

## Standard č. 13 Prostředí a podmínky poskytování služeb

**Platnost:** Od 1. 1. 2023

**Určeno:** Zaměstnancům Střediska sociálních služeb

**Cílová skupina:** Klienti sociální služby, zaměstnanci

Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám klientů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.

Podmínky poskytování služeb představují soubor vnějších a vnitřních faktorů ovlivňujících kvalitu poskytování pečovatelské služby, zajišťuje poskytovatel sociální služby. Patří sem celková nálada a atmosféra na jednotlivých pracovištích, materiální, technické a hygienické podmínky. Svoji roli sehrává poskytování pracovních pomůcek, pracovních ochranných prostředků, systém motivační jako je odměňování pracovníků a dále vzdělávací program, možnost doškolování, různé výhody – zaměstnanecké benefity a nastavený systém kompetencí.

### **Kritérium č. 13.1, 13.2**

*Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, kompenzační zařízení a pomůcky) odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům uživatelů.*

*Prostory zařízení, kde je služba poskytována, jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.*

Prostředí, v němž se služba odehrává, jsou domácnosti klientů v místech trvalého bydliště, nebo byty klientů v domech s pečovatelskou službou. Cílem je zajistit odpovídající úroveň poskytování služby a poskytovat službu v důstojném prostředí, které bude vyhovovat potřebám klientů a maximálně se přizpůsobit životnímu stylu a potřebám, na které jsou klienti zvyklí.

### **Charakteristika domů s pečovatelskou službou:**

- Pro klienty je připraveno příjemné a čisté prostředí, dodržování hygienických norem je samozřejmostí, prostory jsou udržovány tak, aby se klienti cítili dobře jako v domácím prostředí.
- Pravidelně je zajišťován úklid, nevyskytuje se zápach (a to ani z dezinfekčních prostředků), špína.
- Velikost prostor a jejich vybavení odpovídá klientele, to je osobám se sníženou schopností pohybu.

- V domácnostech a bytech klientů je respektováno soukromí, klíče od bytů jsou pouze záležitostí klientů samých, jedná se převážně o jednolůžkové byty, disponujeme několika byty pro manžele.
- Byty klientů jsou vybaveny bezbariérovým sociálním zařízením.
- S cílem vytvořit domácí prostředí, klient si byt vybavuje sám, dle svých představ, do bytu vezme z předchozího domova vše, na co je zvyklý a s čím se nechce rozloučit.
- V zařízeních jsou výtahy, podlahy jsou pokryty neklouzavým materiálem.
- Společné prostory – jídelny, klubovny, prostory pro pedikúru a koupele jsou vybaveny vhodným sedacím nábytkem a stoly. Společenské místnosti dále TV a videem, knihovnami. Orientaci usnadňuje výrazné značení WC, jídelny a všech ostatních prostor.
- Venkovní prostory tvoří v DPS upravená zahrada nebo terasa s možností posezení a pobytu.
- Kvalita služby je monitorována a posuzována na základě rozhovorů s klienty, příbuznými klientů, dotazníků.
- Zaměstnanci vstupující do domácností klientů (přímá obslužná péče) jsou vybaveni průkazem zaměstnance Střediska sociálních služeb, který předkládají, popř. umožní nahlédnutí klientům do svého občanského průkazu.

### **Kritérium č. 13.3**

***Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám.***

Oblasti bezpečnosti práce a požární ochrany na pracovištích Střediska sociálních služeb (např. zpracování některé dokumentace požární ochrany, provádění školení a odborné přípravy zaměstnanců o požární ochraně) je zajištěno ve spolupráci osobou odborně způsobilou v oblasti bezpečnosti práce a požární ochrany.

- Poskytování sociálních služeb je v prostorách, určených ke svému účelu v souladu s kolaudačním rozhodnutím a v souladu s platnou legislativou (viz Stavební zákon č. 283/2021 Sb.)
- Požární bezpečnost staveb je dodržována v souladu se Zákonem č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhláška č. 246/2001 Sb., o stanovení podmínek požární bezpečnosti a výkonu státního požárního dozoru (Vyhláška o požární prevenci). Povinnosti v oblasti zajištění ochrany veřejného zdraví stanovuje Zákon 258/2000 Sb. Řada norem, které je třeba dodržovat, je uvedena v ČSN – např. ČSN 730833 Požární bezpečnost staveb.
- Objekty jsou vybaveny věcnými prostředky požární ochrany a požárně bezpečnostními zařízeními požární ochrany dle projektové dokumentace, mezi něž patří přenosné hasicí přístroje, nástěnné požární hydranty, systémy elektrické požární signalizace, požárními dveřmi. Všechna tato zařízení jsou pravidelně kontrolována v souladu s platnou legislativou. (viz vyhláška č. 246/2001 Sb. o stanovení podmínek požární bezpečnosti a výkonu státního požárního dozoru - vyhláška o požární prevenci)

- Zařízení má přehled o tom, které právní předpisy a normy musí s ohledem na charakter své činnosti dodržovat (Př. č. 1 k standardu č. 13 Bezpečnost technických zařízení – Lhůtník revizí vybraných zařízení).
- Pro všechna zařízení je zpracována dokumentace požární ochrany (provozní řád, požární poplachová směrnice, evakuační směrnice a evakuační plány. Tato dokumentace je v objektech vyvěšena.
- Pro objekt DPS Benediktská je zpracována dokumentace zdolávání požáru, která je projednána s Hasičským záchranným sborem a je na objektu k dispozici. Zpracování dokumentace pro další objekty pokračuje.
- Organizace má zpracován Krizový plán k řešení mimořádných situací, který je k dispozici všem zaměstnancům.
- V domech s pečovatelskou službou (DPS Týnská, Dlouhá, Pštrosova, Bene, Zlatá studně) je instalován kamerový systém pro kontrolu vnějších prostor objektů s cílem zvýšit bezpečnost klientů.
- V objektech DPSA Týnská, BENE, Samcova je zajištěna celodenní trvalá služba na recepci, v nočních hodinách je zajištěno bezpečnostní agenturou. V objektech DPS Dlouhá, Pštrosova, Zlatá studně je zajištěna pouze noční služba, bezpečnostní agenturou.
- Revize výtahů, elektrických rozvodů a elektrických zařízení, hromosvodů, plynových zařízení, nouzového osvětlení, elektrospotřebičů a prostředků požární ochrany jsou řádně prováděny dle platné legislativy a platných norem (viz. Zákon č. 250/2021 Sb., o bezpečnosti práce v souvislosti s provozem vyhrazených technických zařízení a o změně souvisejících zákonů a jeho prováděcí předpisy - NV č. 190/2022 Sb., NV č. 191/2022 Sb. a NV č. 192/2022 Sb., NV č. 193/2022 Sb. a NV č. 194/2022 Sb., ČSN 331610 Elektrotechnické předpisy – Revize a kontroly elektrických spotřebičů během jejich používání).
- Zaměstnanci jsou pravidelně seznamováni s podmínkami bezpečnosti práce, požární ochrany a systémem krizového řízení objektů.

**Kritérium 13.4.**

***V případě potřeby vydává a uplatňuje vnitřní pravidla, s nimiž jsou seznámeni uživatelé i pracovníci zařízení.***

Pro jednotlivá zařízení domů s pečovatelskou službou jsou vypracována vnitřní pravidla pro využívání vnitřních prostor zařízení. Jsou zpracovány provozní řády, domovní řády, provozní řád terasy.

- Pravidla jsou vypracována písemně a jsou dostupná personálu i klientům, jsou srozumitelná a dohlíží se na jejich dodržování.
- Dokumenty jsou zveřejněny na internetových stránkách Střediska sociálních služeb.

Př. č. 1 k standardu č. 13 Bezpečnost technických zařízení – Lhůtník revizí vybraných zařízení.