

CASE MANAGEMENT NA OBCÍCH

**Informace o systémovém case managementu pro lidi s komplexními potřebami
a o roli obcí s rozšířenou působností/obcí s pověřením**

Jan Paleček a Jan Kostečka
Praha, 2020
TUDYTAM, z.s.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Projekt „NEBÝT NA TO SAMI“ - Z.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007587; ESF, Operační program Zaměstnanost.
Realizátor: TUDYTAM, z. s.; Partneři projektu: NADĚJE pro děti úplňku, z.s. a NAUTIS, z.ú.

Tento projekt je prostřednictvím Operačního programu zaměstnanost financován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.

Obsah

ÚVOD.....	1
CO A PRO KOHO JE SYSTÉMOVÝ CASE MANAGEMENT?	1
CO CASE MANAGEMENT NABÍZÍ?	2
JAKÁ JE ROLE OBCÍ V CASE MANAGEMENTU?	2
JAKÉ MÁ MÍT CASE MANAGER ZNALOSTI A DOVEDNOSTI?	3
JAK VYPADÁ PROCES CASE MANAGEMENTU?.....	4
JAKÁ JSOU OMEZENÍ V ZAVÁDĚNÍ SYSTÉMOVÉHO CASE MANAGEMENTU NA OBCI?	5
ZDROJE	6

ÚVOD

Cílem následujícího textu je **vysvětlit, co je case management a jaká je role obcí v jeho zavádění**. Text vznikl v rámci projektu „Nebýt na to sami“, který se zabýval možnostmi komunitní podpory dospělých lidí s poruchou autistického spektra a náročným chováním. V rámci projektu se ukázalo, že podpora těchto osob selhává nejenom na nedostupnosti terénních a ambulantních sociálních služeb, ale také na **fragmentaci celého systému podpory**. Aby mohla podpora života v komunitě fungovat skutečně efektivně, je potřeba různé prvky systému integrovat do koordinovaného celku, spolupracujícího v zájmu konkrétních osob s mnohonásobnými potřebami. Podle zkušenosti ze zahraničí je zřejmé, že **pro integraci a koordinaci služeb** je vhodný **systémový case management**.¹

CO A PRO KOHO JE SYSTÉMOVÝ CASE MANAGEMENT?

Řada občanů v nepříznivé sociální situaci má tzv. komplexní potřeby. Vedle lidí s poruchou autistického spektra a chováním náročným na podporu může jít např. o seniory s Alzheimerovou chorobou nebo s demencí, o lidi s dlouhodobou duševní nemocí, osoby s kombinovaným mentálním a fyzickým postižením, nebo např. se vzácnými nemocemi, jako je Prader-Williho syndrom, nemoc motýlích křídel nebo cystická fibróza atd. Tito lidé využívají nebo by potřebovali využívat více různých zdrojů podpory: různé sociální služby současně, a zároveň i zdravotnické či školské služby, nebo služby zaměstnanosti apod.; jejich situace často také vyžaduje součinnost různých úřadů.

Různé prvky systému (sociální, zdravotní a další) podpory však působí samostatně, aniž by je něco nutilo spolupracovat a aniž by jejich práce s klientem vycházela z celostního mapování jeho potřeb. Lidem s mnohonásobnými potřebami pak v důsledku není poskytována podpora odpovídající všem jejich potřebám, nebo se o jejich potřeby starají různé složky systému, aniž by spolupracovaly, nebo někdy dokonce působí proti sobě.

A právě **case management** jako **funkce systému** komunitní podpory může zajistit, že **lidem s mnohonásobnými a dlouhodobými potřebami**, které se mohou navíc proměňovat v čase, je **poskytována adekvátní individualizovaná, integrovaná, multidisciplinární, koordinovaná podpora z více zdrojů v komunitě** (komunitní sociální služby, zdravotní služby, veřejné služby, neformální pečující a další zdroje

¹ Case management lze překládat jako případové vedení, nebo jako koordinaci podpory atd. Držíme se nicméně anglického pojmu, protože se z něj v českojazyčném prostředí již stává zavedený termín a protože každý překlad nějakým způsobem významově redukuje šíři toho, co by měl case management v systému podpory znamenat. „Koordinaci“ lze nicméně považovat za jednu z definičních, nebo dokonce za hlavní definiční charakteristiku case managementu.

podpory, jako jsou třeba občanské spolky nebo církve). A i když se jednotlivé zdroje podpory mohou podle potřeby člověka měnit, case management má člověka provázet dlouhodobě a zajišťovat tak **kontinuitu a spolehlivost systému komunitní podpory ve vztahu k jednotlivci**, který je ohrožený mimo jiné tím, že se k němu všechny potřebné služby ani nedostanou, nebo že nedovedou spolupracovat.

Systémový case management je tedy víc než metoda individualizované sociální práce či snaha o obecné „zasítování“ služeb. Ani nejde o nahodilé řešení z nouze, když už všechno selhává, ale o **způsob organizace celého systému komunitní podpory v indikovaných případech lidí s mnohonásobnými potřebami a jejich rodin**. A to s cílem dosažení lepších výsledků podpory a větší spokojenosti klientů.

Jde o **systémovou integraci a koordinaci různých zdrojů komunitní podpory**, které samy nemají a nemohou mít mandát, odbornost či dovednosti k tomu, aby se zabývaly celostně potřebami člověka, o něž se v nějakém dílčím ohledu starají. Tato integrace podpory se přitom musí dít **vždy individualizovaně** pro každý jednotlivý „case“ (případ) člověka s mnohonásobnými potřebami.

CO CASE MANAGEMENT NABÍZÍ?

Case management **nabízí** člověku s mnohonásobnými potřebami

- komplexní **mapování potřeb**,
- **plánování podpory** z různých zdrojů,
- **zprostředkování a koordinaci této podpory**,
- **monitorování** a pravidelné **vyhodnocování** toho, jak podpora z různých zdrojů funguje.

JAKÁ JE ROLE OBCÍ V CASE MANAGEMENTU?

Obce s rozšířenou působností mají důležitou roli v podpoře lidí, jejichž potřeby jsou mnohonásobné a jimž tyto potřeby nemůže zajistit jediná (sociální) služba. Naopak je pro ně vzhledem k jejich situaci důležitá (často víceoborová či interdisciplinární) spolupráce více různých služeb. Právě k osobám s komplexními potřebami lze vztáhnout **požadavek zákona o sociálních službách**, který **ukládá obcím III. stupně úkol koordinovat poskytování sociálních služeb a realizovat sociální práci** s cílem jednak nepříznivou sociální situaci těchto lidí řešit a za druhé tyto lidi sociálně začleňovat (Zákon 108/2006 Sb., § 92, odst. d).² **Koordinace** různorodých zdrojů podpory a **dovednosti**

² „Obecní úřad obce s rozšířenou působností (...) na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob; přitom

sociální práce, jako je například zjišťování potřeb a individuální plánování, jsou **důležité prvky case managementu**.

Zatímco jednotlivé služby, ať už sociální či zdravotní, se u konkrétního člověka s komplexními potřebami vždy starají jen o část jeho potřeb, jeho situací a potřebami jako celkem se často nezabývá nikdo. A právě **obec se potřebami člověka s vysokou mírou nutné podpory může zabývat celostně a dlouhodobě**, protože je vybavena zákonnou kompetencí ke koordinaci služeb a k sociální práci a ke svým občanům má nejbližší. Může to dělat zřízením pozice koordinátorů podpory (case managerů).

Case manager by tedy měl být **zaměstnancem sociálního nebo sociálně zdravotního odboru obce** s rozšířenou působností (nebo případně zaměstnancem obce s pověřeným obecním úřadem). Je to důležité také proto, aby case manager působil z pozice „nad“ jednotlivými poskytovateli služeb a zdroji podpory.

Počet case managerů na obci by měl vycházet z počtu lidí s komplexními potřebami v okrsku obce, zjišťovaného při depistáži.

Na jednoho case managera by mělo připadat - vedle případů, kde koordinace není tolik náročná a komplikovaná - maximálně cca 12 aktivních případů, které naopak náročné a komplikované jsou.

JAKÉ MÁ MÍT CASE MANAGER ZNALOSTI A DOVEDNOSTI?

Zákon o sociálních službách svěřuje koordinaci poskytování služeb na obci sociálním pracovníkům (Zákon 108/2006 Sb., § 109).³ Nicméně **znalosti** a **dovednosti** koordinátora podpory by měly být **mezioborové**.

Case manager by měl mít **znalosti** z oblasti:

- sociálních, zdravotních a dalších služeb včetně veřejných (druhy služeb, jejich místní dostupnost),

spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem“. (Zákon 108/2006 Sb., § 92, odst. d). Stejný požadavek ovšem zákon ukládá i krajům (viz Zákon 108/2006 Sb., § 93, odst. c).

Návrh novely zákona o sociálních službách z roku 2019 nově ukládá obcím III. stupně vedle spolupráce poskytovateli sociálních služeb rovněž úkol spolupracovat s poskytovateli zdravotních služeb (§ 91d, odst. a). A také je konkrétnější v tom, jak má sociální pracovník v roli koordinátora působit – má koordinovat pomoc pro osoby závislé na pomoci jiné fyzické osoby i pro osoby pečující, pomáhat předcházet vzniku krizových situací v důsledku nezajištění potřebné pomoci, a pokud tyto situace nastanou, měl by napomáhat jejich řešení ve spolupráci s těmito osobami (§ 92, odst. d). Návrh novely myslí i na sdílení informací mezi různými subjekty podpory - sociální pracovníci z obcí a krajů, ze sociálních služeb a z dalších oblastí jsou oprávněni předávat si údaje o osobách, vůči kterým je sociální práce vykonávána (§ 93a, odst. 5), (Návrh zákona, kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

³ „Sociální pracovník (...) zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“ (Zákon 108/2006 Sb., § 92, odst. d).

- sociální a zdravotní politiky,
- opatrovnictví,
- dávkových systémů apod.

Case manager by měl **umět**:

- provádět depistáž,
- aktivně nabízet koordinaci podpory v případě lidí s komplexními potřebami,
- zjišťovat potřeby klienta,
- srozumitelně formulovat cíle,
- plánovat podporu a vyhodnocovat ji,
- usnadňovat předávání informací mezi zdravotnickými, sociálními a dalšími službami a pracovníky, klientem a jeho pečujícími osobami,
- facilitovat setkávání a spolupráci všech aktérů,
- pracovat s daty tak, aby informace o potřebách klientů v obci mohly sloužit jako podklad pro obecní a krajské komunitní plánování.

JAK VYPADÁ PROCES CASE MANAGEMENTU?

Posouzení potřeb

U každého nového případu řešení situace konkrétního klienta s komplexními potřebami zmapuje case manager veškeré klientovy potřeby ve všech základních oblastech klientova života. Vyhodnotí také potřeby jeho dosavadních pečujících osob (příbuzní, blízké osoby). Při posuzování potřeb může case manager spolupracovat s dalšími odborníky.

Naplánování podpory

Case manager plánuje společně s klientem a/nebo s jeho blízkými osobami, jak naplnit jeho potřeby, zohledňuje jeho silné stránky a směřuje k vyřešení sociálně nepříznivé situace a sociálnímu začlenění. K naplnění potřeb klienta plán využívá různé zdroje podpory – nejen specializované profesionální služby, ale i podporu ze strany rodiny, blízkých osob, širší komunity či (nespecializovaných) veřejných služeb. Case manager rovněž plánuje naplňování potřeb jeho dosavadních pečujících osob.

Koordinace, vyhodnocování a přizpůsobování naplánované podpory

Realizace plánu obnáší úzkou spolupráci case managera s poskytovateli podpory. Nejdříve case manager zprostředkovává potřebné služby a vyjednává s jednotlivými poskytovateli podpory rozsah a zacílení podpory. Poté svolává pravidelná setkání multidisciplinárního týmu poskytovatelů (včetně blízkých osob a opatrovníka). Na těchto setkáních se vyhodnocuje, jak podpora od jednotlivých poskytovatelů probíhá. Vedle pravidelných setkání case manager monitoruje průběh podpory: je v telefonickém či

osobním kontaktu s klientem a/nebo jeho rodinou a s poskytovateli, zjišťuje, jestli podpora odpovídá aktuálním potřebám klienta. Pokud se potřeby klienta proměňují a vznikají nové, plán podpory se tomu přizpůsobuje. Case manager následně koordinuje přizpůsobování podpory nové situaci, hledá další služby/zdroje podpory.

JAKÁ JSOU OMEZENÍ V ZAVÁDĚNÍ SYSTÉMOVÉHO CASE MANAGEMENTU NA OBCI?

Case management integruje - v českých podmínkách obvykle fragmentovanou - podporu do koordinovaného celku. **Integrovat jednotlivé prvky do koordinovaného celku znamená vytvářet mezi nimi soubor vzájemných povinností, práv a vazeb.** Case management je založen na tom, že jednotliví aktéři se nechají koordinovat, nebo dokonce že mají povinnost fungovat v rámci sítě podpory tak, aby dohromady tvořili spolupracující, monitorovaný a vyhodnocovaný celek. Tzn. měli by sdílet s case managerem i navzájem potřebné informace, účastnit se společných plánovacích a hodnotících setkání, přijímat od case managera a klienta zakázky plynoucí z celkového plánu podpory a přizpůsobovat jim svoje individuální plány, poskytovat case managerovi a ostatním aktérům podpory zpětnou vazbu k jejich činnosti atd.

Zákon o sociálních službách však tuto **reciprocitu povinností nijak nezohledňuje**. Obcím sice dává za úkol koordinovat poskytované sociální služby, ale službám neukládá žádnou povinnost spolupracovat s koordinátorem na obci, spolupracovat navzájem, podílet se na celkovém hodnocení a plánování podpory pro sdíleného klienta, sdílet o klientovi potřebné informace apod. Rovněž není nijak upravena spolupráce sociálních a zdravotních služeb, zdravotní služby nemají žádnou povinnost spolupráce se sociálními pracovníky obcí.⁴

Úkol obcí koordinovat podporu je tím samozřejmě ztížený a znamená to, že obce musí jednotlivé poskytovatele služeb pro spolupráci získat a systém vzájemných povinností, práv a vazeb teprve ustavovat na základě dohod s těmito aktéry.

⁴ Návrh novely zákona o sociálních službách z roku 2019 po obcích požaduje také spolupráci se zdravotními službami, zdravotní služby však nemají recipročně stanoveny povinnosti vůči obci.

ZDROJE

Hubíková, O. (2018). Case management zaměřený na životní situace dlouhodobé péče v sociální práci na obecních úřadech [on-line] [cit. 28.2.2020] Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_445.pdf

Kalvach, Z. a kol. (2015). Podpora rozvoje komunitního systému integrovaných podpůrných služeb. Praha: Diakonie Českobratrské církve evangelické. [on-line] [cit. 28.2.2020] Dostupné z: <https://www.dustojnestarnuti.cz/res/archive/000157.pdf?seek=1489066969>

Kalvach, Z. a kol. (2015). Jak zůstat déle doma? Jak mohou obce podpořit seniory a občany se sníženou soběstačností. Diakonie, Praha. [on-line] [cit. 28.2.2020] Dostupné z: <https://www.dustojnestarnuti.cz/res/archive/000150.pdf?seek=1489066960>

Kalvach, Z., Wija, P. a kol. (2015). Systém Integrovaných Podpůrných Služeb. Nástin uplatnění modelu SIPS v obcích. Praha: Diakonie Českobratrské církve evangelické. Institut důstojného stárnutí. [on-line] [cit. 28.2.2020] Dostupné z: socialnipolitika.eu/wp-content/uploads/2019/02/Systém-integrovaných-podpůrných-slужeb-Nástin-uplatnění-modelu-SIPS-v-obcích.pdf

Kocman, D. a kol. (2019). Systémové řešení bytové nouze rodin a jednotlivců na úrovni obcí. Náměty a doporučení pro města a obce s vysokou mírou bytové nouze. Praha: Platforma pro sociální bydlení, z. s., Sociologický ústav AV ČR, v.v.i., R-Mosty, z. s.

Návrh zákona, kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé související zákony. [on-line] [cit. 28.2.2020] Dostupné z: <https://apps.odok.cz/veklep-detail?pid=KORNBK6G9V>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. [online] [cit. 28.2.2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>