

## **ПРАКСАТА МЕНАЏМЕНТ НА СЛУЧАЈ „CASE MANAGEMENT“ ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА**

### **Кратка содржина**

#### **ДЕФИНИЦИЈА НА МЕНАЏМЕНТОТ НА СЛУЧАЈ**

Тоа е пракса која се применува во социјалната работа, во рамките на која одредено лице или тим ја организира, за координира и поддржува мрежата на формална и на неформална поддршка и активности чија цел е оптимизација на функционирањето и благосостојбата на лицата со различни потреби.

#### **ЦЕЛИ НА МЕНАЏМЕНТОТ НА СЛУЧАЈ**

- Секогаш кога тоа е можно, промовирањето на уметноста и способноста на странката да обезбеди пристојна и да ги користи социјалните сервиси и социјалните бенефиции;
- Развивање на капацитетите на социјалната мрежа и релевантните социјални сервиси заради промоција на функционирањето и благосостојбата на странките;
- Обезбедување ефективност и ефикасност на услугите кои ги добива странката.

#### **ЗНАЧАЈНИ ФАКТОРИ КОИ ВЛИЈААТ НА ПОТРЕБАТА ОД МЕНАЏМЕНТОТ НА СЛУЧАЈ**

- Деинституционализацијата и движењето кон социјална заштитата во локална заедница;
- Децентрализацијата на локалните социјални сервиси;
- Појавата на згрупи население со значителни проблеми во социјалното функционирање;
- Признавањето на важната улога што ја имаат социјалната поддршка и социјалните мрежи во промовирањето на благосостојбата на луѓето.
- Фрагментација на државните и на локалните сервиси.
- Расипчката цена на чинење на социјалните сервиси.

#### **ФОКУС НА МЕНАЏМЕНТОТ НА СЛУЧАЈ**

Формирање на мрежа за поддршка и задоволување на потребите на странката во која се вклучени: 1) градење уметности кај странката; 2) вклучување на социјалните мрежи; и 3) вклучување на различни сервиси.

#### **ПРАКТИЧНИ ФУНКЦИИ НА МЕНАЏМЕНТОТ НА СЛУЧАЈ**

- Процена на 1) потребите на клиентите од конкретни сервиси; 2) капацитетот на социјалната мрежа; 3) капацитетот на постојните социјални сервиси;

- Креирање сеоффајвен план за задоволување на потребите од различни сервиси на страницата, врз основа на мултидисциплинарна или интердисциплинарна професионална работа со значително учество на самата страница во планирањето;
- Директна интервенција со страницата заради ефикасност на уметноста и квалитетот на страницата да се осигури самата да се грижи за себе и/или индиректна работа со системот од окружувањето на страницата;
- Мониторинг на содржењето на планот и следење на ситуацијата на страницата, квалитетот на достапните сервиси и вклучување на поединци од социјалната мрежа;
- Евалуација на ефикасноста на планот во задоволувањето на потребите од сервиси на страницата и како тој се влијае врз нејзиното функционирање, врз квалитетот на социјалната мрежа да ја поддржи страницата и врз квалитетот на социјалните сервиси за работа со страницата и со други страници, со слични проблеми.

**Клучни зборови:** менаџмент на случај, социјални сервиси, социјална мрежа, социјални потреби, социјални проблеми, план за задоволување на потреби

## 1. ШТО Е CASE MANAGEMENT – МЕНАѢМЕНТ НА СЛУЧАЈ?

Оправданоста за примена на менаџментот на случај е заснована на сознанието дека социјалните работници често работат со лица со повеќекратни потреби поради состојба на тешка инвалидност, хендикеп, старост или сложени животни ситуации за чие надминување е потребна мултидимензионална интервенција од поголем број институции/сервиси. Овие лица често имаат тешкотии кои им оневозможуваат самите да побараат и да најдат помош, да се договорат со постојните сервиси за услугите кои им се потребни и да обезбедат континуитет во користењето на тие услуги за подолг временски период. Токму менаџерите на случај им помагаат на овие лица, преку процена на нивните потреби, идентификација на соодветните сервиси, можности или бенефиции, креира-

рање сеопфатен план за сервисите кои се потребни, застапување на странката во пристапот до сервисите и нивното користење, како и следење и процена дали и колку соодветното и успешно се користеле тие сервиси.

При дефинирањето на менаџментот на случај „case management“, сè уште не е постигната термилошка согласност. Имено, се смета дека терминот е во извесна мера проблематичен поради тоа што имплицира пасивност на странката, неанимираност на странката како лице со кое треба да управува некој друг, наместо самата таа да биде активна и да одлучува сама за себе. Ако менаџментот подразбира динамична врска меѓу менаџерот, странката и трети страни, тогаш, исто така, се поставува прашањето за соодветноста на терминот „менаџмент“ кој имплицира контрола и авторитет на професионалното лице и дехуманизација на странката.

Поради ова, британскиот автор (Barclay) нуди алтернативен термин за терминот „менаџмент на случај“ а тоа е „планирање на социјалната грижа“ (social care planning). Независно од употребениот термин, треба да се нагласи етичката и прагматичната важност на партнерството меѓу професионалното лице и странката, во рамките на таканаречено *кооперативно планирање* кое е многу попродуктивно отколку планирањето за странката. Што се однесува до *грижата*, во овој контекст, под неа се подразбираат физички и емоционални активности за неа на лицата на кои, во одреден момент од животот, им е потребна. Со еден збор, „планирањето на социјалната грижа“, што се нуди како алтернативен термин за „менаџмент на случај“, подразбира помош на луѓето во искористувањето на сите расположливи ресурси, соочување и совладување на тешкотите во животот и подобрување на квалитетот на индивидуалната и социјалната грижа (Compton B. R., Galaway B., 1989).

Vourlekis & Greene пак ја дефинираат праксата „менаџмент на случај“ на следниов начин: „Меѓуперсонален процес, заснован на однос меѓу менаџерот и странката (систем). Заедно, подготвениот план за грижа има за цел зајакнување/максимизирање на функционалниот капацитет на лицата со потреба од долгорочна помош и нивните социјални мрежи, како и олеснување и обезбедување ефикасна искористеност на различните сервиси. Интер-

венциите се израз на вредностите во социјалната работа и се насочени кон подобрување на врската меѓу способностите на странката и потребите на средината. Ова подразбира ублажување на проблемите кои се резултат на губење на функционалните способности или на болест, јакнење на мрежата на помош, успешна координација на сите сервиси кои ги користи странката, како и обезбедување успешно функционирање на сите нивоа од системот на помош“.

Оттука, менаџментот на случај може да се дефинира како стратегија со која се промовира координираното користење на социјалните сервиси, можности и бенефиции, на ниво на странката. Основните придобивки што произлегуваат од менаџментот на случај се: 1) интеграцијата на сервисите и 2) постигнување на континуитет во грижата (Johnson, P. J. & Rubin, A. во Moxley, D. P., 1989). Во рамките на оваа дефиниција би можеле да се проучат концепциите кои се клучни за разбирање на менаџментот на случај.

*Прво*, „на ниво на странката“ подразбира дека менаџерот на случај работи во корист и во име на специфично лице или на група лица, со единствени потреби. Покрај тоа, менаџерот на случај работи заедно со странката на идентификација на тие потреби кои се индивидуализираат согласно со потребите на странката.

*Второ*, „координација на сервисите“ значи дека менаџерот на случај ги мобилизира сервисите и агенциите заради остварување цели во полза на странката. За сервисите се вели дека се „координирани“ кога сите главни актери и фактори што ја сочинуваат мрежата на помош се во договор едни со други во поглед на грижата за странката и се движат во иста насока. Токму како резултат на менаџментот на случај, сервисите или агенциите би требало да ја хароминизираат својата работа.

*Трето*, „интеграцијата“ значи дека менаџерот на случај се обидува да постигне ефикасна кохерентност меѓу сервисите за кои се карактеристични различни организациони структури, често преку интегрирање на повеќе различни сервиси, во единствен план на работа.

*Четврто*, „континуитетот на грижата“ има две димензии: краткорочна и долгорочна. Според Test, краткорочниот континуитет на грижата значи дека во кој било период од грижата за странката, таа е вклучена во сеопфатниот систем на грижа преку кој

соодветно ѝ се задоволени потребите. Долгорочниот континуитет на грижата пак значи задоволување на потребите на странката во текот на подолг период.

Оттука произлегува дека менаџментот на случај е динамична стратегија. Краткорочно гледано, тој се фокусира на идентификување и на задоволување на целот спектар потреби на странката во рамките на сложеното организациско опкружување. Долгорочно, менаџментот на случај е одговор на променливите и рачечки потреби на странката кои се јавуваат во текот на нејзиниот живот, на развојот или на соочувањето со нови предизвици.

Овој вид пракса во, рамките на социјалните сервиси, служи за зајакнување на нивната ефикасност и за постигнување поквалитетен и поодржлив систем на заштита. Самата природа на менаџментот на случај, од менаџерите бара ангажирање во она што се нарекува „ширење вон од границите“ (boundary spanning), инаку термин позајмен од литературата кој се користи за комплексните организации. Овој термин подразбира дека менаџерите на случај, во своето работење излегуваат од рамките на агенциите, на организациите или на системите, заради добивање информации за странката, договарање околу трансакција на финансиски средства во полза на странката и во нејзино име, барање одговорност за квалитетна понуда на услугите, следење и процена на позитивните резултати од користењето на сервисите и сл. (Moxley, D. P., 1989).

**Од сето горенаведено можеме да ја понудиме следната дефиниција на менаџментот на случај како: пракса во чии рамки одредено лице или тим, ја организира, ја координира и ја одржува мрежата на формална и неформална помош и активности чија цел е оптимализација на функционирањето и на благосостојбата на лицата со различни потреби. Преку овие активности менаџерите на случај се залагаат за остварување на следните цели:**

1) Секогаш кога е тоа можно, промовирање на умешноста и на способноста на странката да обезбеди пристап и да ги користи социјалните сервиси и социјалните бенефиции.

2) Развивање на капацитетите на социјалната мрежа и на релевантните социјални сервиси заради промоција на функционирањето и благосостојбата на странките.

3) Обезбедување ефективност и ефикасност на услугите кои ги добива странката.

### *1.1. Менаџментот на случај како директна и индиректна форма на социјална работа*

Менаџментот на случај може да се посматра и како директен и како индиректен метод на социјалната работа. Директната пракса вклучува активности какви што се процена на состојбата на странката и на нејзиното семејство и советување, додека индиректната пракса ги подразбира активностите околу финансирањето и планирањето на програмата (Greene, R. R., 2000).

Во врска со горенаведеното, постојат контроверзни мислења за тоа дали менаџментот е функција на социјалната работа или не. Ова е затоа што, во праксата, и други професии, на пример медицински, ги вршат функциите на менаџмент на случај. Од друга страна, не постои согласност ниту за тоа дали советувањето, односно директната пракса, треба да се прифати како функција на менаџментот на случај, или тоа треба да биде функција која менаџерот ќе ја издејствува за странката од страна на трето лице.

Како и да е, менаџментот на случај има за цел избегнување на дуплирањето на сервисите и пополнување на празнините во доставувањето на тие сервиси. Понекогаш, во некои агенции за менаџмент на случај, менаџерот е ангажиран и во директно давање различни сервиси на странката и менаџмент за странката, додека во други овие функции се издвоени. И во едниот и во другиот случај, самата функција на менаџмент подразбира дејствување на менаџерот во повеќе улоги: застапник, медијатор, поврзувач, фацилитатор и брокер (Jack R., 1991).

Можеме да истакнеме дека социјалните сервиси кои функционираат на локално ниво се рационализираат и подобро се фокусираат преку моделот менаџмент на случај кој, воедно, придонесува многу социјални работници да ја менуваат својата традиционална советодавна улога во поменаџерски и попретприемнички стил на работење и обезбедување на потребните сервиси (Munday V., 1993). Затоа, во современата литература, сè повеќе се говори за т.н. „модерен патернализам“ кој нуди нова визија за социјалните функции на социјалната работа, а подразбира враќање на социјалните работници кон традиционалните предности на професијата, и тоа: непосредната интервенција, идентификација, придружба, „звонење на врата“, организирање и насочувањето (Hesler E. K., Koole W., 1994).

## 2. ТРЕНДОВИ НА КОИ СЕ ДОЛЖИ ПОТРЕБАТА ОД МЕНАџМЕНТ НА СЛУЧАЈ

Појавата на менаџментот на случај се должи на шест важни фактори кои влијаат врз структурата и врз процесот на доставување на современите социјални сервиси. Тие фактори се: а) влијанието на деинституционализацијата врз доставувањето на социјалните сервиси; 2) децентрализацијата на сервисите во локалната заедница; 3) присуството на групи население со значајни проблеми во социјалното функционирање; 4) признавање на важната улога на социјалната поддршка и на социјалните мрежи во социјалното функционирање на индивидуите; 5) фрагментација на социјалните сервиси; и 6) намалување на цената на чинење на социјалните сервиси (Moxley, D. P., 1989).

### 2.1. Деинституционализација

Деинституционализацијата е клучен фактор кој води кон истакнување на потребата од менаџмент на случај. Главна карактеристика на грижата во т.н. „тотални институции“ е тоа што целокупната работа се одвива во една установа, а се администрира преку централизирана административна бирократија. Со трендот на деинституционализација и движењето кон користење програми кои се реализираат на ниво на локална заедница, проследено со трендот на поддршка на природните семејства во грижата за лицата, како алтернатива на институционалното згрижување, се јавува проблем во поглед на доставувањето на социјалните сервиси. Додека во тоталната институција сервисите им се полесно достапни на корисниците бидејќи се географски и административно централизирани, ова не е случај кога станува збор за социјалните сервиси на локално ниво.

Иако со ретки исклучоци, локалните социјални сервиси најчесто не се под покровителство само на една организација. Тие претендираат да бидат географски дисперзни, а секоја агенција располага со свои финансии и со критериуми за тоа кој може да биде корисник на нивните услуги. Честопати не постои систем чија цел би била идентификација на потребите на странката и, на најсеопфатен можен начин, одговор на тие потреби. Токму менаџ-

ментот на случај се јавува како еден вид противтежа на ваквите проблеми, со тоа што нуди механизми за интегрирање на сервисите во организациските рамки.

## *2.2. Децентрализација*

Деинституционализацијата е само еден од факторите кои ја промовираат потребата од менаџмент на случај. Од друга страна, социјалните сервиси кои се нудат на локално ниво се децентрализирани, со постоење на малку механизми за нивно интегрирање или координација на бројните агенции кои нудат сервиси за потенцијалните странки. Токму поради ова, особено во земјите со развиена локална мрежа од сервиси, за поединецот и за неговото семејство, процената и анализата на можностите за користење на социјалните сервиси кои оперираат во локалната заедница може да биде исклучително тешко. Оттука, менаџерот на случај се јавува во улога на професионално лице кое ги ублажуваат ваквите тешкотии, преку организирање на сервисите во границите на агенциите и преку обезбедување одговорност на агенциите чии услуги ги користи странката.

## *2.3. Популациони групи со различни потреби*

За разлика од порано, постојат сè повеќе луѓе кои се соочуваат со тешкотии и проблеми во социјалното функционирање. Ова е третиот фактор кој придонесува кон потребата од менаџментот на случај. Пречките во физичкиот и во психичкиот развој, како и сериозните здравствени проблеми, резултираат во повеќе различни потреби кои треба да бидат задоволени. Овие лица тешко социјално се интегрираат и опстојуваат во животот во заедницата, доколку притоа немаат на располагање соодветна поддршка и помош од различни сервиси. Најчесто, разноликоста на потребите е таква што тие не можат да бидат задоволени само од една агенција или социјален сервис, туку напротив, природата на потребите бара паралелно вклучување на повеќе социјални сервиси. На ова ниво, токму менаџерите на случај се повикуваат на помош во организирање, идентификување и мобилизирање на сервисите за практична помош.



#### *2.4. Фрагментација*

Координацијата на сервисите во рамките на различните сектори, не е лесна задача токму поради четвртиот фактор на фрагментација. Голем дел од социјалните сервиси се организирани по категоријален принцип. Имено, државните и локалните служби можат да бидат организирани и да работат според возрастни групи (на примере, служби за стари лица или деца), според функционални области (здравје, ментално здравје, домување), или според проблематиката (пречки во психички развој). Како резултат на ова, за едно лице да може да се обрати до соодветната служба мора да има специфичен вид проблем или тешкотија или да потпаѓа под специфично одредената возрастна група.

Често една државна или локална служба опслужува странка за чие згрижување треба да биде одговорна некоја трета служба. Со појавата на социјалните сервиси, се наидува на тешкотијата да се надмине главно административниот пристап на работа и да се замени со пристап на работа кој подразбира соработка со сите главни и локални служби на идентификување и на адресирање на потребите на странката, на интегриран начин.

Без ваква интеграција, се смета дека социјалните сервиси се фрагментирани, односно некоординирани, а како последица се јавува неуспехот сеопфатно да се задоволат потребите на странката во рамките на единствениот систем на заштита. Во ваква ситуација, на праксата на менаџмент на случај се гледа како на механизам кој се бори против таквата фрагментација, со тоа што се залага сите вработени во рамките на категоријалните системи да соработуваат во корист на странката чии потреби можат да бидат задоволени само преку користење на сите системи заедно.

#### *2.5. Социјална поддршка и социјални мрежи*

Петтиот важен фактор за потребата од праксата на менаџмент на случај е растечката свест за влијанието на социјалната поддршка и на социјалните мрежи врз квалитетот на животот на поединецот. Во рамките на овој „неформален систем на заштита“, странката добива помош, насоки, емоционална поддршка од семејството, од пошироките роднини и од пријатели.

Според Витакер (Whittaker) и Гарбарино (Garbarino), ваквата неформална социјална поддршка може да има значајно влијание врз зајакнувањето на здравјето, на менталното здравје и способноста за живот во локалната заедница на речиси на секој поединец во состојба на социјална потреба. Сепак, во праксата, во рамките на системот на социјални сервиси, не се располага секогаш со доволно механизми за интегрирање на формалните сервиси и на неформалната социјална поддршка која странката ја добива од социјалните мрежи на кои им припаѓа.

И на ова ниво, повторно се повикува праксата на менаџментот на случај како механизам за спојување на неформалните и на формалните системи на заштита. Оваа пракса може да игра важна улога во координацијата на оние лица или институции кои даваат неформална помош, со работата на професионалните лица кои нудат формални социјални сервиси.

### *2.6 Намалување на трошоциите за социјалниите сервиси*

Шестиот фактор кој придонесува кон потребата од праксата на менаџмент на случај е сè поголемиот интерес за намалување на трошоците за услугите што се добиваат во социјалните сервиси и, од друга страна, максимизирање на ефектите и на бенефициите од овие социјални сервиси. Самиот процес на децентрализација на социјалните сервиси го прави доста тежок процесот на контрола над трошоците и дуплирање на сервисите. Менаџерот на случај, кој го води општиот план за грижа за странката и кој има моќ да овласти купување некој сервис од агенциите кои работат на локално ниво, може да придонесе кон одржување на трошоците на ниско ниво и, истовремено, но максимизирање на ефикасноста на сервисите (Zawadaski, R. T., 1984).

## **3. МОДЕЛИ НА МЕНАЏМЕНТ НА СЛУЧАЈ**

Во литературата, доминантно се говори за два модела на менаџмент на случај. Во *првиот модел*, менаџерот на случај се јавува во улога на социјален работник од општа пракса (generalist social worker). Тој е одговорен на странката да ѝ обезбеди интервенции во вид на советување, да ѝ обезбеди пристап до специјализирани сервиси кои ѝ се потребни нејзе и на нејзиното семејство,

како и да ги координира сервисите на начин кој е во најдобар интерес за странката. Тој се фокусира на координацијата и на задоволувањето на потребите на странката и има дијагностички и координативни одговорности, како и одговорност да ги обезбеди соодветните сервиси.

За разлика од претходниот модел на менаџмент на случај, во *второит модел*, Роберт Рајан (Robert Ryan) сугерира одвојување на улогата на дијагностицирање и обезбедување на сервисите од менаџерската улога. Во овој модел, менаџерот е исклучително одговорен за тоа на странката да ѝ биде обезбеден сервисот кој ѝ е потребен, меѓутоа од страна на трето лице или од институција. Овој модел уште се нарекува и *мајричен менаџмент*. Овој вид менаџмент дозволува функционална автономност на различните видови социјални програми и сервиси, но им дозволува и на индивидуалните професионални лица ад хок средби во врска со некоја странка. Со еден збор, овој модел повеќе се фокусира на менаџерските аспекти на улогата на менаџерот, отколку на дијагностичките и на терапевтските.

Зависно од усвоениот модел на работа, менаџерот на случај од вториот модел може да остварува тековни, периодични, контакти со лицата кои ги упатил на користење други сервиси кои им се потребни, а кои соодветната агенција за која работи тој менаџер не ги нуди. Во случаите кога повеќе сервиси се вклучени во задоволувањето на потребите на странката, задача на менаџерот е да обезбеди нивно одговорно работење. Сепак, во моделот во кој менаџерот е директно инволвиран во доставувањето на сервисите и е директно одговорен за идентификацијата на потребите, менаџерот може директно да влијае врз природата, квалитетот и цената на сервисите.

Независно од теоретските оправдувања на овие различни модели во кои се разликува улогата на менаџерот на случај, малку е веројатно дека оваа улога може да се извршува задоволително доколку менаџерот не располага истовремено и со менаџерски и со терапевтски способности.

#### 4. ПРАКТИЧНА РАМКА

Практичната рамка на менаџментот на случај ја опфаќа дискусијата за: она што го прави фокусот на менаџментот на случај и неговите функции.



#### 4.1. Фокус на менаџментот на случај

Дадениот приказ претставува мултифункционална рамка на праксата на менаџмент на случај. Оваа рамка е прикажана во круг за да се увиди дека процесот на менаџмент на случај не е неопходно линеарен или секвенцијален. Функциите можат да се вршат по кој било редослед, секако откако менаџерот на случај, најпрвин, ќе ги идентификува потребите на странката. Во различни фази од праксата на менаџментот на случај, на една функција може да ѝ се даде приоритет пред другите.

Сите функции се важни за она што се нарекува јадро или фокус на менаџментот на случај, односно она што менаџерот на случај се обидува да го постигне преку примена на функциите на менаџментот на случај. Фокусот на менаџментот на случај е создавање мрежа на поддршка за странката која вклучува три компоненти:

1. *Грижа за себе* – развивање или искористување на можностите и способноста на странката да се вклучи во конкретни активности за грижа за себе.

2. *Професионална грижа* – вклучување на различни професионални сервиси во грижата за странката.

3. *Взаемна грижа* – вклучување на социјалната мрежа на која ѝ припаѓа странката во грижата за неа и давањето социјална поддршка (Moxley, D. P., 1989).

#### 4.2. *Практични функции на менаџментот на случај*

Како што веќе споменавме, менаџерот на случај може да презема различни функции, по различен редослед, или пак некои од нив да ги повторува доколку тоа го налагаат потребите на странката. Доколку се јави ситуација на незадоволена потреба или на итна кризна ситуација, менаџерот може да мине секвентно и брзо низ овие функции, затоа што самата ситуација го налага тоа. Основните функции на менаџментот на случај, како што се гледа и од приказот, се следниве:

1. Процена,
2. Планирање,
3. Интервенција,
4. Мониторинг (следење),
5. Евалуација (процена).

Во продолжение, накратко, се задржуваме на секоја од функциите одделно.

**1. Процена** – вклучува а) процена на потребите од разни сервиси на странката; б) процена на социјалната мрежа на која ѝ припаѓа странката и на нејзиниот капацитет за задоволување на потребите на странката; и в) процена на постојните социјални сервиси и на можностите, преку нивно користење, да се задоволат потребите на странката.

Основни карактеристики на процената, во рамките на менаџментот на случај, се следниве:

- Процената е *заснована на истражувањето на странката*. Потребите кои се задоволуваат со помош на менаџментот на случај спаѓаат во повеќе домени: приходи, домување, вработување, здравствена заштита, заштита на менталното здравје, социјални и интерперсонални односи, одмор и рекреација, транспорт, образование, право, потреби од секојдневното живеење.
- Процената е *холистичка и сеопфатна*.
- Процената е *интердисциплинарна*.

- Процената е *партиципативна*.
- Процената е *процес*, поради тоа што потребите на странката се динамични и се менуваат со текот на времето.
- Процената е *систематска*.
- Процената е *производ* – резултира во *писмен документ* кој ги претставува потребите на странката во конкретниот момент.

Менаџерот на случај сеопфатно се запознава со потребите на странката, а потоа ги анализира начините на кои можат тие потреби да се задоволат. Притоа, се проценуваат: а) можностите за само-помош на странката; б) можностите за заемна помош меѓу припадниците на социјалната мрежа на која ѝ припаѓа странката; и в) можностите за професионална помош на странката.

**2. Планирање** - подразбира подготовка на сеопфатен план во која се вклучени и професионалните лица, но и самата странка. Планирањето на можните сервиси кои и се потребни на странката опфаќа: а) идентификација на главните потреби; б) преведување на тие потреби во конкретни цели, односно конкретизирана потреба од специфични сервиси; в) идентификација на постојните сервиси и на улогата и одговорноста на социјалната мрежа на која ѝ припаѓа странката во грижата за неа; г) подготовка на временска рамка/план; и д) идентификација на индикаторите на успешност преку кои менаџерот или менаџмент-тимот ќе може да ја следи и да ја оценува реализацијата на планот.

Планирањето резултира во план на поддршка и помош кој има специфична содржина: а) област на незадоволени потреби (домување); б) поставени конкретни задачи за воведување промени во животот на странката; в) цели кои се планира да се остварат; г) за секоја поставена цел – институции/сервиси кои ќе бидат инволвирани во задоволувањето на потребите на странката и нивни конкретизирани улоги и задачи; д) за секоја поставена цел – временска рамка на имплементација; и е) очекувани промени во животот на странката по реализацијата на планот.

Изработката на планот за помош и поддршка на странката честопати е задача на интердисциплинарен тим. Во тимската работа, се препорачува вклучување на самата странка, на припадниците на нејзината социјална мрежа, на различни професионални лица, а понекогаш и застапниците на странката. Креирањето на планот е клучна функција на праксата менаџмент на случај, затоа

што е чекор кон задоволување на потребите на странката и практично операционализирање на начините како ќе бидат адресирани овие потреби. Исто така, со планирањето, се поставува и основата за успешен мониторинг и за евалуација на доставувањето на помошта.

**3. Интервенција** – подразбира два вида: а) *директна интервенција* – кога менаџерот работи директно со странката во обид да ги зајакне нејзините капацитети за процена и за користење на социјалните сервиси; и б) *индиректна интервенција* – кога менаџерот работи на промени во рамките на социјалната мрежа на странката во нејзина корист.

*Директна интервенција* – поттикнувањето на странката кон самонасочување е основната цел на директната интервенција. Во суштина, животната ситуација на многу странки кои се нашле во ситуација на социјална потреба, придонела кон развивање на чувствата на беспомошност и недоверба во себе и во можностите за самопомош. И покрај тоа, директната интервенција нема за цел да се фокусира на негативните страни во личноста на странката, туку, напротив, да придонесе кај странката да се развие чувството на верба во можноста за промена на ситуацијата, преку користење на сопствените или на помошни ресурси за задоволување на потребите.

Во рамките на директната интервенција, менаџерот на случај се јавува во бројни улоги: имплементатор, учител, соработник, информатор, поддржувач, како и во специфичната улога на менаџерот да ја насочува странката кон своите потенцијали, низ процесот на автономно решавање на проблемите, при што менаџерот е тој кој ги обезбедува информациите за достапните ресурси во локалната заедница, за чие поврзување може да понуди техничка помош.

*Индиректна интервенција* – му овозможува на менаџерот на случај да ги обезбеди потребните сервиси и ресурси за странката и да влијае врз капацитетот на истите заради поцелисходно и успешно задоволување на потребите на странката. Во рамките на индиректната интервенција на менаџментот на случај се истакнуваат 6 основни стратегии кои се применуваат во праксата: 1) брокерство; 2) поврзување; (две основни стратегии кои им овозможуваат на странките пристап до формалните сервиси и ресурси) 3) застапување – корисна стратегија за обезбедување на потреб-

ниот сервис и за зголемување на расположливоста и на пристапот до сервисите воопшто; 4) координација – ја користат менаџерите на случај со цел да обезбедат сервисите да работат заедно и во меѓусебна хармонизираност заради поуспешно задоволување на потребите на странката; 5) интервенција во социјалната мрежа на странката – заради јакнење на постојните ресурси за поддршка во социјалната мрежа; и 6) техничка помош и консултација – се применува во работата со формалните сервиси, но и со неформалната социјална мрежа, во насока на јакнење на нивниот капацитет за задоволување на потребите на странката.

**4. Мониторинг (следење)** – како што веќе беше споменато, менаџерите ја следат реализацијата на планот за користење на потребните социјални сервиси за странката, при што особено се фокусираат на: а) промените во состојбата на странката; б) резултатите и ползата по странката од користењето конкретен социјален сервис; и в) вклученоста на лицата кои ја сочинуваат социјалната мрежа на која ѝ припаѓа странката, во грижата за неа.

Во текот на мониторингот, менаџерот на случај се фокусира на четири основни димензии: 1) *вложени напори* – односно колку припадниците на социјалната мрежа на странката се ангажирани и ги остваруваат зацртаните цели, согласно со поставената временска рамка; 2) *адекватност* – колку сервисите и мрежата на поддршка, ангажирана согласно со планот, успева да ги задоволи конкретните потреби на странката, или можеби е потребна адаптација на планот; 3) *квалитет* – на доставувањето на помошта и на поддршката до странката; и 4) *резултат* – како се одразува реализацијата на планот врз состојбата на странката.

Мониторингот може да биде: *неформален и квалитативен* – импресионистички, со слободен тек, кој го спроведува менаџерот на случајот на неформална база, и *формален и квантитативен* – структуриран, процедурален и формализиран, кој го води менаџерот користејќи се со стандардните мониторинг инструменти.

**5. Евалуација (проценка)** – подразбира проценка на ефикасноста на предвидениот и реализираниот план, односно дали тој план за користење социјални сервиси и анимирање на социјалната мрежа на странката придонел кон подобрување на нејзиното функционирање или добросостојба.

Евалуацијата во менаџментот на случај обично се фокусира на:



- Евалуација на реализацијата на планот за помош и за поддршка;
- Евалуација на степенот во кој се реализирани поставените задачи за промена на животната ситуација на странката;
- Евалуација на општата успешност на менаџментот на конкретниот случај; и
- Евалуација на задоволството на странката од понудената помош и поддршка (Moxley, D. P., 1989).

(Рецензент: *проф. д-р. Дивна Лакинска*)

## БИБЛИОГРАФИЈА

- Compton B. R., Galaway B., 1989, *Social Work Process*, IVth edition, Wadsworth Publ.
- Jack Rothman, 1991, *A Model of Case Management: Toward Empirically Based Practice*, *Social Work*, pg. 520-528.
- Johnson, P. J. & Rubin, A., 1983, *Case Management in Mental Health: A Social Work Domain?*, *Social Work*, 28 (1), 49-56;
- Johnson Wayne H., and contributors, 1995, *The Social Services – An Introduction*, Peacock.
- MacMahon O'Neil Maria, 1996, *The General Method of Social Work Practice*, Allyn and Bacon.
- Moxley David P., 1989, *The Practice of Case Management*, Sage Human Services Guide 58.
- Munday B., 1993, *European Social Services*, EISS Univeristy of Kent.
- Raffoul R. Paul, McNeece Aaron C., 1996, *Future Issues for Social Work Practice*, Allyn and Bacon.
- Zawadaski, R. T., 1984, *Community-based systems of long-term care*, New York: Haworth.

Suzana BORNAROVA

## THE PRACTICE OF CASE MANAGEMENT IN SOCIAL WORK

### Summary

#### 1. DEFINITION OF CASE MANAGEMENT

*A practice in which a designated person or team organizes, coordinates and sustains a network of formal and informal supports and activities designed to optimize the functioning and well-being of people with multiple needs.*

#### 2. GOALS OF CASE MANAGEMENT

- *Promoting when possible the skills and capacities of the client in accessing and utilizing human services and social supports.*
- *Developing the capacities of social networks and relevant human service providers in promoting the functioning and well being of the client.*
- *Promoting service effectiveness while attempting to achieve efficient service delivery.*

#### 3. SIGNIFICANT FACTORS INFLUENCING NEED FOR CASE MANAGEMENT

- *Deinstitutionalization and movement to community-based care.*
- *Decentralization of community services.*
- *Presence of client populations with significant problems of social functioning.*
- *Recognition of the important role of social support and social networks in promotion of a person's well being.*
- *Fragmentation of state and local services.*
- *Growing concern with the cost-effectiveness of human services.*

#### 4. FOCUS OF CASE MANAGEMENT

*Formulation of client support network that integrates 1) client skill development; 2) involvement of social networks; and 3) involvement of multiple providers.*

#### 5. PRACTICE FUNCTIONS OF CASE MANAGERS

- *Assessment of: 1) client service needs; 2) social network capacities; 3) capacities of human service providers.*
- *Development of comprehensive service plan based on multidisciplinary or interdisciplinary professional involvement and substantial client involvement.*

- *Intervention directly with client as a means of enhancing skills and capacities for self-care and/or indirectly with systems impinging on client.*
- *Monitoring of service plan implementation and tracking of client status, service delivery, and involvement of social network members.*
- *Evaluation of service plan effectiveness and its impact on client functioning, on social network's capacity to support client, and on capacity of human service professional to work with client (and similar clients).*

**Keywords:** CASE MANAGEMENT, SOCIAL SERVICES, SOCIAL NETWORK, SOCIAL NEEDS, SOCIAL PROBLEMS, SERVICE PLAN