

## **Případová spolupráce / Case management v sociálních službách CZEPA**

Při řešení obtížné životní situace klientů v sociálních službách peer mentoring (dále PM) a odborné sociální poradenství (dále OSP) je často zapotřebí spolupráce těchto služeb či několika organizací, jejichž služby je třeba koordinovat. Jako nástroj zefektivnění týmové práce na řešení problému klienta tedy používáme případovou spolupráci / case management (dále CM). Při práci v rámci CM aktivně zapojujeme klienta do řešení situace.

V CZEPA realizujeme **individuální** formu CM i **týmový** CM.

V rámci **individuálního CM** vede klíčový pracovník z jedné ze služeb organizace sám klientův případ a ručí za kvalitu zvolených postupů, společně s klientem volí, kdy a jaká sociální služba, instituce, organizace „vstoupí“ do řešení klientovy zakázky.

**Týmový CM** využíváme především „vnitřní“, na řešení situace klienta se podílí pracovníci obou sociálních služeb organizace. Po domluvě CM týmu je určen **klíčový pracovník konkrétního klienta z jedné ze sociálních služeb**, který dohlíží celý klientský případ a koordinuje spolupráci. Případně se v rámci vnějšího CM na řešení situace klienta podílejí i další subjekty, které tvoří tým s různou mírou zapojení. Pracovníci v týmech o sobě vzájemně vědí, společně usilují o řešení klientovy situace, sdílejí informace o podniknutých krocích, jejich **služby se nepřekrývají**, komunikují spolu v rámci vnitřního CM prostřednictvím **pravidelných porad** obou týmů služeb PM a OSP.

Součástí týmu CM jsou běžně sociální pracovníci obou registrovaných sociálních služeb a pracovníce v sociálních službách / spinální specialista. V případě, že si to vyžaduje konkrétní situace, může být přizván i peer mentor, který pracuje s konkrétním klientem.

**Výstupem** společných porad v rámci vnitřního týmového CM je **plán dalšího postupu, rozdělení úkolů a stanovení cílů** (s časovým horizontem jejich naplnění), které musí být vyhodnotitelné. Pokud bude vyhotoven **zápis z porady**, má interní charakter a jednotlivé sociální služby jej ukládají na zabezpečené úložiště dat, kam mají přístup pouze pracovníci sociálních služeb. Klíčový pracovník klienta v obou sociálních službách zaznamená **výstup z porady (plán cílů, konkrétní kroky včetně termínů a odpovědné osoby) do složky klienta** v souladu se stanoveným způsobem vykazování dle metodik sociálních služeb PM a OSP.

O metodě práce CM v organizaci jsou informováni budoucí klienti při jednání se zájemcem o službu prostřednictvím zpracovaných **Pravidel o poskytování sociální služby**. Informace o metodě CM jsou dostupné také na webu organizace u zveřejňovaných informací o jednotlivých sociálních službách a v obecné části webu u směrnice naplňování „GDPR“ v organizaci CZEPA.

Zájemce o službu/klient má právo s tímto způsobem spolupráce **vyjádřit souhlas či nesouhlas**. O této skutečnosti je **učiněn záznam v dokumentaci klienta** a pracovníci služby jsou povinni přání klienta respektovat. Klient má právo v průběhu služby odvolat souhlas s případovou spoluprací mezi sociálními službami, tato skutečnost bude zaznamenána do spisové dokumentace klienta.

Metodou CM není dotčena ochrana osobních a citlivých údajů klientů v rámci jednotlivých sociálních služeb (viz. směrnice „GDPR“ organizace CZEPA), **pracovníci vzájemně nesdílí celkovou dokumentaci klienta o realizaci sociální služby**, se souhlasem klienta sdílejí jen **konkrétní informace** směřující ke společnému řešení klientovy situace.

### **Konkrétní případy CM v organizaci CZEPA:**

#### **1) Pracovnice v sociálních službách/spinální specialista služby OSP přiváží kontakty zájemců o službu z rehabilitačních ústavů, případně je získá při individuální konzultaci**

Spinální specialista jako pracovnice v sociálních službách OSP získá od zájemce o službu písemný souhlas o zpracování osobních a citlivých údajů, zjistí potřebné informace **k předání do služby PM** (jméno, příjmení, město/kraj pobytu, e-mailový a telefonický kontakt a základní informace o zdravotním stavu – paraplegie/paraparéza, tetraplegie/tetraparéza či jiný/jaký (z důvodu přidělení vhodného peera v rámci služby PM)). Na tomto písemném souhlasu je dále uvedeno: „Mám zájem o službu sociální rehabilitace – peer mentoring. V této souvislosti souhlasím s předáním výše uvedených údajů do služby sociální rehabilitace – peer mentoring (zastoupené pracovníky *...jména pracovníků*). .....(datum, podpis)“.

Do dokumentace OSP je uvedeno „klient souhlasí/nesouhlasí s předáním osobních a citlivých údajů do služby sociální rehabilitace - peer mentoring“.

Pokud je z povahy zakázky klienta zřejmá potřeba spolupráce obou služeb, je klient klíčovou sociální pracovníci poučen o možnosti využití případové spolupráce. V případě souhlasu klienta s touto metodou práce obsahuje dokumentace OSP také záznam souhlasu klienta s případovou spoluprací/case managementem, jsou specifikována témata sdílení – rozsah, účel a doba platnosti. Obdobně je veden záznam v případě souhlasu klienta se sdílením informací mezi službou PM a OSP.

#### **2) Složitější případ v rámci peer mentoringu, který více než do PM patří do OSP**

Pracovník PM kontaktuje se souhlasem klienta pracovníka OSP a předá mu relevantní data k řešení situace v případě, že hrozí nebezpečí z prodlení (lhůta pro podání odvolání apod.), případně sdělí informace v rámci porady týmu CM. Pokud má pracovník OSP kapacitu, pracuje na vymezené části zakázky a pravidelně informuje v rámci porad o posunu v plnění zakázky. Do dokumentace a individuálního plánu klienta v rámci PM se tato část zakázky uvede také a doplní se informace, že tato část zakázky je řešena ve spolupráci s OSP.

#### **3) Klientovi OSP či PM by bylo vhodné nabídnout druhou registrovanou službu CZEPA**

Pracovník služby PM či OSP informuje klienta o nabídce druhé služby, motivuje jej, aby samostatně kontaktoval pracovníky služby. Případně se souhlasem klienta předá osobní údaje pracovníkovi druhé služby a stručně tuto skutečnost uvede do dokumentace klienta. Tento proces může proběhnout i u **klientů, kteří jsou již delší dobu v péči sociální služby** (nejsou čerstvě po úraze či propuknutí onemocnění).

#### **4) Na PM se obrací klient se zakázkou pro OSP**

Z hlediska zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. jsou pracovníci v rámci jednání se zájemcem o službu a mapování potřeb povinni vyhodnocovat, zda zakázka spadá do vymezení sociální služby, kterou poskytují. V případě, že je vhodnější služba OSP, pracovník PM o této skutečnosti informuje klienta a předá mu kontakt na pracovníka OSP. Jedná se o základní sociální poradenství, které mají povinnost poskytovat všechny služby ze zákona.

#### **5) Na OSP se obrací peer mentor s dotazem „ve prospěch klienta“ služby PM**

V ideálním případě by se měli pracovníci PM (peer mentoři) primárně obracet na sociální pracovníky PM se žádostí o konzultaci. Společně následně vyhodnotí, zda jsou schopni zakázku klienta v rámci PM uspokojit, či zda je vhodnější služba OSP. V případě, že sociální pracovníci PM nejsou k dispozici, situace je urgentní či pokud peer mentor již z předchozích zkušeností jednoznačně určí, že tuto zakázku je nutné předat do OSP, kontaktuje službu OSP napřímo.

Pracovník OSP si vykáže konzultaci jako „kontakt/intervenci ve prospěch klienta“. Peer mentor učiní v dokumentaci klienta stručnou poznámku, že konzultoval konkrétní oblast s pracovníky OSP a o této skutečnosti také peer mentor informuje stručně sociální pracovníci a vedoucího služby PM.