

CZU: 364.4-783.2-053.2:303.433.2

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7282054>

MONITORIZAREA COPIILOR ÎN SITUAȚIE VULNERABILĂ: ASPECTE ASISTENȚIALE

Cristina COROBAN

Universitatea de Stat din Moldova

Monitorizarea este un proces de colectare de rutină a informațiilor despre toate aspectele care implica procesul monitorizat. A monitoriza înseamnă a verifica modul în care evoluează situația după o intervenție asistențială printr-un proces de observație sistematică și intenționată.

În acest articol autoarea relatează despre procesul de monitorizare a copiilor aflați în perioada de post-plasament, copii care au fost reintegrați în familia biologică sau extinsă. În acest sens, se face referire la instrumentele de monitorizare utilizate, care au fost dezvoltate prin proiectul De la Vulnerabilitate la Incluziune, susținut financiar de Fundația pentru copiii Pestalozzi din Elveția și implementat în perioada ianuarie 2020 – decembrie 2022.

Cuvinte-cheie: monitorizare, indicatori de monitorizare, copii în situație vulnerabilă, management de caz, date cantitative, date calitative.

MONITORING OF CHILDREN IN A VULNERABLE SITUATION: SOCIAL ASSISTANCE ASPECTS

Monitoring is a process of routinely collecting information about all aspects of a process. To monitor means to check how the situation evolves after an intervention through a process of systematic and intentional observation. In this article, the author relates the process of monitoring children in post-placement period, children who have been reintegrated into the biological or extended family. In this regard, reference is made to the used monitoring tools, which were developed through the "From Vulnerability to Inclusion Project", implemented by NGO PRODOCS, with the financial support of Pestalozzi Children's Foundation from Switzerland, implemented in January, 2020 – December, 2022 period.

Keywords: monitoring, monitoring indicators, children in a vulnerable situation, case management, quantitative data, qualitative data.

Introducere

Conceptul de monitorizare reprezintă observarea și înregistrarea regulată a activităților care au loc într-un anumit context cu referire la un anumit proces. Monitorizarea este un proces de colectare de rutină a informațiilor despre toate aspectele care implica procesul monitorizat. A monitoriza înseamnă a verifica modul în care evoluează situația după o intervenție asistențială printr-un proces de observație sistematică și intenționată. Monitorizarea este un proces de durată și presupune colectarea de rutină a informațiilor referitoare la toate aspectele situației monitorizate.

Măsurarea impactului și a calității intervenției poate fi realizată complet prin parcurgerea procedurii de monitorizare. Monitorizarea serviciilor sociale este un concept relativ recent și încă insuficient explorat pe toate domeniile de intervenție. Aplicarea monitorizării oferă dovezi clare cu referire la nucleul protecției sociale, la impactul și extinderea intervențiilor care dau rezultate, contribuind la o perspectivă eficientă de consolidare a raportului privind satisfacția beneficiarului și calitatea serviciului.

Recomandările sugerate la nivel internațional au demonstrat importanța urmării indicatorilor de performanță și necesitatea de a înțelege factorii complecși care ne ajută să măsurăm eficient progresul. Aplicarea unui sistem de monitorizare articulează clar aranjamentele instituționale și resursele necesare pentru a facilita un flux fiabil de informații și a contribui la îmbunătățirea situației beneficiarilor. Consolidarea sistemelor eficiente de monitorizare reflectă poziția și contextul național asupra validării fenomenului monitorizat. Legislația națională care face referire la aspectele privind monitorizarea în asistență socială se regăsesc în Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale, art.23, în Legea nr.140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, art.9, și în Hotărârea Guvernului nr.591/2017 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți și a Standardelor minime de calitate.

Rezultate și discuții

În Republica Moldova, Ministerul Muncii și Protecției Sociale este responsabil de organizarea monitorizării și evaluării sistemului integrat de servicii sociale prin elaborarea și aplicarea metodologiei în domeniu, precum și prin analiza impactului serviciilor sociale asupra persoanelor/famiiliilor defavorizate.

În lucrul cu variate categorii de beneficiari ai sistemul de protecție socială un rol și un accent aparte este conferit procedurii de monitorizare, care reprezintă procesul de verificare permanentă a indicatorilor stabiliți în cadrul planului individual de asistență, pentru a putea sesiza evoluția cazului. Acest lucru poate folosi la schimbarea traseului intervenției și a metodelor de lucru aplicate, în cazul în care nu se observă o schimbare pozitivă asupra beneficiarului.

În conformitate cu Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale, art.23, monitorizarea este un proces de colectare continuă și sistematizată a informației în baza unor indicatori specifici, prin care se analizează dinamica progreselor privind realizarea activităților și atingerea obiectivelor serviciilor sociale [1].

Monitorizarea se axează pe realizarea următoarelor principii [2, p.29]:

- aplicarea prevederilor legale referitoare la serviciile sociale;
- respectarea standardelor de calitate;
- îndrumarea și coordonarea metodologică la toate nivelurile;
- asigurarea respectării drepturilor sociale ale beneficiarului.

Pentru validarea procesului de monitorizare, se utilizează următoarele obiective:

- adaptarea la schimbările apărute în mediu;
- determinarea problemelor/nevoilor;
- limitarea erorilor;
- conducerea activităților complexe;
- minimizarea costurilor.

Procesul de monitorizare presupune că asistentul social împreună cu beneficiarul urmează să evalueze în mod continuu succesul acțiunilor, pentru a urmări nivelul la care au fost atinse obiectivele. Profesionistul este responsabil pentru evidența cursului activității, măsurând validitatea, precizia și eficiența fiecărui pas în acordarea de asistență, pe măsură ce acest proces se desfășoară. Acest lucru poate fi realizat cu ajutorul fișei de monitorizare care cuprinde date concrete despre succesele și insuccesele înregistrate pe parcursul intervenției.

Monitorizarea reprezintă urmărirea evoluției dezvoltării copilului în mediul lui firesc de viață și activitate cu înregistrarea comportamentelor formate. Acest proces este unul de durată și presupune colectarea de rutină a informațiilor referitoare la toate aspectele dezvoltării copilului. Datele acumulate în urma monitorizării dezvoltării copilului vor ajuta în procesul de evaluare și determinare a progresului copilului care este punctul final într-o succesiune de evenimente monitorizate [3, p.49]. Monitorizarea post-plasament a situației copilului este parte componentă a managementului de caz, prin care se măsoară progresul obținut de copil sau lipsa progresului în atingerea rezultatelor, la nivel individual (copil), de grup (familie, prieteni), instituție de învățământ și comunitate.

În Hotărârea Guvernului nr.591/2017 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți și a Standardelor minime de calitate, standardul 24 prevede că asistentul social după fiecare vizită perfectează raportul de monitorizare, pe care îl prezintă autorității tutelare teritoriale. Rapoartele elaborate în procesul monitorizării post-plasament se anexează la dosarul copilului. În acest context, menționăm că un mecanism de monitorizare trebuie să conțină o structură de raportare care analizează toate informațiile conform unui proces definit, pe care le transmite regulat către autoritățile relevante responsabile de planificarea și implementarea planului individualizat de asistență, părinților/reprezentantului legal, altor actori implicați în asistența copilului.

Monitorizarea implică activități consecvente privind scopul setat și rezultatele intermediare și finale atinse. Cercetatoarele britanice Maureen O'Flynn și Clare Moberly [4, p.3] susțin că un proces de monitorizare trebuie să fie consecvent și să ia în calcul abordările privind teoria schimbării dezvoltată în anii 1990, prin care se solicită articularea modului în care se va produce schimbarea într-un anumit context, clarificarea rolurilor partenerilor în contribuția la schimbare și definirea, testarea ipotezelor critice. Firește, la modul practic nu toți beneficiarii de servicii sociale își asumă un rol activ în implementarea planului de asistență adresat lor și nu doresc să depună efortul minim stabilit pentru schimbare.

Realitatea actuală atestă că la nivel național nu există un sistem bine consolidat și structurat cu instrumente unice privind monitorizarea copiilor care sunt îngrijiți în serviciile de plasament sau care au ieșit din aceste servicii.

Monitorizarea post-plasament a situației copilului presupune neapărat un șir de vizite la domiciliul copilului sau în instituțiile preșcolare sau școlare, întâlniri și discuții cu reprezentanții serviciilor universale, cu scopul de a verifica evoluția situației și modul în care se realizează acțiunile planificate. În cadrul vizitelor la domiciliu, asistentul social va verifica situația copilului și acțiunile care trebuiau să fie realizate de către părinți/reprezentantul legal, alți actori comunitari.

În procesul de monitorizare se colectează diferite tipuri de date, după cum urmează:

- 1) date cantitative care pot fi măsurate și se colectează în baza fișei de monitorizare;
- 2) date calitative, cu referire la calități sau caracteristici, sub formă de informație descriptivă.

Procesul de colectare a datelor necesită o structurare, planificare și organizare prealabilă, deoarece implică diferite surse și metode de colectare, actori implicați, timp necesar pentru totalizare și, respectiv, integrarea datelor despre situația copilului reintegrat în raportul de monitorizare post-plasament a situației copilului. Pentru colectarea datelor calitative este necesară organizarea vizitelor în teritoriu, interviewarea copilului și a părinților/reprezentantului legal, a cadrelor didactice, a membrilor echipei multidisciplinare, a altor membri ai comunității.

În procesul de monitorizare post-plasament a situației copilului sunt efectuate următoarele tipuri de acțiuni:

1) *Discuții cu copilul și cu părinții/reprezentantul legal*

În discuția cu părinții/reprezentantul legal, asistentul social va observa și va analiza acțiunile întreprinse, progresul sau absența acestuia, va discuta cum se simt părinții în realizarea acțiunilor, cum reacționează copilul, dacă sunt constatate anumite schimbări și care sunt ele. În general, discuțiile trebuie să se axeze pe ceea ce părinții/reprezentantul legal reușesc să facă și, neapărat, asistentul social va aprecia efortul depus și rezultatele obținute, chiar dacă acestea sunt minore. Esența acestor discuții este de a încuraja părinții/reprezentantul legal să acționeze și de a stimula dorința acestora să schimbe situația pentru ca copilul să se simtă bine în mediul familial.

2) *Vizite programate la domiciliu*

Pentru realizarea vizitelor la domiciliu este importantă stabilirea prealabilă a scopului vizitei și înțelegerea felului în care această vizită va fi folosită pentru a oferi suportul necesar copilului și familiei. Trebuie să fie luate în considerare consecințele vizitei la domiciliu pentru a se asigura că copilul/familia nu este expusă la o daună/prejudiciu.

În cadrul vizitelor la domiciliu asistentul social va discuta neapărat cu copilul. În cazul în care copilul este mic, va fi necesar de a adapta limbajul sau de a utiliza alte metode, cum ar fi jocul de rol sau desenul, pentru a observa și a analiza cum se simte copilul, dacă se întreprind anumite măsuri de către părinți/reprezentantul legal și cum reacționează copilul la schimbare. Pentru a obține o schimbare sau a învăța un nou model de organizare a lucrurilor și de dezvoltare personală, este nevoie de timp și încurajare. Igiena și ordinea în casă depind de modelele pe care le-au avut părinții în propria copilărie sau de starea emoțională de moment. Nu se recomandă dojenirea copilului și a părinților/reprezentantului legal, chiar dacă aceștia nu au realizat acțiunile planificate, deoarece există riscul pierderii legăturii cu ei, demotivării acestora de a depune efort. Asistentul social va discuta cu membrii familiei extinse și cu persoanele din mediul apropiat pentru a observa și a monitoriza acțiunile realizate de părinți și ceea ce ei reușesc să schimbe în viața lor, modul în care aceștia relaționează și suportul pe care îl oferă părinților pentru a diminua stresul și a susține părinții să îngrijească de copii.

3) *Vizite inopinate la domiciliu*

Aceste vizite pot fi deosebit de importante pentru monitorizarea situației din familie, precum și atunci când mediul familial este instabil/tensionat/impredictibil sau nivelul de îngrijire este nesatisfăcător. Mai mult, aceste vizite pot oferi o oportunitate mai bună pentru a observa copilul sau pentru a discuta individual cu copilul în cazul în care părinții/reprezentantul legal au refuzat anterior un interviu.

4) *Apeluri telefonice*

Acestea pot fi necesare, în special, la etapele inițiale când copilul a fost reintegrat în familie, la fel pot fi utile pentru copiii care locuiesc în zone izolate sau îndepărtate.

5) *Confirmări de la instituția de învățământ, medicul de familie etc. că copilul primește serviciul necesar*

Situația copilului și a familiei acestuia poate fi discutată și cu specialiștii relevanți din echipa multidisciplinară (la necesitate). În cadrul discuțiilor vor fi analizate progresele sau absența acestora și se vor ajusta anumite acțiuni pentru a asigura o abordare individualizată a cazului, în funcție de necesitățile de moment ale copilului și ale părinților sau acțiunile adiționale apărute pe parcurs.

6) Monitorizare informală bazată pe comunitate

Monitorizarea informală poate fi realizată, de exemplu, prin contactarea dirigintei sau a cadrului didactic de sprijin (în cazul în care copilul are cerințe educaționale speciale), dacă acesta este implicat în sprijinul copilului ca parte a planului individualizat de asistență, sau prin colectarea informației de la alți membri ai comunității, inclusiv specialiști (medic de familie, polițist etc.).

Un exercițiu practic în acest sens a fost realizat de către Asociația PRODOCS, în contextul implementării proiectului De la Vulnerabilitate la Incluziune, susținut financiar de Fundația pentru copii Pestalozzi din Elveția și implementat în perioada ianuarie 2020 – decembrie 2022. În acest sens, prin proiect a fost elaborat un instrument de monitorizare, care a fost pilotat în 6 raioane ale republicii: Anenii Noi, Călărași, Drochia, Hâncești, Stefan Vodă și Telenești.

Pentru monitorizarea situației copiilor care sunt îngrijiți în serviciile de plasament sau care au ieșit din aceste servicii, prin proiectul anterior menționat a fost elaborat un instrument de monitorizare care a fost pilotat timp de jumătate de an în cele 6 raioane partenere.

În contextul aplicării instrumentului de monitorizare, în perioada mai-iunie 2022 s-a realizat un studiu de autoapreciere a aplicării instrumentelor de monitorizare pentru copii în situații de risc, la care au participat 20 de asistenți sociali și manageri ai Centrelor de plasament, prin care s-a constatat că au fost monitorizați cca 89 de copii din Centrele de plasament. Formele cele mai frecvente de monitorizare a acestora au fost:



Fig.1. Formele cele mai frecvente de monitorizare a copiilor post-plasament.

În perioada ianuarie-mai 2022, specialiștii participanți la studiu au discutat cel mai mult cu copilul și cu reprezentantul legal al copilului (*mai mult de 5 ori*), o dată sau de două ori – cu medicul de familie, psihologul școlar și polițistul. Fiecare al cincilea respondent nu a discutat niciodată cu polițistul, iar fiecare al 10-lea respondent nu a comunicat deloc cu medicul de familie și cu psihologul școlar (Fig.2).

Frecvența discuțiilor cu:	niciodată	o dată	2 ori	3 ori	mai mult de 5 ori
polițistul	4	6	7	1	2
medicul de familie	2	8	7	3	
psihologul școlar	2	7	6	2	3
reprezentantul legal al copilului	1	2	3	5	9
copilul		2	1	1	16

Fig.2. Frecvența discuțiilor respondenților privind monitorizarea copiilor post-plasament, persoane.

În perioada ianuarie-mai 2022, specialiștii chestionați au indicat faptul că au discutat cu alți specialiști din cadrul echipelor intersectoriale despre incluziunea socioeducativă a copiilor în perioada post-plasament, precum urmează:

Frecvența vizitelor la:	niciodată	o dată	2 ori	3 ori	mai mult de 5 ori
familia copilului	4	3	4	6	4
instituția de învățământ	1	7	3	3	7
discuții prin telefon		1	2	4	14

Fig.3. Frecvența vizitelor respondenților privind monitorizarea copiilor post-plasament, persoane.

Ca urmare a monitorizării și evaluării dezvoltării și progreselor înregistrate de copii au fost îmbunătățite următoarele aspecte:

- starea psihoemoțională a copiilor;
- s-a redus nivelul agresivității;
- comunicarea cu elevii;
- bunăstarea copilului, siguranța copilului, relațiile între copil și părinte;
- școala și comunitatea au început să atragă atenție copilului și să-l ghideze în unele lucruri;
- relaționarea între membrii familiei;
- reintegrarea copilului în familie;
- reușita școlară;
- s-a redus absenteismul școlar;
- comportamentul copilului;
- au fost întărite relațiile copilului cu specialiștii Centrului;
- realizarea obiectivelor propuse în Planul individualizat;
- condițiile de trai și buna dispoziție;
- atitudinea părinților;
- relația copil-reprezentant legal;
- condițiile de trai, alimentație, îngrijire, afecțiuni și sănătate.
- ca urmare a evaluării au fost ajustate condițiile de trai, copiii au odată separată de a părinților, la fel s-au îmbunătățit și relațiile copil-părinți, copiii își gestionează pozitiv emoțiile, sunt mai deschiși în a comunica cu semenii, ceea ce contribuie la starea de bine individuală și a comunității. Acum ei pot să ia decizii, să lucreze în echipă, să mențină relații sociale și interpersonale;
- a fost îmbunătățită stima de sine la copii, ei comunică mai siguri cu colegii de clasă.

Dintre impedimentele întâlnite în procesul de monitorizare a copiilor, specialiștii au menționat:

- lipsa colaborării din partea părinților;
- neînțelegere cu reprezentanții legali;
- colaborare insuficientă între membrii echipelor multidisciplinare;
- receptivitatea familiei;
- lipsa unui transport creează dificultăți privind deplasarea la domiciliul familiei/copilului;
- timiditatea copiilor;
- primarii nu se implică în procesul de monitorizare;
- autoritatea publică locală nu își asumă responsabilitățile față de protecția copiilor;
- frica copiilor de a se întoarce în plasament;
- reprezentanții instituțiilor medicale nu doresc să colaboreze.

Concluzii

Monitorizarea implică, de asemenea, oferirea de feedback cu privire la progresul și/sau problemele identificate către principalii factori de decizie, autorități și părțile vizate: guvern, donatori, implementatori și beneficiari. Un proces coerent de monitorizare ne permite să validăm dacă au fost corect setate obiectivele, dacă traseul ales este cel potrivit și dacă au fost implicate în egală măsură toate părțile direct vizate.

Monitorizarea este eficientă atunci când este continuă, implică beneficiarii și partenerii și este axată pe progres în obținerea rezultatelor. O astfel de monitorizare formează baza pentru evaluare. Credibilitatea datelor obținute în urma efectuării monitorizării depinde în mare măsură de modul în care aceasta este realizată. Aplicarea instrumentelor de monitorizare specifice în lucrul cu copiii în situație vulnerabilă reprezintă o actualitate pentru sistemul de protecție socială; aplicarea la nivel național poate fi realizată doar după validarea instrumentului și a rezultatelor de impact obținute în cele 6 raioane în care a fost pilotat, printr-o cooperare eficientă cu Agenția Națională de Asistență Socială. Scopul principal al monitorizării este de a ajuta organizațiile să reflecteze asupra activităților pe care le organizează, să aprecieze cât de eficace și eficiente sunt activitățile și să determine ce schimbări sunt necesare în procesul de management, pentru a identifica blocajele în implementare și pentru a evidenția dacă există efecte nedorite (pozitive sau negative) ale unui plan. Un proces eficient de monitorizare implică alocarea anumitor resurse umane, de timp și financiare, în absența cărora calitatea procesului de monitorizare poate fi afectat.

Referințe:

1. Legea cu privire la serviciile sociale, nr.123/2010 art.9. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2010, nr.155-158/541. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=123161&lang=ro#
2. BULGARU, M., SALII, N. *Asistența socială în contextul transformărilor din Republica Moldova*. Chișinău: Cu drag, 2008. ISBN 13 9789975801461
3. *Managementul de Caz*. Ghid de Suport Pentru Aplicare Practică. Aprobata prin ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr.96 din 18.05.2016.
4. O'FLYNN, M. and SONDESKOV, M. *Theory of Change: How to Navigate Towards Positive Social Change in Complex Settings*. Faglight Fokus, 2015.

Date despre autor:

Cristina COROBAN, lector la Facultatea de Psihologie, Științe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială, Universitatea de Stat din Moldova.

E-mail: corobank@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8040-0909

Prezentat la 12.09.2022