



CHARITA OSTRAVA  
CHARITNÍ DŮM SV. FRANTIŠKA – noclehárna  
Siroťčí 683/41, 703 00 Ostrava-Vítkovice

# *Popis realizace poskytování sociální služby*

## *Charitní dům sv. Františka – noclehárna*

- Zřizovatel:** Charita Ostrava  
Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice  
tel./fax: 596 621 094  
web: [www.ostrava.charita.cz](http://www.ostrava.charita.cz)
- IČO:** 44 94 09 98
- Zpracovatel:** Ing. Marek Blahut, vedoucí útvaru služeb sociální  
prevence  
Jiří Linart, vedoucí Charitního domu sv. Františka
- Místo realizace:** Siroťčí 683/41, Ostrava - Vítkovice
- Zodpovědná osoba:** Bc. Martin Pražák, DiS., ředitel Charity Ostrava
- Vedoucí projektu:** Jiří Linart, vedoucí Charitního domu sv. Františka
- Bankovní spojení:** KB, a.s., pobočka Ostrava, 1628245761/0100
- Druh poskytované služby:** noclehárna - § 63 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Organizační začlenění:** služba noclehárna spadá do útvaru služeb sociální prevence Charity  
Ostrava, přímý nadřízený: vedoucí útvaru služeb sociální prevence
-



## *POSLÁNÍ*

Posláním sociální služby Charitní dům sv. Františka – noclehárna, je poskytnout mužům bez přístřeší, možnost bezpečného přenocování, hygienického zázemí a podpořit je při aktivním řešení jejich individuálních potřeb.

## *CÍLE*

Cílem služby je u klientů:

- zmírnit jejich krizovou situaci poskytnutím noclehu, hygieny, případně stravy a ošacení
- snížit sociální a zdravotní rizika související se způsobem života osob bez přístřeší
- dosáhnout motivace ke změně nepříznivé situace a využití navazujících sociálních služeb

## *OKRUH OPRAVNĚNÝCH OSOB – CÍLOVÁ SKUPINA*

Sociální služba je poskytována mužům bez přístřeší starším 18 let, kteří jsou fyzicky soběstační a samostatní v základních úkonech.

**Sociální službu nelze poskytnout:**

- osobám, kterým není možné porozumět, nejsou schopny komunikovat, při jednání nespolupracují, jsou agresivní (slovem, chováním) a svým agresivním jednáním ohrožují sebe, ostatní osoby nebo majetek
- osobám, které nejsou schopny samostatného pohybu a sebeobsluhy v prostředí, které není bezbariérové
- osobám, jejichž zdravotní stav (zejména infekční onemocnění) by ohrožoval na zdraví ostatní uživatele a zaměstnance

## *ZÁSADY*

**Spolupráce** – pracovník i klient spolupracují na dohodnutých cílech

**Samostatnost** – klient je veden k osobní zodpovědnosti za své záležitosti

**Rovnocennost** – pracovník a klient se navzájem respektují

**Individuální přístup** – pomoc je směřována na konkrétní potřeby každého jednotlivého klienta

**Princip křesťanských hodnot** – s úctou přijímat uživatele služeb a s vírou v dobro života mu ukazovat naději v jeho situaci

---



## ***VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY***

Jednání se zájemcem o službu noclehárna vede pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník, který mu podává všechny potřebné informace. Pracovník upřesní podmínky a pravidla pro přijetí a poskytnutí sociální služby Noclehárna. Jednání je důležité proto, aby zájemce mohl rozpoznat, zda je právě tato služba vhodná pro jeho současnou potřebu. Informace jsou předávány vždy srozumitelným způsobem, pracovník v sociálních službách jedná trpělivě a odpovídá na případné dotazy zájemce. Uživatel se rozhodne, zda službu využije či nikoliv.

Postup pro přijetí nového uživatele je upraven vnitřním střediskovým pravidlem.

## ***SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽBY***

Výsledkem jednání se zájemcem o sociální službu noclehárna je oboustranné rozhodnutí o tom, že bude sociální služba poskytována. Sociální služba – noclehárna je uživateli služeb poskytována na základě písemně uzavřené smlouvy s Charitou Ostrava.

Na základě ust. § 91 odst. 1 zák. č. 108/2006 Sb, o sociálních službách, může být v případě služby noclehárna (§ 63) smlouva o poskytnutí sociální služby uzavřena jen ústní formou. Charitní dům sv. Františka, ale poskytuje službu noclehárna na základě písemně uzavřené smlouvy s ohledem na provázanost jednotlivých služeb poskytovaných osobám bez přístřeší Charitou Ostrava a jasnějšího smluvního vztahu než při formě ústní.

Před uzavřením Smlouvy je se zájemcem proveden vstupní pohovor, při kterém se mj. projednávají jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem i možnostem daného zařízení bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Smlouva je uzavírána vždy na dobu určitou a to maximálně na 6 měsíců. V případě dalšího následného poskytování služby se uzavírá vždy nová smlouva na základě žádosti uživatele služby a s ohledem na průběh poskytování služby v období uplynulé smlouvy.

Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytnutí služby jsou upravena vnitřním střediskovým pravidlem.

## ***STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY***

Stížnost je vyjádřená nespokojenost uživatele služby s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, která vyžaduje odezvu ze strany poskytovatele.

Ostatní vyjádření uživatele jsou chápány jako návrhy, připomínky a podněty a jsou použity pro zkvalitnění poskytované služby.

Stížnost je možno podat ústně, písemně, telefonicky nebo e-mailem. Stížnost podaná na kvalitu nebo způsob poskytované služby je zaznamenána do knihy „Evidence stížností“, včetně řešení této záležitosti.

---



Vedoucí bez zbytečných průtahů stížnost prošetří, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne podání stížnosti, a vypracuje písemný zápis o výsledku šetření a postupu řešení problémové situace. Zápis je vypracován v jednom originále, který je uložen v dokumentech charitního domu. Uživatel služeb je o výsledcích šetření informován.

Postup ohledně stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby je upraven vnitřním střediskovým pravidlem.

### ***SDĚLENÍ O FINANČNÍ SPOLUÚČASTI***

V rámci poskytování sociální služby noclehárna je uživatelem služby hrazena úhrada za nocleh ve výši 50,-Kč/noc.

### ***UKONČENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY***

Uživatel služby může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď uživatele služby není stanovena.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) v případě, že uživatel odvolá souhlas s poskytováním osobních údajů
- b) v případě, že uživatel po ústním a písemném napomenutí vedoucím charitního domu poruší povinnosti, které mu vyplývají ze Základních pravidel pro pobyt v charitním domě v průběhu poskytování sociální služby noclehárna nebo ze smlouvy,
- c) jestliže uživatel služby závažně poruší povinnosti vyplývající ze smlouvy či Základních pravidel pro pobyt v charitním domě v průběhu poskytování sociální služby noclehárna.

Postup ohledně ukončení poskytování služby je upraven vnitřním střediskovým pravidlem.

### ***MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ REALIZACE SLUŽBY***

Služba noclehárna je poskytována v Charitním domě sv. Františka, Sirotků 683/41, Ostrava-Vitkovice, jež je ve vlastnictví Charity Ostrava. Uživatelům služeb jsou k dispozici tři šestilůžkové a jedna osmilůžková ložnice, a dále sociální zařízení a jídelna.

Personál charitního domu má k dispozici kancelář pracovníků v sociálních službách, kancelář sociálních pracovníků a komunikační místnost, které jsou vybaveny potřebným nábytkem a kancelářskou technikou.

### ***VAZBA POSKYTOVANÉ SLUŽBY NA 5. KOMUNITNÍ PLÁN***

Pracovní skupina „Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociální vyloučení“ v 5. Komunitním plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava do roku 2022 ve svém komentáři „Sociální služby a související aktivity pro tuto cílovou skupinu zajišťované

---



**CHARITA OSTRAVA**  
**CHARITNÍ DŮM SV. FRANTIŠKA** – noclehárna  
Siroťčí 683/41, 703 00 Ostrava-Vítkovice

státními, příspěvkovými a nestátními neziskovými organizacemi usilují o reflektování a naplňování lidských potřeb v jejich základní hierarchii. Poskytované služby směřují ke zkvalitnění životních podmínek a k prevenci sociálního vyloučení nebo propadu stávající úrovně jejich života.“ (5. Komunitní plán, s. 101).

Noclehárny představují možnost naplnění základních lidských potřeb a snížení rizika hlubšího propadu v nepříznivé životní situaci uživatelů služeb, zejména prostřednictvím sociálního poradenství, umožnění osobní hygieny a přenocování.

Služba Charitní dům sv. Františka – noclehárna se podílí na naplňování cílů a opatření 5.

Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na období 2019 – 2022.

**V Ostravě, dne 27. 5. 2021**

Bc. Martin Pražák, DiS.  
ředitel Charity Ostrava

