

## Case management metodický postup

### Case management

Case management je koordinovaná péče o klienta. Vychází z potřeby multidisciplinárního přístupu k nastavení vhodné a efektivní podpory pro klienta. Metoda Case managementu se používá zejména u těch klíčových případů, kde se v rámci péče a podpory klienta vyskytuje více subjektů, a u nichž je potřeba vzájemné a koordinované spolupráce. Case management je tedy zaměřen na vytváření podpůrné a funkční sítě pro klienta, která tím, že zpravidla propojuje různé typy subjektů a může být mezioborová, přináší komplexnější náhled na situaci klienta, dokáže efektivně plánovat míru zapojení jednotlivých subjektů a umí lépe reagovat na případné změny či aktuální potřeby v životě klienta.

### Case manager

Koordinuje práci multidisciplinárního týmu, svolává společná setkání, motivuje zapojené subjekty k vytvoření jednotného plánu podpory klienta, vyhodnocuje a aktualizuje míru podpory zapojení jednotlivých subjektů, vyhledává nové možné subjekty a síťuje je.

Dle charakteru prostředí, kde je case management realizován, se může měnit jeho podoba/forma a s tím související činnosti, kompetence/nároky na case managera.

### Mezi klíčové kompetence case managera můžeme zařadit tyto:

- Komunikace se všemi zapojenými subjekty – důležitá neutralita, nadhled nad situací klienta.
- Informování klientů o podobě multidisciplinární spolupráce – důraz na dobrovolné zapojení klientů, písemný souhlas, informace klienta o právech.
- Transparentnost procesu – informování všech zúčastněných  
Iniciace společných setkání – v rámci setkání důležitý neutrální postoj, motivace jednotlivých subjektů ke spolupráci.
- Vyhodnocení adekvátně zvolených formátů setkání – ve spolupráci s klíčovým pracovníkem vyhodnotit potřeby jednotlivých formátů vzhledem k aktuální situaci klienta.
- Facilitace setkání – znalost procesu, neutralita.
- Koordinace spolupráce jednotlivých aktérů a sdílení informací – důležitý souhlas klienta, udržování kontaktu s jednotlivými subjekty, case manager jako styčná osoba, u které se sbíhají informace.
- Zapisování a rozesílání výstupů ze setkání – dbát na srozumitelnost.

- Vyhodnocování nastavené podpory, sledování plnění jednotlivých kroků – nastavení časových intervalů, udržování kontaktu, propojování se všemi zapojenými subjekty, v případě změny situace informace všem.
- Síťování služeb – znalost o fungování sítě v regionu.

V projektu *Pomáháme společně – multidisciplinární tým pro podporu ohrožených dětí* byla pilotována role case managera jako podpory pro klíčové pracovníky pracující s ohroženou rodinou a dítětem. Pozice a činnost case managera zde spočívá v tom, aby odlehčil klíčovému pracovníkovi právě v situacích, které si v rámci efektivní podpory klienta vyžadují case management (vystupuje zde více subjektů), což může svojí náročností ubírat klíčovému pracovníkovi kapacitu na přímou práci s klientem.

Proto tuto agendu přebírá case manager, jehož role je v tomto případě koordinační, administrativní, facilitační. Tím, že nepracuje s klienty, má odstup od situace, může mít jiný náhled na situaci klienta a tím přispívat k diskusi v rámci správně volené podpory. Zároveň si uchovává nezájatost a neutralitu při společných setkáních s dalšími subjekty.

Takto pojmávaný model case managementu je zcela odlišný od nejčastěji v praxi používaném přístupu, kdy case managerem je klíčový pracovník, a který vychází z předpokladu, že originální a na míru zacílená podpora klienta je spjatá s detailní pracovníkovou znalostí klienta a jeho situace. Tento přístup je nejčastěji využíván při práci s lidmi s duševním onemocněním. V případě větší potřeby koordinace subjektů, propojování s dalšími aktéry sítě, zajišťování vzájemné spolupráce a s tím související administrativní agendy, je možné využít přístupu case managementu jako odlehčení těchto aktivit klíčovému pracovníkovi.

## Koordinace případu – konkrétní postupy

- Výběr vhodného případu, mapování zapojených subjektů.
- Informování rodiny o průběhu spolupráce.
- Zajištění písemného souhlasu rodiny se sdílením informací.
- Vyhodnocení situace rodiny.
- Rozšíření/zúžení spolupracujících subjektů.
- Společné setkání subjektů, plánování podpory rodiny a nastavení frekvence setkávání.
- Pravidelná setkávání (nad případem, za účasti rodiny), revize plánu podpory s ohledem na aktuální situaci a hodnocení plnění úkolů.
- Ukončení spolupráce, doporučení pro rodinu.

**Příklad z praxe:** *Jakub delší dobu zažíval doma nesoulad s rodiči, někdy se necítil dobře*

*také ve škole. Situace eskalovala Jakobovým pokusem spáchat sebevraždu. Následně se Jakub léčil v Psychiatrické léčebně a po jeho příchodu domů OSPOD informoval SAS o potřebě zapojení v rodině a podpory Jakuba. V rámci prvního setkání se v rodině nastavila komunikace mezi OSPOD a SAS a vzájemné informování o situaci v rodině.*

*Case manager rodině navrhl, že je potřeba komunikovat Jakobovu situaci také ve škole, aby mu byla nastavena adekvátní podpora a rodina se více propojila se školou. Zároveň byla Jakobovi doporučena terapeutická podpora. Za souhlasu rodiny a po dohodě s OSPOD case manager inicioval společné setkání zapojených subjektů ve škole. Setkání se účastnil Jakub s matkou, klíčová pracovnice SAS, sociální pracovnice OSPOD, třídní učitelka Jakuba, výchovná poradkyně a Jakobova terapeutka.*

*Na setkání byla škola seznámena se situací Jakuba. Za souhlasu Jakuba a matky bylo dohodnuto propojení všech subjektů a vzájemné informování v případě, pokud dojde k náhlé změně situace u Jakuba. Byla nastavena spolupráce a vysvětleny kompetence jednotlivých subjektů. Škola se také nabídla, že může poskytnout prostory pro Jakobovu terapeutickou podporu. Case manager se stal osobou, u které se sbíhají všechny informace, a ve spolupráci se všemi zapojenými subjekty vyhodnocuje, zda nastavená podpora odpovídá Jakobovým potřebám.*

*Case manager tím, že není zapojen v přímé práci může vidět situaci klienta jinou optikou a může navrhnout možnosti řešení. Ze setkání case manager pořizuje záznam, který následně posílá všem zúčastněným, klíčový pracovník předává výstup rodičům. Je užitečné se domluvit na dalším společném setkání (nejlépe v dalším měsíci). V průběhu času se může nastavit delší interval mezi jednotlivými setkáními, intenzita práce je největší na začátku spolupráce. V mezičase mezi setkáními case manager informuje zapojené subjekty o klientových změnách, pokrocích, potřebách. Tato propojovací komunikace může více ovlivnit společné fungování zapojených subjektů.*

*Škola informovala matku a terapeutku Jakuba o tom, že Jakub začal být ve škole více úzkostný a prodělal panickou ataku, také byl velmi nesoustředěný a nedokázal udržet pozornost. Case manager zajistil propojení klíčové pracovnice SAS s terapeutkou a informoval OSPOD o změně situace u Jakuba. Po společné konzultaci klíčové pracovnice a terapeutky se dohodly, že dojde k větší podpoře a motivaci rodičů, aby s Jakubem navštívili dětského psychiatra. K psychiatrovi doprovodila Jakuba a matku klíčová pracovnice SAS. Bylo mu diagnostikováno ADHD a nastavena medikace. Jakub prodělal těžší období, zhoršil se mu prospěch, a ještě více se prohluboval nesoulad mezi ním a rodiči. Case manager inicioval ve škole setkání nad případem, kde byla vysvětlena Jakobova současná situace a domluvena podpora ze strany školy dle doporučení psychiatra. Zároveň, tím že Jakuba čekalo rozhodování o střední škole bylo*

*s terapeutkou domluveno, že se zaměří na mapování Jakobových silných stránek a dovedností tak, aby si dokázal správně zvolit. Škola pomůže Jakobovi s administrativními náležitostmi přihlášky a poskytne v rámci kariérních konzultací orientaci v možnostech středních škol. Setkání se účastnila pracovnice SAS a terapeutka, OSPOD se předaly výstupy. Zároveň case manager informoval OSPOD o prohloubení nesouladu mezi Jakobem a rodiči a nutnosti tuto situaci více nahlížet a motivovat k rodinné terapii. Tím, že je tento stav dlouhodobě neřešený, je situace pro Jakuba ohrožující. Bylo dohodnuto, že sociální pracovnice OSPOD bude iniciovat případovou konferenci, kde bude rodičům zdůrazněna závažnost celé situace a navrhnou se konkrétní možnosti podpory. Dále klíčová pracovnice SAS seznámí rodiče s výstupy ze setkání ve škole a bude je informovat o případové konferenci na OSPOD.*

*Pokud do situace klienta zasáhne více subjektů osvědčuje se jejich spolupráce a nastavení jednotného přístupu a podpory klienta. V tomto případě v rámci podpory klienta vystupovala Sociálně-aktivizační služba, terapeutka, sociální pracovnice OSPOD, výchovná poradkyně ve škole, třídní učitelka. Velmi přínosné bylo předání informací škole, podpora třídní učitelky v komunikaci celé causy s třídou a domluvení se na vzájemném informování (např. při panické atace Jakuba). Velmi přínosné bylo propojení terapeutky, klíčové pracovnice a OSPOD, kdy terapeutka rozpoznala v Jakobově chování potřebu vyšetření odborníkem a Jakub dostal medikaci. Zároveň klíčová pracovnice SAS poskytovala náhled terapeutce a sociální pracovnici OSPOD o fungování rodinného systému, kdy jako zásadní spatřovala přijmutí Jakobovi diagnózy rodiči. V tomto bylo funkční propojení se sociální pracovnicí OSPOD. V rámci případové konference společně s terapeutkou poskytly rodičům vzhled potřebných kompetencí při výchově a podpoře Jakuba.*

## Nástroje CASE MANAGEMENTU využívané v projektu

### Setkání nad případem

Nejčastější forma společného setkání bylo „setkání na případem“. Case manager zajišťoval účast zapojených subjektů, komunikoval s nimi potřebnost a důležitost setkání, vysvětloval důvody týkající se potřeby společného náhledu na situaci dítěte/rodiny. Ve většině případů se nestalo, že by některý subjekt nejevil o setkání zájem. Tento postup byl volen z důvodu potřeby zmapování situace, provázání se, a vzájemného dialogu mezi subjekty o možné podpoře. Setkání nad případem by se dalo přirovnat k „poradě“ - jakožto prostředku k ověření si zvoleného postupu. Takto byl tento formát také komunikován a ukázal se v rámci procesu jako důležitý první krok pro koordinovanou spolupráci.

V rámci setkání se také nastavovala transparentní komunikace a pověřovala se osoba, u které se budou informace sbíhat (zpravidla case manager) a domlouval se termín následného setkání. V čase mezi setkáními case manager komunikoval se subjekty, informoval je např. o změně situace u klienta/klientů, v případě potřeby se s jednotlivými subjekty scházel a komunikoval potřeby klientů, v případě nutnosti inicioval setkání mimo domluvený termín. Také vyhodnocoval podobu setkání – zda se mělo jednat o setkání nad případem (bez klientů), případně navrhoval formát Případové konference (za účasti rodičů), nebo se volil formát Interaktivní případové konference (setkání dítěte).

Nejvíce opakující se složení subjektů formátu Setkání nad případem bylo: sociální pracovníce SAS – sociální pracovníce OSPOD – třídní učitelka – zástupce školního poradenského pracoviště (výchovná poradkyně) - terapeut. Některé subjekty (např. pracovníce SPC nebo SVP) byly přítomné méně často, v případě jejich nepřítomnosti docházelo k předáním informací z jejich strany písemně, případně se pracovalo s jejich doporučeními. V rámci koordinace případového setkání bylo pro case managera nejnáročnější najít vyhovující termín. Setkání se odehrávala nejčastěji ve škole, někdy case manager volil zázemí organizace. Prostory OSPOD byly v tomto případě využité minimálně. Před setkáním case manager rozeslal emailem pozvánky s místem a hodinou konání. Většinou ještě upozornil na setkání den předem.



## Případová konference (případové setkání)

Je formát, který je dobře známý a využívaný pracovníky OSPOD. Jedná se o setkání, kterého se účastní jak zapojené subjekty, tak klienti. Zpravidla ho svolává OSPOD, který přizývá další subjekty ke spolupráci a také ji koordinuje. Velmi často je tento formát používán při řešení obtíží se školní docházkou, u náročného chování dítěte nebo v případech náhlé změny v chování u žáka/žákyně. V rámci projektu se realizovaly dvě případové konference, které byly facilitovány case managerem a proběhly na půdě školy za přítomnosti rodičů dítěte. V jednom případě požádala škola case managera o organizaci tohoto formátu setkání, v druhém případě inicioval setkání case manager, kdy škola upozornila na potřebu bližšího provázání se s rodinnými zástupci. K oběma případům byl přizván OSPOD. Zde bylo potřebné komunikovat setkání se sociálními pracovníky OSPOD tak, aby nedocházelo z jejich strany k pocitu přebírání kompetencí. Případně ponechat koordinaci případové konference na OSPOD.

## Interaktivní případová konference se zapojením dítěte

Je formát, který do řešení situace zapojuje samotné dítě. Zpravidla nese setkání jméno dítěte („Honzíkovo setkání“) a je pojaté více neformálně. Cílem setkání je zmapování potřeb a přání dítěte, jeho názoru na možnost řešení situace a naplánování konkrétních kroků podpory. Pro samotné dítě má tento formát důležitý význam v tom, že může zažít pocit důležitosti, může samo navrhnout svoji představu řešení a také může pocítit, že na situaci není sám, že má k dispozici kolem sebe lidi, kteří mu pomohou.

Setkání se účastní jak dítě, tak jeho rodiče/rodič/zákonní zástupci, dále jednotlivé subjekty, které s rodinou pracují, zástupci školy, OSPOD/kurátor. Dítě si také volí svoji oporu na setkání, může to být kamarád, sociální pracovník, někdo z rodiny. Účelem setkání také je nahlédnout na dítě z jiné perspektivy, seznámit se s celým jeho příběhem. Tento nástroj doposud využívají pouze sociální pracovníci SAS. Role case managera je v tomto ohledu koordinační, kdy ve spolupráci s facilitátorem setkání informuje jednotlivé subjekty o termínu a místě setkání, komunikuje s nimi podobu a účel setkání. Zástupci škol nejsou ve větší míře na tato neformální setkání připraveni, nicméně zavedení do školského prostředí považujeme za významné.

**Příklad z praxe:** *Amálka má rozvedené rodiče a je ve střídavé péči, jeden týden tráví u otce, jeden u matky. Amálka byla raději u matky, nebyl tam tak přísný režim jako u otce, v noci byla často na mobilu, nikdo ji nekontroloval. Ráno se jí nechtělo vstávat, často jí bolelo břicho, nebo hlava a se stávalo, že nešla do školy. V době distanční výuky byla Amálka více u mamky. K otci přestala docházet. Po zrušení online výuky měla Amálka problém ráno vstávat a často ve škole chyběla. Její absence rostly, prakticky přestala do*

*školy docházet. Škola se rozhodla upozornit na situaci OSPOD. Na doporučení case managera došlo ve škole k setkání nad případem.*

*Výstupem bylo, že do rodiny vstoupí SAS a klíčová pracovníce bude podporovat Amálku v plnění školní docházky, s matkou budou pracovat na zvyšování rodičovských kompetencí. Škola díky setkání měla možnost nahlédnout celou situaci Amálky komplexně. Situace se nezlepšila, Amálce se stále nedařilo dojít do školy. Case manager po dohodě s klíčovou pracovnící navrhli svolat Interaktivní případovou konferenci – „Amálčino setkání“. Klíčová pracovníce připravila Amálku na tento formát setkání, společně pracovali na knize přání a mapovali, co by Amálce pomohlo v návratu do školy a k obnovení střídavé péče u otce. Setkání se účastnili oba Amálčiny rodiče, sociální pracovníce OSPOD, sociální pracovníce SAS, výchovná poradkyně ze školy, paní třídní učitelka Amálky a paní asistentka pedagoga. Setkáním prováděla facilitátorka.*

*Amálce byl poskytnut bezpečný prostor k tomu, aby měla možnost pojmenovat svoje potřeby, přání a návrhy k řešení. Zároveň po dlouhé době zažila, že otec i matka se nehádali. Ostatní zúčastnění Amálce představili svůj náhled na situaci a vyhodnotili (sami za sebe) to, co je pro Amálku nejvíce ohrožující. Amálka měla výsadní právo rozhodnout o tom, co ona sama považuje za nejdůležitější body k řešení. Výstupem setkání byl plán kroků s jasnou informací, kdo a jak konkrétně se bude na řešení podílet a v jakém časovém horizontu. Plán všichni stvrdili svým podpisem a facilitátorka následně všem zúčastněným poslala písemnou zprávu.*

*V případě Amálky se mimo Interaktivní případovou konferenci osvědčovala pravidelná setkání nad případem, kdy se podařilo velice aktivně zapojit školu, se kterou se hledaly cesty, jak Amálce v návratu do školy pomoci. Tím, že škola umožnila Amálce zažít pocit vlastní důležitosti (svěřila jí grafiku absolventských mikin), Amálka v sobě našla opět sebedůvěru, kterou potřebovala k tomu, aby docházku začala zvládat.*

## Doporučení:

- Srozumitelnost jednotlivých rolí pro rodinu.
- Péče o funkční vztahy se všemi zapojenými subjekty.
- Hlídat, aby rodina nebyla službami přetížena.
- Větší zaměření na vyjasňování kompetencí mezi jednotlivými subjekty (např. OSPOD a case manager), zajištění větší informovanosti (eliminace různých výkladů pozice).
- Zapojení školy – adekvátně reagovat na nastavení školy ke spolupráci, tak aby probíhal vzájemný dialog.
- Využívání intervizí/supervizí při vyhodnocování možností podpory klienta.