



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MULTIOBOROVÁ SPOLUPRÁCE ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ A PRACOVNÍKŮ ZE SOCIÁLNÍ OBLASTI

**v rámci projektu Multidisciplinární nízkoprahové rehabilitační služby pro osoby závislé
bez domova nebo bezdomovectvím ohrožené
(CZ.03.2.X/0.0/0.0/20_139/0017151)**

Metodika vznikla jako výstup projektu Multidisciplinární nízkoprahové rehabilitační služby pro osoby závislé bez domova nebo bezdomovectvím ohrožené (CZ.03.2.X/0.0/0.0/20_139/0017151)

Zpracovala: Olga Bernardová

Odborný garant projektu: Tomáš Vejrych

Praha, 2023

Úvod

Následující metodika je jedním z výstupů z projektu „Multidisciplinární nízkoprahové rehabilitační služby pro osoby závislé bez domova nebo bezdomovectvím ohrožené“, který měl za cíl aplikovat efektivní využití multioborové spolupráce u konkrétní cílové skupiny, a to u uživatelů návykových látek a patologických hráčů se souběhem více sociálních a zdravotních problémů souvisejících s užíváním/hraním a u jejich rodin a blízkých osob.

Projekt navázal na reformu psychiatrické péče v ČR, jejímž cílem je důraz na poskytování služeb v přirozeném prostředí pacienta formou koordinované multidisciplinární spolupráce.

Projekt se zaměřil na snížení roztržitosti a nekoordinovanosti jednotlivých intervencí a zajišťoval provázanost zdravotních a sociálních služeb pro uživatele návykových látek bez domova nebo ohrožené bezdomovectvím. Cílem bylo zejména propojování podpory v oblasti sociální práce (case managementu, rodinného poradenství, bydlení, zaměstnávání, finanční gramotnosti, dluhové problematiky, volného času) a zdravotní péče (lékařské a adiktologické péče).

Cílem výzkumu je zhodnocení účinnosti intervencí na celkové fungování u mladistvých a raně dospělých uživatelů návykových látek. Celkové fungování je hodnoceno jak z pohledu symptomatologického, tak z pohledu běžného fungování v biologicko-psychologicko-sociálních dimenzích. Cílem je celkově zhodnotit program pro mladistvé a raně dospělé uživatele. Dále pak specificky zhodnotit rozdíly v účinnosti krátkodobé poradenské intervence a střednědobé poradenské intervence a case managementu u této cílové skupiny.

Cíle využití multioborové spolupráce

Cílem využití multioborové spolupráce je propojování zdravotnického a sociálního přístupu prostřednictvím podpory v oblasti bydlení, zaměstnání, sociální práce a zdravotní péče, a tímto propojováním zvýšit pravděpodobnost úspěchu služby a trvalé stabilizace klientů. Uživatelé návykových látek a patologičtí hráči jsou často zahlceni celou řadou problémů a vyvstává u nich potřeba řešit více oblastí zároveň. Pokud se ale soustředí pouze na jednu oblast, často to není dostatečné a parciální změna, které dosáhnou, nemusí být v kontextu dalších problémů udržitelná. Obzvláště u klientů, kteří potřebují využívat nízkoprahové služby, je pro dosažení změny multioborová spolupráce a koordinace intervencí jednotlivých profesí nezbytná.

Multioborová spolupráce v jednom týmu je výhodná z mnoha důvodů. Všichni pracovníci mají přehled o aktuálních potřebách klienta a mohou se soustředit na sjednocené aktuální cíle. Zdravotníkům jsou známy sociální aspekty, sociálním pracovníkům zdravotní stav apod. Práce s klientem je koordinována tak, aby byly cíle intervencí jednotlivých odborností sladěny a správně načasovány. Je brán zřetel na to, aby klient věděl, co se kolem něj děje, a nebyl uváděn ve zmatek buď příliš mnoha intervencemi, nebo takovými, které by mohly působit protichůdně.

Cílová skupina

Cílovou skupinou pro využití multioborového týmu v adiktologických službách jsou primárně uživatelé návykových látek a hráči bez domova nebo bezdomovectvím ohrožení. Jedná se často o klienty, kde monitorujeme souběh více potíží, často chronických (zdravotní, sociální, související s užíváním NL), kteří neprosperují při poskytování jednotlivých služeb. Může se jednat např. o klienty dlouhodobě umístěné v institucionalizované péči, klienty po výstupu z trestu odnětí svobody, klienty s duální diagnózou apod.

Průchod klienta službou/péčí

V této kapitole se zaměříme na jednotlivé fáze spolupráce a průchodu klienta službou. Je kladena pozornost především na jednotlivé role odborníků a jejich vzájemnou spolupráci.

Vstup klienta do služby

Klient vstupuje do služby více způsoby:

- Pokud nás klient osloví sám, tak si do služby přichází většinou za jedním typem konkrétní odborné podpory. Klient je od počátku informován o možnostech komplexní nabídky podpory, kterou multidisciplinární tým přináší. Je mu nabízena a případně sjednávána spolupráce i s ostatními odborníky dle potřeb.

- Často klient přichází na doporučení nějaké služby nebo instituce, kdy volá přímo lékař nebo jiný pracovník. Někdy se na nás obrátí jiné zařízení SANANIMu, které nemá takové možnosti multidisciplinární tým využívat.

- Může se na nás obrátit také rodina či jiné blízké osoby klienta.

Pokud se na nás se zájmem o zapojení klienta do služby obrací jiná osoba než klient sám, je to prvním signálem pro předpoklad zapojení asertivního způsobu práce a úkolu pro case managera, aby začal hledat cestu k prvnímu kontaktování klienta. Podle situace je potřeba rozhodnout, který odborník se bude klientovi věnovat v navázání spolupráce. Tedy pokud se obrací na službu třetí strana (blízká osoba nebo jiná instituce) s tím, že je klient v akutní dekompenzaci – psychické (např. akutní toxické psychóza) nebo závislostní (např. klient je ve fázi destruktivního užívání návykových látek a hrozí silný abstinenční syndrom), pak je vhodné k výjezdu přizvat také psychiatra.

Navazování vztahu

Pevnou alianci mezi pracovníkem a klientem považujeme za klíčový faktor úspěšné spolupráce. Již od počátku spolupráce je potřeba pracovat na vztahu s klientem a členy týmu nejen na pracovní, ale i na osobní a partnerské rovině.

Základem vztahu je vzájemná důvěra. Tu není vždy snadné u klientů získat. Typická je pro klienty z cílové skupiny case managementu špatná perspektiva a nízká motivace, často se vyskytující jevy jako dlouhodobá drogová kariéra, výrazný sociální propad (bez práce, bez příjmů, bez domova apod.), somatické a psychické komplikace, (auto)destruktivní tendence. Tito klienti se v léčebném systému objevují stále častěji. Pro pracovníky je složité je přijímat a pojmut, často jsou to klienti s nálepkami „problémoví, zatěžující, nezměnitelní“ a v počátcích s velmi omezenou kapacitou pro vytvoření vztahu. V takové situaci může být užitečné, když se pracovník vyhýbá, pokud to je jen trochu možné, stereotypním konzultacím na jednom místě (např. v kanceláři centra). Setkává se s klientem jak v jeho přirozeném prostředí, tak v prostorách centra, přičemž práce v přirozeném prostředí klienta by měla být zastoupena alespoň 50 procenty. Klient v každodenní přirozené situaci uvěří pracovníkovi jako osobě (stává se pro něj uvěřitelnější a bezpečnější). Vztah vytváříme v rámci běžného fungování klienta. Je možné si potvrdit, že postupně „se vzájemně vydržíme a uneseme“ (počáteční tíhu vztahu se všemi důsledky a úzkostmi)

a neutečeme do plnění úkolů a rychlých měřitelných výsledků. Protože často nejde o úkoly samotné, ale o vztah a důvěru. S opakovaným vypadáváním z kontaktu, „selháváním“ a tendencí k regresi je třeba počítat a mít mechanismy nápravy připravené již v rámci kontraktu (např. jednoduchá dohoda „když nepřiješ, zrelabuješ, ...tak udělám ...zavolám... najdu tě tam a tam...“). Klienta nespouštíme z očí, čímž přebíráme část zodpovědnosti za trvání vztahu a zajištění pravidelnosti a jistoty na obou stranách. Cílem této fáze je, aby se pracovník stal osobou, na kterou se klient může spolehnout, že mu poradí, a na kterou se naučí obracet v zátěžových situacích, stejně jako v situacích po selhání.

Důležité je, aby byl klient postupně začleňován do péče „celého“ týmu - tedy aby se důvěra a vztah budoval nejen směrem k jednomu pracovníkovi, ale také k týmu jako celku. To poté může otevírat cestu pro spolupráci i s ostatními pracovníky a využití komplexní péče služby.

Důvěru klienta si můžeme v počátcích spolupráce získat také tím, že mu pomůžeme ve vyřízení něčeho praktického. K tomu může být výhodou v multidisciplinárním týmu využít specifických dovedností jiné profese. Například pracovník se dojde informovat u kolegy, který se danému okruhu z pozice své specializace věnuje, a tým je tak schopný reagovat na aktuální potřebu klienta.

V počátcích se také stává, že prvotním cílem může být zdravotně stabilizovat psychický stav klienta. Pomocí medikace nebo i přímo zajištěním substituční léčby. To může být předpokladem pro získání důvěry a vytvoření podmínek pro další kroky.

Další výhodou je zastupitelnost v týmu. Zajistí tak potřebnou flexibilní reakci služby na akutní situaci – když v danou chvíli nemůže garant klienta, je možné, aby jej zastoupil kolega, který má v danou chvíli prostor.

Výhodou pohledu více odborností v multidisciplinárním týmu je také lepší pochopení klientovy složité situace. To garantovi klienta zvyšuje schopnost ustát složitou a zdánlivě beznadějnou situaci klienta, a vytvářet tak pro spolupráci bezpečný a přijímající prostor.

Mapování potřeb

Pokud klient přichází s jasnou zakázkou, může na ní s odborníkem začít rovnou pracovat a u toho je možné postupně mapovat celkovou klientovu situaci. V multidisciplinárním týmu je potřeba, aby pracovník nedbal na mapování jen ve svém poli působnosti, ale myslel při zhodnocení klientovy situace i na nabídku podpory ostatních odborností v týmu.

Při mapování potřeb klienta je důležité sledovat klientova přání a požadavky – nevládat mu z odborného pohledu ihned, co by se mělo a nemělo. Je potřebné dbát na vyváženost klientových přání a požadavků s odborným doporučením pracovníka. Klient si pak vybírá, jak se rozhodne.

Dle přístupu recovery je dobré se zaměřit na míru samostatnosti, schopností, možností, dovedností (pracovních, mezilidských apod.) s důrazem na silné stránky klienta. Posouzení by mělo zahrnovat identifikování zdrojů podpory - vnitřních i vnějších

(v komunitě a přirozeném sociálním prostředí).

Pro komplexnost obrazu o klientovi je vhodné informace získat také od dalších zainteresovaných osob, které jsou v životě a případu klienta důležité. Lze zahrnout jak osoby blízké, tak relevantní odborníky. Sběr informací od dalších osob probíhá s vědomím a souhlasem klienta. Pracovník si je vědom „zabarvení“ informací, které získává od dalších osob.

Již při mapování klientovy situace je důležité klientovu situaci probírat společně na poradě i s ostatními členy týmu, kteří třeba nejsou prozatím do spolupráce zapojeni. Různé odbornosti přináší různé úhly pohledu, a ostatní tak mohou přicházet s důležitými podněty, na co může být důležité se zaměřit. Tím je zajištěno, že nebudou opomenuty některé ne zcela zřejmé klientovy potřeby. V případě potřeby vzhledu do situace z pozice jiné odbornosti může být ke zhodnocení jednorázově přizván odborník jiné specializace.

Stanovování cílů a plánování

Individuální plán péče je vypracováván na základě komplexního zhodnocení. V případě, že klient je v náročné životní situaci (např. akutní fáze psychotického onemocnění), je pracováno více na vztahu, ochotě a schopnosti klienta přijmout nabízenou péči a zvládnutí akutních stavů. Plán nemusí být v této fázi léčby podrobně rozpracován. V rozpracovaném plánu jsou zohledněny zejména nenaplněné potřeby a problémové okruhy klienta. Na druhé straně jeho schopnosti, silné stránky, kompetence, oblasti jeho úspěchů, radosti. Plán je v průběhu péče rozpracován do reálných cílů a konkrétních kroků vedoucích k jejich naplnění. Je formulován pozitivně v podobě, čeho chce klient dosáhnout. Cíle se stanovují jako měřitelné, realistické a časově ohraničené. Prvotní cíl je vhodný vybrat takový, který má pro klienta hodnotu, ale je také pravděpodobné, že ho dosáhne. Jako vhodné se jeví naplánovat a uskutečnit kroky vedoucí k dosažení cíle společně (pracovník a klient), a to kvůli zážitku společného úspěchu a navázání vztahu.

Při stanovení cílů spolupráce je potřeba nezapomenout na pojmenování překážek, které brání jejich dosažení.

Podobně jako při mapování potřeb i zde se opírá proces plánování o konzultaci v týmu, kdy různé úhly pohledu pracovníků doplňují celkový plán péče. Zhodnocení v týmu může pomoci odhadnout reálnost cílů klienta, jeho možnosti a schopnosti. Během plánování se navrhuje vhodné intervence a podpora klienta v rámci komplexní péče.

Naplnování cílů a monitorování stavu klienta

Garant klienta dohlíží na plnění plánu spolupráce a sleduje, zda klient dostává potřebné služby v adekvátní kvalitě. Tým pak při sdílení na poradě poskytuje zpětnou vazbu. Vzhledem k recidivující povaze problému je pravidelnost důležitým kritériem, které umožňuje poskytovat podporu a péči kontinuálně a včasné reagovat na krizové situace. Průběžné monitorování předpokládá pravidelný kontakt s klientem, který probíhá zejména formou osobních setkání – přímého kontaktu. Dále se na monitoringu situace podílí klientovi blízcí a zainteresovaní odborníci. Garant klienta je zodpovědný za shromažďování a analyzování informací od jednotlivých zúčastněných stran a za jejich propojování.

Pravidelné monitorování a pravidelné porady týmu vedou k flexibilní a individuální povaze intervencí a naplnování potřeb klienta. Klient může čerpat vhodné služby ve vhodnou dobu, protože je dostupný odborník na dané téma přímo v týmu - umožní týmu pružněji reagovat a zlepšuje dostupnost potřebné péče. Mnohdy tak komplexní péče multidisciplinárního týmu urychlí proces překonávání překážek v dosažení cíle. Například klient pro potřebnou psychickou a adiktologickou stabilizaci potřebuje bezpečné a stabilní bydlení. V tu chvíli je například užitečný sociální pracovník, který klientovi pomůže vytvořit smysluplný plán k získání sociálních dávek. Case manager nebo sociální rehabilitátor klientovi pomůže při asistenci na úřadě podat žádosti a získat tak potřebné finance k zajištění bydlení apod.

Hodnocení spolupráce

Při naplnění zakázky klienta přichází hodnocení spolupráce. Nemělo by se zapomenout na pojmenování:

- toho, co se povedlo,
- kde jsou limity spolupráce a případné možnosti dalších cílů,
- jak se mění vztah klienta vůči pracovníkům i vůči celému multidisciplinárnímu týmu.

Každý pracovník hodnotí situaci sám a poté ji sdílí v týmu.

Zhodnocení probíhá především v dialogu s klientem. Měl by být také s klientem sdílen názor celého týmu. K tomu mohou být prospěšné případové konference za účasti všech zainteresovaných stran.

Multioborový tým a jeho složení

Výše uvedený projekt si nad rámec sociálních služeb kladi za cíl užší multidisciplinární spolupráci více odborností. Do projektu byli zapojeni zdravotničtí pracovníci a pracovníci ze sociální oblasti. Multioborový tým může mít různé složení. Za minimum pro výše uvedenou cílovou skupinu považujeme tým složený z těchto odborností: sociální pracovník, adiktolog a lékař psychiatr.

Funkční multidisciplinární tým je účinný faktor pro léčbu klienta a účinný faktor pro psychohygienu, zdroj ukotvení a profesní podpory a inspirace pro pracovníka. Silná traumata, která klienti zažili, nejsou obvykle léčitelná ve standardních ambulantních programech zajišťovaných jedním pracovníkem. Léčba pacientů s výraznou patologií a hlubokými a opakovanými traumatickými zkušenostmi je účinnější ve vícečlenných týmech. V těchto týmech je traumatická zátěž rozložena mezi více pracovníků. Dalším důvodem je široká škála problémů, které klienti řeší a která vyžaduje souhru více odborností a koordinovaný přístup v léčebném plánu.

U všech níže uvedených členů týmu je samozřejmostí adekvátní vzdělání a průběžné doplňování vzdělání dle aktuálních potřeb týmu a klientů.

Odborný garant

Odborný garant, obvykle vedoucí týmu, kontroluje kvalitu poskytovaných služeb na základě stanovených zásad multidisciplinarity. Dává zpětnou vazbu a podněty na zlepšení všem členům týmu a podílí se na rozhodování v mimořádných situacích.

Měl by mít dostatek zkušeností s vedením týmu a cílovou skupinou. Vzhledem k partnerskému systému práce v multidisciplinárním týmu je třeba, aby byl otevřený různým názorům mnoha odborností.

Odborný garant spolupracuje se všemi členy týmu a vede rady týmu.

Pracovní a sociální rehabilitátor

Pracovní a sociální rehabilitátor se soustředí na oblast pracovního uplatnění klienta a zároveň na oblast bydlení. Pracuje s klientem na obnovení nebo získání pracovních návyků. Na počátku spolupráce mapuje dosavadní pracovní zkušenosti klienta a jeho aktuální možnosti dle míry užívání a zdravotního stavu a následně volí vhodný postup. Často začíná klient pracovním nácvikem jeden na jednoho s pracovníkem a pokud je to možné, zařadí následně pracovníka klienta do pracovní skupiny více klientů. S klientem průběžně konzultuje, jak se mu práce daří. Následně mapuje možnosti klienta na pracovním trhu a klienta v případě potřeby do práce na volném trhu zpočátku doprovází. V oblasti bydlení pomáhá klientovi najít si ubytování a vytvořit si vlastní bezpečné zázemí.

Pracovní a sociální rehabilitátor je člen týmu, který se orientuje v pracovní problematice, v problematice bydlení a zároveň celkově v problematice cílové skupiny. Má komunikační a organizační dovednosti a s klientem dostatečnou trpělivost. Návrat do pracovního procesu může být velmi pozvolný. A také hledání vhodného bydlení může být běh na dlouhou trať.

Dle potřeb klienta spolupracuje se všemi členy týmu, zejména s case managerem, pracovním a kariéřním konzultantem a sociálním pracovníkem.

Pracovní a kariéřní konzultant

Pracovní a kariéřní konzultant poskytuje poradenství v pracovním a kariéřním uplatnění klientů. Mapuje silné stránky klientů, dosažené vzdělání a dosavadní pracovní zkušenosti a na základě výsledku doporučuje možné oblasti pracovního uplatnění, případně pracovní rekvalifikaci apod. Pomáhá se sestavením profesního životopisu, vyhledáním vhodné pozice, oslovením zaměstnavatele a dalšími oblastmi v souvislosti s pracovním uplatněním.

Orientuje se na pracovním trhu, včetně nabídky pracovních míst. Dokáže vyhodnotit klientovy silné stránky a doporučit vhodný postup.

Dle potřeb klienta spolupracuje se všemi členy týmu. Zejména spolupracuje s case managerem klienta. Může navázat na služby pracovního a sociálního rehabilitátora.

Finanční konzultant

Pracuje s klienty na zlepšení povědomí o finančních aspektech života. Nabízí celou škálu činností od mapování finanční situace, včetně dluhů, přes tvorbu finančního rozpočtu tak, aby klienti finančně vycházeli a nedocházelo k dalšímu zadlužování, předává obecné informace o tom, jak racionálně hospodařit s financemi, pomáhá hledat úspory v rozpočtu a naopak možnosti navýšení příjmů, mapuje možné využití státních dávek, získání či zvýšení důchodu apod. Pomáhá klientům využít státní akce typu Milostivé léto. Pokud má klient majetek, plánuje s ním finanční konzultant efektivní nakládání s tímto majetkem.

Finanční konzultant potřebuje umět používat klientům srozumitelný jazyk. Musí se orientovat ve své problematice.

Dle potřeb klienta spolupracuje se všemi členy týmu. Zejména spolupracuje s case managerem, právníkem, pracovním a kariéřním konzultantem, pracovním a sociálním rehabilitátorem, sociálním pracovníkem.

Case manager

Case manager je klíčovým členem multidisciplinárního týmu. U výše uvedené cílové skupiny by měl být využíván téměř bez výjimky, aby byly jednotlivé služby a odbornosti dostatečně koordinovány. Jeho úkolem je nejprve navázat s klientem bezpečný vztah, na jehož základě se může klient pustit do uskutečňování změn ve svém životě. Následně, po navázání vztahu, je možno klienta provázet sítí služeb tak, aby se v ní neztratil a měl vedle sebe stabilní podpůrnou osobu, která je k dispozici v situacích, které nejsou pro klienta přehledné nebo jsou z různých důvodů náročné. Case manager aktivně kontaktuje klienta v jeho přirozeném prostředí. Case manager koordinuje spolupráci jednotlivých odborností tak, aby nebyl klient přehlcen a zároveň aby docházelo k efektivnímu využití služeb. Organizuje koordináční schůzky a případové konference zapojených odborností a služeb s klientem.

Case manager by měl být psychicky stabilní, organizačně zdatný pracovník, schopný dívat se na věci komplexně. Velkou výhodou je pracovní zkušenost v oboru. Může se stát pro klienta stabilní vztahovou osobou mimo drogovou scénu a také lidským vzorem.

Case manager spolupracuje se všemi odbornostmi v týmu dle potřeby. Měl by mít o situaci klienta největší přehled.

Case manager - adiktolog

Adiktolog - case manager se specificky zaměřuje na zhodnocení závislostní problematiky. Poskytuje adiktologickou rehabilitaci a poradenství. Orientuje se v problematice návykových látek a návykového chování a klienta v těchto věcech edukuje. Pracuje s klientem zejména na náhledu na jeho návykové chování a motivaci ke změně, ať už abstinenčně orientované nebo orientované na kontrolované užívání.

Adiktolog spolupracuje dle potřeb klienta se všemi členy týmu. Zejména spolupracuje s psychiatrem, case managerem, garantem klienta a sociálním pracovníkem.

Sociální pracovník

Sociální pracovník se zabývá veškerou agendou spojenou se sociálními problémy klientů. Pomáhá klientům při orientaci a mapování jejich sociální problematiky, vyřizování sociálních věcí, doprovází je na jednání s institucemi, poskytuje sociálně-právní poradenství v mnoha oblastech (např. při komunikaci s OSPOD, v systému dávek apod.), pomáhá navázat klienty na další odborné pracovníky.

Sociální pracovník by měl být schopen samostatné práce a rozhodování.

Dle potřeb klienta spolupracuje se všemi členy týmu. Zejména spolupracuje s case managerem, pracovním a kariéřním konzultantem, finančním poradcem, pracovním a sociálním rehabilitátorem, právníkem a rodinným specialistou.

Socioterapeut

Socioterapeut v multidisciplinárním týmu může s klienty navrhovat běžné denní aktivity (např. vaření, cestování v MHD apod.). Jeho další důležitou náplní práce je vytváření možností kvalitního využití volného času pro klienty. Socioterapeut organizuje skupinové volnočasové aktivity a některé sám vede. Jejich složení tvoří tak, aby se mohli zapojit všichni klienti, i ti, kteří neabstínují nebo nezvládnou příliš velkou zátěž. Socioterapeut vytváří měsíční program volnočasových aktivit. Socioterapeut se snaží o to, aby klient našel nový zájem nebo dřívější zájem obnovil.

Socioterapeut také podporuje navazování vztahů mezi klienty, zejména tam, kde se mohou navzájem podpořit v usilování o změnu životního stylu. Socioterapeut, tam kde je to možné, podporuje klienty v tom, aby si hledali vhodné využití volného času ve svém přirozeném prostředí. Někdy tam klienty doprovází a pomáhá jim s tímto přechodem. Socioterapeut vyhledává vhodné peer lektoři.

Socioterapeut by měl být organizačně zdatný, kreativní, komunikativní a schopný improvizace.

Spolupracuje zejména s case managerem, garantem, peer pracovníky, rodinnými specialisty (v případě, že je do aktivního trávení volného času možno zapojit rodinu). Měsíční program volnočasových

aktivit konzultuje socioterapeut s odborným garantem a prezentuje jej na poradě týmu.

Rodinný specialista

Rodinný specialista navazuje, pokud je to možné a vhodné, spolupráci s rodinou nebo blízkými klienta. Mapuje rodinné prostředí a vyhodnocuje vhodný způsob práce s rodinou. Součástí jeho práce je poradenství pro rodinu, edukace o závislostech, pomoc a podpora rodině, párová terapie, aktivizační a volnočasové aktivity apod.

Rodinný specialista má ideálně vzdělání a zkušenosti v práci s rodinným systémem. Je psychicky odolný, flexibilní a má přirozenou autoritu.

Rodinný specialista spolupracuje dle potřeby se všemi členy týmu, nejčastěji s case managerem a psychiatrem.

Peer pracovník

Peer pracovník, v našem případě konkrétně peer lektor volnočasových aktivit připravuje pro klienty volnočasové aktivity v oblasti, kterou sám ovládá (např. sportovní aktivity jako fotbalové tréninky, lezení na stěně, pořádání kulturních a turistických akcí apod.). Plánuje čas a průběh aktivit tak, aby byly pro klienty obohacující a zvládnutelné. Motivuje klienty k opakované docházce a zařazení volnočasových aktivit do běžného života. Podporuje je, aby zvládli období učení a u volnočasové aktivity vydrželi. Sám je pro klienty v tomto ohledu vzorem. Podporuje také vzájemnou komunikaci mezi klienty na probíhajících volnočasových aktivitách.

Peer pracovník je ideálně člověk, který sám prošel léčbou závislosti, nyní je dostatečně stabilizovaný a umí naložit s případným relapsem. Má zkušenost a náhled na to, jak probíhá léčba závislosti. Je komunikativní, podporující, kreativní a umí si flexibilně poradit v mimořádné situaci.

Peer pracovník spolupracuje zejména se socioterapeutem, u kterého čerpá podporu a intervizi a domlouvá se s ním na organizačních záležitostech. Dále může spolupracovat s case managerem nebo garantem klienta, např. v případě, že společně hledají pro klienta vhodné využití volného času.

Psychiatr

Lékař psychiatr v multioborovém týmu řeší jak běžnou, tak specifickou psychiatrickou problematiku (duální diagnózy) a dále v rámci svých možností také další zdravotní problematiku klienta.

Psychiatr v multioborovém týmu spolupracuje dle potřeby se všemi členy týmu, zejména s case managerem a garantem klientů. V průběhu dne se intervizním způsobem dozvídá nové informace o klientech, na které dle svého uvážení reaguje. Jedná se zejména o aktuální informace o zdravotním stavu klienta a o aktuální situaci ohledně užívání návykových látek. Dle toho přizpůsobuje léčbu, v koordinaci s dalšími pracovníky může lépe monitorovat pravidelnost medikace, zda klient zvládne brát léky nebo by byl lepší depot, doporučuje ve spolupráci s dalšími pracovníky další odborná vyšetření klienta, včetně psychologického. Na základě získaných informací doporučuje další vhodnou léčbu (např. zváží, zda klient zvládne režimové oddělení). Pomáhá také řešit krizové situace, zejména zhoršení zdravotního stavu klienta, ať už psychického nebo somatického, který vyžaduje specifický zásah, vyhodnocuje potřeby

hospitalizace nebo sebevražedné tendence. Psychiatr v případě potřeby vyjíždí za klientem do jeho prostředí. V případě, že je to vhodné, spolupracuje také prostřednictvím rodinného specialisty s rodinou klienta.

Psychiatr v multioborovém týmu by měl být schopen pracovat partnerským způsobem a respektovat nelékařské odbornosti v týmu. Předpokládá se schopnost reagovat flexibilně na různé mimořádné situace, dále by měl mít dostatečné komunikační schopnosti jak směrem ke klientům, tak ke kolegům, a důležitá je přiměřená frustrační tolerance vzhledem k náročné cílové skupině.

Právník

Právník v multioborovém týmu poskytuje právní poradenství a podporu při řešení právní problematiky klienta. Nejčastějšími tématy jsou pracovně-právní poradenství, dluhové poradenství (např. insolvenční řízení), sociálně-právní poradenství, trestně-právní poradenství a případně poradenství v různých druzích správního řízení. Právník pomáhá klientovi porozumět jeho právní situaci, zmapovat ji, pokud klient nemá dostatek informací, reagovat včas na důležité právní situace (např. podání odvolání do rozhodnutí). Klient se s pomocí právníka učí vyznat ve své právní situaci a využívá jej v případech, na které sám nestačí (např. při vypracování dokumentů).

Právník by měl mít schopnost používat takový jazyk, aby byly jím předávané informace pro klienta srozumitelné. Měl by být obeznámen se specifiky cílové skupiny a tématy, která řeší.

Právník spolupracuje dle potřeby se všemi členy týmu, zejména s case managerem, finančním konzultantem a případně s pracovním a kariéřním konzultantem. Case manager obvykle klienta k právníkovi doprovází. Může napomoci srozumitelné komunikaci klienta s právníkem, předat důležité informace,

případně pomoci obstarat podklady pro různé právní úkony apod. Finanční konzultant a pracovní a kariéřní konzultant spolupracují s právníkem ve svých oblastech (např. dluhy, exekuce, insolvence a jejich vliv na příjem, nakládání s majetkem klienta apod.)

Garantství klienta

Každý klient má v rámci spolupráce pracovníka, který je mu garantem. Klient si zpravidla do služby přichází za jedním typem konkrétní odborné podpory. A postupně se navazuje na další aktivity a pracovníky. V tomto typu zařízení poskytující komplexní péči je potřebné, aby jeden pracovník:

- měl vždy o klientovi největší přehled
- koordinoval péči všech pracovníků (hlídal, aby jednotlivé cíle nesměřovaly proti sobě atd.)
- s klientem zhodnocoval plán a naplňování cílů komplexní péče.

V situaci, kdy není do péče potřeba zapojení case managera (nebo k tomu situace ještě nedospěla), je garantem odborník té aktivity, kterou klient využívá nejvíce. V momentě, kdy je do spolupráce zapojen case manager, stává se garantem klienta, a to z principu metody case managementu, který všechny prvky role garanta v sobě obsahuje. Mnohdy je také case manager do spolupráce přizván právě v situaci, kdy klient začíná využívat již více aktivit služby a je potřeba celkovou péči koordinovat. Nebo také v situaci, kdy klient v aktivitách a naplnění cílů selhává a je potřeba větší podpory – např. case manager může klienta doprovázet za jiným odborníkem a podporovat ho přímo v situaci, kde je to potřeba.

Je potřeba, aby role garanta byla vždy transparentně pojmenována pro klienta i ostatní odborníky.

Kompetence v týmu

Pracovní rehabilitace a sociální stabilizace

kompetence	prac. a soc. rehabilitátor	prac. a kariér. konzultant	finanční konzultant	case manager	sociální pracovník	socio-terapeut	rodinný specialista	právník	psychiatr	peer pracovník
konzultace pracovního uplatnění	X	X	X							
pracovní rehabilitace	X			X		X				
základní sociální stabilizace	X		X	X	X		X			

Program finanční gramotnosti a řešení dluhů a dluhových pastí

kompetence	prac. a soc. rehabilitátor	prac. a kariér. konzultant	finanční konzultant	case manager	sociální pracovník	socio-terapeut	rodinný specialista	právník	psychiatr	peer pracovník
finanční poradenství – analýza situace, tvorba fin. plánu			X	X	X					
prakt. nácvik schopností a realizace finančního plánu			X	X		X				
hodnocení plnění finan. plánu			X	X						
dluhové poradenství – analýza situace, předání základních právních informací								X		
mapování dluhů			X	X	X			X		
výběr řešení dluhové situace klienta včetně případného zpracování a podání návrhu na oddlužení			X	X	X			X		
plánování, vyhodnocení a výhledy dluhové situace			X	X	X			X		

Asertivní case management se zaměřením na silné stránky klienta

kompetence	prac. a soc. rehabilitátor	prac. a kariér. konzultant	finanční konzultant	case manager	sociální pracovník	socio-terapeut	rodinný specialista	právník	psychiatr	peer pracovník
posouzení situace klienta				X	X		X		X	
plánování klientova dalšího směřování				X	X		X		X	
vyhledávání a zastižení klienta v jeho přirozeném prostředí				X			X		X	
průběžné monitorování stavu klienta				X			X		X	
propojování klientů k dalším zdrojům v komunitě, v dalších odborných službách apod.				X	X	X	X			
obhajoba klientových zájmů a práv včetně formy osobní asistence				X	X					
nízkoprahové psychiatrické poradenství									X	
podpora duševního zdraví a prevenci duševních poruch									X	

Socioterapie

kompetence	prac. a soc. rehabilitátor	prac. a kariér. konzultant	finanční konzultant	case manager	sociální pracovník	socio-terapeut	rodinný specialista	právník	psychiatr	peer pracovník
asistence při běžných sociálních úkonech				X		X				
nalezení a obnovení zájmů				X		X				X
vytváření podpůrných vztahů mezi klienty v projektu				X		X				X

Mobilní rodinný tým

kompetence	prac. a soc. rehabilitátor	prac. a kariér. konzultant	finanční konzultant	case manager	sociální pracovník	socio-terapeut	rodinný specialista	právník	psychiatr	peer pracovník
individuální poradenství pro rodinné příslušníky				X			X		X	
rodinné poradenství							X			
párové poradenství rodičů							X			
sociálně-právní poradenství					X			X		
socioterapeutická činnost				X		X				
poradenství v oblasti přidruženého duševního onemocnění									X	
výjezdy do rodiny a krizové výjezdy							X		X	
společné zážitkové aktivity				X		X	X			

Klíčové aktivity týmu

V této kapitole se podíváme na popis jednotlivých aktivit projektu, rolí pracovníků v nich figurujících a jejich průnik ve spolupráci.

Pracovní rehabilitace a sociální stabilizace

V této aktivitě působí především pracovní a sociální rehabilitátor a pracovní a kariérní konzultant. Legální a stabilní příjem klienta souvisí se získáním pracovních návyků a dovedností. Toto je úzce provázáno s řešením nevyhovujícího bydlení a předcházení bezdomovectví.

Klient přicházející do pracovního rehabilitace nebo pracovního poradenství již většinou spolupracuje s některým jiným pracovníkem týmu. Ten ho během spolupráce motivuje a podporuje ke změně i v této oblasti. Pověstinou je jím garant klienta, který se zaměřuje na celkové zhodnocení klientovy situace. Pokud to nedostatečné kompetence klienta vyžadují, klienta doprovází case manager na samotné konzultace, pomáhá mu definovat zakázku. Také ho může doprovázet i na aktivity pracovní a sociální rehabilitace, kde ho podporuje v sebejistotě – pomáhá klientovi uvěřit, že v situaci může obstát. Case manager s pracovníkem této aktivity tak pracují na postupném předávání kompetencí klientovi. Stabilizace klienta v oblasti bydlení vyžaduje mnohdy také velkou dávku podpory klienta přímo v terénu, kdy může case manager s klientem docházet na prohlídky míst k bydlení (azylových domů, ubytoven, nájemních bytů), pomáhá mu s praktickými záležitostmi zabydlení a dlouhodobě drží důraz na udržení si bydlení.

Dále jako reflektující a motivující prvek v této oblasti může působit i např. psychiatr. Ukotvenost v oblasti bydlení, legálního příjmu a smysluplné náplně času má značný vliv na psychické rozpoložení klienta. Souběžně je pak potřeba psychiatrickou péčí předcházet psychické dekompenzaci klienta, aby si bydlení byl schopný udržet. A mohl pak dále přemýšlet o zařazení do pracovního procesu nebo zkoušet získávat pracovní návyky v rámci pracovní rehabilitace.

Program finanční gramotnosti a řešení dluhů a dluhových pastí

Při řešení finanční gramotnosti a řešení dluhové oblasti pracují s klientem především finanční konzultant a právník. Finanční gramotnost a stabilizace dluhové situace mají zásadní vliv na situaci bydlení klienta. A návazně pak v dlouhodobé perspektivě na snižování rizika návratu k užívání návykových látek.

Opět je tu u méně kompetentních klientů potřeba více podpory ze strany case managera v mapování celkové situace a především v praktických záležitostech. Také socioterapeut může být užitečný při nácviu finanční gramotnosti, kdy se toho tématu s klientem dotýká při hledání smysluplného trávení volného času. Finance pro klienta mohou získávat další roli - jako prostředku pro naplňování svých zájmů.

Finanční a dluhová oblast se mnohdy dotýká i blízkých osob

klienta – v takové chvíli je efektivní zapojit do spolupráce rodinného specialistu. Při společných konzultacích se tak může potkávat finanční konzultant, právník (ti mohou být v zastoupení case managera, který pomáhá klientovi podržet potřebné informace a cíle) s rodinným specialistou a klientem a jeho rodinou.

Asertivní case management se zaměřením na silné stránky

Do této aktivity jsou zapojeni především case manageri, sociální pracovníci a psychiatr. Z povahy metody práce case managementu, kdy by měl být case manager uprostřed spolupracujících stran jako koordinující prvek, je předpokladem, že bude v kontaktu se všemi pracovníky, kteří se na spolupráci podílí. Cílem toho je optimalizovat využití služeb s ohledem na potřeby klienta, podpořit jeho silné stránky a využít jeho potenciálu a potenciálu v dostupném okolí.

Pracovníci své intervence směřují nejen ke klientovi, ale i k jeho sociální síti. V práci s blízkými osobami je pak opět důležitá spolupráce s rodinným specialistou, jehož rolí je fokus na potřeby blízkých osob a podpora v naplnění i jejich potřeb.

V rámci flexibility této metody a vzhledem k potřebám cílové skupiny je velkou výhodou (až nutností) zapojit v některých situacích psychiatra. Ten by v rámci snížení prahu a zvýšení dostupnosti psychiatrické péče měl spolu s case managerem působit nejen v prostorách zařízení, ale i v přirozeném prostředí klienta. To může být prospěšné nejen v krizových situacích, ale také například pro lepší orientaci doktora v klientově reálném každodenním životě. Mnohdy jen vidět místo klientova bydlení, jeho pokoj, jeho prostory, ve kterých žije, poslouží k reálnější představě o klientově psychickém stavu a schopnostech lépe, než dvouhodinové komplexní psychiatrické vyšetření v ordinaci. Také zvýšení důvěry v psychiatra ze strany klienta velmi podpoří už jen samotný fakt, že si psychiatr vyšetření „tolik“ energie a času, aby za klientem přijel domů.

Socioterapie

Personální obsazení této aktivity je především socioterapeut, peer konzultanti a externí lektori. Aktivity socioterapie směřují k:

- asistenci při běžných sociálních úkonech,
- nalezení a obnovení zájmů – včetně vzájemné podpory mezi klienty,
- vytváření podpůrných vztahů mezi klienty v projektu.

Oblast této aktivity stojí nejvíce na pomyslné hranici odborník – klient. Kdy se socioterapeuti při nácvicích zvládnání běžných sociálních úkonů, stejně jako case manageri, objevují v klientově přirozeném prostředí. Kdy se při společném trávení volného času stávají pracovníci klientovi přirozenou inspirací a vzorem pro žití. Kdy peer pracovníci otevřeně přinášejí svůj příběh, aby klientovi dodali inspiraci a naději, že je možné svoji situaci měnit k lepšímu. V našem pojetí role peer pracovníka

vzhledem k adiktologické problematice má peer pracovník za úkol přinášet svůj příběh především z pozice člověka, který je schopný hledat a nalézat v životě nové zájmy, činnosti, které klienta budou bavit a naplňovat. Nikoli přinášet svůj příběh jako inspiraci, jak se vyléčit z užívání návykových látek a začalít abstinovat.

Jak už bylo zmíněno a bude ukázáno i na kazuistice níže - socioterapeutické aktivity nejsou jen doplňkem komplexní péče, ale mnohdy jsou vstupní branou k vytvoření klientovy důvěry a motivace ke spolupráci s multidisciplinárním týmem.

Mobilní rodinný tým

Rodinný specialista (podobně jako case manager) je úzce propojen se všemi klíčovými aktivitami projektu. Jeho rolí je podporovat vztahy klienta a jeho blízkých osob. Je zásadní, že je

v jeho kompetencích působit přímo v přirozeném prostředí klienta a jeho blízkých osob. Do týmu přináší vhled do rodinných aspektů případu. Pracuje s rodinnými příslušníky za účasti klienta, ale i s blízkými osobami samostatně. To vychází ze zkušenosti, že podpora rodinného systému má sekundárně pozitivní vliv na samotného klienta.

U klientů zatížených duálními diagnózami je perspektiva plného osamostatnění od rodiny malá. V těchto případech je pro změnu klientovy situace až nevyhnutelné využívat možnosti výjezdů do terénu za klientem a za jeho rodinou. Tyto výjezdy rodinného specialisty jsou efektivní ve spolupráci s case managerem a psychiatrem. Další specifickou cílovou skupinou, kde těžko dosáhnout změny v klientově situaci bez zapojení rodiny a rodinného specialisty, jsou mladiství a raně dospělí klienti. Zde je obzvlášť důležité klást důraz na pravidelné společné koordináční setkávání pracovníků, klienta a jeho rodinných příslušníků.

Principy a nástroje spolupráce

Principy spolupráce v multioborovém týmu:

- Potřeba pravidelně se scházet, společně sdílet informace, hodnotit klientovu situaci a plánovat intervence
- Možnost všech členů týmu vyjadřovat se ke všem tématům spolupráce s klientem
- Konsensuální rozhodování
- Horizontální organizace pracovních vztahů
- Zařazení odborníka do týmu podle role, ne podle profese – důraz na práci metodou case managementu
- Jasně rozdělené role, kompetence a odpovědnost každého pracovníka
- Garant klienta nebo case manager jako koordinující a stabilní prvek ve spolupráci
- Odpovědnost za situaci a spolupráci rozložena v týmu

Více odborností v jednom týmu nám umožňuje náhled ze širší perspektivy. Sdílení perspektiv probíhá nejen mezi pracovníky týmu (porady, supervize, intervize, průběžné sdílení případů mezi zainteresovanými pracovníky, společné konzultace s klientem, ad hoc konzultace pracovníka s odbornými guaranty), ale také formou individuálních koordinačních schůzek garantů či case managerů a pracovníků ze spolupracující instituce či formou případových konferencí za aktivní účasti klienta.

Porady týmu jako klíčový nástroj spolupráce

Porada multioborového týmu probíhá minimálně jednou týdně. Porady řídí odborný garant. Na počátku porady probíhá sběr témat a vyhodnocení, kterým z nich se bude porada týmu věnovat. Na poradách dochází k výměně informací a následně probíhá volná diskuze, kdy lze zvážit různá alternativní řešení. Pracovníci si navzájem doporučují vhodné postupy a nápady pro další práci s klientem. Z porad je pořizován zápis, ve kterém jsou poznamenány výstupy z porady, včetně plánu, co kdo udělá. Účast na poradách je pro členy týmu povinná. Zápis z porady je rozeslán všem členům týmu.

Specifika porady multioborového týmu jsou zejména tato:

- Všichni členové týmu jsou nastaveni na spolupráci.
- Každý ví, že jeho hlas má právo zaznít stejně jako hlas každého dalšího člena týmu.
- Žádný názor není jinému nadřazený.

Na rozdíl od hierarchických systémů je multioborový tým partnerský. Komunikují zde zástupci různých přístupů, zejména se zde setkává přístup zdravotnický a sociální. Důsledkem rovnocenné možnosti zapojení jednotlivých členů týmu vzniká

důvěra v týmu, kdy každý člen týmu ví, že jeho názor je pro ostatní hodnotný a bude vyslyšen.

Rychlé situační porady týmu při mimořádných událostech

Mezi mimořádné události řadíme ty situace, které vyžadují rychlé řešení. Jedná se např. o situaci, kdy je klient výrazně zdravotně dekompenzován, ať fyzicky nebo psychicky, má sebevražedné tendence, je výrazně intoxikován, chová se agresivně apod. Často se jedná o situaci, kdy tým vyhodnocuje, zda volat RZ. Rychlé situační porady týmu by se měl vždy účastnit minimálně psychiatr a dále garant klienta. Sdílení akutní situace mezi více pracovníky umožňuje nezareagovat příliš rychle bez rozmyslu, ale naopak hledat všechna možná alternativní řešení. Při zapojení multidisciplinárního týmu v krizových a akutních situacích pak nedochází k zúženému vidění a šablonovitému řešení situací. Dochází také ke sdílení odpovědnosti za správné rozhodnutí v týmu, namísto nadměrného zatížení jednoho pracovníka. Vyhodnocení situace pracovník vždy, když je to možné, konzultuje s odborným garantem.

Společné schůzky více odborných pracovníků s klientem

Jeden z častých nástrojů multioborového týmu jsou společné schůzky více (nejčastěji dvou) odborných pracovníků s klientem. Slouží zejména ke koordinaci a propojování klíčových aktivit týmu. Velmi časté jsou schůzky case managera, klienta a dalšího odborného pracovníka, např. sociálního pracovníka, socioterapeuta, psychiatra, pracovního a kariérního konzultanta, právníka atd. Výsledkem těchto schůzek může být včasná výměna informací, upřesnění zakázky klienta, lepší vyhodnocení reálných možností klienta, pomoc s pochopením jednotlivých odborných výstupů (např. informací od právníka) a zmenšení časové prodlevy v plnění cílů klienta. Společné schůzky se v mnoha případech v pravidelném časovém odstupu opakují, aby byla zachována kontinuita spolupráce.

Společné schůzky pracovníků s klientem a rodinou

Dalším nástrojem pro zefektivnění práce multioborového týmu jsou společné schůzky pracovníků s klientem a rodinou. Setkává se zde obvykle rodinný specialista s klientem, jeho rodinnými příslušníky nebo blízkými a další odborní pracovníci (obvykle minimálně case manager). Tyto schůzky slouží zejména ke koordinaci většího zapojení rodiny do spolupráce s multidisciplinárním týmem a konkrétnímu plánování jednotlivých kroků směrem ke klientovi. Může se jednat např. o pomoc s plněním jednotlivých bodů individuálního plánu, např. pomocí připomínání kroků, které je potřeba udělat, doprovodů apod.

Společné schůzky pracovníků s klientem a zástupci jiných organizací a případové konference

Obdobně, jako je třeba koordinovat spolupráci v týmu, je důležité koordinovat i spolupráci mezi organizacemi, které s klienty pracují. Takových schůzek se obvykle účastní case manager nebo garant klienta a dále další odborní pracovníci z multidisciplinárního týmu dle potřeby.

Práce s konfliktem v týmu

Vzhledem k různému zaměření a různému odbornému vzdělání jednotlivých pracovníků multidisciplinárního týmu nastávají situace, kdy dochází k rozdílnému pohledu na to, jak řešit situaci klienta. Typicky to může být odlišné vnímání situace v případech zdravotnických a sociálních pracovníků. U zdravotnických pracovníků může hrát v rozhodování roli vyšší míra pocitované zodpovědnosti dle zákona. U sociálních pracovníků mohou stát v popředí etické otázky. Zdravotní pracovníci mohou také vnímat své postavení jako hierarchicky vyšší, zejména pokud

přicházejí z běžných zdravotnických zařízení. Zde je důležité si stále připomínat, že v multidisciplinárním týmu je přístup spíše partnerský, kruhový, než hierarchický, a nikdo není nikomu nadřazený. K řešení konfliktu v týmu slouží porada týmu jako prostor, kde lze promyslet všechny možné alternativy a dopady různých řešení. Pokud se nenajde společné týmové řešení, rozhoduje o postupu odborný garant

Supervize týmu

Vzhledem k vysoké náročnosti práce s výše specifikovanou cílovou skupinou a vysoké potřebě funkční spolupráce týmu je zajištěna externí supervize multidisciplinárního týmu. Účast na supervizi je povinná pro všechny členy multidisciplinárního týmu. V případě potřeby lze využít mimořádná supervizní setkání nebo individuální supervize jednotlivých pracovníků. Tematicky se supervize věnuje zejména spolupráci a komunikaci v týmu, ale je možné ji využít i k reflexi případové práce s klienty, např. v případě výše zmíněného různého pohledu na věc u jednotlivých odborností.

Kazuistika

Klient vstoupil do našich služeb skrze nabídku volnočasových aktivit a poté, co je několikrát navštívil, se rozhodl využít službu case management, kterou jsme mu opakovaně aktivně nabízeli. Case manager na počátku spolupráce důkladně zmapoval situaci klienta a vyhodnotil ho vzhledem k široké problematice (souběh adiktologických, zdravotních a sociálních problémů) jako ohroženého bezdomovectvím a vhodného pro spolupráci s multioborovým týmem. Klient byl s tímto seznámen a souhlasil. Po zhodnocení situace s bydlením, kdy rodiče chtěli klienta vyhodit z bytu, se podařilo rodinnému specialistovi vykomunikovat, že rodiče ještě nějakou dobu počkají a nechají u sebe klienta bydlet, pokud bude spolupracovat s multioborovým týmem. Jako zásadní se ukázalo hned na počátku spolupráce řešit finanční příjem klienta. Klientovi byl v nedávné době odebrán invalidní důchod 1. stupně a klient zůstal bez jakéhokoli příjmu. Klient sám řešení situace s důchodem uvedl jako svou první a hlavní zakázku. Následně došlo k setkání s právníkem, neboť věc s důchodem byla ve fázi neúspěšného námitkového řízení. Setkání s právníkem se účastnila sociální pracovnice a case manager. Právník doporučil podání správní žaloby a důkladné zmapování zdravotního stavu klienta. Následně klient absolvoval spolu se svým case managerem řadu zdravotních prohlídek, na které jej case manager doprovázel, aby pomohl vykomunikovat dodání podrobných lékařských zpráv pro důchodové řízení. Správní žaloba byla podána se všemi potřebnými zprávami a bylo jí soudem vyhověno. Důchod byl klientovi navrácen. Při lékařských prohlídkách byla klientovi doporučena rehabilitace a následně mu lékař pomohl vyhledat vhodné zařízení – Klinikou rehabilitačního lékařství VFN, kam klient začal docházet s bolavými zády. Během práce s klientem bylo zjištěno, že si často hledá brigády nad jeho fyzické možnosti a ze zdravotních důvodů z nich brzy vypadá. Následně jsme oslovili pracovního a sociálního rehabilitátora a klient s ním navázal spolupráci. Poté, co došlo ke zmapování fyzických možností klienta v rámci pracovní rehabilitace, byl klientovi doporučen vhodný zaměstnavatel, který nabízí chráněné místo. Klient tam dochází třikrát týdně již několik měsíců. Má po zkušební době. Klient nadále dochází na socioterapeutické aktivity, je tedy v kontaktu i se socioterapeutem. Sám jednu akci vedl jako peer pracovník. V průběhu spolupráce došlo k relapsu na užívání alkoholu, který klient řešil ve spolupráci s case managerem a za poradenství adiktologa nástupem na detox. Aktuálně pomáhá tým klientovi řešit bytovou situaci. Bližší spolupráci s psychiatrem klient nenavázal. Preferoval řešit si psychiatrickou péči v jiném zařízení, což bylo z naší strany respektováno.

Závěr

Využití multidisciplinárního týmu se ukázalo jako nástroj, který je pro adiktologické klienty se souběhem více zdravotních a sociálních potíží i pro odborné pracovníky velmi užitečný.

Shrňme si jeho výhody:

- **Klient má k dispozici celou škálu různých odborností na jednom místě**

Klient má k dispozici v rámci jednoho týmu řadu odborníků, které není třeba dohledávat v jiných organizacích, díky čemuž nedochází k prodlení a nedostatečnému předávání informací. Situace je pro klienta přehlednější, celkově se snižuje míra chaosu pro klienta i pracovníky.

- **Potřeby klienta jsou komplexně zhodnoceny**

Multidisciplinární tým může na rozdíl od jednotlivých pracovníků zhodnotit stav klienta komplexně, nikoliv jen v jednotlivých výsecích jeho života. Získáváme tím bohatší pohled na životní perspektivu klienta a zároveň širší nástroje pro práci s ním. Péče o klienta je tedy individuálně šitá na míru.

- **Je sestaven realistický individuální plán**

Plán je s klientem sestavován tak, aby byly prioritizovány dosažitelné cíle. Do jejich plnění se zapojují různé odbornosti dle potřeby. Vzájemně si poskytují podporu v situacích, kde se objevují překážky v plnění cílů.

- **Péče je kvalitně koordinována**

Koordinace péče o klienta probíhá na jednom místě. Nenese za ni zodpovědnost klient, který na to kvůli řadě potíží nemá kapacitu, ale je součástí práce multidisciplinárního týmu. Klient se tedy může soustředit na aktuální cíle a potřeby.

- **Péče je pravidelně vyhodnocována**

Díky systému porad a schůzek je možno pravidelně kontrolovat, jak nastavená péče funguje. Pokud něco nefunguje, zjistí se to hned. Nedochází k časovým prodlevám a ztrátě motivace klienta.

- **Pracovníci jsou chráněni před syndromem vyhoření**

Multidisciplinární tým pomáhá ve vysoké míře prevenci syndromu vyhoření pracovníků. U takto náročné cílové skupiny nemůže stačit spolupráce pouze s jedním členem týmu, ač sebešikovnějším. Zátěž klientových potíží je obrovská. Sdílení v týmu je tedy zásadní. Preventivně tady funguje jak sdílená odpovědnost, tak širší pole odborných názorů a z toho plynoucí lepší porozumění situaci klienta. Důležitá je také podpora v udržení bezpečných hranic v práci.

Aby byl tým schopen ustát takto závažnou problematiku, musí být o něj dobře postaráno ze strany domovské organizace. To znamená, že je třeba se starat o atmosféru týmu, jeho hodnoty apod.

- **Je možno využít týmovou dynamiku**

Dynamiku multioborového týmu a témata, která se v týmu objevují, lze také vnímat jako zrcadlo neuvědomovaných témat cílové skupiny a konkrétních případových prací s klienty a takto s ní pracovat. Dění v týmu tak lze vnímat jako paralelní proces toho, čím procházejí klienti. Proto kultivací pracovního týmového prostředí a prací s týmem může docházet i k ovlivňování klientů samotných.

Za dobu trvání projektu jsme se naučili navzájem více respektovat naše specifické odbornosti a navzájem si více naslouchat, což mělo za důsledek, že se rozšířila škála prostředků, které jsme u procesů nastolení změny u klientů začali využívat. Z našeho pohledu se proces změny u klientů nejen zefektivnil, ale také zrychlil, a to díky využívání všech výše uvedených nástrojů. Za nás má tedy další využívání multidisciplinárního týmu u naší cílové skupiny zelenou!



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

