

padové konference jsou jedním z nejeftivnějších nástrojů case managementu (Solařová, 2013). Kromě řešení konkrétních případů by mělo být také podporováno předávání informací o síti dostupných služeb v regionu, protože pouze ti case manageri, kteří jsou dobře zorientováni v systému možné pomoci, mohou koordinovanou pomoc efektivně poskytovat.

## ZÁVĚR

Základním pilířem pro podporu koordinovaného přístupu v systému poskytování sociální ochrany v ČR je mít kvalifikované odborníky. Koordinátoři případu se nazývají **case manageri**, můžeme se také setkat s pojmem klíčový nebo případový pracovník (Solařová, 2013). K zajištění kvalifikovaných odborníků by byl vhodný **vznik uceleného systému vzdělávání case managerů, jež by se zaměřoval na klíčové kompetence a dovednosti, které by měli case manageri ovládat**. Mezi ně patří především dobré komunikační dovednosti, umění kvalitního individuálního plánování, schopnost týmové a multidisciplinární spolupráce a ovládání manažerských dovedností.

**Druhým pilířem je mapování potřeb jako prevence duplicity služeb**. Pro efektivní koordinovaný přístup je nutné, aby case manager byl schopen kvalitního hloubkového zmapování potřeb klienta. K tomu by mělo docházet nejen při sestavování zakázky, ale měl by zjišťovat aktuální potřeby klienta průběžně a být schopen propojit klienta se zdroji, které mu s naplněním těchto potřeb pomohou.

Třetím pilířem pro podporu koordinovaného přístupu je **zavedení systému umožňující flexibilnější předávání informací**. Příkladem dobré praxe jsou případové konference, které jsou velmi efektivní. Bylo by vhodné systémové ukotvení případových konferencí a proškolení case managerů, aby tento nástroj mohli co nejvíce využívat.

Zajištění výše uvedených principů je jedním ze základních kamenů pro implementaci koordinovaného přístupu v systému poskytování sociální ochrany v ČR, který pomůže **efektivním a hospodárným způsobem řešit nepříznivou sociální situaci klientů různých cílových skupin a tím zvýšit jejich kvalitu života**. ■

**Mgr. MILENA MATOUŠKOVÁ**

## Zdroje:

- Frankel, A., Gelman, S., Pastor, D. Case management. An Introduction to Concepts and Skills. Oxford University Press: 2019, 191 s. ISBN 9780190858889
- Giovagnoniová, R., Hron, D., Mlejnková, K., Nekolová, M., Sluková, A., Šnajdrová, Z. 2019. Analýza stávající situace v oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách v ČR. Praha: MPSV, 143 s.
- Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025. 2015. Praha: MPSV, 232 s. ISBN 978-80-7421-126-3.
- Sedlářová, K. 2022. Case management jako podpora seniorů, jeho identita a místo v systému. Univerzita Karlova: Fórum sociální práce. 21-33 s. ISSN 2336-6664
- Solařová H. 2013. Case management aneb případové konference v praxi. Benepal, a.s., 42 s.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách



Spolufinancováno  
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE  
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Odborný článek byl vydán v rámci projektu – Podpora implementace koordinovaného přístupu v systému poskytování sociální ochrany v ČR, reg. č. CZ.03.02.02/00/22\_004/0001320 financovaného z Evropského sociálního fondu plus v rámci Operačního programu Zaměstnanost plus 2021–2027.