

PŘEDBĚŽNÁ ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.080.99 **Leden 2014**

Rezidenční bydlení - Požadavky na služby poskytované seniorům v systému rezidenčního bydlení

ČSN P
CEN/TS 16118
76 3101

Sheltered housing – Requirements for services for older people provided in a sheltered housing scheme

Foyers-logements – Exigences relatives aux prestations de service fournies aux personnes âgées dans le cadre d'un ensemble foyer-logement

Betreutes Wohnen – Anforderungen an Dienstleistungen für ältere Menschen im Rahmen der Wohnform Betreutes Wohnen

Tato předběžná norma je českou verzí technické specifikace CEN/TS 16118:2012. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This prestandard is the Czech version of the Technical Specification CEN/TS 16118:2012. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN P CEN/TS 16118 (76 3101) z října 2012.

Národní předmluva

Upozornění na používání této normy

Tato předběžná česká technická norma přejímá technickou specifikaci CEN/TS 16118:2012 vydanou v souladu s vnitřními předpisy CEN/CENELEC, část 2 a je určena k ověření. Případné připomínky k obsahu normy přijímá Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, odbor technické normalizace.

Převzetí TS do národních norem členů CEN/CENELEC není povinné a tato TS nemusí být na národní úrovni převzata jako normativní dokument.

Změny proti předchozí normě

Proti předchozí normě dochází ke změně způsobu převzetí CEN/TS 16118:2012 do soustavy norem ČSN.

Zatímco ČSN P CEN/TS 16118 z října 2012 převzala CEN/TS 16118:2012 schválením k přímému používání jako ČSN P, tato norma ji přejímá překladem.

Vypracování normy

Zpracovatel: Česká společnost pro jakost, IČ 00417955, Ing. Veronika Soukupová, ve spolupráci s CTN PETRAŠOVÁ BRNO, Ivana Petrašová, dpt.

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Kristýna Žiaková

TECHNICKÁ SPECIFIKACE CEN/TS 16118

TECHNICAL SPECIFICATION

SPÉCIFICATION TECHNIQUES

TECHNISCHE SPEZIFIKATION Březen 2012

ICS 03.080.99

Rezidenční bydlení - Požadavky na služby poskytované seniorům v systému rezidenčního bydlení

Sheltered housing – Requirements for services for older people provided in a sheltered housing scheme

Foyers-logements – Exigences relatives
aux prestations de service fournies aux personnes âgées dans le
cadre d'un ensemble foyer-logement

Betreutes Wohnen – Anforderungen
an Dienstleistungen für ältere Menschen im Rahmen der Wohnform
Betreutes Wohnen

Tato technická specifikace (CEN/TS) byla schválena CEN dne 2012-01-30 pro dočasné používání.

Doba platnosti této CEN/TS je zatím omezena na tři roky. Po dvou letech budou členové CEN požádáni o připomínky týkající se zejména toho, zda může být CEN/TS převedena na evropskou normu.

Je třeba, aby členové CEN oznámili existenci této CEN/TS stejným způsobem, jako je tomu u EN, a vhodnou formou ji zpřístupnili na národní úrovni. Je přípustné ponechat konfliktní národní normy v platnosti (souběžně s CEN/TS), dokud se nedosáhne konečného rozhodnutí o možnosti převedení této CEN/TS na EN.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédska, Švýcarska a Turecka.

CEN

Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

Řídící centrum: Avenue Marnix 17, B-1000 Brusel

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Obsah

Strana

Předmluva 6

Úvod 7

1 Předmět normy 8

2 Termíny a definice 8

3 Transparentnost nabízených služeb 9

3.1 Obecně 9

3.2 Písemné informace o nabídce 9

3.2.1 Obecně 9

3.2.2 Systém rezidenčního bydlení 9

3.2.3 Byty 9

3.2.4 Základní služby 10

3.2.5 Volitelné služby 10

3.2.6 Náklady a financování 10

3.2.7 Doplnující písemné informace 10

3.3 Ústní informace o nabídce 11

3.3.1 Obecně 11

3.3.2 Informace o službách 11

3.3.3 Informace o systému rezidenčního bydlení 11

3.3.4 Informace o nákladech a financování 11

4 Služby 11

4.1 Základní služby 11

4.1.1 Obecně 11

4.1.2 Pomoc 12

4.1.3 Bezpečnost a zabezpečení 12

4.2 Volitelné služby 13

5	Požadavky na koordinátory služeb a personál	13
5.1	Obecně	13
5.2	Dovednosti a schopnosti	13
5.3	Relevantní znalosti	14
5.3.1	Odborné znalosti	14
5.3.2	Znalosti o nabízených službách a o systému rezidenčního bydlení	14
5.4	Personální zajištění	14
6	Bydlení	14
6.1	Lokalita a nejbližší okolí	14
6.2	Byty	15
6.3	Společná zařízení	15
6.4	Facility management	15
7	Požadavky týkající se hlavního poskytovatele	15
8	Smluvní požadavky	16
8.1	Obecně	16
8.2	Typy smluv	16
8.3	Požadavky na smlouvy	16
8.3.1	Požadavky na smlouvy týkající se rezidentů	16
8.3.2	Požadavky na smlouvu o spolupráci	17
9	Kvalita	17
9.1	Obecně	17
9.2	Zpětná vazba od rezidentů	17
9.3	Aktivní zapojení rezidentů	17
9.3.1	Obecně	17
9.3.2	Aktivní zapojení prostřednictvím výboru	18
9.4	Průzkumy u rezidentů	18
9.4.1	Obecně	18

9.4.2 Účastníci 18

9.4.3 Náplň 18

9.4.4 Formulace a struktura 18

9.4.5 Dokumentace o výsledcích průzkumu 18

9.4.6 Podávání zpráv 19

9.5 Interní audit kvality 19

Příloha A (normativní) Katalog volitelných služeb 20

Příloha B (informativní) Doporučení týkající se obsahu dotazníku 21

Bibliografie 22

Předmluva

Tento dokument (CEN/TS 16118:2012) vypracovala technická komise CEN/TC 385 *Projektová komise – Služby rezidenčního bydlení pro seniory*, jejíž sekretariát zajišťuje ASI.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CEN [a/nebo CENELEC] nelze činit odpovědným za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

Podle vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédsko, Švýcarsko a Turecko.

Úvod

Na služby, které pomáhají lidem udržet si a zlepšit svoji schopnost žít nezávisle ve svém vlastním bytě, je kladen rostoucí důraz; nespočetné množství poskytovatelů v celé Evropě rozvíjí řadu služeb v rámci rezidenčního bydlení.

Při takovém množství možností je důležité prokázat, že takové služby jsou jednotné, že zajišťují spokojenost zákazníka a hodnotu za vynaložené finanční prostředky.

Úkolem CEN/TC 385 je normalizovat požadavky na poskytování služeb v rezidenčním bydlení, spolupracovat s partnery v celé Evropě a přitom brát v úvahu národní normy a uznávané zásady správné praxe.

Záměrem této technické specifikace CEN (CEN/TS) je poskytnout návod na prokazování kvality na trhu s rezidenčním bydlením. Její používání je dobrovolné. Stanovuje minimální standardy kvality týkající se služeb, které by měli poskytovatelé nabízet. Tyto standardy kvality slouží poskytovatelům jako návod, jestliže hodlají nabízet rezidenční bydlení. Záměrem CEN/TS je rovněž přiblížit zákazníkům služby nabízené pro tento typ bydlení.

1 Předmět normy

Tato CEN/TS platí pro všechny poskytovatele rezidenčního bydlení bez ohledu na právní formu vlastnictví a na to, zda je služba financována z veřejných či soukromých prostředků. Hlavním cílem této specifikace je zlepšit a udržet minimální požadavky na služby poskytované v rámci rezidenčního bydlení a nikoli požadavky na návrh nebo specifikaci budovy.

Tato CEN/TS platí především pro systémy nově budovaných rezidenčních bydlení; pokud to okolnosti umožňují, mohou poskytovatelé použít tuto specifikaci i na stávající systémy.

Tato CEN/TS se týká pouze zařízení rezidenčního bydlení pro seniory, kteří v rezidenčním bydlení žijí; nevztahuje se na služby požadované v zařízeních sociálních služeb.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.