

Changing THE WAY WE care™

DOCUMENTUL C

MANAGEMENTUL DE CAZ DIN DOMENIUL PROTECȚIEI COPILULUI ȘI FAMILIEI ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Autorități publice cheie:

Ministerul Sănătății, Muncii și
Protecției Sociale

Agencia Națională de Asistență
Socială

Structurile Teritoriale de Asistență
Socială

Problematică abordată:

Revizuirea ansamblului de ghiduri,
proceduri operaționale, instrumente
și materiale existente în domeniul
managementului de caz la nivel
național și internațional

Cartografierea aspectelor forte și a
celor de ameliorat cu scopul ajustării
și completării ghidurilor actuale,
inclusiv articularea aplicabilității la o
paletă cât mai cuprinzătoare – ideal
exhaustivă – de situații privind copiii
vulnerabili.

Domenii conexe relevante:

Forța de muncă (DOCUMENT A)

Furnizarea de servicii sociale
(DOCUMENT B)

Cadrul normativ și mecanismul de
finanțare (DOCUMENT G)

Informații de contact:

Virgiliu Hangan, Coordonator al asistenței
sociale și evaluării instituțiilor, PPFC,
vhangan@p4ec.md, 079626964

Analiza situațională – privire de ansamblu:

- Există o **bază solidă și relativ recent reglementată (2016) cu privire la implementarea Managementului de caz (MC)** – cu focus pe care activitatea asistenților sociali, însă necesită ajustări și actualizări cu cele mai noi progrese precum și articularea între toate domeniile relevante.
- Cu toate ca o tendință de abordare viitoare se axează pe o generalizare a ghidurilor cu scopul îmbunătățirii aplicabilității la cât mai multe situații din teren, o decizie finală încă nu a fost luată, mai ales că și ghidurile internaționale revizuite sunt mai degrabă specifice decât generice.

O fundație robustă:

- Domeniile de bunăstare a copilului par a fi criterii solide de structurare a ghidului MC incluzând: familia, sănătatea, supraviețuirea, dezvoltarea, istoric social, comportamentul, educația, aspirațiile, protecția și siguranța, bunăstarea psiho-socială și apartenența la comunitate, atașamentul, stabilitate economică, îngrijirea cu afecțiune, activismul, respectul, responsabilitatea, incluziunea.
- MC actual se focusează pe un anumit tip de serviciu social, respectiv cel de sprijin pentru familii cu copii și descrie procedurile preponderent pentru grupul de copii care trăiesc în familia biologică și se confruntă cu anumite dificultăți. Interpretarea și aplicarea MC de către diferiți prestatori de servicii se face în relație cu aceste prevederi.

Care necesită consolidare:

- Adaptarea formularelor la diferite situații în care se află copilul, c posibilitatea menținerii unui set de formulare universale pentru a servi ca bază pentru toate cazurile, iar formulare specifice să fie incluse în regulamentul fiecărui serviciu social.
- O serie de măsuri de operaționalizare sunt necesare la mai multe niveluri de acțiune: indici pentru proceduri, modele de registre, dispoziții, avize, acte, inclusiv asigurarea protecției datelor cu caracter personal.
- O uniformizare a MC în spiritul celor de mai sus ar beneficia de o reglementare legislativă de nivel superior, modificând statutul de ghid în cel de regulament și implicit fiind aprobat de o instanță superioară – la nivel de Guvern, însă necesitând o serie de precizări și completări necesare care să clarifice scopul, aria de acoperire, metoda de implementare, sistemul de monitorizare și evaluare, schema de responsabilități și răspundere, etc.

Focusul acțiunilor necesare (suport din partea CTWWC):

- Pledoarie pentru adoptarea unor prevederi legale la un nivel superior față de cadrul actual, respectiv de la nivel de ghid la nivel de regulament.
- Asistență tehnică în vederea revizuirii legislației secundare, formalizării regulamentului de MC și operaționalizării procedurilor și mecanismelor.

Changing THE WAY WE care™

Detalii tehnice cu privire la analiza situațională în domeniul de interes *Documentul C*

Cadrul metodologic:

Scopul studiului este de a îmbunătăți metoda managementului de caz și a o face aplicabilă pentru toate situațiile în care se pot afla copiii. Acest lucru a fost realizat prin analiza ghidurilor, procedurilor operaționale, instrumentelor și materialelor existente în domeniul managementului de caz (MC) la nivel național și internațional, identificarea punctelor forte și slabe ale Ghidului MC aprobat în 2016 de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei (MMPSF) și elaborarea recomandărilor de către un grup de lucru creat în acest sens.

CONSTATĂRI GENERALE

La nivel internațional, există un interes sporit în elaborarea unui cadru-tip de evaluare, planificare și intervenție pentru copiii vulnerabili; 'Ghidurile străine sunt fie specifice - pentru un anumit grup de copii, fie generale, adică descriu metoda MC în linii generale; Ghidurile străine în domeniul MC urmează aproximativ aceeași structură, unele conțin formulare de lucru. De asemenea, în unele documente evaluarea se bazează pe criterii de bunăstare a copilului; Rolul EMD în procesul de evaluare, monitorizare și revizuire este nesemnificativ în ghidurile examinate. Argumentare: cel care aplică formularele MC trebuie să fie instruit în MC; Ghidul MC aprobat de MMPSF se referă la prestarea unui serviciu social specializat – Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii, ceea ce este stipulat expres în Ghid și descrie procedurile preponderent pentru grupul de copii, care trăiesc în familia biologică și se confruntă cu anumite dificultăți. Acest lucru duce la interpretări și aplicări diferite ale MC de către diferiți prestatori.

Puncte forte ale MC aprobat în Republica Moldova

- MC urmează, în linii mari, aceeași structură ca și metodele MC la nivel internațional;
- MC combină două abordări în evaluare, planificare și intervenție: Domeniile de bunăstare a copilului și Factorii protectori ai familiei. Factorii protectori ai familiei se regăsesc ca abordare doar în MC aprobat în Moldova;
- MC descrie destul de detaliat procedurile pentru sprijinul familiei în creșterea copilului și prevenirea separării acestuia de familie, precum și oferă setul de instrumente necesar pentru aceasta;

Elemente care necesită a fi îmbunătățite

- MC nu poate fi aplicat pentru toate tipurile de servicii sociale. Nu este clar cine este manager de caz când copilul beneficiază de mai multe servicii în paralel. În plus, nu este descrisă clar procedura de închidere a cazului (cine și cum autorizează), planul nu conține obiective și indicatori de rezultat;
- Ghidul MC nu conține glosar, scop și obiective, definiția și cerințe față de managerul de caz și EMD, delimitarea responsabilităților specialistului în protecția drepturilor copilului angajat de primărie și asistentul social comunitar, proceduri de cartografiere a serviciilor și resurselor, formular de închidere a cazului, formular de referire a cazului, detalii privind importanța punctelor forte în procesul de evaluare a copilului și familiei, modalitatea de realizare a interviului de protecție în cazuri suspecte de VNET, proceduri și formulare pentru copii din îngrijire alternativă, abandonăți, etc., formular de raport de monitorizare și revizuire a planului în baza domeniilor de bunăstare. Nivelurile de risc descrise sunt greu de înțeles și de aplicat.

Changing THE WAY WE care™

Propuneri de recomandări

- MC ar trebui să fie aprobat prin Hotărâre de Guvern pentru a avea o pondere mai mare, în special, pentru angajații altor structuri decât asistența socială;
- Ghidul MC ar trebui să fie revizuit astfel încât să fie generic, fără a se referi la un anumit serviciu social sau categorie de copii SAU să fie divizat în capitole pe grupuri de copii. În ambele situații, Ghidul trebuie să includă glosar, scop, obiective, cui este adresat MC, boxe cu indicii acolo unde sunt descrise procedurile;
- Este nevoie să se adapteze formularele la diferite situații în care se află copilul SAU a păstra în Ghidul MC un set de formulare universale pentru a servi ca bază pentru toate cazurile, iar formulare specifice să fie incluse în regulamentul fiecărui serviciu social SAU a lăsa în Ghid doar structura-tip a formularelor;
- Este necesară adăugarea capitolului „Managerul de caz”, care va defini cerințele față de managerul de caz, rolurile și responsabilitățile sale în stabilirea și convocarea EMD și în coordonarea intervenției pe cazuri. De asemenea, capitolul va specifica că în fiecare serviciu există manager de caz și dosar separat, dar că unul este principal, care coordonează toate activitățile;
- Se impune actualizarea Nomenclatorului serviciilor sociale aprobat de MMPSF în 2011; a elabora/aproba Regulamentele și SMC pentru un șir de servicii; a modifica legislația care face referire la MC.

Informația pusă la dispoziție în cadrul acestui eveniment a fost făcută posibilă de către generosul suport al poporului american prin intermediul Agenției de Dezvoltare Internațională a Statelor Unite / United States Agency for International Development (USAID). Conținutul diseminat este responsabilitatea Changing the Way We Care și nu reflectă în mod necesar punctul de vedere al USAID sau al Guvernului Statelor Unite