



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

# Sociální pracovník jako case manager

Pavel Nepustil, Ph.D.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

# Osnova

1. Vyjasnění pojmu „case management“
2. Současná situace v ČR a ve světě
3. Jednotlivé úkoly a role case managera
4. Podmínky pro case management
5. Diskuse

# Definice

- *„Proces plánování, vyhledávání, prosazování a monitorování služeb z různých sociálních a zdravotních organizací ve prospěch klienta. Tento proces umožňuje sociálním pracovníkům v organizaci/ organizacích koordinovat svoje úsilí v zájmu daného klienta skrze profesionální týmovou práci a tím rozšiřovat rozpětí nabízených služeb, které klient potřebuje. Case management předchází problémům plynoucích z fragmentace služeb, fluktuace pracovníků a nedostatečné koordinace mezi poskytovateli.“ (NASW)*
- *„Case management je zacházení s ne-rutinními pracovními procesy.“ (Blog Collaborative planning)*

# Situace v ČR

Oblast	Hlavní trendy
Duševní zdraví	<ul style="list-style-type: none"><li>• Neziskové organizace rozvíjejí CM od r. 1995 (Fokus, PDZ Pardubice, ESET Praha, CRPDZ)</li><li>• V roli case managerů nejprve zdravotní sestry, později sociální pracovníci (služba soc. rehabilitace)</li><li>• Očekávají se změny v souvislosti s reformou psychiatrické péče</li></ul>
Péče o rodiny v ohrožení	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ospot a NNO využívají institut případové konference (od r. 2010 v zákoně o rodině)</li><li>• Příbuzné principy se službou sanace rodiny</li></ul>
Sociální práce na obcích	<ul style="list-style-type: none"><li>• SP na obcích a soc. kurátoři mají dle zákona (mimo jiné) koordinovat poskytování soc. služeb</li></ul>
Užívání drog a závislosti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sociální integrace zotavujících se uživatelů drog (Pasáž, Brno)</li><li>• Case management v koncepci adiktol. služeb</li></ul>

# Situace v zahraničí

OBDOBÍ	HLAVNÍ TRENDY
1960 – 1970	<b>Počátky:</b> Deinstitutionalizace v USA a západní Evropě, na člověka zaměřené přístupy, hnutí za lidská práva
1970 – 1980	<b>Zavádění:</b> Rozvoj komunitní péče, vznikání tzv. asertivních týmů,
1980 – 1990	<b>Expanze:</b> nové modely, nové oblasti aplikací (vězeňský systém, nařízená péče, dlouhodobě nemocní,...)
1990 – 2000	<b>Evaluace:</b> vyhodnocení efektivity různých modelů a aplikačních oblastí, standardizace
2000 – současnost	<b>Revize:</b> vyvíjení nových modelů, kombinace stávajících, nové definice a konceptualizace



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

# 2 základní modely CM

## Asertivní komunitní týmy

- Zejména duševní zdraví
- Převážně zdravotní péče
- Případy jsou sdíleny celým multidisciplinárním týmem
- Porady týmu se konají denně
- Veškerou podporu pro klienta zajišťují členové týmu
- Tým je schopen reagovat na akutní situaci do 24 hodin
- Průměrný počet klientů pro jeden tým je 20

## Individuální CM

- Různé cílové skupiny
- Převážně sociální péče
- Každý case manager má přidělen určitý počet případů
- Porady týmu se konají 1x týdně
- K zajištění podpory pro klienta jsou zapojovány vnější zdroje
- Case manager s klientem vytváří krizový plán
- Průměrný počet klientů na jednoho člena týmu je 20

# Úkoly (role) case managera

1. Kontaktování (host)
2. Assessment (výzkumník)
3. Plánování (navigátor)
4. Propojování (koordinátor)
5. Prosazování zájmů (advokát)
6. Monitorování (kontrolor)

# Kontaktování (host)



- Nejlépe v přirozeném prostředí cílové klientů
- Vzájemné seznámení
- Navazování spolupracujícího vztahu
- Bez formulářů



# Assessment (výzkumník)



- Zájem o příběh a perspektivu klienta
- Nemusíme vědět všechno hned
- Formuláře až na konec

# Plánování (navigátor)



- Zapojení celé podpůrné sítě
- Zahrnutí vizí a snů
- Plánování konkrétních kroků

# Propojování (koordinátor)



- Provázání klienta s vhodnými zdroji podpory
- Vzájemné propojení podpůrné sítě
- Využití neformálních vazeb
- Preferování osobních setkání a doprovodů

# Prosazování zájmů (advokát)



- Aktivní zájem o dodržování práv klienta
- Řešení případných sporů na přátelské úrovni

# Monitorování (kontrolor)



- Nástroje pro vyhodnocování cílů
- Rutinní i ad-hoc postupy
- Zapojení celé podpůrné sítě

# Podmínky pro CM

## Příležitosti

- Zákonné ukotvení koordinační role pro SP na obcích
- Dobré zázemí pro kvalitní specializovaný CM v NNO
- Institut případových konferencí v zákoně
- Deinstitutionalizace včetně reformy psychiatrické péče

## Překážky

- Žádná opora pro koordinační roli SP v NNO
- Nedostatečné zázemí pro kvalitní CM ve státní správě
- Nedostatečná spolupráce až nevraživost mezi státními a nestátními SP
- Nízká spolupráce mezi zdravotním a sociálním sektorem

# Děkuji za pozornost!

[nepustil@narativ.cz](mailto:nepustil@narativ.cz)