

Training Local ECSILI Arad

Fluxul Procedurii Operaționale Standard (SOP) și Operaționalizarea Case Management-ului Coordonat

Pentru partenerii DAS Arad
Joi, 11 decembrie 2025



Co-funded by
the European Union

Social
Innovation 
Initiative

SOP: Harta Comună a Intervenției

Ce Înseamnă SOP?

Standard Operating Procedure – Procedura standardizată de operare reprezintă drumul clar și structurat pe care îl urmează fiecare beneficiar în cadrul rețelei noastre de servicii integrate.

Scopul principal este să **asigurăm coerența intervenției**, indiferent de punctul de contact inițial sau de managerul de caz care preia beneficiarul. Astfel, garantăm același nivel de calitate și profesionalism pentru toți beneficiarii noștri.

Cele Cinci Etape Cheie

01

Recrutare & Intake

Identificarea și înregistrarea inițială

02

Profilare (SkillLab)

Evaluarea competențelor transferabile

03

Co-Design IAP

Construirea planului personalizat

04

Referire & Servicii

Conectarea cu partenerii potriviți

05

Monitorizare & Închidere

Urmărirea progresului și finalizare



SOP Pasul 1

Recrutarea Activă și Criterii de Selecție

Cine Recrutează Beneficiarii?

Managerii de caz din cadrul DAS Arad lucrează în strânsă colaborare cu echipele partenerilor: UUR (Uniunea Ucrainenilor din România) și Centrul de Vis. Această abordare în echipă asigură acoperirea largă și identificarea eficientă a persoanelor care pot beneficia de serviciile noastre.

Schimbarea de Paradigmă

De la intervenție de masă la intervenție de înaltă intensitate (1-la-1). Migrăm de la servicii generice către o abordare personalizată, care răspunde nevoilor specifice ale fiecărui beneficiar prin alocarea dedicată a unui manager de caz.

Statut Legal Valid

Protecție Temporară sau Rezidență în România

Vârstă Activă

Între 18-55 ani pentru integrare profesională

Motivație Demonstrată

Dorința clară de integrare socio-profesională

În etapa de **Intake**, se colectează datele de bază necesare și se explică în detaliu beneficiile concrete ale intrării în Rețeaua ECSILI, precum și angajamentele reciproce între beneficiar și echipa de case management.

SOP Pasul 2

Profilarea Avansată prin SkillLab

O Nouă Abordare a Competențelor

Managerul de caz din cadrul DAS realizează profilarea completă a beneficiarului folosind platforma SkillLab. Această metodologie inovatoare ne permite să identificăm competențele reale ale persoanei, dincolo de simple calificări formale.

Diferența fundamentală: Nu ne uităm doar la diplome (Qualifications), ci la abilitățile practice dobândite prin experiența de viață și de muncă (Skills) – competențe care sunt transferabile în noul context profesional din România.



Experiență de Viață & Muncă

Colectarea istoricului profesional și personal



Traducere în Competențe

Identificarea abilităților transferabile



Portret Profesional

Generare CV-uri multilingve și profiluri

SOP Pasul 3

Co-Design IAP – Itinerariul Individual de Acțiune

IAP reprezintă **documentul strategic** al întregului proces de case management. Acest plan personalizat este construit în colaborare directă între managerul de caz DAS și beneficiar, având la bază o înțelegere profundă a nevoilor, aspirațiilor și barierelor identificate.



Obiective S.M.A.R.T.

Specific, Măsurabil, Realizabil, Relevant, Temporalizat – fiecare obiectiv este formulat clar cu termene concrete de realizare.



Pe Termen Scurt

Exemple: Înscriere la curs de limba română nivel A2, obținere acte necesare pentru angajare, consiliere vocațională inițială.



Pe Termen Mediu

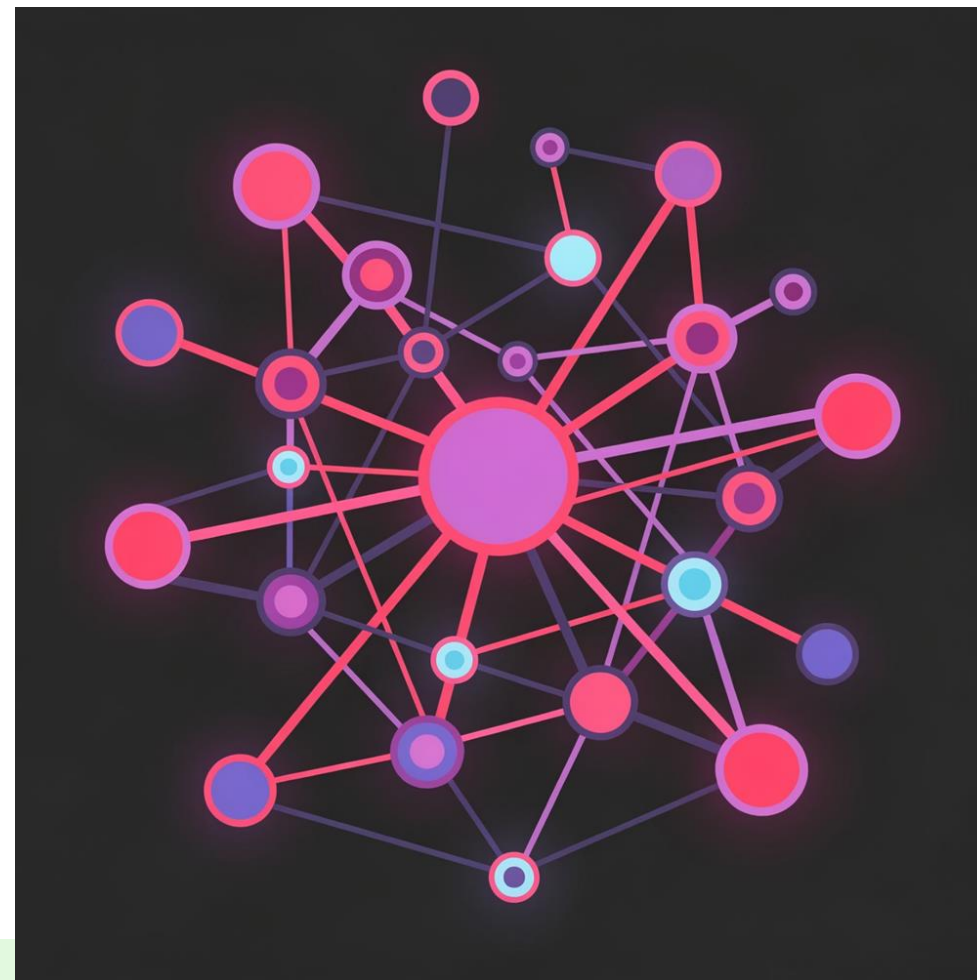
Exemple: Finalizarea cursului de calificare profesională, obținerea unui post de muncă stabil, stabilizare locuință.

SOP Pasul 4

Mecanismul de Referire (Referral)

Referirea reprezintă **procedura structurată** prin care managerul de caz DAS trimite beneficiarul către partenerul cel mai potrivit pentru a răspunde unei nevoi specifice identificate în IAP. Nu este o simplă recomandare – este un transfer planificat cu responsabilități clare.

Cheia succesului: **Ne asigurăm că beneficiarul ajunge efectiv la destinație** și este preluat de partener. Aplicăm principiul "**No Wrong Door**" – oriunde ar intra beneficiarul în rețea, va fi direcționat corect către serviciile necesare.



Instrumentul de Guvernanță: Grupul de Lucru Inter-instituțional

Grupul de Lucru Inter-instituțional (G.L.I.) funcționează ca "**Turnul de Control**" al întregii Rețele ECSILI. Este mecanismul care asigură coordonarea strategică, rezolvarea problemelor complexe și alinierea continuă a tuturor partenerilor la obiectivele comune.

Componenta G.L.I.

Managerii de caz și punctele de contact desemnate din fiecare organizație parteneră: DAS Arad, AJOFM Arad, UUR (Uniunea Ucrainenilor din România) și Centrul de Vis. Fiecare organizație are un reprezentant cu putere decizională.

Frecvența Întâlnirilor

Întâlniri lunare obligatorii, cu posibilitatea convocării de ședințe extraordinare atunci când apar cazuri urgente sau blocaje în sistem care necesită intervenție imediată la nivel de coordonare.

Discuția de Caz

Funcția principală: **Case Discussion** – analizarea în detaliu a cazurilor blocate sau complexe, ajustarea IAP-urilor în funcție de evoluția situației, rezolvarea problemelor de comunicare între parteneri și identificarea soluțiilor inovative.

Fluxul SOP Complet: Vizualizare Integrată

- 1 Recrutare & Intake**
DAS și Parteneri identifică beneficiarii eligibili
- 2 Profilare SkillLab**
Managerul de caz DAS Arad evaluează competențele prin aplicatia Skill Lab
- 3 Co-Design IAP**
Construirea planului personalizat împreună
- 4 Referire Partener**
Trimitere documentată către servicii specializate
- 5 Livrare Servicii**
Partenerul implementează intervenția
- 6 Monitorizare G.L.I.**
Urmărire colectivă și ajustări

Acest flux circular asigură că fiecare beneficiar trece prin toate etapele necesare, cu suport continuu și coordonare între toți actorii implicați. Monitorizarea prin G.L.I. permite identificarea rapidă a blocajelor și adaptarea intervenției la nevoile reale.



Roluri și Responsabilități în Rețeaua ECSILI



DAS Arad

Hub-ul Central: Coordonare case management, profilare SkillLab, elaborare IAP, referire către parteneri, monitorizare continuă a tuturor cazurilor active în sistem.



UUR

Suport Comunitar: Facilitare comunicare în limba maternă, conexiune cu comunitatea ucraineană, servicii culturale și de mediere, cursuri de limba română contextualizate.

Fiecare partener aduce o expertiză unică și complementară, iar coordonarea prin SOP și G.L.I. asigură că toate aceste resurse sunt mobilizate eficient pentru fiecare beneficiar.



AJOFM Arad

Integrare Profesională: Mediere muncă, consiliere vocațională, conectare cu angajatori locali, programe de calificare profesională adaptate pieței muncii din Arad.



Centrul de Vis

Integrare Holistică: Servicii de consiliere psihosocială, activități de integrare comunitară, suport pentru stabilizare și bunăstare generală, evenimente de networking.

Principii Fundamentale ale Case Management-ului Coordonat



Centrarea pe Beneficiar

Toate deciziile și intervențiile pornesc de la nevoile, dorințele și contextul unic al fiecărui beneficiar. IAP-ul este construit împreună, nu impus.

Coordonare Autentică

Nu e suficient să lucrezi în paralel – partenerii comunică constant, își sincronizează intervențiile și evită dublarea serviciilor sau lăsarea de goluri.

Continuitatea Îngrijirii

De la prima interacțiune până la închiderea cazului, beneficiarul are un punct de contact clar (manager de caz DAS) care asigură firul roșu al intervenției.

Flexibilitate și Adaptare

IAP-ul nu este static – se ajustează în funcție de evoluția situației beneficiarului, de oportunitățile care apar sau de bariere neanticipate.

Instrumente de Monitorizare și Evaluare

Pentru a asigura calitatea și eficiența intervenției, folosim un set de instrumente clare de monitorizare care permit urmărirea progresului fiecărui beneficiar și identificarea punctelor de îmbunătățire la nivel de sistem.

- 1 Fișa de Caz Individuală**
Document centralizat care conține toate informațiile relevante: date personale, istoricul intervenției, IAP actualizat, referirile efectuate, feedback de la parteneri și notițele managerului de caz.
- 2 Indicatori de Progres**
Măsurăm concret: numărul de obiective atinse din IAP, rata de finalizare a cursurilor, rata de angajare, stabilitatea locuinței, îmbunătățirea competențelor lingvistice (niveluri A1, A2, B1).
- 3 Rapoarte Lunare G.L.I.**
Fiecare partener prezintă lunar: numărul de cazuri active, cazuri închise cu succes, cazuri blocate cu motivare, necesități de resurse suplimentare, provocări întâmpinate.
- 4 Feedback Beneficiari**
Colectăm sistematic părerea beneficiarilor despre calitatea serviciilor primite, gradul de satisfacție, sugestii de îmbunătățire – instrument esențial pentru adaptarea continuă.

Provocări Comune și Soluții Practice

Provocare: Bariere Lingvistice

Soluție: Utilizare interpreți din UUR în primele întâlniri, materiale traduse în ucraineană pentru documentele cheie, cursuri intensive de română cu ritm adaptat, aplicații de traducere pentru urgențe.

Provocare: Lipsa Documentelor

Soluție: Protocol clar de asistență pentru obținerea actelor necesare, colaborare DAS cu autorități locale, ghid pas-cu-pas pentru beneficiari, timp alocat în IAP pentru rezolvarea acestei etape.

Provocare: Motivație Scăzută

Soluție: Consiliere motivațională continuă, conectare cu povești de succes din comunitate, obiective incrementale în IAP pentru a crea victorii rapide, suport psihosocial prin Centrul de Vis.

Provocare: Comunicare între Parteneri

Soluție: G.L.I. lunar obligatoriu, grup WhatsApp pentru urgențe, format standardizat de raportare, punct de contact desemnat în fiecare organizație, clarificarea responsabilităților de la început.

Aceste soluții au fost testate în practica ECSILI și se dovedesc eficiente atunci când sunt aplicate consecvent de către toți partenerii.



Co-funded by
the European Union

Social
Innovation 
Initiative

Recapitulare: Ce Am Învățat Astăzi (Modulul 1)

Viziunea ECSILI/ERACIS

Modelul teoretic de case management coordonat care integrează serviciile sociale, lingvistice și de angajare într-o abordare holistică.

Rolurile în Rețea

Clarificarea responsabilităților fiecărui partener: DAS (hub), AJOFM (angajare), UUR (comunitate), Centrul de Vis (integrare socială).

Instrumente de Guvernanță

Grupul de Lucru Inter-instituțional (G.L.I.) ca mecanism de coordonare strategică și rezolvare a cazurilor complexe.

Fluxul SOP Complet

Cele 5 etape: Recrutare & Intake → Profilare SkillLab → Co-Design IAP → Referire & Servicii → Monitorizare prin G.L.I.

Am construit astăzi **fundamentul teoretic și procedural** necesar pentru implementarea eficientă a case management-ului coordonat. Acum aveți harta completă – mâine trecem la practică.

Mulțumim!

Împreună, vom construi poduri către integrare și oportunități noi!



- Direcția de asistență socială Arad
- Calea Radnei nr. 250, Municipiul Arad
- contact@dasarad.ro