

# V pasti chybějících informací a nekoordi- nované podpory

# V pasti chybějících informací a nekoordinované podpory

Dostupné informace a koordinovaná podpora představují jeden z pilířů modelu individualizované podpory, jehož naplňování je posláním Aliance pro individualizovanou podporu. Orientace na případ konkrétního člověka a jeho potřeby je totiž základním principem individualizované podpory. Jednou ze strategických priorit advokační práce Aliance tak není nic menšího než prosazení zavedení pozice koordinátora dlouhodobé péče v domácím prostředí na obcích a uplatnění case managementu coby nástroje koordinace podpory a péče pro osoby se zdravotním postižením a jejich pečující. Chybějící informace a nekoordinovaná podpora jsou velkým problémem z pohledu uživatelů a posun v této oblasti je neuspokojivý.

## O koordinačním břemenu

Těžké zdravotní postižení či vážná nemoc jsou sociální situace, které pro člověka s postižením a jeho blízké pečující generují mnoho potřeb v různých oblastech. Pečující rodiny potřebují zajistit a sladit sociální, zdravotní a další služby, požádat o dávky finančního zabezpečení, uplatnit nárok na různé podpůrné nástroje a poradit v mnoha dalších oblastech, do kterých se dlouhodobá péče propisuje, např. zajistit vhodné bydlení, získat zdravotní pomůcky či ošetřit status pečující osoby atd. Poskytování dlouhodobé péče v přirozeném prostředí je náročné a provází ho mnoho rizik, které nelze bez pomoci zvenčí zvládnout. Nedostatek komplexní podpory pak nepříznivost situace prohlubuje.

Systém podpory osob se zdravotním postižením v České republice je robustní, ale velmi roztržštěný: vytváří ho tři různá ministerstva (Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo zdravotnictví a Ministerstvo školství), odráží se ve více než 60 zákonech a vyhláškách, do řešení různých situací je zapojeno dalších 20 institucí a organizací na různých úrovních a celkem existuje na 50 různých formulářů, dokladů a potvrzení, které je třeba při žádosti o podporu vyplnit. Pro laika je nesmírně obtížné se v něm zorientovat a držet krok se všemi změnami. Nízká informovanost pečujících rodin o existující podpoře je jedna z příčin, proč se k nim pomoc nedostává včas či dokonce vůbec.

Nepřehlednost informací o existující podpoře je jednou z hlavních slabin systému. V České republice neexistuje jedno místo, ve kterém by se všechny potřebné informace sbíhaly a ze kterého by

---

Neexistuje jedno místo, ve kterém by se potřebné informace sbíhaly a ze kterého by komplexní podpora vycházela

---

komplexní podpora lidí v situaci dlouhodobé péče vycházela. V online prostoru jsou informace rozprostřeny na webových stránkách mnoha organizací, chybí jednotný veřejný portál, který by byl přehledným a srozumitelným rozcestníkem. Stejně tak chybí pracoviště, které by bylo zodpovědné za komplexní podporu jednotlivců i rodin v situaci dlouhodobé péče a tuto činnost kompetentně vykonávalo.

Nedostatek informací a podpory s nastavením pomoci zvyšuje tlak na to, aby si lidé potřebnou pomoc vyhledávali, zajišťovali a řídili sami. Na lidi s postižením a jejich pečující tak, krom zvládnání každodenního života a péče, dopadá další břemeno: manažerské a koordinační. Rodiny neustálým řešením dávek, pomůcek, sociálních a zdravotních služeb a vyhledáváním možností podpory tráví neúměrné množství času a sil. Pro mnohé je navíc neustálé objednávání termínů a hodin služeb, vyplňování formulářů a překonávání množících se překážek spojeno s velkou mírou stresu. Podporu s koordinačním systémem neposkytuje ani lidem s nejzávažnějším postižením, kteří jsou zcela závislí na pomoci druhých osob a jejichž výpadek může být život ohrožující. Systém nedokáže spolehlivě zachytit ani ty, kteří na koordinaci nemají potřebnou kapacitu a schopnosti.

1 TOMÁŠKOVÁ, V., DVOŘÁKOVÁ, T., GEISSLER, H. 2023. Model individualizované podpory: Analýza situace, klíčové problémy a možnosti řešení sociální péče a podpory lidí se zdravotním postižením, chronickým onemocněním a neformálních pečujících. Praha: Aliance pro individualizovanou podporu. Dostupné z: [https://aipp.cz/wp-content/uploads/2023/05/Model-individualizovane-podpory\\_AIP.pdf](https://aipp.cz/wp-content/uploads/2023/05/Model-individualizovane-podpory_AIP.pdf) S. 10.

2 HUBÍKOVÁ, O. 2018. Case management zaměřený na životní situace dlouhodobé péče v sociální práci na obecních úřadech. Praha: VUPOSV. Dostupné z: [https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz\\_445.pdf](https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz_445.pdf)

Výstupy projektu CZ.1.04/3.1.00/06.00002 „Podpora neformálních pečovatelských týmů“ a CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0006922

„Podpora neformálních pečujících II.“ Dostupné z: [www.nepe.cz](http://www.nepe.cz)

3 TOMÁŠKOVÁ, V., DVOŘÁKOVÁ, T., GEISSLER, H. 2023. S. 12-18.

V českém systému chybí článek, který by byl zodpovědný za koordinaci podpory pro osoby s postižením, vážným onemocněním a jejich rodinné pečující. Subjekt, který by byl podporou domácností, ve kterých je poskytována dlouhodobá péče, provázel je, mapoval a vyhodnocoval měnící se potřeby, plánoval podporu a uměl předcházet a řešit krizové situace. Profesionál, který by zastával pro osoby žijící v přirozeném prostředí obdobnou roli jako klíčový sociální pracovník v sociálních službách.

Dlouhodobá péče v přirozeném prostředí má mnoho podob. Rozdílné jsou potřeby rodin i to, kolik pomoci potřebují při výběru, zajištění a zorganizování všech služeb, dávek a další podpory, která je pro ně vhodná. Univerzální je potřeba komplexních, aktuálních, úplných a srozumitelných informací. Tu by mělo pokrývat základní sociální poradenství. Pečující osoby často vyslovují přání po „jednom telefonním čísle, místě, osobě“, kam by se mohly v případě

## Lidé s vážným postižením, kteří jsou dlouhodobě závislí na velkém množství podpory v různých oblastech, pak potřebují někoho, kdo je spleť systému provede

potřeby a nejistoty obracet a kde by byl empatický, informovaný a organizačně zdatný partner, který má čas a kompetence jim pomoci řešit rozličné situace. Pro tyto situace je už vhodné odborné poradenství či podpora specializovaného sociálního pracovníka, např. koordinátora podpory. Lidé s vážným postižením, kteří jsou dlouhodobě závislí na velkém množství podpory v různých oblastech, pak potřebují někoho, kdo je spleť systému provede, zhodnotí individuální potřeby, naplánuje podporu šitou na míru

a bude dohlížet, že je doručována. A právě tito lidé by měli být klienty case managementu.

Pro podporu pečujících rodin je tak důležité rozšiřování záběru sociální práce o tuto cílovou skupinu, rozvoj základního i odborného sociálního poradenství, obohacování podpory o koordináční aktivity a uplatňování metody case managementu. Case management, tedy případová práce s klientem či rodinou, přitom představuje nejkompaktnější způsob podpory, který je vhodný pro lidi s vícenásobnými potřebami či v multiproblémových situacích. Jde o „systémovou integraci a individualizovanou koordinaci různých zdrojů komunitní podpory“, v rámci níž jsou zmapovány potřeby klienta, naplánována, zprostředkována a zkoordinována podpora z různých zdrojů (zejména pak sociálních, zdravotních a dalších služeb, ale i zdrojů v neformální sféře), podpora je sledována, vyhodnocována a průběžně aktualizována.

Dlouhodobé poznatky o uplatnění koordinovaného přístupu a metody case managementu jednoznačně dokládají jejich přínos pro úspěšné řešení situace klienta a jeho rodiny. Celostní podpora zvyšuje kvalitu života, vede ke spokojenosti a oddaluje institucionalizaci. Koordinace může také systém zefektivnit a ušetřit zdroje na duplicitních intervencích a službách. Profitovat z ní tak může nejen jednotlivec, ale ve výsledku i stát.

Zkušenosti z praxe také dokazují, že koordináční podporu pečujících rodin a uplatnění case managementu mohou dobře zastat pracovníci různých organizací a institucí. Zdravotně-sociální pracovníci působící ve zdravotních službách se osvědčují při komplexním zajištění rodin, jejichž blízký je ve vážném zdravotním stavu a čerpá velký objem zdravotní péče (např. u osob v paliativní péči). Neziskové organizace a poskytovatelé sociálních služeb mohou dobře zkoordinovat podporu pro specifické skupiny (např. raná péče pro rodiny s dětmi s postižením, pro osoby s určitou diagnózou či nemocí). Stejně tak dobrý potenciál pro koordinaci podpory se skrývá v obecních úřadech.

## Sociální pracovník obce jako koordinátor

Zákon o sociálních službách pověřuje obce s rozšířenou působností koordinací služeb a poskytováním sociální práce osobám, které jsou ohrožené sociálním vyloučením. Tato ustanovení lze pokládat za základní stavební kameny koordinované podpory poskytované obcemi. Rozvoj koordinované podpory pro situace dlouhodobé péče na obecních úřadech (všech nebo vybraných) má jednu nespornou

4 ALIANCE PRO INDIVIDUALIZOVANOU PODPORU, 2023. Zdravotně sociální péče: V pasti nekoordinované pomoci.

Dostupné z: <https://aipp.cz/zdravotne-socialni-pece-v-pasti-nekoordinovane-pomoci/>

5 TOMÁŠKOVÁ, V., DVORÁKOVÁ, T., GEISLER, H. 2023. S. 18-19.

6 TOMÁŠKOVÁ, V., SOLNÁŘOVÁ, D., HOLEŇOVÁ, A. a HOROVÁ, T. 2015. Studie o možnostech a významu zavedení koordinátora podpory pro pečující osoby

a osoby odkázané na pomoc druhých. Praha: Fond dalšího vzdělávání.

Dostupné z: [https://drive.google.com/file/d/1YXHtmzo2Fb81\\_XjdBboDXH\\_AGMQVFOIA/view](https://drive.google.com/file/d/1YXHtmzo2Fb81_XjdBboDXH_AGMQVFOIA/view)

7 PALEČEK, J., KOSTEČKA, J. 2020. Case management na obcích. Praha: TUDYTAM. Dostupné z: [https://tudytam-vzdelavani.cz/wp-content/uploads/2020/05/Case-management-na-obci%CC%81ch\\_informace-o-syste%CC%81move%CC%81m-CM-pro-obce.pdf](https://tudytam-vzdelavani.cz/wp-content/uploads/2020/05/Case-management-na-obci%CC%81ch_informace-o-syste%CC%81move%CC%81m-CM-pro-obce.pdf) S. 2

8 Např. KALVACH, Z. a kol. 2014. Podpora rozvoje komunitního systému integrovaných podpůrných služeb. Ostrava: Diakonie ČCE.

STAROSTOVÁ, O. 2022. Evaluaace ESF projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/19\_098/0015343:

„Case management jako metoda koordinace podpory v oblasti dlouhodobé péče“.

9 SEDLÁŘOVÁ, K. 2023. Koordinovaná podpora – case management na obcích a její význam. In: Sociální novinky [online]. Dostupné z: <https://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/598-koordinovana-podpora-case-management-na-obcich-a-jeji-vyznam>

10 TOMÁŠKOVÁ, V., DVORÁKOVÁ, T., GEISLER, H. 2023. S. 19-21

11 Zákon č. 106/2008 Sb., o sociálních službách, § 92, písm. d)

výhodu: může být systémovým prvkem, který garantuje dostupnost této podpory a pomoci na celém území země.

Koordinovaná podpora a case management se nicméně doposud nestala svébytnou součástí obecní nabídky služeb, která by byla poskytnuta každému, kdo ji potřebuje. Brzda překážek je celá řada. Tou hlavní je, že systém jako celek není ve své fragmentaci na uplatnění koordinovaného přístupu a multioborovou spolupráci příliš připraven. Byť zákon o sociálních službách obcím ukládá povinnost podporu koordinovat, chybí zákonná povinnost sociálních služeb, ale i dalších aktérů předávat potřebná data, do řešení daného případu se zapojit či jinak na koordinaci spolupracovat. Deficit je rovněž v metodickém vedení a vyjasnění, jak by vlastně měla

---

## Koordinovaná podpora je dostupná zejména tam, kde je osvědčené vedení obce, angažovaní a iniciativní pracovníci a dobře zasíťované organizace

---

koordinace a case management na obci v ideálním případě vypadat a kdo a jakým způsobem by měl být podpořen. Z praktických aspektů chybí např. potřebné financování, personální kapacity, propojené informační systémy či odborné vzdělávání koordinátorů a case managerů. Spolupráci různých aktérů komplikují i pravidla pro ochranu osobních údajů. Ideálním východiskem není ani současný stav sociální práce na obcích, která se potýká s nestabilním financováním založeným na dotačních titulech a nedostatkem špatně ohodnocených pracovníků zavalených administrativou a kumulovanými funkcemi. Pro mnoho obcí a jejich představitelů navíc nejde o prioritní oblast, jejíž rozvoj by aktivně podporovali.

I přes tyto nástrahy lze na obecní úrovni nalézt příklady dobré praxe. Aliance pro individualizovanou podporu zmapovala koordináční iniciativy na pražském magistrátu, v městské části Praha 7, v Chrudimi a v Zábřehu na Moravě. Příkladná činnost je však více výsledkem nahodilosti než systémovým prvkem. Koordinovaná podpora je dostupná zejména tam, kde je osvědčené vedení obce, angažovaní a iniciativní pracovníci a dobře zasíťované organizace, v nichž se pracovníci znají a mají vybudované neformální přátelské vztahy, či kde se podaří rozvoj této činnosti projektově zafinancovat. A to, přes všechnu chválu, je pro uživatele málo. Podporu potřebují trvale a všude, bez ohledu na to, jaké přízní se téma v obci

těší a jestli se rozhodne ji vykonávat či ne, kolik lidí s dobrou vůlí se vzájemně zná a vyjde si při řešení problémů vstříc či zda právě běží nějaký projekt. Nemůže jít o řešení, které někde je a jinde není. Právě místní rozdíly v nabízené podpoře jsou v současnosti z pohledu uživatelů významným problémem. Klíčové je tak zákonné ukotvení koordinované podpory a využívání metody case managementu, jasné vytyčení povinností, úkolů a součinnosti jednotlivých aktérů a komplexní metodické, organizační, finanční a personální zabezpečení této agendy.

### Jak dále?

V České republice žije asi 170 tisíc lidí s vážnějším zdravotním postižením (II. a vyšší stupeň závislosti) ve vlastním přirozeném prostředí. Asi 400 tisíc osob poskytuje svým blízkým intenzivní, náročnou a komplexní péči z důvodu jejich postižení, nemoci či stáří. Dlouhodobá péče zasahuje do života velkého počtu lidí a jako sociální situace tak není žádná výjimečnost. Systém musí obsahovat mechanismus, který umožní v záchranné síti zachytit ty, pro něž situace dlouhodobé péče představuje ohrožení. Rozvoj sociální práce na obecní úrovni by tomu mohl významně pomoci.

Sociální odbory obcí s rozšířenou působností, které tvoří 205 větších obcí v České republice, mají potenciál výkonem sociální práce podpořit pečující rodiny na svém území. Krokem vpřed by už bylo, kdyby na každém úřadu byl sociální pracovník, který rozumí situaci dlouhodobé péče a potřebám této cílové skupiny, má základní informace o existující podpoře v místě a současně časovou kapacitu se jim věnovat. Někdo takový tam totiž často chybí. Mnoho pečujících rodin navíc vůbec neví, že by jim sociální pracovník mohl nějakou pomoc nabídnout a nenapadne je se na úřad obrátit. V kontextu tohoto stavu působí požadavek na systémový rozvoj koordinované podpory a case managementu spíše jako nadstavba.

---

## Poznatky dokládají, že působení koordinátorů a case managerů na úrovni obcí pozitivně přispívá k řešení nepříznivé situace klientů spojené s dlouhodobou péčí

---

12 Např. HUBÍKOVÁ, O. 2018, PALEČEK, J., KOSTEČKA, J. 2022, SEDLÁROVÁ, K. 2023, KOČMAN, D. 2020. Trable s koordinací podpory ve fragmentovaném systému péče o dospělé a možnosti jejího posílení. Dostupné z: <https://tudytam-vzdelavani.cz/wp-content/uploads/2020/01/Trable-s-koordinaci-podpory-ve-fragmentovanem-sys-temu-Kocman.pdf>

13 GEISLER H. a kol. 2019. Jak podporovat pečující na regionální a lokální úrovni? Příklady dobré praxe. Praha: Fond dalšího vzdělávání. Dostupné z: <https://drive.google.com/file/d/106mEswHo7oNFBRW0khQ8vzEJepdt738/view> S. 26.

14 MPSV. 2023. Statistická ročenka práce a sociálních věcí v roce 2022. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/statisticka-rocenka-z-oblasti-prace-a-socialnich-veci> Vlastní odhad na základě tab. 6.3 a 14.5

15 GEISLER, H. a kol. 2019b. Návrh strategického dokumentu na podporu pečujících osob. Praha: Fond dalšího vzdělávání. Dostupné z: <https://drive.google.com/file/d/16Vg9KIeDne5A7Lx4V7GTbF9Wk0ioDeT/view> S. 11-14.

16 GEISLER H. a kol. 2019. S. 24-29.

Poznatky z dosavadního uplatnění koordinovaného přístupu a příklady dobré praxe jednoznačně dokládají, že působení koordinátorů a case managerů na úrovni obcí pozitivně přispívá k řešení nepříznivé situace klientů spojené s dlouhodobou péčí. V České republice je 6 260 obcí a každá z nich může v rámci samostatné působnosti finančně či vytvářením dobrých podmínek podpořit rozvoj sociální práce s pečující rodinou a působení koordinátorů. Systémovému ukotvení by však pomohlo zákonné přenesení této činnosti na obce s rozšířenou působností.

Aliance pro individualizovanou podporu navrhuje, aby zákon o sociálních službách ukládal obcím s rozšířenou působností zavést pozici sociálního pracovníka – „koordinátora dlouhodobé péče v domácím prostředí“, který by byl zodpovědný za podporu lidí, kteří potřebují dlouhodobou péči a žijí doma, a jejich blízkých pečujících, kteří se o ně starají, celkově za pečující rodiny v území. Pokrýval by základní poradenské potřeby (např. by byl osobou pro prvotní kontakt a informoval o existujících podpůrných nástrojích a nabídce služeb) a podílel se na rozvoji koordinované podpory a case managementu zahrnující dlouhodobou kontinuální podporu a provázení rodin, kde je postižení vážnější, péče náročnější a potřeby mnohonásobné.

Na zefektivnění poskytování sociální ochrany, zlepšení koordinace sociální práce a implementaci case managementu na obcích cílí ESF projekt MPSV „Podpora implementace koordinovaného přístupu v systému poskytování sociální ochrany v ČR“. Na krajské úrovni o rozvoj tohoto tématu usiluje např. Kraj Vysočina za podpory projektu „Komplexní podpora v oblasti sociálně zdravotního pomezí“. Snad výstupy těchto projektů stejně jako příklady dobré praxe na obcích budou mít pozitivní systémový přesah.

Pečující rodiny byly dlouhou dobu opomíjenou skupinou, která se netěšila pozornosti tvůrců politik ani veřejnosti a jejíž podpora byla minimální. To se v současnosti mění. Věřme, že dojde k systémovému rozvoji koordinované podpory rodin v situacích dlouhodobé péče. Že dojde ke snížení koordinačního břemena a efektivnější podpoře a že méně lidí propadne systémem kvůli chybějícím informacím. Že život pečující rodiny bude v budoucnosti trochu snazší.

---

Hana Geißler,

Aliance pro individualizovanou podporu

---

<sup>17</sup> Projekt č. CZ.03.02.02/00/22\_004/0001320 "Podpora implementace koordinovaného přístupu v systému poskytování sociální ochrany v ČR"  
<https://www.mpsv.cz/podpora-implementace-koordinovaneho-pristupu-v-systemu-poskytovani-socialni-ochrany-v-cr>

<sup>18</sup> Projekt č. CZ.03.02.02/00/22\_006/0001133 "Komplexní podpora v oblasti sociálně zdravotního pomezí"  
<https://www.kr-vysocina.cz/komplexni-podpora-v-oblasti-socialne-zdravotniho-pomezí/d-4123358>