

# Rozjet projekt se nám podařilo i za covidu, říkají Simona a Zdeňka z Charity Zábřeh

Nezisková organizace Charita Zábřeh v letech 2020–2022 úspěšně uskutečnila projekt s názvem Case management jako metoda koordinace podpory v oblasti dlouhodobé péče. O zkušenostech z projektu v rozhovoru promluvila Zdeňka Hrubá, koordinátorka sociálních projektů Charity Zábřeh. Zdeňka projekt napsala a stála u jeho zrodu. Dále pak Simona Drlíková, která v projektu figurovala jako case managerka, a Jana Vachutková, starostka obce Klopina, která služby Charity využila pro své občany.



**Jaký byl v Charitě prvotní podnět k napsání projektu spojeného s case managementem?**

**Zdeňka:** My jsme se vždy dostaly k nějakému klientovi a říkaly jsme si, že jsme tam měly být už dávno. Někteří klienti propadávají sítím a my je v rámci služeb nebyly schopny zachytit, protože nepotřebovali určitou službu, nebo ji nechtěli, ale přitom podporu potřebovali. A kdyby ji měli, tak jejich situace dopadla třeba jinak a lépe. Nejdřív jsme rozjely projekt na podporu pečujících osob, ale i tak nám tam zůstávali ti, co třeba neměli ani ty pečující. A já už jsem déle vedla v patrnosti, že existuje směr, který razila Diakonie, a to sice systém integrované podpory. Ten je hodně o těch koordinátorech a vlastně to není nic jiného než case management. A my opravdu jezdíme i do těch nejmenších vesnic na našem území, a tak nám to dávalo smysl ještě více podpořit obce a obyvatele. Zkusily jsme tedy napsat projekt, spojily se s Diakonií a garantku nám dělala paní Starostová z Institutu důstojného stárnutí.

**Simona:** Projekt byl podpořen, ale pouze na 2 roky, takže to bylo hodně náročné, protože to bylo ještě navíc v době covidu. Měly jsme dvě fáze, první byla přípravná a druhá pak ověření v praxi. Přípravná fáze byla hlavně o tom zkontaktovat všechny obce a představit jim ten projekt. Musely jsme si ale i ujasnit metodiku, takže začátek byl rozhodně nejsložitější.

**Projekt byl relativně krátký, a ještě v době covidu, jak se vám ho podařilo rozjet?**

**Zdeňka:** Samozřejmě jsme jako první potřebovaly sehnat kvalitní pracovníky, protože se jedná o náročné pozice. Chtělo to někoho, kdo se v oboru orientuje a vyzná. Bohužel dva roky jsou hrozně krátká doba. Já mám zkušenost, že když rozjždíme nějaký projekt, tak za dva roky teprve začne fungovat a my jsme za dva roky už končily. Case managerky musely kvůli covidu samy objíždět jednotlivé obce a domlouvat spolupráci. Někde to šlo hned, někde to bylo pozvolnější, jinde třeba do toho až tak moc nevstoupily, ale těch obcí bylo nakonec přes 20. V některých obcích byla ta spolupráce hodně intenzivní a pokračuje i dnes, když ten projekt skončil.

**Simona:** Na začátku jsme jezdily také na různá školení. Oslovování obcí bylo dost náročné, a to kvůli tomu, že většinou tady case management zatím neexistoval. Musely jsme si tedy získat důvěru. Ve většině případů se nám stalo, že v obci byli trochu na váškách, jestli do toho projektu vůbec jít. Právě přesvědčení přišlo asi v době, kdy jsme už v obci působily a začaly řešit případ nějakého občana, ve kterém se obec třeba delší dobu neposunula. A nám se podařil nějaký posun, nebo případně i vyřešení situace.

**Jana:** My jsme to dostali na zlatém podnosu, všechno už bylo od Charity nachystáno. My jsme totiž jedničková obec, takže ne-

máme žádného sociálního pracovníka. Když mě holky oslovily, tak jsem si vytipovala nějaké občany, kteří by potřebovali pomoc. Jsme malá obec, pouze 600 obyvatel, takže se tu známe a věděla jsem, kdo se nachází ve složitější situaci. Vidím ale problém, a to přesvědčit toho člověka, že pomoc opravdu potřebuje. To je vždy oříšek, ale myslím si, že se nám to podařilo. Mimo jiné Charita roznesla po obcích letáky. Dostali je do schránek všichni, ale další oslovování bylo cílené.

### Kdo převážně využíval služby case managementu?

**Simona:** Čekaly jsme, že to budou převážně senioři, ale nebyli. Ta cílová skupina byla široká. Pomáhaly jsme lidem s dluhovými problémy, se zdravotním znevýhodněním, seniorům s rodinou nebo bez ní. I kvůli té škále to byla náročná práce. Ne každý starosta měl zmapovanou situaci ve své obci a bylo to spíš na nás najít tam osoby, které by tu podporu potřebovaly.

### Projekt skončil v roce 2022. Řešily jste možnost eventuálního pokračování?

**Zdeňka:** To je vždy největší bolístka těch projektů. Tento byl podpořen z Evropského sociálního fondu, další výzva na to ne navazovala a navýšení jednotek v síti je problematické. My jsme rádi, že udržíme služby, které nabízíme teď. Nicméně i tak jsme rádi za zkušenost a za to, že jsme si ověřily, že to jde. Když s koncem projektu skončila finanční podpora, tak jsme řešily, co dál.

**Simona:** Já to vyřešila tak, že jsem šla na mateřskou, ale druhá kolegyně působí v jiné službě, má roli sociální pracovníce. Nicméně se nám pak začalo stávat, že někteří starostové se na nás obraceli i dál. Proto jsme kolegyni vyčlenily malinký úvazek – 0,1. Je pod občanskou poradnou a dělá terénní odborné poradenství, ale vůbec nemá čas na depistáž. Když se někdo ozve, nebo když my zjistíme, že někde v obci něco opravdu hoří a nezvládne to sociální pracovník klasické sociální služby, tak tam posíláme kolegyni. Zvládne ale třeba jen 2 klienty. Za rok projektu jsme jich měli skoro 40, teď je

rády pokračovaly, protože viděly ty výsledky, že tam je ten posun. Cesta ale existuje, například se mohou spolu obce domluvit a mít jednoho komunitního pracovníka. Mohl by působit třeba pro 10 obcí, určitě by tady ty možnosti byly, ale padá to na financování.

### Paní starostko, cítíte vy nějak výrazně konec projektu v obci?



**Starostka:** Pro nás byl projekt určitě přínosný, ale myslím si, že klienti se přetransformovali do jednotlivých sociálních služeb, takže je konec projektu zase tak moc nezasáhl.

### Jak byste hodnotily teď po delší době od konce projektu jeho fungování?

**Zdeňka:** Mrzí mě, že jsme stihly projekt sotva rozjet a už skončil. Kdyby pokračoval, tak bychom krásně najely na to, kde jsme chtěly být. Hodně tam šlo o prevenci a o to, aby se občané nedostávali někam, odkud je těžké se dostat zpátky. Například dluhy nebo podchycení péče, vše řešit včas, než se člověk třeba vrátí z nemocnice, tak ať je to všechno připravené.

**Simona:** Projekt byl pro mě plný výzev, ať už to byla komunikace s obcemi, z nichž některé byly na vážkách, nebo díky rozmanitosti klientů. Hlavní pro mě bylo, že jsme měly čas a prostor na aktivní depistáž, protože tu vnímám jako velmi důležitou a v sociálních službách na ni není většinou tolik času.

**Jana:** Za mě byl ten projekt super v tom, že opravdu pomohl. A i kdyby jen jednomu člověku z naší obce, tak i to je paráda. Bylo to opravdu ucelené, Charita dokázala pomoci třeba s třemi problémy a občan si nemusel hledat různé poradny, když mu vše vyřešila hezky dohromady.

---

## Oslovování obcí bylo dost náročné, a to kvůli tomu, že většinou tady case management zatím neexistoval

---

maximum třeba 4 až 5, což ona zvládne. A rozhodně to není v tom rozsahu, v jakém by to bylo potřeba.

**Zdeňka:** I pro obce bylo ukončení bolestné. Cítila jsem, že ony by

---

Anna Sochorová,  
Aliance pro individualizovanou podporu