

METODIKA APLIKACE CASE MANAGEMENTU V CHRUDIMI

formou interdisciplinární spolupráce

Motto: „Odborníci by měli pracovat spolu, tedy nikoli nezávisle na sobě, vedle sebe, ale ve vzájemné spolupráci a kooperaci. Důvodem je fakt, že ochrana klienta není předmětem zájmu pouze jednoho resortu, jedné instituce, ale je vždy nutné propojení služeb různých institucí, aby ochrana byla komplexní. Nespolečná práce jednotlivých institucí může vést až k ublížení klientovi, a to i přesto, že jednotlivě mohou tyto instituce pracovat na špičkové úrovni.“ Bc. Kateřina Hellebrandová

Vznik této metodiky a rozvoj spolupráce formou case managementu v Chrudimi byl podpořen Ministerstvem vnitra ČR, Pardubickým krajem a oddělením Prevence kriminality města Chrudim.

Zpracovala: **Martina Šťastná, o. s. Šance pro Tebe**



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



OBSAH

1. ZPŮSOB APLIKACE CASE MANAGEMENTU V CHRUDIMI

- 1.1 Specifický model case managementu
- 1.2 Výhody zavedení case managementu

2. RIZIKA A OMEZENÍ INTERDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE V OBECNÉ ROVINĚ

3. ZÁKLADNÍ VÝCHODISKA A SOUČASNÁ PRAXE V CHRUDIMI

- 3.1 Základní východiska při zavádění case managementu v Chrudimi
- 3.2 Současná praxe v Chrudimi

4. CÍLOVÁ SKUPINA, SLUŽBY CÍLOVÉ SKUPINĚ

- 4.1 Primární cílová skupina
- 4.2 Sekundární cílová skupina
- 4.3 Služby poskytované cílovým skupinám

5. CÍLE SPOLUPRÁCE V CHRUDIMI

- 5.1. Celkový cíl
- 5.2 Konkrétní cíl

6. ZÁKLADNÍ SKUPINA CASE MANAGEMENTU MĚSTA CHRUDIM, ROLE JEDNOTLIVÝCH ČLENŮ

- 6.1 Složení základní skupiny case managementu
- 6.2 Základní skupina case managementu a pracovní skupina případu
- 6.3 Role jednotlivých subjektů v rámci case managementu

7. PRÁVA A POVINNOSTI ČLENŮ ZÁKLADNÍ SKUPINY

- 7.1 Práva členů základní skupiny
- 7.2 Povinnosti členů základní skupiny

8. VEDENÍ A KOORDINACE ZÁKLADNÍ SKUPINY

- 8.1 Potřeba vedení a koordinace interdisciplinární spolupráce
- 8.2 Činnosti koordinátora základní skupiny
- 8.3 Nastavení efektivní spolupráce bez obsazení role koordinátora základní skupiny

9. RIZIKA A OMEZENÍ PRÁCE ZÁKLADNÍ SKUPINY CASE MANAGEMENTU

10. ZPŮSOB PRÁCE ZÁKLADNÍ SKUPINY FORMOU CASE MANAGEMENTU

- 10.1 Metodická práce skupiny
- 10.2 Supervize skupiny
- 10.3 Případová práce
 - 10.3.1 Případy vhodné k řešení v rámci case managementu formou interdisciplinární spolupráce
 - 10.3.2 První setkání nad případem
 - 10.3.3 Zhodnocení situace klienta v rámci případové práce - mapování
 - 10.3.4 Zásady realizace případových konferencí
 - 10.3.5 Plán spolupráce
 - 10.3.6 Case manager
 - 10.3.7 Další role v rámci případové práce
 - 10.3.8 Mlčenlivost při případové práci
 - 10.3.9 Vedení dokumentace u případové práce
 - 10.3.10 Ukončení řešení případu

11. DOPORUČENÍ A ROZVOJOVÉ SMĚRY

12. POJMOSLOVÍ

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ



1. ZPŮSOB APLIKACE CASE MANAGEMENTU V CHRUDIMI

V Chrudimi je case management aplikován formou interdisciplinární spolupráce - spolupráce institucí a organizací v lokalitě pracujících s cílovou skupinou ohrožená rodina s dětmi. (Pozn. Rodina s dětmi, jejichž vývoj je ohrožen v důsledku dopadů obtížné životní situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat.)

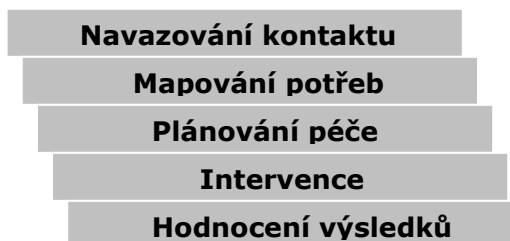
Jedná se o spolupráci mezi státním sektorem a nestátními, neziskovými organizacemi.

Podstatou je vytvoření funkčního systému vzájemné spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb pracujícími s cílovou skupinou v regionu Chrudimsko ve stávajícím legislativním prostředí. Funkčnost systému je vnímána jako schopnost společně se domlouvat na jednotném postupu práce s konkrétním klientem, na dodržování tohoto postupu a na pravidlech vyhodnocování.

1.1 Specifický model case managementu

Case management neboli případová sociální práce představuje, dle této metodiky, spolupráci organizací, které poskytují sociální služby v regionu a sdílí společné klienty. Smyslem case managementu je zavedení koordinované péče o klienta, který využívá, nebo bude využívat, více služeb sociální sítě v regionu Chrudimsko.

Klasický model case managementu probíhá v logice jednotlivých fází:



Způsob aplikace case managementu v Chrudimi je specifický. Ve většině případů již proběhla fáze navazování kontaktu a mapování potřeb, a to ze strany jednoho či více subjektů. Příklad je již v řešení tímto nebo těmito subjekty.

Smyslem case managementu, dle této metodiky, je začít koordinovat služby vstupující do případu a dle potřeby a s ohledem na možnosti sociální sítě **zavést do případu služby další.**

SPECIFICKÝ MODEL CASE MANAGEMENTU V CHRUDIMI

1. Na řešení případu se podílí zástupci institucí a organizací, poskytující sociální služby v lokalitě.
2. Dochází k výměně informací a ke spolupráci při řešení konkrétního případu.
3. Příklad může být již v řešení jedním či více subjekty a z jejich strany již proběhly či probíhají intervence.
4. Příklad je ve fázi, kdy je třeba zavést další služby.
5. Příklad vyžaduje dlouhodobou, individuální a komplexní podporu klienta.
6. **Spolupráce vede k zajištění efektivity celého systému péče, zabezpečení návaznosti jednotlivých služeb, komplexnosti a koordinaci jednotlivých služeb.**

1.2 Výhody zavedení case managementu

Case management přináší efektivnější řešení klientova problému, jenž spočívá:

- **v minimalizaci chybných rozhodnutí** - z důvodu nepřesných informací či jednostranného řešení problému, u jednoho stolu se sejdou různé profese a různé pohledy na případ a lze jej posoudit komplexně,
- **v kvalitněji poskytované službě** – case management koordinuje poskytování služeb, předchází tomu, aby jednání různých poskytovatelů služeb nebylo v protikladu, poskytuje komplexní, účelnou a přesně cílenou podporu,
- **ve finanční úspoře** – case management působí jako prevence překrývání podobných služeb u jednoho klienta, současně case management nepreferuje odborné psychosociální služby, ale klade důraz na využívání zdrojů z přirozeného prostředí klienta (příbuzní, sousedé, kamarádi, veřejné služby..),
- **v časové úspoře** – při spolupráci několika odborníků dochází zpravidla k rychlejšímu řešení klientovy zakázky,
- **v aktivizaci klienta** - klient je aktivně vtažen do řešení svého problému a do procesu plánování služeb, sám o nich rozhoduje a je zodpovědný za jejich realizaci.

Case management je cenným doplňkem existujících sociálních služeb.

- 1. Case management poskytuje podporu a usnadňuje rozhodování sociálním a ostatním pracovníkům.**
- 2. Sociální pracovník tak má jistotu, že využije všechny dostupné zdroje informací pro správné vyhodnocení situace.**
3. Case management nelze využít u všech případů. Neuplatní se zejména při práci s klientem, který nemá žádnou motivaci svou situaci jakkoli změnit.

2. RIZIKA A OMEZENÍ INTERDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE V OBEČNÉ ROVINĚ

Mezi omezení, jež ztěžují, případně znemožňují interdisciplinární spolupráci lze zařadit:

- rozdílný status profesí
- různé přístupy ke klientům
- ztráta důvěry klienta v organizaci
- konkurence mezi organizacemi
- nedostatečná důvěra v kompetentnost ostatních odborníků ve skupině, stereotypy
- nevyjasněnost rolí
- nedostatečná kooperace
- mocenské zájmy organizace

Při zavádění interdisciplinární spolupráce je cenné si uvědomovat rizika a omezení a přijmout je za součást své práce. Tím se zamezí konfliktům a zdlouhavému vyjednávání pravidel spolupráce.

3. ZÁKLADNÍ VÝCHODISKA A SOUČASNÁ PRAXE V CHRUDIMI

3.1 Základní východiska při zavádění case managementu v Chrudimi

- Dle reálných odhadů je cca 30% klientů v péči OSPOD Chrudim a současně ve více službách pomáhajících organizací v lokalitě.
- Metodika case managementu reaguje na potřebu poskytovatelů sociálních služeb a OSPOD v regionu spolupracovat a koordinovat aktivity ve prospěch svých klientů v rámci celé sociální sítě.
- Zaváděním case managementu jsme ověřili, že vytváření metod a nových způsobů spolupráce mezi orgány státní i místní správy s poskytovateli sociálních služeb má přímý dopad na zlepšení vzájemné komunikace.

3.2 Současná praxe v Chrudimi

Zavedení case managementu v Chrudimi předcházelo:

- monitoring sociální sítě,
- vytipování institucí a organizací vhodných pro zapojení do case managementu,
- definování společných cílů, vyjasňování rolí a kompetencí jednotlivých subjektů v síti.

Aktivity byly realizovány za pomoci nezávislého facilitátora.

Jsou definovány omezení a doporučení pro další spolupráci v rámci case managementu, silné a slabé stránky vzájemné spolupráce. Popis zavádění case managementu je popsán Metodikou zavádění case managementu v Chrudimi.

SWOT ANALÝZA INTERDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE MĚSTA CHRUDIM únor 2010

<p>SILNÉ STRÁNKY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ochota spolupracovat • Důvěra v odbornost • Společný zájem, klient na prvním místě • Bezpečné prostředí • Komunikace NNO a OSPOD na velmi dobré úrovni • Vytváření společné metodiky • Obsazená role koordinátora • Spolupráce směrem ven – otevřenost skupiny • Publicita – jsme schopni šířit info ven • Dobrovolnost – chuť vytvářet něco nového – přínosného 	<p>SLABÉ STRÁNKY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velké množství klientů na pracovníka (OSPOD) • Členství ve skupině nad rámec pracovních povinností – „dobrovolnost“ • Legislativní chaos • Rozdílné metodické přístupy • Rozdílný způsob práce členských organizací • Anonymita (NNO) • Časová náročnost • Malá kooperace, táhne to jedna organizace • Nejsme schopni pokrýt obce – finance, kapacita • Metodický chaos
<p>PŘÍLEŽITOSTI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora města Chrudim a kraje • Zájem MPSV na rozvoji metodik v této oblasti • Existuje samostatný projekt • Pochopení rolí a způsobu práce jednotlivých subjektů • Sjednocování přístupů ke klientům • Komunitní plánování • (dostat case management do KPSS v regionu i v kraji) • Evropské výzvy • (uplatnit jako součást celoživotního vzdělávání) • Národně akční plán • Pilotní projekt transformace sociálních služeb v PK • Publicita – šířit info do regionů • Volby ČR 	<p>HROZBY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nejasné financování • Příslušnost k institucím a organizacím • Vstup dalších subjektů do řešení případu • Komunální volby – nebude veřejná zakázka na tuto službu • Volby ČR • Odstoupí klíčový partner (OSPOD)

V Chrudimi je sestavena **základní skupina** case managementu, složená ze sedmi poskytovatelů sociálních služeb. Jsou nastavena pravidla spolupráce, která jsou i nadále ověřována v praxi. Skupina vytváří metodické materiály pro vzájemnou spolupráci formou case managementu, zavádí supervizi do práce skupiny a podílí se na řešení společných případů viz kapitola 10.

4. CÍLOVÁ SKUPINA, SLUŽBY CÍLOVÉ SKUPINĚ

4.1 Primární cílová skupina

- Ohrožená rodina s dětmi 0 – 26 let v lokalitě Chrudimsko - rodina s dětmi, jejichž vývoj je ohrožen v důsledku dopadů obtížné životní situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat.
- Rizikové děti a mládež ve věku 6 – 26 let v lokalitě Chrudimsko – děti s rizikových chováním, znevýhodněné děti, týrané děti, děti v náhradní a ústavní péči, děti s výchovnými a vzdělávacími problémy apod.

4.2 Sekundární cílová skupina

- Pracovníci v síti sociálních služeb v Pardubickém kraji
- Odborná veřejnost v regionu i v ČR

4.3 Služby poskytované cílovým skupinám

Služby poskytované primární cílové skupině:

- Koordinovaná a komplexní péče o klienta v síti sociálních služeb
- Zabezpečení návaznosti jednotlivých služeb
- Aktivní vtažení klienta do řešení jeho problému a do procesu plánování služeb
- Pomoc v orientaci v síti pomáhajících organizací – jaká organizace, jaký pracovník s klientem pracuje a v jaké oblasti ho podporuje

Služby poskytované sekundární cílové skupině:

- Předávání ověřených informací, sdílení zkušeností, propagace nových metod spolupráce
- Metodická podpora při zavádění case managementu

5. CÍLE ZAVÁDĚNÍ CASE MANAGEMENTU

5.1. Celkový cíl

- Odborně provázat neziskové organizace se státní správou a dalšími subjekty, které pracují s cílovou skupinou a sdílí společné klienty
- Položit základy case managementu v Pardubickém kraji
- Vydefinovat role jednotlivých poskytovatelů v síti sociálních služeb a nalézt prostor pro efektivní spolupráci
- Vzájemně se podporovat při prosazování zájmů a potřeb klienta
- Vznik platformy pro kooperovanou intervenci ve prospěch společných klientů

5.2 Konkrétní cíl

- Nastavit způsob spolupráce při poskytování služeb cílové skupině
- Zavést obecně sdílenou metodiku case managementu a využívat jí v praxi
- Zlepšit vzájemnou komunikaci a informovanost
- Sdílet zkušenosti

V rámci spolupráce v Chrudimi jsme ověřili reálnost vytyčených cílů. Zásadní podmínkou spolupráce je ochota jednotlivých zástupců organizací a institucí ke vzájemnému dialogu. Důležité je nalézt místo pro vzájemný respekt a odbourání profesní rivality. Tím se usnadní aplikace interdisciplinární spolupráce. Výsledkem této spolupráce pak bude vysoká kvalita služeb v zájmu a pro potřeby klienta.



6. ZÁKLADNÍ SKUPINA CASE MANAGEMENTU MĚSTA CHRUDIM, ROLE JEDNOTLIVÝCH ČLENŮ

6.1 Složení základní skupiny case managementu

Členové základní skupiny

- Orgán sociálně právní ochrany dítěte (OSPOD), Městský úřad Chrudim
- Oddělení prevence, Městský úřad Chrudim
- Občanské sdružení Amalthea
- Středisko výchovné péče Archa Chrudim
- Centrum J. J. Pestalozziho
- Probační a mediační služba
- Občanské sdružení Šance pro Tebe
- **Čestný člen – Oddělení prevence Krajského úřadu Pardubice**

6.2 Základní skupina case managementu a pracovní skupina případu

Základní skupina case managementu řídí proces interdisciplinární spolupráce, vytváří metodické materiály, je nositelem myšlenky zavádění case managementu v lokalitě. Členové skupiny mají svá práva a povinnosti viz kapitola 7.

Na jednotlivých případech se nepodílí celá **základní skupina**. Pro jednotlivé případy jsou sestavovány **pracovní skupiny**, složené také ze zástupců dalších subjektů, vstupujících do řešení případu.

Příklad sestavení pracovní skupiny případu



6.3 Role jednotlivých subjektů v rámci case managementu

Oddělení péče o rodinu a dítě (OSPOD*)

- **Klíčový partner** spolupráce
- Pracuje s ohroženými dětmi v kontextu rodiny
- Poskytuje pomoc, zajišťuje prevenci, uplatňuje represí, kontroluje dodržování stanovených postupů ze strany klienta
- Působí v oblastech sociálně právní ochrany dětí, opatrovnictví, náhradní rodinné péče
- Nařizuje využití sociálně terapeutických služeb dalších organizací v lokální síti sociálních služeb

Oddělení prevence

- **Klíčový partner** spolupráce
- Pracuje s mládeží – poskytuje péči nezletilým dětem do 15ti let, které se dopustily činu jinak trestného, poskytuje péči mladistvým 15-18 let, kde bylo započato trestní stíhání, objasňuje přestupky, poskytuje péči o děti s opakovanými poruchami chování závažného charakteru

- Poskytuje pomoc, zajišťuje prevenci, uplatňuje represi, kontroluje dodržování stanovených postupů ze strany klienta
- Nařizuje využití sociálně terapeutických služeb dalších organizací v lokální síti sociálních služeb

* Členění na OSPOD a oddělení prevence vychází z organizační struktury Oddělení sociálních služeb a zdravotnictví Městského úřadu Chrudim. Součástí oddělení prevence jsou kurátoři pro mládež. Pro účely této metodiky, dále v textu pod označením OSPOD zahrnujeme jak kurátory pro děti, tak kurátory pro mládež.

Občanské sdružení Amalthea

- Pracuje s ohroženou rodinou – sanace rodiny
- Poskytuje odborné služby v oblasti náhradní rodinné péče
- Poskytuje pomoc a kontroluje dodržování stanovených postupů ze strany klienta
- Podporuje, doprovází, poskytuje poradenství
- Spolupracuje s OSPOD*

Středisko výchovné péče Archa - školské zařízení

- Poskytuje psychologické, speciálně pedagogické a psychoterapeutické služby rodinám dětí a mládeže s výchovnými, psychickými a osobnostními problémy
- Poskytuje psychologické a speciálně pedagogické poradenství, diagnostiku, individuální a skupinovou terapii, dále metodické a podpůrné vedení učitelů, diagnostiku a terapii vztahů ve školních třídách
- Spolupracuje s OSPOD a s oddělením prevence, soudy aj.

Centrum J. J. Pestalozziho

- Pracuje s ohroženými dětmi a mládeží
- Poskytuje krizovou pomoc, terénní programy, domy na půli cesty, telefonickou krizovou intervenci
- Provozuje nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – Poradenské centrum pro děti a mládež s nařízenou ústavní výchovou v Chrudimi, je určeno především pro děti a mládež z dětských domovů a výchovných ústavů
- Spolupracuje s OSPOD a s oddělením prevence

Probační a mediační služba

- Pracuje s dětmi pod 15 let s uloženým dohledem, v kontextu rodiny a sociální sítě dítěte
- Pracuje s dětmi a mládeží, které jsou oběťmi trestných činů
- Pracuje s pachateli trestných činů ve věku 15-18 let
- Dohlíží na výchovná a trestní opatření dětí a mládeže
- Spolupracuje s OSPOD a s oddělením prevence

Občanské sdružení Šance pro Tebe

- **Role koordinační**
- Pracuje s dětmi a mládeží
- Pracuje pouze s motivovanými klienty na základě dobrovolnosti a anonymity
- Poskytuje sociální služby prostřednictvím nízkoprahových zařízení pro děti a mládež
- Zajišťuje volnočasové, vzdělávací a preventivní aktivity pro klienty
- Spolupracuje se školami
- Spolupracuje s OSPOD a s oddělením prevence



7. PRÁVA A POVINNOSTI ČLENŮ ZÁKLADNÍ SKUPINY CASE MANAGEMENTU

7.1 Práva členů základní skupiny

Práva člena:

- Přinášet případy do skupiny.
- Vyžádat si expertní názor členů skupiny na řešení svého případu bez potřeby intervencí.
- Navrhovat členy pracovních skupin jednotlivých případů.
- Iniciovat setkání základní skupiny.
- Sdílet metodické materiály a šířit je dle svého uvážení.
- Být informován o všech metodických setkáních skupiny.
- Iniciovat rozšíření základní skupiny o další subjekty.
- Být informován o všech případech, řešených formou case managementu.
- Vystoupit ze skupiny.

7.2 Povinnosti členů základní skupiny

Povinnosti člena:

- Pracovat v základní skupině case managementu z pověření své organizace.
- Účastnit se metodických a supervizních setkání základní skupiny a aktivně se zapojovat.
- Aktivně se zapojovat do případové práce.
- Dodržovat mlčenlivost u případové práce.

8. VEDENÍ A KOORDINACE ZÁKLADNÍ SKUPINY

8.1 Potřeba vedení a koordinace interdisciplinární spolupráce

Pro zajištění efektivní interdisciplinární spolupráce, a to zejména na počátku zavádění spolupráce, je třeba jasně vymezit způsob vedení a koordinace činnosti základní skupiny. Zavedení case managementu v Chrudimi iniciovalo občanské sdružení Šance pro Tebe jako součást realizovaného evropského projektu v roce 2008. Šance pro Tebe i nadále pokračovala, až do konce roku 2010 ve vedení a koordinaci práce základní skupiny case managementu města Chrudim.

8.2 Činnosti koordinátora základní skupiny

Mezi činnosti koordinátora základní skupiny patří:

- Koordinace činností základní skupiny – zajištění komunikace skupiny
- Příprava metodických a supervizních setkání – obsah setkání, termíny, zápisy
- Správa a aktualizace databáze kontaktů
- Participace na případové práci dle potřeby
- Koordinátor je zodpovědný za předávání informací o probíhajících případech členům základní skupiny
- V případě existence projektu koordinuje projektové aktivity

8.3 Nastavení efektivní spolupráce bez obsazení role koordinátora základní skupiny

Stav pro rok 2011

Činnost koordinátora, tak jak je popsána v kapitole 8.1 a 8.2 vyžaduje obsazení této pozice a hledání finančních zdrojů na zaplacení člověka, který funkci zastává. Do konce roku 2010 vždy existoval projekt, který tyto finanční zdroje přinášel. Nyní je spolupráce zavedena, jsou vytvořeny metodické materiály a je možné a účelné tuto pozici dále neobsazovat.



Efektivní systém spolupráce:

- 1. Jednotliví členové základní skupiny case managementu střídavě realizují metodická setkávání skupiny.** Doporučení cca 4 – 5 setkání během jednoho roku.
- 2. Jednotliví členové základní skupiny přinášejí případy a realizují případová setkání a případové konference dle popsaného systému v kapitole 10.**
- 3. Členové základní skupiny se vzájemně domlouvají na potřebnosti dalšího vzdělávání skupiny a na potřebě supervize případové práce a kontrole procesu spolupráce.**

9. RIZIKA A OMEZENÍ PRÁCE ZÁKLADNÍ SKUPINY

Mezi identifikovaná rizika vzájemné spolupráce formou case managementu v Chrudimi patří:

- Nízká kapacita organizací, které mohou intenzivně pracovat s rodinou
- Časová náročnost - zástupci organizací a institucí pracují ve skupině nad rámec svých pracovních povinností a práce v základní skupině je na bázi „dobrovolnosti“
- Složitá koordinace práce skupiny, složené ze sedmi různých subjektů
- Práce s citlivými údaji
- Různý způsob práce s klientem
- Nevyjasněnost rolí
- Nedostatečná kooperace

10. ZPŮSOB PRÁCE ZÁKLADNÍ SKUPINY CASE MANAGEMENTU

10.1 Metodická práce skupiny

Základní skupina case managementu se schází na metodických setkáních. Je doporučeno uspořádat 4 – 5 setkání během jednoho kalendářního roku. Je nastaveno střídavé vedení metodických setkání jednotlivými členy základní skupiny. Příprava, obsah setkání, svolání základní skupiny a zajištění místa setkání je v kompetenci pořádající organizace. Každý člen základní skupiny má právo iniciovat metodické setkání a navrhnout jeho obsah.

Účel metodických setkání:

- Sdílení zkušeností, přinášení nových poznatků
- Práce nad metodickými materiály základní skupiny
- Sdílení a předávání informací a zkušeností z případové práce
- Upevňování vzájemné spolupráce
- Realizace společných vzdělávacích aktivit

10.2 Supervize skupiny

Základní skupina case managementu se shodla na potřebnosti zavedení supervize. Ta vyplývá z rizik a omezení interdisciplinární spolupráce – práce s citlivými údaji, různé způsoby nakládání s citlivými informacemi a různý způsob práce s klientem.

Smysl zavedení supervize do skupiny:

- Zajištění bezpečnosti jednotlivců ve skupině
- Hledání silných a slabých stránek spolupráce



- Vyjasnění očekávání jednotlivců od vzájemné spolupráce
- Kontrola procesu spolupráce
- Podpora jednotlivců ve skupině a získávání náhledu na práci ve skupině
- Supervize případové práce

10.3 Případová práce skupiny

Případová práce spočívá v řešení konkrétních případů, které přináší jeden ze členů základní skupiny case managementu. Skupina má nastavenou spolupráci ve třech úrovních řešení případů:

A. Jeden ze členů přináší svůj případ **anonymně, jako fiktivní kasuistiku bez potřeby intervencí** jiné organizace. Chce pouze expertní názor, podporu, doporučení, radu. Je možné využít způsob řešení formou tzv. Bálintovské skupiny. **V případě řešení případu anonymně nikdo ze skupiny nehledá souvislosti se skutečným případem.**

B. Jeden ze členů přináší konkrétní případ, **se jmény, ale v daném okamžiku bez přímé účasti klienta**, klient je informován o spolupráci více organizací. Jsou realizovány případové konference bez přímé účasti klienta.

C. Řešení případu a realizace případových konferencí **za přímé účasti klienta.**

Důležitou součástí case managementu je aktivní zapojení klienta a jeho vtažení do řešení své situace, včetně zapojení blízkého sociálního okolí klienta. Není to ale podmínkou a je možné, v některých případech, realizovat případové konference bez přímé účasti klienta.

Četnost případových konferencí je doporučována 2x do roka, případně častěji dle potřeb daného případu. Vždy je vhodné uspořádat případovou konferenci na začátku spolupráce více subjektů. Mezi jednotlivými případovými konferencemi probíhají pracovní setkání case manažera s dalšími zainteresovanými subjekty v daném případě.

10.3.1 Případy vhodné k řešení v rámci case managementu formou interdisciplinární spolupráce

Případ je vhodný k řešení v rámci case managementu formou interdisciplinární spolupráce **pokud je možné stanovit reálný cíl a způsob spolupráce.**

Kdy je spolupráce na místě:

1. V případě je aktivních více subjektů a pro efektivní řešení je třeba služby těchto subjektů začít koordinovat. Koordinováním poskytovaných služeb lze předejít tomu, aby jednání různých poskytovatelů služeb bylo v protikladu. Zároveň se minimalizuje nekoordinované procházení jednotlivců službami a pasivnímu přijímání sociálních služeb ze strany klienta.
2. Do případu je třeba zavést další služby a zabezpečit návaznost jednotlivých služeb.
3. Existuje vysoká míra ohrožení dítěte či dětí v rodině.
4. Je třeba aktivně vtáhnout klienta do řešení jeho problému a do procesu plánování služeb. Předpokladem je ochota či motivace klienta ke spolupráci.

10.3.2 První setkání nad případem

Doporučení: I v případě, že bude případ řešen za přímé účasti klienta, je vhodné udělat první setkání nad případem bez jeho přímé účasti. **Klient musí být o tomto setkání informován** a souhlasit s poskytováním osobních údajů musí rozumět tomu, proč se setkání uskutečňuje. To je ošetřeno nejlépe písemným souhlasem klienta. To zajišťuje pracovník, který je s klientem v kontaktu, nejčastěji pracovník, který iniciuje schůzku nad případem.

Ten, kdo přináší případ do skupiny, iniciuje první setkání nad případem a **je schopen formulovat reálný cíl a způsob spolupráce v daném případě. PROČ CHCI TENTO PŘÍPAD ŘEŠIT FORMOU INTERDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE.**

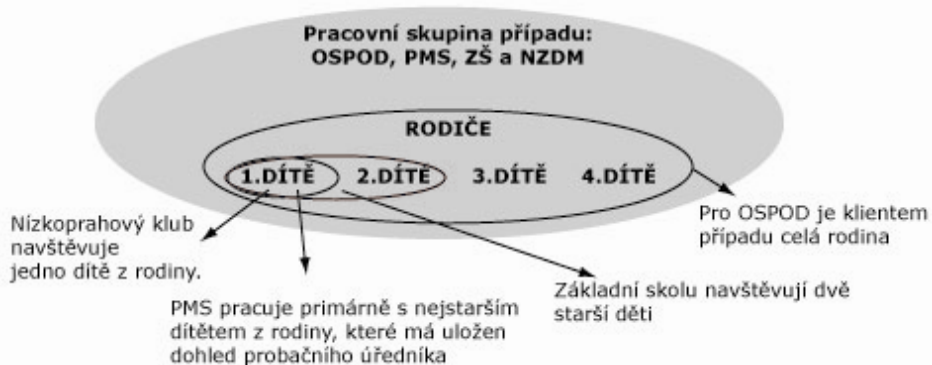
Jsou osloveni členové základní skupiny case managementu, kteří jsou v případě již zainteresováni, či mohou do případu vstoupit. Může být oslovena i organizace, která není členem základní skupiny case managementu, ale v případě výrazným způsobem figuruje či figurovat může.

Případ je předán v následující struktuře:

- 1. Popis případu** – základní údaje
- 2. Kdo je klient** (důsledně vnímat a ujasňovat si rozdíl v pojetí KLIENTA)
 - Pro pracovníka, který případ přináší
 - Pro ostatní organizace, které do případu vstupují
- 3. Potřeby klienta** – prospěch a potřeby konkrétního klienta
- 4. Potřeby pracovníka, který případ přináší** - prospěch a potřeby organizace/instituce

Definování klienta pro jednotlivé pracovníky/organizace případu

Při řešení případu je nutné důsledné vnímání a ujasňování si rozdílu v pojetí KLIENTA pro jednotlivé pracovníky případu.



Na prvním setkání nad případem dojde k výměně informací, ke zmapování již proběhlých či probíhajících intervencí, ke zhodnocení situace klienta, ke zmapování možností jednotlivých subjektů, vstupujících do případu.

V rámci prvního setkání nad případem:

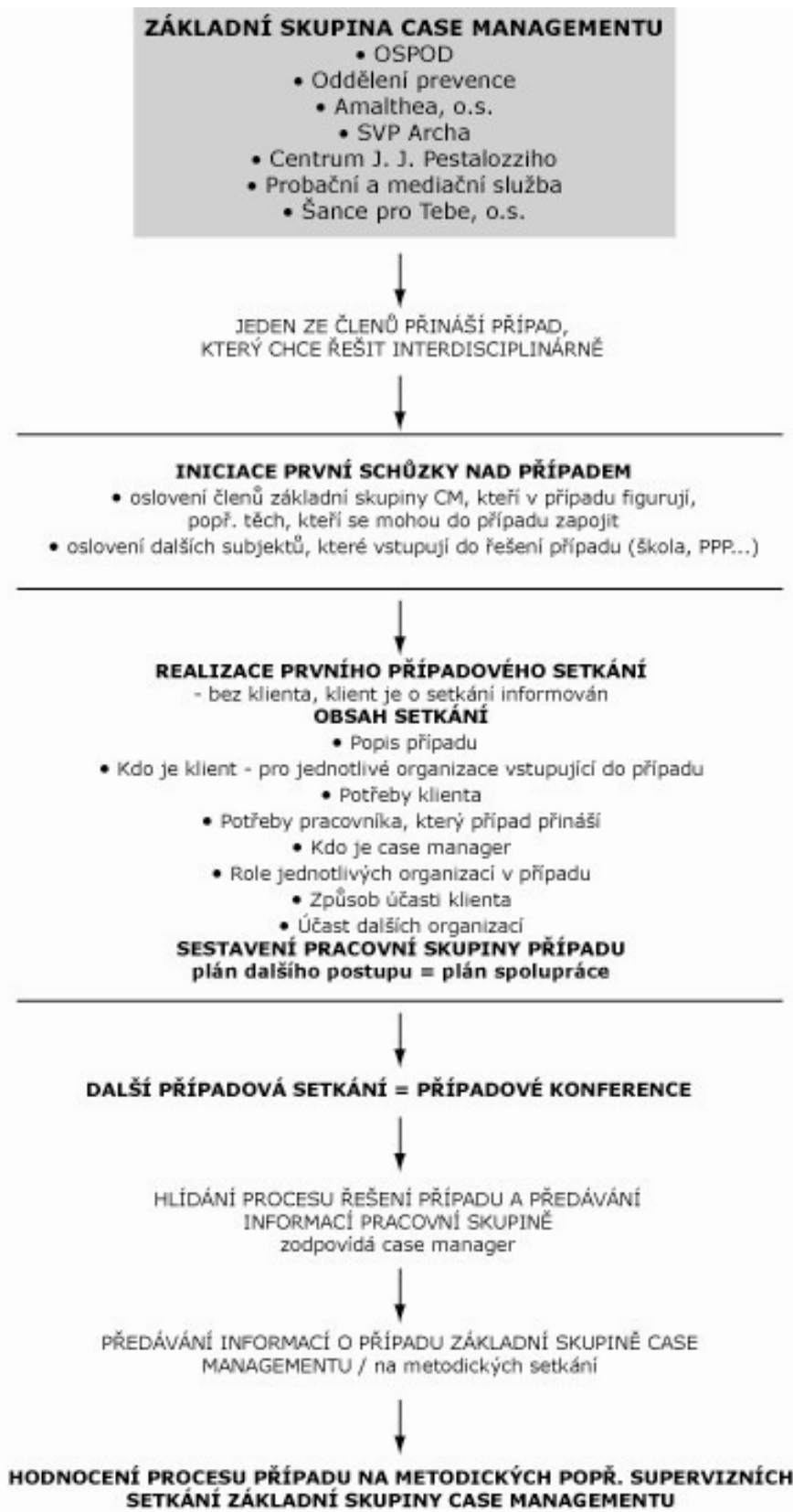
- **Je stanoven reálný cíl a způsob spolupráce** v daném případě.
- Jsou stanoveny role jednotlivých subjektů v případě.
- Je určen **case manager případu**
- Je zhodnocena situace klienta a vytyčeny oblasti, které je třeba ve spolupráci s klientem doplnit.
- Je rozhodnuto, zda bude v tomto okamžiku případ řešen s přímou účastí klienta na případových setkáních.
- **Je navržen způsob komunikace s klientem** – kdo předává klientovi informace a seznamuje ho s následným plánem spolupráce, kdo klienta připravuje na plánovanou případovou konferenci apod.
- Je stanoveno, zda je k případu třeba **přizvat i další organizace/instituce a kdo je osloví**.
- Je sestavena **pracovní skupina případu**, kterou je možné i nadále rozšiřovat dle aktuální potřeby klienta a případu.
- **Pokud se skupina rozhodne uspořádat případovou konferenci**, je naplánován termín a jsou stanoveny témata a cíle první případové konference.

Ze setkání je vytvořen zápis, který slouží jako vstupní podklad pro další řešení případu, pro vytvoření kazuistiky pro případovou konferenci a pro sestavení plánu spolupráce.

Roli case managera, v ideálním případě, na sebe přebírá sociální pracovníce či pracovník OSPOD. Pokud to není možné z kapacitních či jiných důvodů, vždy by měl být určen case manager případu např. z jiného subjektu, který pracovníka OSPOD pravidelně informuje. Více o roli case managera viz kapitola 10.3.5.



Schéma případové práce formou case managementu



10.3.3 Zhodnocení situace klienta v rámci případové práce - mapování

V rámci prvního setkání nad případem byla zhodnocena situace klienta a vytyčeny oblasti, které je třeba ve spolupráci s klientem doplnit. Výstup je zdrojem informací pro jednotlivé členy pracovní skupiny a je součástí plánu spolupráce.

Zmapování níže uvedených kategorií pomáhá pojmenovat, na čem by klient měl pracovat a určit oblasti, kterým by se měla věnovat určitá služba a naplánovat potřebné intervence.

Zmapování současně pomáhá konkrétně ocenit to, co funguje. Není vhodné mapovat ty oblasti, ve kterých není možno z jakéhokoli důvodu poskytnout intervence. Jsou většinou jen zbytečnou zátěží pro klienta.

Zhodnocení situace klienta - rodiny:

- finanční situace rodiny
- bydlení
- stav domácnosti, případně hygiena
- zaměstnání
- vztahy v rodině
- péče a výchova dětí
- mapování širší rodiny – pokud je zapotřebí

Zhodnocení situace dítěte, dětí:

- zdravotní stav a lékařská péče
- vývojová úroveň, dovednosti, zájmy
- specifické potřeby dítěte a schopnost/kapacita rodičů naplňovat tyto specifické potřeby
- volný čas dětí
- školní docházka – pravidelnost, školní výsledky

10.3.4 Zásady realizace případových konferencí

Cílem případové konference je výměna informací, posouzení situace klienta - rodiny, společné plánování postupu a přijetí vhodných opatření.

Detailní popis realizace případových konferencí obsahuje **Metodika případových konferencí v rámci interdisciplinární spolupráce města Chrudim formou case managementu.**



Před případovou konferencí

1. Případovou konferenci **plánuje a organizuje case manager** případu v úzké spolupráci se členy pracovní skupiny.
2. Je obsazena role moderátora a zapisovatele v rámci případové konference.
Pozn. Není nutné u malých případových konferencí bez přímé účasti klienta.
3. Case manager, za využití informací z prvního setkání nad případem vytváří **kazuistiku, která prezentuje jen fakta důležitá pro řešení situace** klienta v rámci plánované případové konference. Klient je s kazuistikou předem seznámen. *Pozn. Není vhodné zařazovat do jedné případové konference příliš mnoho témat. Je nutno brát ohled na klienta, případová konference by ho neměla frustrovat. Je lepší vyřešit v rámci setkání jeden problém komplexně.*
4. Po té je **kazuitika předána všem účastníkům případové konference.**
5. Pracovník, který je zodpovědný za komunikaci s klientem, **vysvětluje klientovi průběh setkání** - kdo se setkání účastní, co je jeho smyslem a jak dlouhé bude.
6. Rovněž všichni **účastníci případové konference jsou seznámeni se zásadami a průběhem případové konference.** Znají případ a znají témata a cíle setkání.

Případová konference

1. Délka případové konference bývá zpravidla 90 – 120 min. Klient se může účastnit pouze části případové konference.
2. **Všichni účastníci případové konference, kromě klienta, podepisují prohlášení o mlčenlivosti.**
3. Moderátor zahajuje případovou konferenci, účastníci se představí.
4. Moderátor prezentuje kazuistiku k případu.
5. **Klient se jako první vyjadřuje k popisované situaci.**
6. Poté se vyjadřují ostatní účastníci – probíhá diskuse.
7. Klient může průběžně komentovat průběh diskuse, **může se vyjádřit k jakémukoli výroku.**
8. Diskuse je moderována.
9. Moderátor rekapituluje průběh a shrnuje závěry, formuluje první verzi plánu spolupráce.
10. Klient a po něm ostatní účastníci se vyjadřují k plánu spolupráce.
11. Je formulována finální verze, jsou rozděleny úkoly a kompetence. **Klient nesmí být zahlcen úkoly.**
12. Předběžně je stanoven **termín návazné případové konference.**

Po případové konferenci

1. Je vyhotoven **zápis z případové konference včetně plánu spolupráce a doručen všem účastníkům případové konference.**
2. Určený pracovník **s klientem plán projde s ohledem na srozumitelnost** a konzultuje s ním průběh případové konference. Domluví s klientem způsob průběžné kontroly vytyčených úkolů a jejich naplňování.
3. **Case manager monitoruje naplňování plánu všemi aktéry, úzce spolupracuje se všemi členy pracovní skupiny případu.**

Rizika případové konference

- Nároky na sebezprezentaci klienta
- Nároky na komunikaci skupiny
- Časové nároky
- Nakládání s citlivými údaji a informacemi
- Početní převaha odborníků může ubírat kompetence klientovi

Doporučení pro případová setkání za účasti klienta

1. Účast klienta se musí pečlivě zvážit s ohledem na jeho psychický stav. Klient se může účastnit pouze části případové konference.
2. Cílem případového setkání není prohlubování frustrace klienta, ale využití jeho aktivity ve prospěch řešení vlastní situace. Klienta je proto třeba dopředu na setkání připravit. Měl by být dostatečně motivovaný k setkání a měl by minimálně znát:
 - jak dlouhé setkání bude
 - jaký průběh bude mít
 - kdo se setkání účastní
 - jaká jsou jeho práva
3. Pokud je klientem dítě, přítomnost rodičů je třeba využít jako expertů na život jejich dětí. S využitím empatie tak můžeme podpořit vlastní schopnosti klienta změnit svoji situaci.
4. Klient by měl být v rámci setkání aktivní. Klient sám nejlépe zná své potřeby a možnosti a měl by být hlavním aktérem při sestavování plánu spolupráce.

10.3.5 Plán spolupráce

Výstupem z případové konference je plán spolupráce. Plán spolupráce je dále doplňován a upravován v rámci každého případového setkání. Pracovník zodpovědný za komunikaci s klientem s ním plán spolupráce projde, a to v případě jak přímé tak nepřímé účasti klienta na případovém setkání. Pokud klient s některými výroky či intervencemi nesouhlasí, jsou upraveny nebo vypuštěny.

Základní skupina case managementu města Chrudim má navrženou následující strukturu plánu spolupráce.

PLÁN SPOLUPRÁCE

Případ	
---------------	--

Datum poslední aktualizace	
Termín následující revize plánu spolupráce	

Místo a datum prvního setkání	
Účastníci setkání	

NÁSLEDNÁ PŘÍPADOVÁ SETKÁNÍ/PŘÍPADOVÉ KONFERENCE

Datum	Místo	Účastníci	Účast klienta

ZÁKLADNÍ INFORMACE O PŘÍPADU

Základní popis případu			
Složení pracovní skupiny případu			
Instituce/ organizace	role v případě	jméno pracovníka	kontakt
Case manager případu			

MAPOVÁNÍ SITUACE KLIENTA

Kontakt na klienta
Potřeby klienta
Způsob komunikace s klientem

PLÁNOVANÉ POSTUPY A SLUŽBY/ÚKOLY

Popis	Kdo zodpovídá	Termín	Splněno

PŘEHLED KRÁTKODOBÝCH A DLOUHODOBÝCH CÍŮ

Cíle	Indikátor naplnění	Cíl naplněn /datum

Součástí plánu spolupráce je také souhlas klienta se sdílením informací uvedených v plánu spolupráce.

Prohlášení o souhlasu klienta se sdílením informací

Byly mi vysvětleny důvody případného sdílení informací s dalšími subjekty a těmto důvodům rozumím. Souhlasím se sdílením informací, jak bylo dohodnuto, mezi těmito institucemi:

Datum:

Jméno a příjmení:

Podpis

10.3.6 Case manager

Úkolem case managera je především koordinovat služby poskytované subjekty vstupující do případu. Case manager je dojednaná role v případě bez přímé a zásadní závislosti na vůli a postoji klienta. Pravomoci case managera se vztahují k účelnému uspořádání tzv. intervenčního pole ku prospěchu klienta a řešení všech aspektů případných obtíží a problémů.

Case manager

- Hlídá proces řešení případu, řídí a koordinuje pracovní skupinu a zajišťuje její komunikaci
- Plánuje a organizuje případové konference
- Monitoruje všechna setkání, která se v rámci případu uskutečňují
- Vytváří a rozesílá zápisy ze setkání
- Dohlíží na plnění **plánu spolupráce** všemi aktéry
- Dle potřeby deleguje úkoly na ostatní členy případu či spolupracovníky

Case manager také předává informace o případě základní skupině case managementu v rámci metodických setkání skupiny.

Roli case managera, v ideálním případě, na sebe přebírá sociální pracovníce či pracovník OSPOD.

- Pokud to není možné z kapacitních či jiných důvodů, vždy by měl být určen case manager případu např. z jiného subjektu, který pracovníka OSPOD pravidelně informuje.
- Pozn.: Pokud je obsazena role koordinátora základní skupiny case managementu, může tento pracovník pomáhat case managerovi při organizování případových setkání, při vytváření zápisů apod.



10.3.7 Další role v rámci případové práce

Pozn. Tato metodika nepracuje s pojmem *klíčový pracovník*. V rámci řešení jednotlivých případů je vždy stanoven case manager případu a jsou definovány role ostatních zainteresovaných stran. Je stanoven pracovník zodpovědný za komunikaci s klientem.

Role ostatních organizací/institucí v případě

- Ostatní subjekty, vstupující do případu, mají definované specifické role, které jsou popsány v zápisu z prvního setkání a v plánu spolupráce, včetně vymezení, kdo je klientem daného subjektu.
- Těmito subjekty mohou být např. škola, pedagogicko psychologická poradna, lékař, psycholog, další neziskové organizace apod.

10.3.8 Mlčenlivost při případové práci

- Všichni členové základní skupiny case managementu jsou poučeni o mlčenlivosti v oblasti osobních údajů klienta při případové práci. **Mlčenlivost je stanovena jako povinnost člena základní skupiny case managementu.**
- Členové pracovní skupiny jsou zároveň zpravidla vázáni mlčenlivostí v oblasti osobních údajů klienta v rámci své organizace.

Ošetření mlčenlivosti v rámci případové práce:

- **Všechny organizace, vstupující do případu, jsou poučeny o mlčenlivosti v oblasti osobních údajů klienta. Toto je ošetřeno podpisem Prohlášení o mlčenlivosti.**

10.3.9 Vedení dokumentace u případové práce

- Společnou dokumentací pracovní skupiny je zápis z první schůzky nad případem, kasuistika případu pro účely případové konference, zápisy z případových konferencí a Plán spolupráce.
- Za vytvoření zápisů, Plánu spolupráce a za předávání dokumentů členům pracovní skupiny zodpovídá case manager případu.
- Každá organizace, vstupující do případu, využívá Plán spolupráce jako součást své dokumentace a nakládá s ním dle svého uvážení.
- Změny v Plánu spolupráce a jeho aktualizaci provádí case manager.
- Každý člen pracovní skupiny pracuje s aktuálním Plánem spolupráce.

10.3.10 Ukončení řešení případu

Důvodem pro ukončení řešení případu v rámci interdisciplinární spolupráce formou case managementu může být:

- Klient odmítá spolupracovat
- Není možné naplnit cíle Plánu spolupráce z různých důvodů (např. nedostatečná kapacita organizací vstupujících do případu, chybí organizace pro intenzivní práci s klientem, klient se odstěhuje atd.)
- Cíle plánu spolupráce byly naplněny

11. ZÁVĚREČNÁ DOPORUČENÍ A ROZVOJOVÉ SMĚRY

11.1. Závěrečná doporučení

Snižovat rizika a omezení interdisciplinární spolupráce:

- Jasně nastavit vedení a koordinování interdisciplinární spolupráce. Určit organizaci, která zodpovídá za proces metodické práce, nebo nastavit způsob střídavé koordinace.
- Na začátku spolupráce jasně vymezit role jednotlivých subjektů a jejich způsob práce.
- Doporučujeme vzájemné stáže pracovníků jednotlivých organizací a to zejména NNO a OSPOD. Tím dojde k lepšímu pochopení způsobu práce jednotlivých členů skupiny a lze zamezit nereálnému očekávání od vzájemné spolupráce.
- Ošetřit práci s citlivými údaji prohlášením o mlčenlivosti.
- Zavést supervizi do práce Základní skupiny case managementu – supervize sítě, supervize případová.
- Na začátku spolupráce je vhodné vytvořit Vnitřní řád pro interdisciplinární spolupráci. Ten vymezuje účel spolupráce, vznik a působnost, strukturu a členství ve skupině, principy a metody spolupráce, finanční zajištění a zdroje, společné pojmy a další.

V rámci případové práce:

- Sociální pracovníce-pracovník OSPOD by měl být v roli case managera, měl by koordinovat, plánovat a kontrolovat intenzitu služeb poskytovaných klientovi. Pokud to není možné z kapacitních či jiných důvodů, vždy by měl být určen case manager případu např. z jiného subjektu, který pracovníka OSPOD pravidelně informuje.
- Plán spolupráce by měl být jednotný a sdílený všemi subjekty okolo klienta.
- Pracovníci OSPOD by měli mít možnost objednávat a „nakupovat“ služby pro děti a rodiny. Hlídat finanční náklady a intenzitu služeb pro konkrétní rodiny. Mít možnost vyvolávat poptávku po službách a ovlivňovat komunitní plány měst a kraje.
- Mapování vlastních zdrojů rodiny k řešení obtížné situace včetně širší rodiny, blízkého okolí, komunity se jeví jako velmi důležité a mnohdy přehlížené. Posiluje se tím kompetence rodiny a její zodpovědnost.

11.2. Rozvojové směry

- Nastavení spolupráce nízkoprahových služeb a OSPOD
- Definice etického přístupu k zakázce klienta a definice role klienta v rámci případové konference, jeho práva a povinnosti
- Definování role školy a školských zařízení v procesu případové práce
- Rodinné konference

12. POJMOSLOVÍ

Case management

1. Případová sociální práce
2. Koordinovaná péče o klienta v síti sociálních služeb
3. Spolupráce v síti sociálních služeb ve prospěch klienta

Case management vznikl v 60. letech v USA a byl primárně určen lidem s dlouhodobým a vážným duševním onemocněním. V České republice je case management využíván od roku 1995 a stejně jako v zahraničí je určen především pro práci s duševně nemocnými. V posledních letech začíná tato metoda či služba nacházet uplatnění i při práci s jinými cílovými skupinami.



Case manager

Case manager je klíčová role definovaná v rámci případové práce. Case manager hlídá proces řešení případu, řídí a koordinuje pracovní skupinu, zajišťuje její komunikaci, plánuje a organizuje případové konference, dohlíží na plnění plánu spolupráce všemi aktéry.

Interdisciplinární spolupráce

Komplexní, mezioborová, multidisciplinární spolupráce. Nejčastěji se jedná o spolupráci vládního sektoru - státní správa, místní samospráva s nevládním sektorem - nadace a nadační fondy, občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církevní právnické organizace, zastřešující organizace.

Základní skupina case managementu

Základní skupina case managementu města Chrudim je složená ze sedmi poskytovatelů sociálních služeb. Jsou nastavena pravidla spolupráce, která jsou i nadále ověřována v praxi. Skupina vytváří metodické materiály pro vzájemnou spolupráci formou case managementu, zavádí supervizi do práce skupiny a podílí se na řešení společných případů.

Pracovní skupina případu

Skupina organizací a institucí řešících společný případ formou case managementu. Složení skupiny závisí na potřebách daného případu. Skupina podle předem domluvených pravidel.

Případová konference

Případová konference je nástrojem case managementu. Případová konference je společné setkání pomáhajících pracovníků, kteří hledají a navrhnou optimální řešení pro podporu konkrétní rodiny - klienta. Případové konference se může účastnit klient a jeho blízké sociální okolí.

Intervence

Z latinského *intervenire*, znamená zasahovat, vstupovat do něčeho, představuje vnější zásah do určitého procesu za účelem jej ovlivnit, změnit.

Ohrožená rodina

Rodina ohrožená obtížnou životní situací, kterou není schopna sama bez pomoci řešit.

Plán spolupráce

Plán spolupráce je formulář, který je výstupem z případových setkání. Spojuje dokumentaci všech subjektů, vstupujících do případu. Obsahuje kontakty na všechny členy případové skupiny, základní údaje o případu, seznam úkolů a cílů daného případu.

Rodinné konference

Rodinná konference je způsob práce s rodinou, kdy klienti sami mají možnost přijít s plánem, jak řešit svoji situaci. Vychází z maorské tradice a je již dlouhodobě s úspěchem používán např. ve Skotsku či v Anglii.



SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. Seminář Case management - TVS Fokus Praha 10. – 12. 6.2009
2. Sborník studijních textů: Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků: Kateřina Dosoudilová – aplikace case managementu v terénní sociální práci
3. Interdisciplinární spolupráce: Jaroslava Hanušová, Kateřina Hellebrandová, Vzdělávací institut ochrany dětí o.p.s.
4. OD DOBRÉHO ÚMYSLU K DOBRÉ SPOLUPRÁCI - Manuál pro efektivní interdisciplinární spolupráci v případech domácího násilí, ROSA, 2006,
5. PhDr. Branislava Vargová, Marie Vavroňová
6. Prezentace Možnosti využití případové konference v následné péči - Doc.PhDr. Oldřich Matoušek, PhDr. Hana Pazlarová, Ph.D., Konference "Systém následné péče" 25. - 26. 6. 2009
7. Příklad dobré praxe v mikroregionu Kladno – metodika multidisciplinární spolupráce – České centrum pro sanaci rodiny Střep
8. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce – Ostravská univerzita v Ostravě

