

# Podpora implementace koordinovaného přístupu v systému poskytování sociální ochrany v ČR

## Principy koordinované péče:

### Co je důležité pro její kvalitu? (1. část)

**C**o je důležité pro úspěch koordinované péče? Abychom si na to mohli odpovědět, je nejprve zapotřebí si uvědomit, jak má být poskytována sociální práce odborníky na case management s podporou jejich kvalitního vzdělání. Za úspěch v sociální práci můžeme považovat klienta, kterému case manageri (nejčastěji sociální pracovníci) a další aktéři týmu podpory pomohli vyřešit jeho nepříznivou sociální situaci a tím mu umožnili zachovat nebo dokonce zvýšit jeho kvalitu života. Takový klient má v co nejvyšší možné míře naplněny své individuální potřeby. To je přínosné nejen pro samotného klienta, ale následně i pro celou komunitu. Příkladem je cílová skupina drogově závislých osob, kdy po úspěšné intervenci je možné, aby klienti plnili roli rodičů, byli zapojeni do pracovního procesu a byli ekonomicky aktivní, dále dojde ke snížení zdravotních rizik spojených s užíváním návykové látky atd. Case manager v tomto případě může pomoci klientovi identifikovat jeho problém se závislostí, pomoci si vyhledáním adiktologické péče, zapojit jeho rodinu do procesu odvykání návykové látky, poskytnout poradenství ohledně dávek (kvůli výpadku stálého příjmu člena rodiny) atp. Koordinovaná podpora tedy umožní, aby došlo k úspěšnému opětovnému začlenění celé rodiny do komunity. Case management neboli koordinovaná péče je tedy činnost, která vede k podpoře klienta, a to za účasti dostupných zdrojů, jako je rodina, sociální služby, zdravotní služby apod. (Solařová, 2013).

Během dlouhé historie case managementu (tzn. koordinované péče) vzniklo mnoho definic, neexistuje však žádná jednotně platná. I proto se může pohled jednotlivých odborníků mírně lišit. Obecně se jedná o způsob, jak lidem pomoci identifikovat oblasti, kde potřebují pomoc a propojit je s osobními a komunitními zdroji, které jim pomohou. Jedná se tedy o mechanismus, který pomáhá uspokojit individuální potřeby prostřednictvím koordinace. (Frankel, A., Gelman, S., Pastor, D., 2019)

Obvykle nelze vyřešit případ klienta pouhým jednorázovým základním sociálním poradenstvím, ale jedná se často o dlouhodobější spolupráci. Tuto spolupráci nelze chápat jen jako dvoustranný akt, kde na jedné straně stojí klient a na

druhé sociální pracovník a společně hledají co nejvhodnější řešení nepříznivé sociální situace. Jedná se často o celý tým podpory, který je do řešení nepříznivé sociální situace zapojen. Členy týmu podpory jsou nejen sociální pracovníci služby či obce, ale také pracovníci v sociálních službách, adiktologové, zdravotní sestry, pedagogičtí pracovníci atd. Všichni společně se snaží aktivizovat klienta a dosáhnout požadovaného cíle. Často však narážejí na problém současné nesystematičnosti koordinované péče.

Za proces koordinované péče odpovídá case manager. Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025 ho definuje jako osobu, která v případě potřeby navrhuje a pomáhá zajistit či organizovat pomoc a podporu OZP či rodinám i jednotlivcům. Jedním z opatření této strategie je nastavit koordinovaný a koncepční přístup k podpoře pečujících osob, a to prostřednictvím novelizace zák. č. 108/2006, o sociálních službách, kde bude koordinace péče v systému sociální ochrany ukotvena.

#### KVALIFIKOVANÍ ODBORNÍCI – VZDĚLÁVÁNÍ CASE MANAGERŮ

Case manager je odborník, jehož hlavní úlohou je pomoci klientovi dosáhnout nejlepší možné kvality života a to tak, že důsledně zmapuje jeho potřeby, přání, hodnoty a společně s klientem vytvoří plán, jak je naplnit. Měl by disponovat vyjednávacími a manažerskými dovednostmi, facilitovat komunikaci uvnitř týmu, být advokátem klientových potřeb a měl by také být schopen prezentovat v komunitě výsledky své práce a pojmenovávat případné nefunkčnosti. (Sedlářová, 2022)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, deklaruje povinnost zaměstnavatele zabezpečit sociálním pracovníkům další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si prohlubují kvalifikaci. V praxi se však ukazuje, že ani toto další vzdělávání nemusí deklarovat dostatečné kompetence potřebné pro úspěšný case management.

Z výše uvedené definice case managera je patrné, jaké znalosti a dovednosti by měl case manager ovládat a praktikovat. Toho by bylo vhodné docílit **prostřednictvím uceleného systému vzdělávání case ma-**

**nagerů.** S tím souhlasí i Sedlářová (2022), která uvádí, že dle expertů z fokusních skupin velká města nabízí kvalitní krátkodobé vzdělávací kurzy, ale to co, zde chybí a ve vyspělých zemích v zahraničí je standardem, je ucelené komplexní vzdělávání pro výkon práce metodou case managementu.

Ucelené vzdělávání v oblasti case managementu by se mělo souhrnně a prakticky zaměřovat na oblasti jako mapování potřeb, vytváření a vyhodnocování plánu k jejich naplnění (individuální plánování), komunikační dovednosti, týmovou a multidisciplinární spolupráci a manažerské dovednosti. Analýza zaměřená na další vzdělávání ukazuje, že nejčastěji absolvované kurzy jsou na téma **kunikační dovednosti** (55,9%) a **individuální plánování** (51,4%), zatímco téma **týmová a multidisciplinární spolupráce** v rámci dalšího vzdělávání absolvovalo pouze 13,9% respondentů a **manažerské dovednosti** 2,7% (Giovagnoniová, R., Hron, D., Mlejnková, K., Nekolová, M., Sluková, A., Šnajdrová, Z. 2019).

Je nezbytné, aby se case manageri nadále v této oblasti vzdělávali a úkolem jejich zaměstnavatelů je podporovat je v co nejvyšší míře při vhodném výběru doplňování vzdělávání. To by mělo být zaměřené na praktický nácvik. Toto vyplývá i z Analýzy stávající situace v oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách v ČR. V celé analýze rezonuje fakt, že vzdělávání by mělo být proloženo praxí. Pokud si totiž účastníci kurzů vyzkouší nabyté vědomosti a dovednosti také prakticky, lépe si je zafixují (Giovagnoniová, R., Hron, D., Mlejnková, K., Nekolová, M., Sluková, A., Šnajdrová, Z. 2019).



Spolufinancováno  
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE  
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

*Obdobný zářek 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.*