

ATVEJO VADYBA SOCIALINIO DARBO METODIKOJE

Dr. Jolanta Pivorienė

Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, Socialinio darbo katedra
Valakupių g. 5, LT-10101 Vilnius
Telefonas 274 06 37
Elektroninis paštas sdk@mruni.lt

*Pateikta 2007 m. balandžio 18 d.
Parengta spausdinti 2007 m. gegužės 15 d.*

Santrauka

Be gerai žinomų socialinio darbo metodikoje taikomų intervencinių ir prevencinių technikų, užsienyje plačiai taikoma ir socialinio darbo atvejo vadyba, kuri labiau pabrėžia koordinacinį požiūrį į paslaugų teikimą. Atvejo vadyba taikoma klientams, kurių problemų negali išspręsti viena institucija ar viena sistema ir kuriems reikalinga kompleksinė ilgalaikė tęstinė pagalba.

Mokslinėje literatūroje pateikiami įvairūs atvejo vadybos proceso skirstymai. Vienoje iš klasifikacijų išskiriami penki atvejo vadybos etapai: situacijos įvertinimas, planavimas, plano įgyvendinimas, stebėseną, užbaigimas ir įvertinimas. Kiekviename etape atvejo vadybininkas atlieka aiškiai apibrėžtas veiklas.

Outreach, advokatavimas, išteklių paieška ir kūrimas, paslaugų teikimas, krizių intervencija yra atvejo vadybininko funkcijos, atliekamos įvairiuose atvejo vadybos proceso etapuose atsižvelgiant į konkrečią situaciją.

Modernios (stipriųjų pusių, įgalinimo) socialinio darbo atvejo vadybos teorijos labiau nei klasikinė teorija pabrėžia į klientą orientuoto proceso svarbą, kliento atsakomybę, jo įgalinimą.

Pagrindinės sąvokos: atvejo vadyba, atvejo vadybos procesas: įvertinimas, planavimas, įgyvendinimas, stebėseną, užbaigimas ir įvertinimas, atvejo vadybininko funkcijos.

Įvadas

Užsienio šalyse atvejo vadyba yra plačiai paplitusi įvairių paslaugų (socialinių, medicininių, švietimo ir kt.) teikimo teorija ir metodika, taikoma socialinio darbo praktikoje. Skirtingos atvejo vadybos mokyklos, moksliniai šaltiniai pateikia skirtingus atvejo vadybos apibrėžimus. Atvejo vadyba – tai paslaugų teikimo būdas, užtikrinantis, kad sudėtingų problemų turintis klientas laiku ir tinkamai gaus visas reikiamas paslaugas (Rubin, 1992). Tai konkrečių paslaugų konkretiems klientams (rizikos grupei) nustatymo, koordinavimo ir stebėsenos sistema (Kane, 1984). Atvejo vadyba – tai logišku, nuoseklių žingsnių ir sąveikos procesų paslaugų tinkle visuma, užtikrinanti, kad klientai gautų palaikančias, efektyvias, atsiperkančias reikiamas paslaugas (Vourlekis, Greene, 1992). Nepaisant įvairių apibrėžčių, galima išskirti keletą bendrų atvejo vadybos koncepcijos bruožų: paslaugų teikimo būdas, paslaugų teikimo tinklo kūrimo ir koordinavimo svarba, į klientą orientuotas procesas. Mikrolygmeniu vadybos procesą galima apibrėžti kaip ryšio tarp kliento ir paslaugų teikimo sistemų tinklo užmezgimą ir palaikymą.

Johnson (2001) atkreipia dėmesį į du atvejo vadybos tikslus: rūpybos tęstinumą ir maksimalų funkcionavimą. Rūpybos tęstinumas svarbus, nes dauguma klientų turi tokių sudėtingų problemų, kurių sprendimui reikia ilgesnio laiko. Maksimalus funkcionavimas reikšmingas, nes dauguma klientų funkcionuoja žemesniu nei savarankišku lygiu. Germanavičius, Čiurinskas (2002) pateikia šiuos atvejo vadybos bruožus: paslaugų prieinamumas 24 val. per parą, teikiama tiesioginė asmeninė parama, vykdoma bendruomenėje, trunka tiek laiko, kol yra poreikis, suteikia visą paslaugų spektrą.

Skirtingai negu kitos atvejo vadybos formos, socialinio darbo atvejo vadyba yra nukreipta ne tik į individualaus kliento biopsichosocialinės situacijos, bet ir į valstybės, kurioje vykdoma atvejo vadyba, socialinės sistemos keitimą. Socialinio darbo atvejo vadyba yra ir mikro-, ir makrolygio, t. y. intervencija vykdoma ir kliento, ir sistemos lygiu (Germanavičius, Čiurinskas, 2002).

Straipsnio tikslas – remiantis moksline literatūra išanalizuoti atvejo vadybos proceso ypatumus socialinio darbo praktikoje, atskleisti socialinio darbuotojo kaip vadybininko funkcijas, išryškinti atvejo vadybos sampratos skirtumus klasikinėje ir moderniose atvejo vadybos teorijose.

Atvejo vadybos procesas

Mokslinėje literatūroje (Rubin, 1992, Intagliata, 1992, Loomis, 1992) įvairiai išskiriami atvejo vadybos proceso etapai: minima nuo trijų iki daugiau kaip dešimties logiškai tarpusavyje susijusių žingsnių. Vourlek, Greene (1992) išskiria šiuos etapus: klientų identifikavimas, įvertinimas ir diagnozė; paslaugų planavimas ir išteklių identifikavimas; nukreipimas gauti reikiamas paslaugas; paslaugų teikimas ir koordinavimas; advokatavimas ir įvertinimas. Panašiai atvejo vadybos procesą apibrėžia ir kiti autoriai: klientų priėmimas, įvertinimas; pradinio paslaugų teikimo plano sudarymas; paslaugų teikimo plano įgyvendinimas ir stebėseną; paslaugų teikimo plano peržiūrėjimas, atnaujinimas; atvejų aptarimas; intervencijos krizinėje situacijoje; atvejo išsprendimas ir užbaigimas (New York AIDS Institute, 2004). Nurodant šiuos veiksmus kartu pateikiamos ir atvejo vadybininko funkcijos (klientų identifikavimas, advokatavimas, krizių intervencija), ir atvejo vadybos proceso etapai (įvertinimas, planavimas, stebėseną, užbaigimas).

Literatūroje lietuvių kalba pateikiami supaprastinti atvejo vadybos proceso aprašymai. Geramavičius, Čiurinskas (2002) išskiria šiuos atvejo vadybos etapus sveikatos sistemoje: ryšio su klientu užmezgimas, poreikių įvertinimas (gydymo, reabilitacijos poreikiai), tikslų nusistatymas bei planavimas, intervencijos (koordinavimas, interesų atstovavimas, konsultavimas, ambulatorinis gydymas, įgūdžių ugdymas, apsaugoto būsto paslaugos, apsaugotų darbo vietų paslaugos), kontrolė bei įvertinimas. Panašiai procesą apibrėžia ir socialinio darbo vadovėliai. Johnson (2001) cituodamas Kaplaną pateikia penkis žingsnius: atvejo nustatymas; įvertinimas ir planavimas; koordinavimas ir siuntimas; paslaugų įgyvendinimas ir kontrolė; vertinimas ir naujos situacijos įvertinimas.

Šiame straipsnyje išsamiai aptariama Rose (1992) penkių atvejo valdymo proceso etapų klasifikacija, t. y. laikoma, kad atvejo vadybos procesą sudaro:

- įvertinimas,
- planavimas,
- įgyvendinimas,
- stebėseną (monitoringas),
- užbaigimas ir įvertinimas.

Įvertinimas

Įvertinimas – tai nuolat besitęsiantis procesas, kurio metu profesionalas/specialistas, rinkdamas duomenis ir analizuodamas kliento problemą, remdamasis tam tikrais teoriniais teiginiais, daro išvadas, apibendrinimus dėl galimų nepatenkintų poreikių priežasčių ar sąsajų. Šis įvertinimas yra tolesnio veiksmų/problemos sprendimo pagrindas (Kisthardt, Rapp, 1992). Tai duomenų rinkimo procesas, kuris veda prie konkretaus plano ir jo įgyvendinimo priemonių sukūrimo (Vourlekis, Greene, 1992). Šiame etape įvertinama kliento situacija ir paslaugos bei išteklių, reikalingi kliento poreikiams patenkinti.

Stipriųjų pusių, įgalinimo teorijos teigia, kad įvertinimas turi būti atliekamas kartu su klientu. Atvejo vadybininkas yra ir teoriškai, ir praktiškai susipažinęs su problema, tačiau jis negali iš anksto žinoti konkretaus kliento charakterio, savybių, gebėjimų, įgūdžių, lūkesčių, norų ar svajonių, kurie galėtų padėti atvejo vadybos procese (Kisthardt, Rapp, 1992).

Poreikių įvertinimo tikslas – sukurti holistinį, visuminį kliento paveikslą. Dažniausiai informacija renkama šešiose srityse: kasdieninis gyvenimas/buitis, finansinė situacija, užimtumas (darbas/mokymasis), sveikata, socialiniai ryšiai/situacija, laisvalaikis. Informacijos surinkimas kiekvienoje srityje leidžia ne tik įvertinti kliento poreikius, bet ir surasti, numatyti išteklius tiems poreikiams patenkinti (Kisthardt, Rapp, 1992). Kiekvieno asmens elgesys priklauso nuo jo asmeninės istorijos, esamo socialinio konteksto ir ateities lūkesčių (vizijos), todėl informacija turėtų būti renkama ilgesnį laiką (1 pav.).

Asmeninėje istorijoje pabrėžiama, ką klientas pasiekė kiekvienoje iš minėtų šešių sričių. Tai padeda rasti tuos vidinius kliento išteklius, kurie gali padėti spręsti dabartines problemas (Kisthardt, Rapp, 1992). Įgalinantis atvejo vadybos modelis teigia, kad atvejo vadybininkas privalo suvokti, kaip klientas vertina ir priima pats save, kaip suvokia savo identitetą, vaidmenis (kas aš esu?). Tai leidžia suprasti, kas iš tiesų vyksta esamuoju momentu, kas tikėtina gali atsitikti klientui, ką jis gali ir ko jis negali padaryti (Rose, 1992). Dažniausiai poreikių vertinimas asocijuojamas su konkrečių poreikių įvardinimu. Stipriųjų pusių perspektyva teigia, kad svarbūs ir kliento „norai“ (o tai, atrodytų, prieštarauja so-

cialinio darbo ir klasikinei atvejo vadybos teorijai), nes juos galima panaudoti kliento nesuvoktiems ir neišreikštiems poreikiams patenkinti. Pvz., kliento noras gauti trokštamą darbą gali tapti poreikiu lankyti mokomuosius kursus (Kisthardt, Rapp, 1992).

Atvejo vadybininko vardas, pavardė _____ Kliento vardas, pavardė _____
Data _____

Dabartinė padėtis <i>Kas vyksta šiandien? Kokia mano situacija?</i>	Asmens norai, troškimai, lūkesčiai <i>Ko aš norėčiau?</i>	Asmeniniai, socialiniai ištekliai <i>Kuo aš naudojausi praeityje? Kas man padėjo?</i>
	Kasdieninis gyvenimas	
	Finansinė padėtis	
	Užimtumas/išsilavinimas	
	Socialiniai ryšiai ir pagalba	
	Sveikata	
	Laisvalaikis	

Kokie mano prioritetai?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Atvejo vadybininko pastabos _____ Kliento pastabos _____
Parašas _____ Data _____ Parašas _____ Data _____

1 pav. Atvejo vadyba: kliento stipriųjų pusių įvertinimas
Šaltinis: Rose, 1992

Pirmajame atvejo vadybos etape atvejo vadybininkui keliami keli uždaviniai:

- supažindinti klientą su atvejo vadybos procesu,
- paaiškinti kliento įsitraukimo ir aktyvaus dalyvavimo svarbą,
- susipažinti su klientu kaip asmeniu,
- suteikti visą reikiamą informaciją.

Supažindindamas klientą su atvejo vadybos procesu atvejo vadybininkas turi aptarti pagrindinius atvejo vadybos tikslus ir principus, pabrėžti į klientą orientuoto proceso ypatumus, apsisprendimo laisvę, konfidencialumą ir kt., aptarti veiksmų planą, padėti asmeniui prisiimti naują vaidmenį atvejo vadybos procese.

Atvejo vadybininkas turi paaiškinti kliento įsitraukimo svarbą, atskleisti, kaip įsitraukimas į atvejo vadybos procesą ir aktyvus dalyvavimas jame padės geriau patenkinti poreikius. Profesionalus darbuotojas neturėtų kliento atsargumo, priešiško, nenoro įsitraukti šiame etape vertinti kaip netinkamo ar nesuprantamo. Toks kliento elgesys yra natūrali reakcija į nepažįstamą situaciją, ypač todėl, kad liečiamas ir asmeninis, privatus gyvenimas. Jo dalyvavimas gali būti net ne savanoriškas, jei savanoriškas, tai dar neįsąmonintas. Pirmųjų susitikimų metu sukurti saugią ir malonią bendravimo atmosferą padeda kalbėjimas su klientu apie tai, kas jam svarbu. Stipriųjų pusių perspektyvos teorija teigia, kad reikėtų atkreipti dėmesį į tuos kliento gyvenimo aspektus, kurie atskleidžia jo stiprybes, o ne susitelkti į problemas ar trūkumus – taip klientas greičiau įsitrauks į atvejo vadybos procesą. Įsitraukimas gali kisti nuo labai greito (įsitraukiama pirmo susitikimo metu) iki labai lėto (procesas trunka kelias savaites) (Rose, 1992).

Susipažindamas su klientu kaip su asmeniu atvejo vadybininkas turi užmegzti paprastą žmogišką santykį. Atvejo vadybininkas yra vadinamas vieninteliu visoje sistemoje, kuris privalo pažinti „visą klientą/ klientą kaip visumą“ (Rubin, 1992, Intagliata, 1992). Atvejo vadybininkas laikomas žmogiškuoju ryšiu tarp kliento ir sistemos – tai yra esminis atvejo vadybos bruožas, skiriantis šią paslaugų teikimo metodiką nuo kitų (Intagliata, 1992).

Į pirmuosius susitikimus klientas dažniausiai ateina ar yra nukreipiamas, nežinodamas, kas jo laukia ir ko jis gali tikėtis, todėl labai svarbu pirmųjų susitikimų metu ne tik užmegzti kontaktą, bet ir pateikti klientui pakankamai informacijos – klientas turi žinoti ir valdyti visą su juo susijusią informaciją. Suteikdamas klientui reikiamą informaciją atvejo vadybininkas turi įsitikinti, kad klientas ją suprato ir galės panaudoti tolesniame atvejo vadybos procese. Klientui pageidaujant į procesą gali būti įtraukti jo

šeimos nariai ar kiti jam svarbūs asmenys. Tokiu atveju jie taptų visateisiais atvejo vadybos proceso dalyviais, kuriems teikiama visa informacija ir paslaugos.

Įvertinimo etapui dažniausiai skiriami vienas-keturi susitikimai dviejų savaitių laikotarpiu, tačiau griežtų laiko ribų negali būti – tai priklauso nuo kliento situacijos, pvz., krizės ištikti klientai įvertinami greičiau nei kiti (Rose, 1992).

Planavimas

Atlikus išsamią kliento situacijos analizę kuriamas individualizuotas paslaugų teikimo ir koordinavimo planas. Plano kūrimas – tai vadovaujamas, palaikantis, tikslingas judėjimas link tikslų, uždavinių išskėlimo, jų įgyvendinimo ir įvertinimo priemonių/išteklių numatymo (Rose, 1992). Planavimas gali būti labai įvairių formų, tai tarsi veiksmų vadovas, kas, kaip ir kada turėtų būti padaryta (2 pav.). Stipriųjų pusių perspektyvos teorija teigia, kad planavimo metu labai svarbu parodyti klientui, kad „mes esame kartu“. Tai kartu yra ir mokymo, konsultavimo, elgesio keitimo procesas. Atvejo vadybos planas nėra intervencijos ar paslaugų teikimo planas, nes šie yra kuriami iš paslaugų teikėjų perspektyvos. Atvejo vadybos planas yra orientuotas į klientą ir kuriamas iš jo perspektyvos (Rose, 1992).

Planuojant poreikių vertinimo duomenys yra naudojami kuriant individualizuotą atvejo vadybos planą, kuris apima keletą svarbių aspektų:

- tikslo ir uždavinių formulavimą,
- realaus veiklų grafiko sudarymą,
- planui įgyvendinti reikiamų išteklių numatymą,
- galimų trukdžių bei priemonių jiems įveikti radimą.

Šie žingsniai atliekami individo ir sistemos lygiu (Rose, 1992).

Atvejo vadybininkas _____ Data _____

Susitikimų dažnumas _____

Ilgalaikis tikslas

Kasdienis gyvenimas, finansai, užimtumas/išsilavinimas, socialiniai ryšiai ir pagalba, sveikata, laisvalaikis

Išmatuojami tarpiniai tikslai	Atsakingas	Planuojama įvykdymo data	Įvykdymo data	Pastabos

Klientas Atvejo vadybininkas

Parašas _____ Parašas _____

Data _____ Data _____

2 pav. Atvejo vadyba: kliento individualus planas. Klasikinė teorija

Šaltinis: Rose, 1992

Planuojama vadovaujantis klausimų hierarchija:

- ar šį tikslą klientas gali pasiekti pats? Įvertinami ir panaudojami kliento turimi įgūdžiai, ypač svarbu iš(si)kelti mažus, konkrečius, realistinius tikslus;
- ar kas nors iš kliento aplinkos gali padėti jam pačiam pasiekti tikslus? Pasinaudojama kliento poreikių ir jo stipriųjų pusių įvertinimo metu surinkta informacija. Svarbu kliento pritarimas ir sutikimas įtraukti kitus asmenis (neformalios pagalbos tinklą) į pagalbos procesą;
- ar tikslą atvejo vadybininkas gali pasiekti *kartu* su klientu, ar *vietoj* kliento?

Stipriųjų pusių įgalinimo teorijos teigia, kad klientas aktyviai dalyvauja planavimo ir sprendimų priėmimo procese, kartu su atvejo vadybininku ieško ir aptaria įvairias alternatyvas, įvardija formalios bei neformalios pagalbos šaltinius ir jų panaudojimo galimybes. Į klientą orientuotas planavimo procesas remiasi prielaida, kad žmonės tobulėja per sėkmingus pasiekimus tose srityse, kurios *jiems* yra svarbios. Dauguma klientų neruošiami būti „gerais klientais“, ir dažnai specialistų vertinami kaip „sunkūs“, specialistui prisiimant atsakomybę „aš geriau žinau, nei klientas“. Stipriųjų pusių perspektyvos teorija pabrėžia, kad reikia gražinti atsakomybę klientui (klasikinės teorijos teigia, kad tai pasmerkia klientus nesėkmei ar netgi yra neetiška), maksimalizuoti jo apsisprendimo ir veiksmų laisvę. Leidžiant klientui judėti jo pasirinkta kryptimi ten, kur jis jaučiasi kompetentingas, gebantis, vertinamas,

maži laimėjimai gali vesti prie didesnio įsitraukimo, svaresnių laimėjimų ir sėkmingesnio atvejo vadybos plano įgyvendinimo (Kisthardt, Rapp, 1992).

Įgyvendinimas

Plano įgyvendinimas retai būna tikslingas, linijinis, kryptingas, racionalus procesas, kuris buvo suplanuotas ankstesniame atvejo vadybos žingsnyje. Atvejo vadybininkas ir klientas turi būti nusiteikę tiek teigiamiems, tiek neigiamiems netikėtumams ir nuolatiniam pirminio plano peržiūrėjimui bei koregavimui. Būtinai lankstumas atsižvelgiant į nuolat besikeičiančias sąlygas ir klientą.

Įgyvendinimas apima šiuos pagrindinius aspektus:

- nukreipimą gauti tinkamiausias paslaugas,
- teikiamų paslaugų koordinavimą, kuris apima formalaus ir neformalaus paslaugų teikimo tinklo panaudojimą (Rose, 1992).

Leškant ir panaudojant planui įgyvendinti būtinus išteklius pirmiausia remiamasi neformalios pagalbos tinklu. Ten, kur būtina formali pagalba, ji turi pasižymėti trimis bruožais:

- tinkamumu (*appropriateness*), t. y. analizuojama, ar teikiamos paslaugos atitinka, gali patenkinti kliento poreikius, tačiau kartu žiūrima, ar jos nežemina kliento orumo, nediskriminuoja jo, ar taikomi tinkami paslaugų teikimo būdai/praktikos modeliai ir kt. (ar paslaugas teikiančios agentūros pripažįsta tas pačias vertybes, žmogaus orumą, apsisprendimo laisvę, ar klientas priimamas kaip aktyvus dalyvaujantis subjektas, ar tik kaip diagnozuotas objektas);
- pakankamumu (*adequacy*), tai siejasi su tinkamų (žr. pirmą punktą) paslaugų, išteklių kiekybe, pakankamumu, pvz., ar teikiama finansinė parama pakankama, kad klientas susimokėtų už butą;
- prieinamumu (*access*), t. y. ar klientas gali gauti reikiamas paslaugas, ar jos prieinamos, pvz., ar tinka jų teikimo laikas, ar klientas gali atvykti ir kt. (Rose, 1992).

Šie trys bruožai yra tarpusavyje susiję. Įgalinimo perspektyvoje atvejo vadybininkas turi įvertinti paslaugas pagal visu tris kriterijus, pvz., lengvai prieinamos, bet netinkamos paslaugos, net jei jos yra pakankamos, vers atvejo vadybininką ieškoti kito paslaugos teikėjo (Rose, 1992). Sudėtingiau, kai ne tik nėra visus tris kriterijus atitinkančių paslaugų, bet jų iš viso nėra.

Kai klientas nukreipiamas gauti paslaugas, jis turi būti visiškai informuotas, kodėl jis ten eina, ko gali tikėtis, ką ten gaus ir, svarbiausia, kaip tai prisidės prie išsikeltų tikslų pasiekimo, t. y. klientas turi būti daugiau nei vartotojas, jis turi būti aktyvus proceso dalyvis. Įgalinimo perspektyvoje jis tampa sąmoningu partneriu (Rose, 1992).

Atvejo vadybininkas turi garantuoti paslaugų teikimo tęstinumą ir efektyvumą. Kiekvienas sėkmingas žingsnis/tikslo pasiekimas yra įvardijamas ir įvertinamas, o visas procesas turi didinti kliento autonomiją (Rose, 1992).

Stebėseną

Stebėseną – tai įtemptas ir multidimensinis procesas, kurio metu nuolat tikrinama, kaip vykdomas numatytas planas. Atvejo vadybos proceso stebėseną apibrėžia trys žodžiai – bendras tęstinis bendradarbiavimas:

- bendras; pagalbos procese atvejo vadybininkas negali būti vienintelis kliento sėkmės garantas, tam reikalingos bendros ne tik atvejo vadybininko ir kliento veiklos, bet ir viso formalios ir neformalios pagalbos tinklo dalyvavimas pagalbos procese;
- tęstinis; pagalbos procesas yra nuolatinis mažų tikslų pasiekimo procesas pasiekus vieną tikslą, susitelkiama į kitą; reikia palaikyti nuolatinį ryšį su visomis suinteresuotomis/įtrauktomis šalimis;
- bendradarbiavimas; išsikeltų tikslų pasiekimas ir pokyčio išlaikymas priklauso nuo visų bendradarbiavimo, atvejo vadybininkas, klientas ir kiti pagalbos proceso dalyviai veikia kaip bendradarbiaujančios šalys, kiekvienas suvokia, pripažįsta savo ir kitų unikalų (darydami tą patį jie nebūtų tinkle) indėlį bei bendro darbo pranašumus (Kisthardt, Rapp, 1992).

Stebėseną reikalauja nuolatinių kontaktų su klientu ir paslaugų teikėjais siekiant įsitikinti, kad klientui tinkamai ir laiku teikiamos numatytos paslaugos (Intagliata, 1992). Stebėsenos metu surinkta informacija, jei reikia, gali būti naudojama planui koreguoti, naujiems planams ir tinklams kurti (Rubin, 1992).

Užbaigimas ir įvertinimas

Kaip ir visuose socialiniuose santykiuose, kuriuose yra dvi šalys – gaunantysis ir teikiantis pagalbą asmuo, ateina laikas, kai pagalbos procesas turi įgauti kitą formą ir funkcijas. Išskiriami keli atvejai, kai galima pradėti užbaigimą:

- planas įgyvendintas, tikslas ir uždaviniai pasiekti;
- siektini pokyčiai tampa rutininiais, veiklos tampa kasdieninės, veikia neformalios pagalbos tinklas;
- klientas pats valdo procesą ir išlaiko įvykusius pokyčius (Kisthardt, Rapp, 1992).

Kliento paruošimas užbaigimui prasideda dar pirmųjų susitikimų metu. Kliento įgalinimas atskleidžia santykių paradoksą, kai pagrindinis kliento įsitraukimo tikslas yra siekti užbaigti, tai yra „neįsitraukti“. Kliento poreikio vertinimo ir jo įtraukimo metu atvejo vadybininkas įgalina klientą, palaiko jį ir padeda daryti sprendimus, įtraukia klientą į jam prasmingą procesą. Renkant informaciją, įvertinant kliento stipriąsias puses, atvejo vadybininkas tikslingai ieško kitų narių, suinteresuotų šalių, išteklių, kurie galėtų jį pakeisti atvejo vadybos procese. Planavimo ir įgyvendinimo etapuose šie numatyti ištekliai tampa aktyviais proceso nariais, artindami atvejo vadybininko pasiūlymą. Kitos atvejo vadybininko funkcijos, pvz., advokatavimas, suteikia nepertraukiamos pagalbos ar pokyčio palaikymo galimybes, kurios padeda klientui pačiam valdyti situaciją (Kisthardt, Rapp, 1992). Laipsniškai atvejo vadybininkas tampa pasyvesnis, ne toks aktyvus, o klientas – priešingai – aktyvesnis. Ryšiai formalioje sistemoje pakeičiami ryšiais neformalioje sistemoje (Rose, 1992).

Stipriųjų pusių perspektyvos teorijoje, priešingai nei klasikinėse teorijose, laipsniškas užbaigimas palieka klientui suvokimą, kad tai nėra pabaiga. Klientams, kurie labai įsitraukia ir vertina atvejo vadybos procesą, užbaigimas kaip sėkmės/geros veiklos rezultatas gali vesti prie pasipriešinimo, t. y. jie gali nesiekti norimo rezultato, kad tik procesas nesibaigtų. Stipriųjų pusių perspektyvoje užbaigimas reiškia kliento pasiekimų ir savarankiškumo pripažinimą, išlaikant tolesnius ryšius ir galimybę sugrįžti. Tai yra tolesnio kliento kokybiško gerovės palaikymo prielaida (Kisthardt, Rapp, 1992).

Kitos atvejo vadybininko atliekamos funkcijos

Kiekviename atvejo vadybos procese atvejo vadybininkas turi atlikti aiškiai apibrėžtas veiklas, tačiau, be kiekvienam etapui būdingų funkcijų, atvejo vadybininkas atlieka ir kitas funkcijas, kurios gali pasireikšti viename ar keliuose etapuose – priklauso nuo konkrečios kliento situacijos. Išskiriamos šios pagrindinės atvejo vadybininko funkcijos:

- *outreach*,
- advokatavimas,
- išteklių paieška ir kūrimas,
- paslaugų teikimas,
- krizių intervencija.

Outreach. Tikimasi, kad atvejo vadybininkas identifikuos potencialius klientus, skirs laiko jų paieškai, motyvuos, padrąsins juos įsitraukti į atvejo vadybos procesą, pasinaudoti prieinamomis paslaugomis. Atvejo vadybininkas negali dirbti tik kabinete (Rubin, 1992).

Advokatavimas. Bendriausia prasme advokatavimas suprantamas kaip pastangos paveikti socialinės, sveikatos apsaugos ir kitas sistemas taip, kad jos geriau patenkintų klientų poreikius. Advokatavimas apima keturis aspektus: tinkamumą, pakankamumą, prieinamumą ir suderinamumą (Kisthardt, Rapp, 1992). Išskiriamas advokatavimas asmens ir sistemos lygmeniu (Intagliata, 1992).

Išteklių paieška ir kūrimas. Kartu su klientu planuodamas ir įgyvendindamas atvejo vadybos procesą profesionalas pradeda nuo jau esančių išteklių identifikavimo ir jų panaudojimo galimybių. Tačiau atvejo vadybininkas turi nuolat peržiūrėti, atnaujinti ir koreguoti prieinamų išteklių sąrašą bei inicijuoti naujų išteklių ar paslaugų kūrimą.

Paslaugų teikimas. Klasikinėse atvejo vadybos teorijose teigiama, kad atvejo vadybininkas pats neteikia tiesioginių paslaugų ir tik trūkstant būtinų paslaugų, prireikus jis laikinai gali teikti tas paslaugas, kurių trūksta, pvz., keisti elgesį, ugdyti įgūdžius ir pan. Modernesnėse (stipriųjų pusių, įgalinimo) atvejo vadybos koncepcijose pabrėžiama, kad atvejo vadybininko darbas neatsiejamas nuo tiesioginių paslaugų teikimo. Pagrindinė paslauga, kurią teikia atvejo vadybininkas, yra ryšys/santykis, užtikrinantis tęstinumą klientui naudojantis įvairiomis paslaugomis. Tai suteikia klientams stabilumo ir saugumo jausmą (Rubin, 1992).

Krizių intervencija. Atvejo vadybininkas nėra terapeutas ir neprivalo spręsti kliento krizių, tačiau jis turi žinoti, kaip elgtis krizinėse situacijose, gebėti suteikti asmeninį palaikymą ištikus krizėms, padėti klientui pereiti krizių intervencijos procesą, jei tai būtina ir pageidauja klientas (Rubin, 1992). Krizės ga-

li kilti dėl staigių netikėtų pokyčių, todėl būtina būti pasiruošus į jas reaguoti. Dažniausiai atvejo vadybininko vaidmuo krizių intervencijos procese apsiriboja kliento nukreipimu ar palydėjimu iki terapeutų (Intagliata, 1992).

Išvados

1. Socialiniame darbe atvejo vadybos procesas apima situacijos įvertinimo, planavimo, įgyvendinimo, stėbėsenos, užbaigimo bei proceso įvertinimo etapus. Socialinis darbuotojas kaip atvejo vadybininkas užmezga pagalbos santykį, įvertina kliento poreikius ir prieinamus išteklius, randa geriausią problemas sprendimo būdą, padeda klientui ją išspręsti nuolat stebėdamas ir koreguodamas procesą.

2. *Outreach*, advokatavimas, išteklių paieška ir kūrimas, paslaugų teikimas, krizių intervencija yra skiriamosios atvejo vadybininko funkcijos, atliekamos įvairiuose atvejo vadybos proceso etapuose atsižvelgiant į konkrečią situaciją.

3. Šiuolaikinės (stipriųjų pusių, įgalinimo) atvejo vadybos teorijos labiau nei klasikinės teorijos pabrėžia į klientą orientuoto proceso svarbą, atsakomybės klientui, jo pranašumų panaudojimą atvejo vadybos procese, įsitraukimo ir įgalinimo svarbą sėmingam proceso įgyvendinimui ir užbaigimui.

LITERATŪRA

1. **Geramanavičius A., Čiurinskas D.** Atvejų vadybos metodas. Kas tai? // Sveikata. 2002. Nr. 8 P. 32–37.
2. **Gvaldaitė L., Švedaitė B.** Socialinio darbo metodai. 2005.
3. **Flarey D. L., Blancett S. S.** Handbook of Nursing Case Management: Health Care Delivery in a World of Managed Care. Jones and Bartlett Publishers 1996.
4. **Intagliata J.** Improving the Quality of Community Care for the Chronically Mentally Disabled: the Role of Case Management // Case Management in Social Work Practice. Ed. Rose S. M. Longman. 1992.
5. **Johnson L. C.** Socialinio darbo praktika: bendrasis požiūris. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
6. **Kane R.** Case Management: Ethical Pitfalls on the Road to High-Quality Management Care // Case Management in Social Work Practice. Ed. Rose S. M. Longman. 1992.
7. **Kisthardt W. E., Rapp Ch. A.** Bridging the Gap between Principles and Practice: Implementing a Strength Perspective in Case Management // Case Management in Social Work Practice. Ed. Rose S. M. Longman. 1992.
8. **Loomis J. F.** Case management in Health Care // Case Management in Social Work Practice. Ed. Rose S. M. Longman. 1992.
9. **Newell M.** Using Nursing Case Management to Improve Health Outcomes. Jones and Bartlett Publishers. 1995.
10. **New York AIDS Institute** Introduction to Case Management, Center for Public Health Education, Stony Brook University. 2004.
11. **Rose A. M.** Case Management: an Advocacy/Empowerment Design // Case Management in Social Work Practice. Ed. Rose S. M. Longman. 1992.
12. **Rubin A.** Case Management // Case Management in Social Work Practice. Ed. Rose S. M. Longman. 1992.
13. **Rothman J.** A model of case management: Toward empirically based practice. *Social Work* 36:6, P. 520–528. 1991.
14. **Vourlekis B. S., Greene R. R.** Eds. Social Work Case Management. Aldine Transaction. 1992.

CASE MANAGEMENT IN SOCIAL WORK

Dr. Jolanta Pivorienė

Mykolas Romeris University

Summary

Case management is an approach to service delivery that attempts to ensure that clients with complex, multiple problems receive all the services they need in a timely and appropriate fashion.

Assessment refers to the process whereby a professional on hearing the specifics of the client's initial problem, calls on a particular theoretical base to render a judgment, conclusion or determination as to possible causes or correlates. This assessment then legitimates a particular course of helping designed to amelio-

rate the problem. Within a strength perspective, the assessment is produced by both the client and the case manager. Information is collected in six domains: daily living, financial, vocational/educational, social support, health, leisure – in time dimension: personal history, present social context and the future vision.

Planning is the formulation of a strategy to meet the client's assessed needs. It is a process of determination what services and resources are necessary for client's problem solution and planning for the most appropriate services delivery. In developing a client's personal plan, the case manager is guided by the following hierarchy of questions: is the goal the client can do himself; is there someone in the client's support network who can help him in implementing the goal; is this goal can be achieved with the client or for the client?

During case management plan implementation case manager is expected to link clients to the services that are available to meet their needs. The case manager has to assess whether these services are appropriate, adequate and accessible.

Monitoring is an intensive and multidimensional process of reviewing services delivered to the individual client and also includes identifying service gaps in the community and collecting and analyzing management information data for process evaluation. Monitoring is a collective and continues collaboration.

There are several indicators that might show that the case management process could be finished: the goal and aims are achieved, the activities become routine, and client is able to sustain planed and achieved changes.

The range of case manager functions varies depending on such contextual factors as the characteristics of target population, environmental issues, the nature of the problems and service delivery system. Case manager at times deliver a service, secure advocacy services, participates in crisis intervention, search for and develop new resources. Outreach is another common function of case manager.

Keywords: case management, case management process: assessment, planning, implementation, monitoring, evaluation, functions of case manager.