

## Popis realizace poskytování sociální služby

V Praze 16.5.2026

Název poskytovatele	R-mosty, z.s.
Druh služby	Odborné sociální poradenství
Forma služby	Ambulantní a terénní
Název zařízení a místo poskytování	Sociálně právní poradna R-mosty, z.s. Blahoslavova 230/4, 130 00 Praha 3 - Žižkov
Maximální okamžitá kapacita služby	Ambulantní forma: 4 klienti/den Terénní forma: 4 klienti/den

## Poslání

Naším posláním je bezplatně, nestranně a důvěrně poskytovat rady, informace a pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci, s důrazem na osoby ohrožené sociálním vyloučením. Usilujeme o to, aby naši klienti byli informováni o svých právech a povinnostech a měli přístup k dostupným institucím a službám.

## Cíl

Naším hlavním cílem je pracovat na prevenci sociálního vyloučení a aktivně podporovat aktivizaci našich klientů.

Podcíle:

- Zprostředkováváme kontakt s dalšími institucemi a organizacemi, abychom klientům zajistili komplexní podporu.
- Podporujeme klienty v orientaci v právním a sociálním systému a v aktivním uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů.
- Systematicky pracujeme na rozvoji dovedností klientů potřebných ke zvládnutí jejich nepříznivé sociální situace, zejména v oblasti komunikace, hospodaření, rodičovských kompetencí a zvládnutí zátěžových situací.

## **Cílová skupina - pro koho jsou naše služby určeny**

Naše služby poskytujeme mladistvým od 15 let a dospělým osobám žijícím na území České republiky, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo krizi, kterou nejsou schopny vyřešit vlastními silami. Zaměřujeme se především na klienty ohrožené sociálním vyloučením, na sociálně vyloučené komunity, rodiny s dětmi, osoby v krizi a také na děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími vlivy.

Služba je určena pro klienty, kteří jsou schopni se dopravit do naší kanceláře na Praze 3. Díky tomu, že se naše poradna nachází v přízemí budovy s vchodem přímo z ulice, zajišťujeme bezbariérový přístup, aby naše služby mohli plnohodnotně využívat i klienti se sníženou pohyblivostí.

## **Negativní cílová skupina**

- Lidé s těžkým mentálním postižením, jimž jejich zdravotní stav neumožňuje porozumění podmínek poskytování sociální služby.
- Lidé se závažným psychiatrickým onemocněním, jimž jejich zdravotní stav neumožňuje porozumění podmínek poskytování sociální služby.
- Cizinci, kteří nerozumí českému jazyku a přichází bez tlumočnicka do českého jazyka.
- Lidé se sluchovým postižením, kteří komunikují pouze prostřednictvím znakového jazyka a přichází do poradny bez tlumočnicka.
- Lidé, kteří mají omezenou svéprávnost, přicházejí bez opatrovníka a chtějí využít služby, vyjma základního poradenství o změně opatrovníka
- Lidé, kteří spáchali trestný čin na zaměstnancích organizace

## **Zásady poskytování služby**

- **Anonymita:** Službu odborného sociálního poradenství poskytujeme i anonymně, takže klient nemusí uvádět osobní údaje. V takovém případě nemůžeme pracovat s jeho dokumentací ani řešit konkrétní případy, pouze poskytujeme obecné informace o možných postupech. Na tuto skutečnost klienta vždy předem upozorníme.

- **Bezplatnost:** První a základní zásada poskytování služby OSP, která je ukotvena v samotném zákoně č. 108/2006 o sociálních službách. Za poskytnuté služby klienti nic neplatí.
- **Diskrétnost a mlčenlivost:** Sociální pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se klientů. Mlčenlivost může být porušena pouze v zákonem stanovených případech.
- **Nezávislost a nestrannost:** R-Mosty, z.s. jsou nezávislá nestátní organizace a pracovníci zachovávají nezaujatý objektivní postoj ke klientům.
- **Respektující přístup:** Přistupujeme ke každému jako k individualitě a respektujeme jeho rozhodnutí. Finální řešení situace a rozhodnutí, jak postupovat, má v rukou vždy klient.
- **Podpora při zapojení a motivaci:** Podporujeme a motivujeme klienta, aby se na základě poskytnutých informací a možností samostatně a zodpovědně rozhodl a našel vhodné řešení svého problému. Zapojujeme ho do poradenského procesu tak, aby rozvíjel své schopnosti řešit situaci a převzal odpovědnost za svůj život.
- **Profesionalita:** V poradenství používáme metody, které klientovi pomáhají zvládat problémy a najít vlastní řešení bez nátlaku a předsudků. Svou práci průběžně rozvíjíme vzděláváním, pravidelnou supervizí a týmovou reflexí.

## Přehled poskytovaných činností v rámci odborného sociálního poradenství

V souladu s § 37 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, naplňuje poradna tyto základní činnosti:

### a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Cílem je předcházet sociální izolaci a podporovat propojení klienta s přirozenou i odbornou sítí podpory.

- **Návazné služby a instituce:** Společně s klientem mapujeme oblasti, které přesahují možnosti poradny (např. adiktologické či psychoterapeutické služby). Nabízíme mu přehled ověřených kontaktů a podporujeme ho v tom, aby se na tyto služby dokázal obrátit.

- Asistované telefonáty a doprovody: V situacích, kdy klient potřebuje podporu při komunikaci nebo nemá k dispozici technické zázemí, umožňujeme realizaci telefonátů přímo z poradny. Nabízíme také zapůjčení pracovního telefonu a podporu při vedení hovoru. Součástí služby jsou i doprovody na úřady a instituce (např. ÚP, OSPOD, soudy), kde klientovi poskytujeme oporu a pomáháme mu lépe se orientovat v průběhu jednání.
- Materiální a potravinová pomoc: Propojujeme klienty v nepříznivé situaci s potravinovou pomocí a sociálními šatníky. Pomáháme s předáním kontaktů, vystavením potřebných potvrzení i vyplněním žádostí, například do nábytkové banky.
- Komunitní a sociokulturní mosty: Podporujeme klienty v zapojování do běžných aktivit v jejich okolí. Pomáháme překlenovat bariéry mezi klientem a institucemi a usnadňujeme vzájemné porozumění.

## b) Sociálně terapeutické činnosti

Zaměřujeme se na stabilizaci, nácvik dovedností a posílení vnitřních zdrojů klienta.

- Krizová intervence a stabilizace: V akutních situacích, jako je například šok nebo obava ze ztráty bydlení, poskytujeme klientům oporu a věnujeme pozornost jejich prožívání. Pomáháme jim rozšiřovat zúžený („tunelovitý“) pohled na situaci a společně ji strukturovaně procházíme tak, aby bylo možné pojmenovat další možnosti a určit nejbližší kroky a priority.
- Motivační rozhovory a empowerment: Pracujeme s ambivalencí klienta a vytváříme prostor pro otevřené zvažování různých možností. Podporujeme ho v tom, aby si uvědomoval své vlastní schopnosti a zdroje, a aby rozhodnutí ke změně – například v oblasti řešení dluhů nebo hledání práce – vycházelo z jeho vlastního přesvědčení, nikoliv z tlaku okolí.
- Práce s dlouhodobým stresem: Společně s klienty hledáme způsoby, jak lépe zvládat dlouhodobou zátěž, například v souvislosti s insolvencí nebo péčí o blízkého. Podporujeme je v objevování strategií, které jim pomáhají situaci ustát a předcházet jejímu dalšímu zhoršování.
- Finanční gramotnost a rozpočet: Společně s klienty hledáme způsoby, jak mít větší přehled o financích, nastavovat si reálný rozpočet a plánovat výdaje tak, aby pokrývaly to nejdůležitější, jako je například nájem. Podporujeme je také v

hledání vlastních strategií, které jim pomáhají udržet si kontrolu nad hospodařením (např. obálková metoda).

- Sociální kompetence a rodičovská podpora: Společně s klienty se věnujeme tomu, jak komunikovat v různých situacích a jak lépe zvládat dochvilnost v každodenním životě. U rodičů, kteří se nacházejí pod zvýšeným tlakem, nabízíme podporu v jejich rodičovské roli a hledáme s nimi způsoby, jak si udržet fungující rodinný režim a každodenní rituály dětí i v náročných podmínkách, například na ubytovnách.

### c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

Klientům poskytujeme podporu při orientaci v právním a administrativním systému tak, aby lépe rozuměli své situaci, možnostem řešení a dokázali hájit svá práva a oprávněné zájmy.

- Dávkový systém: S klienty společně procházíme jejich situaci a posuzujeme možné nároky v systému dávek (např. SSP, HN, PnP). Podporujeme je při vyplňování žádostí, kontrole příloh a v případě potřeby také při sepisování odvolání nebo námitek.
- Ochrana nájemníka a bydlení: Poskytujeme podporu při orientaci v nájemních smlouvách a pomáháme klientům lépe porozumět jejich právům a povinnostem v oblasti bydlení. Věnujeme se také situacím spojeným s drobnou údržbou bytu, sousedskými vztahy nebo nejistotou v nájemním vztahu a hledáme s klienty možnosti dalšího postupu.
- Dluhové poradenství: S klienty mapujeme jejich závazky a pomáháme jim získat přehled o celkové finanční situaci. Poskytujeme informace o možnostech ochrany příjmu, například v souvislosti s chráněným účtem, a nabízíme podporu při přípravě podkladů pro řešení dluhů či oddlužení.
- Úřední korespondence a podání: Pomáháme klientům porozumět obsahu úředních dokumentů a převádíme odborný jazyk do srozumitelnější podoby. Podporujeme je při sepisování žádostí, vyjádření, opravných prostředků i dalších podání podle jejich konkrétní situace.
- Podpora při jednání s institucemi: Při kontaktu s úřady a dalšími institucemi klientům pomáháme lépe se zorientovat v průběhu jednání a v tom, co je od nich

požadováno. Podporujeme je v tom, aby dokázali srozumitelně vyjadřovat své potřeby a přiměřeně hájit svá práva v souladu s platnou legislativou.

#### d) Podpora pečujících osob a nácvik jejich dovedností

Zaměřujeme se na podporu pečujících v orientaci v systému a v péči o sebe sama, aby svou náročnou roli zvládali dlouhodobě a s co nejmenší zátěží.

- **Ochrana práv pečujících:** Poskytujeme informace o pracovněprávních možnostech (např. úprava pracovní doby, zkrácené úvazky) i o souvisejícím sociálním zabezpečení, včetně náhradních dob pro důchod. Podporujeme klienty při komunikaci se zaměstnavatelem a hledání řešení, která odpovídají jejich situaci.
- **Administrativní zajištění péče:** Provázíme klienty procesem vyřizování příspěvku na péči a průkazu OZP. Pomáháme jim porozumět průběhu sociálního šetření v domácnosti a podporujeme je v tom, aby dokázali srozumitelně popsat reálný stav a potřeby opečovávané osoby.
- **Zprostředkování odlehčení:** Nabízíme přehled dostupných služeb, jako jsou terénní služby, denní stacionáře nebo svépomocné skupiny. Podporujeme pečující v tom, aby si dokázali vytvořit prostor pro odpočinek a načerpání sil.
- **Podpora při jednání s institucemi:** Pomáháme pečujícím připravit se na jednání s lékaři, školami či dalšími institucemi. Společně hledáme způsoby, jak srozumitelně formulovat potřeby a opřít se o dostupné informace tak, aby se v těchto situacích cítili jistěji a mohli vystupovat jako rovnocenní partneři.

## Forma poskytování

Služba je poskytována dvěma formami:

- **Ambulantní:** V kanceláři na adrese Blahoslavova 4, Praha 3. Standardní délka ambulantní konzultace je 60 minut, v případě potřeby (např. vyplňování žádostí) ji lze prodloužit až na 90 minut, ve výjimečných a krizových situacích individuálně až na 120 minut.
- **Terénní:** V místě bydliště klienta nebo na jiném dohodnutém místě (doprovody na úřady, soudy, k lékaři). Terénní forma je volena v případech, kdy nelze situaci

vyřešit ambulantně nebo telefonicky. Délka konzultace je přizpůsobena individuálním potřebám klienta. V případě doprovodů na úřady a do dalších institucí se odvíjí od jejich úředních hodin a aktuální délky fronty před klientem. Při konzultacích v bytě je maximální délka setkání stanovena na jednu hodinu.

## Místní a časová dostupnost služby

Sociální poradenství probíhá v kanceláři sociálního pracovníka na adrese: Blahoslavova 230/4, Praha 3 – Žižkov, 130 00.

Úřední hodiny:

- Pondělí: 8:30–16:00  
16:00–18:00 pouze pro předem objednané klienty
- Úterý: 8:30–16:00
- Středa: 8:30–18:00
- Čtvrtek: 8:30–16:00
- Pátek: 8:30–15:00

Na konzultaci se může klient objednat telefonicky, e-mailem nebo osobně v kanceláři. Je možné přijít i bez objednání a na konzultaci si počkat, přednost však mají předem objednaní klienti.

## Kapacita

- **Okamžitá kapacita ambulantní formy:** 4 klienti.
- **Okamžitá kapacita terénní formy:** 4 klienti.

## Úhrada za službu

Služba je poskytována bezplatně. Klient nehradí základní činnosti služby ani doplňkovou podporu poskytovanou v rámci sjednané zakázky.

## **Personální zajištění služby**

Službu zajišťují sociální pracovníci splňující kvalifikační požadavky podle zákona č. 108/2006 Sb. Podle charakteru zakázky je možné využít také právníka, terapeuta nebo dalšího odborného pracovníka organizace.

## **Posouzení nepříznivé sociální situace**

Součástí jednání se zájemcem o službu je posouzení jeho nepříznivé sociální situace a zjištění, zda odpovídá cílové skupině služby. Pracovník společně se zájemcem mapuje jeho aktuální situaci, potřeby, dostupné zdroje podpory a možnosti řešení.

Nepříznivou sociální situací pro účely služby odborného sociálního poradenství rozumíme zejména situace, kdy osoba:

- je ohrožena sociálním vyloučením,
- nachází se ve finanční tísní nebo řeší dluhy či exekuce,
- je ohrožena ztrátou bydlení nebo se nachází v bytové nouzi,
- nedokáže svou situaci samostatně řešit z důvodu aktuální krize nebo dlouhodobé zátěže,
- má omezenou orientaci v sociálním, právním nebo dávkovém systému,
- má omezenou možnost uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy,
- pečuje o blízkou osobu a péče negativně dopadá na její sociální situaci,
- postrádá podporující sociální síť nebo osoby, které by jí pomohly situaci řešit,
- čelí kombinaci více obtížných životních okolností současně.

Pracovník při mapování situace postupuje citlivě, respektuje soukromí klienta a zjišťuje pouze informace související s řešenou zakázkou.

## **Jednání se zájemcem o službu**

Zájemci nás mohou kontaktovat osobně, telefonicky, e-mailem nebo přes WhatsApp. Při prvním kontaktu pracovník předává základní informace o službě, její bezplatnosti, možnostech využití a způsobu poskytování.

Osobní jednání se zájemcem probíhá v samostatné poradenské místnosti tak, aby bylo zajištěno soukromí a bezpečný prostor pro rozhovor. V případě potřeby lze po domluvě realizovat jednání také v terénu. Termín schůzky domlouváme ideálně do 8 dnů. Pokud není kapacita, zapíšeme zájemce do seznamu čekajících.

Pokud zájemce přijde bez předchozího objednání a aktuální provoz služby to umožňuje, snažíme se mu věnovat ihned. V případě, že to z kapacitních nebo provozních důvodů není možné, domlouváme se společně na nejbližším vhodném termínu konzultace.

Zájemce seznamujeme s podmínkami služby a současně ověřuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny služby a zda služba odpovídá jeho potřebám. Pokud služba nemůže být poskytnuta, pracovník předá základní sociální poradenství a doporučí vhodnou návaznou službu nebo instituci.

V akutní krizi sdělujeme pouze nejdůležitější informace.

- Poskytujeme registrovanou sociální službu Odborné sociální poradenství
- Poskytujeme poradenství a podporu při vyřizování dávek a komunikaci s úřady, dále poskytujeme dluhové poradenství a podání návrhu na oddlužení, podporu při hledání bydlení a zaměstnání, podporu při péči o rodinu, právní poradenství a psychosociální poradenství
- Naše služba jsou bezplatné
- Dodržujeme mlčenlivost – máme zákonnou povinnost informace nezveřejňovat až na zákonem dané výjimky
- Máte možnost vystupovat u nás anonymně, v takovém případě nám však nemůžete ukazovat žádné dokumenty, které by prokázaly vaši totožnost
- Během konzultace si děláme poznámky – evidujeme informace do zabezpečeného programu, kam mají přístup pouze poradci a vy

Zájemce odmítáme pouze ve stanovených případech (např. pokud nespadá do cílové skupiny, nebo je kapacita služby naplněna). V takovém případě vždy poskytneme základní poradenství, předáme kontakt na jinou vhodnou službu a odmítnutí zaznamenáme.

## Smlouva o poskytování sociální služby

S klientem, který spadá do cílové skupiny služby, jeho nepříznivá sociální situace odpovídá zaměření odborného sociálního poradenství a který byl seznámen s podmínkami poskytování služby a souhlasí s nimi, uzavíráme Smlouvu o poskytování sociální služby. Smlouva je většinou uzavírána ústně a je zaznamenána v elektronickém systému PePa. Na přání klienta může být smlouva uzavřena také písemně.

Smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců. Klienta při jejím uzavření informujeme, že uzavření smlouvy jej nezavazuje k pravidelnému docházení do služby a spolupráci může kdykoliv přerušit nebo ukončit bez uvedení důvodu.

### Při uzavírání smlouvy pracovník s klientem:

- znovu stručně shrne **podmínky poskytování služby**,
- ověří, zda jim klient **rozumí a souhlasí s nimi**,
- společně s klientem **upřesní zakázku a cíl spolupráce**,
- domluví se na **způsobu další spolupráce**.

Smlouva vyjadřuje dobrovolný charakter služby a zároveň vymezuje rámec spolupráce mezi klientem a pracovníkem. Klient se zavazuje spolupracovat na řešení své situace a poskytovat informace potřebné k naplnění zakázky. Při poskytování podpory zohledňujeme individuální potřeby, možnosti a schopnosti klienta.

## Prodloužení Smlouvy o poskytování sociální služby

Pokud klient chce službu využívat i po uplynutí platnosti smlouvy, je při dalším setkání uzavřena nová smlouva, opět na dobu 12 měsíců a. Při tomto setkání s klientem zároveň krátce zhodnocujeme dosavadní spolupráci a ověřujeme aktuální potřeby klienta.

## Ukončení smlouvy o poskytování služby

### Ze strany klienta:

- Kdykoliv bez udání důvodu (ústně či písemně).
- Splněním účelu zakázky nebo uplynutím doby 12 měsíců.

### Ze strany poskytovatele (výpověď):

[www.r-mosty.cz](http://www.r-mosty.cz) / tel. sídlo: +420-222 581 241, tel. AD Ml. Boleslav: +420-326 723 005; L 7624 u Měs. soudu v Praze Sociálně právní poradna R-Mosty je službou registrovanou podle §37 z.108/2006 Sb., s akreditací MSp ČR § 418h zákona č. 182/2006 Sb

- **Opakované porušování pravidel:** Např. pokud klient po pracovníkovi opakovaně vyžaduje úkony, které jsou v rozporu s metodikou služby nebo etikou (např. nátlak na zprostředkování nelegálních výhod, vyžadování finančních darů od pracovníka apod.).“
- **Ohrožující chování:** Fyzická/slovní agrese, poškozování majetku (okamžité ukončení).
- **Intoxikace:** Pokud se situace, kdy klient pod vlivem látek není schopen spolupráce, opakuje 3x.
- **Neplnění dohody:** Dlouhodobá pasivita klienta, přestože je schopen se zapojit.

Výpověď ze strany poskytovatele je klientovi vždy předána v písemné podobě na hlavičkovém papíře, přičemž dokument obsahuje:

- Jasně vymezení důvodu ukončení.
- Poučení o možnosti podat stížnost proti postupu (dle kap. 4).
- Informaci o délce sankční lhůty (maximálně šest měsíců).
- Termín, od kterého je možné o službu znovu požádat.

Výpověď se stává platnou a účinnou dnem jejího sepsání. O tomto kroku klienta informujeme a vyzveme ho, aby si dokument v poradně osobně převzal. Pokud se klient k převzetí nedostaví, uplatňujeme princip fiktivního doručení – výpověď se i tak považuje za doručenu a účinnou dnem, kdy byl k jejímu převzetí vyzván.

Písemné vyhotovení výpovědi (podepsané klientem nebo s poznámkou o fiktivním doručení) vždy skenujeme do elektronické klientské složky v systému PePa.

U výpovědi ze strany poskytovatele platí sankční lhůta po dobu maximálně 6 měsíců pro uzavření nové smlouvy.

### **Odmítnutí zájemce o službu**

Zájemce může být odmítnut pouze ze zákonných důvodů (§ 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb.):

- Nepříslušnost k cílové skupině: Zájemce nesplňuje podmínky pro využití služby, zejména pokud je omezen ve svéprávnosti a nemůže jednat samostatně bez

opatrovníka, nebo pokud z důvodu jazykové bariéry nerozumí poskytované službě a nelze zajistit adekvátní porozumění.

- Naplněná kapacita: Kapacita služby může být dočasně naplněna. V takovém případě jsou zájemci zapisováni na čekací listinu nebo jim pracovník doporučí jinou vhodnou službu.
- Sankční lhůta: Po výpovědi smlouvy ze strany poradny (např. pro hrubé porušení pravidel) běží 6měsíční lhůta, kdy nelze uzavřít novou smlouvu.

I odmítnutý zájemce musí obdržet základní sociální poradenství. Pracovník mu předá kontakt na jinou vhodnou službu, pomůže mu do ní z poradny zatelefonovat nebo mu vytiskne mapu cesty. O každém odmítnutí se vede záznam v „Evidenci odmítnutých zájemců“ s uvedením důvodu a typu předané pomoci.

## Individuální plánování spolupráce

Průběh spolupráce vychází z individuální zakázky klienta a z cílů, které si klient stanovuje společně s pracovníkem. Individuální plánování probíhá průběžně během celé spolupráce a reaguje na aktuální situaci klienta.

Společně s klientem pracovník:

- stanovuje cíle spolupráce,
- plánuje jednotlivé kroky vedoucí k jejich naplnění,
- průběžně vyhodnocuje průběh spolupráce,
- upravuje další postup podle aktuálních potřeb klienta.

Klient je aktivně zapojován do rozhodování o průběhu spolupráce a má možnost cíle nebo zakázku kdykoliv změnit.

## Pravidla poskytování služby

Pravidla poskytování služby včetně práv a povinností klientů jsou podrobně uvedena v dokumentu Podmínky poskytování sociální služby. S tímto dokumentem je klient seznamován při uzavírání smlouvy a současně je veřejně dostupný v každé poradenské místnosti a v čekárně ambulance.

Službu poskytujeme ambulantně v prostorách poradny ve zveřejněných otevíracích hodinách, případně po předchozí domluvě také v terénu, včetně doprovodů na úřady a další instituce. Rozsah a délka spolupráce se vždy odvíjí od individuální situace klienta a charakteru zakázky (viz Podmínky poskytování služby).

Služba je poskytována bezplatně a je možné ji využít i anonymně. Spolupráce je dobrovolná a vychází z respektu k rozhodování klienta a podpory jeho vlastní aktivity. Konzultace probíhají v soukromí poradny, případně po domluvě i v terénu. Přítomnost třetích osob je možná pouze se souhlasem klienta.

Při poskytování služby dbáme na ochranu soukromí klientů a zachováváme mlčenlivost. Postupujeme v souladu s Etickým kodexem sociálních pracovníků, Etickým kodexem organizace R-Mosty, z. s., standardy kvality sociálních služeb a vnitřní metodikou.

## **Práva klienta**

Každý klient má při využívání služby právo zejména na:

- Důstojnost a bezpečnost – být přijímán s úctou a respektem, bez ponižování, nátlaku nebo diskriminace, a využívat službu v bezpečném prostředí.
- Soukromí a mlčenlivost – ochranu osobních údajů, zachování mlčenlivosti pracovníků a možnost jednat v diskrétním prostoru.
- Informovanost a srozumitelnou komunikaci – být informován o podmínkách služby, způsobu vedení dokumentace, možnostech řešení své situace a mít možnost nahlížet do své dokumentace.
- Svobodnou volbu a aktivní rozhodování – určovat cíle spolupráce, měnit zakázku, odmítnout navržený postup nebo konkrétní úkon, požádat o změnu pracovníka, mít u jednání doprovod a kdykoliv spolupráci ukončit.
- Ochranu práv a možnost podat stížnost – podat stížnost nebo připomínku bez obav z negativních důsledků a být chráněn před nerovným zacházením či diskriminací.

## **Povinnosti klienta**

- Spolupráci – komunikovat své potřeby a poskytovat informace potřebné pro naplnění zakázky v rozsahu nezbytném pro poskytování služby.

- Odpovědnost za poskytované informace – uvádět údaje odpovídající realitě (např. informace o příjmech, bydlení nebo závazcích), pokud jsou důležité pro řešení situace.
- Respektování domluvených termínů – pokud klient nemůže na konzultaci dorazit, žádáme ho o včasnou omluvu, ideálně alespoň 24 hodin předem. Při opakované neomluvené neúčasti (3×) pracovník s klientem otevírá téma překážek docházky a společně hledají vhodné řešení.
- Jednání bez agrese – respektovat osobní hranice pracovníků i ostatních klientů. Slovní nebo fyzická agrese, vyhrožování či úmyslné zastrašování jsou nepřijatelné.
- Dodržování bezpečnosti – nevnášet do prostor organizace zbraně, alkohol ani jiné návykové látky.
- Šetrné zacházení s vybavením poradny – nepoškozovat prostory, zařízení ani majetek organizace.

Pravidla služby slouží k vytvoření bezpečného, respektujícího a důvěrného prostředí pro klienty i pracovníky služby.

## Metody práce

Základním nástrojem naší práce je poradenský rozhovor, který slouží ke sdílení informací i společnému hledání možných řešení. Ke klientům přistupujeme bez hodnocení, s respektem k jejich situaci a s důrazem na individuální přístup – každý klient přichází s vlastním životním příběhem a potřebami, kterým přizpůsobujeme formu i obsah podpory.

Součástí práce je také praktická podpora – např. asistované telefonáty, doprovody na instituce, práce s dokumenty nebo zprostředkování návazných služeb. Využíváme prvky krizové intervence, zejména v situacích zvýšené zátěže, kdy klient potřebuje oporu, strukturování situace a pomoc při orientaci v dalších krocích. Dále pracujeme s prvky motivačních rozhovorů, podporujeme klienta v jeho rozhodování a posilujeme jeho kompetence při uplatňování práv a řešení vlastní situace.

## Fáze a techniky rozhovoru

Náplň rozhovoru se liší podle cíle spolupráce, základní struktura však zůstává zachována:

- Mapování situace: Dáváme prostor klientovi, aby svou situaci popsal vlastním způsobem. Nasloucháme mu a respektujeme jeho prožívání i pohled na problém.
- Analýza situace: Společně se zaměřujeme na souvislosti a upozorňujeme na možná rizika a dopady, aby se klient mohl lépe zorientovat.
- Hledání řešení: Podporujeme klienta v tom, aby si sám formuloval možnosti řešení a hledal vlastní cestu. Tento proces doplňujeme o odborné informace, aby se mohl rozhodovat informovaně a v souladu se svými potřebami.

Při práci využíváme zejména techniky motivačních rozhovorů (reflektivní naslouchání, otevřené otázky, shrnutí), prvky transakční analýzy a individuální plánování, které vytváříme společně s klientem s ohledem na jeho možnosti a cíle.

Rozdělení konzultace na více setkání

V některých situacích rozdělujeme spolupráci do více návazných konzultací, zejména pokud:

- klient přichází s více tématy, která je potřeba řešit postupně,
- je nutné doplnit podklady nebo získat další informace
- situace vyžaduje zapojení dalšího odborníka,
- je situace klienta složitá a nelze ji v jednom setkání uzavřít,
- aktuální zdravotní nebo psychický stav klienta neumožňuje delší spolupráci klient nebo pracovník má omezené časové možnosti.

## Pravidla pro vyřizování stížností

Tato kapitola upravuje postupy, kterými je zajištěno právo klientů vyjádřit nespokojenost, připomínky nebo podněty ke kvalitě a způsobu poskytování služby, v souladu se Standardem č. 7 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Každý klient (včetně zájemce o službu) má právo podat stížnost, a to bez obav z jakéhokoliv znevýhodnění či dopadu na další spolupráci. Ke všem podnětům přistupujeme nestranně a jejich podání nemá vliv na kvalitu ani rozsah poskytované služby.

Stížnost lze podat jmenovitě i anonymně, a to formou, která je pro klienta nejvíce vyhovující: ústně, telefonicky, písemně (e-mailem nebo poštou) nebo prostřednictvím schránky „Přání a připomínek“ umístěné v prostorách organizace.

O možnosti podat stížnost informujeme klienty již při prvním kontaktu. Tyto informace jsou zároveň dostupné v informačních materiálech a v prostorách poradny. Pokud klient během spolupráce vyjádří nespokojenost, pracovník ho na tuto možnost aktivně upozorní a v případě potřeby mu pomůže s podáním stížnosti.

Klient má možnost zvolit si úroveň, na které chce svou záležitost řešit:

- **Do bílé schránky „Přání a stížností“** umístěné u vchodu do organizace
- **Ústně/Telefonicky:** Jakémukoliv pracovníkovi nebo řediteli.
- **Písemně:** E-mailem ([kancelar@r-mosty.cz](mailto:kancelar@r-mosty.cz)), poštou nebo do schránky „Přání a připomínek“ v zádveří.
- **Nadřízené orgány:** Magistrát hlavního města Prahy (Odbor sociálních věcí), Ministerstvo práce a sociálních věcí ([posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)), Veřejný ochránce práv ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)).

Každý podnět je bezodkladně zaevidován v interní tabulce „Stížnosti a připomínky“, která slouží k monitoringu kvality služby.

O výsledku šetření a přijatých opatření informujeme stěžovatele do 10 pracovních dnů od podání stížnosti. Odpověď na anonymní stížnost (včetně popisu řešení) je po dobu 30 dnů vyvěšena na viditelném místě v čekárně poradny.

## **Doplňkové služby v rámci ambulantní a terénní formy poskytování**

V rámci Sociálně právní poradny R-Mosty, z.s. nabízíme doplňkové služby, které klientům umožňují řešit jejich situaci komplexně a v důstojných podmínkách. Tyto služby jsou určeny klientům s aktuálně platnou smlouvou. Jsou poskytovány jako nenárokové, a to zejména v případech, kdy nejsou dostupné nebo jsou vyčerpané veřejné zdroje, vždy v závislosti na aktuálních zdrojích a kapacitách organizace.

### Využití telefonu a asistované hovory

Pro zajištění profesionálního standardu a ochrany soukromí rozlišujeme dva režimy využívání telefonů:

- Služební telefon pracovníka: Slouží v první řadě ke komunikaci s klienty, objednávání, zároveň může sloužit i ke komunikaci s institucemi (ÚP, exekutoři, pronajímatelé) za přítomnosti klienta. Pracovník volá ze svého telefonu, představí sebe i organizaci a deklaruje odbornou podporu klienta, což často urychluje vyřízení záležitosti.
- Klientský telefon: V poradenské místnosti je k dispozici vyhrazený mobilní telefon pro samostatné hovory klientů. Slouží k obvolávání inzerátů (práce, bydlení) či úředním dotazům.

Celková doba hovoru na úřady/inzeráty je omezena na 15 minut denně. Pro spojení s blízkými v krizové situaci je limit 15 minut 1× týdně.

Pracovník na klientský telefon nezvedá zpětná volání (ochrana GDPR). Využití musí být vždy účelné a vázané na sjednanou zakázku.

### Využití výpočetní techniky a internetu

Počítače využíváme podle potřeby klienta a míry požadovaného soukromí:

- Práce na PC pracovníka v kanceláři: Volíme v situacích časové tísně (termín doložení dokumentu) nebo u vysoce citlivých zakázek (komunikace s policií, exekutory, sdělování zdravotních údajů), kde není vhodné využívat sdílený počítač. Pracovník ovládá techniku, zatímco klient dodává obsah a dává souhlas k úkonům.
- Společná práce v čekárně (návík): Pokud cílem je, aby se klient naučil agendu vyřizovat sám (tvorba CV, zakládání e-mailu), sedí pracovník u klientského PC jako metodické vedení.
- Samostatné využití klientem: Počítač v čekárně slouží k samostatnému vyhledávání informací (práce, ubytování). Standardní doba je 20 minut, u složitých úkolů (hledání bydlení) až 30 minut. Systém je zabezpečen (Caffe server), po ukončení práce se relace resetuje a data předchozího uživatele jsou smazána.

### Potravinová a materiální pomoc

Potravinovou pomoc vnímáme jako strategický nástroj krizové intervence. Umožňuje saturaci základních biologických potřeb, aby se klient mohl soustředit na řešení své nepříznivé sociální situace.

- **Potvrzení pro Potravinovou banku:** Vystavujeme spolupracujícím klientům (platnost 3 měsíce). Klienty v první řadě odkazujeme na standardní externí výdejní místa, aby nebyli závislí pouze na zásobách poradny.
- **Krizové balíčky:** Slouží k okamžitému překlenutí akutní nouze (zpravidla 1× za čtvrtletí) a poskytují pracovníkovi čas na hlubší diagnostiku potřeb klienta.
- **Dlouhodobá saturace:** Určena pro aktivně spolupracující klienty v náročných obdobích (výpadek dávek, úhrada kaucí či léků). O jejím rozsahu rozhoduje vedoucí služby.
- **Pomoc dětem (pleny a výživa):** Specifická podpora zaměřená na nejzranitelnější skupinu. Výdej probíhá do vyčerpání zásob za účelem překlenutí náhlé finanční krize rodiny.

## Psychosociální poradenství

Slouží k posílení vnitřních zdrojů klienta a jeho psychické stabilizaci. Cílem je odstranit emoční bariéry (stres, úzkost), které brání racionálnímu řešení sociální situace.

- **Rozsah:** Službu poskytuje odborný terapeut (Mgr. Tomáš Rezek). Nabízíme deset bezplatných setkání zaměřených na životní krize, vztahové obtíže či úzkostné stavy.
- **Metodika:** Pracovník předá kontakt na terapeuta, případně zprostředkuje první hovor. Terapeut vede dokumentaci v systému PePa se zachováním maximální diskrétnosti ohledně obsahu sezení.

## **Právní poradenství v rámci OSP**

Právní tým doplňuje sociální práci o odborné znalosti tam, kde situace přesahuje kompetence sociálního pracovníka.

- **Specializace:** Právníci (advokáti s licencií i odborní právníci) se zaměřují na odstraňování bariér v sociální stabilizaci – zejména na exekuce a insolvence. Organizace disponuje akreditací pro sepisování návrhů na oddlužení.

- **Proces objednání:** Klient musí nejprve projít sociálním mapováním. Pracovník následně případ konzultuje s právníkem (předkonzultace). Teprve po vyhodnocení relevance je klient objednán k přímé právní konzultaci.

## Prostory, materiální a technické vybavení

Služba je poskytována ambulantně v bezbariérových prostorách na adrese Blahoslavova 4, Praha 3. Prostory v přízemí s přímým vstupem z ulice umožňují snadný přístup i rodičům s kočárky. Konzultace probíhají ve čtyřech samostatných kancelářích, které zajišťují soukromí pro sociální i právní poradenství. Pracoviště je vybaveno standardní PC a kancelářskou technikou, internetem, telefony a bezpečnostním systémem pro pracovníky.

Pro uživatele je k dispozici samostatná čekárna, která je od poradenských místností akusticky oddělena pro zachování mlčenlivosti. Čekárna nabízí:

- Důstojné zázemí s židlemi a prostorem pro kočárky.
- Počítač s internetem pro samostatné vyhledávání práce či bydlení.
- Dětský koutek vybavený hračkami pro zabavení dětí během konzultace.

Z bezpečnostních důvodů doporučujeme klientům brát si cennosti s sebou do kanceláře; za věci odložené v čekárně poradna neručí. Všechny prostory jsou v provozní době řádně osvětleny a vytápěny.