

Koordinovaná podpora na obcích aneb case management v praxi

Článek pojednává o možnosti využití koordinace metodou case managementu v procesu hledání a zajištění pomoci občanům ze strany pracovníků sociálních odborů obcí. Využití koordinace a metody case managementu ukazuje na kazuistice anonymního občana, kterou často řeší právě sociální pracovníci na obcích.

Case management je metoda sociální práce, která přináší hospodárnost do procesu zajištění pomoci občanům a pomáhá předcházet duplicitám. Case management volíme jako nástroj účinné koordinace pomoci proto, aby pomoc občanům byla efektivní, zachovala jejich důstojnost i kvalitu poskytovaných služeb a zároveň vedla k časovým, a nakonec i finančním úsporám. Case management je neúčinnější v případech, kdy občan řeší více problémů současně, vyžaduje pomoc z více zdrojů a od více poskytovatelů pomoci najednou, a právě koordinace pak pomáhá k rychlému a efektivnímu zajištění pomoci. Občan přitom stojí ve středu zájmu.

V České republice za posledních 20 let dochází k výraznému stárnutí obyvatelstva, to s sebou nese potřebu řešit situaci seniorů, jejichž počet každý rok významně přibývá. Se stárnutím se pojí také vyšší výskyt duševního onemocnění, ale problémem může být také udržení bydlení, finanční situace, předluženost obyvatelstva. Pokud máme občana, u kterého dojde ke kumulaci problémů, zpravidla tato situace vyžaduje zapojení více aktérů pomoci současně, a právě tady může být využití metody case managementu vhodným nástrojem k řešení jeho životní situace. Příklad z praxe sociálního odboru:

Na obecní úřad přijde stížnost, sousedka paní A si stěžuje na souseda, který v noci tlouče na dveře. Obecní úřad vyšle pracovníci, aby si s pánem, řekněme mu třeba pan Pavel pohovořila. Při rozhovoru zjistí:

Pan Pavel žije po smrti manželky sám, děti bydlí ve městě vzdáleném 150 km, jsou pracovníčně vytíženi a na návštěvu jezdí nepravidelně. Pan Pavel je v noci občas zmatený, omluvil se sousedce, že si spletl dveře, ale během návštěvy pracovníce pozoruje, že pan Pavel občas hledá věci, které někde odložil. Při návštěvě ji požádal, jestli by mu nepřčetla dopis, který dostal, protože na něj špatně vidí, z dopisu zjistila, že pan Pavel je v prodlení s placením nájmu, z jejich rozhovoru dále vyplývá, že nemá dostatek peněz, aby plnil veškeré své závazky a nejspíš zanedbává i výživu. V okolí nemá žádné příbuzné, kteří by mu pomohli s péčí o domácnost či nakoupili v případě nemoci.

Sociální pracovníci tedy s klientem řeší hned několik problémů najednou. Pan Pa-

vel je ohrožen ztrátou bydlení, finančně nevychází a bude zřejmě nutné řešit také jeho zdravotní stránku. Mohla by klientovi vyjedit nějakou pobytovou službu – domov pro seniory, což by se v případě volných kapacit mohlo jevit jako nejjednodušší řešení. Pokud ale budeme uvažovat o kvalitě života klienta a upřednostníme jeho potřeby, dojdeme k závěru, že vytrhnout ho z jeho sociálního prostředí nemusí být vůbec dobré řešení. Proto je vždy důležité brát klienta jako partnera při rozhodování o řešení situace, ujasnit si svou roli, vysvětlit ji klientovi a dobře zvolit mezi pomocí a kontrolou.

V rámci case managementu tedy nejprve pracovníce s klientem zhodnotí celou situaci a naplánují zapojení dalších aktérů, spolupracují s lékařem – praktickým či odborným, kteří zhodnotí zdravotní stav klienta a nastaví léčbu. Dále je vhodné, aby za souhlasu klienta byla o situaci informována také sousedka, která může klienta podpořit v jeho prostředí, lze to vnímat také jako prevenci vzniku konfliktu mezi sousedy. Terénní pracovník bude řešit také finanční otázky, do řešení finanční situace se zapojí úřad práce, je potřeba oslovit pronajímatele bytu. V závislosti na průběžném monitorování a vyhodnocování situace, lze do procesu zapojovat další aktéry, ať už z řad úřadů nebo sociálních služeb. Společným cílem všech zapojených aktérů pomoci bude podpořit pana Pavla, aby co nejdéle zůstal ve svém přirozeném prostředí. V bytě, který obývá většinu svého života a mezi lidmi a sousedy, které zná, a jejichž vzájemné vztahy se dále nezhoršují.

Sociální pracovníce se stává důležitým zdrojem informací, aby pan Pavel nemusel při řešení své situace se stejnými informacemi oslovovat úřady a sociální služby, které by duplicitně prováděly sociální šetření v místě bydliště klienta a zjišťovaly by totožné informace. Jednotlivé jevy na sebe navzájem působí, ohrožení ztrátou bydlení, nedostatečná výživa přímo působí na zdravotní stav klienta, proto je žádoucí řešit situaci komplexně.

Case management je dynamický proces, proto je důležité mapování potřeb v průběhu koordinace opakovat. Efektivní je motivace klienta, aby participoval na řešení problému, aktivně se zapojoval a byly posilovány jeho kompetence, také je vhodné

vnímat jej jako součást sociálního prostředí. Potřeba nestrannosti dává velký předpoklad, aby se case managerem stal právě sociální pracovník obce, který působí v dané oblasti, má zmapované prostředí, zná sociální služby působící v dané lokalitě, měl by mít povědomí také o kapacitách či občanské vybavenosti lokality. V rámci case managementu rovněž prosazuje práva a zájmy obyvatel, aby měli rovný přístup ke zdrojům pomoci a sociálním službám.

Pokud by Vás metoda case managementu zaujala, chtěli byste více informací o vzdělávání a školení pro podporu výkonu koordinace a využití metody case managementu v systému poskytování sociální ochrany v ČR, obrátit se můžete na pracovníky projektu MPSV Koordinace sociální ochrany v praxi. Celý projekt je financován v rámci projektu Koordinace sociální ochrany v praxi – reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0001320. Informace naleznete také na facebookovém profilu Budme profi. ■

Mgr. et Mgr. JANA DVOULETÁ



Spolufinancováno
Evropskou unií

