MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT
„ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU

Facultatea *Psihologie și Psihopedagogie Specială*
Catedra *Asistență socială*

Maria VÎRLAN



Culegere de exerciții aplicative, sarcini individuale și probe de evaluare

Chișinău, 2025

Recomandată pentru publicare la ședința din 27.11.2025
a Senatului Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”
din Chișinău, proces-verbal nr. 3

Recenzenți:

FRUNZE Olesea, conf. univ. dr., UPSC

HARAZ Svetlana, conf. univ. dr., ULIM

**DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII
DIN REPUBLICA MOLDOVA**

© Vîrlan M.

Tipărit la Centrul Editorial-Poligrafic al Universității Pedagogice
de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, str. Ion Creangă, nr. 1, MD-2069

CUPRINS

INTRODUCERE 5
NOTĂ METODOLOGICĂ 8
Tema: MANAGEMENTUL DE CAZ: NOȚIUNI, PRINCIPII, BENEFICII ȘI RISCURI 11
Sarcini de lucru pentru seminar 11
Activități reflexive și creative 14
Sarcini de lucru individual 15
Probe de evaluare 16
Test: Recunoașterea și aplicarea principiilor managementului de caz 16
Tema: DOMENIILE DE BUNĂSTARE A COPILULUI ȘI FACTORII PROTECTORI AI FAMILIEI 20
Sarcini de lucru pentru seminar 22
Activități reflexive și creative 24
Sarcini de lucru individual (reflecție și autoevaluare) 25
Probe formative de evaluare 26
Test: Domeniile de bunăstare a copilului și factorii protectori ai familiei 26
Tema: ETAPELE MANAGEMENTULUI DE CAZ 31
Sarcini pentru seminar 33
Activități creative și reflexive 37
Sarcini pentru lucrul individual 38
Probe formative de evaluare 39
Analiza studiilor de caz 40
Test: Etapele managementului de caz 44
Criterii de evaluare detaliate 47

Tema: MANAGEMENTUL DE CAZ PENTRU ADULȚI... 50
Sarcini pentru seminar 51
Activități creative și reflexive..... 53
Sarcini de lucru individual..... 54
Analiza studiilor de caz..... 55
Test: Managementul de caz pentru adulți 59
BIBLIOGRAFIE..... 63

INTRODUCERE

Culegerea de exerciții aplicative *Managementul de caz în asistența socială* este destinată formării competențelor profesionale ale viitorilor asistenți sociali prin aplicarea practică a conceptelor, principiilor și etapelor lucrului pe caz. Lucrarea oferă studenților oportunitatea de a înțelege în mod integrat procesul de intervenție socială: de la evaluarea inițială până la monitorizare și închiderea cazului atât în domeniul protecției copilului, cât și în cel al protecției adulților, persoanelor vârstnice și a celor cu dizabilități.

Managementul de caz reprezintă una dintre cele mai complexe metode de intervenție din asistența socială contemporană, având ca scop asigurarea unui răspuns coordonat și personalizat la nevoile beneficiarilor. În contextul social actual al Republicii Moldova, marcat de migrație, îmbătrânire a populației, sărăcie, violență domestică și excluziune socială, aplicarea unui model eficient de management de caz devine o condiție esențială pentru furnizarea serviciilor sociale de calitate și respectarea drepturilor omului.

Lucrarea de față integrează **exerciții variate**, **studii de caz reale sau ipotetice**, **activități reflexive și creative**, precum și **probe formative de evaluare**. Acestea au fost concepute pentru a încuraja implicarea activă a studenților, stimularea gândirii critice și dezvoltarea empatiei profesionale. Prin simulări de rol, dezbateri, fișe de plan individualizat și analize interdisciplinare, studenții sunt invitați să-și dezvolte abilități esențiale pentru practica profesională: observarea, evaluarea complexă, luarea deciziilor etice, planificarea intervenției și coordonarea echipei multidisciplinare.

Culegerea este structurată în concordanță cu temele majore ale cursului:

- **Managementul de caz în domeniul protecției copilului** – cu accent pe principii, etape, domenii ale bunăstării și factori protectori;
- **Managementul de caz pentru adulți** – focalizat pe nevoi complexe, autonomie și consimțământ informat;
- **Managementul de caz în domeniul protecției persoanelor vârstnice** – axat pe menținerea demnității și a incluziunii sociale;
- **Managementul de caz pentru persoane cu dizabilități și dependențe** – centrat pe intervenția integrată și recuperarea funcțională.

Fiecare temă include sarcini pentru seminar, activități creative, exerciții individuale și instrumente de evaluare, care susțin formarea unei gândiri reflexive și a unei atitudini profesioniste față de beneficiarii serviciilor sociale. Structura culegerii reflectă principiile învățării active și ale evaluării formative, favorizând dezvoltarea competențelor specifice domeniului asistenței sociale.

Lucrarea propune un parcurs gradual: de la învățarea teoretică la aplicarea practică și evaluarea reflexivă, contribuind, astfel, la dezvoltarea autonomiei profesionale și la formarea unei identități etice în activitatea de asistent social.

Culegerea are drept scop **formarea și consolidarea competențelor profesionale necesare desfășurării managementului de caz în asistența socială**, prin aplicarea integrată a cunoștințelor teoretice, a abilităților practice și a reflecției etice.

Lucrarea se adresează:

- **studenților** de la programele de licență și masterat în *Asistență socială* și *Psihopedagogie specială*;
- **cadrelor didactice** implicate în predarea și supervizarea practicii de specialitate;
- **profesioniștilor din domeniul asistenței sociale**: asistenți sociali comunitari, coordonatori de servicii, psihologi, educatori, specialiști în protecția copilului și a adulților, care doresc să-și actualizeze instrumentele metodologice de intervenție.

Prin caracterul său aplicativ, culegerea poate fi utilizată atât ca **suport didactic** în activitățile de seminar, cât și ca **instrument de formare continuă**, favorizând profesionalizarea și eficientizarea intervențiilor sociale în contextul modern al Republicii Moldova.

NOTĂ METODOLOGICĂ

Prezenta **culegere de exerciții aplicative** este elaborată în concordanță cu obiectivele curriculare ale disciplinei *Managementul de caz în asistența socială* și are rolul de a sprijini procesul de formare a competențelor practice, reflexive și etice ale viitorilor profesioniști din domeniu.

Lucrarea se bazează pe principiile **învățării active**, **învățării prin descoperire** și **evaluării formative**, urmărind dezvoltarea capacității de analiză critică, de luare a deciziilor responsabile și de aplicare a instrumentelor de intervenție socială în situații concrete.

Structura și utilizarea materialului

Culegerea este organizată pe teme corespunzătoare conținutului disciplinei și poate fi utilizată:

- în cadrul **seminarelor interactive**, pentru aplicarea practică a conceptelor teoretice;
- în **activități de lucru individual**, pentru reflecție personală, sinteză și autoevaluare;
- în **formarea profesională continuă**, ca resursă pentru supervizare, coaching sau instruire la locul de muncă.

Fiecare temă include următoarele categorii de activități:

1. **Sarcini aplicative pentru seminar (lucru în echipă)** – orientate spre colaborare, analiză de caz, dezbatere și simulări de rol, în scopul dezvoltării competențelor de comunicare și coordonare interdisciplinară.
2. **Activități creative și reflexive** – menite să stimuleze gândirea critică, empatia profesională și analiza valorilor personale în raport cu practica socială.
3. **Sarcini de lucru individual** – destinate consolidării cunoștințelor, exersării redactării profesionale (PIA,

rapoarte, fișe de monitorizare) și dezvoltării autonomiei de învățare.

4. **Probe formative și evaluative** – teste, portofolii, mini-proiecte și studii de caz care permit verificarea competențelor de analiză, planificare și evaluare a intervenției sociale.

Metodologia de aplicare

Activitățile propuse pot fi utilizate:

- **în grupuri mici (3–6 studenți)** pentru exersarea cooperării și a comunicării profesionale;
- **individual**, ca instrument de reflecție și documentare;
- **în context interdisciplinar**, prin simularea colaborării dintre specialiști (asistent social, psiholog, pedagog, medic, jurist).

Exercițiile sunt însoțite de **scopuri formative, competențe vizate** și, acolo unde este relevant, de **criterii de evaluare**.

Accentul se pune pe:

- aplicarea etapelor managementului de caz;
- formularea obiectivelor SMART în planurile individualizate de asistență (PIA);
- integrarea principiilor etice în procesul decizional;
- dezvoltarea capacității de reflecție profesională și autoevaluare.

Principii pedagogice de bază

Metodologia lucrului cu această culegere se sprijină pe următoarele principii:

- **participare activă și colaborativă** în procesul de învățare;
- **corelarea teoriei cu practica profesională**;
- **autenticitate și realism** în selectarea studiilor de caz;
- **abordare centrată pe beneficiar**;

- **reflecție critică și etică profesională**;
- **evaluare continuă**, orientată spre progres și formare de competențe.

Rezultate așteptate

La finalul parcurgerii acestei culegeri, studenții vor fi capabili:

- să analizeze și să documenteze complet un caz social (copil sau adult);
- să elaboreze și să monitorizeze un plan individualizat de asistență (PIA);
- să comunice eficient în echipa multidisciplinară;
- să ia decizii informate, responsabile și etice;
- să aplice instrumentele de management de caz în contexte instituționale reale.

Prin urmare, lucrarea oferă nu doar un suport didactic, ci și un **instrument de formare profesională**, menit să consolideze legătura dintre teorie și practică și să contribuie la pregătirea unor specialiști competenți, empatici și reflexivi în domeniul asistenței sociale contemporane.

Tema: MANAGEMENTUL DE CAZ: NOȚIUNI, PRINCIPII, BENEFICII ȘI RISCURI

Obiective formative

La finalul activității, studenții vor fi capabili:

1. Să definească conceptul de *management de caz* și principiile sale fundamentale.
2. Să recunoască situațiile sociale care necesită aplicarea acestei metode.
3. Să analizeze beneficiile, limitele și riscurile managementului de caz.
4. Să aplice principiile etice și profesionale în lucrul cu beneficiarii.
5. Să dezvolte competențe de reflecție, analiză critică și colaborare interprofesională.

Competențe specifice formate

- **C1.** Capacitatea de analiză și diagnosticare a situațiilor sociale complexe.
- **C2.** Aplicarea principiilor de etică și deontologie profesională în asistența socială.
- **C3.** Planificarea și coordonarea intervențiilor în spiritul interesului superior al beneficiarului.
- **C4.** Dezvoltarea gândirii reflexive, critice și creative.

Sarcini de lucru pentru seminar

A. Studiu de caz și analiză aplicativă

Obiectiv: Aplicarea principiilor managementului de caz într-o situație socială complexă.

Sarcina:
Studenții primesc un caz ipotetic (sau real, anonimizat), de exemplu:

- O femeie de 35 de ani, mamă a doi copii minori, aflată în risc de violență domestică, fără venit stabil.
- Un bărbat de 60 de ani, singur, cu probleme de sănătate cronică, fără rețea de sprijin familial.

Exercițiu:

1. Identificați motivele pentru care acest caz necesită sau nu necesită management de caz.
2. Enumerați principiile-cheie care ar trebui respectate în intervenție.
3. Formulați obiectivele generale și specifice ale unui plan de asistență.

Competențe vizate: analiză situațională, gândire sistemică, planificare strategică.

B. Exercițiu de rol: „Managerul de caz și beneficiarul"
Obiectiv: Dezvoltarea abilităților de comunicare empatică și respectuoasă cu beneficiarii.
Sarcina:
Împărțiți grupul în echipe de câte trei persoane:

- un student joacă rolul *beneficiarului* (copil/adult);
- unul – *managerul de caz*;
- al treilea – *observatorul* care notează respectarea principiilor (consimțământ, confidențialitate, empatie, non-discriminare).

Discuție de grup:
Observatorii oferă feedback despre:

- modul de comunicare;

- capacitatea de explicare a scopului intervenției;
- respectarea principiilor etice.

Competențe vizate: comunicare profesională, empatie, aplicarea principiilor etice.

C. Analiză critică

Obiectiv: Dezvoltarea gândirii critice și a discernământului profesional.

Sarcina:

Redactați un scurt text (½ pagină) în care să argumentați *de ce nu toate cazurile sociale necesită management de caz*, ilustrând cu un exemplu concret.

Competențe vizate: analiză etică, evaluare profesională, argumentare logică.

D. Cartografierea resurselor locale

Obiectiv: Identificarea și valorificarea rețelei de resurse locale în procesul de management de caz.

Sarcina:

Realizați un tabel cu serviciile și resursele existente la nivel local (publice, private, ONG), care pot fi implicate într-un management de caz pentru copii sau adulți.

Includeți: denumirea instituției, tipul serviciilor, grupurile-țintă, datele de contact.

Competențe vizate: documentare, gândire integrativă, cunoașterea sistemului de servicii sociale.

E. Reflecție personală

Obiectiv: Dezvoltarea conștiinței de sine profesionale.

Întrebări deschise:

- Ce calități personale și profesionale trebuie să aibă un bun manager de caz?
- Cum pot fi dezvoltate aceste competențe pe parcursul formării universitare și al practicii de teren?

Competențe vizate: reflecție personală, autoevaluare, dezvoltare profesională continuă.

F. Mini-evaluare (quiz formativ)

Obiectiv: Consolidarea cunoștințelor de bază privind principiile managementului de caz.

Întrebări:

1. Ce presupune principiul *a nu face rău*?
2. Ce implică *consimțământul informat*?
3. Numiți două situații în care managementul de caz *nu* este recomandat.
4. Care sunt principalele riscuri pentru personalul social în aplicarea MC?
5. Ce reprezintă *planul individualizat de asistență*?

Competențe vizate: înțelegerea conceptuală, aplicarea principiilor, gândire critică.

Activități reflexive și creative

1. Exercițiul „Metafora cazului”

Fiecare student formulează o metaforă pentru rolul managerului de caz (ex.: *dirijor al echipei multidisciplinare*, *punte între nevoi și resurse*) și o prezintă grupului.

2. Dezbatere creativă
Tema: „Este posibil managementul de caz fără o rețea funcțională de servicii sociale?”
Scop: dezvoltarea argumentării, gândirii critice și a spiritului colaborativ.

3. Jurnal reflexiv
Studenții notează principalele dileme etice și emoționale întâlnite în lucrul cu copilul și familia.

Sarcini de lucru individual

1. Exerciții de reflecție

- **„De la teorie la practică”** – fiecare student formulează propria definiție a managementului de caz (5–7 rânduri).
- **Reflecție scrisă:** „Ce înseamnă pentru mine *interesul superior al copilului* în contextul lucrului pe caz?”
- **Fișă de autoevaluare:** identificarea valorilor personale care pot influența gestionarea unui caz.

2. Exerciții de analiză aplicativă

- **Studiu de caz:** descrierea pașilor de intervenție și aplicarea principiilor de MC.
- **Analiză comparativă:** managementul de caz vs. consilierea individuală: avantaje și limite.
- **Mini-proiect de echipă:** „Harta conceptuală a procesului de management de caz” – reprezentare grafică a etapelor și actorilor implicați.

Probe de evaluare

Tip probă	Modalitate	Competențe evaluate	Modalitate de notare
Formativă	Quiz, reflecții, exerciții de rol	C1, C2	calificativ/feedback scris
Sumativă	Eseu aplicativ sau analiză de caz	C1, C3, C4	punctaj 1–10
Practic-aplicativă	Elaborarea unei hărți de resurse / mini-proiect	C2, C3	evaluare de grup
Autoevaluare	Jurnal reflexiv, fișă de valori profesionale	C4	feedback individual

Test: Recunoașterea și aplicarea principiilor managementului de caz

Scopul testului:
Verificarea înțelegerii și aplicării corecte a principiilor etice și metodologice care fundamentează procesul de management de caz în asistența socială.
Durata recomandată: 15–20 minute
Tip evaluare: formativă (în cadrul seminarului)

Competențe evaluate:

- C1: Cunoașterea principiilor fundamentale ale managementului de caz.
- C2: Aplicarea principiilor etice în analiza situațiilor concrete.
- C3: Capacitatea de decizie profesională în contextul intervenției sociale.

Itemi obiectivi (recunoaștere și înțelegere)

1. Principiul *interesului superior al copilului* presupune:
a) prioritatea intereselor părinților în luarea deciziilor;
b) deciziile luate în favoarea instituției;
☑ c) orientarea tuturor acțiunilor către protecția și dezvoltarea copilului;
d) respectarea strictă a procedurilor administrative.

2. Principiul *a nu face rău* implică:
a) evitarea oricărei forme de sancțiune;
b) asigurarea confidențialității;
☑ c) prevenirea oricărei intervenții care ar putea agrava situația beneficiarului;
d) refuzul colaborării interinstituționale.

3. Confidențialitatea poate fi limitată numai atunci când:
a) beneficiarul solicită publicarea cazului;
☑ b) există un pericol iminent pentru viața sau siguranța unei persoane;
c) managerul de caz decide unilateral;
d) informația a fost transmisă verbal.

4. Principiul *participării active* presupune:
☑ a) implicarea copilului și familiei în luarea deciziilor privind planul de asistență;
b) respectarea ierarhiei instituționale;

c) implicarea doar a specialiștilor din domeniul juridic;
d) impunerea deciziilor de către autoritatea tutelară.

5. Principiul *responsabilității partajate* în managementul de caz înseamnă:
☑ a) colaborarea și împărțirea clară a sarcinilor între instituțiile implicate;
b) asumarea integrală de către asistentul social;
c) delegarea exclusivă către ONG-uri;
d) excluderea beneficiarului din procesul decizional.

Itemi de aplicare (situaționali)
6. Într-o vizită la domiciliu, un asistent social observă urme de violență asupra copilului. Părintele roagă să nu fie raportat cazul, invocând confidențialitatea.
Ce principiu prevalează în această situație?
☑ Răspuns corect: *Protecția copilului și interesul superior al acestuia* (are prioritate față de confidențialitate).

7. Într-un caz de sprijin pentru o persoană vârstnică, aceasta refuză inițial colaborarea cu echipa de intervenție. Managerul de caz decide să revină ulterior, fără a forța cooperarea.
Ce principiu a fost respectat?
☑ Răspuns corect: *Respectarea demnității și a consimțământului informat*.

8. Managerul de caz planifică acțiunile împreună cu medicul de familie și cu psihologul comunitar.
Ce principiu reflectă această acțiune?
☑ Răspuns corect: *Colaborarea și abordarea multidisciplinară*.

9. În procesul de lucru, un beneficiar adult își exprimă dorința de a renunța la sprijin. Managerul de caz decide respectarea acestei opțiuni, informând totuși despre consecințe.

Ce principiu este ilustrat?
☑ Răspuns corect: *Autodeterminarea beneficiarului/respectul pentru decizia informată*.

10. Managerul de caz monitorizează periodic progresele familiei și adaptează planul în funcție de schimbări.

Ce principiu metodologic este aplicat?
☑ Răspuns corect: *Flexibilitatea și continuitatea intervenției*.

Barem de evaluare:

Nr. itemi	Tip item	Punctaj per item	Total puncte	Nivel de competență
1–5	Recunoaștere	1 p	5 p	C1
6–10	Aplicare	1,5 p	7,5 p	C2–C3
TOTAL			**12,5 puncte (convertite la 10)**	

☑ **Calificativ minim de promovare:** 6 puncte (corespunde nivelului „Bine”).
☑ **Nivel excelent:** peste 10 puncte – demonstrează înțelegere aplicativă și reflecție etică.

Sugestie metodologică pentru utilizare în seminar:

- Testul poate fi aplicat individual (pe foaie sau online).
- Discuția de feedback colectiv poate fi realizată ulterior, pentru a sublinia dilemele etice.
- Itemii 6–10 pot fi folosiți și ca *mini-studii de caz* pentru dezbatere.

Tema: DOMENIILE DE BUNĂSTARE A COPILULUI ȘI FACTORII PROTECTORI AI FAMILIEI

Obiective formative

La finalul activității, studenții vor fi capabili:

1. **Să definească** conceptul de *bunăstare a copilului* și să identifice principalele domenii care o determină (sănătate, siguranță, educație, familie, relații, autonomie).
2. **Să explice** legătura dintre bunăstarea copilului, factorii de risc și factorii de protecție ai familiei.
3. **Să analizeze** rolul familiei, al comunității și al serviciilor sociale în menținerea și consolidarea bunăstării copilului.
4. **Să aplice** modelul celor șapte domenii de bunăstare în procesul de evaluare a situației copilului și familiei.
5. **Să elaboreze** recomandări și acțiuni practice pentru dezvoltarea factorilor protectori ai familiei, în baza principiilor managementului de caz.
6. **Să manifeste** o atitudine profesionistă și empatică în evaluarea nevoilor copilului, respectând principiile etice și interesul superior al acestuia.

Competențe generale vizate

- **C1.** Capacitatea de analiză sistemică a situațiilor sociale complexe ale copilului și familiei.
- **C2.** Înțelegerea interdependenței dintre mediul familial, comunitar și instituțional în asigurarea bunăstării copilului.
- **C3.** Aplicarea principiilor etice și metodologice în procesul de evaluare și intervenție socială.
- **C4.** Dezvoltarea gândirii critice, reflexive și creative în formularea acțiunilor de suport pentru copil și familie.

Competențe specifice formate prin tema 2

Nr.	Competență specifică	Descriere operațională	Indicatori observabili
1.	Analizarea domeniilor de bunăstare a copilului	Identifică corect cele 7 domenii de bunăstare și le corelează cu nevoile reale ale copilului	Poate explica impactul deficiențelor într-un domeniu asupra celorlalte.
2.	Evaluarea factorilor de protecție și de risc ai familiei	Distinge factorii interni (emoționali, educaționali, economici) de cei externi (sociali, comunitari)	Realizează o grilă de evaluare a factorilor de risc/protecție.
3.	Aplicarea principiilor centrate pe familie în planificarea intervenției	Propune acțiuni concrete pentru consolidarea rezilienței familiale	Elaborează un plan simplificat de acțiune pentru un caz dat.
4.	Colaborarea cu membrii echipei multidisciplinare (EMD)	Identifică partenerii relevanți în lucrul cu familia (școală, medic, psiholog, ONG)	Redactează o schemă de cooperare interinstituțională.
5.	Reflecția etică asupra rolului profesionistului	Argumentează rolul empatiei, respectului și confidențialității în evaluarea bunăstării copilului	Notează exemple de dileme etice și soluții potrivite.

Sarcini de lucru pentru seminar

1. Analiza aplicată a unui caz

Obiectiv: Exersarea aplicării celor opt domenii de bunăstare și a factorilor protectori ai familiei într-o situație concretă.

Fragment de caz:

O familie formată din părinți tineri și doi copii (5 și 8 ani) locuiește într-o localitate rurală. Tatăl lucrează ocazional, mama este acasă cu copiii. Copilul cel mic frecventează grădinița, iar cel mare lipsește frecvent de la școală. Familia are resurse limitate, dar menține relații bune cu vecinii și învățătoarea.

Sarcini:

a. Identificați cele opt domenii de bunăstare și analizați care dintre ele sunt asigurate / vulnerabile.
b. Formulați cel puțin trei factori protectori ai familiei.
c. Propuneți măsuri de intervenție pentru consolidarea domeniilor vulnerabile și valorificarea resurselor existente.

Competențe vizate: analiză situațională, gândire sistemică, evaluare participativă.

2. Activitate de grup: „Piramida bunăstării”

Instrucțiune:

Echipele primesc cartonașe cu cele opt domenii de bunăstare.

- Ordonați-le sub forma unei piramide, de la baza fundamentală (nevoi primare) până la vârful superior (nevoi de dezvoltare și autorealizare).
- Argumentați ordinea aleasă și explicați cum interdependența dintre domenii influențează starea generală a copilului.

Reflecție finală:
Care domenii pot fi considerate *indicatori de risc* și care *indicatori de reziliență*?
Competențe vizate: gândire logică, relaționare între concepte, reflecție critică.

3. Exercițiu de echipă: „Harta factorilor protectori"
Sarcina:
Desenați o hartă în care, în centru, se află copilul, iar în jur – familia, școala, comunitatea și instituțiile sociale.
Indicații:

- Marcați resursele actuale (cu verde);
- Riscurile sau carențele (cu roșu);
- Oportunitățile posibile (cu galben).

După finalizare, fiecare echipă prezintă cum **managerul de caz** ar putea activa aceste resurse prin *planul individualizat de intervenție*.
Competențe vizate: gândire vizuală, planificare strategică, colaborare în echipă.

4. Dezbatere: „Protecție vs. sprijin"
Tema: În managementul de caz al copilului, este mai importantă protecția sau sprijinul familiei?
Desfășurare:

- Formați două echipe: una susține perspectiva *protecției*, cealaltă *sprijinul*.
- Prezentați argumente și exemple practice.
- La final, discutați cum pot fi echilibrate cele două dimensiuni în practica reală.

Competențe vizate: argumentare, reflecție etică, gândire dialectică.

5. Studiu comparativ între două familii

Material: Fișe cu descrierea a două familii:

- *Familia A* – cu probleme multiple, dar rețea socială activă;
- *Familia B* – cu venit stabil, dar relații afective reci și conflictuale.

Sarcină:

Comparați cele două situații și arătați care familie are mai mulți factori protectori reali și de ce.

Competențe vizate: analiză comparativă, evaluare holistică, gândire critică.

Activități reflexive și creative

1. Exercițiul „Cercul protecției"

Fiecare student desenează un cerc cu trei inele:

- în centru – copilul;
- în primul inel – familia;
- în al doilea – comunitatea;
- în al treilea – instituțiile.

  Se marchează rolul fiecărei entități în protejarea copilului.

2. „Metafora bunăstării"

Studenții formulează o metaforă care să descrie bunăstarea copilului (ex.: „o grădină care crește doar dacă este udată zilnic").

3. Jurnal reflexiv

Notează o situație (reală sau ipotetică) în care ai observat un dezechilibru între protecție și sprijin.

Analizează: Ce ar fi putut face un manager de caz? Ce resurse ar fi fost necesare?

Sarcini de lucru individual (reflecție și autoevaluare)

1. Evaluarea unui domeniu de bunăstare
Alege unul dintre domeniile de bunăstare a copilului și descrie (½ pagină) cum ar putea fi evaluat în practică de către asistentul social.

2. Eseu personal
Redactează un text de maximum o pagină pe tema: **„Familia ca spațiu de protecție și reziliență pentru copil."** Include minimum trei factori protectori și explică modul în care aceștia pot preveni separarea copilului de familie.

3. Fișă de autoevaluare profesională
Completează o fișă în care identifici ce competențe consideri esențiale pentru ca un manager de caz să evalueze corect domeniile de bunăstare și factorii protectori.

4. Elaborare de întrebări pentru interviu
Propune:

- trei întrebări pentru evaluarea rezilienței parentale;
- două întrebări pentru explorarea rețelei de suport social.

5. Analiza unei instituții reale
Alege o instituție (centru comunitar, DAS, ONG) și descrie modul în care contribuie la consolidarea factorilor protectori ai familiei.

6. Schema conceptuală
Realizează o hartă sau diagramă care ilustrează legătura dintre *domeniile de bunăstare* și *factorii protectori ai familiei* în procesul de management de caz.
Competențe vizate: sinteză vizuală, integrare teoretico-practică.

Probe formative de evaluare

Tip probă	Descriere	Competențe evaluate	Modalitate de apreciere
Studiu de caz aplicativ	Identificarea domeniilor de bunăstare și a factorilor protectori	C1, C2, C3	notă / feedback scris
Eseu reflexiv	Argumentarea importanței familiei ca factor de reziliență	C2, C5	evaluare individuală
Schema conceptuală	Corelarea vizuală a bunăstării și protecției	C1, C4	calificativ descriptiv
Quiz formativ *(opțional)*	Întrebări grilă și situaționale despre domenii și factori	C1–C3	punctaj 1–10

Test: Domeniile de bunăstare a copilului și factorii protectori ai familiei

Scopul testului:

Verificarea cunoștințelor, a capacității de analiză și aplicare practică a conceptelor de *bunăstare a copilului* și *factori protectori ai familiei* în contextul managementului de caz.

Durata recomandată: 20 minute

Tip evaluare: formativă (seminar / laborator aplicativ)

I. Competențe evaluate

- **C1.** Identificarea și descrierea domeniilor de bunăstare a copilului.
- **C2.** Analiza relației dintre domeniile de bunăstare și factorii protectori ai familiei.

- **C3.** Aplicarea principiilor centrate pe familie în planificarea intervențiilor.
- **C4.** Reflecție profesională asupra rolului asistentului social în promovarea bunăstării copilului.

II. Itemi obiectivi (recunoaștere și înțelegere)

(1 punct fiecare)

1. Câte domenii de bunăstare a copilului sunt definite în metodologia națională a managementului de caz?

a) 5

b) 6

☑ c) 8

d) 10

2. Domeniul *„Siguranță și protecție”* se referă la:

a) Nivelul veniturilor familiei;

☑ b) Asigurarea protecției copilului împotriva abuzului și neglijării;

c) Accesul la educație incluzivă;

d) Relațiile copilului cu comunitatea.

3. În domeniul *„Sănătate și dezvoltare fizică”*, asistentul social evaluează:

☑ a) Accesul copilului la servicii medicale, igiena și alimentația;

b) Nivelul de educație al părinților;

c) Modul de distribuire a veniturilor;

d) Relațiile dintre părinți.

4. Rețeaua de suport social este un factor protector deoarece:

☑ a) Oferă sprijin emoțional, informațional și material familiei;

b) Impune sancțiuni pentru neglijență;

c) Înlocuiește complet responsabilitatea parentală;
d) Are rol exclusiv administrativ.
5. Care dintre următoarele exemple reflectă *reziliența parentală*?
a) Evitarea implicării în viața copilului pentru a nu-l stresa;
☑ b) Capacitatea de a face față dificultăților și de a menține îngrijirea copilului;
c) Solicitarea permanentă de sprijin extern fără implicare proprie;
d) Refuzul adaptării la schimbări.

III. Itemi situaționali (aplicare practică)
(1,5 puncte fiecare)
6. Într-o familie, copilul lipsește frecvent de la școală din motive financiare. Părinții mențin însă o relație bună cu învățătoarea și comunitatea.
👉 Identificați:

- două domenii de bunăstare afectate;
- un factor protector al familiei.

☑ *Răspuns corect:* Domeniile – Educație și Nivel de trai; Factor protector – Rețeaua socială pozitivă (colaborarea cu școala).
7. O mamă singură reușește să asigure un mediu stabil copiilor săi, deși are resurse economice limitate.
👉 Ce factor protector predomină și de ce?
☑ *Răspuns:* Reziliența parentală – mama gestionează stresul și menține echilibrul emoțional al copiilor.
8. În procesul de evaluare, asistentul social observă că familia oferă sprijin emoțional copilului, dar nu are cunoștințe privind nevoile sale educaționale.

👉 Ce acțiune de intervenție este potrivită?

☑ *Răspuns:* Informarea și consilierea părinților privind dezvoltarea copilului; implicarea școlii.

9. Managerul de caz identifică faptul că familia participă activ la evenimente comunitare și colaborează cu alte familii.

👉 Ce domeniu al bunăstării este consolidat prin această practică?

☑ *Răspuns:* Incluziunea socială / Participarea comunitară.

10. Într-o situație de risc, copilul este temporar plasat într-un centru de zi, dar menține contactul cu familia.

👉 Ce domeniu de bunăstare se urmărește prioritar?

☑ *Răspuns:* Relațiile familiale și stabilitatea emoțională.

IV. Itemi reflexivi (nivel superior)

(2 puncte fiecare)

11. Explică, în maximum 5 rânduri, de ce *bunăstarea copilului* nu se reduce la absența riscurilor.

☑ *Răspuns așteptat:* Bunăstarea include dezvoltarea completă a copilului – fizică, emoțională, socială și educațională; nu este doar protecție, ci și sprijin, incluziune, oportunități și participare activă.

12. Argumentează: „Factorii protectori pot fi mai importanți decât resursele materiale.”

☑ *Răspuns așteptat:* Relațiile afective, rețeaua de sprijin și reziliența emoțională pot compensa lipsurile materiale; sprijinul social și parental determină stabilitate și siguranță pentru copil.

V. Barem de evaluare

Tip item	Nr. itemi	Punctaj per item	Total	Competențe vizate
Recunoaștere	1–5	1 p	5 p	C1
Aplicare	6–10	1,5 p	7,5 p	C2–C3
Reflecție	11–12	2 p	4 p	C4
TOTAL			**16,5 p → 10 p (nota maximă)**	

☑ **Calificativ minim de promovare:** 6 puncte

☑ **Nivel avansat:** peste 9 puncte – demonstrează gândire critică și integrarea conceptelor.

Sugestii metodologice de utilizare:

- Poate fi aplicat la finalul seminarului sau ca evaluare în platformă online (Google Forms, Moodle).
- Itemii 6–12 pot fi folosiți și ca exerciții de reflecție scrisă în cadrul portofoliului.
- Rezultatele pot fi discutate în plen pentru identificarea confuziilor conceptuale.

Tema: ETAPELE MANAGEMENTULUI DE CAZ

Obiective formative

La finalul activității, studenții vor fi capabili:

1. **Să descrie** etapele procesului de management de caz, conform cadrului normativ și metodologic național.
2. **Să explice** scopul și logica fiecărei etape: identificare, evaluare inițială, planificare, implementare, monitorizare, reevaluare și închidere.
3. **Să aplice** principiile managementului de caz în fiecare etapă, adaptat specificului copilului, adultului sau familiei.
4. **Să elaboreze** instrumente practice (fișe, planuri, rapoarte) corespunzătoare etapelor managementului de caz.
5. **Să analizeze** rolul echipei multidisciplinare și al coordonării interinstituționale în fiecare fază a procesului.
6. **Să dezvolte** competențe de gândire critică, reflecție profesională și planificare participativă în lucrul cu beneficiarii.

Competențe generale vizate

- **C1.** Înțelegerea cadrului metodologic al managementului de caz ca instrument de coordonare și eficientizare a intervenției sociale.
- **C2.** Analiza etapizată a procesului de intervenție și capacitatea de adaptare a acțiunilor la nevoile beneficiarului.
- **C3.** Aplicarea principiilor de colaborare și etică profesională în activitatea echipei multidisciplinare.
- **C4.** Utilizarea documentației și instrumentelor standardizate de lucru pe caz.
- **C5.** Reflecție critică asupra eficienței intervenției și a responsabilităților profesionale ale managerului de caz.

Competențe specifice dezvoltate:

Nr.	Competență specifică	Descriere operațională	Indicatori observabili
1.	Analizarea etapelor managementului de caz	Identifică corect etapele, scopul și conținutul fiecăreia.	Poate explica logica de succesiune și interdependența etapelor.
2.	Aplicarea instrumentelor de lucru pe caz	Utilizează fișa de evaluare, planul individualizat și fișa de monitorizare.	Completează corect documentele în baza unei situații simulate.
3.	Elaborarea planului individualizat de asistență (PIA)	Definește obiective, acțiuni, termene și responsabili.	Prezintă un plan realist și centrat pe nevoile beneficiarului.
4.	Monitorizarea și evaluarea progresului	Analizează indicatorii de rezultat și documentează schimbările.	Propune ajustări de intervenție bazate pe evidențe.
5.	Lucrul în echipă multidisciplinară	Colaborează cu specialiști din alte domenii pentru realizarea obiectivelor.	Participă activ la simulări de ședințe EMD.
6.	Reflecția etică asupra procesului de intervenție	Analizează dilemele profesionale apărute în derularea cazului.	Argumentează deciziile prin prisma interesului superior al

Sarcini pentru seminar

1. Exercițiu de grup: „Identificarea etapelor managementului de caz”

Sarcina:

Situația propusă

Familia **Ceban** locuiește într-o localitate rurală. Familia este formată din mamă (Ana, 32 ani), tată (Vasile, 35 ani) și doi copii: **Mihai (10 ani)** și **Cristina (6 ani)**.

Tatăl lucrează ocazional ca zilier în sat, iar mama este casnică. Veniturile familiei sunt reduse. Locuința este veche, neîncălzită corespunzător, iar condițiile igienice sunt precare.

Diriginta lui Mihai a sesizat autoritatea tutelară locală, menționând că băiatul lipsește frecvent de la școală, este murdar, obosit și adesea flămând. În timpul unei discuții cu el, copilul a spus că uneori „nu are ce mânca acasă” și că părinții se ceartă des.

Primăria a înregistrat **o sesizare oficială** privind suspiciunea de neglijare și potențial risc pentru copil.

În urma sesizării, asistentul social comunitar (viitor manager de caz) efectuează **vizita la domiciliu** și constată:

- locuința este insalubră, cu mobilier degradat;
- mama pare obosită și descurajată, declarând că tatăl „consumă alcool și uneori e agresiv verbal”;
- copiii dorm împreună pe o canapea, nu au haine de iarnă suficiente;
- părinții nu au aplicat pentru ajutor social, deși ar putea beneficia.

Asistentul social informează autoritatea tutelară locală despre **necesitatea deschiderii unui caz de management de caz** pentru protecția copilului.

Sarcina grupurilor

1. **Identificați toate etapele managementului de caz** care trebuie parcurse în situația familiei Ceban (de la sesizare până la închiderea cazului).
2. Pentru fiecare etapă, precizați:
    - obiectivele principale;
    - acțiunile concrete ale managerului de caz;
    - instrumentele și documentele utilizate (fișa de sesizare, evaluare, PIA, fișa de monitorizare etc.);
    - actorii implicați (membrii echipei multidisciplinare).
3. Formulați deciziile-cheie care ar trebui luate în fiecare etapă (de ex.: dacă se impune măsura de protecție urgentă, dacă se elaborează PIA, dacă se propune închiderea cazului etc.).
4. Prezentați în plen concluziile grupului sub forma unui **lanț logic al etapelor**, folosind săgeți, simboluri sau culori diferite pentru fiecare etapă.

Competențe vizate: analiză critică, aplicarea metodologiei, înțelegerea logicii procesuale a managementului de caz.

2. Exercițiu de echipă:
„Harta procesului de management de caz”
Sarcina:
Echipele elaborează o reprezentare grafică (hartă, spirală sau circuit) a întregului proces de management de caz.
Indicații:
• Prezentați etapele în ordine logică, folosind săgeți și simboluri.
• Indicați actorii implicați și documentele specifice fiecărei etape (fișa de sesizare, evaluare, PIA, fișa de monitorizare, fișa de închidere).

• Subliniați punctele de interacțiune cu echipa multidisciplinară.
Competențe vizate: gândire sistemică, planificare, sinteză vizuală, colaborare în echipă.

3. Joc de rol: „Ședința de planificare a PIA”
Sarcina:
Se simulează o ședință între managerul de caz, membrii EMD, copilul și familia, având ca scop stabilirea planului individualizat de asistență.
Indicații:
• Un student joacă rolul managerului de caz, alții – ai specialiștilor (psiholog, medic, pedagog), ai părintelui și copilului.
• Observatorul notează modul în care sunt respectate principiile participării, empatiei și comunicării clare.
Competențe vizate: comunicare profesională, negociere, luare a deciziilor participative.

4. Analiză comparativă: „Monitorizare sau revizuire?”
Sarcina:
Se discută diferențele dintre etapele de monitorizare și de revizuire a planului individualizat de asistență (PIA).
Indicații:
• Identificați scopul fiecărei etape.
• Formulați două exemple concrete de situații în care fiecare dintre ele este necesară.
• Analizați ce ar putea merge greșit dacă o etapă este neglijată.
Competențe vizate: clarificare conceptuală, gândire logică, aplicarea metodologiei în practică.

5. Simulare practică: „Închiderea cazului”

Sarcina:

Pe baza unui caz fictiv, redactați o fișă de închidere completă, care să includă criterii, concluzii, opinia familiei și recomandări pentru prevenirea recidivei situației de risc.

Indicații:

• Verificați dacă toate obiectivele PIA au fost realizate.

• Formulați concluzii concise și argumentate.

• Prezentați rezultatul echipei în plen.

Competențe vizate: aplicare practică, redactare profesională, evaluare finală a intervenției.

6. Dezbatere: „Interesul superior al copilului în toate etapele managementului de caz”

Sarcina:

Participanții discută cum poate fi aplicat principiul interesului superior al copilului în fiecare etapă a managementului de caz.

Indicații:

• Prezentați câte un exemplu concret pentru fiecare etapă.

• Analizați riscurile posibile atunci când acest principiu nu este respectat.

Competențe vizate: reflecție etică, gândire critică, capacitate de argumentare.

7. Exercițiu de echipă: „Factori care întârzie închiderea cazului”

Sarcina:

Echipele identifică elementele care pot prelungi în mod nejustificat durata managementului de caz și propun soluții pentru eficientizarea procesului.

Indicații:
• Includeți factori administrativi, instituționali și umani.
• Clasificați factorii în: evitabili/inevitabili.
• Propuneți strategii de depășire.
Competențe vizate: gândire strategică, planificare, evaluare a eficienței procesului.

Activități creative și reflexive

Joc de rol interinstituțional: „Referirea cazului"

Sarcina: se simulează procesul de referire și colaborare între servicii (asistent social, psiholog, medic, pedagog).
Indicații: fiecare participant trebuie să comunice clar rolul propriu și informațiile transmise. După exercițiu, grupul discută dificultățile apărute și soluțiile propuse.
Competențe vizate: comunicare interprofesională, colaborare, claritate procedurală.

Exercițiu creativ: „Harta vizuală a intervenției"
Sarcina: grupurile elaborează o reprezentare vizuală (hartă mintală, spirală, arbore al etapelor) a procesului de management de caz.
Indicații: utilizați culori și simboluri pentru a marca fiecare etapă; adăugați conexiuni între actori și acțiuni.
Competențe vizate: gândire vizuală, organizare logică, creativitate aplicată.

Dezbatere reflexivă:
Tema: „Care etapă este cea mai dificilă pentru managerul de caz și de ce?"
Indicații: fiecare grup argumentează poziția adoptată pe baza experiențelor practice, principiilor etice și resurselor disponibile.

Competențe vizate: gândire critică, analiză reflexivă, exprimare argumentativă.

Exercițiu de reflecție individuală:
Întrebarea: „Ce consecințe pot apărea atunci când o etapă a managementului de caz este omisă sau tratată superficial?”
Competențe vizate: responsabilitate profesională, reflecție etică, capacitate de autoevaluare.

Exercițiu de creație profesională: „Metafora procesului”
Sarcina: fiecare student formulează o metaforă care descrie managementul de caz (ex.: „o busolă care orientează schimbarea”, „o punte între risc și siguranță”, „un dirijor al echipei multidisciplinare”).
Competențe vizate: gândire simbolică, expresivitate, înțelegerea holistică a rolului asistentului social.

Sarcini pentru lucrul individual

1. **Sinteză scrisă (1–2 pagini):** descrie succesiunea etapelor managementului de caz, cu obiective, instrumente și documente specifice.
2. **Model de PIA:** completează un plan individualizat de asistență pentru un copil în situație de risc, cu obiective, acțiuni, responsabili și termene.
3. **Criterii de închidere:** formulează trei criterii clare pentru luarea deciziei de închidere a cazului și explică modul în care acestea pot fi verificate.
4. **Reflecție personală:** „Ce înseamnă responsabilitatea profesională a managerului de caz în raport cu copilul și familia?”

5. **Analiză de situație:** familia se mută în alt raion fără a anunța autoritatea tutelară – descrie acțiunile și modul de transfer al dosarului.
6. **Fișă grafică:** elaborează o schemă a procesului de management de caz care să includă etapele, actorii și fluxul informațional.
7. **Bune practici internaționale:** identifică trei modele europene și compară-le cu cel aplicat în Republica Moldova.
8. **Analiză critică:** explică rolul revizuirii PIA în prevenirea eșecurilor intervenției.
9. **Mini-ghid de monitorizare:** formulează cinci întrebări utile vizitelor la domiciliu.
10. **Concluzie de caz:** redactează un scurt text care justifică închiderea dosarului, pe baza unui scenariu oferit de profesor.

Probe formative de evaluare

Nr. crt.	Tipul probei de evaluare	Descriere / Modalitate de aplicare	Competențe vizate
1.	**Test de verificare formativă**	Itemi de recunoaștere și aplicare a etapelor managementului de caz. Se aplică la finalul temei.	Cunoașterea etapelor MC, aplicarea principiilor, gândire logică.
2.	**Observarea activităților de seminar**	Evaluarea implicării în jocuri de rol, analize de caz, prezentări de echipă.	Lucru colaborativ, exprimare profesională, comunicare eficientă.
3.	**Fișă de reflecție individuală**	Scriere reflexivă: „Care consideri cea mai	Autoevaluare, gândire critică,

Nr. crt.	Tipul probei de evaluare	Descriere / Modalitate de aplicare	Competențe vizate
		dificilă etapă de gestionat și de ce?”	reflecție profesională.
4.	**Portofoliu individual**	Include sinteza etapelor, PIA elaborat, concluzii de caz și reflecție personală.	Capacitate de analiză și sinteză, planificare strategică.
5.	**Prezentare orală**	Expunerea schematizată a procesului de management de caz („De la sesizare la închidere”).	Argumentare logică, exprimare academică, claritate conceptuală.

Analiza studiilor de e caz
Studiul de caz 1. „Maria – copilul lăsat fără supraveghere”

Situația

Maria, o fetiță de 9 ani, locuiește cu mama sa într-un apartament modest. Tatăl este plecat de 3 ani la muncă în străinătate și comunică rar. Mama lucrează în ture de noapte la o fabrică, lăsând adesea copilul singur acasă. Vecinii au sesizat că fetița iese seara în curte fără supraveghere, iar uneori lipsește de la școală. Diriginta a observat că Maria este adesea obosită și flămândă. În urma sesizării, autoritatea tutelară locală a inițiat **evaluarea situației de risc**.

Sarcini de rezolvare

1. Identificați **etapele managementului de caz** care trebuie urmate după receptarea sesizării.

2. Ce **măsuri imediate** se impun conform art. 8 al Legii nr. 140/2013?
3. Formulați **obiectivele PIA** pentru acest caz: atât pentru copil, cât și pentru mamă.
4. Indicați **membrii EMD** care ar trebui implicați în proces și rolul fiecăruia.
5. Propuneți **acțiuni de intervenție** pe termen scurt, mediu și lung.
6. Formulați **criteriile de închidere a cazului**.
7. Realizați o **Fișă de monitorizare** cu observațiile pe primele 2 luni.

Studiul de caz 2. „Ion – copilul aflat în grija bunicilor"

Situația

Ion are 11 ani și locuiește cu bunicii din partea mamei, care au peste 70 de ani. Părinții sunt divorțați, iar mama lucrează în Italia. Copilul manifestă probleme de comportament la școală, se implică în conflicte și lipsește frecvent. Bunicii spun că „nu mai pot face față", dar nu vor ca băiatul să fie luat de autorități.
Serviciul social comunitar a fost sesizat de diriginte.

Sarcini de rezolvare

1. Identificați **principalele riscuri** în situația copilului.
2. Ce **instrumente de evaluare** trebuie utilizate în etapa de evaluare complexă (pentru copil și familie)?
3. Formulați **3 obiective pentru PIA**, câte unul pentru fiecare domeniu de bunăstare relevant (educație, siguranță, relații familiale).

4. Propuneți **acțiuni concrete** pentru consolidarea factorilor protectori ai familiei (reziliența, rețeaua socială de suport, capacitatea parentală).
5. Cum s-ar putea implica **școala** și **comunitatea** în implementarea PIA?
6. În ce condiții s-ar putea recomanda **plasamentul temporar** al copilului?
7. Elaborați **un plan de monitorizare** (frecvență, metode, indicatori de progres).

Studiul de caz 3. „Cristina – adolescenta victimă a violenței”

Situația

Cristina are 15 ani și a fost internată temporar într-un centru de plasament după ce a fost victima violenței domestice. Tatăl a fost sancționat, iar mama se află într-o relație de dependență față de acesta și ezită să o primească pe fată înapoi. Cristina refuză contactul cu părinții, are stări de anxietate și performanțe școlare scăzute.

Managerul de caz, împreună cu psihologul centrului, trebuie să evalueze perspectivele de reintegrare în familie.

Sarcini de rezolvare

1. Enumerați **etapele managementului de caz** care se aplică în această situație.
2. Care sunt **scopurile evaluării complexe** în contextul acestui caz?
3. Formulați **obiectivele PIA** pentru copil, familie și comunitate.

4. Propuneți **acțiuni specifice** de suport psihologic și social pentru Cristina.
5. Identificați **factorii de risc** și **factorii protectori** din mediul Cristinei.
6. Stabiliți **măsurile de monitorizare** și frecvența vizitelor la centru.
7. Formulați condițiile care trebuie îndeplinite pentru **închiderea cazului**.
8. Discutați: Ce înseamnă, în acest caz, respectarea **interesului superior al copilului**?

Modalitate de evaluare a rezolvării studiilor de caz

Criteriu de apreciere	Descriere	Punctaj orientativ
Înțelegerea etapelor MC	Identificarea corectă și logică a succesiunii etapelor	0–2 puncte
Capacitatea de analiză a situației	Argumentarea deciziilor și identificarea corectă a riscurilor	0–3 puncte
Propuneri de acțiune	Concret, realist și în acord cu legislația și principiile MC	0–3 puncte
Coerența și structura PIA	Formularea clară a obiectivelor, acțiunilor și responsabililor	0–2 puncte
Total		**10 puncte**

Test: Etapele managementului de caz

Instrucțiuni: Alege varianta corectă (A, B, C sau D) pentru itemii 1–8 și răspunde în scris la itemii 9–10.
Scor total: 10 puncte (1 punct/item).

Itemi obiectivi (1–8)

1. **Care este scopul principal al etapei de deschidere a cazului?**
   A. Reintegrarea copilului în familie
   B. Stabilirea măsurilor de protecție urgentă
   C. Identificarea situației de risc și decizia de deschidere a dosarului
   D. Evaluarea bunăstării emoționale a copilului

☑ *Răspuns corect:* C

2. **În ce condiții se aplică măsurile urgente de protecție a copilului?**
   A. Când familia refuză colaborarea cu autoritățile
   B. Când există pericol iminent pentru viața sau sănătatea copilului
   C. Când părinții sunt șomeri
   D. Când copilul lipsește repetat de la școală

☑ *Răspuns corect:* B

3. **Care document este completat în etapa de evaluare complexă?**
   A. Fișa de sesizare
   B. Fișa de închidere
   C. Planul individualizat de asistență
   D. Raportul de evaluare complexă

☑ *Răspuns corect:* D

4. **PIA este elaborat:**
   A. Exclusiv de managerul de caz
   B. În comun cu echipa multidisciplinară și familia
   C. De psihologul școlar
   D. După închiderea cazului

☑ *Răspuns corect:* B

5. **Ce element este esențial în etapa de monitorizare?**
   A. Stabilirea obiectivelor generale
   B. Colectarea feedbackului despre implementarea PIA
   C. Reevaluarea indicatorilor socioeconomici ai comunității
   D. Aplicarea unei noi evaluări inițiale

☑ *Răspuns corect:* B

6. **Revizuirea PIA se realizează:**
   A. O singură dată, la începutul cazului
   B. La intervale stabilite sau când situația se schimbă semnificativ
   C. Doar la solicitarea părinților
   D. După închiderea cazului

☑ *Răspuns corect:* B

7. **Care este criteriul principal de închidere a cazului?**
   A. Obținerea unui loc de muncă de către părinți
   B. Realizarea obiectivelor PIA și stabilizarea situației familiei
   C. Lipsa de colaborare a familiei
   D. Epuizarea fondurilor disponibile

☑ *Răspuns corect:* B

8. **Cine este responsabil de transferul dosarului în cazul schimbării localității de trai?**
   A. Psihologul școlar
   B. Managerul de caz
   C. Primarul localității
   D. Inspectorul școlar

☑ *Răspuns corect:* B

Itemi deschiși (9–10)

9. **Descrie în 3–4 rânduri scopul etapei de revizuire a PIA și explică de ce este importantă pentru succesul intervenției.**
Răspuns așteptat: Revizuirea PIA urmărește adaptarea planului la schimbările din situația copilului și a familiei, asigurând menținerea relevanței intervenției. Ea permite corectarea obiectivelor, includerea unor noi acțiuni și menținerea focusului pe interesul superior al copilului.

10. **Redactează o concluzie de caz (3–5 rânduri) pentru o familie în care toate obiectivele PIA au fost realizate, iar copilul se află în siguranță.**

Răspuns posibil:

„Cazul familiei X poate fi închis, întrucât toate obiectivele stabilite în planul individualizat de asistență au fost atinse. Copilul beneficiază de condiții adecvate de trai, frecventează școala regulat și are relații armonioase cu părinții. Familia demonstrează stabilitate și capacitate de protecție.”

Competențe evaluate prin test:

- Cunoașterea etapelor managementului de caz și a documentelor aferente;
- Aplicarea corectă a principiilor de protecție a copilului;
- Analiza situațiilor concrete și luarea deciziilor adecvate;
- Capacitatea de sinteză și argumentare profesională.

Barem de evaluare

Tip item	Nr. item	Criterii de apreciere	Punctaj maxim	Punctaj acordat
Itemi obiectivi (grilă)	1–8	Alegerea răspunsului corect (un singur răspuns valid)	1 p / item	…
Itemi deschiși (răspuns scurt)	9–10	Răspuns coerent, corect, complet și argumentat (maximum 5 rânduri)	1 p / item	…
Total			**10 puncte**	…

Criterii de evaluare detaliate

Nivel de performanță	Descriptor calitativ	Interval punctaj
Excelent (FB – 9–10 p.)	Studentul demonstrează o înțelegere deplină a etapelor managementului de caz, formulează răspunsuri complete, utilizează corect terminologia de	9–10

Nivel de performanță	Descriptor calitativ	Interval punctaj
	specialitate, face corelații între etape și documentele aferente, oferă exemple relevante și respectă principiul interesului superior al copilului.	
Bine (B – 7–8 p.)	Studentul identifică corect majoritatea etapelor și documentelor, explică în mod coerent scopul intervențiilor, dar răspunsurile pot fi uneori generale sau parțial incomplete.	7–8
Satisfăcător (S – 5–6 p.)	Studentul recunoaște etapele principale, dar răspunsurile sunt sumare, cu confuzii între etapele procesului sau lipsă de argumente. Limbajul profesional este corect, dar nestructurat.	5–6
Insuficient (I – sub 5 p.)	Studentul nu identifică succesiunea etapelor, răspunsurile sunt vagi sau incorecte, nu utilizează terminologia specifică domeniului, nu argumentează deciziile profesionale.	0–4

Modalitate de notare

- Testul poate fi aplicat individual, în cadrul seminarului (20–25 min).
- Se apreciază nu doar cunoașterea teoretică, ci și **capacitatea de aplicare practică** (ex. în itemii 9–10).
- Punctajul final se poate converti în notă/calificativ, conform sistemului intern (ex. 10 = „Excelent”, 8–9 = „Foarte bine”, 6–7 = „Bine”, 5 = „Satisfăcător”, sub 5 = „Insuficient”).
- Feedbackul se oferă imediat după test, pentru consolidarea învățării reflexive.

Tema: MANAGEMENTUL DE CAZ PENTRU ADULȚI

Obiective formative

La finalul activităților, studenții vor fi capabili să:

1. explice conceptele fundamentale ale managementului de caz aplicat adulților (evaluare, planificare, monitorizare, închidere);
2. identifice grupurile-țintă și categoriile de adulți aflați în situații de risc care pot beneficia de management de caz;
3. analizeze și interpreteze nevoile complexe ale persoanelor adulte, ținând cont de dimensiunile biologică, psihologică, socială și economică;
4. aplice principiile de etică, demnitate, autonomie și confidențialitate în procesul de intervenție;
5. elaboreze planuri individualizate de asistență pentru adulți, în colaborare cu beneficiarii și rețeaua instituțională;
6. coordoneze acțiuni intersectoriale pentru prevenirea marginalizării și promovarea incluziunii sociale a adulților;
7. evalueze eficiența intervențiilor prin indicatori calitativi și cantitativi;
8. reflecteze asupra propriului rol profesional și asupra limitelor intervenției în raport cu autonomia beneficiarului adult.

Competențe vizate

- **C1.** Capacitatea de a efectua evaluări complexe ale situațiilor de viață ale persoanelor adulte în risc social;
- **C2.** Abilitatea de a elabora, implementa și monitoriza planuri de intervenție individualizate;
- **C3.** Aptitudinea de a coordona echipe multidisciplinare și de a asigura coerența intervenției interinstituționale;

- **C4.** Aplicarea principiilor etice și a cadrului legal național în activitatea de management de caz pentru adulți;
- **C5.** Utilizarea tehnicilor de consiliere, negociere și sprijin psihosocial în relația cu adultul beneficiar;
- **C6.** Dezvoltarea abilității de analiză critică și reflecție profesională asupra procesului de intervenție.

Sarcini pentru seminar

Exercițiul 1. Cartografierea serviciilor

Sarcina:

Identificați și analizați rețeaua locală de servicii pentru adulți vulnerabili.

Instrucțiuni:

- Alegeți o categorie (ex.: persoane vârstnice, persoane cu dizabilități, persoane dependente de alcool, victime ale violenței domestice).
- Elaborați o hartă a serviciilor existente la nivel local/raional (tipuri de servicii, furnizori, responsabilități, lacune).
- Prezentați concluziile sub forma unui poster sau tabel comparativ: „Ce servicii există/Ce servicii lipsesc”.
  Competențe vizate: cartografiere instituțională, analiză critică, lucru colaborativ.

Exercițiul 2. Analiza unui caz ipotetic

Situația:

Dl. Mihai, 58 de ani, locuiește singur într-o localitate rurală. Are diabet zaharat și o dizabilitate locomotorie moderată. Nu are rude apropiate, iar pensia abia îi acoperă cheltuielile de bază. Nu a mai fost la medic de 6 luni. Vecinii au observat că se deplasează cu dificultate și nu se mai îngrijește.

Sarcina:

1. Identificați etapele managementului de caz aplicabile;
2. Formulați obiectivele PIA;
3. Enumerați instituțiile care ar trebui implicate în EMD;
4. Propuneți acțiuni de intervenție (pe termen scurt și lung);
5. Elaborați o fișă simplificată de monitorizare;
6. Stabiliți criteriile de închidere a cazului.
   Competențe vizate: aplicarea etapelor MC, planificare strategică, colaborare interinstituțională.

Exercițiul 3. Dileme etice

Scenariu:
O femeie adultă cu depresie severă refuză ajutorul asistentului social și se izolează complet. Vecinii semnalează un risc iminent de suicid.

Întrebări de discuție:

- Cum trebuie procedat din punct de vedere etic și legal?
- Poate fi intervenția realizată fără consimțământul persoanei?
- Care sunt riscurile și limitele profesionale în astfel de situații?
  Competențe vizate: analiză etică, luarea deciziilor responsabile, cunoașterea cadrului legal.

Exercițiul 4. Elaborarea unui PIA pentru adult

Sarcina:
Completați o fișă-model de Plan Individualizat de Asistență pentru o persoană adultă.

Pași:

- Stabiliți obiective generale și specifice;
- Definiți acțiuni, termene, responsabili;
- Identificați resursele interne și externe;
- Formulați indicatorii de progres și modalitățile de monitorizare.

  Competențe vizate: planificare individualizată, gândire logică și evaluativă, redactare profesională.

Exercițiul 5. Joc de rol: „Ședința echipei multidisciplinare"
Roluri: manager de caz, medic de familie, psiholog, asistent comunitar, reprezentant ONG, beneficiar.
Sarcina: simulați o ședință de echipă pentru un adult cu vulnerabilități multiple.
Obiectiv: identificarea deciziilor comune privind intervenția, stabilirea responsabilităților și menținerea respectului față de autonomia beneficiarului.
Competențe vizate: comunicare interprofesională, negociere, coordonare echipă.

Activități creative și reflexive

1. **Jurnal reflexiv:**

„Ce am învățat despre respectarea demnității și confidențialității în lucrul cu adulții vulnerabili?"

2. **Poster conceptual:**

„Cercul suportului pentru adultul vulnerabil" – reprezentați vizual actorii și factorii protectori implicați (familie, comunitate, instituții, ONG).

3. **Dezbatere:**

„Este mai dificil să menții motivația unui adult decât să o dezvolți la un copil?"

4. **Metafora profesională:**

Alege o metaforă care să descrie rolul managerului de caz pentru adulți (ex.: „punte între izolare și reintegrare”, „busolă socială”, „oglindă empatică”).

Competențe vizate: reflecție critică, gândire creativă, empatie profesională, integrarea valorilor etice.

Sarcini de lucru individual

1. **Studiu de caz individual:**

Redactează analiza completă a unui caz real sau fictiv al unui adult vulnerabil (evaluare, PIA, monitorizare, concluzii).
Volum: 3–4 pagini.

2. **Reflecție profesională:**

„Care sunt provocările etice majore ale managementului de caz pentru adulți în Republica Moldova?”
Volum: 1–2 pagini.

3. **Analiză comparativă:**

PIA pentru adult vs. PIA pentru copil – identifică similitudinile și diferențele metodologice.

4. **Fișă de autoevaluare:**

Ce competențe personale te ajută să lucrezi cu adulții vulnerabili? Ce aspecte consideri că trebuie dezvoltate?

Competențe vizate: autoanaliză, reflecție profesională, aplicarea cadrului etic.

Probe formative de evaluare

Criteriu de apreciere	Descriere	Punctaj
Aplicarea corectă a etapelor MC	Identificarea clară a etapelor, coerență logică	0–3
Formularea obiectivelor și acțiunilor în PIA	Relevanță, claritate, orientare spre rezultat	0–3
Argumentarea deciziilor etice și profesionale	Raționament critic, respectarea principiilor etice	0–2
Participarea activă și colaborarea în grup	Inițiativă, comunicare, contribuție egală	0–2
Total		**10 puncte**

Analiza studiilor de caz

Studiul de caz 1. „Vasile – bătrânețea în izolare”

Situația:
Dl. Vasile, 76 de ani, trăiește singur într-o casă veche, într-o localitate rurală. Soția a decedat, iar copiii sunt stabiliți peste hotare. Are o pensie modestă și suferă de hipertensiune și artroză severă. În ultima perioadă, vecinii au observat că nu mai iese din casă, nu își mai face cumpărăturile, iar uneori uită soba aprinsă. Primăria a fost sesizată de factorul poștal, care l-a găsit dezorientat și flămând.

Sarcini de analiză:

1. Identificați **problemele sociale și de sănătate** cu care se confruntă beneficiarul.
2. Precizați **etapele managementului de caz** care ar trebui parcurse de la sesizare până la închidere.

3. Formulați **obiectivele generale și specifice** ale Planului Individualizat de Asistență (PIA).
4. Indicați **actorii și instituțiile** care trebuie implicați în echipa multidisciplinară (EMD).
5. Propuneți **acțiuni concrete de intervenție** pe termen scurt, mediu și lung.
6. Stabiliți **criteriile de închidere** a cazului.
7. Formulați o **Fișă de monitorizare** cu observațiile pentru primele 2 luni (vizite, progrese, recomandări).

Competențe vizate:

- evaluarea holistică a situației persoanei vârstnice;
- aplicarea etapelor managementului de caz;
- planificarea și monitorizarea intervenției;
- colaborarea interinstituțională (asistent social – medic – ONG).

Întrebare reflexivă:
Cum se poate echilibra dreptul la autonomie al persoanei vârstnice cu nevoia de protecție și siguranță?

Studiul de caz 2. „Doamna Elena – dizabilitate și vulnerabilitate socială"

Situația:
Dna Elena, 47 de ani, locuiește într-un sat mic împreună cu mama sa în vârstă. Este nevăzătoare și are dificultăți de deplasare. Nu a fost încadrată în muncă, trăiește dintr-o pensie de invaliditate de gradul I. Mama ei, 78 de ani, începe să manifeste semne de demență ușoară. Casa este într-o stare precară, iar accesul la servicii medicale este dificil. În comunitate nu există servicii de sprijin specializate, iar familia refuză deocamdată orice ajutor extern.

Sarcini de analiză:

1. Identificați **factorii de risc și de protecție** ai situației.
2. Descrieți **acțiunile necesare în etapa de evaluare complexă** (inclusiv instrumente posibile).
3. Formulați **3 obiective SMART** pentru PIA: câte unul pentru sănătate, locuire, integrare socială.
4. Enumerați **serviciile și instituțiile** care pot fi implicate în intervenție (nivel local și raional).
5. Propuneți **măsuri imediate** pentru reducerea riscului și **acțiuni preventive** pentru perioada următoare.
6. Precizați **rolul managerului de caz** în coordonarea intervenției.
7. Elaborați o **strategie de monitorizare** (frecvență, instrumente, criterii de progres).

Competențe vizate:

- evaluare multidimensională (medicală, socială, psihologică);
- planificare individualizată în funcție de gradul de autonomie;
- utilizarea resurselor comunitare și instituționale;
- gândire critică și responsabilitate etică.

Întrebare reflexivă:
Cum poate fi respectată demnitatea persoanei adulte cu dizabilitate în procesul de planificare a intervenției?

Studiul de caz 3. „Maria – victimă a violenței domestice"

Situația:
Maria, 39 de ani, a solicitat sprijinul Direcției de Asistență Socială după un episod sever de violență fizică exercitat de soțul ei. Are

doi copii adulți, plecați peste hotare. A lucrat temporar, dar în prezent este fără venit. Se află într-un adăpost pentru femei abuzate, unde primește suport psihologic. Se teme să revină acasă și ezită să depună plângere oficială.

Sarcini de analiză:

1. Identificați **tipurile de risc** prezente în această situație.
2. Descrieți **etapele managementului de caz** care se aplică în cazul unei victime adulte.
3. Formulați **obiective generale și specifice** pentru PIA (siguranță, consiliere, reintegrare).
4. Enumerați **actorii principali** implicați în EMD (poliție, psiholog, asistent social, avocat, ONG).
5. Propuneți **acțiuni concrete** de sprijin pentru fiecare etapă: evaluare, planificare, implementare, monitorizare.
6. Stabiliți **criterii pentru închiderea cazului**, ținând cont de autonomia și securitatea beneficiarului.
7. Redactați un **mini-raport de monitorizare** după prima lună de intervenție.

Competențe vizate:

- abordare integrată a situațiilor de violență domestică;
- aplicarea principiilor etice (siguranță, confidențialitate, consimțământ informat);
- coordonarea multidisciplinară;
- dezvoltarea empatiei profesionale.

Întrebare reflexivă:
Cum poate fi încurajată participarea activă a unei persoane traumatizate în propriul plan de recuperare?

Modalitate de evaluare a studiilor de caz

Criteriu de apreciere	Descriere	Punctaj orientativ
Înțelegerea etapelor managementului de caz	Identificarea corectă și logică a etapelor aplicate	0–2 puncte
Capacitatea de analiză a situației	Argumentarea deciziilor, identificarea riscurilor și resurselor	0–3 puncte
Propuneri de acțiune	Relevante, realiste, conform legislației și principiilor MC	0–3 puncte
Coerența planului individualizat (PIA)	Obiective clare, acțiuni realizabile, monitorizare adecvată	0–2 puncte
Total		**10 puncte**

Test: Managementul de caz pentru adulți

Instrucțiuni: Bifează răspunsul corect (A, B, C sau D) pentru itemii 1–8 și răspunde succint la itemii 9–10.

Itemi obiectivi

1. Care este scopul principal al managementului de caz pentru adulți?
   A. Asigurarea protecției juridice a minorului
   B. Facilitarea accesului adultului la servicii și creșterea autonomiei personale
   C. Controlul comportamentului deviant

D. Supravegherea medicală permanentă

☑ *Răspuns:* B

2. În care dintre următoarele situații se aplică managementul de caz?

   A. Persoană cu venit stabil și rețea de sprijin

   B. Adult cu multiple nevoi, aflat în izolare socială

   C. Student în căutare de job part-time

   D. Pensionar activ în comunitate

   ☑ *Răspuns:* B

3. Ce principiu guvernează intervenția în cazul adulților?

   A. Interesul superior al copilului

   B. Consimțământul informat și autonomia beneficiarului

   C. Controlul parental

   D. Subordonarea instituțională

   ☑ *Răspuns:* B

4. În cazul refuzului serviciilor sociale, asistentul social trebuie să:

   A. închidă imediat cazul

   B. aplice măsuri coercitive

   C. respecte decizia adultului, cu condiția că nu există risc vital

   D. transfere cazul fără analiză

   ☑ *Răspuns:* C

5. Care este documentul central al managementului de caz?

   A. Fișa de sesizare

   B. Planul individualizat de asistență (PIA)

   C. Decizia administrativă

   D. Raportul anual al serviciului social

☑ *Răspuns:* B

6. Ce rol are echipa multidisciplinară în lucrul cu adulții?
   A. Supravegherea comportamentului
   B. Coordonarea intervenției și monitorizarea progresului
   C. Înlocuirea managerului de caz
   D. Reprezentarea juridică a adultului
   ☑ *Răspuns:* B
7. Ce etapă urmează după elaborarea PIA?
   A. Evaluarea inițială
   B. Monitorizarea implementării planului
   C. Închiderea cazului
   D. Transferul dosarului
   ☑ *Răspuns:* B
8. Ce indicator confirmă posibilitatea închiderii cazului?
   A. Creșterea pensiei
   B. Stabilitatea și autonomia adultului beneficiar
   C. Lipsa cooperării instituțiilor
   D. Absența asistentului social
   ☑ *Răspuns:* B

Itemi deschiși

9. Explică, în 3–4 rânduri, de ce autonomia este un principiu esențial în managementul de caz pentru adulți.
10. Redactează două obiective SMART pentru un adult cu dizabilitate locomotorie și venit redus.

Competențe evaluate prin test

- Aplicarea etapelor MC în situații de risc social la adulți;
- Formularea de obiective și acțiuni în PIA;

- Capacitatea de analiză etică și luare a deciziilor;
- Utilizarea terminologiei profesionale corecte.

Barem de evaluare

Nivel de performanță	Descriptor calitativ	Punctaj
Excelent (FB – 9–10 p.)	Cunoaștere aprofundată, aplicare corectă, argumentare logică, utilizare adecvată a terminologiei de specialitate	9–10
Bine (B – 7–8 p.)	Înțelegere generală corectă, răspunsuri coerente, dar parțial incomplete	7–8
Satisfăcător (S – 5–6 p.)	Răspunsuri corecte, dar limitate sau fără argumentare clară	5–6
Insuficient (I – <5 p.)	Confuzie conceptuală, lipsa corelării etapelor și a principiilor MC	0–4

BIBLIOGRAFIE

I. Cadrul legislativ și normativ național

1. **Legea nr. 140/2013** privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr. 167–172/534, din 19.07.2013.
2. **Legea nr. 123/2010** cu privire la serviciile sociale, *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr. 155–158/541, din 03.09.2010.
3. **Legea nr. 45/2007** privind prevenirea și combaterea violenței în familie, *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr. 55–56/250, din 13.04.2007.
4. **Legea nr. 60/2012** privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr. 155–159/508, din 27.07.2012.
5. **Legea nr. 547/2003** privind asistența socială, *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr. 42–44/249, din 14.03.2003.
6. **Hotărârea Guvernului nr. 270/2014** pentru aprobarea *Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciilor sociale destinate copilului și familiei cu copii*, *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr. 131–138/409, din 23.05.2014.
7. **Hotărârea Guvernului nr. 417/2014** cu privire la aprobarea *Regulamentului-cadru al Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii*, *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr. 150–155/459, din 20.06.2014.
8. **Hotărârea Guvernului nr. 423/2014** privind aprobarea *Regulamentului-cadru al Serviciului de îngrijire socială la domiciliu*, *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr. 160–166/477, din 27.06.2014.

9. **Codul familiei al Republicii Moldova**, nr. 1316-XIV din 26.10.2000.
10. **Codul muncii al Republicii Moldova**, nr. 154-XV din 28.03.2003.

II. Surse metodologice și ghiduri profesionale

1. **Ministerul Muncii și Protecției Sociale (MMPS)**, *Ghid metodologic privind managementul de caz pentru copilul aflat în situație de risc*, Chișinău, 2019.
2. **UNICEF Moldova**, *Manual pentru specialiștii din domeniul protecției copilului: managementul de caz și intervenția integrată*, Chișinău, 2018.
3. **UNICEF & CNPAC**, *Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale destinate copilului și familiei*, Chișinău, 2017.
4. **Agenția Națională Asistență Socială (ANAS)**, *Ghid practic de management de caz pentru adulți vulnerabili și persoane vârstnice*, Chișinău, 2020.
5. **UNFPA Moldova**, *Intervenții integrate pentru persoanele vârstnice – managementul de caz și abordarea comunitară*, Chișinău, 2021.
6. **UN Women Moldova**, *Intervenția în cazurile de violență împotriva femeilor: Ghid pentru specialiști*, Chișinău, 2019.
7. **Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale**, *Instrucțiuni privind colaborarea intersectorială în cazul copiilor aflați în situații de risc*, Chișinău, 2018.
8. **Centrul Național de Prevenire a Abuzului față de Copii (CNPAC)**, *Manual de formare pentru profesioniști: managementul cazurilor de violență asupra copilului*, Chișinău, 2016.

9. **Organizația Internațională a Muncii (ILO)**, *Instrumente pentru promovarea incluziunii socio-profesionale a persoanelor cu dizabilități*, Geneva, 2018.
10. **UNDP Moldova**, *Serviciile sociale integrate – abordare multidisciplinară și parteneriate locale*, Chișinău, 2022.

III. Bibliografie teoretică și științifică

1. Bragin, M. (2017). *Social Work Case Management: Principles and Practice.* New York: Routledge.
2. Coulshed, V., & Orme, J. (2018). *Social Work Practice.* 6th Edition. London: Macmillan Education.
3. Payne, M. (2020). *Modern Social Work Theory.* 5th Edition. London: Palgrave Macmillan.
4. Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., & Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills.* Cengage Learning.
5. Pătrașcu, L. (2021). *Managementul de caz în asistența socială.* Iași: Polirom.
6. Zamfir, C., & Zamfir, E. (coord.). (2016). *Asistența socială în România: dezvoltare, contexte, practici.* București: Editura Expert.
7. Neamțu, G. (2019). *Tratat de asistență socială.* Iași: Polirom.
8. Runcan, P. L. (2020). *Metodologia intervenției în asistența socială.* Timișoara: Editura Universității de Vest.
9. Stănculescu, E. (2021). *Managementul serviciilor sociale și rolul asistentului social.* București: Editura Universitară.
10. United Nations (2019). *Case Management: A Global Practice Guide for Social Workers.* Geneva: UN Publications.

IV. Bibliografie complementară (pentru aprofundare și studiu individual)

1. Ionescu, V. (2018). *Etică și deontologie profesională în asistența socială.* Iași: Polirom.
2. Rotaru, T. (2020). *Intervenția socială și psihologică în cazurile de violență domestică.* Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană.
3. Muntean, A. (2019). *Intervenția psihosocială în lucrul cu familia.* Iași: Polirom.
4. European Social Network (2021). *Integrated Case Management in Europe: Best Practices and Challenges.* Brussels: ESN.
5. World Health Organization (2020). *Community-Based Social Care for Older Persons: A Case Management Perspective.* Geneva: WHO.