

**POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

|  |  |
| --- | --- |
| Název poskytovatele | **Diecézní charita Plzeň** |
| Druh sociální služby | **Pečovatelské služby** dle § 40 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. |
| Forma sociální služby | * **terénní** (v domácnostech klientů) * **ambulantní** – středisko osobní hygieny (dále jen „SOH“) |
| Registrační číslo sociální služby | **1436381** |
| Místo poskytování sociální služby | **CHARITNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BLOVICE, SPÁLENÉ POŘÍČÍ** (dále jen „CHPS“) |
| Adresa | **5. května 663, 336 01 Blovice**  **(budova DPS Blovice)** |
| Vedoucí CHPS, sociální pracovnice | **Mgr. Michaela Kazdová:**   * **731 433 025** (pouze v pracovní dny) * **michaela.kazdova@dchp.charita.cz** |
| Přihlašování a odhlašování obědů | **731 433 094** |

Další kontaktní údaje na zaměstnance CHPS jsou uvedeny na webu:

<https://www.dchp.cz/jak-pomahame/v-plzenskem-kraji/sluzby-pro-seniory/charitni-pecovatelska-sluzba-blovice-spal-porici/>

**Čas, místo a kapacita poskytování služby**

Úřední hodiny v kanceláři CHPS (mimo stanovené úřední hodiny si lze domluvit schůzku):

|  |  |
| --- | --- |
| Pondělí: | **--- 14:00 – 17:00** |
| Úterý: | **08:00 – 10:00** |
| Středa: | **10:00 – 12:00 14:00 – 15:00** |
| Čtvrtek: | **---** |
| Pátek: | **11:00 – 12:00** |

**Provozní doba terénní formy poskytování** (pozn.: poskytování péče v domácnostech klientů)**:**

|  |  |
| --- | --- |
| * Blovice |  |
| spádové obce: |  |
| * Hradiště u Blovic * Hradišťská Lhotka * Hradišťský Újezd * Komorno * Štítov u Blovic * Vlčice u Blovic * Drahkov * Chocenice * Letiny * Seč * Vlčtejn * Zdemyslice * Ždírec * Milínov * Nezvěstice | * Pracovní dny:   **07:00 – 20:00**   * Sobota, neděle:   **07:00 – 14:00**   * Svátky:   POUZE **rozvoz obědů**  Rozvoz obědů je zajišťován po celý rok včetně víkendů a svátků. |
| * Spálené Poříčí |  |
| spádové obce: |  |
| * Číčov, Hořehledy, Hořice, Lipnice, Lučiště, Struhaře, Těnovice, Vlkov, Záluží, osady Dražkovice, Hvížďalka, Karlov * Žákava * Borovno | * Pracovní dny:   **07:00 – 20:00**   * Sobota, neděle:   **08:00 – 13:00**   * Svátky:   pouze **rozvoz obědů**  Rozvoz obědů je zajišťován po celý rok včetně víkendů a svátků. |

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb a je uveden v tzv. *Individuálním plánu*.

Sociální služba je poskytována u klientů žijících v domech s pečovatelskou službou (dále jen „DPS“ – byty zvláštního určení):

* DPS Blovice, 5. května 663, 336 01 Blovice
* DPS Vlčice 70, 336 01 Blovice
* DPS Spálené Poříčí, Náměstí Svobody 500, 335 61 Spálené Poříčí

a v domácnostech klientů na adrese uvedené ve *Smlouvě o poskytování pečovatelské služby*.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kapacita terénní formy poskytování:** | * Okamžitá kapacita pracovní dny: * v čase od 07:00-15:00 – 4 klienti * v čase od 15:00-20:00 – 1 klient * Okamžitá kapacita víkendy: * 1 klient * Maximální denní kapacita je 100 klientů |
| **Kapacita ambulantní formy poskytování:** | * Okamžitá kapacita – 1 klient * Maximální denní kapacita je 8 klientů * Na telefonické objednání |

**Komu je služba určena** (cílová skupina klientů):

* **seniorům**
* **lidem se zdravotním postižením**
* **rodinám s dítětem/dětmi** (dle § 75 odst. 2 písm. a) zákona o sociálních službách)

Pečovatelskou službu poskytujeme lidem, kteří mají omezenou schopnost naplňovat své potřeby (a současně není možné, aby je naplňoval někdo z jejich okolí v potřebném rozsahu).

Věková kategorie uživatelů:

* **bez omezení věku**

**Poslání sociální služby CHPS**

Posláním Charitní pečovatelské služby (dále jen „CHPS“) je poskytování převážně terénních sociálních služeb v domácnostech klientů žijících na území města Blovice a v jeho spádových obcích a ve Spáleném Poříčí včetně spádových obcích.

To znamená, že zaměstnanci zajišťují takovou míru pravidelné podpory, pomoci a péče, které odpovídají individuálním potřebám a osobním cílům každého jednoho z klientů. CHPS pomáhá naplňovat ty potřeby, které již sami klienti nezvládají a právě proto mohou prožívat nadále svůj život doma, ve svém přirozeném prostředí, a tím si udržovat kontakt s rodinou a okruhem jim blízkých osob. Právě rodina bývá často naším partnerem a jsme si tak vědomi role laických pečujících.

Při poskytování péče je důraz kladen na respektování důstojnosti osob a dodržování lidských práv ze strany všech zaměstnanců.

Základním rysem organizace je úcta k člověku a nehodnotící přístup.

**Cíle sociální služby CHPS**

* řešení nepříznivé sociální situace osoby v přirozeném prostředí tak, aniž by se vytvářela závislost na sociální službě nadměrným rozsahem pomoci
* naplňování potřeb klienta v oblastech jeho života:
  + péče o vlastní osobu
  + osobní hygiena
  + zajištění stravy
  + údržba a chod domácnosti
  + kontakt se společenským prostředím,

takovým způsobem, aby mohl dál žít ve svém domácím prostředí, což vede k oddálení jeho sociálního vyloučení a umístění do pobytového zařízení sociálních služeb

* pravidelné zjišťování bio-psycho-socio-spirituálních potřeb uživatelů
* vytváření bezpečného prostředí pro uživatele i pracovníky
* prohlubování a udržování odbornosti zaměstnanců pečovatelské služby účastí na školeních a seminářích tak, aby nedocházelo k ukončování smluvního vztahu z důvodu nespokojenosti s poskytovanou péčí
* spolupráce s rodinou, obcí a ostatními složkami DCHP.

**Personální zajištění CHPS**

Přímou péči poskytují odborně způsobilí pracovníci v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. - terénní pečovatelky.

**Hodnoty sociální služby CHPS**

Hodnoty jsou naše postoje, které nás motivují k dosahování cílů CHPS:

* partnerský respekt a úcta
* individuální přístup k uživatelům – princip klíčových pracovníků
* respektování názoru a soukromí

Tyto hodnoty jsou v praxi uplatňovány pomocí zásad služby.

**Zásady** **sociální služby CHPS**

Zásady jsou obecná pravidla, podle kterých se rozhodujeme a řídíme:

* dodržování lidských práv, svobod, diskrétnosti a ochrany osobních údajů
* zachování lidské důstojnosti a soukromí
* rovný přístup ke všem osobám na základě jejich individuality, respektování jejich rozhodnutí
* princip uplatňování křesťanských hodnot
* profesionalita, odbornost a kvalita poskytování sociálních služeb.

**Popis sociální služby CHPS**

Pečovatelská služba je poskytována v rozsahu činností souladu s platnou právní úpravou zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláškou 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona a na základě potřebnosti jednotlivých klientů.

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby podle § 40 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.:

**a)** pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

**1.** pomoc a podpora při podávání jídla a pití,

**2.** pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,

**3.** pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,

**4.** pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

**b)** pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

**1.** pomoc při úkonech osobní hygieny,

**2.** pomoc při základní péči o vlasy a nehty,

**3.** pomoc při použití WC,

**c)** poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

**1.** zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,

**2.** dovoz nebo donáška jídla,

**3.** pomoc při přípravě jídla a pití,

**4.** příprava a podání jídla a pití;

tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu úkonů podle bodů 3 a 4,

**d)** pomoc při zajištění chodu domácnosti:

**1.** běžný úklid a údržba domácnosti,

**2.** pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování,

**3.** donáška vody,

**4.** topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení,

**5.** běžné nákupy a pochůzky,

**6.** velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,

**7.** praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,

**8.** praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,

**e)** zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

**1.** doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,

**2.** doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,

**f)** pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

**1.** pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,

**2.** pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

**g)** pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

**Úhrady za poskytování sociální služby CHPS**

Poskytovatel je povinen předložit klientovi vyúčtování úhrady poskytnutých služeb včetně vyúčtování odebraných obědů za uplynulý kalendářní měsíc, a to nejpozději do desátého kalendářního dne od ukončení měsíce, kdy byla služba poskytována.

Výše úhrady je dána podle aktuálně platného ceníku, která je vypočítána na základě evidence skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů.

Obě strany se dohodly, že výše úhrad může být měněna na základě stoupajících nákladů (inflace), nejvýše však do maximální částky stanovené vyhláškou 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona

o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

**Vnitřní pravidla sociální služby CHPS**

Zájemce o poskytování pečovatelské služby je seznámen s vnitřními pravidly během sociálního šetření. Při podpisu Smlouvy svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s Vnitřními pravidly CHPS, že jim plně porozuměl a zavazuje se tato pravidla dodržovat.

Vnitřní pravidla CHPS jsou přílohou č. 2 Smlouvy.

**Pravidla pro podání stížností**

CHPS pokládá podněty, připomínky a stížnosti uživatelů týkající se její činnosti za důležitý zdroj informací ke zkvalitnění svých služeb a dále pracuje se všemi formami podání: ústní, písemnou, i anonymní.

Při vyřizování stížností je vedoucí CHPS povinna zjistit všechny souvislosti a skutečnosti. Pokud zjistí oprávněnost stížnosti, navrhne nápravná opatření, která konzultuje s ředitelem DCHP.

Stížnost je vždy vyřízena písemně, a to srozumitelně pro stěžovatele nebo je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

O výsledku šetření a řešení stížnosti je stěžovatel informován nejpozději do 20 pracovních dnů.

O řešení anonymní stížnosti je na 10 pracovních dnů vyvěšen zápis u schránky na podávání stížností v sídle CHPS, 5. května 663, 336 01 Blovice.

Spolu s odpovědí dostává stěžovatel informaci o možnosti odvolat se, pokud není s vyřešením stížnosti spokojen.

**Posloupnost při vyřizování stížností:**

* vedoucí pečovatelské služby, Mgr. Michaela Kazdová, 5. května 663, 336 01 Blovice, tel: 731 433 025
* ředitel Diecézní charity Plzeň, Ing. Jiří Lodr, Hlavanova 16, 326 00 Plzeň, tel: 377 223 861, 377 221 540
* biskup římskokatolické církve plzeňské diecéze, Mons. Tomáš Holub, Biskupství plzeňské, nám. Republiky 35, 301 00 Plzeň, tel: 377 220 002
* Městský úřad Blovice, Masarykovo náměstí 143, 336 01 Blovice
* Krajský úřad Plzeňského kraje – sociální odbor, Škroupova 18, Plzeň, tel: 377 195 139
* Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888
* Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1, právní oddělení - tel: 220 515 188
* Občanská poradna, Koterovská 41, 326 00 Plzeň, tel: 377 456 468

Aktualizovaná verze nabývá platnosti: 01. 02. 2025

Zpracovala: Mgr. Michaela Kazdová

Schválil: Ing. Jiří Lodr