

TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ÎN SPRIJINUL SERVICIILOR SOCIALE ȘI AL ÎNVĂȚĂMÂNTULUI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

POLIANA ȘTEFĂNESCU

Înființarea și dezvoltarea învățământului de nivel universitar pentru asistență socială aduce cu sine conectarea planului de învățământ (*curriculum*) la cele mai noi și valoroase tendințe afirmate în țările europene cu tradiție în acest domeniu.

Una dintre aceste tendințe o constituie integrarea tehnologiei informaționale – TI –, în asistența socială. Mai concret, această integrare se referă la utilizarea calculatoarelor ca instrument pentru sprijinirea și îmbunătățirea practicii de asistență socială atât pentru studenți, cât și pentru asistenți sociali profesioniști și personalul administrativ managerial.

Utilizarea corectă a calculatorului a devenit în ultima perioadă o necesitate în orice domeniu de activitate, inclusiv în asistența socială, pentru creșterea semnificativă a eficienței activității programelor sociale.

PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

Țările europene se îndreaptă rapid spre computerizare în sfera serviciilor umane. În același timp, au apărut și îngrijorări de natură etică, create de proliferarea tehnologiilor informaționale. Tehnica de calcul și comunicațiile permit colectarea și schimbul de informații cu caracter personal la un nivel fără precedent. Ca rezultat, crește pericolul potențial al violării secretului datelor individuale. Sunt vizate aspecte privind modul de procurare și deținere a datelor referitoare la persoane fizice, precum și asigurarea protecției și confidențialității acestor date.

Încă de la începutul anilor '80 informațiile deținute sub formă electronică erau privite ca principala amenințare a confidențialității și vieții private. Din acest motiv au existat inițiative legislative pentru a reglementa deținerea și accesul la date.

În 1991, șapte țări din Uniunea Europeană au validat legi referitoare la protejarea datelor personale și securitatea informațiilor computerizate. În rezumat, directivele statuau o atenție deosebită asupra categoriilor speciale de date care pot dezvălui originea etnică sau rasială, opiniile politice, credințele religioase sau filosofice, apartenența la sindicate sau la cele referitoare la sănătate sau viață sexuală.

În România, accesul la datele cu caracter administrativ sau statistic este reglementat de Ordonanța de Guvern 9/1992, care garantează și confidențialitatea informațiilor referitoare la persoanele fizice.

Legea cu privire la evidența populației, din 1996, precizează că datele personale (stare civilă, domiciliu, reședință) sunt confidențiale și nu pot fi comunicate fără consimțământul scris al persoanei în cauză.

În plus, codul deontologic al asistentului social, propus de ARPAS – Asociația Română pentru Promovarea Asistenței Sociale –, prevede că activitatea acestuia trebuie să se bazeze pe „principiile respectului intimității, confidențialității și utilizării responsabile a informațiilor obținute din actul exercitării profesiei”.

Codul etic și profesional al Societății Române de Informatică prevede responsabilitatea informaticienilor de a păstra secretul și integritatea datelor individuale. Aceasta presupune luarea de măsuri pentru asigurarea integrității datelor și pentru protejarea acestora împotriva accesului neautorizat sau a divulgării accidentale.

TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI ȘI ÎNVĂȚĂMÂNTUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

În Comunitatea Europeană introducerea noului curs de informatică în școlile și facultățile de asistență socială a însemnat un proces dificil în ultimul deceniu, deoarece trebuiau rezolvate trei aspecte:

- instruirea profesorilor de specialitate;
- dotarea cu calculatoare și alte echipamente periferice;
- pregătirea manualelor și a materialelor didactice.

Datorită importanței care se acordă utilizării calculatoarelor în asistența socială, în 1989 a fost creată Rețeaua Europeană pentru Tehnologia Informației în Serviciile Umane (ENITH – European Network for Information Technology in Human Sciences and Services), care reunește profesori, informaticieni și asistenți sociali – utilizatori ai calculatoarelor în acest domeniu. Această asociație dispune de un *site* pe Internet, o revistă trimestrială: „Computers in Human Services” și un centru de cercetare și promovare a tehnologiei informației la Universitatea Southampton, în Marea Britanie. ENITH este co-organizatoare a conferințelor HUSITA – *Human Service Information Technology Applications*, care au loc o dată la doi ani în diferite centre universitare din Europa.

În România există un consens referitor la pregătirea profesională a asistenților sociali, care include un complex de cunoștințe și deprinderi *multidisciplinare*.

La Universitatea București, Secția de Asistență Socială a inclus încă de la înființare un curs de informatică. Scopul principal al cursului a fost însușirea de către studenți a cunoștințelor de bază pentru utilizarea calculatoarelor personale și a metodelor moderne de organizare și prelucrare a informațiilor.

Sunt avute în vedere diferite metode de obținere a informațiilor sociale și de protejare a acestora în conformitate cu etica profesională a asistentului social. Studenții au posibilitatea unei pregătiri temeinice prin utilizarea rețelei de calculatoare personale a facultății.

Este de așteptat ca studenții să utilizeze aceste cunoștințe în practică sau, cel puțin, să recunoască o situație în care este necesară prezența unui calculator și să se adreseze unui specialist în informatizare.

APLICAȚII ÎN SERVICIILE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Aplicațiile calculatoarelor în serviciile de asistență socială se pot grupa astfel:

A. Aplicații în sprijinul asistentului social, de exemplu:

1. Procesoare de texte;
2. Sisteme de înregistrare a clienților serviciilor sociale;
3. Sisteme de evidență și contabilizare ale fondurilor;
4. Baze de date cu informații de natură: legislativă, instituțională, profesională.

B. Aplicații pentru sprijinul sau uzul clienților:

1. Sisteme de autoevaluare.
2. Sisteme de alfabetizare pentru persoane cu handicap mental sau fizic.
3. Sisteme de comunicare la distanță.
4. Sisteme de informare locală sau la distanță cu referire la servicii oferite clienților și date generale – legislație și instituții (organizații, inițiative locale și centrale, rețele comunitare) – de asistență socială.

Dezvoltarea și utilizarea sistemelor de informare în asistență socială datează încă de la începuturile acestei activități: în 1874, participanții la prima Conferință a comitetelor de caritate publică din SUA au cerut utilizarea de rapoarte statistice standardizate pentru a compara și analiza necesitățile și serviciile. De atunci și până în prezent această preocupare a devenit sistematică în toate serviciile sociale din lume.

Dar saltul calitativ spectaculos a apărut prin utilizarea calculatoarelor și a aplicațiilor *software* specializate, încă de la începutul anilor '80.

În consecință, toate școlile și facultățile care pregăteau asistenți sociali au introdus în planul de învățământ un curs de informatică.

EVALUAREA ȘI OFERIREA SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Cererea pentru creșterea productivității serviciilor sociale a condus la proiectarea și realizarea unor sisteme informatice care să permită o evaluare rapidă și o interacțiune complexă între prioritățile și atitudinile practicienilor și managerilor.

În țările cu tradiție s-au dezvoltat numeroase produse informatice la care au acces atât practicienii cât și beneficiarii serviciilor sociale. În funcție de tipul aplicației acestea pot fi: baze de date sociale, sisteme expert și sisteme de decizie. Aceste programe pot servi fie unei singure agenții, fie pot fi implementate la scară regională sau națională.

În continuare vom prezenta câteva sisteme informatice în domeniul asistenței sociale care sunt proiectate și utilizate în țări vest europene.

Un sistem informatic pentru servicii de îngrijire la domiciliu

Acest sistem este realizat în Olanda, la Institutul pentru Ocrotire și Bunăstare. Sistemul cuprinde 4 module care corespund celor 4 faze de acordare de servicii la domiciliu :

- **coordonarea îngrijirii** constă în înregistrarea și evaluarea situației fiecărui solicitant și a tipului de îngrijire ce va fi acordat;
- **alocarea îngrijirii** – se face pe baza recomandărilor și expertizei efectuate de profesioniști din cadrul agenției;
- **practicarea îngrijirii** este un proces care începe după ce unui client (persoanei asistate) i s-a alocat îngrijire;
- **evaluarea** – în momentul în care un client nu mai necesită îngrijire, procesul este evaluat din ambele perspective: a clientului și a asistentului social.

Dacă îngrijirea se acordă pe o perioadă îndelungată, evaluarea se reia periodic.

La acest tip de îngrijire se lucrează în echipă, iar informațiile sunt accesibile în rețeaua locală de calculatoare. Fiecare etapă are un responsabil, dotat cu un calculator și softul corespunzător.

Coordonatorul de îngrijire se deplasează la domiciliul persoanei care solicită asistență pentru a lua informații direct, de la fața locului. Pentru aceasta el folosește un calculator portabil pe care înregistrează rezultatele interviului și constatările proprii.

Datele de pe calculatorul portabil sunt transferate pe calculatorul personal al serviciului (sau pe rețeaua locală). Aceste date sunt folosite pentru a se propune combinația adecvată de îngrijiri pentru persoana asistată.

Pe lângă propunerile anterioare, se elaborează un plan de îngrijire în care sunt precizate personalul și serviciile care vor îngriji persoana asistată. Planul de îngrijire poate fi consultat în permanență pe calculator. Se pot înregistra și sugestii care contribuie la îmbunătățirea calității asistenței acordate.

Pe baza planului de îngrijire se fac evaluări *ad interim*, însoțite de rapoarte. Evaluarea finală se va face pe baza interviului dintre persoana asistată și specialistul în evaluarea îngrijirii.

Essis – sistemul informatic al serviciilor sociale din comitatul Essex (Marea Britanie)

ESSIS este un sistem informatic integrat. Acesta funcționează pe principiul că o informație înregistrată într-un modul va fi transferată electronic în celelalte părți (componente) ale sistemului unde este cerută. Cu alte cuvinte, o informație este înregistrată o singură dată, dar folosită în mai multe departamente ale serviciilor sociale.

Modulele principale ale sistemului ESSIS sunt :

– **Sistemul de bază**, care constă în *baza de date a clienților*. Aceasta cuprinde detalii importante despre toți clienții, inclusiv informații referitoare la selectare, evaluare, planificarea îngrijirilor și furnizarea de servicii. Sunt înregistrate și informații despre rețelele profesionale și personale ale clienților. Alte informații se referă la responsabilitatea asistentului social față de client și activitățile legate de aceasta.

Sistemul de bază accesează și *sistemul de resurse* care deține informații despre serviciile sociale și poate furniza informații despre starea curentă a clientului și a activităților curente repartizate asistenților sociali (individual sau pe echipe).

– **Sistemul de resurse**, care conține informații despre ofertanții de servicii sociale. De aici vor fi solicitate „pachete de servicii” pentru un anumit client.

– **IRIS**, adică modul expert pentru înregistrarea unică a personalului de specialitate al serviciilor sociale.

– **FAIRS** – modulul de evaluare financiară care înregistrează informații relevante pentru calculele financiare de evaluare a costului pentru activități comunitare, îngrijire la domiciliu, plasamentul familial al copiilor etc.

– **CHILD**, adică modulul referitor la îngrijirea și protecția copilului. Se înregistrează situația copiilor cu probleme și eventualele propuneri de plasamente.

– **FOSTER** – conține informații despre plasamente familiale. Se înregistrează informații detaliate despre copiii care necesită îngrijire, precum și despre persoanele care se oferă să primească acești copii în plasament familial (*foster care*). O procedură automată va procesa aceste informații și va propune o listă cu candidați din ambele „tabere”, ale căror caracteristici sunt considerate compatibile. Astfel, asistentul social va putea lua o decizie corectă și rapidă, încredințând un copil unei familii în condiții de maximă compatibilitate.

– **Management și rapoarte** este modulul care produce rapoarte standard, rapoarte la cerere, statistici.

În cadrul acestui sistem informatic se vor mai dezvolta module referitoare la: adopții, delincvența juvenilă, îngrijirea la domiciliu.

Sistemul este implementat la nivel regional (comitatul ESSEX) prin intermediul unei rețele teritoriale de calculatoare de tip UNIX. Fiecare agenție sau serviciu social va avea un terminal conectat la această rețea. O informație locală va fi disponibilă de la orice terminal din teritoriu, eliminându-se paralelismele și redundanțele în accesarea informațiilor. Atunci când un client traversează mai multe tipuri de asistență și îngrijire, dosarul acestuia este transferat electronic la serviciul social corespunzător.

FOLOSIREA CALCULATOARELOR ÎN SERVICIILE SOCIALE DIN ROMÂNIA

În România există inițiative de creare de baze de date locale, atât la nivelul instituțiilor publice cât și al organizațiilor neguvernamentale. În general sunt înregistrate datele specifice persoanelor care solicită și/sau primesc ajutor social, cu scopul de a ușura munca personalului din sfera serviciilor sociale:

• **Direcțiile de muncă și protecție socială**, centrale sau locale, își dezvoltă propriile aplicații informatice pentru evidența situațiilor în care se acordă beneficii materiale: șomeri, familii cu mulți copii, pensionari, persoane cu venituri sub o limită impusă etc.

• **Secretariatul de Stat pentru Handicapați** a început de curând organizarea unui serviciu de informatizare și statistică, pentru evidența numeroaselor date pe care le deține. Sunt însă dificultăți legate de lipsa personalului de specialitate și a dotării tehnice.

• Majoritatea **organizațiilor neguvernamentale** au baze de date cu persoanele care beneficiază de servicii de asistență socială.

• **Departamentul pentru Protecția Copilului** de pe lângă Guvernul României a realizat în mai 1997 recensământul copiilor/tinerilor plasați în instituții de ocrotire. Centralizarea și prelucrarea informațiilor s-a făcut pe calculator. În prezent, s-a realizat o bază de date care conține atât informații referitoare la persoanele recenzate, cât și o listă completă a instituțiilor de ocrotire: publice, private, centre de reeducare.

• Universitatea București, respectiv **Catedra de Asistență Socială**, deține o bază de date cu toți absolvenții de asistență socială, după 1990, din toată țara, care este actualizată anual. Această bază de date servește pentru activități de cercetare și evaluare a profesiei de asistent social și a învățământului de specialitate.

• **Oficiul Forțe de Muncă din Brașov** a fost dotat cu o rețea de calculatoare, ca urmare a unui proiect al Oficiului Federal al Muncii din Germania. Rețeaua este teritorială, la nivelul județului Brașov, permițând comunicarea și cooperarea optimă între serviciile sociale și administrative din orașele: Brașov, Făgăraș, Codlea, Zărnești și Rupea. Aplicațiile software folosite acoperă domeniile contabilitate, secretariat și servicii sociale. Iată lista activităților din serviciile sociale rezolvate pe calculator :

- evidența asigurării sociale;
- alocațiile de stat pentru copii;
- evidența șomerilor/gestiunea fondului de șomaj/cursuri șomeri;
- piața muncii;
- acordarea ajutorului social;
- dosare de pensii/recalculări/indexări;
- drepturile veteranilor de război.

Aceste aplicații au ca suport *baze de date* actualizate permanent cu :

- copiii din județul Brașov ;
- șomerii;
- pensionarii (de toate categoriile);
- veteranii;
- firmele cu capital privat și asociațiile cu contracte de asigurare.

Utilizarea rețelei teritoriale de calculatoare are avantaje incontestabile prin optimizarea accesului la serviciile sociale oferite la nivelul administrației de stat și prin evidența riguroasă a persoanelor asistate, ceea ce elimină întârzierile, redundanțele și ambiguitățile în rezolvarea unor cazuri.

La **Centrul de sprijin familial și ocrotire a copilului Timișoara** s-a realizat o bază de date cu următoarele informații:

- numele copilului și data nașterii;
- tipul cazului: prevenție, reintegrare sau încredințare;
- situația la zi: în lucru, în urmărire sau închis;
- numele asistentului social care lucrează la caz.

Și în **municipiul Arad**, calculatoarele sunt folosite punctual, în cadrul unor servicii sociale oferite de:

- Direcția Muncii și Protecției Sociale
- Primărie
- Inspectoratul de Stat pentru Handicapați
- Organizații neguvernamentale.

Studiu de caz:

În ultimii ani programele de protecție a copilului au fost în atenția organizațiilor guvernamentale, dar mai ales neguvernamentale. Activitățile acestor organizații se pot structura astfel:

- prevenția abandonului și a instituționalizării copilului;
- reintegrarea copilului în familia naturală;
- încredințarea la familia extinsă sau la familii ocrotitoare.

Pentru a oferi servicii sociale complete și eficiente, atât pe termen scurt cât și pe termen lung, pentru a putea verifica din timp veridicitatea informațiilor și pentru a putea dezvolta pe viitor strategii de eficientizare a serviciului, este necesar ca fiecare organizație sau departament să-și organizeze o *bază de date* proprie, care poate proveni inițial din informațiile culese în „faza de alocare a cazurilor”.

Baza de date va conține informații din următoarele domenii:

- *date cu privire la copil;*
- *date cu privire la familia naturală sau familia lărgită;*
- *date importante în evoluția cazului;*
- *informații relativ la alte persoane care pot ajuta la rezolvarea cazului;*
- *ajutoarele acordate ;*
- *echipa care lucrează la caz;*
- *modul în care a fost soluționat cazul.*

Această bază de date servește la crearea unei imagini complete asupra cazului, a modului de lucru al asistentului social, la realizarea statisticilor periodice, dar și la o evaluare globală a serviciilor folosite. Informațiile înregistrate pe suport magnetic pot fi păstrate în arhiva instituției, conform legislației în vigoare și pot fi reîncărcate rapid dacă se redeschide cazul.

Asistenții sociali implicați în soluționarea acestor cazuri afirmă că activitatea lor ar dobândi în eficiență dacă ar exista o comunicare rapidă, prin intermediul unei rețele teritoriale de calculatoare, între instituțiile de ocrotire (Leagăn, case de copii școlari și preșcolari), instituțiile medicale (Maternitate, Pediatrie) în care se află copii abandonți, Autoritățile Tutelare, Comisia pentru Ocrotirea Minorilor și Serviciul Social. Astfel, s-ar elimina timpul consumat pentru obținerea anumitor informații și s-ar accelera rezolvarea cazului.

ACCESUL LA CALCULATOR AL PERSOANELOR CU NEVOI SPECIALE

Deși folosirea calculatoarelor devine din ce în ce mai frecventă în toate domeniile vieții sociale, publice sau private, majoritatea realizărilor se adresează utilizatorului standard.

Există un grup de potențiali utilizatori care vor fi excluși de la folosirea calculatoarelor din cauza unor deficiențe fizice, mentale etc. Acesta este grupul persoanelor cu nevoi speciale, care include persoanele cu handicap și vârstnicii.

În contrast cu utilizatorul standard, care folosește calculatorul pentru a-și rezolva problemele mai eficient, în cazul persoanelor cu nevoi speciale sprijinul obținut prin folosirea calculatorului are o altă dimensiune valorică. Pentru acești oameni, instrumentele electronice, hardware și software, pot completa capacități limitate sau le pot înlocui pe cele pierdute. Astfel, utilizatorul cu nevoi speciale dobândește mai multă independență individuală și poate valorifica oportunități profesionale adecvate situației.

Deoarece persoanele cu nevoi speciale prezintă limitări în utilizarea dispozitivelor de comunicare cu calculatorul (tastatură, mouse, monitor, printer etc.), au fost dezvoltate tehnici și manevre de sprijin, în funcție de deficiențele fizice sau senzoriale ale utilizatorului.

În funcție de handicapul persoanei, informația poate fi prezentată în formate diferite, care să fie receptate de un canal senzorial, astfel:

- **Canalul senzorial vizual:** Informația se prezintă sub formă de *text*, *numere*, *figuri*, *inclusiv animație și imagini video*;
- **Canalul senzorial auditiv:** Informația este receptată sub formă *verbală*, *zgomot*, *muzică*;
- **Canalul senzorial tactil:** Informația se receptează prin: *presiune* (pentru stări binare), *vibrație* (similar cu semnale audio) și *formă* (folosit pentru sistemul Braille).

Există dispozitive speciale (hardware și software) care convertesc informațiile dintr-un format în altul, de exemplu:

- format text – format verbal (sonor);
- format text – format Braille;
- format verbal (sonor) – text, taste, comenzi.

Manevrarea tastaturii poate fi suplinită prin comenzi verbale, pentru care s-au dezvoltat tehnici de recunoaștere a vorbirii. Pentru persoanele care tremură sau nu au abilitatea de a apăsa taste, butoane, s-au proiectat tastaturi speciale care preiau semnalele conform unui filtru de timp, sau acționează mixt: mecanic și verbal.

Alte aplicații vin în sprijinul persoanelor cu vederea diminuată, prin realizarea unor monitoare speciale care pot regla mărimea imaginii astfel încât să poată fi receptată. Pentru deficiențe în receptarea culorilor s-au propus aplicații speciale de adaptare a culorilor de pe monitoare. Tot aici se pot menționa tastaturile și printerele de tip Braille.

Multe dintre aplicațiile pentru sprijinul persoanelor cu nevoi speciale sunt în fază experimentală. Există o preocupare permanentă pentru ca aceste persoane să poată folosi calculatoarele. În țările industrializate dezvoltate nu numai serviciile de asistență socială promovează acest progres, dar marile universități își dotează laboratoarele de informatică cu echipamente care să permită accesul la calculatoare al studenților cu handicap.

BIBLIOGRAFIE

Ștefănescu, Poliana. *Tehnologia informațională și învățământul de asistență socială*. Buletin ARPAS, nr. 2/1995.

Ștefănescu, Poliana. *Using Computer network for Social work training*. „Computers in Human Services”, vol 12, no. 1-2, 1995.

*** *Human Services in the Information Age*. The Haworth Press New-York, 1995.

*** *Human Services and Information Technology: An International Perspective*. Arena Publishing House, 1996.