

Metodika Case managementu

Podklad pro diskusi o metodických aspektech case managementu v sociálních, zdravotních a návazných službách v Praze 7

Okolnosti zavádění case managementu

- Snaha o zavedení case managementu v Praze 7 reaguje na potřebu efektivnější koordinace zdrojů, služeb jednotlivých aktérů v systému podpory pro občany s komplexními potřebami
- Zavádění case managementu je součástí dvou realizovaných projektů (sociální bydlení, vývoj software pro case management)
- Počítá se s dalším rozvojem CM – aktuální spolupráce úřadu MČ P7 a Armády spásy, rozšiřování kapacit sociální práce na úřadě
- Metodikou navazujeme na feedback po podzimních workshopech

Inspirační zdroje

- Chrudimská metodika case managementu:
 - Určena primárně pro OSPOD – jiní aktéři, jiná cílová skupina
 - Převzetí základní struktury (základní pracovní skupina, metodické semináře, případové konference)
- Case management u zotavujících uživatelů drog
- Další zdroje týkající se CM (MPSV, projekt CELLO FHS UK case management u osob s demencí) a zavádění integrovaných služeb

Co je Case Management?

- Schopnost společně se domlouvat na **jednotném postupu** práce s konkrétním klientem, na **dodržování tohoto postupu** a na **pravidlech vyhodnocování**.
- **Navrhovaný model case managementu probíhá v logice jednotlivých fází:**
 - a) Kontaktování, vyhledávání (host)
 - b) Mapování potřeb – Assessment (výzkumník)
 - c) Plánování (navigátor)
 - d) Propojování (koordinátor)
 - e) Prosazování zájmů (advokát)
 - f) Monitorování (kontrolor)

Základní zásady CM pro Prahu 7

- Na řešení případu spolupracují zástupci institucí a organizací, poskytující služby v lokalitě.
- Dochází k výměně informací a ke spolupráci při řešení konkrétního případu.
- Příklad může být již v řešení jedním či více subjekty a z jejich strany již proběhly či probíhají intervence/podpora.
- Příklad je ve fázi, kdy je třeba zavést další služby.
- Příklad vyžaduje dlouhodobou, individuální a komplexní podporu klienta.
- Spolupráce vede k zajištění efektivity celého systému péče, zabezpečení návaznosti jednotlivých služeb, komplexnosti a koordinaci jednotlivých služeb.
- Spolupráce vede k identifikování hluchých míst (např. nízké kapacity)

Cílová skupina CM v Praze 7

- Primární CS: Lidé s komplexními zdravotními či sociálními potřebami podpory
 - V první fázi zaměření na klienty s komplexní zdravotně-sociální problematikou (např. syndrom křehkosti) a na klienty se zakázkou udržení či získání bydlení
- Sekundární CS: Pracovníci v síti sociálních a zdravotních služeb
- Služby poskytované primární CS:
 - Vyhledávání a identifikace klientů vhodných pro case management napříč službami
 - Koordinovaná a komplexní péče o klienta v síti dostupných služeb/podpory
 - Zabezpečení návaznosti a spolupráce jednotlivých služeb na řešení situace klienta
 - Aktivní vtažení klienta do řešení jeho problému a do procesu plánování cílů a hodnocení jejich plnění
 - Navigace klienta – pomoc v orientaci v síti pomáhajících organizací – jaká organizace, jaký pracovník s klientem pracuje, kdy a v jaké oblasti ho podporuje
 - Hájení oprávněných zájmů klienta a jejich prosazování (advokacie).

Základní schéma institucionálního zajištění Case Managementu



Základní pracovní skupina

- Sdružuje zástupce poskytovatelů sociálních, zdravotních a návazných služeb
- Podílí se na nastavení systému spolupráce a definuje podmínky pro jeho úspěšnou realizaci
- Vytváří nebo připomínkuje metodické materiály
- Pořádá kazuistická, metodická a supervizní setkání
- Vzdělávací workshopy na identifikovaná témata

Otázky k diskusi:

- *Jaká je vhodná četnost setkání? Jaké jsou preferované formáty setkání?*
- *Jakou má mít podobu supervize skupiny? Kdo se má supervize účastnit?*

Roviny případové práce

Případová práce základní skupiny

- Pracuje se s anonymizovanými kazuistikami
- Cílem není zajištění intervence dalších služeb v daném případě
- Vzájemná metodická podpora členů skupiny a vzájemné učení
- Rozvoj spolupráce a důvěry v ostatní organizace a jejich roli

Případové konzultace bez/s účastí klienta

- Klient s méně komplexní situací (např. 2 až max 3 služby zapojené do řešení situace) - Setkání pracovníků podílejících se na podpoře konkrétního klienta, nebo alespoň části z nich – ostatní jsou informováni
- Klient je o spolupráci informován/účastní se konzultace
- Probíhá buď na začátku a dle potřeby u méně komplexních klientů či ad hoc dle potřeby mezi případovými konferencemi

Případové konference za účasti klienta

- U klientů s velmi komplexní situací/krizové situace, kde je zapojeno více klíčových aktérů
- Aktivní zapojení klienta a jeho vtažení do řešení své situace, včetně zapojení blízkého sociálního okolí klienta
- Externí facilitátor?
- Četnost alespoň jednou za půl roku (?)

Které případy je vhodné řešit formou CM spolupráce?

- více problémů zdravotního či sociálního charakteru, potřeba zapojení více odborností
- je zde více aktivních subjektů, které je třeba koordinovat:
 - aby jejich jednání nebylo v protikladu, duplicity, závislost na péči
 - aby jednotlivci neprocházeli nekoordinovaně službami,
 - aby klient nebyl jen pasivním příjemcem služeb.
- je možné stanovit reálný cíl a způsob spolupráce
- je třeba zavést další služby/zdroje a zabezpečit jejich (pro)návaznost
- Je třeba aktivně vtáhnout klienta do řešení jeho problému a do procesu plánování služeb

První setkání nad případem

Případová konzultace s/bez účasti klienta

V rámci prvního setkání nad případem:

- Stanovení cíle a způsobu spolupráce
- Stanovení rolí jednotlivých aktérů
- Určení case managera
- Domapování situace klienta, navržení potřebných doplnění podpory (včetně konkrétních služeb/zdrojů)
- Rozhodnutí o přímé účasti klienta na případových setkáních
- Navržení způsobu komunikace s klientem (rozdělení rolí)
- Sestavení pracovní skupiny případu
- Určení termínů, témat a cíle dalších setkání či případové konference – pokud je potřeba

Zhodnocení situace klienta - mapování

Oblasti mapování

- Zdravotní stav a jeho vývoj
- Potřeby v oblasti péče o zdraví a soběstačnosti v ADL/iADL
- Finanční situace klienta/rodiny
- Bydlení
- Stav domácnosti, případně hygiena
- Zaměstnání a aktivity klienta
- Vztahy v rodině
- Vztahy v širším okruhu – kruhy podpory

Případová konference

Zásady realizace případových konferencí

- Četnost a délka případových konferencí
- Role jednotlivých aktérů v rámci případové konference:
 - Klient
 - Case manager
 - Další aktéři poskytující podporu klientovi
 - Facilitátor, zapisovatel
- Okruh řešených témat
- Mlčenlivost a rozsah sdílených informací
- Průběh vlastní případové konference

Plán spolupráce

- Je výstupem z případových setkání (konzultací či konferencí)
- Je průběžně upravován a doplňován na jednotlivých setkáních
- Klient se podílí na jeho tvorbě, nebo je s ním alespoň seznámen
- Klient má konečné slovo ohledně obsahu plánu

Case Manager

- Hlídá proces řešení případu, řídí a koordinuje pracovní skupinu a zajišťuje její komunikaci
- Dohlíží na plnění plánu spolupráce všemi aktéry
- Dle potřeby deleguje úkoly na ostatní členy případu či spolupracovníky
- Plánuje a organizuje případové konzultace/konference
- Monitoruje všechna setkání, která se v rámci případu uskutečňují
- Vytváří a rozesílá zápisy ze setkání

Další role v rámci případové konference

Metodika nepracuje s pojmem klíčový pracovník. Vždy je stanoven case manager případu a jsou definovány role ostatních zainteresovaných stran (poskytovatelů soc. služeb, lékařů, psychologů a dalších).

Tyto specifické role jsou popsány v zápisu z prvního setkání a v plánu spolupráce.

Je stanoven pracovník zodpovědný za komunikaci s klientem (case manager?).

Vedení dokumentace u případové práce

- Společnou dokumentací pracovní skupiny je zápis z první schůzky nad případem, kasuistika případu pro účely případové konference, zápisy z případových konferencí a Plán spolupráce.
- Za vytvoření zápisů, Plánu spolupráce a za předávání dokumentů členům pracovní skupiny zodpovídá case manager případu.
- Každá organizace, vstupující do případu, využívá Plán spolupráce jako součást své dokumentace a nakládá s ním dle svého uvážení.
- Změny v Plánu spolupráce a jeho aktualizaci provádí case manager.
- Každý člen pracovní skupiny pracuje s aktuálním Plánem spolupráce.

Ukončení řešení případu

- Cíle plánu spolupráce byly naplněny.
- Klient odmítá spolupracovat.
- Není možné naplnit cíle Plánu spolupráce z různých důvodů (např. nedostatečná kapacita organizací vstupujících do případu, chybí organizace pro intenzivní práci s klientem, klient se odstěhuje atd.)

Body k dalšímu řešení

- Kdy svolávat případové konzultace/konference
- Sdílení informací a ochrana citlivých údajů klientů zapojených do případových konzultací/konferencí
- ???????

Tematické workshopy pracovní skupiny pro rok 2019

- Oblast dlouhodobé péče:
 - CM a podpora osob s různým stupněm demence,
 - CM při propouštění osob z ústavních zařízení (LDN, ústavy, apod.)
 - CM u osob po cévních mozkových příhodách
- CM a praktičtí lékaři a jejich zapojení (patient summary, social services summary)
- Ukázka fungování platforem pro case management v zahraničí