

## Materiálně technický (MTS) a personální standard (PS) optimálního modelu Domova pro seniory (DPS) s kapacitou 60 klientů

Oblast cílů 1.4 Zajištění efektivních pobytových služeb pro seniory

### Odkaz na přípravu Střednědobého plánu sociálních služeb Královéhradeckého kraje 2021 – 2023

Poslání dokumentu, vliv na aktualizaci Sítě sociálních služeb KHK, na Strategii KHK, cíl modelu

#### Cíl 1.4.6 Zlepšení materiálně technických podmínek sítě sociálních služeb

Kritérium: Do sítě sociálních služeb přijímat pouze služby, které splňují materiálně-technická kritéria.

Počet jednolůžkových pokojů v síti sociálních služeb naroste, min. 40 % lůžek bude 1 lůžkových. Počet lůžek ve tří a vícelůžkových pokojích klesne v absolutní hodnotě a podíl bude max. 10 % lůžkového fondu.

Upravit alespoň 250 lůžek ve stávajících zařízeních, aby splnila materiálně-technický standard.

Opatření: Podporovat investičními prostředky obce k úpravě prostředí pobytových služeb pro seniory v souvislosti s materiálně-technickými standardy.

Termín: 2021 – 2023

Opatření: Materiálně technický standard pobytových zařízení uzpůsobit tak, aby bylo možno poskytovat péči osobám ve vyšších stupních závislosti. Při hodnocení podnětů pro zařazení nových služeb do sítě sociálních služeb považovat plnění materiálně-technických standardů za zásadní kritérium.

Na začátek uvést a pracovat s kvalitou

Optimální a efektivní model MTS a PS:

#### Systematická optimalizace provozních podmínek k zajištění kvality poskytované péče

- vychází z úrovně kvality poskytované péče, které má být dosaženo, základem je dosažení péče alespoň na úrovni standardu (zde je třeba doplnit dle připomínek členů skupiny, co je míněno standardem ze stran kraje – standard = základní činnosti dle IP, patří sem i doprovody do zdravotnických zařízení, bazální stimulace, paliativní péče, péče o duchovní potřeby osob, atd.? – nutné definovat k jaké úrovni péče by měly pobytové služby směřovat...
- zohledňuje cílovou skupinu klientů v zařízení a jejich stále rostoucí míru závislosti na péči – III. a IV. stupeň, kdy by měla tato míra postupně dosáhnout 85 % (dle Strategie Královéhradeckého kraje do roku 2022 alespoň 80 %), a to zejména z důvodu nedostatku lůžek v pobytových sociálních službách,
- vzhledem k vyšší míře závislosti klientů na péči zohledňuje vyšší nároky v oblasti ošetrovatelské, aktivizační, provozní (vyšší nároky na stravu, nakládání s prádlem apod.),

- zamezuje zbytečnému pohybu a přesunu personálu a klientů vhodným dispozičním uspořádáním (např. pokoje klientů jsou v potřebném dosahu personálu, dostatek „příručních skladů“, stravovací úsek v jednom podlaží apod.)
- dbá na správné umístění a velikost jednotlivých provozů,
- optimum je zařízení s kapacitou 60 klientů s plně samostatnou provozní jednotkou 15 klientů (celkem tedy zařízení disponuje 4 provozními jednotkami), vycházející z myšlenky „větší domácnosti“, která umožňuje vyšší komfort a kvalitu péče, individuální přístup a podporu klientům, menší množství pracovníků, kteří se u klientů střídají a zajišťují potřebnou péči.

Popsat kvalitu péče – atributy, co za standard a kvalitu považujeme, k jakému ideálu bychom měli v rámci materiálně technického a personálního standardu směřovat

Oblast kvality se též promítne do Strategie KHK...díky kvalitě má být zátěž na pracovníka 16, 5 nebo 14?  
Kvalita zohledněna ne dle počtu personálu ale dle prováděných činností

#### MTS a PS je dále rozdělen na:

- **úsek přímé péče**..... str. 2 - 8  
(personální a materiálně technické zajištění s přímou vazbou na péči o klienta)  
PS..... str. 2 - 5  
MTS..... str. 6 - 8
- **obslužný úsek**..... str. 9 - 12  
(personální a materiálně technické zajištění bez přímé vazby na péči o klienta)  
PS..... str. 8 - 9  
MTS..... str. 13 – 17
- **Závěr**..... str. 18

## **ÚSEK PŘÍMÉ PÉČE – PERSONÁLNÍ STANDARD PRO 60 KLIENTŮ**

Každé stávající i nově vznikající zařízení by mělo mít vypracováno krizový plán personálního zajištění v případě nedostatečného počtu pracovníků. Jakým způsobem bude zajištěna alespoň základní péče (specifikovat), resp. které činnosti je v krizovém období možné omezit a zajistit tak potřebný personál na zajištění základní péče.

### **ZÁKLADNÍ OKRUHY ČINNOSTÍ A JEDNOTLIVÉ PRACOVNÍ POZICE (UVEDENO PŘÍKLADEM):**

#### **SOCIÁLNÍ ČINNOSTI**

**Zde je nutné vycházet z předpokladu, že jsou jednotlivé pracovní pozice provázané a níže uvedené činnosti a jejich výčet je pouze příkladem, který se může v jednotlivých organizacích lišit.**

##### **Sociální pracovník**

- zajišťuje agendu sociální práce svého úseku (2 provozních jednotek - 30 klientů)
- účastní se porad a multidisciplinárních týmů
- zajišťuje zprostředkování kontaktu klientů s rodinou, společenským prostředím
- zajišťuje socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů)
- zabezpečuje příjem klienta (agenda nástupů, „výstupů“ ze zařízení – zvýšená zátěž díky vysoké obměně klientely v zařízení)
- zajišťuje návrh vhodného klienta na volné lůžko dle aktuálních podmínek zařízení, provádí sociální šetření před nástupem, informace o klientovi zaznamenává do informačního systému
- sbírá a eviduje biografická data o klientovi a další (např. sociální zvyklosti), tyto vhodně předává do týmů za účelem odpovídajícího poskytování služeb klientům
- komunikuje průběžně s rodinou, a to nejen v rámci adaptace klienta, spolupracuje v oblasti zajištění paliativní péče, pracuje s pozůstalými apod.
- podporuje klienta v kontaktu s jeho blízkými (zprostředkovává telefonický hovor apod.)
- společně s aktivizačním pracovníkem a v komunikaci s koordinátorem vytváří takové prostředí, které odpovídá biografii osobní, generační apod.
- komunikuje s klienty svého úseku, v případě, že při rozhovoru s klientem vzejde požadavek, sociální pracovník toto komunikuje s koordinátorem a společně hledají řešení, společný výstup je zaznamenán v informačním systému
- vede s klienty cílené rozhovory – (soužití, odchod domů, špatná adaptace apod.)
- zajišťuje metodickou a konzultační činnost pro koordinátory a pracovníky v sociálních službách v různých oblastech jako např. rizikové plány, opatření dle § 89 z. o SS, dává podnět k řešení rizikových/krizových situacích na poradách týmu, vytváří návrh řešení společně s koordinátorem/týmem a jeho návrh předává VÚSP, respektuje právo na přiměřené riziko klienta
- ve spolupráci týmu řeší situace týkající se samostatného pohybu klientů mimo svůj úsek DPS
- účastní se práce v multidisciplinárním týmu (psychiatrička, paliativní péče ...)
- koordinuje aktivizační a sociálně-terapeutické činnosti pro klienty prostřednictvím aktivizační pracovníce příslušné provozní jednotky nebo své vlastní činnosti

### Koordinátor

- řídí a organizuje činnost pracovníků přímé péče a koordinuje činnosti pracovníků dvou provozních jednotek (tedy 30 klientů) za účelem naplňování potřeb klientů
- určuje a kontroluje zajištění směn
- určuje zodpovědnost jednotlivých pracovníků v rámci úseku sociálních služeb
- je zodpovědný za předávání informací v rámci týmu dvou provozních jednotek, svolává porady
- dohlíží a kontroluje procesy plánování sociálních služeb, přehodnocuje plán, vede záznamy o poskytované službě, realizuje úkony péče (neplánuje – dohlíží a kontroluje)
- kontroluje soulad plánu péče s realizovanými úkony, dále kontroluje individuální přístup ke klientům v rámci zajištění jejich potřeb, dodržování standardů, směrnic, pracovní náplně
- dohlíží na adaptační proces nového klienta a jeho naplňování
- monitoruje dodržování práv klientů, rizikové situace a podněty předává odpovědným pracovníkům – sestry, soc. pracovníce, aktivizační apod.
- koordinuje spolupráci mezi úsekem sociálních služeb a ostatními úseky domova pro seniory tak, aby byla komplexně zajištěna péče o klienta, zejména s úsekem zdravotních služeb (všeobecné sestry, rehabilitačního pracovníka, úsekem sociální práce (sociální pracovníce a aktivizační pracovníce), technickým úsekem apod.
- účastní se činností multidisciplinárních týmů, připravuje na jejich činnost podklady za řízené provozní jednotky
- organizuje doprovody, případě se jich přímo účastní
- v případě potřeby vykonává činnosti pracovníka v přímé péči

### Pracovník v sociálních službách (dále „PSS“)

- zajišťuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:
  - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
  - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
  - pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
  - pomoc při podávání jídla a pití,
  - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
  - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- sleduje potřeby klientů, plánuje rozsah poskytovaných služeb klientům, přehodnocuje rozsah služeb, plní roli klíčového pracovníka
- poskytuje služby klientům v souladu s plánem péče, včetně činností individuální a skupinové aktivizace, nácviků chůze, polohování apod.
- zajišťuje další činnosti pro klienta – manipulace s čistým a **znečistěným** prádlem, inkontinenčními pomůckami, úklid, nočních stolků klientů apod.,
- eviduje poskytnuté úkony služeb a péče v programu DPS o poskytnuté péči vede pravidelné záznamy
- účastní se pracovních porad provozní jednotky, multitýmů řešící problematiku klientů úseku 2 provozních jednotek
- společně s koordinátorem zajišťuje adaptační proces nových klientů
- spolupracuje s pracovníky dalších úseků a týmů (všeobecné sestry, sociální pracovníce, aktivizační pracovníce)
- zajišťuje doprovody klientů k lékařskému vyšetření
- 

### Aktivizační pracovník

- zajišťuje zájmové, volnočasové a kulturní činnosti pro klienty provozní jednotky
- sleduje potřeby klienta a vede individuální záznamy o průběhu sociální služby
- realizuje jako klíčový pracovník individuální plány pro klienty v oblasti aktivizačních a společenských činností
- uplatňuje aktivizační techniky při práci s klientem, provádí zábavné motivující techniky, výcvik paměti

- spolupracuje s rodinou klienta, organizacemi, o jejichž službu má klient zájem
- obstarává klientům drobné nákupy
- v případě potřeby se podílí na poskytování přímé obslužné péče klientům
- podílí se na nácviku sedu, stoje a chůze včetně využití rehabilitačních pomůcek, provádí procvičování jemné motoriky a nácvik sebeobslužných úkonů
- účastní se případových setkání za účelem řešení problematiky konkrétních uživatelů provozní jednotky

## ZDRAVOTNÍ ČINNOSTI – POZN. UVÉST NÁPLŇ PRÁCE STANIČNÍ SESTRY A VRCHNÍ

### Zdravotní sestra

- monitoruje zdravotní stav klientů, konzultuje zdravotní stav s pracovníky přímé péče komunikuje s koordinátorem
- připravuje a podává léky, aplikuje inzulín, injekce atd.
- provádí vyšetřovací metody – měření teploty, tlaku, hodnoty glykemie
- zajišťuje převazy defektů a jejich hodnocení, v případě potřeby polohování klienta
- připravuje zdravotní dokumentaci klientů svého úseku (dvou provozních jednotek, tedy 30 klientů) k ordinaci lékaře, ordinuje s lékařem a následně naplňuje výkony ordinované lékařem
- připravuje potřebnou zdravotní dokumentaci před ambulantním vyšetřením klienta mimo DPS (tisk lékové karty, formulář k transportu klienta sanitou, výsledky odběrů atd.)
- vypracovává a přehodnocuje ošetrovatelské plány a anamnézy
- vykazuje výkony pro zdravotní pojišťovnu v informačním systému a následně zapisuje do sesterské dokumentace
- zapisuje do knihy hlášení a zaznamenává změny zdravotního stavu klientů do informačního systému
- podílí se na příjmu klienta a s tím související agendy – příprava sesterské a lékařské dokumentace, léková karta, vypracovává ošetrovatelský plán a anamnézy, provádí vstupní vyšetření na základě ordinace lékaře
- účastní se porad a multidisciplinárních týmů svého úseku

### Staniční a vrchní sestra

- specifikovat náplň činnosti

### Další zdravotní činnosti

- poskytování paliativní péče ve spolupráci s odbornými lékaři
- očkování klientů i pracovníků
- ve spolupráci s lékařem zajištění vstupní a periodické prohlídky zaměstnanců
- hygienický dohled a spolupráce s hygienou
- dohled nad stravovacím úsekem, dietním stravováním atd.

### Rehabilitační pracovník – PSS se specializací pod odborným dohledem zdravotní sestry

- zajišťuje základní rehabilitační činnosti na základě doporučení lékaře
- podílí se na polohování klientů
- procvičuje s klienty ztuhlá svalstva, provádí jemné techniky k uvolnění ztuhlých svalů
- provádí nácviky chůze, stoje a další činnosti dle potřeb klientů
- podílí se na odborných činnostech jako je například bazální stimulace
- v případě potřeby se účastní přímé obslužné péče a doprovodu klientů

**POČET PRACOVNÍKŮ NA 60 KLIENTŮ:**

Denní směna	Noční směna
1 staniční sestra 1 vrchní sestra 2 zdravotní sestry 2 sociální pracovníci 8 PSS 2 koordinátoři PSS 2 PSS doprovod 2 PSS rehabilitační 4 aktivizační pracovníci	1 zdravotní sestra 2 PSS

**POČET ÚVAZKŮ NA 60 KLIENTŮ:**

Při stanovení personálního standardu je třeba vycházet z předpokladu, jaká úroveň péče se od pobytových služeb očekává. Předpokladem je, jak je výše uvedeno, zajištění péče na úrovni standardu (specifikovat). Vlivem nedostatku personálu (např. nemocnost, fluktuace) začíná být problém zajistit minimální standard, základní péči, kterou je míněna.... (strava, hygiena), natož individuální péči a dostatečnou aktivizaci. Dle stanovené úrovně poskytované péče se pak odvíjí počet personálu, pracovní pozice a náplň činnosti.

Personál	Počet úvazků
1 vrchní sestra (1 směnný provoz, 8 hod.)	1
4 zdravotní sestry včetně staniční sestry (2 směnný provoz, 12 hod.) 37, 5 hod. t.	12,8
2 sociální pracovníci (1 směnný provoz, 8 hod.) 40 hod. t.	2
10 PSS (2 směnný provoz, 12 hod.) 37, 5 hod. t.	32
2 koordinátoři PSS (1 směnný provoz, 8 hod.) 40 hod. t.	2
2 PSS doprovod (1 směnný provoz, 4 hod.) 20 hod.	1,5
2 PSS rehabilitační (1 směnný provoz, 8 hod.) 40 hod. t.	2
4 aktivizační pracovníci (1 směnný provoz, 8 hod.) 40 hod. t.	4

0, 96 PRACOVNÍKA NA 1 LŮŽKO, AKTUAL 0,5, IDEAL 0,8

**Příloha č. 1 Příklad organizační struktury úseku přímé péče**

## **ÚSEK PŘÍMÉ PÉČE – MATERIÁLNĚ TECHNICKÝ STANDARD PRO 60 KLIENTŮ**

### **Pokoje klientů**

#### varianty

- 1 lůžkové (80 % celkového počtu pokojů)
  - 2 lůžkové (20 % celkového počtu pokojů)
- procentní rozložení vychází ze skutečnosti, kdy pobytové služby pro seniory v Královéhradeckém kraji nemají oproti jiným krajům dostatek jednolůžkových pokojů

#### vybavení

- dostatečně prostorné, prosvětlené, s dobrým odvětráváním, pokud možno klimatizované (dle umístění), s případným přímým výjezdem vozíku či lůžka na terasu apod.
- polohovací lůžko přístupné ze tří stran, noční stolek, police pro osobní věci, skříň pro osobní prádlo a pleny, židle pro návštěvy, dostatek prostoru pro kompenzační pomůcky, polohovací židli, dostatečně široké dveře pro manipulaci s lůžkem

#### rozměry

- 1 lůžkový pokoj 18, 5 m<sup>2</sup>
- 2 lůžkový pokoj 30 m<sup>2</sup>

### **Koupelny pro klienty**

#### Varianty

- samostatná pro 1 lůžkový pokoj
- sdílená pro dva 1lůžkové pokoje
- samostatná pro 2lůžkový pokoj

#### vybavení

- umyvadlo, sprchový kout s koupací židlí, toaleta s nástavcem, dostatek prostoru pro vjezd vozíku a manipulaci s ním, dobré odvětrávání a osvětlení, odkládací místo
- vhodné zabudovat zašupovací dveře, nikoliv otevírací s šířkou 120 cm

#### velikost

- 6 m<sup>2</sup> (uvedeno příkladem pro kolejnicový systém)

#### Varianty uspořádání koupelen (velikost) dle cílové skupiny klientů a míry jejich mobility:

- a) větší rozměry koupelen pro vjezd s koupacím lůžkem, pro klienty III. a IV. stupně závislosti na péči
- b) menší rozměry koupelen se stropními závěsy, u méně imobilních klientů

Z výše uvedených variant lze pak odvodit počty centrálních koupelen na 60 klientů.

V případě varianty A budou dostačující 2 centrální koupelny (1 na 30 klientů), v případě varianty B budou vybudovány 4 centrální koupelny (1 na 15 klientů).

#### Centrální koupelna:

- rozměr 27, 5 m<sup>2</sup> (uvedeno příkladem)
- vybavena speciální vanou
- sloužící k aktivizaci – uvolnění a rehabilitaci klientů (zvýšení kvality poskytované péče)

Dále je nutné vybudovat společné invalidní wc pro klienty (max. 2 na 60 klientů).

Při stanovení velikosti pokojů klientů i koupelen, které jsou jejich součástí, je třeba zohlednit potřebu řádné manipulace (vytočení – s koupacím lůžkem), a dále počítat s variantou kolejnicového systému, který je prostorově úspornější, nebo zvedacího systému, který má však na prostor vyšší nároky.

Dále je třeba vycházet z aktuálních předpisů a požadavků MPSV.

#### **Jídelna**

- jako multifunkční místnost pro 15 klientů
- sloužící též jako zázemí pro rodiny (kuchyňský kout vybavený varnou konvicí, mikrovlnkou, drobným nádobím apod.) zejména v případě, kdy není klient umístěn na jednolůžkovém pokoji

#### **Zákoutí**

- malá zákoutí pro klienty a rodiny – klidová zóna

#### **Multifunkční prostor**

- plní různý účel, různou funkci (aktivizace, odpočinek, společenské sdílení, cvičení motoriky, rehabilitace, reminiscence, relaxace, vaření apod.)
- rozměrově menší – kapacitně cca pro 5–10 klientů
- více prosklené, otevřené
- na kapacitu 60 klientů budou vybudovány 4 multifunkční místnosti (pro 30 klientů 2 místnosti určené pro různorodé aktivity, různé skupiny klientů mohou tyto 2 místnosti v různých časech využívat)

#### **Zázemí (pokoj) pro paliativní péči**

- na kapacitu 60 klientů - 1 pokoj pro 1 klienta se zázemím pro rodinu
- vybavení pro klienta: polohovací lůžko s přístupem ze tří stran, antidekubitní matrace, noční stolek, skříň, stůl, židle, pohodlné křeslo (vysazovací), které může v případě potřeby využívat i rodina, např. pokud setrvává delší dobu u lůžka klienta
- velikost prostoru je uzpůsobena tak, aby mohl být v případě potřeby přistaven vozík, toaletní křeslo apod.
- pro rodiny: rozkládací gauč, skříň
- k místnosti patří sociální zařízení kde je WC, sprcha a umyvadlo (zejména pro rodinné příslušníky)
- rodinní příslušníci mohou využívat kuchyňku (vybavení ledničkou, rychlovarnou konvicí, sporákem)
- pokoj může být využit i v případě posledního rozloučení s klientem, který zemřel na pokoji a rodina se chce důstojně rozloučit (vybavení plně funkční klimatizací)

#### **Automat na kávu, drobné občerstvení**

- zejména pro klienty a rodinné příslušníky

#### **Prostor pro zajištění menších nákupů klientů**

- drobné zboží běžné potřeby
- šetří čas PSS, který drobné nákupy klientů zajišťuje

### **Kaple**

- z důvodu úspory místa, může účel kaple vykonávat např. jednací místnost apod.

### **Místnost pro zemřelé**

- márnice s chladícím zařízením
- umožňuje zařízení prodloužit čas rodině, která se chce se zemřelým rozloučit

### **Kužárna**

- menší prostor s kvalitním odvětráváním

### **Zázemí pro pracovníky úseku přímé péče**

- 1 vyšetřovna lékaře
- 1 místnost pro staniční a vrchní sestru
- 2 místnosti pro zdravotní sestry (1 na 30 klientů) s prostorem na sesterskou dokumentaci, léky a zdravotní materiál
- 2 místnosti pro PSS (1 na 30 klientů)  
(variantou je také společná místnost pro zdravotní sestry a PSS)
- 1 kancelář pro 2 sociální pracovníky
- zázemí pro personál všech úseků (přímý, obslužný) DS (kuchyňky, šatny se skříňkami na čisté a znečištěné prádlo, wc, sprchy – oddělené pro muže i ženy)
- denní místnost pro zaměstnance (přímý, obslužný) v rámci psychohygieny určena pro odpočinek, regeneraci, vybavena kuchyňským koutem s lednicím, mikrovlnkou
- prostor pro stravování zaměstnanců, ke kterému není určena jídelna klientů

Při stanovení MTS je dále třeba vycházet z aktuálních předpisů a požadavků MPSV.

## **OBSLUŽNÝ ÚSEK - PERSONÁLNÍ STANDARD PRO 60 KLIENTŮ**

### THP úsek

#### Ředitel

- kontroluje činnosti v organizaci, zajišťuje finanční kontrolu, příkazní operace
- zpracovává veřejné zakázky, smlouvy, objednávky, eviduje registr smluv, spravuje datovou schránku
- plní úkoly vedoucího organizace a je oprávněn zastupovat organizaci navenek, jednat jejím jménem ve všech věcech, týkajících se činnosti organizace
- rozhoduje o vytvoření vnitřní struktury organizace, řízení a pracovním zařazení zaměstnanců, vydává organizační, provozní a pracovní řád a další vnitřní předpisy organizace
- jmenuje svého zástupce, který v době nepřítomnosti ředitele jedná za organizaci v rozsahu svého zmocnění a oprávnění, pokud není organizačním řádem organizace stanoveno jinak

#### Ekonomické, mzdové a personální činnosti

- zpracování rozpočtu, sledování čerpání provozních nákladů, evidence plateb, smluv, zpracování účetní agendy v podvojném účetnictví
- evidence majetku a zásob, inventarizace majetku a zásob
- účetní evidence o veškerém majetku organizace v používání, odpisový plán
- zpracování personální a platové agendy, sledování čerpání limitu mzdových prostředků, zajištění BOZP agendy pracovních úrazů, hlášení, zpracování statistik, reportů
- spravování spisové služby, podatelny, osobních bankovních účtů klientů (agenda „vkladních“ knížek)
- komplexní vedení účetnictví účetní jednotky, koordinace účtování o stavu, pohybu a rozdílu majetku a závazků, o nákladech a výnosech, o výdajích a příjmech, a i výsledku hospodaření včetně sestavování účetní závěrky a vedení účetních knih
- sestavování rozpočtu po dohodě s ředitelem DS
- zpracování ročního návrhu rozpisu plánu příjmů a výdajů, ekonomických rozborů k plnění plánu, sledování stavu fondů organizace a jejich tvorba a čerpání
- sestavování účtového rozvrhu pro každý rok
- fakturace
- vedení provozní pokladny
- správa důchodů, evidence o nevyřízených peněžních pozůstatostech po klientech
- evidence objednávek, cestovní příkazy

#### Činnosti skladové evidence

- evidence prádla, úklidových prostředků, ochranných pracovních pomůcek, nádobí kancelářských potřeb apod.
- evidence příjmu a výdeje potravin a ostatního materiálu na skladových kartách a v počítači
- sestavení měsíční a roční uzávěrky stavu potravin ve skladu
- přejímka dodávky zboží od dodavatelů a odsouhlasení faktur za přijaté zboží s dodacím listem, předání k proplacení účetní
- skladování a vydávání zboží, sledování záruční lhůty potravin i ostatních druhů zboží
- zajištění ochrannými pracovními pomůckami, čistícími a jinými prostředky na jednotlivé úseky včetně předepsaných dokladů

#### Činnosti stravovacího úseku

##### Kuchařka/kuchařka

- provádí přejímku potravin dle výdejky ze skladu potravin
- jejich řádné uložení, ošetření, hospodárné využití a zpracování potravin

- připravuje stravu v požadované kvalitě a množství, popř. v požadované konzistenci – např. strava mletá, tekutá, kašovitá
- měří teplotu vydávaného jídla, hodnoty zapisuje do tabulek
- odpovídá za správnou expedici pokrmů, v ohřevných skříních jsou přepravovány na oddělení
- rozděluje porce dle diet klientům, zvláště zaměstnancům
- po vydání stravy klientům přiveze ohřevné skříně zpět do kuchyně
- nakládá s kuchyňským odpadem, eviduje a uskladňuje nespotřebované potraviny, provádí sanitární den v kuchyni a příručních kuchyňkách dle rozpisu služeb
- úklid příručních kuchyňek-mytí, čištění, dezinfekce lednic, regálu, kuchyňské linky včetně vnitřku, stěny, podlahy,
- udržuje pořádek v lednicích, mrazničkách – odmrazuje je
- provádí úklid, čištění, desinfekci v příručních skladech, přípravě zeleniny a masa
- při přípravě jídel dodržuje technologické postupy – dodržuje bezpečnost práce, dbá na šetrné zacházení strojním a ostatním vybavením kuchyně, hospodárné využívání energií
- po ukončení směny odpovídá za vypnutí strojů a uzamknutí kuchyně

#### Pomocná kuchařka

- ve své funkci je povinna provádět pomocné a úklidové práce v kuchyni a ostatních prostor podle pokynů kuchařky
- podílí se na přípravě stravy v požadované kvalitě a množství, např. škrabání brambor, čištění zeleniny apod.
- připravuje jídlo a nápoje při výdeji na talíře a do termosů a konvic
- expeduje polévku a teplé nápoje
- nakládá s kuchyňským odpadem, uskladňuje nespotřebované potraviny, provádí sanitární den v kuchyni
- udržuje pořádek v lednicích, mrazničkách - odmrazuje je
- provádí úklid, čištění, desinfekci v příručních skladech, přípravě zeleniny a masa
- po ukončení směny odpovídá za vypnutí strojů a uzamknutí kuchyně

#### Pracovník úklidu

- zajišťuje úklid (zametání, utírání prachu, větrání místností, vynášení odpadků, čištění nábytku a zařízení, čištění koberec vysavačem, vytírání podlah například PVC a dlaždic) pokojů klientů a společenských prostor způsobem, který neohrožuje zdraví, bezpečnost klientů (riziko pádu uklouznutím apod.), a dále dle potřeb klientů
- zajišťuje mechanické mytí, drátkování a leštění podlah, čištění osvětlovacích těles, mechanické klepání koberec, čištění, úklid a desinfekci klozetů
- čistí okna (i zdvihových) včetně jednoduchých ventilací, zrcadla, přepážky nebo stěny s olejovým nátěrem, dlaždicemi apod.
- obsluhuje poloautomatické a automatické úklidové stroje na čištění, leštění a impregnaci povrchů a prostor
- velký úklid provádí 1x za 1/4 roku
- stará se o výsadbu a zalévání květin
- provádí úklid nádobí po stravování klientů na pokojích (snídaně, obědy)
- v pracovní dny rozváží čaje na pokoje klientů
- provádí úklid jídelny
- provádí úklid s úklidovým strojem a zajišťuje jeho údržbu a desinfekci
- při používání mycích, desinfekčních a jiných prostředků zachovává správné dávkování dle desinfekčního plánu
- má povinnost dodržovat plnění denních a týdenních harmonogramů práce na úseku úklidu
- třídí odpad
- po dobu pracovního výkonu používá předepsaný ochranný oděv a obuv, používá předepsané ochranné pomůcky

#### Technický úsek

- řízení, údržba a běžné opravy motorových vozidel, jejichž největší přípustná hmotnost nepřevyšuje 3 500 kg
- zajišťování běžné údržby, vytápění, temperování, ochrany, větrání, úklidu jednotlivých uvolněných stavebních objektů, ploch a vybavení
- zajišťování provozu jednotlivých uvolněných objektů po technické stránce (stavební, strojní, elektro) včetně zajišťování a organizace údržby objektů.
- zajišťování běžné údržby a oprav v areálu DS a budov DS
- kontrola dávkovačů dezinfekce a pravidelná kontrola koncentrace dezinfekčního roztoku
- provoz a údržbu vnitřních prostor (jednotlivých oddělení) DS, prádelny, vzduchotechniky
- údržba křovin, zahradních altánů, laviček a plotů
- obsluha plynového kotle (dle provozního řádu kotelny)
- likvidace baterií, zářivek, infekčního materiálu apod. a dalšího neupotřebitelného majetku určeného k likvidaci dle platných smluv a předpisů
- odpovědnost za nakládání s odpady a obaly dle platných právních předpisů a jejich evidence
- sledování platnosti a zajištění revize el. instalace a zařízení, hromosvodů, jednofázových a plynových spotřebičů
- zodpovědnost za zahradní přístavby
- odpovědnost za provoz a používání zahradní techniky – křovinořez, malá sekačka, drtička křovin, rozmetadlo, ruční vysavač STIHL, sněhová fréza

#### Pracovník prádelny

- ve vztahu k PSS a nakládání s prádlem klientů – pracovník prádelny je levnější pracovní silou, pracovní doba by měla být co nejvíce využita (např. třídí prádlo dle jednotlivých pater, a poté jednotlivým klientům, toto by neměli vykonávat PSS)
- třídí a máchá znečištěné prádlo, vkládá do praček a poté do sušiček, větší prádlo, které do sušiček není vhodné, skládá čisté prádlo, žehlí, kontrolují označení prádla klientů a zajišťují štítky (identifikace prádla jednotlivých klientů)
- zajišťuje drobné opravy oděvů (rozsáhlejší opravy zpravidla zajišťují externí švadleny)
- pozn.: organizace provozu prádelny – ne všichni pracovníci začínají ve stejnou dobu, ale postupně, např. po hodině (zajištěna větší efektivita)

#### POČET PRACOVNÍKŮ NA 60 KLIENTŮ:

##### THP (60–120 klientů)

- 1 ředitel
- 1 ekonom
- 1 mzdová účetní – personalistka
- 1 účetní
- 1 skladová účetní

##### THP (60 klientů)

- 3 pracovnice úklidu
- 3 pracovnice prádelny
- 3 kuchaři

3 pomocné síly do kuchyně  
1 pracovník údržby  
1 technický pracovník

**Výčet dalších činností, které nelze v organizaci opomenout, a které lze zahrnout do výše jmenovaných pozic, a které ovlivňují kvalitu organizace (atributy kvality):**

- správa dokumentace
- archivace
- činnosti související s GDPR
- revize přístrojů a zařízení, školení (objednávání a hlídání termínů, nejen zákonné dle z. o soc. službách, ale také řidičů, referentů, první pomoc, BOZP, PO atd.)
- zajištění činností ohledně BOZP a PO
- kvalita služby – multidisciplinární týmy, stravovací a jiné komise, audity péče
- kontrolní činnost na všech úsecích
- investice a veřejné zakázky
- IT činnosti
- PR organizace, propagace zařízení
- cílená spolupráce se zainteresovanými stranami (v místě – obecní úřady, zdravotnická zařízení, ostatní sociální a jiné služby, veřejnosti, opatrovníci)

+ vliv na systémové řízení – řídicí a kontrolní aktivity

## **OBSLUŽNÝ ÚSEK – MATERIÁLNĚ TECHNICKÝ STANDARD PRO 60 KLIENTŮ**

### Prostory pro THP

- 1 kancelář ředitele
  - 1 kancelář ekonomku, účetní
  - 1 kancelář pro vedoucí kuchyně
  - 1 místnost pro údržbu a technika
  
  - zázemí pro personál všech úseků DS (kuchyňka, šatny se skříňkami na čisté a znečištěné prádlo, wc, sprchy – oddělené pro muže i ženy)
  
  - denní místnost pro zaměstnance v rámci psychohygieny určena pro odpočinek, regeneraci, vybavena kuchyňským koutem s lednicí, mikrovlnkou (sdílená i pro zaměstnance úseku přímé péče)
  
  - jednací místnost (určena k poradám, školením zaměstnanců celého DS, k setkání multitymů, akcím pro klienty a jejich rodinné příslušníky – a k tomu v odpovídající velikosti) (též součástí úseku přímé péče)
  
  - sklady
- 1 centrální sklad pro celý DS
- Rozdělený – za každou část odpovědný jiný pracovník
  - Určen na sezónní zahradní nábytek, slunečníky, podušky apod., sezónní dekorace, velká zásoba čistících prostředků, drogerie, inkontinenčních pomůcek
  - Pozn.: inkontinenční pomůcky jsou distribuovány přímo na pokoje klientů, kde je na ně dostatečný prostor, nejsou uloženy v „meziskladech“ příslušných provozních jednotek

### příruční sklady

- 2 na uložení rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, zdravotnického a ložního prádla (1 na 30 klientů)
- 4 na znečištěné prádlo, použité pleny, s výlevkou a dobrým odvětráváním
- pozn. nejsou určeny pro inkontinenční pomůcky, ty jsou z centrálního sklady distribuovány přímo na pokoj klienta
  
- 2 technické místnosti na mytí mobilních toalet (1 pro 30 klientů)
  
- 2 úklidové komory
- zázemí pro pracovnice úklidu – prostor pro uložení drogerie, čistících a dezinfekčních prostředků, mycích potřeb na vytírání, ochranné pracovní prostředky pro pracovnice úklidu)
  
- úložiště pro server, počítačové rozvody a připojení (internet)
  
- rozhlas, napojení na EPS, signalizační systém
  
  
- archiv
  
- na 60 klientů min. 2 výtahy, nejlépe 3 (1 samostatně na stravu ke kuchyni, 1 pro klienty, 1 pro personál a návštěvy)
  
- toalety pro veřejnost

### **Prádelna – požadavky:**

- stroje a vybavení (praní, sušení a žehlení prádla) s kapacitou cca 120-150 Kg prádla denně na 1 směnu pondělí až pátek (při skladbě 60 klientů)
- dostatečné prostory pro sušení prádla
- řešení přesunů (křížení cest) čistého, znečištěného a infikovaného prádla dle hygienických pravidel KHS – eliminace hygienických rizik
- efektivní a praktické řešení žehlení osobního prádla klientů a pracovních oděvů personálu
- vybavení na značení prádla (zažehlovací lisy a potisk textilních štítků)

### Praní

- kapacita praček – 2 kg prádla na klienta na den v týdenním průměru
- sušička
- 1 pračka nestačí
- perou se nejen lůžkoviny, ale i peřiny, polštáře, podložky (pokud zařízení nepoužívá jednorázové)
- velký prostor na pračky s automatickým dávkováním pracích prostředků
- nové modely praček – oboustranné pračky – z jedné strany na znečištěné prádlo, z druhé strany pak na vyjmutí čistého – oddělení zóny znečištěného a čistého prádla
- sáčky na ponožky klientů
- oddělené praní infekčního prádla
- praní pracovních oděvů v oddělené pračce jen tomu určené (praní pracovních oděvů pouze v zařízení)
- pamatovat na praní mopů
- důležitá je klimatizace, řádné odvětrávání a vzduchotechnika na odvod zápachu

### Prostory a vybavení:

- sklad znečištěného prádla
- prostor a zařízení na máchání znečištěného prádla
- prostory na pračky, sušičky
- neopomenout zásobování a skladové prostory pro dostatečné zásoby čisticích prostředků – přístup z rampy, dále velké prostory pro uskladnění chemikálií apod.
- sušárna (všechno prádlo nelze sušit v sušičce)
- prostor na skládání prádla
- mandl (na šířku ložního prádla) a žehlárna
- přepravní vozíky na prádlo
- nažehlování prádla (osvědčil se zažehlovací stroj a tiskárna na jmenovky klientů určené na jejich prádlo)
- místnost na opravu prádla s výkonným strojem
- dostatek skladovacích prostor na ložní prádlo, podložky a deky

### Shozy prádla:

- zabraňují zápachu, šetří čas personálu, nekříží se tak cesty znečištěného a čistého prádla
- musí být dobře technologicky vymyšlené
- prádlo se balí do speciálních pratelných pytlů (pokud je shoz např. z vyšších pater)
- přímo pod shozem by měla být část prádelny pro znečištěné prádlo

### Kuchyně – stravovací úsek

Před přípravou projektové dokumentace s kalkulací vlastní kuchyně je vhodné dopředu zjistit reálné podmínky v místě, kde bude zařízení fungovat (dostupnost externího dodavatele stravy, jiné služby – například pečovatelská služba, která by mohla zajistit vyšší objem odebraných obědů apod.)

Minimum je distribuce alespoň 150 obědů denně, aby mohl být zajištěn provoz vlastní kuchyně bez velkých ztrát. Kritériem není tedy pouze velikost zařízení, ale počty vařených jídel pro klienty, zaměstnance, ale odběr „ven“.

Předpokládá se, že nové zařízení s kapacitou 60 lůžek bude vybudováno v území, které má 5 – 10. 000 obyvatel.

V rámci tohoto území se následně předpokládá pečovatelská služba, která by mohla kuchyň pobytového zařízení využít k distribuci obědů klientům v „terénu“

**Možné varianty zajištění stravy v DS pro 60 klientů:**

- vlastní kuchyně
  - pronájem kuchyně externímu dodavateli (optimální varianta)
  - dovoz stravy externím dodavatelem (sníží se problém se zajištěním personálu pro obslužný úsek – kuchaři, pomocná síla do kuchyně apod.)
- kapacita vybavení na cca 100-120 obědů denně (klienti + personál)
  - pro efektivní řešení organizačně personálního zajištění provozu možno uvažovat i o pronájmu prostor externí firmě, která by smluvně zajišťovala přípravu a expedici stravy dle požadavků zařízení
  - vhodné vždy porovnat výhody externího dodavatele stravy (parametr ekonomické efektivity a nákladovosti) a výhody vlastní kuchyně (rychlá reakce na změnu stravování – viz diety, epidemie apod.), s jakou kapacitou obědů se vyplatí nákladné vybavení kuchyně (návratnost takovéto investice není velká, nové vybavení pak však šetří nároky na pracovní sílu apod.)
  - dále vhodné porovnat m<sup>2</sup> užité plochy, kde jsou jen výdejny stravy v porovnání s tím, kde disponuje zařízení vlastní kuchyní

### Požadavky:

- prostor kuchyně a přídatných skladů by měl být situován pouze do jednoho patra – nejlépe do přízemí
- velikost kuchyně by měla být uzpůsobena přiměřenému pohybu personálu
- prostorová dispozice odpovídající požadavkům HACAP, oddělené prostory pro studenou a teplou kuchyni, přípravu zeleniny atd.
- jídelna – samostatná pro jednotku 15 klientů
- oddělená jídelna pro zaměstnance
- kancelář pro vedoucího kuchyně a dle velikosti a organizační struktury organizace také kancelář pro zásobovače – skladovou účetní (někdy kumulovaná funkce)
- dostatečné zázemí pro personál jako jsou šatny, sprchy, WC
- tranzit – převážení jídla apod. by mělo být případně zajištěno jiným provozem
- neefektivnější – dovoz v gastro nádobách až na základní jednotku
- není vhodné používat stravovací „tablety“ - vnímáno jako institucionální prvek, upřednostňování „domácího“ výdeje stravy
- neefektivnější příprava jídel (včetně mixů) přímo v kuchyni, nikoliv na patrech
- samostatný výtah

### Požadavky na vybavení s ohledem na kompletní proces v gastroprovozu

- snadno omyvatelná, protiskluzová úprava podlah s dostatečně funkčními odtokovými kanály
- dostatečná klimatizace, odvětrávání

### Proces



### Příjem a skladování

Dobře přístupná rampa optimálně s možností nastavení výšky dle typu nákladního vozu dodavatele s dostatečně prostorově dimenzovanými dveřmi pro průjezd s paletovým vozíkem. Návaznost na jednotlivé typy skladů pro různé druhy potravin, především suchý sklad pro mouky, rýže, těstoviny, oleje apod., sklad pro neočištěnou zeleninu, chladicí skladovací zařízení jako lednice nebo velké chladicí a mrazicí boxy na maso, uzeniny, mléčné výrobky, vejce, sýry, zeleninu. Dále pak sklad na přepravky od chleba, zeleniny, sklad na vysmažený olej, zbytky, vybavený umyvadlem s napojenou hadicí, příruční sklad na menší kuchyňské spotřebiče, náhradní díly, pomůcky, vozíky na převážení gastronádob do výtahu.

### Hrubá příprava

Přípravna zeleniny a brambor (pokud nejsou odebírány vakuově zabalené oloupané brambory). Vybavena škrabkou na brambory, nerez dvoudřezem, nerez stolem, umyvadlem s nožním ovládním.

Přípravna masa a vyloukárna vajec. Vybavena nerezovými stoly, řeznickým špalkem, váhou do 50 kg a stolní váhou na převažování porcí, lednicí a umyvadlem s nožním ovládním.

### Čistá příprava

Vybavení nerezovými nebo dřevěnými pracovními stoly, odděleně studená přípravna (studená a salátová kuchyně) s příručními lednicemi ke zchlazení nebo uložení.

### Varné centrum a vybavení kuchyně

Optimální centrální umístění s dostatečným odvětráním – vzduchotechnikou vybavenou filtry atd. Mezi optimální vybavení patří konvektomaty, multifunkční pánve (zvláště na smažení a vaření), varné kotle, plotny apod.

### Výdej, expedice jídla

V rámci dispozičního řešení budovy zařízení je optimální co možná nejkratší vzdálenost od výdeje stravy z gastroprovozu na jídelnu nebo k lůžku klienta. V praxi je to většinou řešeno převozem v elektricky vyhřívaném transportním zařízení v gastronádobách. Vybavením výdejny jsou pak: ohřívací vana na gastronádoby, elektrická ohřívací stolička (na polévku), lednice, skříně na bílé nádobí, příbory, kuchyňské náčiní, mikrovlnná trouba, vozík na nahřívání talířů, nerezové stoly a dřezy, úklidová komora s výlevkou).

Vzhledem k předpokladu, že větší část klientů zařízení bude odebírat stravu různorodě dietně nebo mechanicky upravenou, je nutno počítat s dostatečným počtem různých gastronádob, nástroji na mechanickou úpravu jídel jako jsou mixéry, kutry, blixery atd.

Další vybavení: robot na mletí masa, hnětení, krouhání, fritéza, váha, kráječ, dřevěný stůl.

### Prostor pro mytí a uložení gastronádob, nádobí

Dostatečně dispozičně řešený prostor pro mytí a uložení gastronádob vybavený výkonnou průmyslovou myčkou a návazným vybavením jako jsou dřezy a další úložné prostory pro nádobí.

### Příklad výdeje a rozvozu jídla v domovech pro seniory

Uvařené jídlo je v nerezových gastronádobách převáženo výtahem na výdejnu, gastronádoby jsou uloženy v ohřívací vaně.

Ke stolování na společné jídelně je jídlo vydáváno z gastronádob přímo na talíře.



Jídlo vydává ve výdejně personál kuchyně dle rozpisu a pod dohledem pracovníka v sociálních službách a ukládá ho na platech do nahřáté gastroskříně. Personál přímé péče odváží stravu k výdeji na patrech, kde ji rozdává.

Veškeré jídlo je kuchyní připraveno tak, aby mohlo být rovnou servírováno klientovi, vyjma úprav dle individuálního přání či aktuálních potřeb klienta, které se provádí přímo před klientem.

Před samotným projektováním by mělo být vše konzultováno se speciální gastro projektantskou firmou (gastroprojektant by měl vše konzultovat s jednotlivými pracovníky provozu).

Kromě velikosti zařízení a technického vybavení záleží též na kvalitě personálu, jak umí efektivně využít čas na přípravu jídla apod.

V moderně pojaté kuchyni by měl být brán zřetel na dostatek pracovního místa, maximální využití moderních technologií a minimalizaci práce zaměstnanců. Trendem je proto využití multifunkčních zařízení, která jsou schopna šetřit čas potřebný pro zpracování, odběr energie i pracovní zátěž personálu kuchyně.

MTS a PS by pak neměl opomíjet jeden ze základních předpokladů, a to je příprava jídla z kvalitních surovin, kdy se minimalizuje použití polotovarů.

#### **Technický úsek, údržba**

- požadavek na šatnu, dílnu, garáž a na sklady materiálu a techniky, které údržba používá
- k minimálnímu vybavení patří zahradní traktůrek, sekačka, sněhová fréza, ruční nářadí
- neopomíjet místnost pro centrální klimatizaci, kotelnu....

#### **Autoprovoz**

- na 60 klientů k dispozici 2 automobily s rokem výroby ne starším jak 10 let
- 1 automobil pro klienty – prostornější – je nutné počítat s jejich imobilitou
- 1 automobil pro pracovníky – údržba, pošta, sociální šetření apod.

## Závěrem

Cílem projektové skupiny, která se skládala ze zástupců vybraných příspěvkových organizací KHK, bylo vytvořit efektivní model materiálně technického a personálního standardu Domova pro seniory s kapacitou 60 lůžek. Skupina vycházela ze své dobré praxe, zkušeností a podnětů, které se osvědčily, ale také z těch, které vycházely z běžného provozu stávajících objektů a které jednotliví účastníci vnímali jako nedostačující. Tyto podněty pak byly do funkčního modelu Domova pro seniory zapracovány. Model byl koncipován jako optimální pro zajištění důstojného poskytování služby Domov pro seniory s ohledem na dodržení zákonných povinností a zajištění odpovídajících podmínek pro standardní péči při respektování stále se zhoršujícího zdravotního stavu přijímaných klientů.

Je třeba uvést, že nebyly stanoveny finanční limity, limity prostorového vymezení apod. Tento materiál je koncipován v materiálně technickém standardu jako podklad pro zpracování projektové dokumentace nových staveb případně velkých rekonstrukcí s doporučujícím návrhem personálního standardu pro kapacitu 60 klientů.

## Parametry kvality péče

Kvalita péče vychází jednak ze základních činností, které musí být poskytovány dle zákona o sociálních službách a vyhlášky, dále pak v rozsahu způsobu poskytování péče. Tyto činnosti jsou poté vázány na individuální péči a plány jednotlivých klientů.

Jak zařízení pracuje s rozvojem kvality služby – např. příručky apod., snažím se o kvalitu, pracuji na ní a poté vyhodnocuji, zda se mi podaří dílčí cíle naplnit. Jaké nástroje jsou používány k ověření kvality (audity, dotazníky spokojenosti klientů se službou, systém řízení a kontroly kvality)

Kvalita – Standardy kvality sociálních služeb – viz Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. jako součást Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zejména s odkazem na Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby.

Kvalita péče se pak odráží v jednotlivých úkonech. Péče v mnoha zařízeních není reálně poskytována dle individuálních potřeb klienta.

Úkony, ve kterých se projevuje rozdílná kvalita a u kterých je třeba nastavit nejen základní zajištění péče, ale takový způsob, který bude optimální a zvyšující kvalitu poskytované služby.

Kvalita poskytované služby, která by měla být nikoliv základní, ale standardem směřujícím k zajištění optimálního modelu materiálně technické a personálního standardu se projevuje zejména v oblastech:

- stravy (jakým způsobem je podávána, jaké suroviny se při přípravě stravy používají, četnost teplých večeří, úprava stravy – krájení, mixovaná strava, spektrum diet)
- zajištění hygieny
- oblékání
- praní prádla (nakládání se znečištěním prádlem, velikost praček, prací prostředky, frekvence praní prádla – optimum je 6 dní v týdnu)
- nakládání s použitými inkontinenčními pomůckami (způsob manipulace, likvidace)
- předcházení (individuální přístupem ke klientovi) medikaci, pracovat s klientem tak, aby nebyla nutná ložního prádla (ústavní x domácí, jaký materiál je používán)
  
- úklidu (velikost ploch, které je třeba zajistit, stroje a prostředky, které se používají)
- zajištění individuálního přístupu ke klientům dle jejich potřeb, pravidelná aktualizace individuálních plánů
- četnost aktivizací
- odborná aktivizace (např. bazální stimulace)
- speciální metody a činnosti
- komunikace s rodinou, zapojení rodiny do individuální práce s klientem (biografie), která je stěžejní zejména při adaptaci klienta v sociální službě
- duchovní potřeby
- paliativní péče
- péče o osobní věci klientů
- řídicí a kontrolní aktivity