene su potvrđene.

## **5.7 OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA**

Istraživanje koje je provedeno odvijalo se u lipnju i srpnju 2022. godine na prigodnom uzorku. Uzorak su činili djelatnici domova za starije i nemoćne na području dvije županije. Navedeni uzorak mogao je biti mnogo veći, odnosno bio bi reprezentativan uzorak da su u istraživanju sudjelovale sve županije Republike Hrvatske. Dobiveni rezultati reprezentativnim uzorkom ispitanika dali bi cjelovitu snimku stanja u sustavu socijalne skrbi i stavova djelatnika u domovima za starije i nemoćne osobe. Nadalje, da je anketno istraživanje provedeno u dužem vremenskom razdoblju te da su zastupljene kao što je navedeno sve županije, odnosno domovi za starije i nemoćne na području čitave Republike Hrvatske to bi zasigurno polučilo i neke druge spoznaje koje bi doprinijele daljnjem radu i djelovanju u periodima kriznog djelovanja. Pretpostavlja se da se ponovljenim anketnim ispitivanjem djelatnika može s odmakom od dvije ili više godina dobiti i drugačija snimka stanja u pogledu stavova zaposlenika, ali i postavljanju drugih mjera koje će proizaći iz evaluacija do sada provedenih istraživanja. Slijedom svega navedenog može se navesti da je provedeno istraživanje potaknulo na neka nova istraživanja poput posljedica na mentalno zdravlje zaposlenika u domovima za starije i nemoćne osobe, ali i korisnika istih.

## 6. ZAKLJUČAK

U prosincu 2019. svijet počinje poprimati neku novu dimenziju. Svijetom je zavladao pandemija koronavirusa uzrokovana virusom SARS-CoV-2 koja se širila munjevitom brzinom, a samim time pojavila se i najveća ikad u povijesti zabilježena globalna zdravstvena kriza. Ova do sada specifična kriza u društvo je donijela neke nove promjene ali prouzrokovala ujedno i strahove i paniku među ljudima. Kompleksnost ove COVID-19 krize leži u tome da nije pogodila samo dio stanovništva, već je pogodila čitav svijet. Na krizu nitko nije ostao imun, samo su neki segmenti društva bili pogođeni više, neki manje. U neobičnim uvjetima u kojima se svijet našao, ispostavilo se da mediji igraju važnu ulogu u informiranju i obrazovanju šire javnosti.

Tijekom krize Republika Hrvatska našla se u brojnim izazovnim situacijama, a glavnu ulogu imao je Hrvatski nacionalni stožer. Zbog svoje ranjivosti veliki naglasak za vrijeme pandemije bio je na ustanovama socijalne skrbi, čiji su djelatnici i korisnici spadali u najranjivije skupine, te je nastala velika bojazan za ulazak virusa SARS-CoV-2 u domove. Obzirom da su socijalni uvjeti i usluge u brojnim mjestima teško dostupne, ulaganja u socijalni sustav od strane države vrlo mala te da socijalne naknade nisu u skladu sa stvarnim potrebama, a njihovi djelatnici i više nego preopterećeni, strah od koronavirusa bio je opravdan. Načini na koje se Stožer nosio sa "novim normalnim" nisu uvijek nailazili na odobravanje, posebno ne od spomenutih ustanova. Brojnim dosadašnjim analizama utvrđeno je kako je općenito stanovništvo Republike Hrvatske u samom početku pandemije imalo potpuno povjerenje u Stožer i njihovo djelovanje, no s vremenom je povjerenje lagano isparavalo. Gotovo isti rezultati dobiveni su i ovim istraživanjem u kojem su sudjelovali djelatnici domova za socijalnu skrb, koji su evaluirali svojim odgovorima rad Stožera, upravljanje informacijama i donošenje odluka i mjera nužnih za prevenciju širenja bolesti. Provođenjem i analizom anketnog upitnika ispitanici su potvrdili postavljene hipoteze.. Metodama deskriptivne statistike, analize i sinteze dobivenih rezultata došlo se do saznanja kako su djelatnici navedenih ustanova imali povjerenje u Stožer, u većini se držali njihovih mjera i uputa te su bili zadovoljni upravljanjem informacijama koje su se odnosile upravo na te Ustanove te je također dokazano da je uslijed pandemije došlo do primjene i usvajanja novih tehnologija u svrhu komunikacija i kontakata.

Ovim istraživanjem otvorena su brojna nova pitanja vezana uz funkcioniranje i efikasnost sustava socijalne skrbi, te je uočena potreba za brojnim novim promjenama i ulaganjima u sustav.

Samim time, zaključak ovog diplomskog rada je da se ulaganja u najranjivije skupine ne bi trebala zanemarivati i zapostavljati, već se smatrati pod obavezom jer dugoročnim ulaganjima u sustav možemo smanjiti buduće rizike, probleme i dodatne neplanirane izdatke te se planirano prevenirati dodatna materijalna dobra, eventualne posljedice šteta i deprivacija.

## 7. LITERATURA

1. Armstrong, S.; Brunskill, P.; 2018.: *Informacijska pismenost: Kako razlikovati činjenice od zabluda*, Naklada Kosinj
2. Cottle, S.; 2009.: *Informacije, odnosi s javnošću i moć*; Naklada medijska istraživanja, Zagreb
3. Čerepinko, D.; 2011.: *Komunikologija: kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*; Varaždin
4. Javorović, B., Bilandžić, M.: *Poslovne informacije i business intelligence, Gold marketing – Tehnička knjiga*, Zagreb, 2007. Str. 19.
5. Jugo, D.; 2017.: *Menadžment kriznog komuniciranja*, Udžbenici sveučilišta, Sveučilište u Dubrovniku, Školska knjiga, Zagreb, 2017; str. 36.
6. Jugo, D.; 2012.: *Strategije odnosa s javnošću*, Profil Knjiga
7. Jurković, Z.; 2012.: *Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije*, Ekonomski vjesnik, 25(2)
8. Kurtić N., Vilović G., Maletić F., Malović S.: *Masovno komuniciranje*, Zagreb, 2014., str. 43-45
9. Kuznick, M., Zipfel, A., 2006.; *Uvod u znanost o medijima i komunikologiju*, Zagreb: Zaklada Friedrich Ebert
10. Liessmann, K.P.; 2008.: *Teorija neobrazovanosti: Zablude društva znanja*, Naklada Jesenski i Turk, Zagreb
11. Milas, Z.; 2011.: *Uvod u korporativnu komunikaciju*, Novelti Millennium, Zagreb
12. Novak, B.; 2001: *Krizno komuniciranje*, Binoza press, Zagreb
13. Sheridan Burns, L.; 2009.: *Razumjeti novinarstvo*; Naklada medijska istraživanja, Zagreb
14. Zerfass, A., R. Holtzhausen, 2017.: *The Routhledge Handbook of Strategic Communication*; New York, priručnik strateškog komuniciranja
15. Žugaj, M., Dumčić, K., Dušak, V., 2006.: *Temelji znanstveno istraživačkog rada (Metodologija i metodika)*, Naklada Tiva, Varaždin
16. Zelenika, R., 2000: *Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela*, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka

## ZNANSTVENI I STRUČNI RADOVI

1. Ančić, D; 2015.: *Strateško komuniciranje u Europskoj uniji i Sjeveroatlantskom savezu*; Svezak 16, znanstveni rad
2. Bagić.,D., Š.,A.; 2020.: „*Stavi masku i odmakni se*“ - istraživanje determinanti *protektivnog ponašanja od bolesti COVID-19 u Hrvatskoj*; izvorni znanstveni rad
3. Balabanić, I.; Benković, V. (2014): *Medijalizacija rizika – primjer televizijskog izvještavanja o pandemiji gripe. Medijska istraživanja*, izvorni znanstveni rad 20 (1), 65-84.
4. Bubaš, M., Capak, K. (2022.): *Povratak zdravlja i snage nakon COVID-19*; Printera grupa, Zagreb
5. Butcher, P.; 2021: *COVID-19 as a turning point in the fight against disinformation*, Nat Electron, 4:7-9
6. Čaldarović, O.; 2005.: *Sociološki aspekti informiranja kao pretpostavka efikasnog suprotstavljanja opasnostima*; Socijalna ekologija, Zagreb;353-376
7. Čavrak, V.,2020.: *Makroekonomija krize Covid-19 i kako pristupiti njenom rješavanju*; članak u nastajanju, Ekonomski fakultet u Zagrebu; Zagreb
8. Ćosić, M.; 2021: *Pozdanost informacija s društvenih mreža*; završni rad, Osijek
9. Dwivedi, Yogesh K, D Laurie Hughes, Crispin Coombs, Ioanna Constantiou, Yanqing Duan, John S Edwards, Babita Gupta, et al.. 2020.: “*Impact of COVID-19 Pandemic on Information Management Research and Practice: Transforming Education, Work and Life*”. Loughborough University; ( <https://hdl.handle.net/2134/12747059.v1>.; pristupljeno: 12.08.2022. )
10. Đukić, P., 2020.: *Analiza učinkovitosti kriznog komuniciranja u uvjetima COVID-19 krize na primjeru tvrtke Ericsson Nikola Tesla d.d.*, Specijalistički diplomski stručni rad, Veleučilište Vern, Zagreb
11. Eterović,J., 2021.: *Covid-19 u Republici Hrvatskoj: od upozorenja do pandemije*; diplomski rad, Fakultet političkih znanosti, Diplomski rad
12. Garaplija, E., 2021.: *Teorije zavjere i krizno komuniciranje u doba pandemije*, 135; znanstveni članak
13. Horić, A. 2007.: *Informacija – povijest jednog pojma o Capurrovom razumijevanju pojma informacije*; Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 50 , domaća recenzija, stručni rad

14. Janus, R., 2017.: *Objektivistički pristup informaciji Toma Stoniera*, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, diplomski rad
15. Jelica, S.; 2013.: *Krizno komuniciranje – mogućnost generiranja krize na primjeru pandemija gripe*; Veleučilište Lavoslav Ružička u Vukovaru; Vukovar; stručni rad
16. Krelja Kurelović, E., Tomac, F., Polić, T.; 2021.: *Načini informiranja i prepoznavanje lažnih vijesti kod studenata u Hrvatskoj tijekom COVID-19 pandemije*; Zbornik Veleučilišta u Rijeci, Rijeka, znanstveni rad
17. Lesinger, G., 2018.: *Upravljanje medijima i informacijama u hibridnom sustavu (s osvrtom na medijski hibridno medijsko djelovanje)*; HUM: časopis filozofskog fakulteta u Mostaru, Mostar, pregledni članak
18. Maletić, F., 2014.: *Informacija je ponovno „in“* In *medias res: časopis filozofije medija*, 3, 716-723. (dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/>, pristupljeno: 01.07.2022.); pregledni članak
19. Mandarić, S.; 2008.: *Informacije i komunikacije*; Strukovna škola Vice Vlatkovića Zadar, Zadar, interna skripta
20. Marjančević, N.; 2018.: *Korporativno i krizno komuniciranje u odnosima s javnošću*; Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Osijek, završni rad
21. Matijević, M.; 2016.: *Konstruktivistički pristup pojmu informacije*; Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Osijek diplomski rad
22. Mihalinić, M., 2018: *Upravljanje krizama i komuniciranje*, Veleučilište Velika Gorica, Velika Gorica
23. Popovec, J.; 2020: *Dezinformacije u digitalnom dobu: Borba za istinu*, (dostupno na: <http://nmi.hr/>; pristupljeno 19.08.2022.), istraživački rad
24. Pristianita, S., Rustono Faraday, M., Mercedes, A., Nugroho Widiyanto, B., 2020.: *Usporedna analiza objektivnosti online vijesti o Covidu-19 između Detik.com i Kompas.com*; (dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/363119>, pristupljeno 14.08.2022.), znanstveni rad
25. Sekirica, V., Grmuša, T.; 2021.: *Uloga informacije u suvremenoj medijskoj komunikaciji*; In *medias res: časopis filozofije medija*, Vol. 10, No. 19, medijsko istraživanje, pregledni članak
26. Skočić, N., 2015: *Utjecaj kulturoloških različitosti na proces komunikacije*, Veleučilište u Šibeniku, Šibenik, završni rad
27. Stanić, I, Hunek, S., Perkušić, M., 2021.: *Effects of communication during the Covid-19 pandemic on employees of homes for the elderly*; / *Život i škola : časopis za teoriju i praksu odgoja i obrazovanja*, međunarodna recenzija, znanstveni članak



28. Stanić, I., Hinek, S., 2021.; *Učinkovitost strateškog komuniciranja s osobama treće životne dobi za vrijeme pandemije Covid-19; COVID-19 - izazovi i posljedice - Zbornik radova Tom III*, Brčko:Evropski univerzitet, Brčko, međunarodna recenzija, znanstveni rad
29. Šestić, I.; 2019.: *Komunikacija u kriznim situacijama*; Veleučilište s pravoj javnosti Baltazar Zaprešić, Zaprešić stručni rad
30. Štrkalj Despot, K. (2020.) Kako koronavirus mijenja jezik kojim govorimo (i mislimo)?, *Hrvatski jezik: znanstveno-popularni časopis za kulturu hrvatskog jezika, Vol. 7, No. 2, 7 (2): 1-7*
31. Tokić, S., 2019.: *Utjecaj korištenja društvenih mreža u internoj komunikaciji na angažiranost zaposlenika*, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, diplomski rad
32. Tomić, Z., Radalj. M., Jugo, D., 2020.: *Javna komunikacija*, Filozofski fakultet Sveučilišta u Mostaru, pregledni članak
33. Tomić, Z.; Jugo, D.: *Komunikacijska strategija Hrvatske za ulazak u EU* ([https://www.researchgate.net/publication/326068924\\_Komunikacijska\\_strategija\\_Hrvatske\\_za\\_ulazak\\_u\\_EU\\_Communication\\_Strategy\\_for\\_Croatia's\\_Accession\\_to\\_the\\_EU](https://www.researchgate.net/publication/326068924_Komunikacijska_strategija_Hrvatske_za_ulazak_u_EU_Communication_Strategy_for_Croatia's_Accession_to_the_EU), pristupljeno: 06.08.2022.)
34. Tóth, T.,2002.: *Podjela informacija po vrsti na primarne, sekundarne i tercijarne*, Zagreb (dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/80934>, pristupljeno: 27.07.2022.)
35. Turkalj, D.,2021: *Učinci pandemijske krize na korištenje medija i ocjena njezine važnosti u svakodnevnom životu*, (dospuno na: <https://crodma.hr/crodim/>, pristupljeno: 05.08.2022.) Ekonomski fakultet Osijek, Osijek
36. Veseličić, K., 2019.: *Aktivno slušanje kao komunikacijska prednost*, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Osijek, završni rad
37. Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo zdravstva: *Izješće o učincima provedbe mjera iz Zakona o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti tijekom epidemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2 u Republici Hrvatskoj, za razdoblje od 1. lipnja do 31. kolovoza 2021. - 7. listopada 2021.*; 2021:5

## LINKOVI

1. Crnčec, Z. (2020.) „Ministar Beroš je podignuo ljestvicu političke komunikacije“, *Novi list*, 18. 4. 2020., str. 28.
2. <https://grad-glina.hr/upp/5. PLAN DJELOVANJA CIVILNE ZA% C5% A0TITE GRADA GLI NA.pdf>, *pristupljeno: 01.10.2022.*
3. <https://gov.hr/hr/sustav-socijalne-skrbi/248>; *preuzeto 01.09.2022.*
4. <https://hr.economy-pedia.com/11036561-strategic-communication>, *preuzeto 13.08.2022.*
5. <https://hr.wikipedia.org/wiki/Dezinformacija> , *preuzeto 18.08.2022.*
6. <https://hr.wikipedia.org/wiki/Komunikacija>, *preuzeto 14.08.2022.*
7. [https://hr.wikipedia.org/wiki/Pandemija\\_COVID-19](https://hr.wikipedia.org/wiki/Pandemija_COVID-19); *preuzeto: 25.09.2022.*
8. <https://hrcak.srce.hr/clanak/359620>, *preuzeto: 21.06.2022.*
9. <https://mrosp.gov.hr/istaknute-teme/obitelj-i-socijalna-politika/socijalna-politika-11977/11977>; *preuzeto: 01.09.2022.*
10. [https://www.cert.hr/wp-content/uploads/2019/03/dezinformacije\\_i\\_propaganda\\_na\\_Internetu.pdf](https://www.cert.hr/wp-content/uploads/2019/03/dezinformacije_i_propaganda_na_Internetu.pdf), *preuzeto: 28.09.2022.)*
11. <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=27405>
12. <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=32686>, *preuzeto: 11.05.2022.*
13. <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=34066>, *preuzeto 25.08.2022.*
14. Statista, 2021.; *Amy Watson*; <https://www.statista.com/statistics/1229850/coronavirus-used-news-sources-gen-z-millennials-worldwide/>
15. Wardle, C.: Information disorder: The techniques we saw in 2016 have evolved, *First Draft*; <https://firstdraftnews.org/articles/information-disorder-the-techniques-we-saw-in-2016-have-evolved/> ; 2019, *preuzeto: 01.07.2022.*
16. Watson, A.: , Most used coronavirus news sources by Gen Z and Millennials worldwide 2021, <https://www.statista.com/statistics/1229850/coronavirus-used-news-sources-gen-z-millennials-worldwide/>, *preuzeto 28.lipnja 2022*

## **8. POPIS SLIKA**

1. Brošura za domove za starije i nemoćne
2. Brošura sa savjetima za zaštitu zdravlja za osobe starije životne dobi
3. Brošura za posjetitelje sustava socijalne skrbi

## **9. POPIS GRAFIKONA**

1. Graf 1. : Prikaz valova epidemije kroz kretanje broja aktivnih slučajeva
2. Graf 2. : Prikaz ukupnog broja hospitaliziranih i dnevnog broja hospotaliziranih

## **10. POPIS TABLICA**

1. Tablica 1. Spolna struktura ispitanika
2. Tablica 2. Stupanj obrazovanja ispitanika
3. Tablica 3. Mjesto rada
4. Tablica 4. Radni staž u ustanovi socijalne skrbi (domu) u kojem radim (ukupno)
5. Tablica 5. Povjerenje u Stožer i Odluke te preporuke koje su se donosile tijekom pandemije COVID 19 u sustavu socijalne skrbi (zavisna varijabla)
6. Tablica 6. PITANJE OTVORENOG TIPAA: Ukoliko niste imali dovoljno povjerenja u Stožer i Odluke koje je donosio navedite razlog koji je mogao doprinijeti povjerenju u Odluke Nacionalnog stožera
7. Tablica 7. Komunikacija i utjecaj distance na mene kao zaposlenika ustanove tijekom pandemije COVID 19 (zavisna varijabla)
8. Tablica 8. PITANJE OTVORENOG TIPAA: Ako je Vaš odgovor potvrđan na česticu koja navodi da je Nedostatak komunikacije i kontakata po Vašem mišljenju utjecao na donošenje i primjenu nekih novih načina komuniciranja, navedite koji su to načini doprinijeli komunikaciji i interakciji s korisnicima ili kolegama
9. Tablica 9. Značaj i važnost informacija (zavisna varijabla)

## 11. PRILOG

### ANKETNI UPITNIK

#### ANKETNI UPITNIK

**Poštovani,**

**molimo Vas da pažljivo pročitate sadržaje ili navedene tvrdnje te iskreno odgovorite. Anketa je anonimna, a usmjerena je na istraživanje posljedica koje su imale informacija na sustav socijalne skrbi tijekom pandemije COVID 19. Iz tog razloga nadamo se Vašim iskrenim odgovorima kako bismo dobili što potpuniji uvid u ovu problematiku.**

**Unaprijed hvala!**

*\*U slijedećim pitanjima molim vas zaokružite točan odgovor.*

**Spol:** a) Ž    b) M

**Stručna sprema:**

- a) bez završene škole
- b) osnovna škola
- c) SSS
- d) VŠS
- e) VSS
- f) dr. sc.

**Mjesto u kojem radim:**

- a) dom za starije i nemoćne osobe
- b) obiteljski dom za starije i nemoćne osobe

**Radni staž na u ustanovi socijalne skrbi (domu) kojem radim (ukupno):**

- a) do 5 godina                      b) 6 do 10 godina    c) 11 do 15 godina  
 d) 16 do 20 godina            e) 21 do 25 godina   f) 26 do 30 godina  
 h) 31 do 35 godina

**Molimo Vas razmislite o sljedećim tvrdnjama i procijenite u kojoj mjeri se s njima slažete.**

1-uopće se ne slažem

2-donekle se ne slažem

3-niti se slažem, niti se ne slažem

4-uglavnom se slažem

5-u potpunosti se slažem

<b>Povjerenje u Stožer i Odluke te preporuke koje su se donosile tijekom pandemije COVID 19 u sustavu socijalne skrbi</b>						
1.	Imala/imao sam povjerenja u Nacionalni stožer koji donosi i donosio je ključne odluke i mjere u borbi protiv COVID-19?	1	2	3	4	5
2.	Doprinos Stožera za moju ustanovu tijekom pandemije COVID 19 bio je značajan za djelatnike ustanove.	1	2	3	4	5
3.	Doprinos i Odluke Stožera za moju ustanovu tijekom pandemije COVID 19 bio je značajan za korisnike	1	2	3	4	5
4	Tijekom pandemije držala/držao sam se propisanih mjera na radnom mjestu (nosio/nosila maske, mjerili temperaturu, držali	1	2	3	4	5

	distancu, vodili računa o dezinfekciji ruku, provjetravali prostorije i sl.)					
5.	Ustanova u kojoj radim u dogovoru sa Stožerom osigurala je potrebne uvjete u kojima smo se mogli pridržavati svih navedenih mjera donesenih od strane Stožera i nadležnih osoba.	1	2	3	4	5
6.	Tijekom pandemije nisam uvijek poštivao/poštivala upute te sam nekad bio/bila bez zaštitne opreme tijekom bliskog kontakta sa korisnicima unatoč uputama i Odlukama Stožera.	1	2	3	4	5
7.	Tijekom pandemije nisam uvijek poštivao/poštivala upute te sam nekad bio/bila bez zaštitne opreme tijekom bliskog kontakta sa zaraženom osobom SARS-COV-2 (COVID-19).	1	2	3	4	5
8.	Bio/bila sam u prilici da sam na radnom mjestu vidjela/vidio da se kolege/kolegice ne pridržavaju propisanih mjera, Odluka Stožera.	1	2	3	4	5
9.	Ukoliko niste imali dovoljno povjerenja u Stožer i Odluke koje je donosio navedite razlog koji je mogao doprinijeti povjerenju u Odluke Nacionalnog stožera:  _____					
<b>Komunikacija i utjecaj distance na mene kao zaposlenika ustanove tijekom pandemije COVID 19</b>						
10.	Socijalna distanca i mjere koje su bile propisane u vrijeme pandemije COVID 19 bitno su narušile Vaše svakodnevno funkcioniranje na radnom mjestu i u ophođenju s kolegama?	1	2	3	4	5
11.	U vrijeme pandemije COVID 19 promijenio se odnos prema korisnicima ustanove na način da smo manje komunicirali.	1	2	3	4	5

12.	Nedostatak komunikacije i kontakata po Vašem mišljenju utjecao na donošenje i primjenu nekih novih načina komuniciranja.	1	2	3	4	5
13.	Ako je Vaš odgovor potvrđan . Navedite koji su to načini doprinijeli komunikaciji i interakciji sa korisnicima ili kolegama _____					
14.	Ponekad sam se za vrijeme pandemije na radnom mjestu osjećao/osjećala depresivno i usamljeno.	1	2	3	4	5
15.	Tijekom pandemije COVID-19 zabrinuo/zabrinula sam se za svoje mentalno zdravlje i zdravlje svojih kolega.	1	2	3	4	5
16.	Tijekom pandemije COVID-19 bio/bila sam zabrinuta mentalno zdravlje i fizičko zdravlje korisnika.	1	2	3	4	5
<b>Značaj i važnost informacija</b>						
17.	Mišljenja sam da se u vrijeme pandemije COVID 19 dobro upravljalo informacijama od strane rukovodećih kadrova i odgovornih osoba.	1	2	3	4	5
18.	Protok informacija u sustavu socijalne skrbi bio je pravovremen i učinkovit za sustav.	1	2	3	4	5
19.	Informacije koje sam dobio/dobila od Stožera i nadležnih osoba u svojoj ustanovi bile s ciljem poboljšanja kvalitete života korisnika.	1	2	3	4	5

20	Informacije koje sam dobio/dobila od Stožera i nadležnih osoba u svojoj ustanovi bile s ciljem učinkovitijeg obavljanja poslova i zaštite mene kao zaposlenika ustanove.	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---