

česká asociace **streetwork.cz**

25 let na ulici

# Terénní a nízkoprahové programy 2022

## Výsledky práce a výzvy

12.–13. 5. 2022

Na ulici se pracuje!



Konference je pořádána v rámci projektů:  
**Společně a odborně v Praze CZ.03.2.63/0.0/0.0/19\_099/0015187**  
**Společně a odborně CZ.03.2.63/0.0/0.0/19\_098/0015188**

Projekty jsou spolufinancovány Evropskou unií.

# SW pro case management – CaseMan

Kateřina Laskovská, Jakob Hurrle, Petra Oliva Novotná, Radim Lokos (MČ Praha 7)

Představení nového sw pro case management na Praze 7, základní pilíře  
– Karta klienta a Elektronický katalog sociálních služeb a další moduly,  
ukázka prostředí sw.

Na ulici se pracuje!



Konference je pořádána v rámci projektů:

**Společně a odborně v Praze** CZ.03.2.63/0.0/0.0/19\_099/0015187

**Společně a odborně** CZ.03.2.63/0.0/0.0/19\_098/0015188

Projekty jsou spolufinancovány Evropskou unií.

# Case management a sdílení informací na Praze 7

- Úřad městské části Praha 7 dlouhodobě rozvíjí sociální práci (nejen) na svém území a ve svém přístupu ke klientům je velmi pokrokový.
- V roce 2018 došlo k rozhodnutí zavést na úřadě metodu case managementu a díky tomu optimalizovat koordinaci zapojených aktérů při práci s klienty, tak aby došlo k co nejefektivnějšímu řešení individuálních potřeb klientů.
- Z tohoto důvodu se rozhodl ÚMČ Praha 7 realizovat projekt v rámci Smart Cities – Elektronický nástroj pro Case management a sdílení informací v sociální oblasti Prahy 7 – Case Man.

# Case management a aktéři pomoci

- Do řešení životní situace klienta může být zapojeno několik skupin aktérů, kteří do jednání vstupují podle potřeby. Jedná se o následující skupiny, které však nemusí být vždy zapojeny všechny:
  - klient
  - okolí klienta
  - interní aktéři úřadu
  - externí spolupracující subjekty

# Hlavní záměr pro vytvoření nového sw CaseMan

- Sjednocení poskytovatelů služeb – odbory MČ, registrovaní poskytovatelé, neziskové organizace i neformální pečovatelé a dobrovolníci
- Údaje o klientech a poskytované péči jsou dostupné na jednom místě
- Na základě získaných dat o klientovi lze lépe plánovat a koordinovat poskytovanou pomoc i lidské zdroje.
- Nedochozí k dublování agendy jednotlivých aktérů

Ukázka procesu – žádost o byt  
a zabydlení klienta

# Krok 1: Identifikace správného místa na radnici

1. Občan osloví například **starostu (1)** s prosbou o pomoc
2. Starosta přepoše email **radnímu pro sociální oblast (2)**, ten předá kontakt **vedoucí oddělení sociální práce (OSP) (3)**
3. Vedoucí **OSP** kontaktuje občana, **nechá si vysvětlit situaci**, a doporučí občanovi, aby se obrátil na **kontaktní místo pro bydlení (KMB) (4)**. Vzhledem k problematické osobní situaci klienta poprosí zároveň příslušnou **sociální pracovníci OSP (5)**, aby občana kontaktovala ohledně depistáže.
4. Občan navštíví **KMB**, kde **znovu vysvětlí svoji situaci**.
5. Krátce potom se klient ještě potká se **sociální pracovníci**. **A znovu vysvětluje svoji situaci**.

# Krok 2: Řešení bytové situace

Vzhledem k urgentnosti situace iniciuje KMB několik variant řešení:

- A) Komunikaci s **majitelem bytu (6)** a žádost na **Úřad práce (ÚP) (7)** o dávku mimořádné okamžité pomoci pro hrazení dluhů vůči majiteli z důvodu duševnímu onemocnění. Znovu je třeba **vysvětlit celou situaci** pracovníkovi **ÚP**.
- B) Pomoc občanovi s vyplněním žádosti o byt podporovaného bydlení MČ Prahy 7
  - Realizace místního šetření (součást žádosti o obecní byt)
  - Ověření jestli občan má vůči MČ Praha 7 dluhy přes **právní odbor (9)**. Vzhledem k situaci občana se snaží vedoucí **OSP** s právním odborem a radním pro sociální věci domluvit řešení ve formě uzavření nového splátkového kalendáře.
- C) Komunikaci se **specializovaným poskytovatelem (8)** o možnosti chráněného bydlení pro občana v bytové nouzi v počáteční fázi duševního onemocnění.



# Krok 3: Řešení žádosti občana na bytové komisi

- Pracovník KMB zkontroluje úplnost žádosti a vypočítá předběžný počet bodů žadatele
- Členové bytové komise (BK) (9) se seznámí se žádostí.
- BK doporučuje občana vzhledem k počtům bodů a urgentnosti situace pro přidělení obecního bytu.
- BK zároveň doporučuje zapojení terénního poskytovatele (10) se zkušenostmi s péčí o duševně nemocné osoby.
- Pracovnice OSP osloví vhodné poskytovatele, přičemž znovu vysvětlí občanovu situaci sociální pracovníci terénního poskytovatele .
- Odbor majetku (11) domluví na základě zápisu z BK s pracovníkem městské firmy (12) prohlídku bytu a připraví nájemní smlouvu.

## Krok 4: Zabydlení

- Pracovník **KMB** se s občanem zúčastní prohlídky vybraného bytu. Poté se rovněž spolu **s pracovníkem městské firmy** účastní předání bytu občanovi.
- Pracovník **KMB** kontaktuje **předsedu SVJ (13)**, v kterém se nachází byt městské části, představí nového nájemníka a nabízí pomoc v případě problémů.
- Pracovník **KMB** vysvětlí nájemníkovi fungování preventivního programu proti štěnicím a poprosí ho o součinnost při instalaci a kontrole preventivních pastí.
- Během následujících tří měsíců pracovník **KMB** navštěvuje nového nájemníka a zjišťuje, zda je v bytě spokojen.
- Zároveň je pracovník **KMB** stále v kontaktu se sociální pracovnící **OSP**, která je zase v kontaktu s pracovníky **terénního poskytovatele**.

# Sdílení informací v software CaseMan

- Výše uvedené předávání informací mezi zmíněnými aktéry probíhalo doposud pouze prostřednictvím ústní, telefonické či e-mailové komunikace.
- Z popisu celého procesu je také patrné, že **klient svoji situaci zapojeným aktérům vysvětluje stále znova a znova.**
- Nový sw CaseMan však umožňuje **přehledně zaznamenat zjištěné skutečnosti o občanovi na jenom místě a pod přihlášením umožní zapojeným aktérům přístup k těmto informacím.**

# Základní popis sw CaseMan

- Webová aplikace
- Plně responzivní (PC, tablet, mobilní telefon)
- Přístup na základě dvoufázového ověření (jméno, heslo + sms)
- Údaje o klientovi přístupné na základě přidělené role uživatele – zamezení sdílení citlivých dat nepovolaným osobám
- Zapracován souhlas klienta se sdílením informací (GDPR)

## **2 prostředí:**

- *Interní* – pro zaměstnance ÚMČ P7, možnost administrace
- *Externí* – pro klienta, možnost správy osobních údajů

# Základní pilíře nového sw CaseMan

- Elektronický katalog služeb
- Karta klienta
- Modul Workflow
- Požadavkový systém, vč. reportingu
- Správa dokumentů

# Elektronický katalog služeb

Browser tabs: Caseman, Kde najít další pomoc – Praha 7, Caseman, (9) Schůzka | Microsoft Tea, Caseman  
Address bar: https://caseman.praha7.cz/assistance

## SEZNAM POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB:

Hledat...

Kategorie služeb (vše)

Poskytovaná služba (vše)

Cílová skupina (vše)

Pobočka poskytovatele služeb	Adresa	Nabízené služby
Abeceda peněz	0/0, 0	
ACORUS, z.ú.	Dělnická 213/12, 17000 Praha 7	
A Doma, z.s.	Na Strži 1683/40, 14000 Praha 4	
Akord, z.s.	Záhřebská 0/36, 12000 Praha 2	
Altán Art, z.s.	Milady Horákové 0/84, 17000 Praha 7	
AMBULANCE MEDITRANS s.r.o.	Modřanská 307/98, 14700 Praha 4	
Amélie, z.s.	Šaldova 377/15, 18000 Praha 8	
Arcidiecézní charita Praha	Pernerova 336/20, 18600 Praha 8	
Arcidiecézní charita Praha, azylový dům sv. Terezie	Pernerova 336/20, 18600 Praha 8	
Arcidiecézní charita Praha, Centrum pro tělesně postižené Fatima	Slaviborské náměstí 0/4, 19600 Praha 9	

# Karta klienta – interní prostředí

The screenshot displays a web browser window with the URL `https://caseadmin.praha7.cz/client/45/general`. The page title is "Detail klienta / Obecné" and the client name is "Ing. Jaroslav Mandarinka Ph.D.". The status is "Aktivní".

**OBECNÉ**

Přihodnotná registrace

Titul Ing. Jméno Jaroslav Příjmení Mandarinka Titul Ph.D.

**ADRESA TRVALÉHO POBYTU**

Ulice / č. p. / č. o. Oranžová 6 1141

Město / PSČ Praha 7 17000

Adresa skutečného pobytu je stejná jako adresa trvalého pobytu

Korespondenční adresa je stejná jako adresa trvalého pobytu

**ADRESA SKUTEČNÉHO POBYTU**

Ulice / č. p. / č. o. Zelená 5 127

Město / PSČ Karviná 68795

**KORESPONDENČNÍ ADRESA**

Ulice / č. p. / č. o. Modrá 9 1111

Město / PSČ Kladno 45678

**KONTAKTNÍ ÚDAJE**

123 456 789 012

# Karta klienta – externí prostředí

Ing. Jaroslav Mandarinka Ph.D.

**OBECNÉ INFORMACE**

Titul  Jméno  Příjmení  Titul

**ADRESA TRVALÉHO POBYTU**

Ulice / č. p. / č. o.

Město / PSČ

Adresa skutečného pobytu je stejná jako adresa trvalého pobytu

Korespondenční adresa je stejná jako adresa trvalého pobytu

**ADRESA SKUTEČNÉHO POBYTU**

Ulice / č. p. / č. o.

Město / PSČ

**KORESPONDENČNÍ ADRESA**

Ulice / č. p. / č. o.

Město / PSČ



# Modul Workflow

The screenshot displays the Caseman Workflow module interface. The browser address bar shows the URL <https://caseadmin.praha7.cz/module/workflow/7>. The user is identified as Petra Oliva Novotná.

**MODULY**

- DOKUMENTY
- VÝCHOZÍ DOKUMENTY
- ŠABLONY WORKFLOW
- WORKFLOW**
- REPORTING

**WORKFLOW**

Aktivní

Název: Tišňová péče

Kategorie: WFs

Typ: Standardní workflow

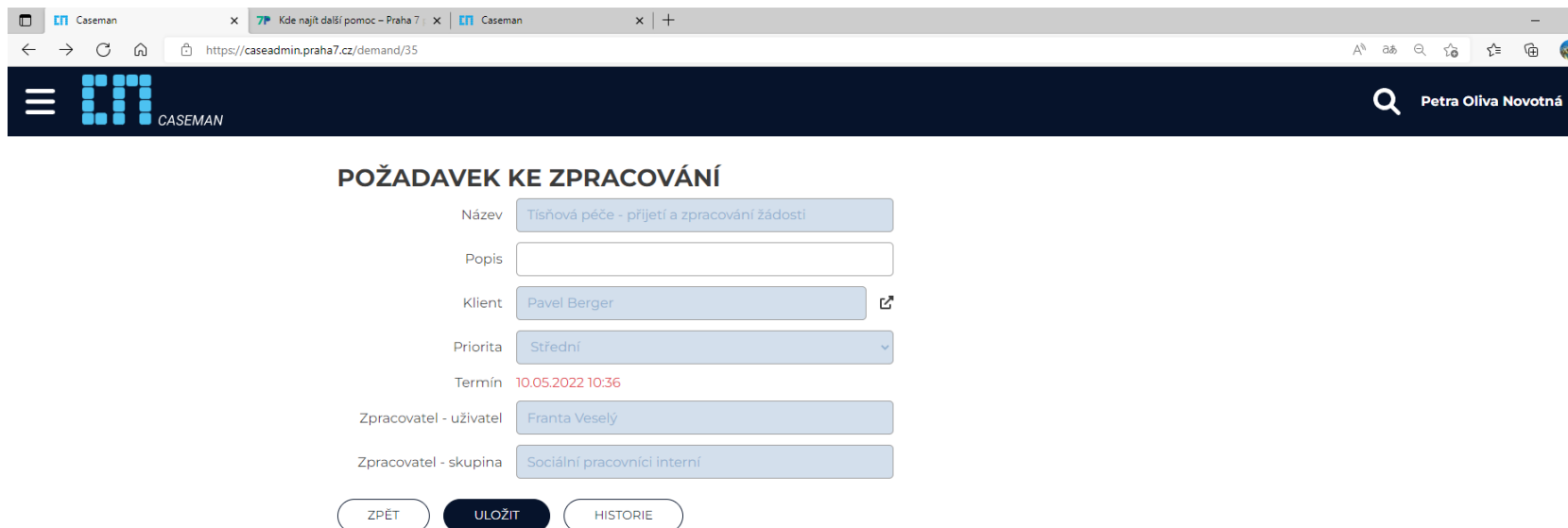
Priorita: Střední

**Workflow Diagram:**

- Založení požadavku
- Stav klienta (Nový, Zskladní, Aktivní)
- Založení klienta
- Schválení klienta
- Tišňová péče - odeslání formuláře klientovi
- Tišňová péče - přijetí a zpracování žádosti
- Tišňová péče - darovací smlouva

**OPRAVIT**

# Požadavky





The screenshot shows a web browser window with the URL <https://caseadmin.praha7.cz/demand/35>. The browser tabs include 'Caseman', 'Kde najít další pomoc - Praha 7', and another 'Caseman' tab. The browser's address bar and navigation icons are visible. The page header features the Caseman logo on the left and the user name 'Petra Oliva Novotná' on the right.

## POŽADAVEK KE ZPRACOVÁNÍ

Název

Popis

Klient  

Priorita  

Termín 10.05.2022 10:36

Zpracovatel - uživatel

Zpracovatel - skupina

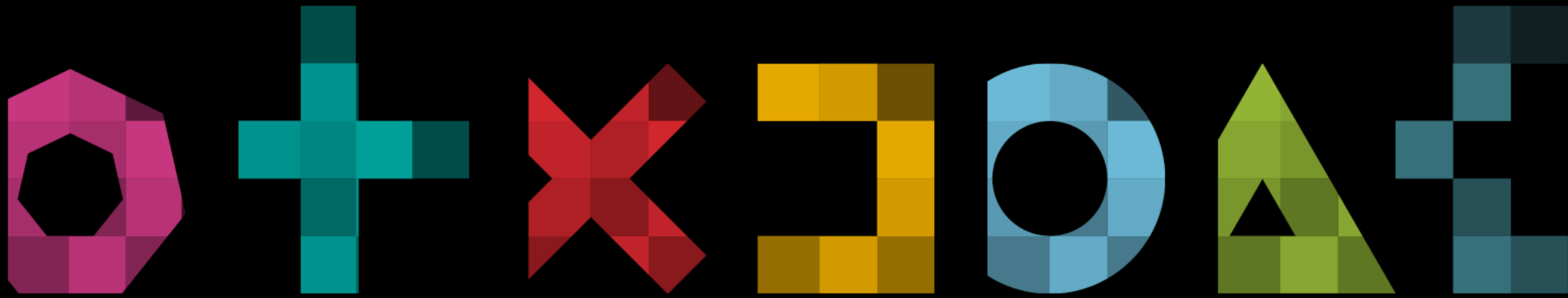
# Správa dokumentů

The screenshot displays the Caseman web application interface. The browser address bar shows the URL `https://caseadmin.praha7.cz/module/document/32`. The user's name, Petra Oliva Novotná, is visible in the top right corner. The left sidebar, titled "MODULY", contains the following menu items: "DOKUMENTY", "VÝCHOZÍ DOKUMENTY", "ŠABLONY WORKFLOW", "WORKFLOW", and "REPORTING". The main content area is titled "DOKUMENTY" and shows a breadcrumb path: "Dokumenty > Krizový byt". Below this, there is a section for "SLOŽKY" (Folders) with a search bar and a "+ Název" button. The folder list is currently empty, displaying "Žádná data". The next section is "DOKUMENTY" (Documents), also with a search bar and a "+ Název" button. It contains a list of four documents, each with a name and three action icons (download, upload, edit):

Název	Download	Upload	Edit
01_predavaci_protokol.doc			
02_smlouva_o_vypujce_1.docx			
03_smlouva_o_kriz_ubytovani.docx			
plan_bytu.pdf			

# Plány do budoucna

- Propojení systému CaseMan s Poliklinikou Prahy 7
- Taxík Maxík - zajištění provozu nové služby pro seniory a občany s hendikepem (doprava např. k lékaři, na úřad apod.)
- Napojení na rejstříky a registry, tak aby uživatelé našli potřebné informace o občanovi na jednom místě.



**1997–2022**



Konference je pořádána v rámci projektů:  
**Společně a odborně v Praze** CZ.03.2.63/0.0/0.0/19\_099/0015187  
**Společně a odborně** CZ.03.2.63/0.0/0.0/19\_098/0015188

Projekty jsou spolufinancovány Evropskou unií.