

## Architektonická řešení a technické vybavení jako jeden z nástrojů podporujících začlenění uživatelů do běžného prostředí

Shrnutí odpovědí z průřezového dotazníkového šetření

V rámci aktivit expertní pracovní skupiny s názvem „Architektura a vybavení sociálních služeb podporujících začlenění uživatele do běžného prostředí,“ (viz. informace ve zpravodaji č. 05/2011) byl proveden **malý průřezový dotazníkový průzkum** mezi organizacemi, které mají zkušenosti s výstavbou/rekonstrukcí objektů pro poskytování služeb chráněného bydlení nebo jiných pobytových služeb, které se snaží o lepší začlenění klientů do běžného prostředí.

Z oslovených 21 organizací zodpovědělo 11 organizací dotazy ze tří oblastí – přípravná fáze výstavby/rekonstrukce, fáze realizace stavby/rekonstrukce a fáze provozní. V rámci těchto 11 respondentů se jednalo o 4 organizace zapojené do projektu Transformace sociálních služeb (Harmonie, Zámek Nová Horka, ÚSP Zbůch, ÚSP Těchobuz) a o 7 organizací, které do projektu zapojeny nejsou (organizace Proutek, Horní Poustevna, Domov dědina Opočno, Svitavy – Domov na rozcestí, Chráněné bydlení Diakonie ČCE Terežín, Archa – chráněné bydlení Slezská Diakonie, Domov Jistoty).

**Tímto bychom chtěli všem respondentům ještě jednou poděkovat za sdílení jejich zkušeností.**

Klíčovým výstupem dotazníkového průzkumu je zjištění, že zkušenosti v rámci České republiky existují a je možnost na ně navázat, přestože se vážou vždy k individuální situaci a k individuálním potřebám jednotlivých klientů. Pro detailnější sdílení zkušeností (dobrá a špatná praxe) doporučujeme oslovit jednotlivé organizace přímo s konkrétním tématem, neboť stručný dotazník v písemné formě umožnil jenom sdílení obecnějších informací a zkušeností. Národní centrum může na požádání zprostředkovat kontakt na dané organizace a odpovídající respondenty.

V následujícím text naleznete shrnutí odpovědí od všech respondentů průzkumu. V případě dotazů k průzkumu se neváhejte obrátit na členy pracovní skupiny přes pracovníky Národního centra, konkrétně na vedoucí pracovní skupiny, paní Helenu Špáňovou.

**SOUHRN ODPOVĚDÍ z dotazníkového průzkumu** na téma: „Zkušenosti s výstavbou/rekonstrukcí objektů pro poskytování sociálních služeb, které podporují začlenění uživatele do běžného prostředí“

**Přípravná fáze:** Prosím popište své zkušenosti (pozitivní i negativní) z období příprav projektu:

### 1. ***jak probíhal výběr pozemku, jeho získání apod. – co se osvědčilo, kde byl problém, co byste dnes udělali jinak?***

- Pro dobrou spolupráci při výběru pozemků je dobré vybírat obce s dobrou obslužností (autobusy a vlaky bezbariérové), obce, které mají zájem na zvýšení počtu obyvatelstva a vytvoření nových pracovních míst
- Problém při výběru pozemků – dlouhá časová prodleva mezi dohodou o koupi a uskutečněním koupě, hodně vlastníků si prodej rozmyslelo, doporučení – udržovat intenzivní komunikaci s prodávajícím
- Koupě od pozemkového fondu je nejkomplicovanější a nejdéle trvá
- Pozor na skutečnost, zda jsou kupované pozemky v územním plánu vyznačeny jako stavební, změna územního plánu je časově dlouhý proces
- Pozemek jsme získali převodem z Úřadu pro zastupování státu
- Pozor na nabízené pozemky, které nejsou zasíťované a v odlehlých částech obce

- V rámci pozemku situovat stavbu s ohledem na orientaci na světové strany, snaha zajistit přirozené větrání po celém obvodu objektu
- Výběr lokality dle funkčních sociálních vazeb, zapojení opatrovníků
- Lokalita, ve které má být postaveno chráněné bydlení musí mít minimálně 2-2.500 obyvatel

## 2. ***jakým způsobem jste vytvářeli celkovou představu o plánovaném objektu (umístění, velikost, dispozice apod.)?***

- Objekt v běžné zástavbě by měl být typově a velikostně obdobný jako sousedící domy
- Je dobré využít zkušeností z podobných objektů ze zahraničí
- Dispozice se nastavily dle analýzy potřeb klientů daného objektu
- Vycházet z filozofie rodinného bydlení
- Důležitým prvkem bylo promyslet manipulační cesty v rámci objektu, dále řešení stravování, praní prádla a odpadů (záleží na typu služby)
- Bylo doporučeno, pokud je to možné, byty raději pronajímat než stavět
- V rámci bytu vyčlenit jeden pokoj pro pracovníky, může sloužit jako pokoj pro hosty nebo být později předělán na pokoj pro klienta

## 3. ***kdo se na vytváření představy o plánovaném objektu podílel, z jakých podkladů jste vycházeli?***

- Spolupráce s externími odborníky, kteří mají s transformací a s vytvářením podobných služeb zkušenosti
- Vodítkem bylo zajištění co největšího soukromí uživatelů, vycházelo se ze standardů soc. služeb
- Představu tvořily nastavené týmy, pracovníci, klienti
- Důležité mít co nejvíce detailů zpracovaných už ve studii nebo investičním záměru – vyjasní se předem a předejde se pozdějším nedorozuměním a neočekávaným změnám.

## 4. ***jak probíhal výběr architekta nebo projektanta a spolupráce s ním? (co se osvědčilo)***

- Projektant byl seznámen s filozofií transformace, důraz na pojetí jako domácnost, ne pokoje pro klienty a prostor pro zaměstnance
- Osvědčila se spolupráce s velkou projekční kanceláří – v případě nespokojenosti s jedním architektem bylo možno vyzkoušet dalšího, až třetí architekt uspěl se svými studiemi a reflektoval potřeby a představu
- Výborná pomůcka pro orientaci co musí architekt udělat za danou cenu je Honorářový řád české komory architektů (ČKAIT) a UNIKA

## 5. ***jak probíhal výběr dodavatele stavby?***

- Standardně – výběrovým řízením
- Pozor na praktiky některých firem nasadit cenu nízko a až v průběhu stavby požadovat proplácení dodatečných prací

## 6. ***jaké největší problémy měl architekt s návrhem prostorů, jaké podklady od Vás potřeboval?***

- Rekonstrukce – problém s umístěním výtahu, podklad – stará dokumentace o stavbě
- Velmi nízký limit podlahové plochy pro společné prostory a nízký limit na uznatelnost nákladů v rámci IOP projektu
- Jasně podklady od zadavatele: kolik klientů, imobilní ano/ne – specifikace jejich schopnosti pohybu a orientace, jak bude probíhat klientův den, jaké jsou specifické potřeby a požadavky na materiál, požadavky na charakter stavby a interiér, počet personálu, výše spotřeby energie při rekonstrukci
- Problémy s dispozicí podkrovních místností – zajistit na malém prostoru vhodnou dispozici

## 7. ***řešil architekt také technické vybavení prostor s ohledem na handicap?***

- Zaměření se na bezbariérovost nebyl problém: vstupy do prostor, nájezdová rampa, rozteč dveří, pomocná madla, zařízení příslušenství, přístup k elektrickým spotřebičům, bezpečnostní zámky na pokojích atd.
- Lepší výsledky pokud má už architekt zkušenost s podobným typem stavby

## 8. ***co vám pomohlo při výběru dodavatele stavby, co vám pomohlo získat uspokojivou cenu?***

- Veřejná soutěž, důležité jsou reference (firma dodrží nastavenou cenu, podmínky, dodací lhůty atd.)
- Pozor na tlak na zvyšování ceny v pozdější fázi, v nabídce cena nižší, pak velký tlak na zvýšení
- Výběr dodavatele zřizovatelem (větší instituce) je lepší než když vybírá malá organizace (zařízení)

**Fáze realizace stavby:** prosím popište své zkušenosti

## 9. ***co probíhalo dobře a na co jste narazili v průběhu stavby?***

- Pozor na vznik prací, které nejsou součástí zakázky (např. vyklizení objektu před rekonstrukcí, obnova vodovodní přípojky atd.), ujistit se, že v zakázce jsou všechny práce uvedeny, jinak je nutno řešit dodatečně a uhradit z vlastních zdrojů
- Dobrá komunikace s firmou umožnila zapojení klientů do rozhodování v průběhu rekonstrukce
- Pozor v případě rekonstrukce se vyskytují často nepředpokládané stavební situace, je potřeba toto zohlednit ve smlouvě se stavební firmou, aby byla schopna operativně řešit (problémy při odkrytí podlah, střechy a krovů, bylo nutné volit jiná řešení než byla uvedená v projektu)
- Pozor na problémy s časovým harmonogramem: zpočátku pomalý průběh stavby, pak tlak na dodržení termínů, který vede ke zhoršení kvality nebo dodatečným nákladům (např. vysoušeče na omítku), ohrozí to i přestěhování klientů
- Pozor na nedodržování stavebních technologií (např. závěsné WC po půl roce začali vypadávat), klíčové je mít dobrý technický dozor, který je klíčový během realizace stavby, pozor na tendenci měnit materiál (na dražší, nebo z důvodu již neexistujícího dodavatele)
- Důležité si pohlídat: standardní WC se osazuje nízko, je dobré odpad posunout výše, imobilní WC by mělo být přístupné ze tří stran, umyvadlo dál od WC, aby mohl pracovník stát před klientem, sprchové kouty bez vaniček, koupelnové baterie s regulací teploty, otevírání dveří z WC ven, dostatek úložných prostor
- Časté chyby: evakuační výtah vejde se jenom lůžko s pacientem, pracovník již ne, slabé odvětrání koupelen, slabá vzduchotechnika, nákladný přivolávací systém, který klient neumí používat

### 10. co probíhalo dobře a na co jste narazili v průběhu kolaudace (závažné připomínky stavebního úřadu, hygieny, hasičů)

- hygiena, hasiči a stavební úřad neměli zkušenosti s chráněným bydlením
- hygiena měla požadavky na umístění umyvadla u WC, přestože hned za dveřmi bylo snadno přístupné umyvadlo, zmenšilo to prostor na manipulaci s klientem
- požadavek hygieny umístit madla na dveřích i tam, kde je klienti s parézami nemohou použít

**Fáze provozní:** Jak nové objekty slouží uživatelům, jak se v nich žije:

### 11. jak jsou uživatelé spokojeni s umístěním budovy a s životem v dané lokalitě (přístupnost, kontakt s obcí a s lidmi, bezbariérovost okolí, blízkost MHD, možnost využívat veřejné služby apod.)?

- velká spokojenost klientů, nový život proti dřívější „ústavní“ formě
- venkovské prostředí bylo snazší pro navázání kontaktu s místními obyvateli, nepodařilo se tolik ve městě
- klíčová je dobrá spolupráce s obecními úřady
- klíčová je blízkost veřejné dopravy
- kombinace v budově byty klientů s byty v nájmu obyvatel města
- některé obce nejsou bezbariérové

### 12. jaké je přijetí ze strany ostatních lidí v dané lokalitě? Co napomohlo vytvoření dobrých sousedských vztahů?

- Ve větších městech vstřícnější přístup, větší tolerance než na vesnicích
- Klíčové informovat dostatečně s předstihem veřejnost
- Pozitivně podávat projekt: starý nevyužitý objekt bude hezky zrekonstruován, nové pracovní příležitosti, nárůst počtu obyvatel – nárůst využívání místních služeb atd.
- Nejčastější dotazy budoucích sousedů:
  - Nebudou muset trpět nechtěné návštěvy našich klientů na jejich pozemcích?
  - Není od nich očekáváno, že se budou muset o klienty v nějaké míře starat?
  - Bude v domech personál, nebo tam budou sami?
  - Co když nastane nějaký problém, kdo ho bude řešit?
  - Nebude kolem domů nepořádek? Kdo se bude o domy starat? Kdo bude zajišťovat jejich údržbu?
  - Co budou klienti přes den dělat? Budou pořád jen zavření v domech, nebo budou někam dojíždět za prací?
  - Co bude se zámekem?
  - Kdo zaručí, že po případné výměně vedení bude pořád vše fungovat tak, jak jim říkáme?
  - Kdo zaručí, že stát bude mít v budoucnu peníze na tuto službu a nepřijme úsporná opatření, které by mohly mít dopad na soužití sousedů s uživateli (např. nedostatečné personální zajištění a z toho vznikající problémy, nepořádek kolem domů apod.)?
  - Budou mít možnost se zaměstnat i lidé z obce?
- Promítnutí krátkého filmu o životě s postižením pomohlo při setkáních s obyvateli
- Původně požadavek na 1,8m vysoký neprůhledný plot, obavy vyplývaly z nevědomosti, co mohou obyvatelé od klientů očekávat, pomohlo zapojení klientů do dění v obci

- Nepochopení aktivit klientů vyplývajících z jejich onemocnění, občasné problémy s hlukem v nočních hodinách a se žebřáním klientů, důležitá prevence a komunikace jak s klienty tak občany, důležité nastavit pravidla chování a včasné řešení konfliktů
- Přijetí podpoří osobní představení klientů a zaměstnanců sousedům, podpora přátelských setkání a pozvání do bytu, provádět kvalitně úklid společných prostor, odhazování sněhu atd.

### 13. jak se osvědčilo vnitřní řešení objektu a co chybí v těchto oblastech:

- **spokojenost a dobrý pocit uživatelů (jak jsou uživatelé s bydlením spokojeni):** prostorné, jednoduše řešené byty, design pokoje dle uživatele, ve společných prostorech vytvářet drobná zákoutí, dispozičně rozdělit na zónu klidovou a hlučnější, dobrá větratelnost, možnost zastínit okna, vzdušnost a prostornost důležitá pro nastavení zón pro autisty, nespojenost klientů jenom s častými technickými poruchami.
- **soukromí uživatelů:** vlastní klíč od pokoje a domu, uzamykatelné koupelny, jednolůžkové pokoje, pokud dvojlůžkové, mít možnost později rozdělit příčkou na jednolůžkové, v každém domě místnost pro návštěvy, osvědčilo se mít byty umístěny odděleně, klienti pak netráví čas a aktivity hromadně jako v ústavu
- **domácký charakter prostředí (člověk se cítí „jako doma“):** jenom jednoduché vybavení, motivuje klienta si našetřit na své vlastní, v rámci pokoje má každý svou vlastní malou ledničku, zabránilo konfliktům, vzduch bez zápachu z desinfekčních prostředků (ústavní charakter), problém s centrální zakázkou – unifikované dodávky vybavení a zařízení
- **pohodlné a bezpečné provádění hygieny:** sprchový kout má přednost před vanou, protiskluzová podlaha, bezpečnostní zásuvky, odkládací prostory, jedna koupelna nejvíce na dva pokoje, dobrý odtokový kanál, neosvědčilo se WC pro imobilní u zdi, praktické je sklápěcí zrcadlo pro imobilní (pozor, s rámečkem, jinak snadné rozbití), osvědčil se malý sklad přístupný z koupelny pro imobilní klienty,
- **možnost zapojení uživatelů do provádění domácích prací, úklidu, vaření, praní apod.:** důležité nádobí kompenzující poruchy motoriky uživatel, možnost přizpůsobení pracovní plochy pro vozíčkáře, vypracované návodné manuály/kuchařky (pomocí piktogramů)
- **orientace v budově:** dřívější označení pokojů fotografiemi odstraněno, není již potřeba, malé objekty znamená snadná orientace
- **bezpečí:** rizika nelze eliminovat úplně, klíčová prevence a vzdělávání o možných situacích (formou obrázků, piktogramů), využití přepětových vypínačů, vodící lišty na stěnách, zaoblené rohy, protiskluzová podlaha, bezpečnostní alarm, dobrá spolupráce s místní policií, zajistit dobré požární hlásiče, bezpečnostní jednostranné zámky
- **praktičnost:** rozestavení nábytku a instalace drobného vybavení provedená firmou nebyla přizpůsobena klientům, muselo pak zařízení řešit samo (počítat s tím anebo dobře vykomunikovat s firmou), důležité dostatečné prostory pro uložení bot v zádveřích, neosvědčilo se levné lino, lepší je speciální zátěžové lino nebo dřevěné parkety, neosvědčil se koberec, osvědčila se malá spíž u kuchyně, pozor na uspořádání elektrospotřebičů a jejich praktičnost
- **bezbariérovost:** bez prahů – využití přechodových lišt, šířka dveří 90 cm, okenní kličky a obsluha žaluzií a závěsů dosažitelná z invalidního vozíku, snížený dolní okraj oken, pracovní deska s možností úpravy výšky, spodní úložní skříňky s vysouvacím systémem (do max. výšky 120cm), horní výška trouby a mikrovlnné trouby ve výši ramen sedícího člověka a v blízkosti trouby odkládací plocha
- **technické vybavení a pomůcky včetně nábytku (jaké technické pomůcky pro zajištění bezpečí a usnadnění života se osvědčily):** důležité umístění madel pro podporu chůze (firma špatně umístila), bezpečnostní klika se zámkem se jevila jako vhodné řešení z hlediska bezpečnosti, ale klienti nevěděli jak používat, omezovala pohyb klientů, musela být vyměněna za klasickou kliku, osvědčila se instalace domácích telefonů, na telefonu nastavená čísla na tlačítkách pro rizikové situace, preference mechanického ovládání před elektronickým u spotřebičů, bezpečné nádobí, důležité vybavení: pojízdné sprchové lůžko, různé držáky a odkládací prostory, polohovací lůžko, nábytek by neměl být unifikovaný a velký (horší manipulace) a s praktickým potahem na údržbu, dobré označení WC, schody a zábradlí pro klienty s poruchou zraku, pro všechny klienty jiný odlišná barva vypínačů od barvy stěny, většinou není potřeba speciální nábytek (výjimka bezbariérová kuchyň), důraz na normalitu

### 14. detaily, rady a typy: které detaily v budově hodnotíte jako funkční a podařené a které byste udělali jinak, které materiály se osvědčily?

- Kontrastní barvy poličky a nádobí, vypínače a stěny, barvy napomáhají rozčlenit prostor
- volné komunikační trasy
- v koupelnách se osvědčil materiál ALTRO na bázi PVC (vysoká cena ale i životnost, doporučení v koupelně světlé barvy, nejsou tolik vidět uschlé kapky, pozor na správný druh odtokové gumy), termostatické baterie
- obyčejné hliníkové žaluzie
- doporučení pro klienty s vysokou mírou podpory pořídit rekuperaci vzduchu (snižuje neustálou nutnost větrání a tím pádem náklady na vytápění), podlahové vytápění – nižší náklady na vytápění, rychlé schnutí podlahy
- pokud je kout pro pracovníka v obývacím pokoji (ne zvláště místnost), nějakým způsobem oddělit, aby to nepůsobilo více jako pracovna než společný prostor, společné prostory v rámci objektu „svadí“ zaměstnance kumulovat zde klienty a vracet se k ústavnímu charakteru péče

**Shrnutí:****15. co na nové budově (včetně lokality a okolí) nejvíce oceňujete vy (personál)?**

- Dostupnost služeb, začleněnost do komunity, soukromí klientů, individuální přístup ke klientům

**16. co byste přišť udělali jinak (z pohledu personálu)?**

- Oddělená pracovní místnost pro personál, větší investice do budovy snižuje budoucí provozní náklady, větší koupelny, oddělené prostory na praní a sušení prádla, objekt pro vozíčkáře je na kopci, je obtížné pro zaměstnance, zákaz kouření v pokojích – docházelo k poničení vybavení a riziko bezpečnosti, výběr kvalitnějšího stavebního dozoru

**17. co na nové budově (a na jejím okolí) nejvíce oceňují uživatelé?**

Soukromí, zahradu.

**18. co by z pohledu uživatelů mohlo být jinak?**

Bezbariérovost všech prostor, „míň povinnosti, více odpočinku“, více jednolůžkových pokojů, lepší dostupnost specializovaných lékařů, lepší dostupnost pracovních příležitostí

**19. kterých 10 nejdůležitějších otázek by si měl ředitel zařízení / poskytovatel sociálních služeb položit, než začne s přípravou na stavbu/rekonstrukci objektu pro poskytování sociálních služeb, které podporují začlenění uživatele do běžného prostředí?**

- Umím si sám představit život a chod v chráněném bydlení? Dle této představy plánovat.
- Jak zapojím klienty a personál do plánování stavby/rekonstrukce?
- Rozumím jako projektant, stavební firma, architekt zadání a smyslu chráněného bydlení?
- Komu je objekt určen, jaké potřeby mají uživatelé objektu, je jasně stanovena cílová skupina objektu (typ hendikepu, počet klientů, počet na pokoj), jaké prostory bude potřebovat (požadavky na prostor a uspořádání)?
- Jak bude dům, respektive obyvatelé domu vypadat za 10 let? Jaké budou mít potřeby?
- Jak zajistit flexibilitu objektu v návaznosti na pružnost služby, která se přizpůsobuje klientovi, ne klient službě?
- Jaké budou náklady na provoz objektu, kde lze získat úspory, které nebudou na úkor kvality služby a je potřeba je zohlednit již nyní ve fázi návrhu objektu?
- Co je praktické a efektivní a co je zrovna pouze módní v oblasti výstavby?
- Jak by měl vypadat objekt z venku s ohledem na urbanistické řešení staveb v okolí?
- Jaké materiály budu potřebovat a mám na ně dostatek financí?
- Jak bude fungovat provoz?
- Jaký mám rozpočet a kdo bude jednotlivé položky hradit?
- Je zajištěno soukromí klientů a odpovídá způsob zajištění soukromí požadavkům klientů?
- Jsou zde prostory, které svou rozlohou a vybavením umožňují seberealizaci klientů a vedou k uspokojování jejich potřeb?
- Nachází se v objektu pracovní prostor pro zaměstnance, kde a jaký?
- Je objekt přizpůsoben imobilním klientům?
- Je stavba dostupná infrastruktuře města, službám, zdravotní péči? A jak?
- Bude mít klient v dostupném okolí možnost sociální integrace, pracovního začlenění, terapeutických i jiných aktivit?
- Odpovídá celkově zařízení a jeho prostory domácímu prostředí?
- Jak bude zajištěna bezpečnost obyvatel?
- Jak bude budova/byty vybaveny? (motivovat uživatele ke spojení, vlastní snaze zařídit si byt/pokoj podle svého; nepřepečovávat)
- Možnost pracovního či jiného uplatnění pro uživatele? (agentura podporovaného zaměstnávání, chráněné dílny, centra denních služeb atp.)?
- Je možná flexibilita objektu/prostoru při změně hendikepu u uživatelů?