

Podpora samostatného bydlení

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Tento vnitřní předpis stanovuje zásady jednání zástupce organizace se zájemcem o službu. Cílem jednání je získání potřebných informací o zájemci, jeho potřebách, požadavcích a očekáváních, a zároveň předání informací o možnostech poskytované služby tak, aby se mohl zájemce rozhodnout, zda bude službu využívat.

Zástupce organizace v průběhu jednání zjišťuje, zda zájemce patří do cílové skupiny uživatelů, zjišťuje informace o jeho potřebách a zároveň posuzuje, zda je služba schopna naplnit očekávání zájemce. V případě, že zájemce o službu patří do cílové skupiny a chce ji využívat, směřuje jednání k dohodnutí všech podmínek pro uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení (dále jen Smlouva).

V praxi rozlišujeme dva procesy, které se odehrávají v období před uzavřením Smlouvy mezi zájemcem a MENS SANA, z.ú.

- 1. Základní sociální poradenství**
- 2. Jednání se zájemcem o službu**

I. Základní sociální poradenství

- Základní sociální poradenství poskytují **sociální pracovníci** potenciálnímu zájemci nebo jeho rodině při prvním kontaktu s organizací, a to zejména v těchto případech:
 - ✓ zájemce se pouze informuje o situaci v zařízení a nechce v současné době využít nabízené služby
 - ✓ rodina nebo jiné blízké osoby budoucího zájemce se informují o sociální službě a zvažují možnosti řešení nepříznivé situace u více poskytovatelů
 - ✓ již z prvního kontaktu se zájemcem, s jeho rodinou nebo s jinými blízkými osobami vyplývá, že zájemce nespadá do cílové skupiny zařízení nebo že požaduje jiný typ služeb

Podpora samostatného bydlení

- První kontakt může probíhat telefonicky, e-mailem či osobně.
- Sociální pracovníci poskytnou zájemci základní informace o poskytované sociální službě MENS SANA, z.ú. Jestliže zájemce žádá pomoc při řešení jeho aktuální nepříznivé situace, podají mu pracovníci všechny dostupné informace, které by mohly k řešení dané situace přispět – např. na jakou pomoc (služby, dávky) má nárok, na koho se může s problémem obrátit.
- Pokud se zájemce o informace dostaví nebo žádá telefonické informace v době nepřítomnosti sociálních pracovníků, jsou mu ostatní pracovníci povinni předat základní informace o zařízení, popř. Informační leták a podat informace o pracovní době sociálních pracovníků, včetně telefonického a emailového kontaktu.
- Základní sociální poradenství mohou podávat sociální pracovníci nebo vedoucí služby a to v prostředí nácvikového bytu, v terénu nebo v prostorách organizace na ul. Ukrajinská 1533/13, Ostrava - Poruba v hovorně, skupinové místnosti nebo ve společné kanceláři sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.
- Závěrem prvního kontaktu může být jasně formulovaný zájem zájemce o vstup do sociální služby podpora samostatného bydlení (ať už v nejbližší době, či v budoucnu). Pracovník, který se zájemcem jednal, mu předá kontakt na vedoucího služby a současně si vyžádá kontakt na zájemce (telefon, e-mail). Společně se dohodnou, zda se zájemce obrátí na vedoucího služby sám nebo jej má vedoucí oslovit a dohodnout termín následného jednání (=jednání se zájemcem).
- Po prvním kontaktu a jeho výsledku provede pracovník zápis do tabulky **Základní sociální poradenství**, která je vedena v elektronické verzi ve složce Sdílené dokumenty – ORGANIZAČNÍ ZÁLEŽITOSTI/PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ-STANDARDY/STANDARD – Základní sociální poradenství.

V tomto záznamu je vždy:

- ✓ datum a čas jednání
- ✓ Jméno pracovníka jméno sociálního pracovníka nebo vedoucího služby, který poskytl základní poradenství a zájemce, kterému byly informace poskytnuty
- ✓ Obsah, podané informace a navržená řešení
- ✓ jméno sociálního pracovníka nebo vedoucího služby, který poskytl základní poradenství.

Podpora samostatného bydlení

- **Prvotní kontakt** může probíhat telefonicky, e-mailem či osobně a provádí ho kterýkoli z pracovníků služby
- Pokud se zájemce o informace o službě podpora samostatného bydlení dostaví nebo žádá telefonické informace v době nepřítomnosti sociálních pracovníků, jsou mu ostatní pracovníci povinni podat základní informace o zařízení, o pracovní době sociálních pracovníků čteně telefonického a emailového kontaktu a předat zájemci Informační leták o službě. Pracovník, který se zájemcem jedná, si zároveň vyžádá od zájemce kontakt (telefon, e-mail). Společně se dohodnou, zda se zájemce obrátí na vedoucího služby sám nebo jej má vedoucí oslovit a dohodnout termín následného jednání (= jednání se zájemcem).
- Sociální pracovníci poskytnou každému, kdo se na službu obrátí, **základní sociální poradenství**, tedy základní informace o poskytované sociální službě, dále veškeré dostupné informace, které by mohly přispět k řešení situace, případně na jakou pomoc (služby, dávky) má nárok, na koho se může s problémem obrátit.

Způsoby kontaktování zájemců o sociální službu podpora samostatného bydlení MENS SANA,z.ú.:

- Pracovníci organizace aktivně provádějí vyhledávání nových zájemců o službu (nabídka služby podpora samostatného bydlení MENS SANA,z.ú. na informačních letácích v psychiatrických ambulancích, ambulancích praktických lékařů a psychologů, na úřadech - odd. sociální péče, na komunitách v psychiatrické léčebně v Opavě).
- Zájemce přichází do zařízení sám (často na doporučení psychiatra, psychologa, psychoterapeuta, rodiny, personálu psychiatrických ambulancí nebo psychiatrické léčebny...).
- Vedoucí nebo zástupce vedoucího navštíví zájemce o službu v jeho přirozeném prostředí, a to po předchozí vzájemné domluvě. Tímto prostředím bývá domácnost uživatele nebo jiné místo, kde se uživatel cítí bezpečně. V případě prvního kontaktu v přirozeném prostředí zájemce navštíví zájemce dva pracovníci podpory samostatného bydlení MENS SANA,z.ú. – vedoucí služby a sociální pracovník, nebo vedoucí služby a psychiatrická sestra doporučujícího lékaře.

Podpora samostatného bydlení

- V případě, že se jednání odehrává přímo v prostorách organizace je zájemci o službu podrobně popsána cesta, jak se do organizace dostat, je to primárně na pracovišti Ukrajinská 1533/13, Ostrava-Poruba, 708 00 v hovorně nebo skupinové místnosti.
- Když zájemce přichází k budově MENS SANA, z.ú. na ul. Ukrajinská 1533/13, zazvoní na zvonek, který je umístěný u vchodových dveří a pracovník, který zájemci otvírá dveře, se hlásí do mluvítko umístěného v 2. patře v prostorách organizace: "Dobrý den, MENS SANA".
- Psychiatr nebo jiný lékař kontaktuje organizaci. Poté vedoucí služby nebo zástupce vedoucího kontaktují telefonicky zájemce a domluví se na schůzce. Schůzka může proběhnout v ordinaci psychiatra, pokud s tím zájemce souhlasí, nebo v místě bydliště zájemce, nebo jinde v přirozeném prostředí zájemce.
- Organizace je kontaktována rodinou, která žádá pomoc. Poté následuje schůzka se zájemcem a jeho rodinou v místě bydliště, prostorách MENS SANA, z.ú. nebo kdekoli jinde, kde se vedoucí služby a sociální pracovník ve spolupráci se zájemcem, jeho rodinou nebo jinými blízkými osobami snaží najít takovou formu podpory, jakou zájemce potřebuje.

Zásady prvního setkání:

- Místo setkání je různé a při jeho určení se vychází z přání zájemce (vzájemná dohoda mezi vedoucím služby, případně jeho zástupcem a zájemcem).
- Probíhá-li první kontakt se zájemcem v místě bydliště (nebo jiném přirozeném prostředí uživatele), dochází na schůzku vždy z důvodu bezpečnosti dva pracovníci služby (vedoucí služby a zástupce vedoucího, vedoucí služby a pracovník služby, případně zástupce vedoucího a pracovník služby).
- Z personálních důvodů nelze zajišťovat doprovody zájemců o službu z psychiatrické léčebny a zpět.
- V případě, že se jednání sjednává přímo v prostorách organizace, vedoucí služby, případně jeho zástupce, popíše zájemci cestu (může také odkázat na mapku vloženou na webových stránkách organizace www.menssana.cz). Schůzka v organizaci probíhá v hovorně nebo ve skupinové místnosti.
- Když zájemce přichází k sídlu organizace a zazvoní na zvonek, který je umístěný u vchodových dveří, pracovník, který zájemci otvírá dveře, se hlásí do mluvítko umístěného v 2. patře v prostorách organizace: "Dobrý den, MENS SANA".

Podpora samostatného bydlení

II. Jednání se zájemcem o službu:

- Jednání se zájemcem o službu začíná probíhat v případě vyjádření zájmu zájemce o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú., a to vždy osobně. Jednání se zájemcem o službu je významné proto, aby zájemce mohl rozpoznat, zda je právě tato služba to, co potřebuje a aby mohl sám nebo s pomocí odpovědného pracovníka formulovat, jakou podporu (v jakém rozsahu) si představuje. Se zájemcem o službu jedná vždy vedoucí sociální služby, případně zástupce vedoucího.
- Jednající pracovník, tj. vedoucí služby nebo jeho zástupce, odmítne jednání se **zájemcem**, který žádá o poskytnutí sociální služby a **vykazuje tyto známky dekompenzovaného stavu**: není orientovaný osobou, místem, časem, vykazuje známky agresivního chování, obrací se na osoby, které nejsou v místnosti (má hlasové halucinace), chová se celkově zmateně. V takovém případě (po primárním zajištění vlastní bezpečnosti) mu pracovník pomůže zprostředkovat lékařskou pomoc – psychiatr, psychiatrická pohotovost, ve zvlášť závažných případech rychlou záchrannou službu. Jednající pracovník předá zájemci telefonický a e-mailový kontakt, Informační leták služby podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú., a v případě, že je to možné, si vyžádá také spojení na zájemce (telefon, adresu).
- 1) Jednající pracovník, tj. vedoucí služby nebo jeho zástupce odmítne jednání se **zájemcem, u kterého jsou prokazatelné známky akutní intoxikace** (alkohol, jiné omamné látky). Zájemci je vysvětleno, že s ním bude pracovník jednat pouze ve střízlivém stavu. Zároveň ho pracovník informuje, že mu nemůže být služba poskytnuta, pokud se léčí pro závislost (jak vyplývá z negativního vymezení cílové skupiny) a předá mu kontakty na organizace, které se pomocí lidí se závislostí zabývají. Vedoucí služby vyhledá zájemci kontakty na organizace a sociální služby, které by jeho potřeby mohly řešit (např. z Katalogu sociálních služeb nebo Registru poskytovatelů sociálních služeb).

Podpora samostatného bydlení

Průběh jednání

- Účastníci jednání:
 - ✓ za poskytovatele je oprávněnou osobou pro jednání se zájemcem o službu vedoucí služby podpora samostatného bydlení nebo zástupce vedoucího služby podpora samostatného bydlení
 - ✓ zájemce o službu
 - ✓ opatrovník nebo zákonný zástupce, anebo osoba, které dal zájemce důvěru
- Jednání se zájemcem o službu může mít různou formu a různý může být i počet jednání. To znamená, že v případě potřeby se zájemce před vlastním zahájením poskytování sociální služby zúčastní tolika jednání, kolik bude potřebovat pro své rozhodnutí, zda využije sociální službu či nikoliv, a to v takové formě a míře, která bude odpovídat jeho potřebám. Informací o poskytovaných službách je mnoho a lze předpokládat, že není možné je předat jednorázově.
- Vedoucí služby sjedná termín a čas schůzky se zájemcem o službu podle jeho přání a možností na základě telefonického nebo osobního rozhovoru.
- Zájemce se nedostaví na schůzku, vedoucí zjišťuje důvod - může se jednat o dekompenzaci, Vedoucí nejprve zjišťuje, zda důvod nedostavení zájemce na schůzky nebyl závažný (např. zhoršený zdravotní stav, hospitalizace v psychiatrické léčebně, v nemocnici apod.).
- Po vybrání vhodného místa k jednání následuje rozhovor, který je veden se zájemcem. Jednající pracovník nejprve vyslechne potřeby a přání zájemce, které zájemce potřebuje bezodkladně říci. Rozhovor je veden tak, aby pracovník získal potřebné informace o zájemci a zároveň zájemce získal informace o poskytované službě. Informace o službě jsou podány ústní i písemnou formou.

Informace předávané zájemci o službu:

- Vedoucí služby nebo jeho zástupce (dále jen „pracovník“) se představí zájemci o službu (jméno, funkce) a dá prostor zájemci, aby se také představil. Pracovník popíše poslání a cíle služby, cílovou skupinu služby, rozsah poskytovaných činností

Podpora samostatného bydlení

v rámci služby. Zájemce má buď představu, s čím mu může organizace pomoci (pak dojednáváme zakázku) nebo si informace musí ještě uspořádat. Vedoucí služby si zapíše základní údaje o zájemci (jméno a telefonní číslo nebo e-mail, adresa, potřeby, dohodnuté kroky) a zároveň informuje o ochraně osobních údajů.

- Pracovník předá zájemci **Informační leták sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú.**, vizitku s telefonickým kontaktem a emailem, **Doporučení psychiatra do sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú.** Pokud zájemce nemá psychiatra, dostane **Doporučení psychologa do sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA o.s** a nebo **Doporučení obvodního lékaře do sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú.** Zájemce je požádán, aby donesl formulář při nejbližší návštěvě lékaři nebo psychologovi a vyplněný ho předal pracovníkovi při dalším jednání. Doporučení pracovník založí do jeho spisové složky.
- Doporučení lékařů nebo psychologa do sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú. vyžaduje vedoucí služby od zájemců z toho důvodu, aby zjistil, zda zájemce spadá do cílové skupiny služby. Doporučení do služby nesou sdělení o diagnostickém okruhu zájemce a pro pracovníka to znamená, že ví, jaký má uplatnit přístup k uživateli. Spolupráce s uživatelem s duševním onemocněním z okruhu psychóz je jiná než s uživatelem s duševním onemocněním z okruhu neuróz. Doporučení lékařů potřebují pracovníci také pro případ, kdyby došlo k dekompenzaci psychického stavu uživatele. Na základě Doporučení pak mají pracovníci kontakt na lékaře, kterého osloví s tím, že budou respektovat lékařem zvolenou formu kontaktu v doporučení.
- Vedoucí služby nebo jeho zástupce informuje zájemce o tom, jaké informace budou o zájemci shromažďovány a za jakým účelem. Vedoucí služby také informuje zájemce, že tyto informace budou o zájemci shromažďovány po dobu, než se stane uživatelem, tj. než uzavře Smlouvu. Dále jej informuje, jaké informace se shromažďují o uživateli po uzavření Smlouvy a jak dlouho.
- Vedoucí služby nebo jeho zástupce dále informuje zájemce o tom, že pokud by se zájemce rozhodl zrušit svůj zájem nebo by byl z evidence zájemců vyřazen, vedoucí služby skartuje údaje o zájemci v písemné podobě (Doporučení psychiatra

Podpora samostatného bydlení

psychologa nebo obvodního lékaře a formulář Jednání se zájemcem o sociální službu, Potvrzení o odmítnutí uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú.) včetně všech zápisů o jednání se zájemcem o sociální službu vedených v elektronické formě.

- Pracovník rovněž předá zájemci, se kterým bude uzavřena Smlouva, vzor **Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú.**, kterou si zájemce má možnost přečíst doma. Současně mu vysvětlí, že tuto smlouvu zatím vyplňovat nebude. Smlouvu je možné sepsat se zájemcem o službu již při druhém kontaktu, pokud to dovoluje psychický zdravotní stav zájemce a zájemce porozuměl obsahu smlouvy, zpravidla do jednoho měsíce, avšak konkrétní doba, než je se zájemcem uzavřena Smlouva, je individuální a záleží na potřebách zájemce.
- Novému zájemci je představena organizace, prostory (pokud zájemce přijde do organizace osobně), nástěnky, na kterých jsou uvedeny veškeré důležité informace o službě.
- Na závěr schůzky pracovník zjistí, zda informace byly pro zájemce srozumitelné a ověřuje porozumění předávaných informací. Následně vedoucí služby domlouvá se zájemcem další postup a termín další schůzky.

Informace zjišťované od zájemce:

- Vedoucí služby nebo jeho zástupce zjišťuje u zájemce o sociální službu jeho potřeby, požadavky a očekávání, snaží se o zjištění zakázky a klade otázky: Jak jste se o nás dozvěděl? Byl jste někdy v naší organizaci? Využil jste už někdy sociální službu? Využil jste někdy naši sociální službu? S čím Vám mohu pomoci? Ve fázi zjišťování informací jde zejména o ověřování toho, zda zájemce patří do cílové skupiny a zda lze garantovat, že bude služba vzhledem k jeho potřebám kvalitní.
- Vedoucí služby důsledně dbá na respektování práva zájemce formulovat vlastními slovy, co si přeje a jak by požadovaná podpora měla vypadat. Pracovník také zjišťuje potřebné údaje o sociální situaci zájemce.

Podpora samostatného bydlení

- Vedoucí služby nebo jeho zástupce v průběhu rozhovoru zjišťuje naléhavost situace zájemce, např. zda má zájemce podporu rodiny nebo jiných blízkých osob, kteří mu mohou pomoci v jeho situaci, než bude přijat do služby, zda má kde bydlet, zda má příjem k zajištění osobních potřeb atp.
- Po skončení jednání si vedoucí služby nebo zástupce napíše informace do formuláře **Záznam jednání se zájemcem o sociální službu podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú.**

Tento formulář obsahuje informace:

- ✓ datum, kdy k jednání došlo
 - ✓ jméno a příjmení zájemce
 - ✓ kontakt na zájemce (adresa, telefon, e-mail)
 - ✓ jméno a příjmení ostatních přítomných osob (opatrovník nebo zákonný zástupce či svědek
 - ✓ kontakt na opatrovníka nebo zákonného zástupce či svědka (telefon nebo email)
 - ✓ potřeby, požadavky a očekávání zájemce od sociální služby
 - ✓ výsledek jednání (dohodnuté kroky, další postup)
 - ✓ jméno a podpis pracovníka
- Vedoucí služby nebo jeho zástupce informuje zájemce o tom, jaké informace budou o zájemci shromažďovány a za jakým účelem. Vedoucí služby také informuje zájemce, že tyto informace budou o zájemci shromažďovány po dobu, než se stane uživatelem, tj. než uzavře Smlouvu. Dále jej informuje, jaké informace se shromažďují o uživateli po uzavření Smlouvy a jak dlouho.
 - Vedoucí služby nebo jeho zástupce dále informuje zájemce o tom, že pokud by se zájemce rozhodl zrušit svůj zájem nebo by byl z evidence zájemců vyřazen, vedoucí služby skartuje údaje o zájemci v písemné podobě (Doporučení psychiatra psychologa nebo obvodního lékaře a formulář Jednání se zájemcem o sociální službu, Potvrzení o odmítnutí uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú.) včetně všech zápisů o jednání se zájemcem o sociální službu vedených v elektronické formě.

Vedení dokumentace o jednání se zájemcem

- Za vedení dokumentace je zodpovědný vedoucí služby. Součástí dokumentace je:
 - ✓ **Seznam zájemců o službu.** Je zde uvedeno pořadové číslo zájemce, jméno a příjmení, spisová značka zájemce o službu (pouze u zájemců, se

Podpora samostatného bydlení

kterými bude uzavřena smlouva), datum jednání, telefon nebo e-mail na zájemce, jméno pracovníka, který se zájemcem jednal, poznámky, a informaci, zda bude se zájemcem uzavřena Smlouva, nebo je zařazen v pořadníku nebo zrušil zájem, nebo se stal uživatelem, příp. poznámka o vydání písemného potvrzení o

- ✓ doplnit název potvrzení,
- ✓ V tomto seznamu eviduje vedoucí jednak zájemce odmítnuté z důvodu naplněné kapacity, zájemce odmítnuté z důvodu nespádání do cílové skupiny služby a odmítnuté zájemce, kteří žádají o poskytnutí sociální služby a kterým vypověděl poskytovatel v době kratší než **6 měsíců** před touto žádostí Smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy. Barevně je v tomto seznamu také zvýrazněno, kdo ze zájemců zrušil zájem o uzavření Smlouvy.
- ✓ Evidence formulářů **Záznam jednání se zájemcem o sociální službu podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú.** Do formuláře Záznam jednání se zájemcem o sociální službu podpora samostatného bydlení zaznamenává vedoucí služby po jednání se zájemcem o službu: datum jednání, jméno a příjmení zájemce, ostatní přítomné osoby na jednání, adresa bydliště zájemce, kontakt na zájemce případně opatrovníka nebo zákonného zástupce či svědka, potřeby, požadavky a očekávání zájemce od sociální služby, seznam předaných informací zájemci, výsledek jednání (dohodnuté kroky, další postup) a jméno a podpis pracovníka, který se zájemcem jednal.
- **Dokumentace o jednání se zájemcem** je vedena v písemné a elektronické formě. Vedoucí služby ji průběžně aktualizuje. Seznam zájemců o službu je veden v písemné formě v šanonu **Zájemci PSB** v kanceláři pracovníků služby, v sídle organizace. Šanon je uložen v uzamykatelné kartotéce. V tomto šanonu jsou evidovány také Záznamy o jednání se zájemcem a vyplněné **Doporučení psychiatra, psychologa nebo obvodního lékaře do sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA, z.ú.**
- V elektronické formě eviduje vedoucí služby tabulku ve složce umístěné ve sdílených dokumentech, ORGANIZAČNÍ ZÁLEŽITOSTI/IPK/NIP2013/ 2013 PSB/Výkazy/IPK kontrola PB/Evidence zájemců PSB. Tuto tabulku vedoucí služby pravidelně aktualizuje. Vedoucí služby zavádí také do **interní elektronické databáze organizace** jméno a příjmení zájemce o službu,

Podpora samostatného bydlení

spisovou značku zájemce, datum prvního kontaktu, popř. jméno a příjmení opatrovníka nebo blízké osoby a její adresu, popř. kontakt na ni.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu:

- Jednající pracovník, tj. vedoucí služby nebo jeho zástupce, může odmítnout zájemce o službu z těchto důvodů:

2) Zájemce nespadá do cílové skupiny sociální služby: V případě, že zájemce nespadá do cílové skupiny, zaeviduje vedoucí služby tohoto zájemce do seznamu odmítnutých zájemců z důvodu nespádání do cílové skupiny uživatelů a vyhledá zájemci kontakty na organizace a sociální služby, které by jeho potřeby mohly řešit (např. z Katalogu sociálních služeb nebo Registru poskytovatelů sociálních služeb).

3) Sociální služba je kapacitně naplněna: Pokud je služba kapacitně naplněna, sdělí vedoucí služby zájemci, že bude zaveden do evidence zájemců o službu – seznamu pro odmítnutí zájemců z důvodu kapacity. Vedoucí služby zájemce informuje, že jakmile bude kapacita uvolněna, bude jej vedoucí služby kontaktovat na zájemcem uvedený kontakt. Pořadí kontaktování zájemců určuje vedoucí služby podle naléhavosti jednotlivých zájemců. Vedoucí služby vyhledá zájemci kontakty na organizace a sociální služby, které by jeho potřeby mohly řešit (např. z Katalogu sociálních služeb nebo Registru poskytovatelů sociálních služeb).

4) Zájemce, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí Smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy. Vedoucí služby zaeviduje tohoto zájemce do seznamu odmítnutých zájemců a vyhledá zájemci kontakty na organizace a sociální služby, které by jeho potřeby mohly řešit (např. z Katalogu sociálních služeb nebo Registru poskytovatelů sociálních služeb). Vedoucí služby sdělí zájemci, že je možné znovu kontaktovat službu po uplynutí této šestiměsíční lhůty.

- Pokud by si zájemce, který byl odmítnut z uvedených důvodů, vyžádal písemné potvrzení, vedoucí služby mu toto potvrzení vyhotoví. Kopie je přiložena k Formuláři jednání se zájemcem.

Podpora samostatného bydlení

Postup při uvolnění kapacity služby

- Pokud dojde k uvolnění kapacity služby, je vhodný zájemce osloven vedoucím služby nebo jeho zástupcem. O pořadí kontaktování zájemců rozhoduje vedoucí služby, kritériem je potřebnost a naléhavost sociální situace u jednotlivých zájemců na základě zjištěných informací z jednání se zájemci.

- Vedoucí služby opětovně zjišťuje od zájemce:
 - jestli jeho zájem o sociální službu trvá
 - jestli se změnila potřeba, se kterou přišel do organizace nebo zůstává stejná
 - jestli svou situaci zájemce již nějak začal řešit (např. kontaktováním jiné organizace)

Při prioritním umístění zájemce bere vedoucí v potaz zejména:

- zda má zájemce onemocnění z okruhu psychóz
- délku žádosti – dobu zařazení do pořadníku
- musí odlišit, zda zájemce žádá o službu (podporu) v jeho domácnosti nebo zda žádá o nácvikový byt.