

**INSTITUTUL NAȚIONAL DE CERCETĂRI ECONOMICE
MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII**

CIOBANU Mihail

**APLICAREA MANAGEMENTULUI ADAPTIV DE
CAZ ÎN ABORDAREA PROBLEMELOR
SOCIOECONOMICE ALE COPIILOR
AFLAȚI ÎN DIFICULTATE**

Studiu teoretic



Chișinău, 2022

CZU 364.2
C 51

Autor: Mihail CIOBANU – doctorand, cercetător științific INCE

Studiul teoretic a fost elaborat și finanțat în cadrul Proiectului Program de Stat "Perfecționarea mecanismelor de aplicare a instrumentelor inovatoare orientate spre creșterea durabilă a bunăstării populației Republicii Moldova" (2020-2023), înregistrat în Registrul de stat al proiectelor din domeniul științei și inovării din Republica Moldova cu codul 20.80009.0807.29.

Studiul teoretic este recomandat pentru publicare la ședința Consiliului Științific INCE MEC din 24.12.2021 (proces verbal № 9).

Referenți: Dorin VACULOVSCHI, dr., conf. univ., ASEM

Aurelia TOMȘA, dr., conf. univ., ASEM

Galina SAVELIEVA, dr., conf. cerc., INCE

Redactor științific: Angela TIMUȘ, dr., conf. univ., INCE

Descrierea Cip a Camerei Naționale a Cărții din Republica Moldova

Ciobanu, Mihail.

Aplicarea managementului adaptiv de caz în abordarea problemelor socioeconomice ale copiilor aflați în dificultate : Studiu teoretic / Ciobanu Mihail ; redactor științific: Angela Timuș ; Institutul Național de Cercetări Economice, Ministerul Educației și Cercetării. – Chișinău : INCE, 2022. – 90 p. : fig., tab.

Rez. paral.: lb. rom., engl., rusă. – Referințe bibliogr.: p. 62-69 (50 tit.). – 100 ex.

ISBN 978-9975-3529-2-5.

CZU 364.2

C 51

ISBN 978-9975-3529-2-5.

În acest studiu teoretic, care include și un ghid metodic e analizată evoluția conceptului de management adaptiv de caz, sunt descrise principalele lui caracteristici, iar în cadrul ghidului metodic e propus un model de aplicare a managementului adaptiv de caz în abordarea problemelor socioeconomice ale copiilor aflați în dificultate. Atât studiul teoretic, cât și ghidul metodic inclus sunt destinate economiștilor, asistenților sociali, managerilor, psihologilor, studenților și profesorilor universităților, precum și tuturor celor interesați de probleme de management și de problemele sociale și economice ale copiilor aflați în dificultate.

© Ciobanu Mihail, 2022

© Complexul Editorial, INCE

REDACTORI LITERARI:

Redactor-principal al CE: Cătălina GRAPĂ

Redactor tehnic: Angela TIMUȘ

Coperta: Alexandru SANDULESCU

CUPRINS

Lista de abrevieri.....	4
Lista de tabele.....	5
Lista de figuri.....	6
Lista de anexe.....	7
Introducere.....	8
1. Conținutul termenilor ”copil aflat în dificultate” și ”Management Adaptiv de Caz” (ACM).....	11
2. Elementele ACM.....	19
3. Un model de caz specific pentru ACM pentru copiii aflați în dificultate.....	28
4. Aspecte metodologice privind evaluarea situației socioeconomice a copiilor aflați în dificultate.....	36
5. Măsuri de suport al copiilor aflați în dificultate.....	43
6. Utilizarea ACM în mediul digital.....	48
Încheiere.....	59
Referințe bibliografice.....	62
Anexe.....	70
Adnotare.....	82
Annotation.....	83
Аннотация.....	84
Mulțumiri.....	86

Lista de abrevieri

- ACM** – Management Adaptiv/Avansat de Caz (Adaptive/Advanced Case Management)
- API** – Interfața de Programare a Aplicației (Application Programming Interface)
- BPM** – Managementul Procesului de Afaceri (Business Process Management)
- ECM** – Managementul de Conținut al Întreprinderii (Enterprise Content Management)
- HTML** – Limbaj de Marcare HyperText (HyperText Markup Language)
- IT** – tehnologii informaționale
- KPI** - Indicator Cheie de Performanță (Key Performance Indicator)
- MDL** – leu moldovenesc
- PDF** – Format de Document Portabil
- UNESCO** - Organizația Națiunilor Unite pentru Educație, Știință și Cultură
- UNICEF** - Fondul Internațional pentru Urgențe ale Copiilor al Națiunilor Unite
- WfMC** – Coaliția pentru Managementul Fluxului de Lucru (Workflow Management Coalition)
- XML** – Limbaj de Marcare Extensibil (Extensible Markup Language)

Lista de tabele

Tabelul 1. Criterii de delimitare a tipurilor de management de caz

Tabelul 2. Comparația principalelor particularități ale managementului proceselor de afaceri și ale managementului adaptiv de caz

Tabelul 3. Soft-uri frecvent utilizate pentru aplicarea în mediul digital al managementului adaptiv de caz

Lista de figuri

Figura 1. Familia conceptuală a termenului ”copil aflat în dificultate”

Figura 2. Relațiile dintre managementul de caz și subtipurile sale

Figura 3. Elementele Managementului Adaptiv de Caz

Figura 4. Principalele domenii de activitate în care este utilizat Managementul Adaptiv de Caz

Figura 5. Principalele domenii de responsabilitate ale Managerului de Caz Adaptiv

Figura 6. Exemplu al mediului de lucru al aplicației ISIS Papyrus Software pentru proiectarea unui proces bazat pe reguli și obiective

Figura 7. Exemplu al mediului de lucru al suitei software Oracle Business Process Management Suite pentru pagina de urmărire a proceselor din spațiul de lucru

Figura 8. Exemplu al mediului de lucru al programului Bonitasoft Adaptive Case Management pentru activitățile de caz și al istoriei de caz

Figura 9. Exemplu al interfeței programului IBM Case Manager pentru activitățile de caz

Lista de anexe

Anexa 1. Un cadru de management avansat al cazurilor cu trei componente principale: principii, provocări și soluții

Anexa 2. Un model de caz schematic pentru evaluarea și asistența pentru un copil aflat în dificultate în cadrul managementului adaptiv de caz

Anexa 3. Un model de genogramă

Anexa 4. Un model de sociogramă

Anexa 5. Un model de econogramă

Anexa 6. Un model de psihogramă

Introducere

Multitudinea de interacțiuni ale factorilor fizici, chimici, biologici, sociali, economici și de altă natură determină structura condițiilor de la mediul extern omului (în sens larg, nu doar în sens restrâns (adică biologic)) până la mediul intern al omului (factori psihici și fiziologici), acesta din urmă influențând rezistența umană la provocările cu care se confruntă de-a lungul vieții. De-a lungul istoriei umane în scopul dezvoltării socio-umane în general și al perpetuării vieții, în special, atât oamenii, în special, cât și entitățile formate din oameni (triburi, sate, orașe, state, imperii etc.), în general, au folosit diverse abordări în tratarea problemelor umane. Unele dintre cele mai frecvent utilizate abordări sunt de ordin psihologic, social și economic. Ca viitor potențial al entităților umane și, mai târziu, ca ființe umane valoroase în sine, copiii li s-a acordat o atenție mai specială încă din epoca modernă, iar în epoca contemporană au fost împuterniciți cu drepturi, beneficiind de un sprijin mai formal din partea societății, deși anterior erau priviți ca adulți în miniatură, fără nici un tratament exclusiv, în lipsa contractului social, sprijinul copiilor fiind doar efortul părinților, familiei extinse, comunității și mai rar caritatea unor persoane și entități politico-administrative. (oraș, stat, imperiu etc.). Aceste schimbări marchează tranziția de la acordarea priorităților de suport pentru copii pentru societate la acordarea de prioritate a suportului pentru copii pentru sine, caz în care, abordarea nevoii de

„copil pentru societate” trece pe un loc din spate. Așa abordări sunt numite ”centrate pe copil”. Măsurile contemporane de suport al copiilor se bazează pe astfel de abordări. Cu toate acestea, înainte de implementarea măsurilor de suport al copilului, e necesar să se evalueze aspectele vizate ale vieții copilului pentru a identifica copiii aflați în dificultate care ar avea nevoie de sprijin. Un instrument complex care ar răspunde acestor necesități și care ar fi în conformitate cu tendințele curente în dezvoltarea socială și economică este Managementul Adaptiv de Caz (ACM).

Aplicarea ACM se încadrează în tendința actuală de servicizare a economiei. În ultimele decenii dezvoltarea trendului servicizării în economie presupune crearea produselor ”orientate spre serviciu”, cu o ”logică dominată de servicii” în opoziție cu tradiționala ”logică dominată de produse”. În esență, servicizarea este un alt model de vânzare a mărfii, în cadrul căruia întreprinderile urmăresc să-și vândă marfa pe o bază continuă, în calitate de serviciu, care poate fi reînnoit, încercând să evite vânzarea pe bază discretă, în calitate de produs. Din domeniul afacerilor servicizarea a ajuns să fie aplicată și în domeniul asistenței sociale. Cadrul ACM oferă posibilitatea de continuizare a serviciilor de suport al grupurilor vulnerabile de populației, în particular a copiilor aflați în dificultate.

Totodată, spre deosebire de alte instrumente utilizate pentru evaluarea și suportul grupurilor vulnerabile de populație ACM poate fi supus ușor digitalizării, astfel este transmisibil în mod facil la distanță în mediul on-line și consultat de experți independent de locație. Pe lângă aceasta, digitalizarea îi poate permite posibilitatea identificării unor tipare între caracteristicile unui caz în ecosistemul ACM. Mediul digital poate fi util în păstrarea setului de informații din cadrul cazurilor cercetate, în urma acumulării cărora asupra lor se poate realiza o analiză istorică pentru a identifica careva tipare în aspect longitudinal în cazurile grupurilor vulnerabile de populație.

Faptul că ACM prezintă un nivel ridicat de flexibilitate în a fi adaptat îl face foarte util în evaluarea și suportul problemelor de ordin socioeconomic ale grupurilor vulnerabile de populație și, în particular, ale copiilor aflați în dificultate.

Ținând cont de toate acestea, în acest ghid autorul oferă o revizuire a literaturii privind conținutul termenului ”copii aflați în dificultate” pe de o parte și a conținutului termenului ACM pe de altă parte. Pentru a clarifica cadrul de funcționare al ACM este examinat istoricul apariției termenului, elementele sale caracteristice, diferențele dintre ACM și instrumentele analoge utilizate. Se propune un algoritm de funcționare al ACM adaptat pentru copiii aflați în dificultate, cu interpretarea fiecărei etape a acestuia, se propun

elemente noi, utile, în analiza problemelor de ordin socioeconomic ale copiilor aflați în dificultate.

1. Conținutul termenilor ”copil aflat în dificultate” și ”Management Adaptiv de Caz” (ACM)

Varietatea factorilor interni și externi ai copilului determină formarea diversității și severității situațiilor dificile la care poate ajunge. Situația de dificultate poate fi fizico-geografică (erupție a unui vulcan, inundație, cutremur), biologică (epidemie, atac de animale), psihofiziologică (orice boală sau orice dizabilitate fizică, psihică, emoțională, socială), socioeconomică (sărăcie). Această diversitate de situații a condus în mod firesc la diverse definiții ale termenului „copii aflați în dificultate”, inclusiv la larga sa familie conceptuală, care include „copii aflați în nevoie”, „copii vulnerabili”, „copii în pericol” și altele atât în utilizarea organizațiilor care sprijină acești copii (naționale și internaționale, guvernamentale și neguvernamentale sau de altă natură) și în literatura științifică (*Figura 1*). Nu există un termen și o definiție atotcuprinzătoare, dar există un număr mare de definiții de lucru [25][27][29][34]. UNICEF folosește o varietate de termeni, referindu-se la aceste grupuri de copii: „copii în pericol”, „orfani și copii vulnerabili”, „copii în nevoie”, „copii dezavantajați”.

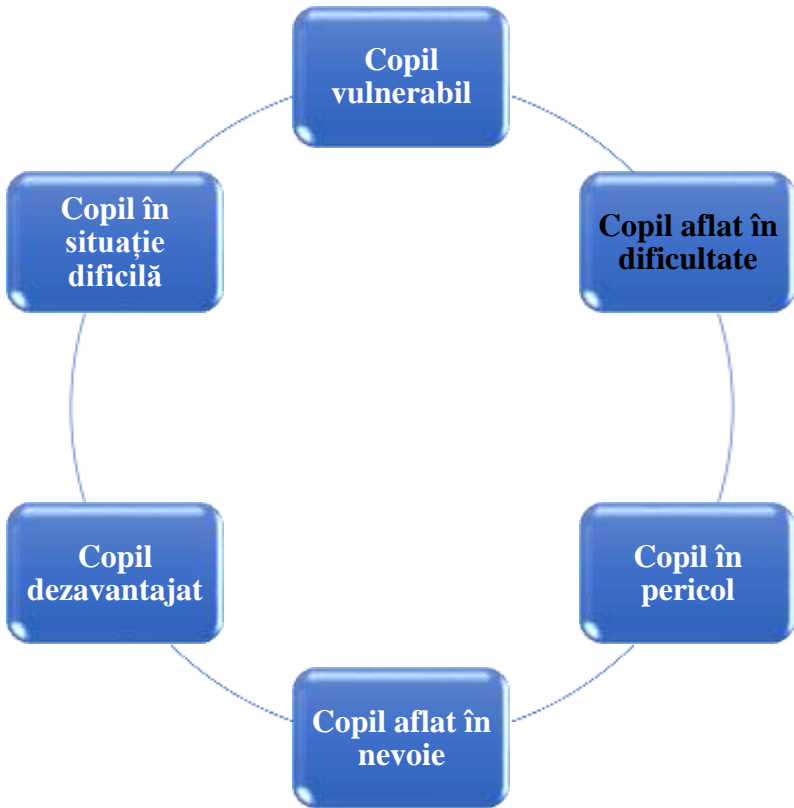


Figura 1. Familia conceptuală a termenului ”copil aflat în dificultate”

Sursa: Creat de autor

Copiii expuși riscului sunt văzuți ca fiind cei care sunt orfani sau victime ale abuzului [47, p. 15][1][5][6][8]. Este o definiție foarte restrânsă folosită în țările din Europa Centrală și de Est. Copiii orfani

și vulnerabili sunt acei copii „sub vârsta de 18 ani a căror mamă, tată, ambii părinți sau un îngrijitor principal a murit și care au nevoie de îngrijire sau protecție”, conform legislației din Namibia, care este folosită de către UNICEF în Africa [46][10][39-42]. Această definiție include orfanii ca și cea de dinainte și nu se concentrează în special pe abuz, ci pe nevoia de îngrijire/protecție. „Copii în nevoie” este un termen folosit de UNICEF în Asia de Est, unde se folosește și „copii dezavantajați”, însemnând în esență copiii aflați în circumstanțe care necesită intervenții și servicii pentru protecția copiilor [48, p.2][13-16][19][44-45]. Barbato & Schenk (2008) susțin că astfel de termeni și definițiile lor sunt concepte teoretice utile, admitând în același timp preocupări cu privire la problemele lor de ordin etic (cum ar fi stigmatizarea prin etichetare), de ordin metodologic (adecvarea definiției) și de ordin practic (gradul de diversitate / asemănare a nevoilor de sprijin) [3][21]. De asemenea, este dificil să separăm exact acești copii fără a neglija alți copii și de aceea vom folosi termenul „copii aflați în dificultate” ca termen-umbrelă pentru toate aceste grupuri de copii tratate mai devreme în definițiile menționate mai sus.

Dificultatea identificării acestor copii determină și complexitatea evaluării problemelor lor, fie ele de ordin economic, social, psihologic sau de alt tip. Un instrument de evaluare care se poate potrivi cu o asemenea complexitate este managementul de caz,

care conform Comisiei pentru Certificarea Managerului de Caz din Statele Unite ale Americii este „un proces colaborativ care evaluează, planifică, implementează, coordonează, monitorizează și evaluează opțiunile și serviciile necesare pentru a îndeplini cerințele clientului, nevoile de sănătate și servicii umane [...] caracterizate prin advocacy, comunicare și managementul resurselor și [care] promovează intervenții și rezultate de calitate și rentabile” [11]. Una dintre componentele sale de bază este evaluarea care poate fi înțeleasă ca o înțelegere aprofundată a nevoilor, resurselor disponibile, capacităților și serviciilor comunitare printr-o serie de acțiuni care se pot suprapune sau nu [33]: identificarea nevoilor; admisie/aport/consum; diagnosticul social; evaluarea clientului și a familiei acestuia; interviuarea; evaluarea nevoilor (de exemplu: suport social, niveluri de îngrijire, pregătirea și dorința de a dispune de servicii, situația de trai, resursele financiare, accesul, obstacolele, evaluarea gospodăriei, nevoia de trimitere (cum ar fi cea medicală, spre exemplu)); evaluarea comunității; culegerea de informații; utilizarea instrumentelor de evaluare cuprinzătoare; identificarea punctelor forte și a amenințărilor în calea atingerii obiectivelor; evaluare cognitivă și comportamentală; identificarea realizărilor, intereselor, resurselor și aspirațiilor prezente; documentarea și comunicarea nevoilor; documentarea scopurilor și obiectivelor; estimarea nivelului necesar de suport pentru managementul de caz; screening-ul pentru afecțiuni comorbide;

determinarea capacității de luare a deciziilor. Pentru a depăși orice rigiditate în managementul de caz și pentru a face față creșterii constante a datelor, de către Workflow Management Coalition (Coaliția pentru Managementul Fluxului de Lucru) (WfMC) a fost propus recent, în 2009, conceptul unui anumit tip de management de caz - managementul adaptiv de caz (ACM), care a fost folosit inițial în activitățile de afaceri și ulterior în alte domenii ale activității umane.

Definiția originală a managementului de caz adaptiv, formulată de Coaliția pentru Managementul Fluxului de Lucru (WfMC) este că ACM este „tehnologia informației care expune informații de afaceri structurate și nestructurate (date și conținut de afaceri) și permite organizații structurate (de afaceri) și nestructurate (sociale) să execute munca (procesele de rutină și emergente) într-o manieră sigură, dar transparentă” [49]. E.V. Burns vede managementul adaptiv al cazului ca „gestionarea muncii necesare pentru a gestiona un caz într-o manieră flexibilă, aderând la principiul planificării prin executare, luând în considerare contextul de lucru și capacitatea de a se adapta schimbărilor în contextul mediului și al muncii” [7]. Managementul adaptiv al cazului, potrivit lui Yangolenko, este „tehnologia care vă permite să gestionați în mod flexibil procesul de rezolvare a sarcinii (cazului), în funcție de evoluția situației” [50]. Această definiție înrudește ACM cu filosofia kaizen - termen japonez care înseamnă

„schimbare în bine” sau „îmbunătățire continuă”, o filosofie de afaceri japoneză referitoare la procesele care îmbunătățesc continuu operațiunile și implică toți angajații. Definițiile lui Burns și Yangolenko arată similar în ceea ce privește modul flexibil caracteristic ACM. Aceste două definiții diferă prin aceea că, în timp ce Yangolenko (2020) susține că managementul proceselor depinde de dezvoltarea situației, dar definiția lui Burns menționează capacitatea de a se adapta schimbărilor de mediu și de context de lucru. Definiția inițială a ACM îl restrânge la zona de afaceri, spre deosebire de cele două menționate mai sus și, de asemenea, în afară de aceasta, indică utilizarea atât a informațiilor și organizațiilor structurate, cât și a celor nestructurate în ACM, menținând în același timp două aspecte contradictorii - securitatea și transparența. Având în vedere cele spuse, acestea sunt doar câteva dintre numeroasele definiții ale managementului adaptiv de caz găsite în literatura științifică.

Un termen similar utilizat în paralel cu managementul adaptiv de caz este managementul avansat de caz. Deși în literatura științifică și în practică se utilizează acestea două, de regulă, în mod interșanjabil, fără ca esența să aibă de suferit, nu putem fi de acord decât parțial cu această poziție și propunem o precizare. Managementul de caz adaptiv trebuie să presupună gestionarea flexibilă, ce necesită adaptări repetate ale activităților în soluționarea cazului, ceea ce presupune existența mai multor iterații, condiție care nu neapărat ar trebui să fie necesară

în managementul avansat de caz, care nu este doar un proces colaborativ de evaluare, planificare, facilitare, coordonare a suportului, evaluare și advocacy pentru opțiuni și servicii doar prin abordări umane așa cum este managementul de caz propriu-zis, ci, prin definiție, este o combinație de abordări umane și abordări bazate pe tehnologie pentru cazuri imprevizibile (*Tabelul 1*).

Tabelul 1. Criterii de delimitare a tipurilor de management de caz

	Managementul de Caz (propriu-zis)	Managementul de Caz Avansat	Managementul de Caz Adaptiv
Abordare umană	+	+	+
Abordare bazată pe tehnologie	-	+	+
Prezența iterațiilor	opțional	opțional	obligatoriu

Sursa: Creat de autor

Pentru a înțelege mai bine relațiile dintre tipurile și subtipurile

de management de caz se poate consulta *Figura 2*.

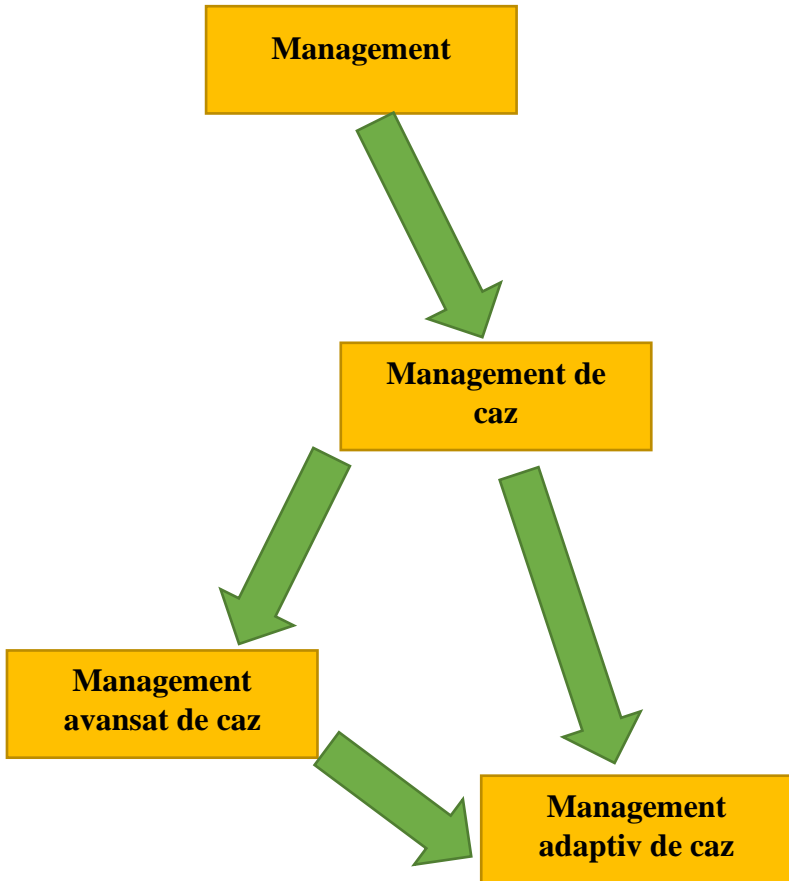


Figura 2. Relațiile dintre managementul de caz și subtipurile sale

Sursa: Creat de autor

2. Elementele ACM

Conceptul ACM (Management Adaptiv de Caz) a apărut cu scopul de a flexibiliza procesele de afaceri care consumă intens date. Dezvoltarea ACM are loc în contextul concurenței dinamice și al variabilității fluxului de lucru, precum și al dependenței tot mai mari a companiilor de capabilități. Din 2009, ACM este utilizat în domeniul finanțelor, asistenței medicale, activităților juridice, resurselor umane și chiar în asistența socială, precum și în antreprenoriatul social. ACM este văzut ca o etapă avansată a managementului proceselor de afaceri (Business Process Management - BPM), principalele diferențe dintre ele fiind menționate în *Tabelul 1*. După cum se vede în *Tabelul 1*, ACM se concentrează mai mult pe date decât pe procesul de lucru, așa cum face BPM. Fluxul de caz și logica sa nu sunt definite la început, dar sunt flexibile, dinamice.

Tabelul 2. Comparația principalelor particularități ale managementului proceselor de afaceri și ale managementului adaptiv de caz

Managementul proceselor de afaceri	Managementul adaptiv de caz
Centrat pe proces	Centrat pe date

Predefinirea fluxului de lucru al procesului	Progres ad-hoc, nestructurat al fluxului de cazuri
Logica proiectată inițial a fluxului procesului	Flux de caz nedeterminist sau determinat dinamic
Exprimarea logicii fluxului într-un model de proces	Cazul reprezintă o colecție de procese și sarcini izolate
Fluxul e proiectat să automatizeze și să îmbunătățească procese pentru creșterea eficienței	Fluxul e determinat de obiective, lucrătorii de caz aleg acțiuni pentru a îndeplini un anumit scop
Munca bazată pe sarcini de rutină	Munca bazată pe cunoștințe
Colaborarea nu este necesară	Necesitatea unui mediu colaborativ
Utilizarea datelor de structură	Încredere puternică în documente

Sursa: Elaborat de autor

ACM se concentrează pe cazuri, care în sine conțin o serie de procese și sarcini. Fluxul de lucru în ACM este axat pe obiective de atins și pe selecția acțiunilor pe baza acestora, spre deosebire de BPM, unde prioritatea este creșterea eficienței prin automatizare și îmbunătățire. ACM necesită un mediu de colaborare pentru a

funcționa, în timp ce pentru BPM este opțional. De asemenea, ACM se concentrează pe munca bazată pe cunoștințe și se bazează puternic pe documente și nu se concentrează pe sarcini de rutină și pe utilizarea datelor de structură, așa cum o face BPM.

Structura ACM conține o serie de elemente cheie: cazul în sine; modelul de caz; instanța cazului; dosarul cazului; datele cazului; ciclul de viață al cazului; reperele; activitățile cazului; subcazurile și evenimentele de caz (*Figura 3*).



Figura 3. Elementele Managementului Adaptiv de Caz

Sursa: Elaborat de autor

Cazul reprezintă un set de procese, informații și interacțiuni de diferite grade de structurare (variind de la nestructurat la semistrukturat și la structurat) al căror scop este realizarea unei decizii în afaceri sau în alt domeniu al activității umane. *Modelul de caz* definește cazul în sine prin modelare. *Instanța de caz* reprezintă un ansamblu de acte, date și activități de caz, al căror scop este procesarea cazului și auditarea progresului cazului. *Dosarul de caz* este mapa din sistemul de management al conținutului în care sunt păstrate datele despre caz. *Datele cazului* includ datele păstrate în baza de date a procesului de management. *Ciclul de viață al cazului* reprezintă starea cazului (care poate fi activ, învechit, suspendat, întrerupt sau închis). *Reperetele* sunt punctele de control care arată progresul cazului și finalizarea unui livrabil și pot fi utilizate pentru o vedere la nivel înalt a stării cazului. *Activitatea de caz* include munca care poate fi realizată în interiorul unui caz. Ele pot să fie obligatorii, condiționate sau opționale. *Subcazul* reprezintă o sarcină-copil a cazului (care se află la un nivel ierarhic adiacent mai jos și este inclus în caz și dependent de cazul-părinte (cazul propriu-zis)) și este utilizat atunci când activitățile suplimentare trebuie stabilite ca o componentă a procesării cazului-părinte (care se află la un nivel ierarhic adiacent mai sus de subcaz și include unul sau mai multe subcazuri), singura diferență între activitatea de subcaz și de caz fiind moștenirea datelor primare din

cazul-părinte. *Evenimentul de caz* conține modificările în ciclul de viață al cazului, în etapa de referință a cazului, în activitatea cazului.

Deoarece ACM este folosit pentru a identifica probleme și a propune soluții pentru acestea, se poate construi un cadru de management avansat al cazurilor cu trei componente principale (principii, provocări și soluții). Deoarece ACM este un instrument intensiv în cunoștințe, foarte frecvent este implementat într-un cadru digitalizat folosind o interfață de programare a aplicațiilor. În *Anexa I* este prezentat un astfel de cadru cu 5 principii de bază: orientarea spre obiectiv, emergența, centrarea datelor, colaborarea și șabloanele de caz. Întrucât ACM este bazat pe cunoaștere, provocările de complexitate și abordările soluțiilor la aceste provocări sunt orientate către activitățile de lucru din sistemele informaționale.

Scopul însuși conceptualizează cazul și dirijează activitățile de lucru. Utilizarea arborilor de cazuri și a browserelor hiperbolice poate determina mai bine interrelațiile dintre cazuri și consecințele acestora. Elemente precum starea, data scadentă și sarcinile ajută la progresul cazului și la vizualizarea acestuia. Echilibrarea prin dilema necesității de flexibilitate dintr-o parte față de constrângerile de timp și bani din cealaltă parte poate fi făcută mai ușor prin memento-uri și calendarizare și notificare a derivațiilor la obiectiv.

Emergența în ACM este alimentată de tehnologie prin combinarea fazelor de planificare și execuție într-un mod dinamic, fără organigrame rigide. Pentru a face mediul de lucru pe deplin utilizabil, pentru a menține flexibilitatea și pentru a automatiza elementele și modelele recurente, cadrul informațional are un tablou de bord personalizabil, etichetare personalizată, utilizează API-uri (Interfețe de programare a aplicației) și interfețe pentru integrarea BPM și promovează progresul cazurilor prin regulile de afaceri. Un element cheie important în cadrul ACM este centrarea datelor, care este parte integrantă a muncii bazate pe cunoștințe, datele se dezvoltă și formează cazul în sine, care, la rândul său, acceptă date cu un scop. În practică, există o mare varietate de tipuri de date, ceea ce necesită o integrare a resurselor externe și a securității și controlului accesului. Aceste provocări pot fi abordate prin utilizarea unui management de date asemănător ECM (Managementul de Conținut al Întreprinderii), utilizarea conectorilor și a aplicațiilor cloud. Colaborarea în ACM este, de asemenea, un principiu de bază, deoarece munca de cunoaștere nu este posibilă fără interacțiunea umană, care necesită și un grad ridicat de transparență și trebuie să susțină interacțiunile și negocierile sociale. Pentru a asigura transparența cu monitorizare și control, pentru a avea un set de instrumente suficient (wiki-uri, chat-uri, bloguri, suport decizional), pentru a face față pericolului „supraîncărcării de informații” este nevoie de un flux de știri și o

cronologie a activității, pentru un model de abonament pentru a prioritiza informațiile și pentru o suită cuprinzătoare de suport decizional. ACM nu se poate face fără să folosească șabloane de caz care ajută la partajarea și păstrarea cunoștințelor, oferă acces la elemente și modele recurente și permite îmbunătățirea continuă a cunoștințelor. Pentru a face față unui număr potențial mare de șabloane, modificări în managementul șabloanelor și încorporarea „calității” șablonului, este nevoie de un depozit central, pentru statisticile de rating, utilizare și succes, pentru șabloane private și publice, pentru păstrarea istoricului modificărilor de șabloane și pentru șabloanele bazate pe procesele miniere.

Principalele domenii de activitate și exemple de utilizare în care este utilizat Managementul Adaptiv de Caz sunt prezentate în **Figura 4**. Așa cum era de așteptat, majoritatea aplicațiilor ACM sunt în afaceri, de unde au provenit inițial (servicii financiare, energie și utilități, serviciu clienți, resurse umane, asigurări, juridic), un număr mai mic, dar important - în sănătate și în sectorul public.

Servicii financiare	<ul style="list-style-type: none"> • inițierea împrumuturilor • gestionarea litigiilor privind cardurile de credit și debit • managementul infracțiunilor financiare (raportarea activităților suspecte) • administrarea averii, brokeraj, trading • deschiderea unui nou cont de afaceri, deschiderea contului bancar electronic • creanțe de plătit, creanțe de încasat • gestionarea comenzilor B2B (business-to-business)
Asigurări	<ul style="list-style-type: none"> • procesarea cererilor de imobiliare și daune • managementul polițelor, deservirea polițelor, subscriere • prevenirea fraudei • integrarea clientului
Ocrotimea sănătății	<ul style="list-style-type: none"> • procesarea cererilor de plată • managementul politicilor și procedurilor • managementul înregistrărilor virtuale ale pacienților • managementul serviciilor pentru membri și ale furnizorului • managementul vânzărilor de grup • perspectivă asupra planului de sănătate • perspectivă clinică și operațională
Energie și utilități	<ul style="list-style-type: none"> • managementul siguranței procesului • E-Tarif al Comisiei Federale de Reglementare a Energiei (în SUA) • procesul de transmitere • procesarea procedurii standard de operare
Sectorul public	<ul style="list-style-type: none"> • eligibilitatea beneficiilor pentru cetățeni și înscrierea la beneficii • managementul granturilor • siguranța publică • colectarea taxelor fiscale și vamale • soluții judecătorești și chestiuni judiciare
Resurse umane	<ul style="list-style-type: none"> • angajarea personalului • concedierea personalului • evaluarea performanței angajaților • administrarea beneficiilor angajaților
Juridic	<ul style="list-style-type: none"> • gestionarea contractelor • managementul problemelor juridice • audit și conformitate
Serviciu clienți	<ul style="list-style-type: none"> • corespondența cu clienții • call center • servicii constitutive

Figura 4. Principalele domenii de activitate în care este utilizat

Managementul Adaptiv de Caz

Sursa: elaborat de autor

ACM este utilizat în gestionarea unei game largi de servicii financiare, cum ar fi: inițierea împrumutului (în care creditorul poate gestiona procesul de acordare a unui credit ipotecar de la cerere până la acordarea împrumutului); raportarea activităților suspecte; diverse conturi; trading; brokeraj; managementul averii și altele. În activitățile de asigurare, ACM este, de asemenea, utilizat și pentru prevenirea fraudei, iar alte utilizări includ: managementul polițelor, furnizarea de soluții centrate pe client. ACM are multe utilizări în domeniul sănătății: gestionarea dosarelor pacienților, politici, proceduri, servicii, vânzări; practici clinice și operaționale.

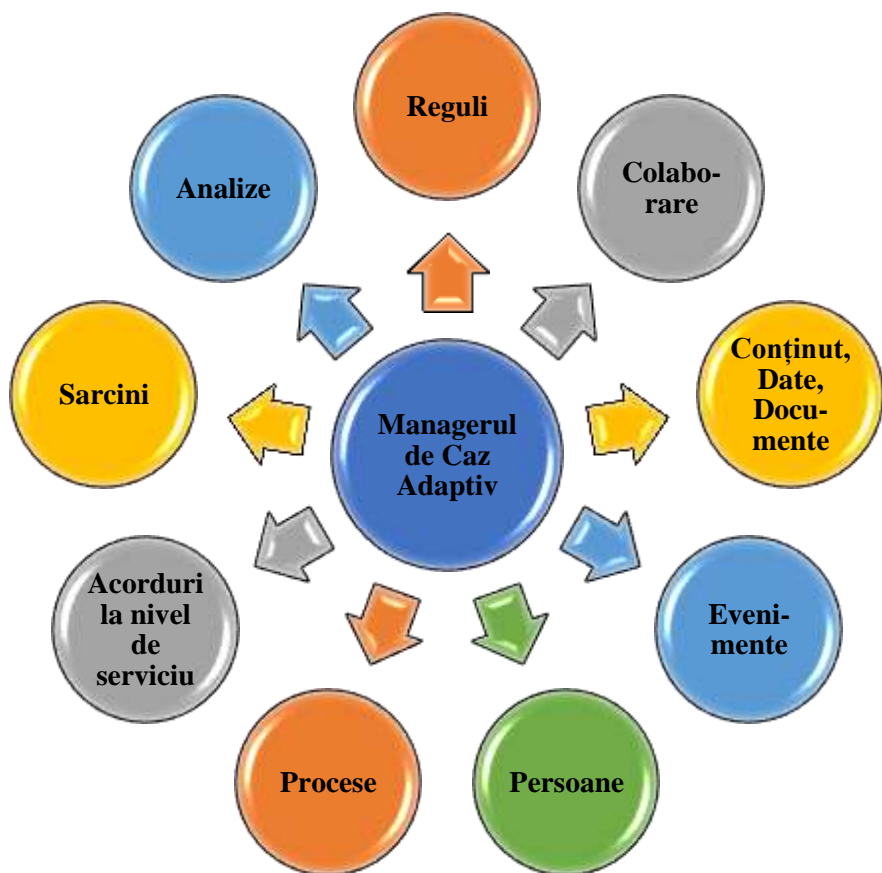
În domeniul energiei și utilităților ACM este utilizat pentru gestionarea proceselor de transmisie, e-tarife, siguranța procesului. În domeniul resurselor umane, utilizările acestui instrument includ gestionarea beneficiilor angajaților, revizuirea performanței angajatului, introducerea / concedierea angajatului în / din organizație. În sectorul public este folosit pentru gestionarea siguranței publice, a problemelor judiciare, a problemelor fiscale, a granturilor, a eligibilității pentru beneficiile cetățenești și a înscrierii la beneficii. În serviciile juridice, acest instrument poate fi utilizat pentru gestionarea problemelor juridice, contractelor, auditului și conformității. În serviciul pentru clienți ACM poate fi utilizat pentru a gestiona call center-ul, corespondența cu clienții și serviciile constitutive. Utilizarea

ACM în asistența socială și, în special, în sprijinul pentru copii este relativ nouă.

3. Un model de caz specific pentru ACM pentru copiii aflați în dificultate

O aplicare a acestui instrument (ACM) în sprijinul pentru copii este prezentată în *Anexa 2*, care reprezintă un model schematic de caz pentru evaluarea și asistența pentru un copil în dificultate în cadrul managementului adaptiv de caz, care a fost adaptat de autor pentru copiii din dificultate.

Primul lucru de făcut este stabilirea persoanei care va fi responsabilă de caz - managerul de caz, care va avea un șir mare de responsabilități în cadrul cazului (*Figura 5*). El va fi principalul responsabil de evoluția cazului propriu-zis, stabilind și adaptând la necesitate principiile ce vor sta la baza cazului și regulile sale de desfășurare atât în mediul analog între persoane, și/sau în mediul digital în programul software pentru ACM. Acestea se pot referi la metodologia de evaluare a situației copilului aflat în dificultate, setul de măsuri de suport admisibile, regulile de utilizare a timpului în cadrul cazului și alte aspecte. De asemenea, managerul de caz trebuie să coordoneze procesele, sarcinile din cadrul cazului, colaborarea dintre experții care vor participa la caz, precum și persoanele (familia/copilul) care constituie obiectul cazului.



**Figura 5. Principalele domenii de responsabilitate ale
Managerului de Caz Adaptiv**

Sursa: elaborat de autor

Managerul de caz gestionează și analiza materialelor obținute în cadrul cazului, precum și conținutul, datele și documentele cazului

(precum rezultatele unor chestionare, interviuri cu copilul/familia, documentele care atestă careva relații legale, sociale, economice utile în evaluarea copilului/familiei), care va fi expertizată de experți (psihologi, economiști, asistenți sociali, juriști etc.), stabilește evenimentele (cum ar fi întâlnirile familiei/copilului cu experții) și persoanele experte pentru caz, mediază acordurile la nivel de serviciu (ce presupun contracte între un furnizor de servicii sociale și un client).

După ce acest pas a fost făcut, adică după ce a fost stabilit managerul de caz, putem trece la gestionarea cazului în sine. Prima întâlnire conține trei subîntâlniri distincte: una cu experți în domeniu (psihologi, economiști, asistenți sociali, juriști etc.), a doua - cu copilul aflat în dificultate și cu părintele sau tutorele (părinții/tutorii) acestuia și a treia – o întâlnire comună. În aceste întâlniri urmează să se desfășoare patru tipuri de activități: evaluarea nevoilor de sprijin; definirea obiectivelor; introducerea organizației de sprijin și stabilirea următoarei întâlniri. Cu aceasta se încheie prima fază a ACM. Întâlnirea cu copilul aflat în dificultate și cu părinții acestuia are două subfaze: pregătirea întâlnirii și stabilirea următoarei întâlniri. Paralel cu aceasta există schimburi de informații/experiență cu profesioniști. De asemenea, în paralel, există o fază de documentare a cazului care are patru subfaze: crearea genogramei, care este o reprezentare grafică a arborelui genealogic cu detalii despre relațiile dintre membrii acestuia; crearea sociogramei, care este o reprezentare grafică a

legăturilor sociale ale persoanei; timpul de înregistrare și documentația individuală. Faza de documentare poate fi extinsă cu încă două subfaze: crearea econogramei (o reprezentare grafică a legăturilor economice ale persoanei (dependența economică, violența economică, neglijarea economică etc.)) și a psihogramei (o reprezentare grafică a aspectelor psihologice ale persoanei (starea emoțională, intelectuală, probleme psihologice, etc.)). În **Anexele 3, 4, 5 și 6** sunt prezentate câte un model de genogramă, sociogramă, econogramă și, respectiv, psihogramă.

Deși nu există un mod universal acceptat de a prezenta un genogramă, există un soft specializat (GenoPro) care oferă un instrument intuitiv și complet de creare a genogramelor și a arborelui genealogic. O genogramă este un arbore genealogic care include informații suplimentare despre relații și indivizi. Genogramele pot fi folosite de medici, terapeuți de familie, genealogi, sociologi, asistenți sociali, cercetători și oricine este interesat să descopere careva modele și probleme într-o familie. Pentru a înțelege mai ușor ce semnifică o genogramă vom interpreta exemplul oferit în **Anexa 3**. Pătratul reprezintă persoană de sex masculin, iar cercul – una de sex feminin. Pătratul pe jumătate hașurat arată că persoana dată are o boală mentală, iar linia de sub ea indică că este părinte. Deci, avem un tată bolnav mental și o mamă, iar cele două linii paralele înclinate la dreapta cu

care se intersectează liniile ce coboară de la fiecare dintre ei semnifică că se află în proces de divorț. Ei au un copil născut în 1978, având în prezent vârsta de 44 de ani pe nume Joe, care este arestat din cauza agresiunii repetate. Joe și Jane (născută în 1985, având vârsta de 37 de ani) se află într-o relație ocazională sau într-o întâlnire pe termen scurt (ceea ce e arătat de linia formată din puncte întrerupte). Ei au doi copii biologici împreună (Sophia, născută în 2016 (6 ani) și Dan, născut în 2018 (4 ani)). Săgețile-zigzag indică ca relație afectivă abuzul fizic a lui Joe față de Jane și Sophia. Jane suferă de abuz de substanțe. Cercul conectat cu o linie de o parte și cu altă linie de altă parte arată relația de dragoste dintre Sophia și Dan, cu mențiunea că Sophia își iubește fratele și amândoi vor să fie împreună. Poligonul hașurat delimitat de o graniță formată din linie din puncte arată gospodăria, astfel Jane, Sophia și Dan trăiesc împreună într-o gospodărie. Săgeata formată din linie întreruptă semnifică că relația afectivă a mamei copiilor, Jane, față de băiatul său Dan este neglijarea (abuzul). Tatăl lui Jane a murit de cancer la 67 de ani și a trăit între anii 1950-2017. Săgeata cu două vârfuri dintre mama lui Jane și fiică arată că mama îngrijește de ea, iar liniile întrerupte între mama ei și Joe (trei la număr) indică relația de ură între ei. Linia întreruptă mixtă (linia-punct) indică asupra existenței unei povești de dragoste și unei despărțiri între tatăl lui Jane și mama sa, cu mențiunea ”aventură de o noapte”, în urma căreia a fost concepută Jane. Așadar, genograma dată este un caz a doi copii mici

care au nevoie de o nouă familie, din cauza violenței fizice din partea tatălui și deoarece mama lor nu poate să aibă grijă de ei din cauza abuzului de substanțe. Desigur, acesta este un exemplu relativ simplu de genogramă, dar pot exista și variante mai complexe.

O altă formă de reprezentare grafică utilă în ACM este sociograma, care prezintă legăturile sociale ale persoanei. Exemplul din *Anexa 4* ne arată relațiile sociale din cadrul unei familii. Mama Maria (36 de ani) este lider în familie, ceea ce este indicat de mărimea mare a cercului său și este conectată bine cu toți membrii familiei. Tatăl Ion (38 ani) este izolat și este conectat doar cu mama, relația lui cu bunica Elvira este dificilă, ceea ce poate afecta familia și este indicat de grosimea ne semnificativă a săgeții. Săgețile cu două capete arată o relație reciprocă, iar cele cu un singur cap – o relație nereciprocă (când o persoană oferă și nu are sau nu poate primi un răspuns de la cealaltă). Grosimea săgeții indică simbolic cât de puternică e legătura. În anexă avem legături puternice reciproce între mamă și tată, între surorile Elena (13 ani) și Bianca (9 ani), precum și între mamă și fiul ei Vasile (7 ani). Relația dintre mamă și bunica este reciprocă, pozitivă, dar mai puțin puternică. Săgețile cu linii întrerupte arată o relație slabă, în curs de deteriorare (fie reciprocă sau nu). Așadar, relația dintre mamă și fiica Bianca este reciprocă, dar slabă, iar între fratele Vasile și sora sa Bianca – nereciprocă și în curs de

deteriorare. Desigur, că sociograma poate fi extinsă cu simboluri suplimentare și alți membri din familia extinsă, prieteni de familie, comunitate etc.

O formă de reprezentare grafică a legăturilor economice ale familiei cu copii aflați în dificultate – econograma este arătată în **Anexa 5**. Tatăl Alexandru (40 de ani) este întreținătorul familiei, a luat un credit, are scutire pentru întreținerea copilului, iar cheltuielile de întreținere și le direcționează către fiica sa Mirela (13 ani) (persoană întreținută) și către mama copilului său Elena (38 ani), care primește pensie de dizabilitate și îngrijește de copil. Toți trei contribuie cu ajutor în cadrul gospodăriei. Pentru fiecare dintre aceste aspecte, unde este posibil se poate introduce suma în expresie monetară, iar schema se poate completa cu simboluri noi (cum ar fi pentru dependența economică, violența economică, neglijarea economică, etc.).

Un model de reprezentare grafică a aspectelor psihologice ale copilului aflat în dificultate în familia sa – psihograma este oferit în **Anexa 6**. Se pot alege un număr de aspecte psihologice ce caracterizează copilul aflat în dificultate (în acest caz – Vasile (11 ani)) (de exemplu, ca în anexă: depresie, iritabilitate, singurătate, distractibilitate, impulsivitate, neîncredere, apatie, anxietate). Pentru fiecare dintre ele se stabilește un indice cu o valoare de la 0 la 10 (sau 100, după necesitatea nuanțării aspectelor). În baza unor chestionare se stabilește valoarea indicelui (după un set de întrebări). În cazul

nostru avem pentru copilul Vasile – un scor de 3 puncte (din 10) pentru depresie, 6 puncte – pentru iritabilitate, 3 puncte – singurătate, 4 puncte – distractibilitate, 6 puncte – impulsivitate, 7 puncte – neîncredere, 4 puncte – apatie, 6 puncte – anxietate. Se pot utiliza indici deja utilizați frecvent în literatura de specialitate - Indicele de deprivare a copilului, Scala de vulnerabilitate a copiilor a lui Forsyth și Canny, Scala de vulnerabilitate a copilului a lui Perrin, Scala de vulnerabilitate a copiilor a lui Forsyth revizuită, Scala pentru bebelușii vulnerabili, Indicele din chestionarul de vulnerabilitate socială pentru copii (CSVQ) [17-18][30][37][43].

După prima fază a ACM, începe faza a doua – întâlnirea pentru stabilirea planului de suport, care se poate repeta la un interval de timp stabilit dacă este necesar. Această fază este compusă din trei subfaze: raportare către vreo organizație de stat relevantă pentru sprijinirea socioeconomică a copiilor, care poate necesita pregătire prealabilă; revizuirea cazului și reflecția asupra cazului și definirea obiectivelor planului de sprijin. După ședința/ședințele privind planul de suport, următorul pas este închiderea perioadei de evaluare și suport care conține ședința de închidere și raportarea finală pregătită de dinainte. Cu aceasta cazul este complet. Întrucât întâlnirile din planul de sprijin pot fi mai multe și pot exista activități lunare opționale care includ facturarea timpului (la necesitate) petrecut cu părinții copiilor aflați în

dificultate (în cazurile în care poate fi necesar) și/sau alți actori care sunt implicați poate exista un sfârșit neregulat al suportului. Trebuie remarcat faptul că intervalele de timp care pot fi utilizate în cazul șablonului pot fi stabilite și pot fi modificate dacă este necesar.

Toate acestea fiind spuse, abilitarea lucrătorilor cunoașterii, suportul mobil și colaborarea socială, crearea unui mediu care să aibă agilitate și să fie orientat spre inovare, posibilitatea implementării unui ghid și mecanisme de monitorizare care să fie transparente, baza de cunoștințe ale procesului care sunt în creștere și care sunt acționabile, suportul avansat de decizie, posibilitatea de a utiliza instrumente pentru a lega procesele de strategia generală de suport, gestionarea în proces a conținutului activităților sunt principalele avantaje ale ACM care pot fi utile în evaluarea problemelor copiilor aflați în dificultate și a familiilor acestora și este util în susținerea în continuare a sprijinului lor socioeconomic.

4. Aspecte metodologice privind evaluarea situației socioeconomice a copiilor aflați în dificultate

Pentru a evalua situația economico-socială a copiilor aflați în dificultate este necesară aplicarea unei metodologii. Metodologia reprezintă un sistem de principii și metode direcționate spre realizarea unei cercetări, iar abordarea metodologică presupune punctul de vedere, optica, direcția prin intermediul căreia se consideră obiectul

cercetării (în cazul nostru – copiii aflați în dificultate). Deja utilizată de mult timp în studierea copiilor este cercetarea longitudinală cantitativă (ca exemple, ar servi: Birth Cohort Studies (Marea Britanie), Birth to Twenty (Republica Africa de Sud), Gansu Survey of Children and Families (China), studiul cu două cohorte asupra sărăciei în copilărie, Young Lives (Etiopia, India, Peru, Vietnam), în timp ce utilizarea cercetării longitudinale calitative este în stare incipientă, care e folosită în mare parte în țări cu venituri înalte, precum Marea Britanie și mai rar în statele cu venituri mici și medii [12, pp. 3-4]. Ca exemple ale acestora din urmă pot servi: *Inventing Adulthoods* - studiu prospectiv planificat al tranzițiilor la vârsta adultă în Marea Britanie; *Young Lives* - investigație cu metode mixte a sărăciei în copilărie în patru contexte ale țărilor în curs de dezvoltare; cercetările sociologului Samantha Punch asupra unui grup de copii bolivieni care utilizează o abordare etnografică.

Gina Crivello propune 5 abordări în cercetările longitudinale calitative privind copiii: revizuirile periodice ale aceleiași eșantion/comunități la intervale regulate sau neregulate; repetarea unui studiu „clasic” în aceeași comunitate după ce a trecut un interval îndelungat, posibil cu noi cercetători care nu sunt implicați în studiul original; abordări cu metode mixte în care elementele longitudinale calitative sunt împletite cu un studiu cantitativ; cercetări etnografice în

care există un angajament continuu pe termen lung cu o comunitate și cercetarea de evaluare și urmărire [12, p. 5].

Cercetările longitudinale calitative pot fi utilizate în tratarea unor așa aspecte precum: tranzițiile, construcția identității, reziliența, viața de familie, studiul proceselor specifice (de ex., dinamica sărăciei copiilor); carierele anumitor categorii sau grupuri de copii (de ex., copiii străzii, gospodăriile conduse de copii); impactul programelor de dezvoltare asupra copiilor; tendințele.

Caracterul mobil al vieții zilnice a copiilor poate motiva utilizarea unor metode cum sunt ”interviurile mobile” – ”tehnici de colectare a datelor prin care cercetătorii se deplasează alături de participanți la cercetare”, conform definiției lui Kusenbach [32] [38, p. 2, p. 15]. Avantajele acesteia față de interviurile tradiționale este senzitivitatea față de locul cercetării, precum și dinamicitatea care permite a explora narațiunile participanților „pe loc”, în timp ce se poate observa în mod direct modul în care participantul captează și interpretează experiențele multisensuale și multistratificate ale locului. Alte avantaje ale acestei metode este reducerea influenței din partea autorității adulților asupra copiilor și interacționarea într-o manieră mai naturală a copiilor.

În cazul copiilor ”recent migrați” pentru cercetarea problemelor acestora se pot utiliza abordări observaționale care presupun că cercetătorul petrece un timp considerabil cu copiii dați,

pentru a construi relații și a stabili mai întâi încrederea înainte de a fi acceptat de aceștia și de a deveni sensibil la complexitățile experiențelor cotidiene ale copiilor. Interviuurile de grup și individuale sunt utilizate în mod extensiv în cazul acestui grup specific de copii. Pentru a oferi mai mult control asupra informației oferite poate fi utilizată autoraportarea prin intermediul chestionarelor, comentarii ale copiilor recent migrați, jurnalele lor, viniete etc. Totuși, această metodă are dezavantajul că știind că cercetătorul este ”publicul-țintă”, copilul poate oferi răspunsuri social dezirabile. Utilizarea instrumentelor vizuale prin cartografiere, metode grafice, diagrame ale poveștilor de viață, păpuși, jucării, Lego, imagini sau videoclipuri ca indicații pot facilita interacțiunea cu copiii migrați, care au, de regulă, cunoștințe lingvistice reduse. În cazul copiilor care au suferit traume (care solicită azil, copiii abuzați) se pot folosi metode creative, cum ar fi desenul, pictura, fotografiile, videoclipuri, filme, dramă, jocul de rol. Astfel de metode se bazează pe imaginația copiilor, pentru a dezvolta povești creative orale sau scrise, spre deosebire de a vorbi despre evenimente reale sau relatări factuale din trecut.

Pentru a afla opiniile copiilor refugiați, imigrați pot fi utilizate metode de cercetare centrate pe copil, cum ar fi proiectele de fotografie autodirecționate. Fotografiile, albumele și materialele de artă obținute în urma unui proiect de fotografie autodirecționat sunt un instrument

util pentru a avea acces la descrieri detaliate ale experiențelor de migrație și de viață ale copiilor [31]. În tratarea problemelor copiilor străzii se pot folosi cercetările participative, care implică mai degrabă cercetarea cu oamenii decât extragerea de date de la aceștia și tratarea lor nu ca obiecte, ci ca agenți activi în propriile lor vieți. În practică, nivelurile de participare variază foarte mult și la un nivel mai profund acestea foarte rar se realizează. O abordare longitudinală asupra copiilor unui anumit spațiu geografic este munca de teren arhivistică și angajată cu materialul istoric ca metodă de cercetare. Totuși, disponibilitatea surselor de informare, caracterul fragmentar al datelor istorice, potențiala lipsă a vocii copilului sunt provocări în utilizarea acestei abordări metodologice.

Un mix de metodologii (observarea participanților; interviuri cu povestea vieții; discuții în focus-grupuri; jurnale solicitate; fotografie dirijată de participanți; video participativ) se pot folosi în abordarea copiilor cu dizabilități, deoarece combinația mai multor metode are potențialul de a depăși relațiile de putere inegale, care constituie relația dintre adulți și copii și ajută la dezlegarea complexității vieții cotidiene a copiilor care trăiesc în situații de sărăcie. Din punct de vedere metodologic, studiile asupra copiilor au cunoscut o schimbare de paradigmă - de la luarea în considerare a lor ca obiecte de cercetare la implicarea lor activă în modelarea procesului de cercetare. Metode comune de cercetare includ interviuri semi-

structurate, discuții în focus-grup și observații, care sunt folosite pentru a obține informații despre viața de zi cu zi a tinerilor și pentru a înțelege comportamentul și practicile lor [9]. Așa metode răspund la criticile metodologiilor cantitative, utilizate tradițional în cercetarea de tranziție a tinereții, caracterizată de interacțiunea limitată între cercetător și participanți și concentrarea pe „obiectivitate”. Folosirea metodelor participative permite abordarea relațiilor de putere inegale și înțelegerea în detaliu a complexului proceselor sociale care influențează viața copiilor într-o varietate de axe ale diferențelor, inclusiv cele privitoare la dizabilitate, sex, vârstă, etnie, religie și stare socioeconomică. Altă metodă de cercetare a situației economico-sociale a copiilor este cea autoetnografică. Prin ea cercetătorul se folosește de auto-reflectare și scriere pentru a explora experiența anecdotică și personală și a conecta această poveste autobiografică la semnificații și înțelegeri culturale, politice și sociale mai largi. Însă, fiabilitatea, verificabilitatea și reproductibilitatea acesteia sunt frecvent puse la îndoială.

Deoarece gradul de participare a copiilor în cercetare poate varia, au fost realizate tentative de a clasifica nivelul lor de participare. Sociologul Roger A. Hart a creat o scară a participării copiilor în cercetare [22]. Scara are 8 trepte, primele 3 dintre care prezintă forme de neparticipare (manipulare; decor; tokenism (efort simbolic)), iar

următoarele 5 – grade de participare a copiilor la cercetare: atribuire, dar și informare; consultare și informare; decizii inițiate de adulți împreună cu copiii; decizii inițiate și conduse de copii; decizii inițiate de copii și împărțite cu adulții.

Modificarea poziției copiilor în societate de la obiecte, subiecți și participanți la cercetare cere și o adaptare a metodologiilor de cercetare. O abordare a cercetării care este bazată pe drepturi dă dreptul copiilor participanți să solicite sau să se aștepte la anumite forme de tratament. Metode adecvate vârstei copilului, sensibile la contextul cultural, lingvistic și social și robuste și riguroase sunt esențiale pentru cercetarea bazată pe drepturi. Deși o astfel de abordare nu oferă răspunsuri la toate situațiile dezordonate din lumea reală cu care se confruntă cercetătorii, totuși ea oferă principii pe care cercetătorii se pot baza pentru a rezolva dilemele din lumea reală. Convenția cu privire la Drepturile Copilului [2] stabilește astfel de principii care stau la baza cercetării bazate pe drepturi precum: utilizarea celor mai înalte standarde științifice; recrutarea și supravegherea atentă a cercetătorilor; integralitatea opiniilor și perspectivelor copiilor în cadrul cercetării; utilizarea unor metode adecvate exprimării libere a opiniilor și perspectivelor copiilor; nepermisiunea exploatării și vătămării copiilor participanți la cercetare. Pentru a prioritiza, compara și puncta problemele și fenomenele sociale care au legătură cu viața copiilor se pot utiliza

matricele, clasarea, notarea, cartografierea. Efectuarea de cercetări *in situ* (la fața locului) cu copiii îi poate pune mai aproape de experiențele discutate decât interviurile realizate într-un cadru de interviu mai convențional. Termenul ”tururi conduse de copii” descrie interviurile mobile efectuate de un copil sau un grup de copii. Copilul duce un cercetător printr-un spațiu pentru a descrie experiențele care se întâmplă în acel spațiu sau pentru a adnota aspecte ale spațiului care înseamnă ceva pentru copil. Aceste interviuri mobile sau tururi conduse de copii sunt utile pentru a înțelege geografia copiilor și modul în care aceștia accesează și locuiesc în mediul lor. Interviurile mobile sunt folosite și pentru a înțelege rolurile copiilor și tinerilor în treburile casnice sau în munca care contribuie la economia gospodăriei. Aceste metode cer, de regulă, îndepărtarea copiilor de grupuri în care sunt prezenți alți adulți cunoscuți, ceea ce necesită acorduri specifice, planificare și pază în siguranță. Așadar, există o diversitate mare de abordări metodologice care pot fi utilizate în tratarea variatelor aspecte ale situației social-economice a unor numeroase grupuri de copii aflați în dificultate.

5. Măsuri de suport al copiilor aflați în dificultate

În ceea ce privește măsurile de suport, pentru orice persoane vulnerabile, inclusiv pentru copiii aflați în dificultate prezintă un

transfer de valori, fie că ele se exprimă în valoare monetară, fie sub formă de produse, lucrări sau servicii. Se pot examina atât transferuri de valori condiționate, cât și necondiționate. Un mod de suport eficient al familiilor cu copii aflați în dificultate este transferul condiționat de numerar. Această măsură presupune transmiterea unei sume exprimate în numerar acestor familii în urma îndeplinirii anumitor condiții. Ea poate contribui la creșterea cheltuielilor pentru consum și a diversității bunurilor și serviciilor procurate de către aceste familii. Frecventarea școlii/colegiului/universității de către copiii care au abandonat-o ar putea fi o condiție pentru astfel de transferuri (plată pentru alimentație, cazare, studii). O altă condiție ar fi evitarea violenței părinților orientate spre copii. Pentru a evita capcana extinderii exagerate a unor astfel de programe în rândul populației în funcție de gradul de vulnerabilitate se pot realiza 2-3 astfel de programe, numărul de persoane care pot primi transferul să fie limitat, astfel ca persoanele să nu mimeze respectarea condițiilor pentru surse suplimentare de venit.

O altă măsură orientată spre susținerea familiilor cu copii aflați în dificultate ar fi transferurile necondiționate de numerar. Rolul lor, spre deosebire de cele condiționate nu este să modifice comportamentul beneficiarilor, ci să adreseze niște nevoi de bază nesatisfăcute. Astfel de transferuri trebuie realizate pentru mâncare, îmbrăcăminte și încălțăminte, locuință, sănătate. Împreună cu transferurile necondiționate de numerar pot fi utilizate și tichete pentru

produse și servicii care pot fi înlocuite cu o cantitate de produse și servicii.

Una dintre măsuri de suport pentru familiile cu mulți copii ar fi crearea unui card de reduceri pentru familiile cu mulți copii care poate fi parte a unui program național de suport socioeconomic implementat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale din Republica Moldova la care pot participa benevol reprezentanții mediului de afaceri cu propuneri lunare de oferte de reduceri la categoriile de bunuri și servicii oferite de companii. Cardul poate fi realizat atât pentru părinți, cât și pentru copii. Fiecare companie în parte poate veni cu ideea unui card de reduceri propriu destinat cumpărăturilor familiilor numeroase sau se poate utiliza un singur card comun pentru toate companiile participante la ofertele de reduceri. O alternativă la cardul de reduceri ar fi un card bancar care ar putea funcționa și în calitate de card de reduceri. Un astfel de card poate să aibă o serie de roluri: unificator pentru toate tipurile de suport monetar către aceste familii, simplificarea procesului de acordare a tipurilor de suport monetar, creșterea nivelului de incluziune bancară și digitală a acestor familii, creșterea nivelului de accesibilitate a acestor familii la suportul monetar. Beneficiile oferite de cardul de reduceri pot presupune: reduceri sau beneficii privind impozitul pe venit; subsidii pentru grădinițe și centre alimentare; avantaje la aplicarea pentru obținerea

locuințelor sociale; alte reduceri de impozite locale, în funcție de fiecare primărie; unele bonusuri la plățile de asigurări sociale pentru contractarea ajutorului neautohton; dovedirea dreptului la reduceri la facturile de energie electrică și energie termică; scutirea de unele taxe privind cheltuielile guvernamentale (inclusiv pentru documentele guvernamentale); reduceri la călătoriile feroviare și maritime și reduceri mai mici la călătoriile cu avionul; înscrierea la universitate; acces la muzee și atracții culturale publice.

O altă direcție de ajutor este educația pentru carieră. Copiii din instituțiile rezidențiale ajunși în apropierea vârstei majoratului au nevoie de suport pentru urmarea unei cariere după părăsirea acestor instituții. Educația pentru carieră are ca funcție centrală formarea-dezvoltarea conștiinței tehnologice necesare pentru integrarea profesională într-un context socioeconomic global și deschis.

O altă direcție este suportul pentru familiile și copiii aflați în dificultate din cauza unor boli grave. În cazul unor boli grave ar fi necesar un fond special care ar putea fi accesat de către familiile cu copii cu probleme grave de sănătate, atât pentru realizarea unor proceduri medicale foarte costisitoare, cât și pentru suportul periodic de medicamente și alte produse farmaceutice și servicii medicale necesare.

Se poate aplica și teoria ghiontului (întărirea pozitivă) și alte practici ale economiei behavioriste. În cazul datoriilor familiilor aflate

în dificultate pentru a-i ajuta pe părinți să își achite datoria, se poate de sponsorizat un program „Pay It Off” care să ofere un credit de 2 MDL pentru fiecare MDL de datorie a plății primite de la părinții calificați. Programul poate să reducă datoria puternic pentru fiecare părinte participant – o sumă care poate face o mare diferență pentru oameni cu mijloace limitate.

O altă direcție de suport este suportul non-monetar pentru familiile și copiii aflați în dificultate. Extinderea băncilor de produse pe modelul băncii de haine ale organizației Diaconia, care are scopul asigurării solidarității sociale prin intermediul suportului comunitar. Mecanismul dat presupune colectarea și redistribuirea bunurilor celor în dificultate (care ar putea fi extins ulterior într-un anumit format și prin acordarea serviciilor). Mecanismul respectiv poate fi îmbunătățit pentru o mai bună potrivire a nevoilor familiilor și copiilor aflați în dificultate prin inventarierea continuă sau periodică a necesităților de bunuri și servicii ale acestora, care să fie anunțate calitativ și cantitativ lângă boxele date, lângă garderobe sociale în parohii, în organizațiile partenere. Astfel de anunțuri trebuie răspândite prin intermediul rețelelor sociale pentru creșterea vizibilității unor astfel de nevoi. Calculele pe baza datelor numerice obținute în urma acestor activități pot fi utilizate pentru a îmbunătăți practicile existente, pentru a aplica managementul adaptiv de caz în funcție de necesitate.

Așadar, există un șir numeros de direcții de măsuri de suport economico-social pentru copiii aflați în dificultate și familiile acestora, de la cele de ordin financiar până la instrumente de compensare/reduceri și până la oferirea directă de servicii și produse, toate acestea putând avea caracter condiționat sau necondiționat.

6. Utilizarea ACM în mediul digital

În mod tradițional, managementul adaptiv de caz funcționează într-un cadru analog între experți, instituții și persoanele vulnerabile, ale căror dificultăți prezintă obiectul cazului de soluționat. Însă, tendința omniprezentă de digitalizare a determinat ca managementul adaptiv de caz să poate fi aplicat în mediul digital pe două direcții principale: prin modificarea mediului de interacționare a actorilor implicați în managementul cazului propriu-zis de la cel analog (cu prezență fizică) la cel digital în mod parțial sau complet, dar și prin digitalizarea elementelor cazului însuși, care se pretează acestui proces, sub forma unor algoritmi.

Pentru a aplica ACM în mediul digital se pot utiliza binecunoscutele programe software precum Skype, Zoom, Messenger, WhatsApp, Viber, Telegram, LINE, WeChat, Google Meet, Cisco Webex și alte soft-uri similare. Însă pentru digitalizarea elementelor cazului există o serie de programe software specializate în ACM, care sunt utilizate deja în mod frecvent în domeniul financiar, domeniul

resurselor umane și alte domenii de afaceri. Datorită digitalizării cadrului ACM și necesității de a realiza în flux procesele din cadrul ACM, programele software pot oferi capacitățile sale sub formă de serviciu, în loc de produs. Acest proces numit servicizare este un alt model de vânzare a mărfii, în cadrul căruia întreprinderile urmăresc să-și vândă marfa pe o bază continuă, în calitate de serviciu, care poate fi reînnoit, încercând să evite vânzarea pe bază discretă, în calitate de produs. În continuare vor fi prezentate particularitățile celor mai frecvent utilizate soft-uri pentru ACM (*Tabelul 3*).

Tabelul 3. Soft-uri frecvent utilizate pentru aplicarea în mediul digital al managementului adaptiv de caz

Compania	Produsul
ISIS Papyrus	<i>ISIS Papyrus Adaptive Case Management</i>
ORACLE	<i>Business Process Management Suite</i>
Bonitasoft	<i>Bonitasoft Adaptive Case Management</i>
IBM	<i>IBM Case Manager</i>

Sursa: elaborat de autor

ISIS Papyrus Adaptive Case Management (*Figura 6*) oferă o platformă integrată pentru procese de servicii pentru clienți unici și intensive în abilități sau cunoștințe, pentru cerințe de afaceri ample din

industrii și diverse alte domenii. Papyrus ACM poate fi aplicată ca parte a strategiei digitale a unei companii, precum și în activitatea tradițională de afaceri și poate fi utilizată pentru aplicații multidepartamentale, orientate spre proces, servicii pentru clienți și proiecte de colaborare critice.

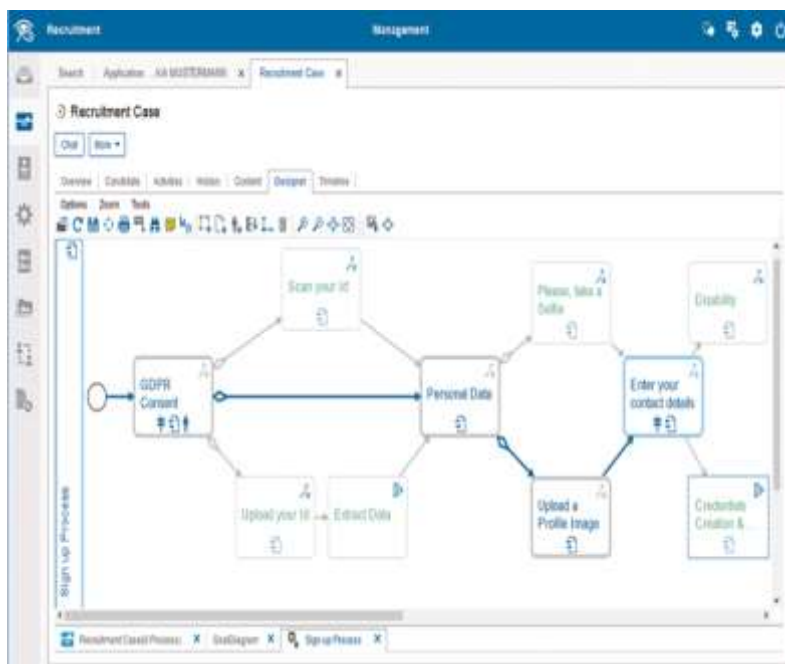


Figura 6. Exemplu al mediului de lucru al aplicației ISIS Papyrus Software pentru proiectarea unui proces bazat pe reguli și obiective

Sursa: [28]

Cadrul Papyrus ACM este o parte integrantă a platformei de execuție a modelului Papyrus și oferă îndrumări arhitecturale, componente executabile configurabile și mijloace vizuale comprehensive pentru a ajuta echipele organizațiilor să demareze crearea de procese critice de afaceri și să livreze rapid beneficii semnificative de afaceri - toate cu aceeași investiție și într-o singură configurație. Soft-ul este proiectat pentru a reduce timpul și complexitatea creării de soluții de proces adaptive, Papyrus ACM este util pentru a obține un avantaj strategic prin abordarea nevoilor clienților prin servicii de afaceri unice care pot fi dezvoltate rapid.

Soft-ul Papyrus poate fi modificat și extins cu ușurință în orice moment prin configurare și personalizare, pentru a crește și a evolua o dată cu afacerea și pentru a promova transformarea operațională și inovația. Beneficiile-cheie ale acestui soft sunt: platforma unică integrată de comunicare și proces bazată pe stare și evenimente și bazată pe reguli (conduse pe date); viziunea holistică a clientului pentru gestionarea de la capăt la capăt a cazurilor; dosarul de caz partajat de tip out-of-the-box (neconvențional) cu diferite vizualizări în funcție de starea cazului și de utilizator; procesul colaborativ pentru transparență și eficiență; accesul securizat al echipei la informațiile despre caz; punct unic de acces la toate informațiile; reducerea erorilor de introducere a datelor; management eficient, centralizat al ieșirilor;

posibilitatea de a adăuga orice tip de document sau obiect la caz; stocarea centrală a cazurilor; consecvență sporită și conformitate cu reglementările interne și externe; flexibilitate pentru automatizarea tuturor proceselor și schimbărilor viitoare ale afacerii; optimizarea timpului lucrătorului de caz; costuri reduse de implementare, întreținere și dezvoltare; operații manuale reduse și duplicare minimă a documentelor și datelor.

Caracteristicile-cheie ale sale sunt: dosarul partajat de caz disponibil pentru utilizatorii autorizați care lucrează la caz, sub rezerva unor reguli specifice de securitate și control al accesului; autorizarea și autentificarea utilizatorului; posibilitatea unui audit; managementul schimbărilor, semnătura digitală, versiunea, controlul variantelor; suport pentru colaborare - chat, e-mail, telefon; acces în timp real la date, documente și activități comune ale cazurilor; activități, sarcini de făcut, liste de verificare; calendar; comunicații inbound (de intrare) și outbound (de ieșire); sarcini cu prioritate și termene limită; formular care arată datele sau conținutul cazului, istoricul sarcinilor, discuții, tabloul de bord; clasificarea și extragerea datelor de corespondență primită, fax și e-mailuri; sistem integrat de corespondență de ieșire; accesibilitate pentru funcționari, vânzări, parteneri de afaceri și clienți; aplicații de afaceri și integrarea sistemelor moștenite; o gamă largă de interfețe; suport complet pentru documente și obiecte - Microsoft Office, mesaje, sesiune de chat, pagini wiki, HTML, XML, PDF,

audio, video, raze X, fotografii etc.; arhivarea pe termen lung a cazului și a conținutului acestuia cu politici de păstrare; instrumente și vizualizări de monitorizare adecvate pentru abordarea reactivă sau proactivă. Software-ul este accesibil la adresa: <https://www.isis-papyrus.com/index.html>.

Oracle Business Process Management Suite (*Figura 7*) este un set complet de instrumente pentru crearea, executarea și optimizarea proceselor de afaceri. Suita permite o colaborare între afaceri și IT pentru a automatiza și optimiza procesele de afaceri. Oracle BPM Suite permite crearea de modele de proces bazate pe standarde cu aplicații ușor de utilizat, colaborarea între dezvoltatorii de procese și analiștii de procese, de asemenea, permite analiștilor de proces și proprietarilor de procese să personalizeze procesele de afaceri și regulile de afaceri. Oferă o aplicație bazată pe web pentru crearea proceselor de afaceri, editarea regulilor de afaceri Oracle și personalizarea sarcinilor folosind componente predefinite. Extinde managementul proceselor de afaceri pentru a include procese flexibile, nestructurate. Unifică diferitele etape ale ciclului de viață al dezvoltării aplicațiilor, abordând cerințele end-to-end (de-a lungul întregului proces) pentru dezvoltarea aplicațiilor bazate pe proces. Oracle BPM unifică etapele de proiectare, implementare, timp de rulare și monitorizare.

Oracle BPM permite diferitelor persoane să participe la toate etapele ciclului de viață al aplicației. Analistii de proces sunt responsabili pentru crearea fluxului inițial al unui proces de afaceri și documentarea etapelor acestuia. Aceasta include, de asemenea, identificarea și definirea KPI-urilor. Această persoană poate efectua și simulări pentru a calcula și estima eficiența unei activități.

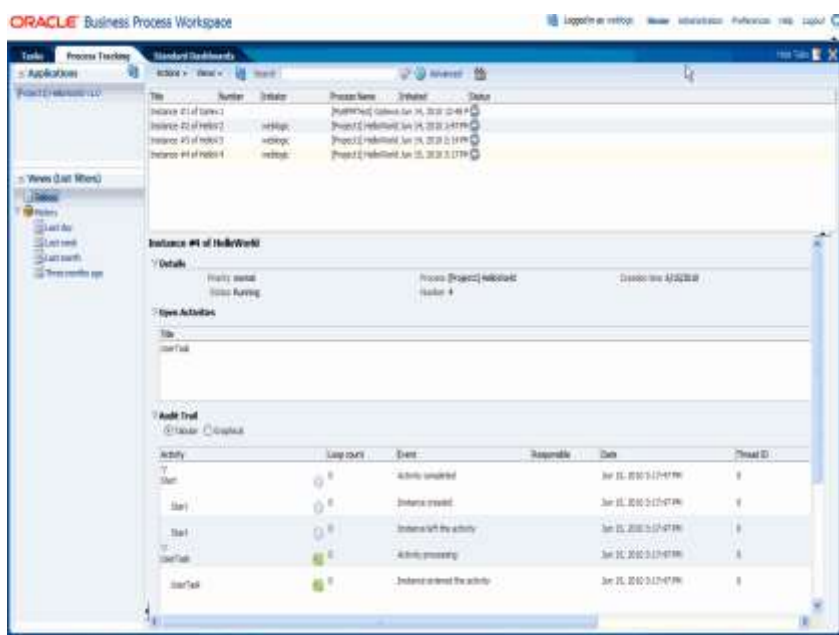


Figura 7. Exemplu al mediului de lucru al suitei software Oracle Business Process Management Suite pentru pagina de urmărire a proceselor din spațiul de lucru

Sursa: [35][36]

Dezvoltatorii de procese sunt responsabili pentru implementarea modelelor de proces create de analiștii de proces. Fiecare pas din proces necesită o implementare. Dezvoltatorul de proces este responsabil pentru integrarea procesului de afaceri cu aplicații precum bazele de date. Administratorii de afaceri sunt responsabili pentru administrarea infrastructurii BPM. Activitățile tipice includ instalarea și configurarea mediilor BPM și gestionarea generală a motoarelor BPM care găzduiesc procese de afaceri. Proprietarii de procese sunt responsabili pentru controlul și gestionarea proceselor de afaceri implementate.

Ei sunt responsabili pentru supravegherea generală a procesului de afaceri în derulare. Ei folosesc adesea instrumente de analiză metrică, cum ar fi tablourile de bord, pentru a înțelege starea actuală a proceselor de afaceri gestionate.

Bonitasoft Adaptive Case Management (*Figura 8*) reunește cele mai bune elemente atât din managementul proceselor de afaceri, cât și din managementul adaptiv al cazurilor, utilizând flexibilitatea nativă a platformei Bonita și regulile de afaceri pentru a gestiona fiecare caz în circumstanțele sale particulare. Oferă modelare dinamică a tuturor posibilităților de proces într-un mediu unificat.

Gestionează datele structurate prin capacitatea de gestionare a datelor de afaceri, împreună cu date nestructurate, cum ar fi PDF-uri

și comentarii. Actorii dinamici ai procesului, filtrele și profilurile pot fi modificate ad-hoc. Interfața de utilizator personalizată oferă acces la sarcini în funcție de context.

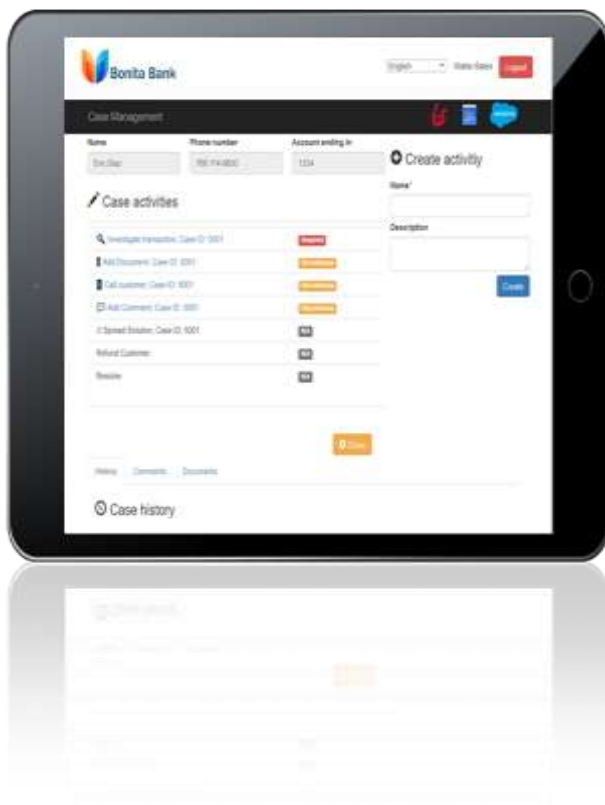


Figura 8. Exemplu al mediului de lucru al programului Bonitasoft Adaptive Case Management pentru activitățile de caz și al istoriei de caz

Sursa: [4]

Utilizează o aplicație pentru o experiență de utilizator fără întreruperi, conectând procese și date de afaceri. Lucrătorii din domeniul cunoașterii pot iniția sarcini ad-hoc și procesa fragmente. Managerul ACM poate controla cine are capacitatea de a crea și gestiona sarcini și de a procesa fragmente. Prin intermediul unor reguli stabilite se pot declanșa sarcini ad-hoc în funcție de context și se poate determina când este prezentată o sarcină și cine poate vedea și acționa asupra ei. Soft-ul utilizează procesele adaptive ale organizațiilor pentru a oferi libertatea de a lucra la sarcini de gestionare a cazurilor care nu pot fi definite în prealabil. Managementul adaptiv al cazurilor este în creștere în dezvoltarea de aplicații și contribuie în mare măsură la accelerarea transformării digitale.

IBM Case Manager (Figura 9) simplifică munca de proiectare și construcție a unui sistem de gestionare a cazurilor și oferă o interfață grafică pentru ca lucrătorii de caz să gestioneze cu ușurință cazurile. IBM Case Manager este implementat într-un server de aplicații. Oferă o interfață de utilizator modernă, ușor de utilizat, bazată pe web. Prin configurare, acceptă personalizarea interfeței de utilizare pentru anumiți utilizatori sau grupuri. Oferă consistență în aspect și comportament în aplicațiile ECM pentru a reduce sarcinile de instruire.

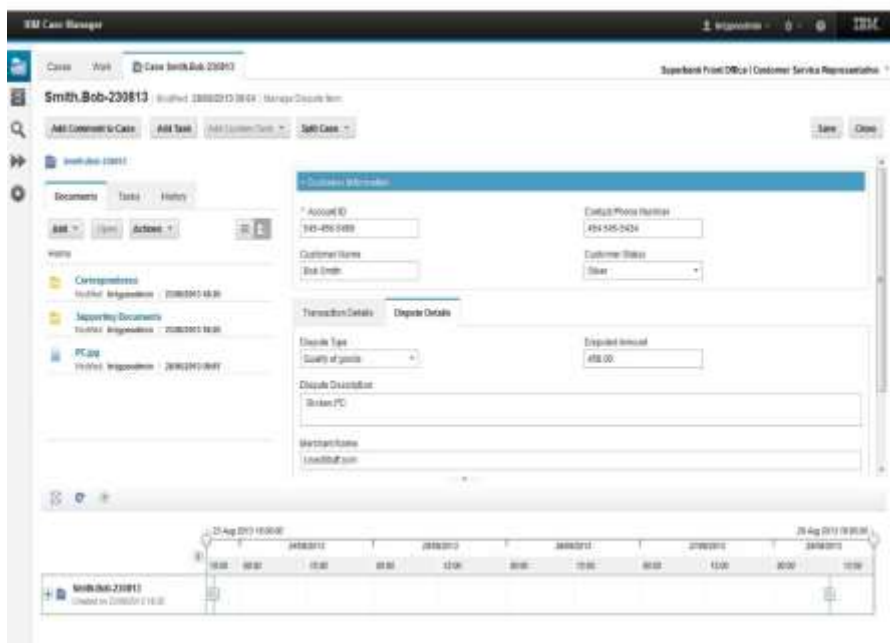


Figura 9. Exemplu al interfeței programului IBM Case Manager pentru activitățile de caz

Sursa: [26]

Poate găzdui alte aplicații și extensii ECM, parteneri și personalizate prin arhitectura sa extinsă. Când sunt necesare personalizări, oferă acces și reutilizarea componentelor standard printr-un set de instrumente Javascript bogat, folosind instrumente și tehnici comune de dezvoltare web. Acceptă o gamă mai largă de servere de aplicații comune și standarde moderne de browser.

Combină aceste elemente cu capacitatea managerului de caz de a personaliza și extinde toate paginile standard de soluții de caz.

Încheiere

Înainte de implementarea măsurilor de suport al copilului, e necesar să se evalueze aspectele vizate ale vieții copilului pentru a identifica copiii aflați în dificultate care ar avea nevoie de sprijin. Un instrument complex care ar răspunde acestor necesități și care ar fi în conformitate cu tendințele curente în dezvoltarea socială și economică este Managementul Adaptiv de Caz (ACM) - o direcție specifică ce a căpătat contur recent în cadrul managementului de caz. Apărută inițial în activitățile de afaceri pentru a oferi infrastructura pentru munca bazată pe cunoștințe pe care sistemele de business actuale nu o pot suporta, deoarece procesele sunt prea dinamice, variabile și nestructurate, ulterior a avut aplicări și în alte domenii ale activității umane, precum ocrotirea sănătății, sectorul public, domeniul juridic, iar mai recent - în suportul social și economic al grupurilor vulnerabile de populație. Deși în mod tradițional, managementul adaptiv de caz funcționează într-un cadru analog între experți, instituții și persoanele vulnerabile, al căror dificultăți prezintă obiectul cazului de soluționat, luând în calcul tendința de digitalizare managementul adaptiv de caz

poate fi aplicat în mediul digital prin digitalizarea elementelor cazului însuși, care se pretează acestui proces, sub forma unor algoritmi.

În cadrul acestui studiu teoretic, care include și un ghid metodic a fost determinată familia conceptuală a termenului ”copil aflat în dificultate” și au fost examinate definițiile termenilor-membri ai acestei familii utilizate în literatura științifică și în cadrul documentelor organizațiilor internaționale. Au fost identificate originile termenului de ACM care a apărut în domeniul marketing-ului și a fost analizat acest concept în literatura științifică. A fost efectuată diferențierea dintre managementul avansat de caz și managementul adaptiv de caz. Au fost identificate criteriile de delimitare a tipurilor de management de caz, relațiile dintre managementul de caz și subtipurile sale, principalele domenii de activitate în care este utilizat ACM. Au fost descrise principalele domenii de responsabilitate ale Managerului de Caz Adaptiv. Au fost definite principalele elemente ale ACM și a fost propus și descris un model de aplicare a managementului adaptiv de caz în abordarea problemelor socioeconomice ale unor așa grupuri vulnerabile de populație, cum ar fi copiii aflați în dificultate. Au fost propuse diverse măsuri de evaluare a situației socioeconomice a copiilor aflați în dificultate și o serie de măsuri de suport pentru ei și familiile lor. Au fost identificate particularitățile celor mai frecvent utilizate soft-uri pentru aplicarea ACM în mediul digital, care deja sunt utilizate în mod frecvent în

domeniul financiar, domeniul resurselor umane și alte domenii de afaceri, iar mai recent și în sfera asistenței sociale. Au fost prezentate exemple ale mediului de lucru al principalelor aplicații software pentru uzul în ACM.

Referințe bibliografice

- [1]. Arora S. K., Shah D., Chaturvedi S. & Gupta P. (2015). *Defining and measuring vulnerability in young people*. Indian journal of community medicine: official publication of Indian Association of Preventive & Social Medicine, 40(3), 193.
- [2]. *Assembly, U. G. Convention on the Rights of the Child*. United Nations, Treaty Series, 1577(3), 1989, pp. 1-23.
- [3]. Barbato K. & Schenk M. (2008). *Web site links to valued post-discharge resources*. In: Hospital Case Management: the Monthly Update on Hospital-based Care Planning and Critical Paths. 16(3): pp. 40-41. PMID: 18383913.
- [4]. Bonitasoft Adaptive Case Management, [Accesat 30.11.2021], Disponibil: <https://www.bonitasoft.com/>
- [5]. Bright C. (2017). *Defining child vulnerability: definitions, frameworks and groups*. Children's Commissioner for England.
- [6]. Brown K. (2011). *'Vulnerability': handle with care*. Ethics and social welfare, 5(3), 313-321.
- [7]. Burns E. V. (2011). *Case management 101: 10 things you must know about case management*. In: Taming the Unpredictable, Real-world Adaptive Case Management: Case Studies and Practical Guidance, pp. 17-26.
- [8]. Cambridge Dictionary. *English Dictionary, Translations & Thesaurus*. (n.d.). <https://dictionary.cambridge.org/>.

- [9]. Cieslik M. & Simpson D. *Key concepts in youth studies*. London: Sage, 2013
- [10]. Ciobanu M. (2021). *Methodological approaches regarding the evaluation of the economic and social situation of children in difficulty*. National Scientific Conference of PhD Students Dedicated to the 75th Anniversary of USM "Contemporary Research and Evaluation Methodologies" (in edition)
- [11]. Commission for Case Manager Certification (2021). *Definition and Philosophy of Case Management*, [Accesat 31.07.2021], Disponibil: <https://ccmcertification.org/about-ccmc/about-case-management/definition-and-philosophy-case-management>
- [12]. Crivello G. *Qualitative Longitudinal Research with Children and Young People*, 2017. In: Skelton T., Evans R., Holt L. (eds) *Methodological Approaches. Geographies of Children and Young People*, vol 2. Springer, Singapore.
- [13]. De Neubourg C., Bradshaw J., Chzhen Y., Main G., Martorano B. & Menchini L. (2012). *Child deprivation, multidimensional poverty and monetary poverty in Europe*.
- [14]. Demény E. (2016). *The principle of vulnerability and its potential applications in bioethics*. *Ethics & Bioethics*, 6(3-4), 181-186.

- [15]. Elegbeleye A. O. (2013). *Predictors of the mental health of orphans and vulnerable children in Nigeria*. IFE Psychologia: An International Journal, 21(2), 170-180.
- [16]. Fischer L. (Ed.) (2012). *How knowledge workers get things done: real-world adaptive case management. Future Strategies*.
- [17]. Forsyth B. W. C. & Canny P. F. (1985, May). *Long term implications of problems of feeding and crying behavior in early infancy. A 3 ½ year follow up*. Presented at the annual meeting of the Ambulatory Pediatric Association, Washington, DC.
- [18]. Forsyth B. W., Horwitz S. M., Leventhal J. M., Bruger J. & Leaf P. J. (1996). *The child vulnerability scale: an instrument to measure parental perceptions of child vulnerability*. Journal of pediatric psychology, 21(1), 89-101.
- [19]. Geneva: World Vision International/HIV/AIDS Hope Initiative (2002). World Vision. Summary of OVC Programming Approaches.
- [20]. GenoPro, [Accesat 30.11.2021], Disponibil: <https://genopro.com/>
- [21]. Giesinger J. (2019). *Vulnerability and autonomy—children and adults*. Ethics and Social Welfare, 13(3), 216-229.
- [22]. Hart R. A. *Children's Participation: From tokenism to citizenship*, Innocenti Essay no. 4, International Child Development Centre, Florence, 1992

- [23]. Herzog P., Lantow B. & Wichmann J. (2019). *Adaptive Case Management - Creating a Case Template for Social Care Organizations*. In: Joint Proceedings of the BIR, pp. 83-71, [Accesat 31.07.2021], Disponibil: <http://eprints.win.informatik.uni-rostock.de/785/1/paper07.pdf>
- [24]. Huber S., Hauptmann A., Lederer M. & Kurz M. (2013). *Managing complexity in adaptive case management*. In: International Conference on Subject-Oriented Business Process Management, pp. 209-226, Springer, Berlin, Heidelberg.
- [25]. Hurst S. A. (2008). *Vulnerability in research and health care; describing the elephant in the room?.* Bioethics, 22(4), 191-202.
- [26]. IBM Case Manager, [Accesat 30.11.2021], Disponibil: <https://www.ibm.com/>
- [27]. IFRC. (n.d.). *What is vulnerability?* <https://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/about-disasters/what-is-a-disaster/what-is-vulnerability/>.
- [28]. ISIS Papyrus Software, [Accesat 30.11.2021], Disponibil: <https://www.isis-papyrus.com/index.html>
- [29]. Jopling M. & Vincent, S. (2016). *Vulnerable learners: Needs and provisions in the primary phase*.

-
- [30]. Kerruish N. J., Settle K., Campbell-Stokes P. & Taylor B. J. (2005). *Vulnerable Baby Scale: Development and piloting of a questionnaire to measure maternal perceptions of their baby's vulnerability*. Journal of paediatrics and child health, 41(8), 419-423.
- [31]. Kohli R. *Social work with unaccompanied asylum-seeking children*. Hampshire/New York: Palgrave Macmillian, 2006
- [32]. Kusenbach M. *Mobile methods*. In S. Delamont (Ed.), Handbook of qualitative research in education Massachusetts: Edwar Elgar Publishing, pp. 252–264, 2012
- [33]. Lukersmith S., Millington M. & Salvador-Carulla L. (2016). *What is Case Management? A Scoping and Mapping Review*. In: International Journal of Integrated Care, 16(4):2. DOI: <http://doi.org/10.5334/ijic.2477>, [Accesat 31.07.2021], Disponibil: <https://www.ijic.org/articles/10.5334/ijic.2477/>
- [34]. Mackenzie C., Rogers W. & Dodds, S. (Eds.). (2014). *Vulnerability: New essays in ethics and feminist philosophy*. Oxford University Press.
- [35]. Oracle Business Process Management Suite, [Accesat 30.11.2021], Disponibil: <https://www.oracle.com/index.html>
- [36]. ORACLE Help Center (2016). *Working with Adaptive Case Management*, [Accesat 31.07.2021], Disponibil: <https://docs.oracle.com/middleware/1221/bpm/bpm->

develop/GUID-AEDABD08-9F14-4F7C-B655-4638AD1778F1.htm#BPMPD87407

- [37]. Perrin E. C., West P. D. & Culley B. S. (1989). *Is my child normal yet? Correlates of vulnerability*. Pediatrics, 83(3), 355-363.
- [38]. Ponto H. *Ethical Complexities of Mobile Interviews with Young People*, 2017. In: Skelton T., Evans R., Holt L. (eds) Methodological Approaches. Geographies of Children and Young People, vol 2. Springer, Singapore.
- [39]. Rutherford D. D., Ejeta B. & Yirga, M. (2020). *Highly vulnerable children: how their caregivers' savings group participation facilitated their well-being*. Vulnerable Children and Youth Studies, 15(3), 221-235.
- [40]. Rutter M. (2012). *Resilience as a dynamic concept*. Development and psychopathology, 24(2), 335-344.
- [41]. Sameroff A. (2005). *Early resilience and its developmental consequences*. Tremblay RE, Barr RG, Peters RDeV, eds. Encyclopedia on Early Childhood Development, 1-6.
- [42]. Schweiger G. (2019). *Ethics, poverty and children's vulnerability*. Ethics and social welfare, 13(3), 288-301.
- [43]. Seward R. J., Bayliss D. M. & Ohan J. L. (2018). *The Children's Social Vulnerability Questionnaire (CSVQ): Validation*,

- relationship with psychosocial functioning, and age-related differences.* International Journal of Clinical and Health Psychology, 18(2), 179-188.
- [44]. Skinner D., Tsheko N., Mtero-Munyati S., Segwabe M., Chibatamoto P., Mfecane S., Chandiwana B., Nkomo N., Tlou S. & Chitiyo G. (2006). *Towards a definition of orphaned and vulnerable children.* AIDS and Behavior, 10(6), 619-626.
- [45]. Ten Have H. (2016). *Vulnerability: challenging bioethics.* Routledge.
- [46]. UNESCO Office Widhoek (2010). *Orphans and Vulnerable Children,* [Accesat 31.07.2021], Disponibil: http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=25301&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- [47]. UNICEF (1997). *Children at risk in Central and Eastern Europe: Perils and promises,* [Accesat 31.07.2021], Disponibil: <https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/monee4.pdf>
- [48]. UNICEF (2020). *The Legal Framework for Child Protection in South Asia,* Kathmandu, [Accesat 31.07.2021], Disponibil: https://resourcecentre.savethechildren.net/node/17650/pdf/the_1_egal_framework_for_child_protection_in_south_asia.pdf

- [49]. Workflow Management Coalition (2017). *What is Case Management?*, [Accesat 31.07.2021], Disponibil: <http://www.adaptivecasemanagement.org/AboutACM.html>
- [50]. Янголенко В. В. (2020). *Адаптивный Кейс-Менеджмент в преподавании эндокринологии*. In: Достижения фундаментальной, клинической медицины и фармации, pp. 513-515, [Accesat 31.07.2021], Disponibil: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42716477>

Anexe

Anexa 1. Un cadru de management adaptiv al cazurilor cu trei componente principale: principii, provocări și soluții

Principii	Particularitățile principiilor	Complexitățile provocărilor	Soluții de abordat în fața provocărilor
Orientare spre obiectiv	<ul style="list-style-type: none"> • Scopul definește cazul • Scopul ghidează activitățile și fluxul de muncă • Scopul înlocuiește modelul tradițional de proces 	<ul style="list-style-type: none"> • Interrelațiile de caz și consecințele acestora • Determinarea și vizualizarea progresului cazului • Flexibilitate față de constrângeri de timp și buget 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbori de caz și browser hiperbolic (pentru mediul digital al ACM) • Vizualizarea progresului cu starea, data scadenței și sarcinile • Notificarea derivărilor la obiectiv • Memento-uri și calendar
Emergență	<ul style="list-style-type: none"> • Activată de împuternicirea dată de tehnologie • Combină fazele 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediu de lucru complet reglabil (utilizabilitate) • Flexibilitate versus roluri și 	<ul style="list-style-type: none"> • Tabloul de bord personalizabil • Etichetare personalizată

Aplicarea managementului adaptiv de caz în abordarea problemelor socioeconomice ale copiilor aflați în dificultate

	<p>tradiționale de planificare și execuție</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defișește procese cu sarcini dinamice în loc de organigrame rigide 	<p>reguli de afaceri</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatizarea elementelor și modelelor recurente 	<ul style="list-style-type: none"> • Progresia cazului pe baza regulilor de afaceri • API-uri* și interfețe pentru integrarea BPM ** (pentru mediul digital al ACM)
Centrarea datelor	<ul style="list-style-type: none"> • Datele sunt parte integrantă a activității de cunoaștere • Datele conduc și modelează cazul • Cazul admite date și transformări orientate către obiective 	<ul style="list-style-type: none"> • Gamă largă de tipuri de date posibile • Integrarea resurselor externe • Cont pentru securitate și control acces (pentru mediul digital al ACM) 	<ul style="list-style-type: none"> • Managementul datelor asemănător ECM*** • Integrarea resurselor externe pe baza conectorilor (pentru mediul digital al ACM) • Integrarea aplicațiilor cloud (pentru mediul digital al ACM)

<p>Colaborare</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Munca de cunoaștere constă în principal în interacțiuni umane • Cere un grad ridicat de transparență • Cazul trebuie să susțină interacțiunile și negocierile sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparența cu monitorizare și control • Set de instrumente suficient (wiki, chat, bloguri, suport decizional) (pentru mediul digital al ACM) • Pericol de „supraîncărcare de informații” 	<ul style="list-style-type: none"> • Fluxul de știri și cronologia activității (pentru mediul digital al ACM) • Model de abonament pentru prioritizarea informațiilor • Suită cuprinzătoare de suport pentru decizii
<p>Șabloane de caz</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permite partajarea și păstrarea cunoștințelor • Oferă acces la elemente și modele recurente • Permite îmbunătățirea 	<ul style="list-style-type: none"> • Potențial pentru o cantitate mare de șabloane • Gestionarea modificărilor pentru șabloane 	<ul style="list-style-type: none"> • Depozitul central • Evaluare, utilizare și statistici de succes • Șabloane private versus publice (pentru mediul digital al ACM)

Aplicarea managementului adaptiv de caz în abordarea problemelor socioeconomice ale copiilor aflați în dificultate

	continuă a cunoștințelor	<ul style="list-style-type: none">• Încorporarea șablonului „calitate”	<ul style="list-style-type: none">• Istoricul modificărilor șablonului• Șabloane bazate pe procese miniere (de extragere a cunoștințelor din seturi de date) (pentru mediul digital al ACM)
--	--------------------------	--	--

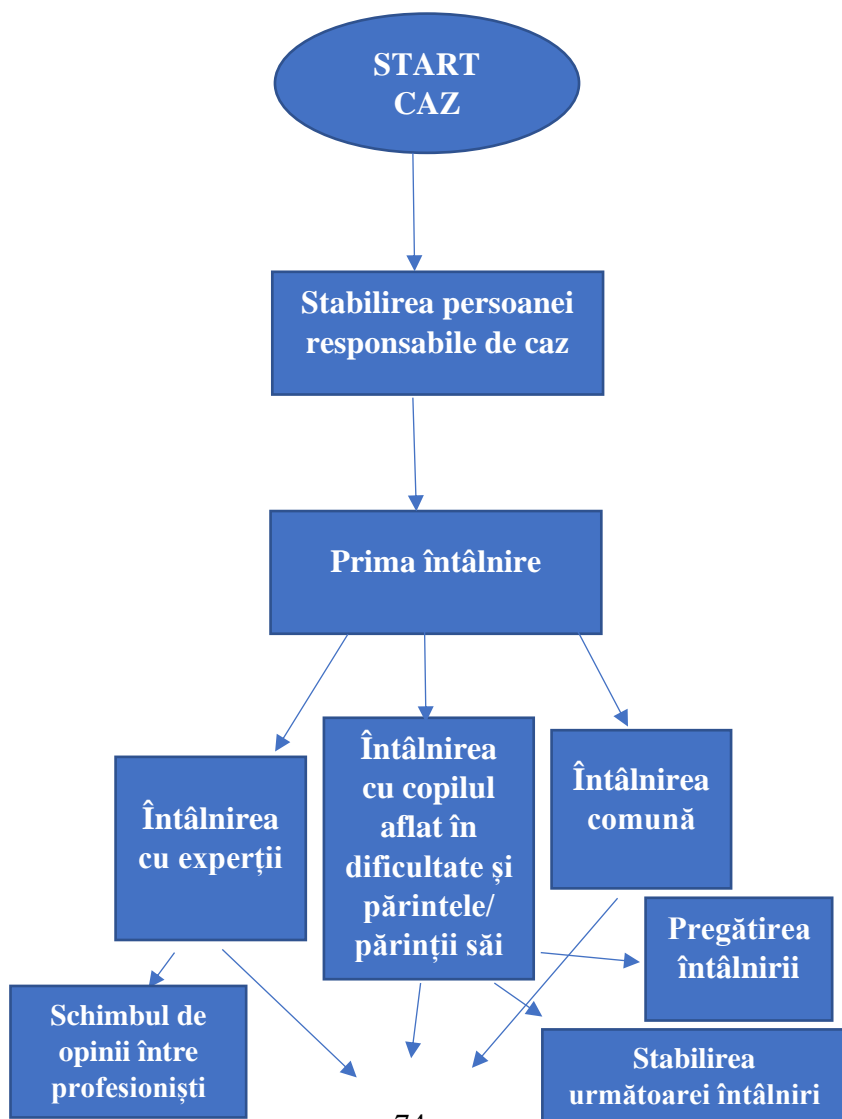
Sursa: adaptat de autor pe baza [23][24]

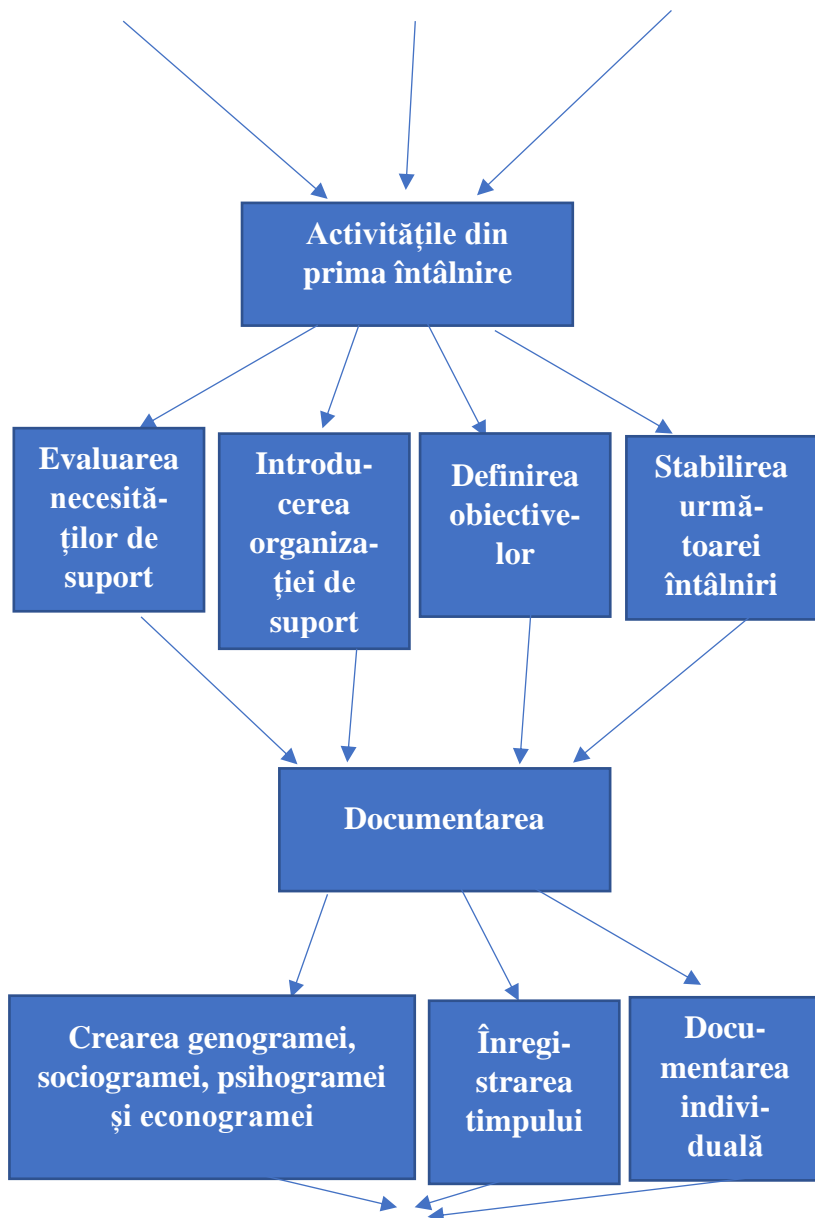
Note: *API - interfața de programare a aplicației (pentru cadrul digital al ACM)

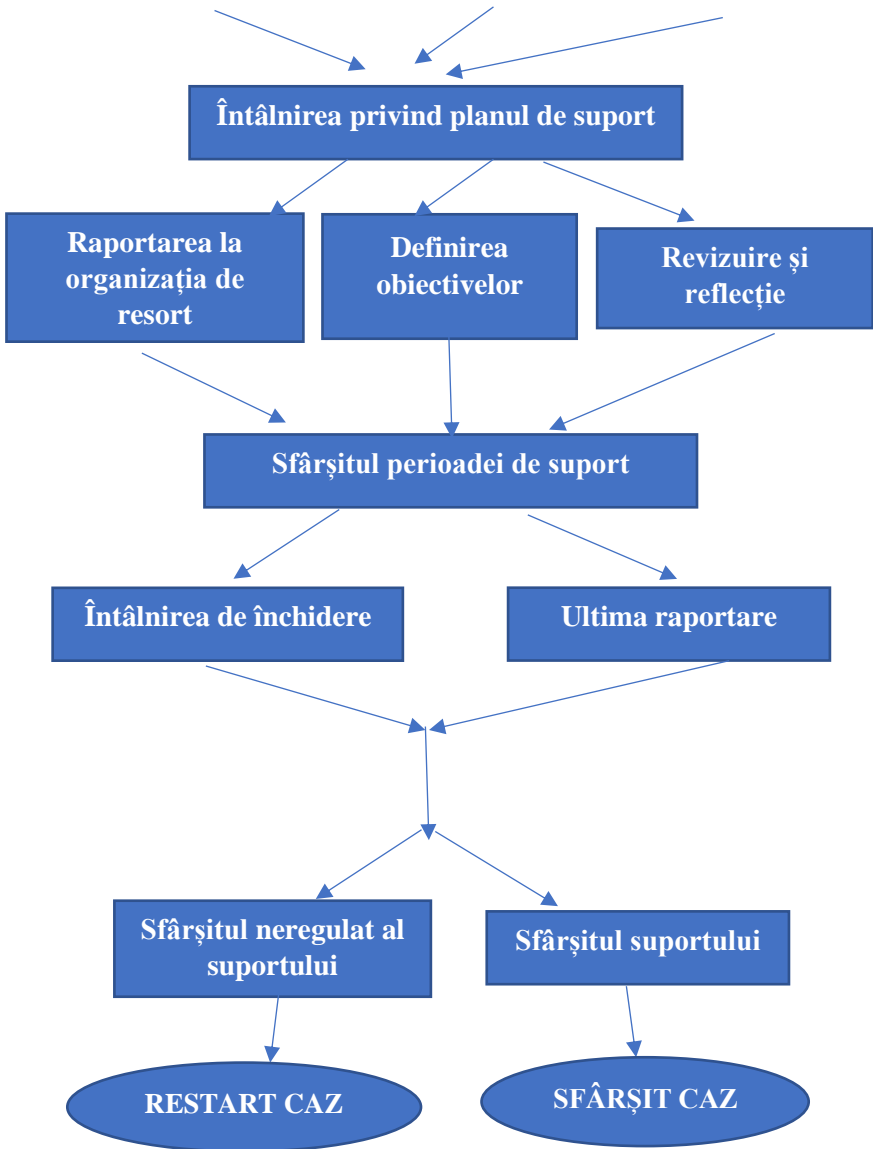
** BPM – Managementul proceselor de afaceri (inclusiv pentru organizațiile non-profit)

***ECM – Managementul conținutului întreprinderii/organizației

Anexa 2. Un model de caz schematic pentru evaluarea și asistența unui copil aflat în dificultate în cadrul ACM

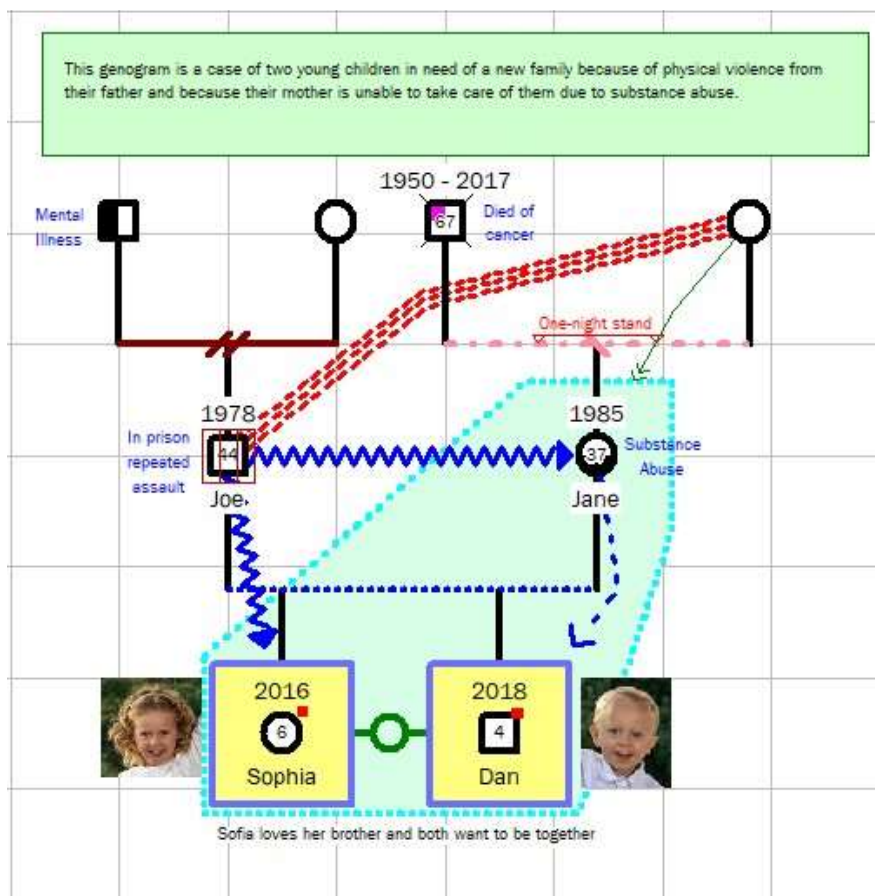






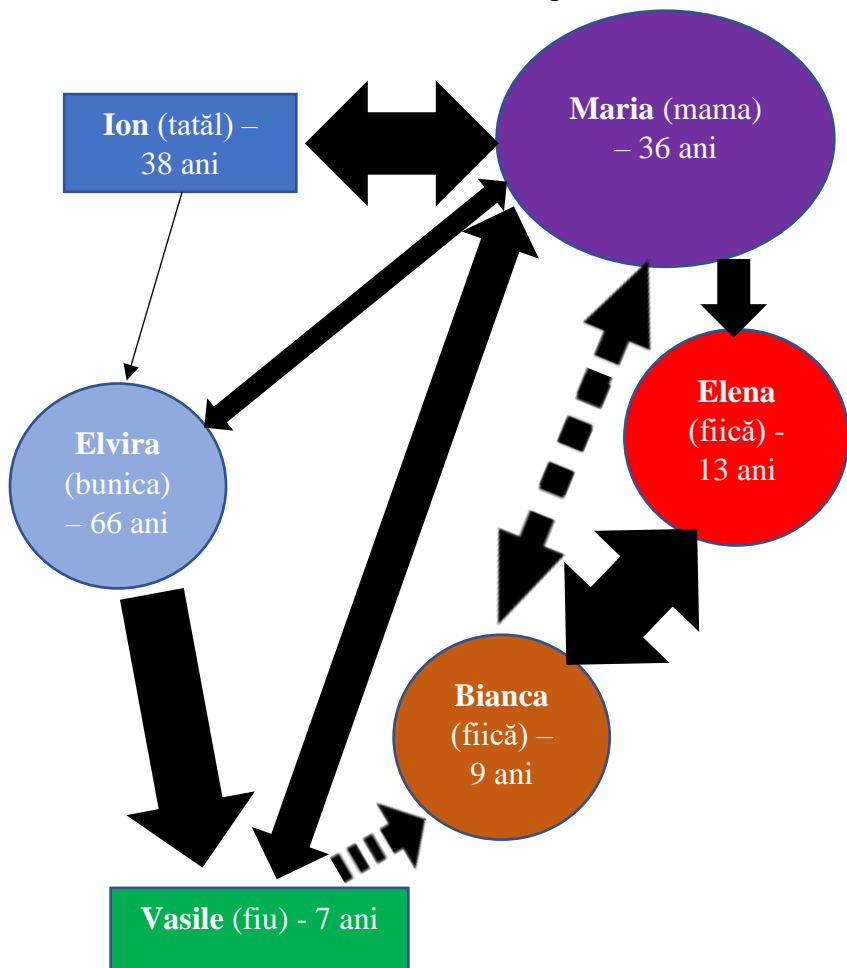
Sursa: elaborat de autor

Anexa 3. Un model de genogramă



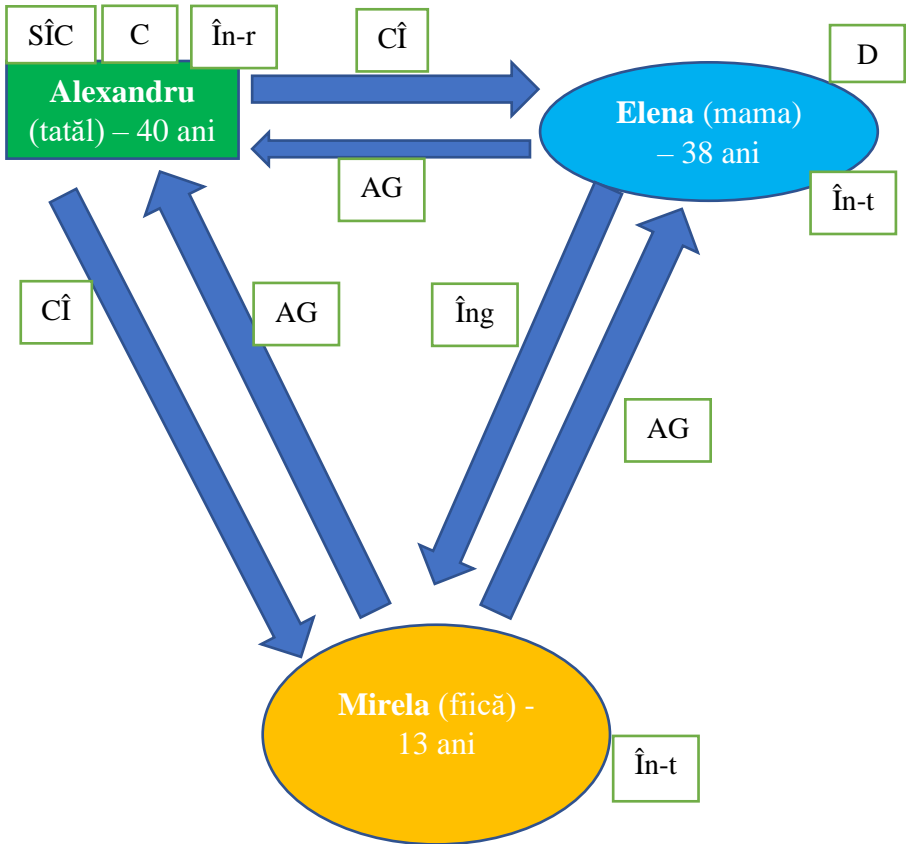
Sursa: Exemplu-standard în aplicația GenoPro [20]

Anexa 4. Un model de sociogramă



Sursa: Elaborat de autor

Anexa 5. Un model de econogramă



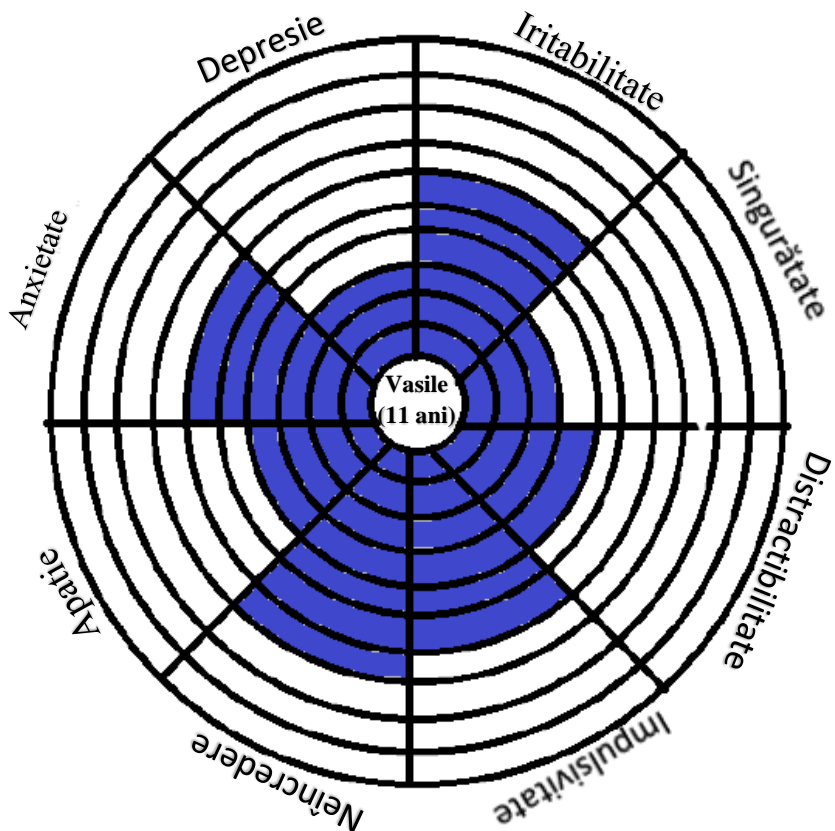
Sursa: Elaborat de autor

Note:

- SÎC - scutire pentru întreținerea copilului
- C - credit
- În-r - Întreținător

D	-	pensie de dizabilitate
În-t	-	Întreținut
Cî	-	cheltuieli de întreținere
AG	-	ajutor în gospodărie
Îng	-	îngrijire

Anexa 6. Un model de psihogramă



Sursa: Elaborat de autor

Adnotare

Studiul teoretic care include și un ghid metodic e orientat spre cercetarea științifică a managementului adaptiv de caz - o direcție specifică ce a căpătat contur recent în cadrul managementului de caz. Apărută inițial în activitățile de afaceri pentru a oferi infrastructura pentru munca bazată pe cunoștințe pe care sistemele de business actuale nu o pot suporta, deoarece procesele sunt prea dinamice, variabile și nestructurate, ulterior a avut aplicări și în alte domenii ale activității umane, ca ocrotirea sănătății, sectorul public, domeniul juridic, iar mai recent - în suportul social și economic al grupurilor vulnerabile de populație. Autorul analizează evoluția conceptului de management adaptiv de caz, descrie principalele sale caracteristici, analizează cadrul lui de funcționare, precum și asemănările și deosebirile în raport cu concepte similare. De asemenea, e propus un model de aplicare a managementului adaptiv de caz în abordarea problemelor socioeconomice ale unor așa grupuri vulnerabile de populație, cum ar fi copiii aflați în dificultate. Pe lângă componentele tradiționale în managementul adaptiv de caz, precum genograma și sociograma, sunt introduse elemente noi, ca psihograma și econograma, care sunt definite și modele pentru ele sunt propuse.

Cuvinte-cheie: *management adaptiv de caz, copil aflat în dificultate, genogramă, sociogramă, psihogramă, econogramă.*

Annotation

The theoretical study that also includes a methodical guide is aimed at the scientific research of adaptive case management - a specific direction that has recently taken shape in case management. Originally appeared in business activities to provide the infrastructure for knowledge-based work that current business systems cannot support because the processes are too dynamic, variable and unstructured, later it has had applications in other areas of human activity, such as health care, the public sector, the legal field, and more recently - in the social and economic support of vulnerable groups of the population. The author analyzes the evolution of the concept of adaptive case management, describes its main features, analyzes its operating framework, as well as the similarities and differences in relation to similar concepts. Also, a model for the application of adaptive case management is proposed in addressing the socio-economic problems of such vulnerable groups of the population, such as children in difficulty. In addition to the traditional components in adaptive case management, such as genogram and sociogram, new elements are introduced, such as psychogram and econogram, which are defined and models for them are proposed.

Keywords: *adaptive case management, child in difficulty, genogram, sociogram, psychogram, econogram.*

Аннотация

Теоретическое исследование, которое также включает методическое пособие, направлено на научное исследование адаптивного кейс-менеджмента - особого направления, которое в последнее время сложилось в кейс-менеджменте. Первоначально он появился в бизнес-деятельности для обеспечения инфраструктуры для работы, основанной на знаниях, которую существующие бизнес-системы не могут поддерживать, потому что процессы слишком динамичны, изменчивы и неструктурированы, позже он нашел применение в других областях человеческой деятельности, таких как охрана здоровья, общественный сектор, правовое поле, а в последнее время - в социально-экономической поддержке уязвимых групп населения. Автор анализирует эволюцию концепции адаптивного кейс-менеджмента, описывает ее основные особенности, анализирует ее операционную структуру, а также сходства и различия по отношению к аналогичным концепциям. Также предлагается модель применения адаптивного кейс-менеджмента для решения социально-экономических проблем таких уязвимых групп населения, как дети, находящиеся в затруднительном положении. В дополнение к традиционным компонентам в адаптивном кейс-менеджменте, таким как генограмма и социограмма, вводятся новые элементы, такие как

психограмма и эконограмма, которые определяются и предлагаются модели для них.

Ключевые слова: *адаптивный кейс-менеджмент, ребенок в затруднительном положении, генограмма, социограмма, психограмма, эконограмма.*

Mulțumiri

Sunt foarte recunoscător pentru publicarea acestui studiu teoretic, care include și un ghid metodic Directorului Institutului Național de Cercetări Economice din Moldova, membru corespondent al Academiei de Științe a Moldovei, doctor habilitat, profesor universitar, Dlui Alexandru Stratan. Ofer distinse mulțumiri pentru suportul și sugestiile asupra acestei lucrări Dnei Vice-Director, doctor habilitat, conferențiar cercetător, Olga Gagauz.

Exprim o distinctă recunoștință Dnei doctor în științe economice, conferențiar cercetător Tatiana Colesnicova, care este și conducător științific la teza mea de doctor pentru sprijinul acordat și pentru sugestiile valoroase pe care mi le-a oferit până când acest studiu a ajuns să fie publicat. De asemenea, vreau să transmit distinse mulțumiri Dlui doctor în științe economice, conferențiar cercetător Anatolii Rojco pentru sfaturile pe care a insistat să mi le ofere frecvent în munca de cercetător. Aduc mulțumiri deosebite Dnei doctor în științe economice Tatiana Gutium pentru ideile originale pe care mi le-a sugerat, care m-au inspirat să încerc să explorez arii noi de cercetare. Ofer mulțumiri Dlui Academician al Academiei Naționale de Științe Agricole a Ucrainei, doctor habilitat, profesor universitar, Valeriu Doga pentru comentariile pertinente și pentru optimismul său care m-au ajutat să continuu lucrul asupra studiului.

Mulțumiri deosebite aduc către recenzenții științifici: Doctor, conferențiar universitar în cadrul Academiei de Studii Economice din Moldova – Dl Dorin Vaculovschi; Doctor, conferențiar universitar în cadrul Academiei de Studii Economice din Moldova – Dna Aurelia Tomșa și Doctor, conferențiar cercetător în cadrul Institutului Național de Cercetări Economice – Dna Galina Savelieva. De asemenea, mulțumim redactorului științific - doctor în economie, conferențiar universitar - Dna Angela Timuș pentru recomandări prețioase.

Mulțumiri speciale adresez redactorului-șef Dna Cătălina Grapă și personalului de la Complexul Editorial al INCE pentru sprijinul oferit în editarea și tipărirea acestei lucrări.

Doresc să îmi exprim recunoștința față de toți colegii care au oferit comentarii și feedback cu privire la această lucrare științifică. Exprim sincere mulțumiri tuturor persoanelor care m-au ajutat și m-au încurajat și au făcut ca această publicație să vadă lumina zilei.

Autorul



Mihail CIOBANU este cercetător științific la Institutul Național de Cercetări Economice din Republica Moldova în cadrul Secției Cercetări Sociale și Nivelul de Trai. Licențiat în științe economice, domeniul general de studii Științe Economice, domeniul de formare profesională Economie generală, Master în științe economice, specializarea Demografie și Economia Populației - ambele obținute la Academia de Studii Economice din Moldova. A fost membru al clubului de discuții Euroclub ASEM și voluntar în cadrul organizației non-guvernamentale Clubul Changemakers. Doctorand la Universitatea de Stat din Moldova în programul de doctorat 521.03 Economie și management în domeniul de activitate. Deținător al Bursei de Excelență a Guvernului pentru doctoranzi pe anul 2021 (Hotărârea Guvernului Nr. 1 din 20.01.2021).

Este autor de lucrări privind problemele pieței muncii, problemele sociale și economice ale grupurilor vulnerabile ale populației, nivelul de trai al populației, aspecte conceptuale și metodologice de evaluare a problemelor copiilor aflați în dificultate, digitalizarea carnetelor de muncă și a măsurilor de sprijin pentru grupurile vulnerabile, servitizarea și alte subiecte.

A participat la grupul de lucru privind calculul mijloacelor financiare pentru despăgubirea valorii locuințelor sinistraților din blocul locativ afectat din str. Prieteniei, nr.153 A, orașul Otaci

(Hotărârea Guvernului Nr. 407 din 21.08.2019). A fost executor în proiecte de cercetare științifică: proiectul instituțional aplicativ “Armonizarea politicii de dezvoltare a IMM-urilor în Republica Moldova cu principiile ”Small Business Act” pentru Europa” (2015-2018, 2019), proiectul aplicativ pentru tineri cercetători “Analiza potențialului de clusterizare în Republica Moldova la nivelul sectorului industrial” (2016-2017), proiectul aplicativ pentru tineri cercetători “Promovarea economiei ”verzi” și identificarea facilităților de finanțare în procesul de ecologizare a întreprinderilor mici și mijlocii din Republica Moldova” (2019), proiectul internațional de cercetare “Innovative approaches to applied computations and software development for gender equality regulation on labour market” (“Abordări inovatoare ale calculelor aplicate și dezvoltării de software pentru reglementarea egalității de gen pe piața muncii”) (2018-2020), Proiectul Program de Stat ”Perfecționarea mecanismelor de aplicare a instrumentelor inovaționale orientate spre creșterea durabilă a bunăstării populației Republicii Moldova” (2020-2023), Proiectul ”Managementul riscurilor și elaborarea măsurilor de atenuare a consecințelor pandemiei COVID-19 asupra securității alimentare a Republicii Moldova” (2020-2021).

Alte domenii de interes includ: cultura japoneză, matematica recreativă, metafizica și scrisul.

Echipa redacțională a Serviciului Editorial:

Redactor-principal: Cătălina GRAPĂ, machetare
Inginer mecanic cat. I-a: Alexandru SANDULESCU, tehnoredactare
Specialist cat. I-a: Alexandru SANDULESCU, design copertă

Bun de tipar: 27.01.2022. Tirajul 100 ex.
Coli de autor. 2,9. Formatul A5. Com.2

Complexul Editorial, INCE, 2022
MD 2068, Chișinău, str. Ion Creangă, 45.
fax. (+37322) 74-37-94, tel.: (+37322) 50-11-30
www.ince.md, catalina.grapa@ince.md