



CHARITA OSTRAVA  
Kořenského 1323/17  
703 00 Ostrava-Vítkovice

# *Popis realizace poskytování sociální služby*

## *Charitní dům sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum*

- 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:** Mgr. Ivo Křížka, vedoucí Charitního domu  
sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum
- Místo realizace:** Lidická 773/54, Ostrava-Vítkovice
- Zodpovědná osoba:** Bc. Martin Pražák, DiS., ředitel Charity Ostrava
- Vedoucí projektu:** Mgr. Ivo Křížka, vedoucí Charitního domu  
sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum
- Bankovní spojení:** KB, a.s., pobočka Ostrava, 1628245761/0100

**Druh poskytované služby:** nízkoprahové denní centrum - § 61 zák. č. 108/2006 Sb.,  
o sociálních službách

---



**CHARITA OSTRAVA**  
Kořenského 1323/17  
703 00 Ostrava-Vítkovice

**Místo realizace:** *ambulantní forma služby* – Charitní dům sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum, Lidická 773/54, Ostrava-Vítkovice.

**Organizační začlenění:** služba Charitní dům sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum spadá do útvaru služeb sociální prevence Charity Ostrava, přímý nadřízený: vedoucí útvaru služeb sociální prevence

**Vedoucí služby:** Mgr. Ivo Křížka  
Lidická 773/54  
Ostrava-Vítkovice  
tel.: +420 599 526 909  
mail: [cho.benedikt.ndc@ostrava.charita.cz](mailto:cho.benedikt.ndc@ostrava.charita.cz)

---



**CHARITA OSTRAVA**  
Kofenského 1323/17  
703 00 Ostrava-Vítkovice

## ***POSLÁNÍ***

Posláním Charitního domu sv. Benedikta Labre v Ostravě-Vítkovicích je přinášet naději lidem bez domova v jejich obtížné životní situaci, a to především vytvářením podmínek k uspokojení základních potřeb v bezpečném prostředí nízkoprahového denního centra.

Nabízíme pomoc s osobní hygienou, přípravou stravy a ošacením. Snažíme se individuálně řešit oblasti, se kterými si uživatelé NDC neví rady. Usilujeme o odstranění překážek, které brání ke zlepšení nepříznivé životní situace.

## ***CÍL***

Cílem Charitního domu sv. Benedikta Labre - nízkoprahového denního centra je člověk, který:

- má zajištěny základní životní potřeby (je nasycen, umyt, ošacen – využívá šatník);
- je povzbuzen a podpořen (k řešení zdravotního stavu, ke komunikaci s úřady apod., a ke kontaktování rodiny);
- informován a nasměrován (k využívání návazných sociálních služeb – noclehárna, azylový dům, sociální rehabilitace, odborné poradny a jiných zdrojů pomoci - běžné dostupné služby).

## ***OPRÁVNĚNÝCH OSOB – CÍLOVÁ SKUPINA***

Ženy a muži starší 18 let, kteří se vlivem své nepříznivé sociální situace ocitli bez domova.

## ***ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB***

Do naší služby není potřeba se předem hlásit, při vstupu legitimovat, je pouze na každém uživateli, co o sobě prozradí a jak často přijde.

Neděláme za uživatele to, co zvládne sám.

Přistupujeme k uživateli ve službě jako k partnerovi, který má svá práva i povinnosti a může se svobodně rozhodovat.

Každý člověk je jiný, jinak vnímá své potřeby, má jiné schopnosti a možnosti. Snažíme se v jednání s každým uživatelem tyto odlišnosti vnímat a respektovat.

„Přistupujeme s úctou k osobní důstojnosti každého člověka, podporujeme osobnost, tělo i duši. Pracovníci jsou otevření rozhovorům na téma smyslu života, víry, hledání vnitřních hodnot.“

---



## ***VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY (JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU A UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY)***

Prvotní kontakt se zájemcem o službu Charitního domu sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum se děje především osobně v objektu realizace služby.

S ohledem na druh sociální služby Charitního domu sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum je jednání se zájemcem za účelem uzavření smlouvy přizpůsobené a sestává se ze tří fází.

V první fázi jednání dochází k navazování kontaktu mezi zájemcem o sociální službu a pracovníkem sociální služby, jehož cílem je zjišťování potřebných informací o zájemci, jsou mapovány jeho potřeby, očekávání a cíle a jak mu může sociální služba pomoci v řešení jeho nepříznivé životní situace. Pracovník sociální služby zjišťuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny.

Ve druhé fázi jednání dochází k seznámení zájemce s vnitřními pravidly sociální služby, s provozní dobou a s kapacitou služby, s možností podávat stížnosti na průběh poskytování sociální služby. Všechny informace jsou zájemci předávány srozumitelnou formou a ověřovány zpětnovazebnými otázkami.

Ve třetí fázi jednání dochází k předávání informací zájemci za účelem uzavření ústní smlouvy. Zájemce je prokazatelně seznámen s jeho právy a povinnostmi, pravidly pro ukončení služby, s dobou platnosti smlouvy a s ochranou osobních údajů. Ústní smlouva je sjednána na dobu jednoho roku, pokud není dohodnuto jinak. Nakonec této fáze dochází k vyžádání si informovaného souhlasu a k uzavření smlouvy. V případě, že se zájemce rozhodne sociální službu NDC využít, nabývá ústní smlouva platnost v momentě projeveného souhlasu. Takto sjednané smlouvy jsou evidovány v evidenčním programu NPV.

Rozsah poskytovaných služeb:

- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění strav;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Celý postup jednání se zájemcem o sociální službu a uzavírání ústních smluv je upraven 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.

---



**CHARITA OSTRAVA**  
Kořenského 1323/17  
703 00 Ostrava-Vítkovice

Stížnost je možno podat ústně nebo písemně. 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 pravidlem.

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

Sociální služba Charitní dům sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum, je poskytována uživatelům bezplatně.

### ***PROVOZNÍ DOBA***

Sociální služba Charitní dům sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum, je poskytována uživatelům v režimu Pondělí – Pátek v době od 8:30 – 11:30, 12:30 – 15:30 hodin.

### ***UKONČENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY***

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

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) uplynutím doby platnosti smlouvy;
- b) jestliže uživatel služby porušuje vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby NDC, a to bez výpovědní lhůty.

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

Služba Charitní dům sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum je poskytována v objektu na ul. Lidická 773/54 v Ostravě-Vítkovících, který poskytovatel služeb vybavuje standardním příslušenstvím. Objekt je v užívání na základě nájemní smlouvy. Okamžitá kapacita nízkoprahového denního centra je 50 osob.

### ***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 „Popis cílové skupiny a jejích potřeb“ uvádí, že: „Sociální služby a související aktivity pro tuto cílovou skupinu zajišťované státními, příspěvkovými a nestátními neziskovými

---



**CHARITA OSTRAVA**  
Kořenského 1323/17  
703 00 Ostrava-Vítkovice

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.“ (4. Komunitní plán, s. 106). Služba Charitní dům sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum 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