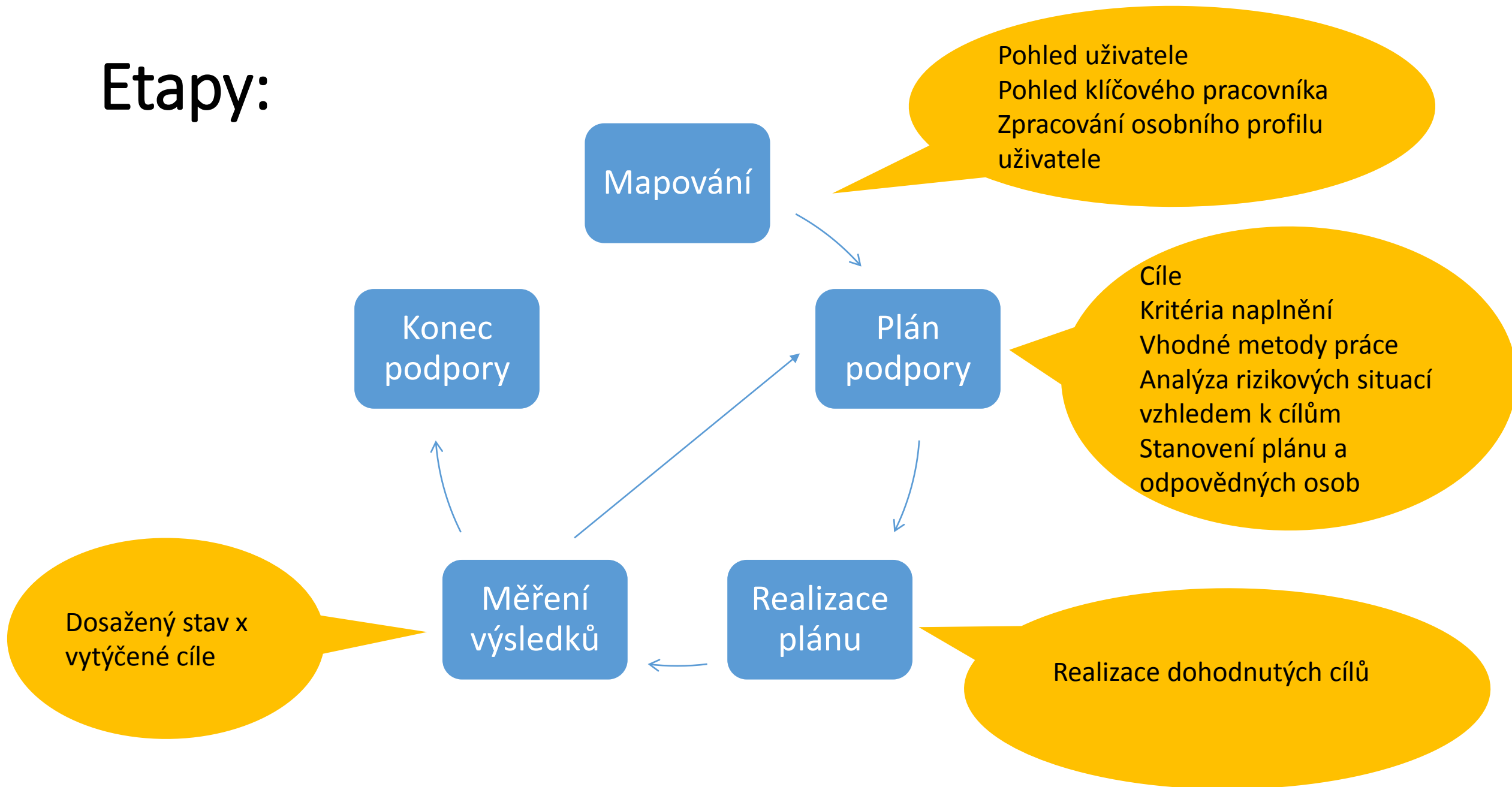


# Case management

# Etapy:



# Co je case management?

- Metoda práce s klientem s hlavními prvky:
  - Dlouhodobá kontinuální a intenzivní podpora klienta
  - Schopnost řešit komplexní problémy klienta
  - Multidisciplinární spolupráce
  - Koordinace poskytované péče

Case manager je klientův společník a průvodce, který mu pomáhá najít cestu v systému služeb

# Case management

„víc hlav víc ví“

= případové provázení

*„...způsob, jak věnovat soustředěnou pozornost člověku, jenž sociální službu potřebuje“ (Matoušek, 2003).*

*Case management je koordinovaná činnost směřující k podpoře klienta, a to za účasti všech dostupných zdrojů (rodina, odborníci, sociální a zdravotní služby apod.)*

- koordinace různých služeb a provázení klienta při jejich užívání
- zaměřeno na osoby potřebující podporu ve více oblastech života
- práce s klientem, jeho rodinou, třetími stranami
  
- v ČR nejvíce v práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami a psychiatrickými pacienty

# Jak nová metoda ?

- Vznik v 60. letech 20. století
- Důvody vzniku:
  - Nízká koordinace péče
    - Caton(1981): jen 17% pacientů plní rok po propuštění rehabilitační plán
  - Osoby se závažným duševním onemocněním nečerpají služby, které jsou pro ně určeny
  - Lůžková péče a krizové služby jsou velmi nákladné

# 3 základní úkoly:

- Posouzení stavu klienta
  - Spárovat nabízené služby s potřebami klienta, definovat cílový stav – individuální plán péče
  - Realizace individuálního plánu
- 
- Matoušek (2003)

# Dělení CM

- **Individuální CM** – jeden pracovník sám vede klientův případ
- **Týmový CM** – spolupráce v týmu (uvnitř organizace/s vnějšími subjekty)
  - pasivní týmy
  - aktivní týmy
- Vždy je stanoven **klíčový pracovník**

# Asertivní komunitní léčba

(Assertive Community Treatment – ACT)

- Podobný model jako intenzivní CM
- Dostupnost 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně
- Klienti sdílení multidisciplinárním týmem
- Poměr pracovník : klient 1:8 – 1:10
- Tým *může* zajišťovat většinu služeb



# Srovnání intenzivního case managementu (ICM) a asertivní komunitní léčby (ACT)

- Výzkum založený na expertním hodnocení



<b>ACT</b>	<b>ICM</b>
Týmový přístup, všichni klienti jsou sdíleni týmem	Část klientů je v individuální péči jednoho case managera
Větší důraz na asertivní vyhledávání a kontaktování klientů	Menší důraz na asertivní vyhledávání a kontaktování klientů
Služba se prakticky neukončuje	Službu je možno ukončit (klient je stabilizovaný, odmítá spolupráci, je dlouhodobě hospitalizován)
Důraz na medicínskou orientaci (klíčová role psychiatra a psychiatrické sestry)	Důraz na práci se silnými stránkami klienta
Tým by měl pokrýt potřeby klienta - nemusí zprostředkovávat další služby	Důraz je na zprostředkování dalších služeb

# Zásady case managementu

Rapp, Wintersteen

- Podpora je šitá individuálně na míru
- Zaměření na zdravé stránky klienta více než na psychopatologii
- Flexibilita: dlouhodobost, práce v terénu, intenzita dle potřeb klienta
- Intervence jsou založeny na klientově rozhodnutí a souhlasu
- Asertivita: součástí metody je kontaktovat i „obtížné“ klienty
- Zapojování sociálního okolí klienta, hledání vhodných zdrojů, automaticky nepreferuje standardní služby pro duševně nemocné

# Silné stránky CM:

- Přirozené podpůrné prostředí  
- Podpora samostatnosti a zaměření na silné stránky klienta
- Respekt a partnerství
- Spolupráce, týmový přístup
- Koordinace a kontinuita péče

# Case manager – koordinátor případu

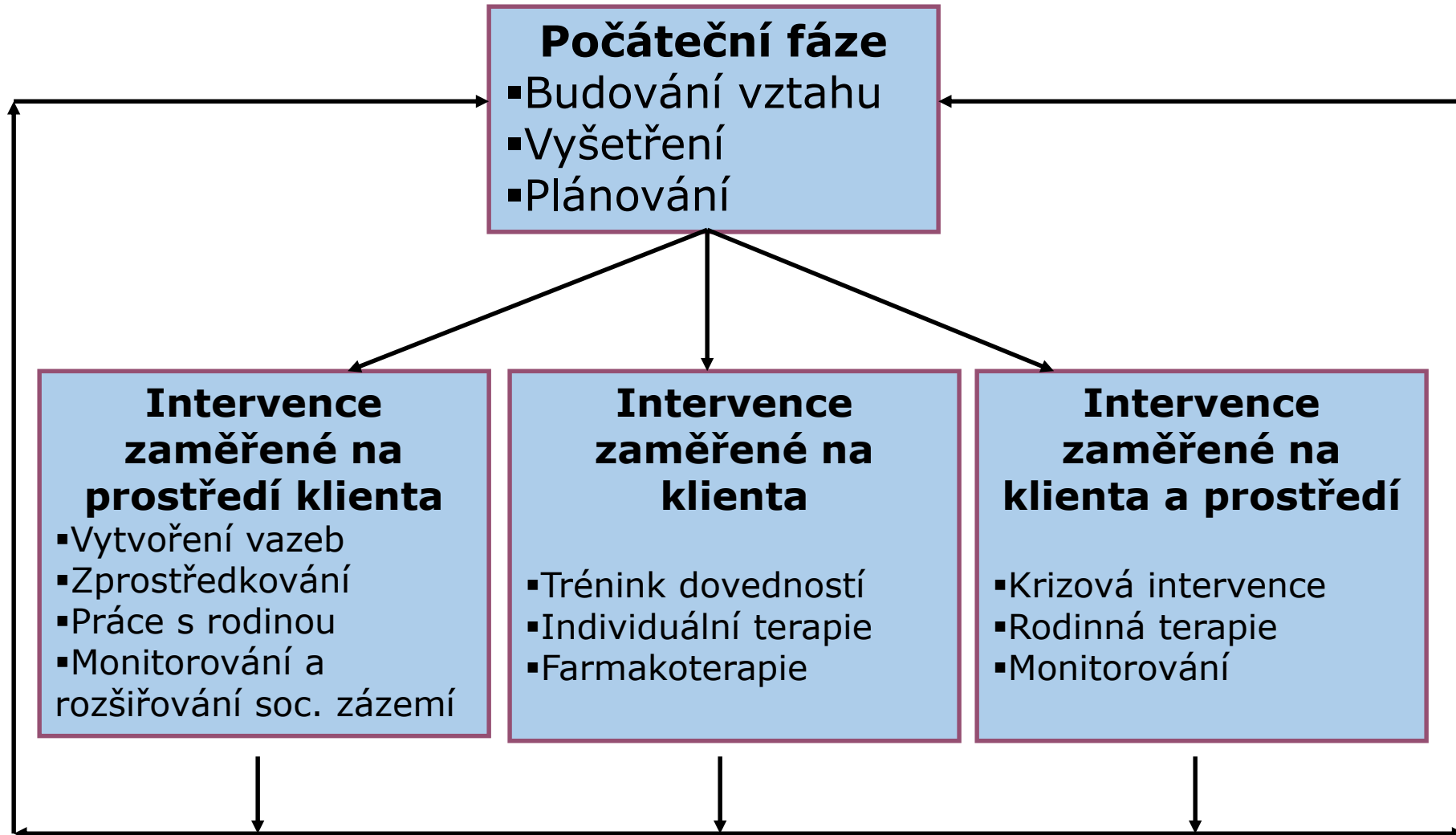
*Case manager je profesionál – nejčastěji sociální pracovník, psycholog, který spolupracuje s klientem, má jeho důvěru a má (nebo o ni usiluje) důvěru dalších odborníků a osob, které jsou v kontaktu s klientem a jeho situaci ovlivňují. -*

navázání vztahu s klientem (klient je/není sdílen s týmem, dle modelu CM)

- pomáhá klientovi vyhledávat a využívat vhodné specializované služby
- Koordinace péče
- Intenzivní, dlouhodobé doprovázení a podpora klienta v celém systému léčby
- Pravidelné udržování kontaktu – vztahu (reparativního vztahu)
- Práce v přirozeném prostředí
- Asistence při jednání s institucemi
- Podpora v konkrétních krocích – v reálných situacích
- Práce s rodinným prostředím

Case manager vs. klíčový pracovník

# Úkoly case managera



# Případová konference

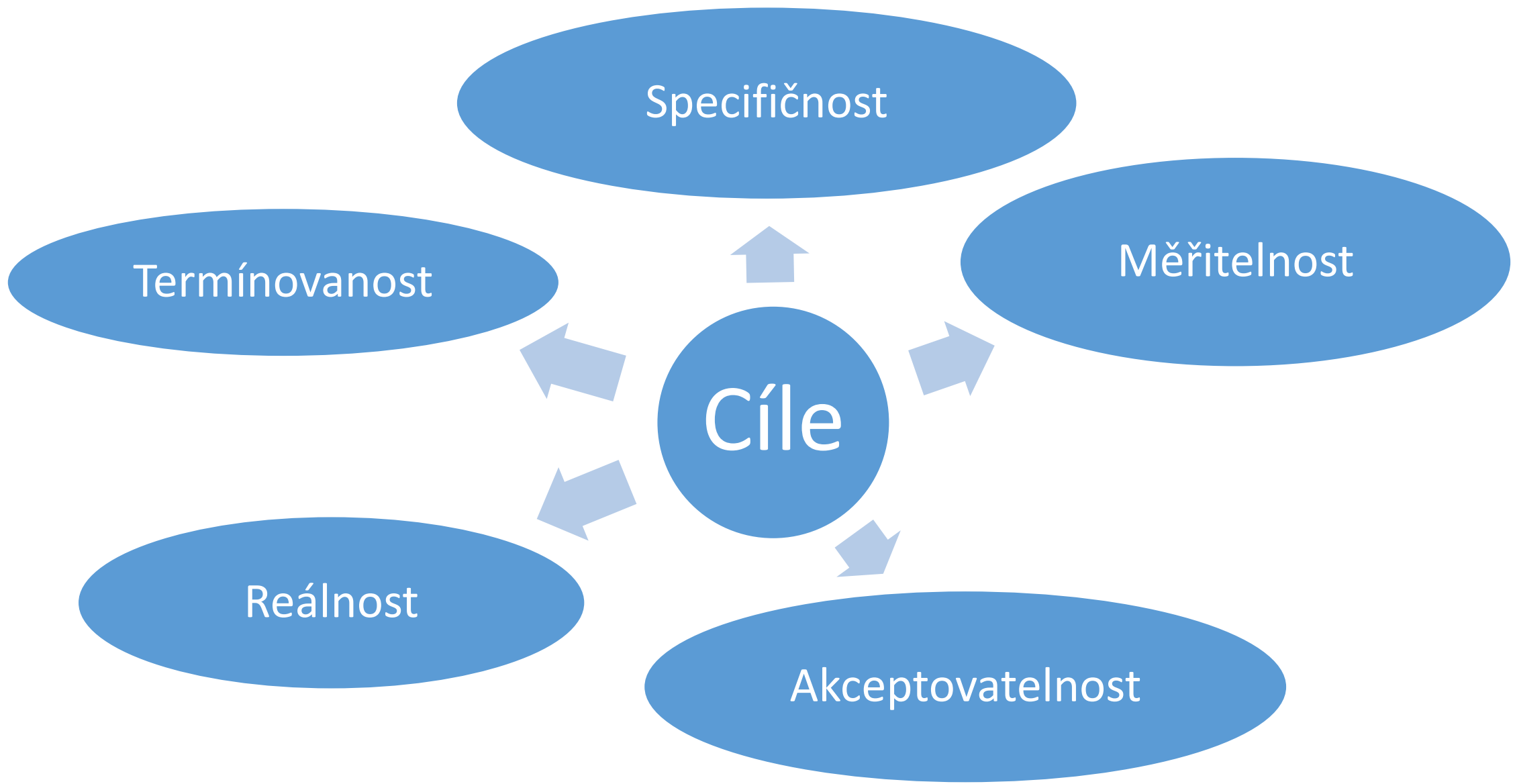
- *Případová konference je plánované a koordinované společné setkání klienta, jeho rodiny a všech, kteří pro ně představují nebo mohou představovat podpůrnou síť.*
- Nástroj aktivního týmového CM
  - Schůzka nejméně tří stran
  - Řízena nezávislým facilitátorem
  - Všechny strany dopředu seznámeny s kauzou klienta, obsahem plánovaného setkání

# Cíle případové konference:

- vyhodnocení situace klienta a jeho rodiny s cílem nalézt optimální řešení
- vytvářet podpůrnou síť klientovi a jeho rodině
- aktivizovat klienta a jeho rodinu
- koordinovat péči a služby poskytované klientovi
- rychle reagovat na vzniklou nepříznivou situaci klienta

První setkání

Opakované  
setkání



Specifičnost

Měřitelnost

Cíle

Akceptovatelnost

Reálnost

Termínovanost



# Přínos PK pro všechny účastníky:

- zaktivizování klienta a jeho blízkých
- získání širšího pohledu na situaci klienta
- vyjasnění očekávání jednotlivých účastníků
- zabránění subjektivnímu hodnocení situace jednoho odborníka
- sdílení
- otevřený systém pomoci a podpory
- kreativní hledání nových řešení
- vyřešení více problémů naráz
- možnost ověření správnosti předchozích rozhodnutí
- sladění jednotlivých intervencí

# Facilitátor:

- Nezávislá, nestranná a neangažovaná osoba
- Navrhuje program a časový harmonogram setkání
- Zajišťuje hladkou komunikaci, všem prostor pro vyjádření
- Navrhuje pravidla a dbá na jejich dodržování
- Hlídá, aby byl zřetelný cíl setkání
- Garantuje konstruktivní průběh a vznik jednoznačných výstupů
- Dobře ovládá komunikační techniky

# Příprava PK:

- zajistit účast klienta (příp. zákonného zástupce), rodiny
- společně s klientem stanovit cíl setkání
- motivovat všechny účastníky PK
- zmapovat okolí klienta a jeho přirozené zdroje pomoci
- vybrat a oslovit účastníky PK s ohledem na jejich vhodnost pro řešení situace klienta
- zajistit vyváženost setkání z hlediska účastníků, aby jejich účast klienta neohrozila a abychom získali různé úhly pohledu
- zajistit písemná vyjádření od osob, které se PK nemohou zúčastnit
- zajistit kvalitního facilitátora pro vedení setkání

# Průběh případové konference:

- úvodní slovo k cíli konference, čas,
- představení, role jednotlivých subjektů,
- představení cílů setkání,
- mapování aktuálních potřeb klienta,
- mapování aktuálního stavu z pohledu jednotlivých subjektů,
- návrhy řešení,
- tvorba konkrétního plánu,
- termín dalšího setkání
- zhodnocení setkání

# Individuální plán

- základní informace a kontakty na klienta
- seznam zainteresovaných osob včetně kontaktů
- stručný popis situace klienta
- stanovení cíle (případně cílů)
- přehled konkrétních kroků s jasnou formulací, osobami odpovědnými za provedení kroku, termínu plnění (co, kdy, kdo)
- přehled rizik a alternativních kroků
- popis způsobu informování a předávání zpětné vazby o plnění plánu (kdo, kdy a komu dává zpětnou vazbu)
- stanovení termínu a způsobu vyhodnocení plánu
- informace o tom, kdo a jakým způsobem bude informovat nepřítomné o obsahu plánu
- případně termín další PK, pokud byl stanoven

## Individuální plán

### a) Základní informace o klientovi

Jméno klienta:	
Trvalé bydliště:	
Přechodné bydliště:	
Jméno zákonného zástupce:	
Jméno opatrovníka:	
Telefon:	
e-mail:	
Poznámka:	

### b) Seznam zainteresovaných osob

Jméno:	Role/organizace:	Kontakt:	Poznámka:

### c) Popis aktuální situace

### d) Stanovení cíle/cílů

### e) Plán postupu, termíny plnění, stanovení odpovědnosti

Úkol	Termín	Zodpovídá

### f) Přehled rizik, alternativní řešení

Riziko	Alternativní řešení	Termín	Zodpovídá

### g) Následné zhodnocení

Způsob zhodnocení	Termín	Zodpovídá

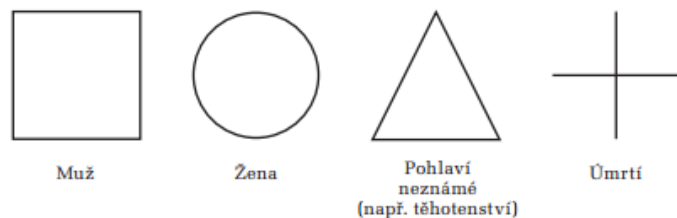
Datum: \_\_\_\_\_

Zapsal/a: \_\_\_\_\_

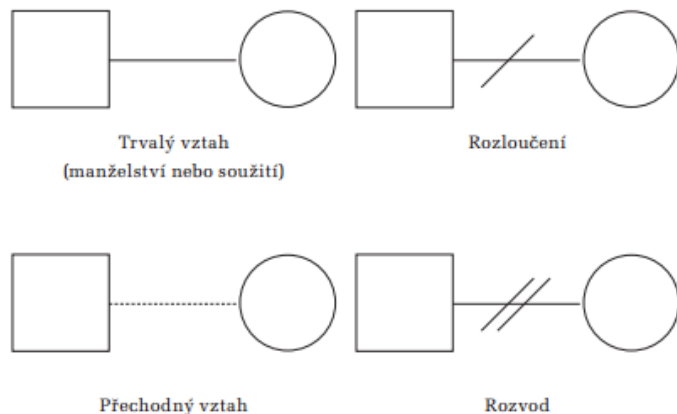
# Mapování přirozených zdrojů klienta:

## • Genogram

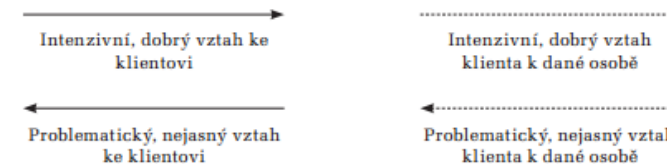
### Symboly genogramu



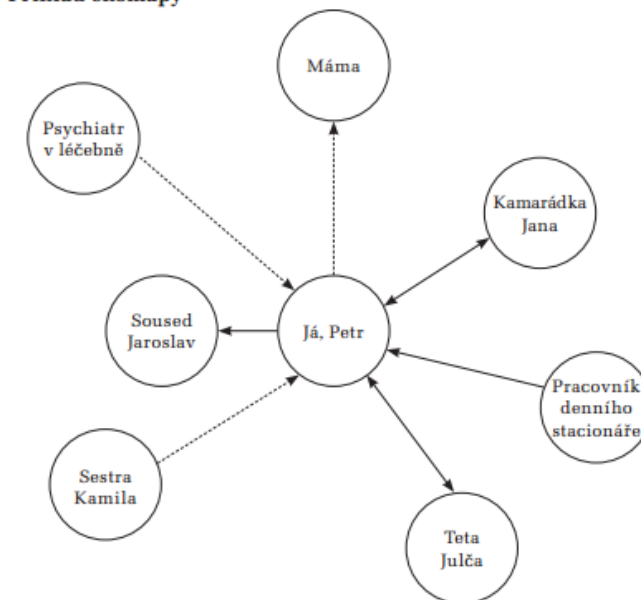
### Symboly genogramu



## Ekomapa



### Příklad ekomapy



# Rodinná konference

- model sociální práce s ohroženou rodinou
- cílem je aktivizovat přirozenou podpůrnou síť okolo dítěte.
- **Rodiče, prarodiče, ostatní příbuzní a přátelé, všichni, kteří jsou propojeni se životem dítěte, vytvářejí plán řešení složité situace ohroženého dítěte.**
- Průvodcem celého procesu je nezávislý koordinátor.



# Rodinný vs. případová

- Odborníci ustupují do pozadí a je to rodina, kdo se stává expertem na řešení své situace.
- **Z partnerské úrovně je rodina povýšena do role výlučného odborníka na svůj život.**

- Příprava:
- 4-6 týdnů
- Koordinátor navštěvuje členy rodiny, vysvětluje princip a motivuje k účasti
  
- Průběh:
- Úvod s koordinátorem, popř. odborníky (OSPOD, atd.)
- Soukromá rodinná porada, tvorba plánu
- Konzultace plánu s odborníkem (OSPOD)
  
- Po setkání:
- K úkolům byly přiřazeny odpovědné osoby a termíny

- HRDNINOVÁ, Andrea; KRUPIČKOVÁ, Petra; HANUŠOVÁ, Ludmila; ŠTĚTKOVÁ, Petra; PETRANOVÁ, Jana. Na jedné lodi aneb jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti. Rozum a cit o.s. [online], © 2012
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce. První vydání. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. Základy sociální práce. Praha: První vydání. Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- Metodické doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup orgánů sociálněprávní ochrany dětí při případové konferenci. Praha: MPSV, [online], © 2012

# Odkazy:

[www.apzp.cz](http://www.apzp.cz)

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

[www.nrzp.cz](http://www.nrzp.cz)

[www.iporadna.cz](http://www.iporadna.cz)

[www.neziskovky.cz](http://www.neziskovky.cz)

