MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO

SOCIALINIŲ TECHNOLOGIJŲ FAKULTETO

EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

INGRIDA GUSTAITIENĖ

SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĘSTINĖS STUDIJOS

ATVEJO VADYBOS MODELIO ĮGYVENDINIMAS SOCIALINIAME DARBE

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: Doc.dr. *J. Pivorienė*

Vilnius, 2020

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2020

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau–Universitetas),

Socialinių technologijų fakulteto / Edukologijos ir socialinio darbo instituto, socialinio darbo programos

(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

studentė Ingrida Gustaitienė

(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas

„Atvejo vadybos modelio įgyvendinimas socialiniame darbe“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbu metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

Ingrida Gustaitienė

(parašas) (vardas, pavardė)

TURINYS

SĄVOKŲ ŽODYNAS 5

ĮVADAS.....6

1. ATVEJO VADYBOS APIBRĖŽTIS 9

1.1.Atvejo vadybos samprata.....9

1.2.Atvejo vadybos Lietuvoje organizavimas ir teisinis reglamentavimas.....13

2. ATVEJO VADYBOS MODELIO TEORINĖ ANALIZĖ 18

2.1.Priežastys sąlygojančios atvejo vadybos modelio įgyvendinimą Lietuvoje.....18

2.2.Kompleksinių paslaugų atvejo vadybos procese modeliavimas.....21

2.3.Atvejo vadybininko gebėjimai pagalbos šeimai procese 24

2.4.Kliento įgalinimas atvejo vadybos procese.....26

3. TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO SVARBA ATVEJO VADYBOS PROCESE.....30

3.1. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo samprata ir jo metodologinis pagrindimas...30

3.2. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese.....32

3.3.Tarpinstituciniam bendradarbiavimui reikalingi gebėjimai.....35

4. ATVEJO VADYBININKO PAGALBOS PROCESO ORGANIZAVIMAS IR ĮGYVENDINIMAS ŠEIMOMS PATIRIANČIOMS SOCIALINĘ RIZIKĄ.....38

4.1.Tyrimo metodologija.....38

4.2.Atvejo vadybininkų interviu rezultatų analizė.....40

4.2.1. Atvejo vadybos proceso organizavimas keliant pasitenkinimą darbu.....40

4.2.2. Atvejo vadybininko tiesioginis darbas su klientais.....61

4.2.3. Pokyčiai socialinės apsaugos sistemoje įgyvendinant atvejo vadybos metodą.....68

IŠVADOS.....75

REKOMENDACIJOS.....76

LITERATŪROS SĄRAŠAS.....77

SANTRAUKA.....90

SUMMARY.....91

PRIEDAI.....92

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Atvejo vadybininko kasdieninės veiklos organizuojant pagalbą šeimoms.....40
2 lentelė. Atvejo vadybininko pasitenkinimas darbu.....43
3 lentelė. Atvejo vadybininko funkcijos organizuojant pagalbą šeimai.....44
4 lentelė. Atvejo vadybininko gebėjimai organizuojant pagalbos procesą šeimai.....46
5 lentelė. Atvejo vadybos procese kylantys sunkumai.....48
6 lentelė. Poreikio paslaugoms nustatymas atvejo vadybos procese.....50
7 lentelė. Atvejo vadybos posėdžio metu skiriami įpareigojimai šeimai.....52
8 lentelė. Trūkstamos paslaugos organizuojant pagalbos procesą šeimai.....55
9 lentelė. Socialinio darbuotojo lankymosi namuose privalumai ir trūkumai.....58
10 lentelė. Klientų motyvavimas atvejo vadybos proceso metu.....61
11 lentelė. Klientų įgalinimas atvejo vadyboje.....63
12 lentelė. Kliento ir atvejo vadybininko santykiai.....65
13 lentelė. Klientų požiūris į atvejo vadybos procesą.....67
14 lentelė. Pokyčiai pagalbos procese šeimai įgyvendinant atvejo vadybos modelį.....69
15 lentelė Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese.....72

SĄVOKŲ ŽODYNAS

Atvejo vadyba – atvejo vadybininko koordinuojamos kompleksinės pagalbos vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą organizavimas bei teikimas, siekiant jiems padėti įveikti iškilusius socialinius sunkumus, kurių sėkmingas sprendimas sudarytų prielaidas išvengti galimų vaiko teisių pažeidimų ir sudarytų sąlygas savarankiškai užtikrinti vaiko teises bei teisėtus interesus (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, 2018).

Atvejis – kompleksinės pagalbos vaikui ir (arba) šeimai poreikio atsiradimas (Lietuvos Respublikos seimas, 2020).

Ankstyvoji intervencija – pagalbos vaikui ir šeimai suteikimas laiku, anksčiau, nei problemos šeimoje įsisenėja, t. y. nustačius kelias sritis, kuriose pasireiškia socialinės rizikos veiksniai šeimoje, ir (ar) problemoms šeimoje išaiškėjus, bet dar neįsigalėjus (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018).

Socialinis darbas - profesinė veikla, kuri įgalina žmones, šeimas, bendruomenes ir visuomenę spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas, skatindama socialinę kaitą, gerindama gyvenimo kokybę ir stiprindama solidarumą bei socialinį teisingumą (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020).

Kompleksinė pagalba – socialinės, sveikatos priežiūros, švietimo, psichologinės ir kitokios pagalbos priemonių derinys, sudarantis sąlygas vaiko atstovams pagal įstatymą užtikrinti vaiko saugumą, kokybišką šeimos funkcionavimą ir būtiną jos gerovę (Lietuvos Respublikos seimas, 2020).

ĮVADAS

Temos aktualumas ir naujumas. Teikiant ir gaunant socialinę pagalbą tiek specialistai tiek klientai susidurdavo su sunkumais dėl pagalbos prieinamumo bei pritaikymo konkrečiam atvejui ir paslaugų fragmentiškumo, todėl buvo pradėtas įgyvendinti atvejo vadybos procesas. Atvejo vadybos procesas Lietuvoje įgyvendinamas nuo 2018 m. liepos mėn. ir tai yra nauja sritis, kurią vykdant vyksta pataisos įstatyminėje bazėje, analizuojama, kokios pagalbos priemonės šeimai yra taikomos ir kokių trūksta, plėtojamas paslaugų šeimai tinklas. Literatūros šaltiniuose atvejo vadyba Lietuvoje nėra plačiai analizuojama ir aprašoma, trūksta tyrimų ir mokslinių šaltinių apie šį procesą ir specialistų patirtis dalyvaujant atvejo vadybos modelio įgyvendinime. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2018) teigia, kad atvejo vadybininkas koordinuodamas pagalbos plano įgyvendinimą sutelkia visas atvejyje dalyvaujančias sistemas siekiant bendro tikslo, siekia visapusiško šeimos ir ją supančios aplinkos įsitraukimo, bei rūpinasi pagalbos vientisumu. Lietuvoje kol kas atvejo vadybos procesui daugiausiai dėmesio skiriama socialinio darbo praktikoje darbui su šeimomis ir sveikatos priežiūros srityje. K. Štaras ir D. Čepuraitė (2013) išskiria keletą esminių atvejo vadybininko funkcijų asmens sveikatos priežiūroje: pacientų identifikavimas, paslaugų poreikio nustatymas, paslaugų paketo sudarymas, slaugos koordinavimas, slaugos stebėjimas, suteiktų paslaugų efektyvumo įvertinimas, esant reikalui – paslaugų paketo modifikavimas. Lietuvos sveikatos sistemos 2011–2020 m. metmenyse skatinama, gerinant pirminės sveikatos priežiūros vadybą, sukurti pirminės asmens sveikatos priežiūros veiklos integracijos bandomąjį modelį, naudojant atvejo vadybos principą. Lietuvos Respublikos Seimo (2013) vykdytoje tarptautinėje konferencijoje buvo teigiama, kad dirbant ir su priklausomybių turinčiais asmenimis taip pat svarbu įtraukti atvejo vadybininką. Atvejo vadybos metu organizuojant pagalbos procesą šeimai naudojamasi esama teisine baze, įstaigų tinklu, bendradarbiavimo modeliais, taip siekiant išplėtoti veikiančią sistemą, kad gydymo ir socialinės paslaugos pacientams būtų maksimaliai prieinamos ir kokybiškos. Lietuvoje teikiant pagalbą vaikui ir šeimai vykdant atvejo vadybos procesą remiamasi: Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro, 2018 m. kovo 29 d. įsakymu patvirtintu, atvejo vadybos tvarkos aprašu; Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu 1996 m. kovo 14 d. ir kitais teisės aktais. Sveikatos priežiūros srityje teikiant pagalbą klientui ir vykdant atvejo vadybos procesą remiamasi Lietuvos Respublikos Seimo patvirtintais Lietuvos sveikatos sistemos plėtros 2011–2020 m. metmenimis; Lietuvos Respublikos Aukščiausiosios tarybos 1991m. spalio 30 d. nutarimu Nr. I-1939; Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. birželio 8 d. įsakymu. NAWS (2013) yra išskiriami standartai, kuriais vadovaujantis vykdomas atvejo vadybos procesas. Užsienio šalyse atvejo vadybos procesas vykdomas platesniame paslaugų spektre

t.y., socialinių, medicininių, švietimo ir kt. paslaugų. J. Schilling ir S. Klus (2018), A. Gaag (2012) analizuodami socialinio darbo metodus išskiria atvejo vadybos metodą socialiniame darbe, kaip pagalbos priemonių koordinavimo ir kliento įgalinimo sistemą. Vykdant atvejo vadybos procesą siekiama naudoti metodiką, leidžiančią atpažinti šeimą kamuojančias problemas, kol jos dar neišryškėjusios ir gebėti padėti tokioms šeimoms. Socialinių paslaugų teikėjai į šeimą turėtų ateiti ne tada, kai jos problemos įsisenėja, o tik joms pasireiškus. Svarbu laiku surinkti žinias apie pedagogų bei gydytojų ar slaugytojų pastebėtas vaikų problemas ir organizuoti šeimoms, kuriose jie auga, reikiamą pagalbą. Dirbant su klientais reikia ieškoti teigiamų savybių ir taip juos motyvuoti.

Temos ištirtumas. Permainas sveikatos priežiūros srityje ir naujų paslaugų integravimą analizavo G. Petronytė ir V. Kanapeckienė (2014). V. Kavaliauskienė, E. Nikolajenko (2017) teigia, jog nuolat kintanti profesinio darbo realybė, turi tendenciją tranformuotis į profesionalią, kūrybišką ir socialinių permainų aktualijas atliepiančią profesinę veiklą. Tyrimas atskleidė, kad paslaugų teikimo planavimas yra sudėtingiausias socialinio darbo proceso etapas ir tam reikia išsamesnių žinių ir praktinės veiklos patirties. M. Mockaitytė-Cicilionienė (2014) atliko tyrimą, kuriame analizavo socialinio darbuotojo vaidmenis vaikų paėmimo iš šeimos proceso vykdyme ir pagalbos teikime. T.N. Liobikienė (2016) analizavo krizių intervenciją socialiniame darbe ir teigia, jog labai svarbus pagalbos būdų pritaikymas be paslaugų prieinamumas teikiant paslaugas klientams. 2012 – 2013 m. R. Stremauskienė ir G. Žibėnienė (2014) atliko tyrimą, kuris atskleidė socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriamus sunkumus. Sunkumai socialinių paslaugų teikime yra dažniausiai susiję su darbo organizavimo sąlygomis ir su paslaugų gavėjais. J. Stokes, M. Panagioti ir kt. (2015) atliko tyrimą apie atvejo vadybos metodo taikymą sveikatos priežiūros srityje. Tyrimo duomenys parodė, kad pirminės sveikatos priežiūros srityje atvejo vadybos modelis turėtų būti toliau tobulinamas ir vertinamas jo veiksmingumas, reikia daugiau mokslinių tyrimų, siekiant pagerinti jo veiksmingumą. Tai buvo pirmoji meta - analitinė apžvalga, kurioje buvo nagrinėjamas atvejo vadybos poveikis rezultatams. J. Moriarty, ir kt. (2015), A. Hardegger (2012), S. Ertl (2016), A. OBE Cooper (2017) analizuodami pagalbos šeimai proceso ypatumus, rašo apie socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko vaidmenis siekiant įgalinti klientus ir organizuojant jiems pagalbą pasikliaunant savo žiniomis ir įgūdžiais. Atvejo vadybos metodas taikomas pagal skirtingus modelius, tačiau jo efektyvumas priklauso nuo konkrečių aplinkybių taikymo srityje. J. Ch. Hall (2018) teigia, kad socialinis teisingumas ir advokatavimas yra socialinio darbo profesijos šerdis. Australijos socialinių darbuotojų asociacijos etikos kodekse (2015) teigiama, kad atvejo vadybininkas atlieka daugiafunkcinius vaidmenis, kurie formuoja pagrindinės profesines socialinio darbo vertybės. Plačiau apie atvejo vadybos taikymą socialiniame darbe analizavo ir atliko tyrimus J. Harkey (2017),

kur pabrėžiama socialinio darbo svarba ir socialinių paslaugų poreikio augimas. Straipsnyje teigiama, jog teikiant pagalbą atvejo vadybininkas turi atsižvelgti į kliento kultūrinius įsitikinimus, interesus, norus, poreikius ir vertybes. Pabrėžiama individualiai asmeniui taikoma atvejos vadybos svarba ir naudingumas, ankstyvosios intervencijos metodų taikymas ir prevencinė veikla iki atsirandant problemai, pagalbos priemonių prieinamumas pagal kiekvieno individualius poreikius ir jų taikymo efektyvumas, kompleksinės pagalbos vykdymas ir nuoseklumas, kliento motyvavimas ir įgalinimas.

Išskiriama praktinė darbo reikšmė, nes darbo rezultatai gali būti naudingi ir naudojami siekiant gerinti atvejo vadybos proceso organizavimą ir vykdymą socialiniame darbe, teikiant paslaugas šeimoms patiriančioms socialinę riziką, bei tolimesniems studijų darbams parengti.

Mokslinė problema ir probleminiai klausimai. Mokslinėje užsienio literatūroje yra nagrinėjamos atvejo vadybos taikymo kryptys ir galimybės, tačiau pasigendama tyrimų analizuojant atvejo vadybos praktinį taikymą socialiniame darbe. Tenka pastebėti, kad atvejo vadybos taikymo Lietuvoje procesas vis dar nėra išgrynintas, teikiamos įstatymų pataisos Vaiko teisių apsaugos srityje. Pasitelkiant tarpinstitucinio bendradarbiavimo specialistus teikiama informacija institucijoms apie pagalbos šeimoms organizavimą, pareigų pasiskirstymą teikiant pagalbą šeimoms, bei institucijų įsitraukimą ir atsakomybes atvejo vadybos procese. Kyla probleminiai klausimai: kokios yra teorinės atvejo vadybos prielaidos ir kaip jos gali būti taikomos praktinėje veikloje? Kas padeda organizuoti ir įgyvendinti atvejo vadybos procesą? Kokios pagalbos priemonės padeda siekti pokyčių socialinio darbo su šeima procese? Kaip vyksta atvejo vadybininko tiesioginis darbas su klientais juos motyvuojant ir įgalinant problemų sprendime? Kokie pokyčiai vyksta socialinės apsaugos sistemoje įgyvendinant atvejo vadybos modelį socialiniame darbe?

Tyrimo objektas- atvejo vadybos metodo socialiniame darbe taikymas.

Darbo tikslas – Išanalizuoti atvejo vadybos modelio socialiniame darbe taikymą teoriniu ir empiriniu aspektu, analizuojant atvejo vadybininkų patirtis koordinuojant ir įgyvendinant pagalbą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti atvejo vadybos metodo taikymo socialiniame darbe teorinius aspektus.
2. Ištirti atvejo vadybininkų patirtis, kaip atvejo vadybos vykdymo metu yra organizuojamas ir įgyvendinamas pagalbos procesas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką.

Darbo metodai:

1. Mokslinės literatūros ir dokumentų analizė;
2. Interviu metodas, pagal parengtą klausimyną.

Raktiniai žodžiai: atvejo vadyba, atvejis, ankstyvoji intervencija, socialinis darbas, kompleksinė pagalba.

1. ATVEJO VADYBOS APIBRĖŽTIS

1.1. Atvejo vadybos samprata

Atvejo vadyba - tai ypatinga pagalbos forma, siekiant pokyčių socialinės gerovės srityje. Šis socialinio darbo metodas sukurtas taip, kad būtų galima veiksmingai suderinti specifinius klientų poreikius ir konkrečius paslaugų teikimo būdus paramos sistemoje. Procesas turi aiškią struktūrą ir sąveikauja paslaugų teikėjų tinkle. Bendradarbiavimo procesas su institucijomis siekiant pokyčio padeda išsiaiškinti, planuoti, įgyvendinti, koordinuoti, stebėti ir įvertinti kiekvieną konkretų atvejį. Atvejų vadybos tikslas yra į rezultatus orientuotas, savalaikis ir tinkamas paslaugų teikimas - bendruomenių išteklių ir paslaugų naudojimas ir koordinavimas - kiekvienos atskiros paslaugos kokybė ir kokybės kontrolė – tarpinstitucinis bendradarbiavimas (Murer, 2006).

Atvejo vadyba - tai logiškų, nuoseklių žingsnių ir sąveikos procesų paslaugų tinkle visuma, užtikrinanti, kad klientai gautų palaikančias, efektyvias, atsiperkančias, reikiamas paslaugas (Večkienė ir kt. 2018). Atvejo vadybos tikslu NSW (2019) įvardina tai, jog reikia siekti spręsti pažeidžiamų vaikų, jaunuolių ir šeimų kylančius sunkumus, pasitelkiant integruotą ir suderintą paslaugų teikimą.

Atvejo vadybininkas teisės aktuose įvardijamas, kaip darbuotojas, kurį paskiria savivaldybės socialinių paslaugų įstaigos, kurioms savivaldybė leidžia teikti socialines paslaugas šeimoms, gyvenančioms toje savivaldybėje. Savivaldybės paskirtas atvejo vadybininkas veikia koordinuodamas atvejo vadybos procesą (Lietuvos Respublikos Socialinės ir darbo apsaugos ministerija, 2018). K. Guarino (2011) taip pat teigia, jog atvejo vadybininkas koordinuoja paslaugas, kurias teikia įvairios institucijos ir specialistai. NSW (2019) teigia, jog sprendžiant vaiko ir šeimos problemas, svarbu, kad paramą teikiančios organizacijos dirbtų iš vien, remtų vaikus, jaunimą ir šeimas, nes siekiant šeimos ir vaiko gerovės būtina tenkinti daugialypius jų poreikius, kurie kyla iš saugumo ar gerovės šeimoje nebuvimo.

Atvejo vadyba dar galima įvardinti, kaip paslaugų teikimo būdą, kai atvejo vadybininkas įvertina kliento ir kliento šeimos poreikius, stebi, organizuoja ir koordinuoja teikiamas paslaugas, kad būtų patenkinti konkretūs kliento kompleksiniai poreikiai (Australijos socialinių darbuotojų asociacija, 2015). S. Ross ir kt. (2011) įžvalgos apie atvejo vadybos procesą iš dalies sutampa su Australijos socialinių darbuotojų asociacijos nuomone, nes autoriai teigia, kad atvejo vadyba tai nustatyta priemonė integruoti paslaugas, skirtas problemų turinčių asmenų poreikiams tenkinti, kur didelę įtaką daro iniciatyvus požiūris į pagalbos procesą, kurio metu vyksta atvejo nustatymas, vertinimas, planavimas, priežiūra ir koordinavimas. Autoriai teigia, jog atvejo vadyba

yra daugialypis procesas, nes šis metodas skirtas planuoti, stebėti, ieškoti klientui tinkamų paslaugų, koordinuoti, atstovauti klientą, vykdyti komandinį darbą ir teikti pasiūlymus dėl trūkstamų paslaugų plėtros.

K. Štaras (2012) analizuodamas atvejo vadybos modelio įgyvendinimą sveikatos sistemos kontekste ją apibūdina, kaip socialinių paslaugų ir asmens integraciją individualiu lygmeniu. Taip pat jis teigia, kad atvejo vadybos procesas grindžiamas bendradarbiavimu, nes naudojamasi komunikacija ir turimais ištekliais, orientuojamasi į kliento individualių poreikių tenkinimą vertinant kliento galimybes bei esamas paslaugas, kurios turi būti planuojamos, koordinuojamos ir suteikiamos siekiant kokybiškų pokyčių.

Atvejo vadyba - pagrindinis socialinės darbo praktikos aspekto komponentas. Atvejo vadybos proceso metu siekiama padėti išspręsti klientui kylančius sunkumus jį įgalinant. Atvejo vadybininko paskirtis šiame procese – į šeimos ir pirminių grupių veiklą integruoti oficialias priežiūros sistemas. Atvejo vadybos praktikoje daugiausia dėmesio turi būti skiriama tam, kad asmenys ir pirminės grupės galėtų visapusiškai išnaudoti savo potencialą ir būtų sudarytos palankesnės sąlygos veiksmingiau bendrauti su didesne socialine aplinka, sprendžiant kylančius sunkumus (Davis, 2014). Atvejo vadybos procesas, kaip socialinio darbo metodas, dar apibrėžiamas, kaip vertybių, principų ir metodų taikymas, kad būtų pasiektas vienas ar daugiau tikslų, kuriais siekiama padėti žmonėms gauti socialines, sveikatos, teisėsaugos ir kt. paslaugas ar konsultacijas (Harkey, 2017).

Jungtinės Karalystės Nacionalinės socialinių darbuotojų asociacijos (1992) pateikiamuose dokumentuose yra sukurti atvejo vadybos socialiniame darbe standartai, kuriuose atvejo vadyba socialiniame darbe apibrėžiama, kaip paslaugų teikimo metodas, pagal kurį profesionalus socialinis darbuotojas prireikus įvertina kliento ir kliento šeimos poreikius ir organizuoja, koordinuoja, stebi, vertina ir palaiko daugiapakopių paslaugų paketą ir stengiamasi patenkinti konkrečius kliento poreikius. NJ. Laurel (2018) ir H. Man (2009), NSW (2019), J. Harkey (2017) taip pat teigia, jog atvejo vadyba yra bendradarbiavimo procesas, kurio metu vertinama, planuojama, įgyvendinama, koordinuojama, stebima ir įvertinus galimybes teikiamos paslaugas, reikalingas kliento žmogiškųjų poreikių tenkinimui. Tradiciškai pagrindinė atvejo vadybos darbo aplinka tapo sveikatos, bendruomenės ir visuomenės sektoriumi. Australijos socialinių darbuotojų asociacijos (2015) dokumentuose teigiama, jog atvejo vadybininkas, tiesiogiai dirbantis su klientu, atsakingas už pagrindines vertinimo, planavimo, susiejimo, gynimo, peržiūros ir bylų užbaigimo funkcijas, todėl galima teigti, jog veikla yra vykdoma įvairiais lygmenimis, įskaitant individą, šeimą, santykius, bendruomenę ir platesnį socialinį kontekstą. Teigiama, jog besivystant atvejo vadybai ir socialinio darbo praktikai didelę įtaką turėjo sveikatos priežiūros socialiniai darbuotojai, kurie ir yra

vieni iš pirmųjų profesionalių atvejo vadybininkų (Australian Association of Social Workers 2015). H. Man (2009) teigia, jog atvejo vadybos procese yra keletas galimybių pasiekti norimą tikslą, tačiau atvejo vadybininkas turi atsakingai parinkti tas pagalbos priemones, kurios yra tinkamiausios ir atitinkančios kliento poreikius.

Australijos socialinių darbuotojų asociacijos dokumentuose (2015) teigiama, jog atvejo vadybininkas pagalbos šeimai koordinavimo procese teigiamai įtakoja pagalbos priemonių teikimą ir prieinamumą. Vykdant atvejo vadybos procesą susiduriama su įvairių lygių pagalbos formomis, įskaitant individualius ir šeiminius santykius, bendruomenę ir platesnį kontekstą. Šiuo socialinio darbo metodu siekiama padėti žmonėms gyventi kuo savarankiškiau, skatinti pasirinkimą ir kontrolę priežiūrai ir paramai, kurių reikia, kad būtų galima įveikti sunkumus (Australian Association of Social Workers 2015). Analizuojant atvejo vadybos modelio integravimą atvejo vadyba gali būti įvardijama, kaip socialinio darbo metodas, kuris taikomas sudėtingose gyvenimo situacijose, ypatingai teikiant socialinę pagalbą šeimoms, kuriose auga vaikai turintys elgesio problemų ar nusikalsti linkę vaikai, taip pat vaikams kurie auga gatvėje (B., T. A., & S., D. A., 2013).

Atvejo vadybos raida Jungtinėse Amerikos Valstijose buvo susijusi su socialinio darbo profesijos atsiradimu ir išlieka neatsiejama iki šiol. Socialinio darbo profesijos ir praktikos, taip pat ir atvejo vadybos atsiradimą įtakojo skurdo ir kitos socialinės problemos, susijusios su industrializacija, urbanizacija ir imigracija. 1960 m. buvo išplėsta socialinio darbo teorinė bazė, vyko visuomeniniai renginiai, akcentuojama socialinio darbo profesija šio darbo socialiniai veiksniai, planavimas ir socialinė politika (Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija, 2013).

Vykdant pokyčius socialinio darbo sistemoje svarbu užtikrinti, kad paslaugos būtų individualizuotos ir žmogaus teisės būtų apsaugotos. Individualizuojat pagalbą konkrečiam atvejui, reikia sukurti pasitikėjimu grįstą tarpusavio santykį su individu, įgalinti jį patį keistis ir daryti įtaką pokyčiui šeimoje ar bendruomenėje. Šeimoms, kurioms vykdoma atvejo vadyba svarbu teikti teisiškai įstatymais pagrįstas paslaugas, į pagalbos procesą šeimai teikiančias paslaugas institucijas, atsižvelgiant į esamą problematiką ir poreikį. Specialistų įsitraukimas ir bendradarbiavimas, siekiant šeimai suteikti kompleksines paslaugas, ypatingai reikšmingas, nes pagalbos priemonių ir paslaugų prieinamumas užtikrina proceso veiksmingumą (The Business Case for Social Work with Adult, 2012). C. Wright (2017) taip pat akcentuoja, jog įgyvendinant pagalbos šeimai procesą ypatingai reikšmingas yra tarpinstitucinis bendradarbiavimas, kuris įtakoja pagalbos proceso rezultatus. Pareigų pasiskirstymas pagal savo kompetencijas, vietos bendruomenės įsitraukimas į problemų sprendimą, socialinių iniciatyvų stiprinimas, rizikingų situacijų pastebėjimas laiku, sudaro sąlygas laiku ir kryptingai siekti bendro tikslo. Socialinės paslaugos turi būti akcentuojamos, kaip pagalba

klientui sukuriant teigiamą įtaką darančius santykius, besiremiančius bendražmogiškomis vertybėmis.

Atvejo vadybos modelis, kaip inovacija socialiniame darbe susijusi su kompleksine socialine parama šeimai. Individuali socialinė parama yra traktuojama, kaip parama klientui sprendžiant savo problemas nuo pradžios iki pabaigos. Kiekviena bendradarbiaujanti institucija, kaip socialinės apsaugos teikėja, dalyvauja teikiant paslaugas šeimai, sudaro sąlygas šeimai gauti paramą kiekviename pagalbos proceso etape, ypač kai sprendžiami klausimai susiję su tam tikra klientų kategorija ir jiems kylančiais sunkumais (Vasilyeva ir kt., 2014). S. Vasilyeva, kaip ir S. Vibeke (2017) teigia, kad teikiant pagalbą socialinę riziką patiriančiai šeimai reikalinga kompleksinė socialinė pagalba, kokybiškas atvejo vadybos organizavimas, rėmimasis gerosios patirties pavyzdžiais, nes tai prisideda prie vaiko teisių apsaugos gerinimo. Kad atvejo vadybos procesas, kurio metu vertinami individualūs kliento poreikiai, yra naudinga priemonė, kuria naudojamasi siekiant stiprinant vaikų teisių apsaugos sistemas, pritaria ir kiti autoriai teigdami, jog atvejo vadybos procesas suteikia galimybę priimti sprendimus, kurie leidžia užtikrinti vaiko gerovę ieškant būdų, kad vaikas galėtų augti savo šeimoje. Teikiant kompleksines paslaugas šeimai, kai į procesą įsitraukia pagrindinės institucijos teikiančios paslaugas vaikui ir jo šeimai, sudaromos sąlygos, kad vaikai ir šeimos būtų susietos su atitinkamomis paslaugomis. Svarbu įvertinti galimybes ir nustatyti spragas tarp geros atvejo vadybos taikymo praktikos ir esamos praktikos. Teikiant socialines paslaugas šeimai yra išskiriamas principas, kuris teigia, jog svarbu yra užtikrinti, kad klientai aktyviai dalyvautų procese, kuris įtakoja pokyčius jų asmeniniame gyvenime. Organizuojant paslaugas, strategijas ar procesus svarbu, kad organizacijos atsižvelgtų į vaikų ir šeimų poreikius, galimybes ir pageidavimus ir tai galima padaryti įtraukiant jaunus žmones ir šeimos narius į planavimo procesus, skatinant jų dalyvavimą (Davis, 2014). NSW (2019) pranešimuose taip pat akcentuojama atvejo vadybos įtaka siekiant vaiko ir jo šeimos gerovės ir yra išskiriami principai, kuriuose akcentuojama, tai jog vaiko gerovė yra svarbiausias klausimas, tačiau tėvų ar globėjų stiprinimas ir paslaugų teikimas jiems atlieka apsauginę funkciją vaikams, nes tik gebantys įveikti kylančius sunkumus suaugusieji gali teigiamai įtakoti šeimoje augančius vaikus.

Socialinės apsaugos sistemoje svarbu atsižvelgti ne tik į paslaugų sąnaudas, bet ir į naudą klientui ir jo sistemai. Besiplėtojant paramos paslaugų specifikai, didėja poreikis atsirasti naujoms, individualiai į klientą orientuotoms, paslaugoms. Atvejo vadyba tampa vis svarbesnė sveikatos ir socialinės priežiūros sektoriuje, ypatingai teikiant pagalbą konkrečiu atveju. Atvejo vadybos procedūra turi logiškų žingsnių seką ir sąveika paslaugų teikėjų tinkle; bendradarbiaujantys pagalbos procese dalyviai turi paaiškinti, planuoti, įgyvendinti, koordinuoti, stebėti ir įvertinti kiekvieną konkretų atvejį; profesinio, operatyvinio ir socialinio-politinio lygmens sąveika turi siekti

suderinti poreikius ir galimybes. Atvejo vadybininkas veikia kaip konsultantas, kuris patardamas suteikia klientui informaciją, moko klientą, konsultuoja, supažindina ir padeda jam pačia susikurti pagalbos tinklą, kuris padėtų jam išsilaikyti. Koordinuodamas pagalbos procesą, sudarydamas pagalbos planą atvejo vadybininkas veikia ir kaip koordinatorius. Atstovaudamas klientą pagalbos procese su bendradarbiaujančiomis institucijomis atvejo vadybininkas atlieka ir advokato funkciją (Murer, 2006). Australian Association of Social Workers (2015) taip pat teigia, jog atvejo vadybos procesas turi būti orientuotas į rezultatus ir savalaikis, kuriame pabrėžiama daugiadisciplininio bendradarbiavimo įtaka planuojamiems ir siekiamiems rezultatams. Naudojimasis bendruomeniniais ištekliais ir atskiromis kokybiškomis paslaugomis suteikia galimybę klientui gauti koordinuotas kompleksines paslaugas jo artimoje aplinkoje ir pagal jo poreikius. Yra išskiriami etapai, kuriais galima vadovautis koordinuojant konkretų atvejį: problemos identifikavimas ir užduoties tikslų išsikėlimas; paslaugos planavimas ir pagalbos plano sudarymas kartu su klientu; paramos teikimas susisiekiant su klientu ir paramą teikiančia institucija, tarpininkavimas; veikimas ir koordinavimas vietos kontekste įgyvendinant pagalbos procesą.

Atvejų vadybos procesas patiria didelę evoliuciją, kuri apima vaidmenų atskyrimą ir funkcijų pasiskirstymą. Atvejo vadyba ir paslaugų koordinavimas taikomas vis įvairesnėse srityse ir su skirtino amžiaus žmonėmis. Krizines situacijas išgyvenantiems klientams teikiant pagalbą dažnai tenka susidurti su stresinėmis situacijomis, o paslaugų ir pagalbos plano sudarymas ir įgyvendinimas dažnai priklauso nuo bendruomeninių paslaugų pasiūlos ir prieinamumo (Short ir kt., 2019).

Apibendrinant galima teigti, jog daugumoje mokslinių šaltinių atvejo vadyba apibrėžiama, kaip šeimai skirtos kompleksinės pagalbos teikimas, kuris vykdomas pasitelkiant institucijas, teikiančias paslaugas šeimoms ir jų vaikams. Atvejo vadybos procesas turi aiškią struktūrą ir veiklų seką, kurių laikantis teikiamos į klientą orientuotos kompleksinės paslaugos. Atvejo vadybos modelis yra įgyvendinamas siekiant pokyčių socialiniame darbe ir vaiko teisių apsaugos sistemoje, kad reikiama pagalba klientui būtų suplanuota, organizuota, koordinuota, profesionali ir įgyvendinta remiantis teisės aktais.

1.2.Atvejo vadybos Lietuvoje organizavimas ir teisinis reglamentavimas

Atvejo vadybos modelis, kaip vienas iš socialinio darbo metodų, kuomet šeima susiduria su funkcionavimo sunkumais gyvenime, yra teisiškai reglamentuotas ir organizuotas procesas. Atvejo vadybos procesą ir pagrindus, taip pat atvejo vadybos ir socialinio darbo su šeimomis koordinavimą nustato teisės aktai, kurie vykdant pertvarką vaiko teisių apsaugos sistemoje įsigaliojo nuo 2018 m. liepos 1 d. Nuo 2018 m. liepos 1 d, Lietuvoje įsigaliojo Lietuvos Respublikos

vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, 2018), kuriame nurodoma, jog pagalbos šeimoms organizavimą numato atvejo vadybininkas, kuris vykdo atvejo vadybos funkciją. Šio įstatymo nuostatas išaiškina ir apibendrina Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A1 – 141 patvirtintas Atvejo vadybos tvarkos aprašas (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018), kuris yra vienas iš pagrindinių dokumentų, kuriuo vadovaujasi atvejo vadybininkas.

Atvejo vadyba - koordinuojamos kompleksinės pagalbos organizavimas ir teikimas, už kurią atsakingas atvejo vadybininkas, kuris vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą siekia padėti įveikti iškilusius socialinius sunkumus, kuriuos sėkmingai sprendžiant galima išvengti galimų vaiko teisių pažeidimų. Įgyvendinant atvejo vadybos modelį siekiama sudaryti klientui sąlygas savarankiškai užtikrinti šeimoje augančio vaiko teises bei teisėtus interesus (Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas, 2017).

Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (2019) atvejis įvardijamas, kaip kompleksinės pagalbos vaikui ar jo šeimai atsiradimas. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos pranešime (2018) teigiama, kad vykdant pokyčius formuojama vienoda teisės taikymo praktika visoje šalyje, kadangi vykdomi aiškūs ir konkretūs veiksmai siekiant vaiko ir jo šeimos gerovės. Šiame pranešime teigiama, kad vaiko teisių apsaugą padeda garantuoti atvejo vadybininkai, kurie atsakingi už operatyvios pagalbos organizavimą ir iniciavimą, pagal poreikį, vaikui ir jo šeimai (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, 2018).

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos socialinių paslaugų skyriaus 2018 m. balandžio mėnesio pranešime „Atvejo vadybos teisinis reguliavimas“ (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018) ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakyme Nr. 1 – 141 teigiama, kad toms šeimoms, kurioms pagalba buvo teikiama iki Atvejo vadybos tvarkos aprašo įsigaliojimo, per vieną mėnesį turi būti paskirti atvejo vadybininkai. Paskyrus šeimai atvejo vadybininką per penkis mėnesius reikia pervertinti šeimos poreikius, kurie atskleistų kokia pagalba šeimai reikalinga ir esant poreikiui inicijuotų atvejo nagrinėjimo posėdžius, kurių metu būtų parengtas šeimos pagalbos poreikius atitinkantis pagalbos planas, kurio forma yra teisiškai patvirtinta (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018).

Lietuvos Respublikos Socialinės ir darbo apsaugos ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A1-141, patvirtintame Atvejo vadybos tvarkos apraše nurodyta vaiko ir už jį atsakingų, auginančių suaugusių asmenų atvejo vadybos taikymo ir inicijavimo, atvejo nagrinėjimo, pagalbos šeimai poreikių vertinimo, pagalbos plano sudarymo ir įgyvendinimo, šeimos stebėsenos, pagalbos

plano peržiūros, atvejo vadybos proceso užbaigimo, atvejo vadybos koordinavimo savivaldybėje tvarka (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018).

Koordinuoti atvejo vadybos procesą savivaldybėje yra paskiriama socialinių paslaugų įstaiga ar kita įstaiga, kuriai įgaliojimus suteikia savivaldybė. Atvejo vadyba gali būti inicijuojama nustačius vaikui grėsmės lygį, arba jo nenustačius. Kai grėsmės lygis šeimoje augantiems nepilnamečiams vaikams yra nustatomas VVTAĮT prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritorinis padalinys ne vėliau kaip sekančią darbo dieną kreipiasi į socialines paslaugas teikiančią instituciją, kurioje dirba atvejo vadybininkas, kad šeimai būtų paskirtas atvejo vadybininkas ir perduodama turima informaciją apie šeimoje kylančias problemas ir pagalbos reikalingumą. Socialines paslaugas teikianti įstaiga gavusi VVTAĮT prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritorinio padalinio kreipimąsi per vieną dieną paskiria atvejo vadybininką ir socialinį darbuotoją, kurie bus atsakingi už pagalbos šeimai proceso organizavimą, ir apie tai informuoja VVTAĮT teritorinį padalinį (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018).

Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018) teigiama, jog atvejo vadyba yra pagalbos teikimas šeimoms, kurios tikslas yra išspręsti vaiko ir šeimos problemas, sudarant šeimai sąlygas pačiai siekti pokyčių, kurie užtikrintų vaiko saugumą ir jo interesus (Lietuvos Respublikos Socialinės ir darbo apsaugos ministerija, 2018).

Kaip teigiama Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo misterijos 2018 m. balandžio mėnesio pranešime teigiama, kad atvejo vadybos atsiradimas JAV taip pat siejamas su daugiau nei prieš 40 metų socialiniame darbe su psichinę ir proto negalią turinčiais asmenimis. Socialiniame darbe su riziką patiriančiomis šeimomis Lietuvoje atvejo vadyba pradėta taikyti nuo 2018 m. liepos 1 dienos (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo misterija, 2018).

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešime „Atvejo vadybos teisinis reguliavimas“ (2018), yra išskiriami atvejo vadybos procesą sudarantys etapai:

- šeimos poreikių pagalbai vertinimas;
- pagalbos organizavimas;
- pagalbos plano sudarymas;
- pagalbos plano įgyvendinimo koordinavimas;
- šeimos stebėsena (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018).

Vykdant pakeitimus Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. 1 – 1234 pakeitimo įstatymo kontekste, nustatomi atvejo vadybos taikymo principai ir tvarka, kuriuose apibrėžiamos atvejo vadybininko kompetencijos, įgaliojimai, veiksmai ir sprendimai. Šio įstatymo 37 str. teigiama, kad ir nepriskyrus vaikams grėsmės lygio ir nevykdant atvejo vadybos,

tačiau šeimai patiriant socialinius sunkumus įstatymu taip pat yra garantuojama kompleksinė pagalba. (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, 2018).

Nuo 2018 m. liepos 1 d. buvo panaikinta Socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus apskaita ir gauta rekomendacija užtikrinti, kad šioms šeimoms būtų paskirtas atvejo vadybininkas ir esant poreikiui būtų vykdomos tęstinės paslaugos (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, 2018). Atvejo vadyba taikoma ir inicijuojama Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos, kai teritorinis skyrius nustatęs vaikui vieną iš grėsmės lygių, kreipiasi į savivaldybės socialinių paslaugų įstaigą su prašymu paskirti atvejo vadybininką (LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018).

Remiantis Lietuvos teisinės bazės ir socialinės apsaugos išlaidų šeimos / vaiko socialinei rizikai analize, galima teigti, kad per 1996 - 2013 metų laikotarpį šeimos paramos politika, jos instrumentai ir priemonės buvo keičiami, pertvarkomi, tobulinami (Žalimienė, 2015). 2018 m. siekiant, kad šeimoms būtų teikiamos kokybiškos ir prieinamos kompleksinės paslaugos, buvo pasirašytas keturių ministrų įsakymas dėl bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo. Dokumente yra pateikiami principai, kuriais vadovaujantis savivaldybėse vykdomas darbas su šeimomis. Išskiriami principai, kuriais siekiama, kad šeimos prisiimtų atsakomybę už savo gerovę padedat tai pasiekti pasitelkiant specialistus; skatinamas bendruomenės įsitraukimas, įgyvendinant šeimos politiką, kuriant palaikančią socialinę aplinką bei gaunant iš bendruomenės narių palaikymą; siekiama laikytis subsidiarumo principo; akcentuojamas bendradarbiavimas ir tarpusavio pasitikėjimas telkiant paslaugas teikiančias vyriausybines ir nevyriausybines organizacijas, bei koordinuojant jų darbą (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministras, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministras, Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministras ir Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministras, 2018).

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2018) teigiama, kad centralizuojant Vaiko teisių apsaugos sistemą siekiama pereiti prie bendrų standartų, metodų socialiniam darbui su šeima ir vieningos atvejo vadybos praktikos, kuri būtų sėkmingai taikoma pagalbos šeimai organizavime ir teikime (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018).

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2017) išskiria priežastis, kurios paskatino Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. 1 – 1234 pakeitimus. Viena iš įstatymo pakeitimo priežasčių yra prevencinės pagalbos vaikui ir šeimai trūkumas iki atsirandant problemai, nes trūksta kas tas problemas atpažintų ir pastebėtų. Dar išskiriama, kad nėra vieningos sistemos, kurios pagalba būtų įvertinamas pagalbai poreikis, pagalbos organizavimas šeimai vaiko paėmimo atveju. Socialinės darbas su šeimomis, iš kurių yra paimami vaikai prasideda per vėlai,

pagalba šeimai buvo teikiama civilinių teisinių santykių reguliavimu ir šeimos stebėjimu ją lankant, o reikalingas tinkamas kvalifikuotų specialistų reagavimas.

Analizuojant Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2018) ir Valstybės Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos (2019) pranešimus galima teigti, kad atvejo vadybos atsiradimą sąlygojo veiksniai susiję su socialinio darbuotojo vienišumu teikiant pagalbą šeimai. Teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, svarbu, kad teikiama pagalba būtų nuosekli. Iki atvejo vadybos proceso pradžios teikiamos paslaugos neturėjo klientą ir institucijas jungiančios grandies, paslaugos buvo išsibarsčiusios arba jų visai nebuvo. Atvejo vadybininkas turi sutelkti paslaugas į visumą. Vaidmenų aiškumas ir pareigybių pasiskirstymas šiame procese taip pat įtakoja pagalbos prieinamumą ir vykdymą, kiekvienas savo srities specialistas turi teikti paslaugas ir pagalbą šeimai pagal savo pareigybes ir kompetencijas. Atvejo vadybos procesas turi būti organizuojamas taip, kad šeima pati būtų motyvuota spręsti kylančius sunkumus, o pagalbos teikėjai tik teiktų pagalbą ir jai padėtų rasti tinkamiausius problemų sprendimo būdus. Atsakomybių aiškumas tarp kliento ir paramos teikėjų atvejo vadybos procese svarbus ir akcentuotinas, nes specialistai negali prisiimti atsakomybių už kliento sprendimus, jų vykdymą ar nevykdymą, už kliento pasirinkimus. Specialistas turi priimti tai, kad kliento atsakomybė turi būti didesnė už pagalbą teikiančiojo, nes tik besimokydamas iš savo klaidų ir remdamasis sava patirtimi žmogus ugdysis, mokinsis ir taps atsakingesnis už savo elgesio pasekmes. Pradėjus atvejo vadybos procesą pirmo atvejo vadybos posėdžio metu sudaromas kompleksinės pagalbos šeimai planas. Įgyvendinat pagalbos planą reikia atsižvelgti į paslaugų prieinamumą ir efektyvumą. Aplink klientą esančiose sistemose, bendruomenėje paplitęs kaltinantis požiūris ir silpnesniųjų „nurašymas“ nuolat įpareigoja ir verčia socialinį darbuotoją per kontrolę keisti žmonių gyvenimus ir daryti juos patogiais aplinkiniams.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2018) gruodžio mėnesio 05 d. pranešime teigiama, jog Vyriausybei pritarus vykdomi pakeitimai Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme ir kituose teisės aktuose, kuriais buvo vadovaujamasi vykdant pokyčius vaiko teisių apsaugos sistemoje 2018 m. liepos mėnesį. Vykdant pokyčius nebus keičiamas smurto prieš vaiką apibrėžimas, tačiau siūloma atsisakyti grėsmės lygių nustatymo, o pereiti prie poreikių pagalbai vertinimo, o vaiko paėmimas iš šeimos vyktų tik neišvengiamais atvejais. Buvo svarstoma, jog vaiko situacijos poreikių vertinimui galimos trys situacijos, kai dvejose iš jų pradedamas vykdyti atvejo vadybos procesas t.y., kai nustatomas pagalbos šeimai ar vaikui poreikis ir kai nustatomas vaiko apsaugos poreikis, kuomet vykdomas ne tik atvejo vadybos procesas, bet ir teikiamos mobilios komandos paslaugos.

Įgyvendinant atvejo vadybos modelį Lietuvoje per pirmą įgyvendinimo laikotarpio pusmetį pastebima, kad reikalingos pataisos ir yra planuojami LR Vaiko teisių apsaugos pagrindų

įstatymo Nr. I-1234 poįstatyminių teisės aktų keitimai dėl atvejo vadybos taikymo. 2019 balandžio 11d. yra pateikti straipsnių pakeitimai, kurie įsigalios nuo 2020m. sausio 1 d. Šiame įstatyme yra pakeista ir papildyta „atvejo“ ir „fizinės bausmės“, „mobilios komandos“ samprata, papildytos dalys, kuriose pateikiama „reikšmingos žalos sveikatai“ ir „smurto prieš vaiką“ apibrėžtys, o straipsnis susijęs su vaiko interesais yra netekęs galios. Pokytis vykdomas ir straipsniuose susijusiuose su laikinąja vaiko globa ir laikinąja priežiūra, kuomet nustatytas vaiko apsaugos poreikis. Renkant informaciją apie vaiką ir jo šeimą, taip pat nurodyti pakeitimai, kuriuose numatoma, jog apie duomenų rinkimą tikslinga informuoti šeimą, jeigų tai neprieštarauja vaiko interesams. 31 str. 8 dalyje patikslinama vaiko saugios aplinkos užtikrinimas, kuomet vaikas paliekamas be suaugusiųjų priežiūros. Įstatymo papildymas straipsniais vyksta vertinant pagalbos poreikį vaikui ir šeimai, bei numatomus veiksmus, jeigu kyla realus pavojus vaiko sveikatai ir gyvybei. 37 str,, kuriame vykdomi pokyčiai susiję su atvejo vadyba, pakoreguota atvejo vadybos samprata, atvejo vadybos paskyrimo šeimoms ir vaikams ypatumai, atvejo nagrinėjimo posėdžių numatymas ir pagalbos plano sudarymas. 38, 39,40 straipsniai yra pripažinti netekusiais galios. 41 str. pateikiami pokyčiai dėl informacijos iš institucijų, susijusių su vaiku ir šeima, gavimo ir prieinamumo (Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas, 2019).

Analizuojant tesės aktus ir valstybės priimtus įstatymus galima teigti, jog pokyčiai, pagalbos šeimai procese, vykdomi atsižvelgiant į atvejo vadybos praktinį taikymą ir kliento poreikius. Vykdant pakeitimus įstatyminėje bazėje siekiama, kad pagalbos šeimai ir vaikui procesas būtų pritaikytas prie individualių šeimos poreikių ir pati šeima būtų motyvuota ir įgalinta spręsti kylančius sunkumus.

2. ATVEJO VADYBOS MODELIO TEORINĖ ANALIZĖ

2.1. Priežastys sąlygojančios atvejo vadybos modelio įgyvendinimą Lietuvoje

Siekiant teigiamų pokyčių ir rezultatų socialinę riziką patiriančiose šeimose ir organizuojant pagalbos šeimai procesą, svarbu užtikrinti, kad teikiamos paslaugos klientui būtų kokybiškos ir atitiktų jo poreikius (Simpson ir kt., 2015). J. Schilling ir kt. (2018), kaip ir D. Dvarionas ir kt. (2014) taip pat akcentuoja, jog svarbus paslaugų gavėjų įsitraukimas į pagalbos procesą kuo anksčiau, kol dar problemos neįsisenėjusios, ir pagalbos procese pagrindinis dėmesys kreipiamas į klientų poreikius, o ne į paslaugų teikėjus. Organizuojant pagalbos procesą tikslinga numatyti, jog klientų įtraukimui gali prireikti papildomų resursų. Pagalbos priemonių įgyvendinimas turi būti priimtinas klientui ir atitikti jo poreikius, todėl svarbu užtikrinti, kad klientai ir jų atstovai

įsitrauktų į paslaugos planavimo, teikimo, stebėsenos ir vertinimo procesus ir gautų reikalingą pagalbą priimant sprendimus. Atvejo vadybos proceso metu klientai gauna informaciją apie tai kaip vyksta pagalbos procesas, kokios priemonės numatomas tikslams pasiekti, nes informacija gali būti reikalinga savarankiškiems sprendimams priimti. Skiriant paslaugas klientui atvejo vadybininkas atsižvelgia į jų pasiekiamumą, prieinamumą ir jam suteikiama pasirinkimo galimybė. Pagalbos teikimo procese paslaugos organizuotos taip, kad esant poreikiui būtų užtikrintas jų tęstinumas, nes sprendžiant kylančius sunkumus dėl įgūdžių stokos ar gyvenimo būdo pokyčių reikalingas ilgalaikis tęstinis procesas.

N. Večkienė ir kt. (2018) teigia, jog socialinio darbo samprata, vertybės ir įstatymai kinta. Kinta ir klientų grupės, ištekliai, organizacijos, veiklos tikslai, turinys, metodai, priemonės, reikalavimai, keliami socialinio darbo procesui ir rezultatams, tačiau socialinio darbo nuostata – tik pats žmogus nori keisti ir keičia savo gyvenimą, nekinta. Socialinės paslaugos Lietuvoje apima daug įvairių sričių, viena iš jų - socialinis darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Specialistai dirbdami su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis ir teikdami jiems socialines paslaugas savo darbe patiria sunkumus teikdami pagalbą šioms šeimoms, kurie pasireiškia socialinę riziką patiriančių šeimos narių pasipriešinimu, paslaugų atmetimu, neįsitraukimu į pagalbos procesą (Stremauskienė ir kt. 2014).

V. Česnuitytė ir kt. (2009) jau 2009 m. analizavo problemas ir jų sprendimo galimybes šeimoms, kurios patiria socialinę riziką. Pateiktose išvadose autoriai akcentuoja, kad siekiant užtikrinti, jog tikslinės grupės vaikams ir šeimoms teikiamos socialinės paslaugos būtų veiksmingesnės, būtina vengti neprofesionalaus elgesio, dogmatinių požiūrių ir specialistų sprendimų; skatinti tėvus būti atsakingiems už savo vaiką ar vaikus, užuot perdavus atsakomybę kitiems asmenims ar institucijoms; skatinti socialinę riziką patiriančias šeimas nepiktnaudžiauti gautomis paslaugomis; skatinti visuomenę nevertinti socialinę riziką patiriančių šeimų, o jas remti, kad vaikai liktų su savo šeimomis. Pertvarkant vaiko priežiūros sistemą, kuri visų pirma grindžiama natūralios vaiko paramos tinklu, svarbu skatinti šeimų vystymą organizuojant alternatyvias vaikų priežiūros paslaugas.

2012- 2013 m. buvo atlikta apklausa, kurioje dalyvavo socialiniai darbuotojai, dirbantys su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis ir teikiantys socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas, kurios tikslas buvo - išsiaiškinti kylančius sunkumus pagalbos organizavimo ir teikimo procese, susijusius su klientais ir paslaugų prieinamumu. Empiriniu tyrimu atskleista, kad specialistai, dirbantys su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis ir teikdami jiems socialines paslaugas dažniausiai susiduria su sunkumais, susijusiais su darbo organizavimo sąlygomis ir su krizines situacijas patiriančių šeimų nariais. Kategorijai „Sunkumai, susiję su darbo organizavimo sąlygomis“,

priskirtos šios subkategorijos: didelis darbo krūvis, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka, darbo sąlygų trūkumai, teisės aktų trūkumai, o kategorijai „Sunkumai, susiję su socialinę riziką patiriančiais šeimos nariais“, tokios subkategorijos: agresija, nesaugumas, neigiamas požiūris į socialinį darbuotoją, priklausomybės, motyvacijos stoka kaitai (Stremauskienė ir kt., 2014). D. Dvarionas ir kt. (2014) teigia, kad svarbu, kad teikiamos paslaugos būtų prieinamos, teikiamos ir pritaikomos pagal kliento galimybes ir poreikius, turi būti kokybiškos. Teikiant įgalinančias socialines paslaugas svarbu užtikrinti jų tęstinumą, kol tai bus tikslinga tęsti, atsižvelgiant į pagalbos proceso dalyvių poreikius. Įveikti šiuos sunkumus, anot autoriaus, galima kuriant įgalinančias socialines paslaugas, jas organizuojant, administruojant ir teikiant.

Organizuojant ir teikiant pagalbą socialinę riziką patiriančioms šeimoms svarbu akcentuoti ir vietos bendruomenės indėlį, kuris turi didelę įtaką problemų identifikavimui ir sprendimui. Paslaugų teikimas ir prieinamumas, pagal gyvenamąją vietą, ir socialinės infrastruktūros išplėtojimas gali būti kaip vienas iš pagrindinių komponentų sprendžiant socialines problemas susijusias su kylančiomis krizinėmis situacijomis šeimos aplinkoje. Socialinė infrastruktūra dažnai apibrėžiama, kaip įvairios paslaugos teikiamos vietos gyventojams ir vienas iš jos prioritetų skatinti ryšius ir bendravimo tinklus tarp vietos gyventojų. Socialinė infrastruktūra gali būti traktuojama ir kaip svarbus veiksnys padedantis kurti sąlygas sėkmingesnei integracijai ir dalyvavimui visuomeniniame gyvenime, kaip galimybė vietos gyventojams naudotis teikiamomis paslaugomis ir taip prisidėti prie aukštesnės gyvenimo gerovės ir kokybės kūrimo. Apie socialinės infrastruktūros poveikį ir įtaką šeimos gerovei ir kylančių problemų sprendimui buvo atlikti tyrimai ir rezultatai parodė, kad socialinės infrastruktūros paslaugų teikimas sudaro galimybes aukštesnei gyvenimo gerovei formuotis ir tikslinga atkreipti dėmesį į šių paslaugų teikimo galimybes pagal gyvenamąją vietovę, atsižvelgti į tai, kaip vietos gyventojai jaučiasi ir vertina šias paslaugas bei kaip vertina savo būsimą gyvenimą (Vaznonienė ir kt., 2018).

Siekiant išanalizuoti pagalbos priemones, kurios padėtų spręsti kylančius sunkumus D. Dvarionas ir kt. (2014) atliko tyrimus, kurie atskleidė, jog Lietuvos socialinių paslaugų sistemoje išryškėja šešių įgalinančių požymių modelis. Tyrimo duomenys atskleidė šiuos įgalinančių socialinių paslaugų požymius: į gavėjus orientuota paslaugos vadyba; įgalinta organizacija; pagarba žmogaus orumui; gavėjo apsisprendimai ir pilietinės teisės; paslaugų pasiekiamumas; paslaugų prieinamumas; paslaugų prioritetai ir tęstinumas. Apibendrinus tyrimo rezultatus rezultatus trimis viešojo administravimo lygmenimis - mikro - mezo - ir makro ir buvo pateiktas šis teorinis įgalinančių socialinių paslaugų modelis (Dvarionas ir kt., 2014).

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvoje telkiant pagalbą šeimai, patiriančiai socialinę riziką, susiduriame su sunkumais, kurie pasireiškia šeimos motyvacijos stoka priimti

siūlomą pagalbą ir nenoru įsitraukti į pagalbos procesą. Siekiant pokyčių šeimose, kurios susiduria su sunkumais ir kurių negeba savarankiškai išspręsti, svarbu, kad atvejo vadybos proceso metu būtų sutelkta tinkama ir kliento poreikius atitinkanti komanda, kuri atsižvelgusį į individualią situaciją suteiktų reikiamas paslaugas. Atvejo vadybininkas, kaip šio proceso koordinatorius, įvertinęs konkrečios šeimos poreikius sutelkia specialistų komandą, kuri padeda šeimai savo teikiamomis paslaugomis. Kiekviena įstaiga turi organizuoti pagalbą pagal savo kompetencijas ir pareigybes, kad šeimai teikiamos paslaugos būtų profesionalios ir tęstinės.

2.2. Kompleksinių paslaugų atvejo vadybos procese modeliavimas

Atvejo vadybos proceso metu atvejo vadybininkas nustato pagalbos šeimai poreikį ir numato kompleksinės pagalbos priemones, kurios bus įgyvendinamos teikiant kompleksines paslaugas. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2019) Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2016 m. kovo 20 d. pasirašytame įsakyme yra pateikta samprata apibrėžianti kompleksiškai teikiamas paslaugas šeimai. Įstatyme teigiama, kad paslaugos šeimai skiriamos tuomet, kai siekiama jai padėti įveikti kylančius sunkumus, kurie neleidžia jai funkcionuoti. Organizuojant šeimai pagalbą ir ją palaikant reikia sudaryti sąlygas, kad būtų stiprinamos jos socialinės, psichologinės ir saugumo galimybės. Socialinę riziką patiriantys asmenys ir šeimos susidurdavo su problemomis dėl pagalbos prieinamumo, dėl gyvenamosios vietos nuošalumo, susisiekimo, paslaugų trūkumo ir priderinimo konkrečiam asmeniui. Įgyvendinant pokyčius pagalbos šeimai organizavime sudaromos sąlygos šeimai gauti kompleksiškai teikiamas paslaugas, užtikrinant tų paslaugų prieinamumą kuo arčiau šeimos gyvenamosios vietos. Vaiko gerovei užtikrinti siekiama teikti ne pavienes, bet tarpusavyje suderintas švietimo pagalbos, socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas, kurios įgalintų šeimą įveikti iškilusius sunkumus ir krizes, bei padėti derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus (Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministras, Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministras ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministras, 2017). Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2016 m. kovo 20 d. pasirašytu įsakymu Nr. A1-133 „Kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016–2020 m. veiksmų plane“ (Lietuvos Respublikos Seimas, 2016) nurodyta, kad „kompleksiškai teikiamos paslaugos šeimai – vienos ar kelių rūšių paslaugos, skirtos šeimai įgalinti, t. y. šeimą palaikančioms ir pozityvią jos raidą užtikrinančioms socialinėms, psichologinėms, saugumo galimybėms stiprinti“ (1 psl.). Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo, Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministrų įsakyme (2017) teigiama, jog kompleksinė pagalba – tai koordinuotas švietimo pagalbos, socialinės paramos, sveikatos priežiūros paslaugų

teikimas individualiam vaikui ir jo tėvams ar globėjams. Akcentuojama, jog teikiant kompleksinę pagalbą būtinas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, nes vykdant pagalbos procesą svarbu, kad paslaugas teikiančios institucijos dirbtų sistemiškai ir vieningai norimų pokyčių linkme. Remianti trijų ministrų įsakymu, kompleksinę pagalbą galima įvardinti, kaip vaikui ir jo šeimai reikiamos socialinės paramos, sveikatos priežiūros paslaugų ir švietėjiškų paslaugų teikimą bei koordinuotų švietimo programų įgyvendinimą.

Atsakomybę už ankstyvąją intervenciją vaikystėje ir atvejo vadybos proceso organizavimą dalijasi trys ministerijos – Sveikatos apsaugos, Socialinės apsaugos ir Švietimo ministerija. Teikiant kompleksines paslaugas svarbu pagalbą teikiančiųjų specialistų elgesys ir kompleksiškumas. Kad kompleksinė pagalba būtų efektyvi būtinas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, nes teikiant paslaugas šeimai būtinas sisteminis požiūris. Lietuvoje kompleksinei pagalbai organizuoti, reglamentuoti ir plėtoti pastaruoju metu buvo skiriami ES struktūrinių fondų finansuoti projektai, organizuojamos darbo grupės, konferencijos, pasirašyti teisės aktai nacionaliniu ir savivaldos lygmenimis (Kovaitė, 2016). Apie kompleksinių paslaugų teikimą ir jų poreikį kiekviena savivaldybė apsprendžia individualiai ir įgyvendina gyventojams, kuriems tokios paslaugos yra reikalingos (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2019).

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2019) išskiria tokias galimas kompleksines šeimai teikiamas paslaugas:

- *pozityviosios tėvystės mokymai* – mokymai pritaikyti ir skirti šeimoms, kurios nori savarankiškai ugdyti tėvystės įgūdžius, arbą jų stokoja ir šias paslaugas lankyti rekomenduoja ar įpareigoja specialistai;
- *psichosocialinė pagalba* – ši paslauga skirta krizines situacijas išgyvenantiems asmenims, kurie yra patyrę neigiamus emocinius išgyvenimus. Pagalba teikiama siekiant suteikti asmenims ir jų šeimų nariams socialinę, psichologinę, psichoterapinę pagalbą, bei suteikiama pagalba priklausomybių įveikos klausimais;
- *šeimos įgūdžių ugdymo ir sociokultūrinės paslaugos* – ši paslauga apima gyvenimiškų įgūdžių ugdymą, dalyvavimą grupinėse veiklose ar terapijose, stovyklų organizavimą ir neformalią pagalbą;
- *mediacijos paslaugos* – mediatoriaus konsutacijomis siekiama padėti išspręsti kylančius neteisminius civilinius ginčus, tarpasmeninius konfliktus bei ginčus;
- *vaikų priežiūros paslaugos* – tai trumpalaikės numatytu laiku teikiamos, ne ilgesnės kaip 4 valandų paslaugos skirtos visoms nuo trijų metų iki ikimokyklinio amžiaus vaikus auginančioms šeimoms;

- *pavėžėjimo paslauga* taikoma asmenims, kurie dalyvauja anksčiau nurodytose veiklose ir neturi galimybės savarankiškai į jas atvykti.

I. Zabulienė (2018) teigia, kad tenkinant vaiko ir šeimos poreikius svarbu lygiaverčiai santykiai, kurie būtų grindžiami pasitikėjimu ir pagarba. Teikiant pagalbą šeimai akcentuojama konfidencialios informacijos dalijimosi svarba, atsakomybės prisiėmimas, socialinių ir profesinių kompetencijų turėjimas, negynybiškumas, dalijimasis turima informacija su kitomis paslaugas teikiančiomis institucijomis. Autorė pastebi, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra suprantamas labai paviršutiniškai, nes akcentuojama tik šeimų ar asmenų įtraukimas į socialines programas, bendruomenės gyvenimą, nevyriausybinių organizacijų veiklą. Kiekviena šeima gali turėti kompleksinių poreikių, kuriems patenkinti reikalinga įvairi kompleksinė pagalba šeimų problemoms spręsti (Zabulienė, 2018). Kompleksinių paslaugų įgyvendinimas atvejo vadybos procese priklauso nuo specialistų elgesio ir kompleksiškumo. Tikslinga skirti daugiau dėmesio ir pastangų komunikacijos kompetencijoms ir bendradarbiavimui tarp pagalbos komandos narių, užtikrinant informacijos dalijimąsi, sprendimų derinimą, komandos susirinkimų laiko suderinimą, veiksmų nuoseklumą. Šeimos įsitraukimas ir jos motyvavimas įgyvendinant paslaugas užtikrina ilgesnį paslaugų poveikį. Instituciniu lygmeniu reikalinga užtikrinti kompleksinės pagalbos sistemiškumą bei veiksmų ir sprendimų koordinavimą. Pagalbos proceso rezultatams reikšmingas pagalbos tęstinumas, todėl savivaldos lygmeniu svarbu užtikrinti struktūrinį ilgalaikiškumą, finansavimo tęstinumą ir rezultatų vertinimą, kuris atskleistų pagalbos veiksmingumą. Kompleksinių sprendimų tarp ministerijų įgyvendinimo savalaikiškumas turi būti užtikrinamas nacionaliniu lygmeniu, kuomet suteikiant juridinį, institucinį, finansinį bei politinį palaikymą, siekiama ilgalaikio poveikio, keičiant ankstyvojo amžiaus vaikų ir šeimų pagalbos sampratą ir visuomenės suvokimą (Kovaitė, 2016).

Apibendrinant galima teigti, jog vykdant pokyčius socialiniame darbe su šeimomis, kurios patiria socialinę riziką, sudaromos sąlygos naudotis kompleksiškai teikiamomis paslaugomis, kuriomis klientams rekomenduoja naudotis specialistai arba jie savarankiškai kreipiasi pagalbos. Šeimos, kurioms taikoma atvejo vadyba ir teikiamos socialinės paslaugos, kompleksinės pagalbos priemonės numatomos pagalbos šeimai plane ir su specialistų pagalba šeima įgyvendindama numatytas pagalbos priemones stengiasi įveikti jiems iškilusias krizes. Kompleksinės, specialistų tarpusavyje suderintos, paslaugos skiriamos arčiau kliento gyvenamosios vietos, kad jos jam būtų prieinamos ir priderintos prie jo individualių poreikių. Kiekviena šeimai paslaugas teikianti institucija teikia pagalbą pagal savo kompetencijas, o atvejo vadybos procesas suvienija visus paslaugų teikėjus bendram tikslui – padėti klientui rasti išeitį iš susidariusios situacijos.

2.3. Atvejo vadybininko gebėjimai pagalbos šeimai procese

Įgyvendinant pagalbos šeimai procesą tiek atvejo vadybininkas, tiek socialinis darbuotojas taiko konkrečius socialinio darbo metodus, kad padėtų žmonėms, išgyvenantiems sunkias situacijas. Atvejo vadybininkas yra tas, kuriam reikia dirbti ir pagalvoti apie tvarias strategijas, kad klientui padėtų rasti tinkamus problemų sprendimo būdus. Daugeliui žmonių atsidūrus sudėtingoje gyvenimiškoje situacijoje reikia specialistų, turinčių vertybių ir įgūdžių, kurie leidžia įsigilinti į konkrečią situaciją ir padėti surasti klientui tinkamus būdus, kaip išspręsti iškilusius sunkumus. Gebėjimas naudotis turimais ištekliais, neprarandant pagrindinių socialinių vertybių, suteikia stiprybės diegti naujoves ir naudoti savo kūrybiškumą. Išgyvenantiems sunkias situacijas klientams reikalingi darbuotojai gebantys tinkamai ir humaniškai išreikšti emocijas, emocijos, kurios sukuria atsparumo erdvę, kurių reikia tiems žmonėms, kuriems reikalinga pagalba. Bendravimo įgūdžiai specialistui svarbūs, nes pagrindinė užduotis yra padėti žmonėms ir žmonių grupėms. Profesionalios žinios apie konkrečius metodus ir aukštas įgūdžių ugdymo lygis, organizuojant pagalbos procesą, sumažina klaidų tikimybę (Parepeanu, 2018).

Vykdant pokyčius socialinių paslaugų teikime, kuomet skatinamas pozityvus socialinis darbas, siekiama asmens stiprybių ugdymo išryškinant kliento stiprybes. Socialinis darbas apima probleminių santykių, susiklosčiusių tarp bendruomenių, žmonių, šeimų, analizę, kuria siekiama gerinti žmonių gyvenimo kokybę ir siekti pokyčių socialinėje srityje, todėl atvejo vadybininkas turi gebėti įžvelgti, kas įtakoja tų problemų atsiradimą ir kokios priemonės galėtų padėti jas pašalinti. Pažeidžiamose visuomenės grupėse svarbu akcentuoti asmenines stiprybes ir jomis remtis organizuojant pagalbą šeimai. Elgesį ir santykius veikia ir kliento požiūrį į save bei aplinkinius, bei aplinkinių pažiūras į klientą gali įtakoti neigiami lūkesčiai ar kylantys klausimai. Kliento ir specialisto tarpusavio santykiai dažnai siejami su kontrole, skirtingomis galimybėmis ar atstumu. Kad klientas gebėtų savarankiškai siekti pokyčių, atvejo vadybininkas turi jį įtakoti, įgalinti, motyvuoti to siekti, todėl atvejo vadybininkas turi žinoti ir gebėti kaip tai padaryti pasitelkiant savo asmeninius profesinius gebėjimus. Siekiant pokyčių kliento gyvenime ar elgesyje atvejo vadybininkas turi gebėti įžvelgti, pabrėžti ir akcentuoti kliento norus, siekius, padedant jam nusimatyti tikslus ir autoritetus, nes specialisto pateikti sprendimai ir kliento problemų įvardinimas gali skatinti pagalbos gavėjo pasyvumą (Rimkus ir kt., 2017).

Sprendžiant kylančius sunkumus šeimose, kurie susiję su šeimos įgalinimu ir kliento individualybės pripažinimu, reikalingi bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžiai. Teikiant paslaugas šeimai vyksta keitimasis informacija dėl bendrų problemų sprendimo. Pozityvus požiūris, konkretumas, konfidencialumas, empatija, kalbos paprastumas, specialistų komandos santykių

stabilumas, kompleksiškumas, pokyčių siekimas, komandos veiklos organizavimas yra svarbiausi komponentai pagalbos procese. Bendradarbiavimo kultūra gali egzistuoti tuomet, kai visi pagalbos proceso dalyviai yra aktyvūs ir dalijasi savo patirtimi ir kompetencijomis (Ališauskienė, 2011). Bendradarbiaujant svarbu užmegzti pasitikėjimu grįstus santykius ir juos išlaikyti, siekiant įgalinti klientą spręsti kylančius sunkumus (Bitfocus, 2016). L. Valdmane (2016) teigia, jog žmogaus švietimo, informavimo ir mokymo procese svarbų vaidmenį atlieka tarpusavio bendradarbiavimas bei aktyvus socialinių partnerių įsitraukimas.

A.Lynch ir kt. (2019) atlikti tyrimų duomenys rodo, kad kuriant bendradarbiaujančius santykius su šeima labai svarbu empatija, nes ji veikia kaip socialinio darbo įgūdžių komponentas. Duomenys rodo, kad darbuotojai, kurie turi aukštesnio lygio empatiškumo įgūdžių bendraujant su šeima naudoja daugiau atvirų klausimų ir jų bendravimas su tėvais vystosi sėkmingiau, rodydamas smalsumą ir domėjimąsi esama problema specialistas parodo klientui, kad jis ir jo problemos yra svarbios, stengiasi suprasti tėvų sudėtingas patirtis, emocijas ir išgyvenimus, bendradarbiaudamas su juo ir išlaikydamas artimą pasitikėjimu grįstą santykį pasiekia geresnių rezultatų sprendžiant klientui kylančius sunkumus. N. Večkienė ir kt., (2018) taip pat pabrėždama bendradarbiavimo svarbą teigia, kad svarbus bendradarbiavimas ne tik su klientu, bet ir svarbus paties darbuotojo gebėjimas klausti kolegų, kitų specialistų ir priimti paramą, taip kurti pasitikėjimo erdvę.

Skaitmeniniame amžiuje socialinis darbas transformuojasi. Didėjant informacinių sistemų naudojimui, socialiniai darbuotojai susiduria su naujais profesiniais iššūkiais, todėl atvejo vadybininkas privalo gebėti dirbti kompiuteriu. Švedijos socialinio darbo agentūroje buvo vykdomi tyrimai susiję su atvejo vadybos proceso duomenų apdorojimu. Tyrimo rezultatai atskleidė, jog tarp socialinio darbo metodų ir informacinių technologijų yra labai glaudus ryšys ir jis turi būti stiprinamas, nes siekiant kad atvejo vadybos proceso duomenys būtų apdorojami, prieinami ir pasiekiami, paslaugas teikiančioms institucijoms ir veiklą prižiūrinčioms įstaigoms, būtina jas sisteminti, apdoroti ir pateikti socialinių paslaugų informacinėse sistemose (Lagsten ir kt. 2018). Ne tik geri kompiuterinio raštingumo įgūdžiai, bet ir gebėjimas tikslingai planuoti savo darbo laiką svarbūs ir reikšmingi atvejo vadybos procese. Danijoje buvo atlikti tyrimai, kurių rezultatai parodė, jog per didelis dėmesio skyrimas dokumentacijai pats savaime kelia pavojų, jog didesnė skiriamo laiko dalis bus nukreipiama dokumentacijai, o ne problemos sprendimui. Tai gali neutralizuoti tikslus, kuriems metodas buvo skirtas ir trukdyti tuos išsikeltus tikslus siekti ir įgyvendinti (Christensen ir kt. 2018). Socialinių paslaugų teikimą reglamentuojančiame Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme Nr. X-49 (2006) yra teigiama, kad jog teikiant socialines paslaugas specialistai turi gebėti sudaryti sąlygas asmeniui ugdytis gebėjimą savarankiškai ieškotis būdų, kaip spręsti kylančius sunkumus ir socialines problemas. Cooper A. (2017) teigia, kad socialines paslaugas teikiantis

specialistas turi gebėti valdyti sudėtingas situacijas ir reakcijas ir turi suprasti, kaip tai veikia jų pačių ir kitų reakciją ir veiksmus.

Apibendrinant galima teigti, jog atvejo vadybininkas turi turėti gebėjimų, kurie ugdytų kliento gebėjimus ir įgūdžius, kurie padėtų jam siekti asmeninių pokyčių. Apžvelgiant mokslinės literatūros šaltinius išryškėjo šie atvejo vadybininkui reikalingi gebėjimai: empatiškumas, komunikabilumas, kūrybiškumas ir planavimas numatant pagalbos priemones klientui ir telkiant specialistų komandą, gebėjimas naudotis turimais ištekliais, emocijų raiška, dalijimasis patirtimi ir kompetencijomis, gebėjimas taikytis konkrečius socialinio darbo metodus, kompiuterinis raštingumas, planavimas, tačiau labiausiai akcentuojami gebėjimas yra bendravimas, bendradarbiavimas, tarpinstitucinis bendradarbiavimas ir gebėjimas įgalinti klientą spręsti kylančias kliūtis, kurios trukdo sėkmingai funkcionuoti.

2.4. Kliento įgalinimas atvejo vadybos procese

M. Venclovienė (2015) analizuodama literatūros šaltinius teigia, jog įgalinimo samprata kilusi iš žodžio „galia“, kuri reiškia asmens sugebėjimą įgyvendinti savo interesus. Autorė įgalinimą apibūdina, kaip platų, daugiadimensinį, multidisciplininį reiškinį. L.Gvaldaitė (2009) įgalinimo procesą įvardina, kaip asmeninių žmogaus gebėjimų ir galių sumotyvavimą siekiant, kad asmuo savanoriškai ir atsakingai imtųsi pokyčių gyvenime ir spręstų kylančias asmenines problemas. Autorės atlikti tyrimai atskleidė, jog įgalinant žmogų, ne tik prisidedama prie asmeninės jo gerovės, bet ir skatinama kurtis naujoms socialinės pagalbos formoms ir metodams. R. Geležinienė (2011), kaip ir M. Venclovienė (2015) ir L. Gvaldaitė (2009) teigia, jog įgalinimu siekiama skatinti asmens vidinį potencialą siekti pokyčių savo aplinkoje.

Įgalinimas apima asmeninį įgalinimą, pasitikėjimo savimi suteikimą, individualią atsakomybę, savarankišką sprendimų priėmimą ir tikėjimo galėjimu efektyviai veikti jausmą, ugdymą bei sąmoningumo skatinimą, sanglaudos, ryšio stiprinimą, socialinių pokyčių transformavimą. Įgalinimo procesas, apibūdinamas kaip asmenų kompetencijų ir vidaus galių suaktyvinimas, siekiant teigiamų pokyčių gyvenime, yra veiksmingas socialinės pagalbos modelis, pasireiškiantis per individualaus ir bendruomeninio darbo su asmeniu dimensijas. Socialinis darbas, kaip profesija, tampa įgalinimo įrankiu visuomenėje, o socialinis darbuotojas – meistru, kuris tą įrankį profesionaliai naudoja (Venclovienė, 2015)

E. Jakubauskaitė ir kt. (2015) psichologinį įgalinimą apibūdina, kaip galios perdavimą kitam asmeniui, kuri suteikia motyvaciją savarankiškai priimti sprendimus. R. Motiečienė (2012) teigia, jog elgesio pokytį, socialinę riziką patiriantiems asmenims, gali įtakoti tikėjimas jog asmuo

gali būti aktyvus, gebantis reikšti savo nuomonę, gali lemti savo pasirinkimus ir naudotis teikiamomis galimybėmis. Įgalinimu siekiama, kad žmogus taptų emancipuotas, savarankiškas ir atsakingas už pokyčius savo gyvenime, kad asmuo gebėtų pasirūpinti savimi, savanoriškai įsitrauktų į pagalbos procesą, jį planuojant, organizuojant ir teikiant socialines paslaugas.

D. Dvarionas ir kt. (2014) atliko tyrimus, kuriais buvo siekiama išskirti socialinių paslaugų įgalinančius požymius Lietuvoje. Kadangi Lietuva aktyviai dalyvauja Europos bendrosios socialinės politikos įgyvendinimo procesuose, tai minėti Europos socialinės apsaugos komiteto ir skirti socialinių paslaugų kokybės kriterijai buvo pritaikyti kaip įgalinimo požymiai. Įtraukiančios ir įgalinančios socialinės paslaugos – kai paslaugas teikianti institucija bei jos darbuotojai, kurie teikia paslaugas klientui ir jo šeimos nariams ar globėjams, sudaro jiems tinkamas sąlygas, jog jie patys galėtų aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimą dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo. Toks dalyvavimas paslaugos teikimo procese leidžia patiems paslaugos gavėjams atpažinti ir įsivardyti savo poreikius bei kontroliuoti asmeninius pokyčius gyvenime, kitaip tariant, įgalina gavėjus, kiek tai leidžia aplinkybės, būti atsakingus už savo gyvenimą (Dvarionas ir kt. 2014). Įgyvendinant socialinę politiką akcentuojama pagalba žmogui padedant įveikti jam kylančius sunkumus jį įgalinant ir motyvuojant. Pagalba, kuri yra „primesta“ ar paskirta nebus efektyvi, jei pats sunkumų turintis žmogus neįvardins ir nesupras kas įtakoja jo netinkamus sprendimus ar netinkamą ir vaikams nesaugų gyvenimo būdą (Schilling ir kt. 2018). M. Venclovienė (2015) teigia, kad individualiu įgalinimu siekiama sumažinti žmogaus bejėgiškumą ir nusistovėjusį požiūrį, kad teikiama pagalba bus nenaudinga, skatinama ir motyvuojama, kad žmogus pats keistųsi ir stengtųsi keisti savo aplinką, kad pradėtų kritiškai ir atsakingai mąstyti bei veikti. Klientui suteikiama pasirinkimo galimybių laisvė, reikiamos žinios, įgūdžiai, ištekliai, akcentuojama pačiam probleminėje situacijoje esančiam asmeniui prisiimti atsakomybę už savo poelgius ir gyvenamąją aplinką. Įgalinimo procesas reikalauja visokeriopų išteklių, asmeninių nuolatinių pastangų ir suvokimo iš kur kyla problemos. Galima išskirti individualaus įgalinimo veiksnius: skatinimas, motyvavimas, mokymas, savivertės kėlimas, individualūs, bendruomeniniai ir visuomeniniai ryšiai bei ištekliai. Šie veiksniai įgyvendinami tik abipusiu sutarimu ir vienodu požiūriu į esamą problemą.

S. Natland (2015) praktikoje ir teorinėse diskusijose analizavo, kaip sėkmingai sudaryti palankias sąlygas socialinės darbo praktikos įgalinimo procesams. Autoriaus teigimu ypatingas dėmesys skiriamas tam, kad dialoginis bendravimas gali įtakoti socialinį darbą ir sutelkti siekti bendro tikslo, akcentuojamas humanistinis požiūris į socialinį darbą. Dialogas socialiniame darbe, bendravimas ir jo filosofinė bazė yra pateikiama ir pripažįstama kaip priemonė, kuria siekiama stiprinti socialinį darbą ir išryškinti humanistinės koncepcijos svarbą. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ministro, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro ir Lietuvos

Respublikos Švietimo ir mokslo ministro (2018) pasirašytame įsakyme yra teigiama, kad pagalbos šeimai teikimo procese siekiama įgalinti šeimą savarankiškai rūpintis savo vaikais, juos prižiūrėti, tenkinant pagrindinius poreikius.

J. Schilling ir kt. (2018), D. Dvarionas ir kt. (2014) kalbėdami apie įgalinimą teigia, kad socialinių paslaugų gavėjai turi žinoti ir tikėti, kad jų vaidmuo pokyčių procese yra lemiamas ir tik nuo jų įsitraukimo ir pastangų priklauso pagalbos proceso rezultatai, o socialinių paslaugų teikėjai gali tik pagelbėti sprendžiant žmogui kylančias patiriamas socialines problemas. Socialinės paslaugos, kurios gali išlaisvinti žmogų nuo priklausomybės, pabrėžiant jo lygiavertiškumą procese ir jo galimybes, suteikia galimybę ugdyti savikontrolę ir priimti įtakojančius sprendimus. M. Venclovienė (2015) taip pat akcentuoja kliento vaidmenį pokyčių procese, todėl kaip vieną iš įgalinimo veiksnių įvardina sąmoningumo didinimą ir skatinimą.

Kalbant apie socialinį darbą moksliniu ir praktiniu požiūriu dažnai pabrėžiama, kad socialiniu darbu siekiama – suteikti galių, įgalinti atskirtyje esančius asmenis savarankiškai ir oriai gyventi. Įgalinimo tema socialiniame darbe yra aktuali ir daugiausia nagrinėjama per pagalbos klientams prizmę (Gvaldaitė ir kt. 2014). Analizuojant socialinio darbo metodus galima išskirti ir kalbėti apie individualų, grupinį bei bendruomeninį įgalinimą. M. Venclovienė (2015) analizavo įgalinimo veiksnius socialinio darbo metodų kontekste. Autorė teigia, kad individualaus įgalinimo procese susiduria įgalintojas ir įgalinamasis prieš probleminę situaciją, kurią bandoma spręsti lygiavertiškai pasiskirstant pozicijas. Tai reiškia, kad svarbu bendrauti, dirbti, kurti pasitikint kitu asmeniu pagalbos teikimo procese. Vienu iš veiksnių siekiant įgalinti klientą galima išskirti nuoširdžius, supratingus ir atvirus santykius bendravime su klientu. Socialiniam darbuotojui bendraujant su klientu pakeitus savo poziciją iš profesionalo į bendradarbio, gali pasikeisti ir jų tarpusavio ryšys. Klientas matydamas, kad darbuotojas juo pasitiki ir supranta, pajunta savo vertę ir gali padėti pakeisti netenkinamą situaciją prisidėdamas prie pokyčių įgyvendinimo. Analizuojant įgalinimą, svarbios kiekvieno žmogaus asmeninės istorijos, taip pat ir žmonėms bendros aktualios temos. Įgalinimas akcentuojamas ir grupinio socialinio darbo perspektyvoje. Galime analizuoti savipagalbos (tarpusavio pagalbos) grupes ir jų reikšmę įgalinimo procese. Dalyvavimas grupėje gali skatinti geresnį savęs vertinimą, todėl svarbus tampa bendruomeninis socialinis darbas. Bendruomeninio socialinio darbo perspektyva – įgalinti individą, kad jis socialinėje erdvėje pilnavertiškai dalyvautų bendruomenės gyvenime ir pasijustų turintis pilietines teises bei pareigas. G. Kvieskienė ir kt. (2014) teigia, kad siekiant pokyčių asmeniniame žmogaus gyvenime, ne tik jis pats turi būti įgalintas, bet labai svarbu įgalinti ir jį supančią aplinką, kuri vienaip ar kitaip jį įtakoja. Siekiant į bendruomenę orientuotos tvarios plėtros, svarbu, kad būtų gerbiamos kiekvieno asmens ir jo šeimos teisės, orumas, poreikiai ir pageidavimai, bei sukurti įgalinimo mechanizmai, skatinantys

aktyviai partnerystei ir kūrybiškoms inovacijoms. Pagalbos procese klientui reikšmingas yra bendruomenės įsitraukimas ir palaikymas, todėl svarbu bendruomenės narius įgalinti socialinei partnerystei.

D. Dvarionas ir kt. (2014) siekdami pateikti ir aptarti empiriniais tyrimo duomenimis pagrįstą koncepcinį įgalinančių socialinių paslaugų modelį Lietuvoje ir analizuodami įgalinančių socialinių paslaugų modelį socialinės gerovės politikos kontekste, lygino įvairias socialinės politikos bei valstybės gerovės ideologijų sąsajas ir pateikė socialinių paslaugų teikėjų ir gavėjų vertinimus. Autoriai išskyrė įgalinančių socialinių paslaugų modelio požymius, kurie apima paslaugų gavėjų dalyvavimą, teikėjo dialogą su gavėjų organizacijomis ir periodinį grįžtamąjį ryšį iš paslaugos gavėjų. Europos Sąjungos Socialinės apsaugos komiteto gairėse yra išryškinti šie socialinių paslaugų kriterijai, kurie akcentuojami ir rašant apie paslaugų kokybę: įtraukimas į paslaugos procesą, į naudą gavėjams orientuota paslaugos vadyba, institucinių resursų suteikimas, iš apačios į viršų iniciatyvos principas, pagarba žmogaus orumui, klientų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, klientų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas – gavėjo pasitenkinimo gaunama paslauga matavimas, gavėjų informuotumas, gavėjų teisių paisymas, paslaugų pasiekiamumas ir gaunamumas ir tęstinumas.

L. Valdmane (2016) teigia, jog asmuo gebantis ir norintis įsitraukti į socialinį procesą, mokantis rasti galimybę ne tik kelti, bet ir įgyvendinti savo tikslus, juos lanksčiai derindamas prie situacijos ar turimų išteklių, gali būti vadinamas, kaip įgalintasis asmuo. Įvairaus amžiaus žmonių ugdymo procese rezultatų stengiamasi siekti pasitelkus socialinį įgalinimą. N. Večkienė ir kt. (2018) įgalinimą įvardina, kaip vieną iš svarbiausių gyvenimo kokybės rodiklių. Analizuodami įgalinimo sampratą autoriai teigia, jog įgalinimas pirmiausiai interpretuojamas veiklos kontekste, kai asmuo geba veikti nepriklausomai ir priima sprendimus, taip sustiprindamas savo įtaką siekiant pokyčių asmeniniame ir visuomeniniame gyvenime. Įgalinimas ir jo reikšmingumas analizuojamas ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo kontekste tarp socialinių paslaugų teikėjų, sveikatos ir ugdymo specialistų. Remiantis autorių atliktų tyrimų rezultatais, išryškėjo tarpdisciplininio bendradarbiavimo svarba, kuriant įgalinančią ir vienijančią aplinką. Siekiant pokyčių asmens elgesyje ir gyvenime būtinas bendradarbiaujantis, įgalinantis, tvirtas, draugiškas, situacijos analize, stebėjimu, bendravimu ir pasitikėjimu pagrįstas santykis su klientu ir jo artimąja aplinka. Tokia sąveikos sistema sudaro refleksijos galimybes: poreikių atpažinimas, problemų įvardijimas ir būdų, kaip jas spręsti, paieška, tačiau siekiant užtikrinti sąveiką būtinas teigiamas ir profesionalus požiūris į pagalbos teikimo galimybes.

Apibendrinant, galima teigti, jog įgalinimas atvejo vadybos procese yra vienas iš pagrindinių tikslų, kuriuo siekiama, kad klientas pats siektų pokyčių savo gyvenime, naudotųsi savo

teigiamomis patirtimis ir stiprybėmis, ateityje gebėtų savarankiškai gyventi, tenkinti šeimoje augančių vaikų ir savo pagrindinius poreikius. Mokslinėje literatūroje išskiriami individualus, grupinis ir bendruomeninis įgalinimas, kurie padeda socialinių paslaugų gavėjams išsilaisvinti nuo priklausomybės nuo kito asmens ir suteikia galimybę priimti pokyčius įtakojančius savarankiškus sprendimus.

3. TARPINSTITUCINIO BENDRADARBIAVIMO SVARBA ATVEJO VADYBOS PROCESE

3.1. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo samprata ir jo metodologinis pagrindimas

N. Miginis ir kt. (2010) tarpinstitucinį bendradarbiavimą apibūdina, kaip bendradarbiavimą ir pagalbą tarp skirtingų socialinių sektorių, siekiant koordinuoti skirtingas žinybines įstaigas ir suburti jas bendrai veiklai ir bendram tikslui.

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas - įvairių valstybės ir savivaldybės institucijų, esančių iš skirtingų paslaugų sektorių, bendradarbiavimas teikiant paslaugas vaikui ir jo šeimai (Ališauskienė ir kt. 2011).

Siekiant patenkinti šeimų ar atskirų jos narių socialinei gerovei užtikrinti būtinų paslaugų ir priemonių poreikį, vis daugiau dėmesio skiriama socialinei partnerystei su bendruomenėmis ir nevyriausybinėmis organizacijomis, tačiau nors ir teikiant paslaugas šeimoms didžiulį indėlį paslaugų teikime atlieka nevyriausybinės organizacijos įgyvendinančios projektines veiklas, vis dėl to didžiausia atsakomybė ir visuomenės lūkesčiai didinant šeimos gyvenimo kokybę Lietuvoje vis dar tenka valstybei, jos institucijoms bei įstaigoms (Vorevičienė ir kt. 2017).

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadyboje pateikiamas, kaip socialinio darbo metodas, kuris pasižymi sudėtingumu dėl bendradarbiavimo ypatumų: darbo erdvę keičia naujos asmenybės, proceso eigoje prisijungia naujų paslaugų vartotojų ir teikėjų, bendruomenės ir partnerių įsitraukimas reikalauja motyvavimo ir atsakomybės prisidedant prie pagalbos šeimai proceso organizavimo (Das, 2016). Tarpinstitucinis bendradarbiavimas skatina koordinuoti veiksmus, užtikrina visų narių dalyvavimą sprendžiant problemas, skatina kūrybiškai spręsti problemas, atsižvelgiant i alternatyvias galimybes, argumentus (Ališauskienė, 2011).

N. P. Večkienė ir kt. (2018) teigia, kad pagrindinės nesusikalbėjimo tarp institucijų priežastys – požiūrių nesutapimas, nepakankamas paramą teikiančio bendradarbiavimo svarbos suvokimas, skirtingos žinios ir metodai. Kylančius sunkumus dėl bendradarbiavimo stokos gali padėti

įveikti atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo pastangos ieškoti susikalbėjimo galimybių ir gilinimasis į problemos atsiradimo priežastis.

Vykdant tarpinstitucinį bendradarbiavimą kompleksinė pagalba gali būti traktuojama, kaip balansas tarp paslaugų teikimo ir lygiaverčio šeimos įtraukimo. Instituciniame lygmenyje būtina užtikrinti, kad kompleksinė pagalba būtų teikiama sistemingai, pagalbos priemones pritaikytos pagal kliento poreikius, o sprendimai ir veiksmai būtų koordinuojami. Individualiame lygmenyje didelis dėmesys turi būti skiriamas pagalbos objekto motyvavimui ir savanoriškam jo įsitraukimui, nes tai gali įtakoti pagalbos perimamumą, teikimo ilgalaikiškumą ir nuoseklumą (Kovaitė, 2016).

N. P. Večkienė ir kt. (2018) analizavo tarpinstitucinio bendradarbiavimo ypatumus, kuriant vienijančią aplinką. Remiantis gautais tyrimo rezultatais galima išskirti esminius bendradarbiavimo barjerus, kurie gali neigiamai įtakoti pagalbos šeimai procesą. Vienas iš jų - skirtingų sričių profesionalų nevienodas požiūris ir samprata apie pagalbą, jos prioritetus, veiklos modelių ir konkrečių veiksmų galimus skirtumus. Sekantį barjerą galima išskirti tuomet, kai valstybinių ir nevyriausybinių organizacijų atstovai pagalbos teikimą organizuoja skirtingai. Lyginant pirmąjį ir antrą barjerus, galima teigti, jog jie skiriasi tuo, kad pirmuoju atveju dominuoja institucionalizavimo kultūra, teikiant pagalbą laikomasi tam tikrų nusistovėjusių taisyklių, procedūrų, akcentuojamas rezultatas; antruoju – remiamasi iniciatyva, metodų paieška, daug dėmesio skiriama procesui. Trečia kliūtis iškyla tuomet, kai komandos veiklos koordinatorius suprantamas ir įvardijamas kaip lyderis, kuriam priklauso atsakomybė ir „valdžia“. Tarpinstituciniame bendradarbiavime nelygiaverčiai santykiai ir lyderio išskyrimas neleidžia proceso dalyviams jaustis lygiaverčiais partneriais ir proceso dalyviais. Ketvirtąjį barjerą galima išskirti tuomet, kai pradedama gilintis ir ieškoti, kas labiausiai prisidėjo ir turėjo didžiausią įtaką sėkmingam arba nesėkmingam procesui, pradedama lyginti kiekvieno proceso dalyvio indėlį, nesėkmės atveju ieškoma kaltų, kai prasideda konkurencingumas ir vertinimas.

2013-2014 m. buvo atlikta socialinių darbuotojų, teikiančių socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas, apklausa, kurios metu gauti rezultatai atskleidė patiriamus sunkumus teikiant paslaugas šeimoms. Vienas iš trikdžių socialiniame darbe, kurį išskyrė kas antras respondentas, tai tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka, kurią galima įvardinti, kaip svarbią priemonę didinant socialinės pagalbos efektyvumą socialinę riziką patiriančioms šeimoms (Stremauskienė ir kt. 2014).

Remiantis atliktos Lietuvos ir Nyderlandų lyginamosios analizės 2014 m. duomenimis, kur anot G. Marcinkevičiūtės ir kt. (2014), pagrindinis dėmesys buvo skiriamas šeimai skirtoms socialinės politikos priemonėms išsiaiškinti, galima teigti kad Lietuvoje tarpinstitucinis bendradarbiavimas nebuvo visiškai išplėtotas. Galima teigti, kad priemonės, krizinėse situacijose atsidūrusioms šeimoms, teikiamos kategoriniu principu, politikos priemonių kūrimas yra

fragmentiškas, o šeimos politika ir jos priemonės labiausiai akcentuojamos ir pritaikomos socialinės rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms. Nyderlanduose tarpinstitucinis bendradarbiavimas, teikiant šeimos politikos priemones, yra glaudus ir ilgametis, didelį indelį šioje srityje įdeda savanoriškas darbas ir savanoriškos paslaugos, o pagalbos šeimai priemonės orientuotos į visas šeimas, kurioms reikalinga kvalifikuota pagalba. Tyrimo rezultatai parodė, kad Lietuvoje tobulinant šeimos politiką dėmesys turi būti skiriamas palaikomųjų priemonių kūrimui ir prieinamumui.

Čekijoje buvo atlikti tyrimai, kuriuose dalyvavo klientai ir specialistai, atskleidė, kad abipusis aktyvus dalyvavimas, padedantis profesionalams ir jų klientams bendradarbiauti atvejo vadybos procese, įvardijamas, kaip vienas socialinio darbo metodų. Dažniausiai tarpinstitucinis bendradarbiavimas vykdomas keičiantis informacija ar žmogiškaisiais ištekliais. Aktyvus dalyvavimas problemų identifikavime ir sprendime yra naudingas ir įtakoja pokyčių procesą (Szotakova, 2015).

I. Zabulienė (2018), atliko tyrimą, kurio metu rezultatai parodė, kad tarpinstituciniame bendravime ir bendradarbiavime geriausiai vertinama švietimo pagalba, antroje vietoje – socialinė pagalba, trečioje vietoje – sveikatos priežiūros paslaugos. Remiantis tyrimo metu gautais rezultatais, teikiamos pagalbos šeimai prieinamumą gerai ir labai gerai vertina 60 proc. apklaustųjų, o ryšius tarp skirtingų institucijų gerai vertina tik 46 proc. respondentų. Galima teigti, kad bendradarbiavimo kokybę lemia geranoriškas specialistų bendravimas su tėvais, jų nuolatinis įtraukimas į veiklas. Specialistų ir tėvų bendradarbiavimo kokybė – vienas veiklos profesionalumą lemiančių veiksnių.

Apibendrinant galima teigti, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra būdas siekti vieningų tikslų, kurie įtakotų pokyčius socialinę riziką patiriančiose šeimose. Atvejo vadybos procese ypatingai svarbu sutelkti pagalbos šeimai paslaugų teikėjus, kurie dalindamiesi savomis patirtimis ir kompetencijomis, padėtų šeimai spręsti kylančius sunkumus. Apžvelgus atliktus tyrimus galima teigti, kad plėtojant tarpinstitucinį bendradarbiavimą svarbu kurti prieinamas palaikomąsias priemones, kurias vykdant vyktų geranoriškas specialistų bendradarbiavimas su šeima ir su bendradarbiaujančiomis šeimai paslaugas teikiančiomis institucijomis.

3.2. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese

Koordinuojant atvejo vadybos procesą savivaldybėje turi būti užtikrinamas specialistų teikiančių paslaugas vaikui ir jo šeimai dalyvavimas, esant poreikiui į atvejo vadybos procesą įtraukiamas ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2019).

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ministro, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministro ir Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro pasirašytame įsakyme (2018) yra pateikiami pagrindiniai bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo savivaldybėje principai, kuriais vadovaujantis organizuojamas ir koordinuojamas bendras darbas su šeimomis. Vienas iš dokumente esančių principų yra bendradarbiavimo ir tarpusavio pasitikėjimo, kuriame teigiama, jog šeimos, dalyvaujančios pagalbos procese, turi prisiimti atsakomybę už savo gerovę, o bendradarbiaujančios ir paslaugas teikiančios institucijos turi reikalingą pagalbą suteikti.

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešime (2019) teigiama, kad tarpinstitucinio bendradarbiavimo tikslas - vieningai kurti vaiko gerovę. Tarpinstituciniame bendradarbiavime susiduriama su įvairiais iššūkiais susijusiais su skirtingų tikslų išsikėlimu, vertinimo metodais, lūkesčiais, požiūriais, prioritetais, profesine kalba, tačiau siekiant vaiko gerovės svarbu remtis partnerystės principais, kurie grindžiami abipusiu pasitikėjimu, lygiateisiškumu bei intensyviu bendradarbiavimu.

Siekiant pokyčių ir rezultatų tarpinstituciniame bendradarbiavime savivaldybėse buvo įsteigtos tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus pareigybės, kurių tikslas - užtikrinti savivaldybėje koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų vaikams ir jų tėvams (globėjams, rūpintojams) teikimą, mažinti socialinę atskirtį, gerinti tėvystės įgūdžius ir didinti šeimos savarankiškumą, gerinti vaikų psichikos ir fizinę sveikatą, plėtoti sveikos gyvensenos įgūdžius, padėti įveikti mokymosi sunkumus, patiriamus dėl negalių ar nepalankių aplinkos veiksnių, mažinti nepilnamečių iškritimo iš švietimo sistemos riziką. Koordinuota pagalba teikiama socialinę riziką, krizines situacijas ar socialinę atskirtį patiriančioms, auginančioms specialiųjų poreikių turinčius vaikus šeimoms, kurioms reikalinga kompleksinė pagalba. Bendradarbiaujant su kitais savivaldybės administracijos valstybės tarnautojais arba darbuotojais, atsakingais už vaiko gerovės užtikrinimą, su atsakingais asmenimis rengiančiais ir įgyvendinančiais koordinuotai teikiamų paslaugų teikimo planą vaikui ir jo tėvams, atvejo vadybininkas pagal poreikį organizuoja bendrus pasitarimus su paslaugų teikėjais, atvejo vadybininkais, renka, kaupia ir analizuoja informaciją, susijusią su vaiku ir jo aplinka, priima sprendimus dėl prevencinių, tęstinių priemonių taikymo, inicijuoja pagalbą, teikia informaciją savivaldybės administracijos direktoriui apie iškylančias problemas ir siūlymus dėl koordinuotai teikiamų paslaugų plėtros ar organizavimo tobulinimo (http://www.algojimas.lt/lt/naujienos/jums-aktualus-dokumentai/savivaldybese-dirbanciu_tarpinstitucinio-bendradarbiavimo-koordinatoriutbk-sarasas/510 , prieiga per internetą 2019-04-25).

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius rinkdamas ir analizuodamas informaciją, kokios kompleksinės pagalbos reikia savivaldybės teritorijoje gyvenantiems vaikams ir

jų tėvams (globėjams), rūpinasi reikiamais dokumentais, patvirtinančiais kompleksinės pagalbos poreikį, organizuoja ir koordinuoja kompleksinę pagalbą, padeda suburti įvairių valstybės ir savivaldybės institucijų ir įstaigų specialistų komandą, teikiančią švietimo pagalbos, socialinės paramos ir sveikatos priežiūros paslaugas konkrečiam vaikui ir jo tėvams. Koordinatorius taip pat informuoja vietos bendruomenę apie galimybes šeimoms gauti kompleksinę pagalbą (Švietimo mokslo ir sporto ministerija, 2012).

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2017) pranešime teigiama, kad savivaldybės tarpinstitucinės pagalbos tinklas turi būti suformuotas iš institucijų dalyvaujančių atvejo vadybos procese ir teikiančių paslaugas šeimoms. Šiame procese dalyvauja asmens sveikatos priežiūros specialistai, visuomenės sveikatos atstovai, priklausomybių ligų specialistai, psichikos sveikatos centrai, švietimo, ugdymo, švietimo pagalbos centrai, policija, seniūnai, bendruomenės atstovai, socialinių paslaugų įstaigos, NVO ir kt. Atvejo vadybos proceso metu teikiant pagalbą ir telkiant kliento aplinkoje esančias institucijas, galinčias prisidėti prie problemų identifikavimo ir sprendimo, vyksta bendradarbiavimas ir tarpininkavimas tarp pagalbos sistemų ir kliento. Atvejo vadybos posėdžio metu, dalyvaujant visoms suinteresuotoms, spręsti kylančius sunkumus, pusėms, sudaromas pagalbos planas, kuriame savo pasiūlymus ir įsipareigojimus pateikia visi posėdžio dalyviai. Įgyvendinant sudarytą planą vyksta glaudus ir nuoseklus darbas, pagrįstas pasitikėjimu ir bendru tikslu - siekti pokyčių šeimoje. Jeigu tarp paramos šeimai sistemų ir šeimos nevyksta bendradarbiavimas ir nors viena dalis iš grandies neveikia, tikslo siekimui kyla trikdžiai. Kiekviena iš pagalbos procese dalyvaujančių institucijų ar asmenų privalo vykdyti veiklas ir pagalbą pagal savo kompetencijas ir pareigybes.

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba buvo aptariama 2019 m. kovo 27 d. organizuojamame Lietuvos probacijos tarnybos Vilniaus regiono skyriaus specialistų ir bendradarbiaujančių institucijų pasitarime. Pagrindinis vykusio pasitarimo tikslas - aptarti vykstantį bendradarbiavimą, įsigilinti į partnerių vykdomas funkcijas, išsiaiškinti esamas galimybes teikiant kompleksinę pagalbą vaikams ir jų šeimos nariams. Probacijos tarnybos vykdomos veiklos yra orientuotos į tarpinstitucinį bendradarbiavimą ir pripažintos reikšmingomis vykdant prevenciją. Bendradarbiaujant su institucijomis, siekiančiomis vaiko ir šeimos gerovės, pranešama apie suaugusius asmenis teistus už smurtines veikas prieš vaikus arba auginančius nepilnamečius vaikus, taip pat teikiama informacija apie resocializacijos ir kontrolės priemones taikomas priežiūroje esantiems nepilnamečiams. Tarnybos pateikiama informacija yra svarbi atvejo vadybininkams, kurie organizuoja ir koordinuoja pagalbos šeimoms procesą ir siekia vaiko gerovės. Bendradarbiaujant galima priimti racionaliausius darbo organizavimo sprendimus, siekiant mažinti šeimų skaičių, kurios patiria socialinę riziką (Lietuvos probacijos tarnyba, 2019).

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2018) pranešime „Atvejo vadybos teisinis reguliavimas“ įvardijant atvejo vadybininko funkcijas išskiriama, tai jog atvejo vadybininkas turi sutelkti pagalbos teikėjus ir tikslingai organizuoti pagalbą pasitelkiant institucijas, kurios teikia paslaugas šeimai.

Apibendrinant galima teigti, jog tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese, gali būti įvardijamas, kaip metodas leidžiantis organizuoti ir teikti kompleksinę pagalbą šeimai, užtikrinant joje augančių vaikų pagrindinių teisių įgyvendinimą, bei jų raidai tinkamų sąlygų sudarymą. Siekiant, kad paslaugos atitiktų šeimos poreikius ir pagalbos šeimai priemonės būtų įgyvendintos, būtina vykdyti glaudų tarpinstitucinį bendradarbiavimą, kad kiekviena atsakinga institucija, kuri yra įtraukta į atvejo vadybos pagalbos planą, atliktų savo funkcijas ir siektų bendro atvejo vadybos proceso metu išsikelto tikslo.

3.3. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo vykdymui reikalingi gebėjimai

Bendradarbiavimas turi būti grindžiamas socialine partneryste, stiprinant bendradarbiavimo kultūrą ir aplinką tarp tarpinstitucinę pagalbą teikiančių institucijų, užtikrinant informacijos dalijimąsi, sprendimų derinimą, susirinkimų reguliarumą ir veiksmų nuoseklumą (Kovaitė, 2016).

Bendradarbiaujančio ryšio užmezgimo pagrindas yra gebėjimas bendrauti. Atvejo vadybininkas, kaip ir socialinis darbuotojas savo profesinėje veikloje naudojasi savo gebėjimais ir įgūdžiais užmegzti ir palaikyti kontaktą ne tik su klientais bet ir su pagalbos procese dalyvaujančiomis institucijomis. Organizuojant ir teikiant pagalbą svarbu padėti žmogui išgyventi kylančius sunkumus, nukreipti ir sudėlioti pagrindinius akcentus, kas gali padėti išspręsti susidariusias krizines situacijas. Pagrindinis dėmesys atvejo vadybos procese kreipiamas į žmonių ir bendradarbiaujančių institucijų tarpusavio santykius, bendravimą ir jo būdus. Bendradarbiaujant su pagalbą teikiančiomis institucijomis ir siekiant bendro tikslo, paslaugų teikėjai skatinami ieškoti tinkamiausių būdų atsiliepti į žmonių poreikius (Staniulienė, 2012). Koordinuodamas atvejo vadybos procesą atvejo vadybininkas privalo turėti profesionalius bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžius. Plečiantis socialinių problemų spektrui ir jų mastui, auga įvairesnių atvejo vadybininko, kaip ir socialinio darbuotojo, vaidmenų poreikis, kartu ir tarpinstitucinių susitarimų bei įvairių sričių specialistų įtraukimo būtinybė. Koordinuojant bei organizuojant pagalbos šeimai procesą vis dažniau tenka galvoti ne apie reikiamas socialines paslaugas klientui, bet apie teikiamų paslaugų socialines pasekmes ar rezultatus,

todėl atvejo vadybininkas vykdydamas tarpinstitucinį bendradarbiavimą turi gebėti planuoti, vertinti bei sutelkti kliento poreikius atitinkančius paslaugų teikėjus (Rimkus, 2015).

Specialistų, dirbančių pagalbos žmogui srityje, yra akcentuojama bendradarbiavimo būtinybė, kuri padeda sukurti asmenį palaikančią socialinę aplinką, kuri įvardinama kaip vienijanti aplinka. Vienas svarbiausių elementų bendradarbiavime yra sąveika, kuri yra sudėtingas procesas, reikalaujantis gebėjimų, kurie leistų derinti skirtingus požiūrius ir interesus tarp bendradarbiaujančių institucijų (Kovaitė, 2016). A. Cooper (2017) teigia, kad, socialines paslaugas organizuojantis specialistas turi gebėti išlaikyti konfidencialumą, gebėti atpažinti emocijas ir jas valdyti, kad galėtų suvaldyti įvairias konfliktines situacijas, kurios kyla vykdant tarpinstitucinį bendradarbiavimą.

Efektyvaus bendradarbiavimo kultūra formuojasi savanoriškos, skatinančios tobulėti veiklos pagrindu. Skirtingų profesijų specialistų derinys komandoje daro įtaką veiklos rezultatams. Sėkmingam komunikavimui tarp bendradarbiaujančių institucijų reikia bendro supratimo ir pastangų. Efektyvus bendradarbiavimas suprantamas, kaip visų paslaugas teikiančių institucijų, tarpusavio santykių sąveikos rezultatas, lemiantis problemų sprendimų priėmimą. Bendrai pasidalintos profesinės žinios sukuria kontekstą veiksmingam problemų sprendimui. Bendradarbiavimo metu specialistams sudaromos galimybės lyginti save, savo požiūrius, nuomones su kitų specialistų požiūriais (Ališauskienė, 2011).

Atvejo vadybininko, kaip ir socialinio darbuotojo, bendravime su klientu svarbu pabrėžti stiprybes, kad klientas konkrečioje situacijoje naudotųsi savo teigiama įgyta patirtimi ir įgytais įgūdžiais, kurie padėjo žmogui iki šiol išlikti ir kartu užmegzti bendradarbiavimo santykius. Esminis akcentas – glaudus socialinių paslaugų teikėjo ir kliento bendradarbiavimas ir tarpusavio priklausomybės sąveika (Rimkus ir kt., 2017).

Žmonių tarpusavio santykius ir bendradarbiaujančio kontakto užmezgimą analizavo ir S. Natland (2015), kuris teigia, kad žmonių bendravimas yra sudėtingas procesas, ypatingai tuomet, kai keliems individams iš skirtingų regioninių, etninių ar rasinių sluoksnių, iš skirtingų socialinių sluoksnių ir nesutampant požiūriams, reikia sukurti ryšius siekiančius bendro tikslo. Autorius daug dėmesio skiria asmenų negebėjimo užmegzti ir palaikyti bendravimą analizei, kuri įtakoja nesėkmes socialinių paslaugų teikime. Kaip teigia S. Ališauskienė (2011), bendradarbiavimo kultūra gali egzistuoti tuomet, kai visi jos nariai yra aktyvūs dalyviai problemų sprendime, kurie dalijasi savo patirtimi ir kompetencijomis.

Vaikų ir šeimos socialinio darbo sistemas sudaro socialinių darbuotojų komandos, kurias paprastai koordinuoja ir prižiūri atvejo vadybininkas, kuris yra atsakingas už pagalbos priemonių šeimai organizavimą. Atvejo vadyboje, kaip ir socialiniame darbe, vykdant tarpinstitucinį bendradarbiavimą reikalingi įgūdžiai ir geros žinių bazės, kuriomis būtų galima naudotis. Įgūdžiai

ir žinios naudojami siekiant atlikti išsamius rizikos veiksnių vertinimus ir veiksmingų intervencijų įgyvendinimą. Socialines paslaugas teikiantys specialistai turi suprasti ir fizinį, ir emocinį vaikų, jaunų žmonių ir suaugusiųjų vystymąsi, bei turėti gebėjimą užmegzti teigiamus santykius su šeimomis ir kitais specialistais dalyvaujančiais tarpinstitucinio bendradarbiavimo procese ir teikiančiais kompleksines paslaugas šeimoms, kurioms vykdomas atvejo vadybos procesas (Trowler ir kt., 2012). Socialinių paslaugų paklausa yra beveik visose gyvenimo srityse ir su įvairiomis amžiaus grupėmis - nuo paramos vaikams ir jaunimui iki pilnametystės ir prie paramos pagyvenusiems žmonėms, bendruomenėse, miestuose ir kaimo regionuose, pagalbos nelaimės atveju ir rūpinimasis pabėgėliais, sveikatos priežiūros srityje, dirbant su asmenimis esančiais įkalinimo įstaigose ir kt. Esant tokiam plačiam socialinių paslaugų spektrui sukurti bendradarbiaujantį ryšį su skirtingo amžiaus, skirtingo išsilavinimo, skirtingų sričių specialistais reikalingos atitinkamos kompetencijos ir komunikaciniai gebėjimai (Bohnisch, 2016).

Apibendrinant šį skyrių galima teigti, kad vykdant tarpinstitucinį bendradarbiavimą atvejo vadybos procese apjungiami kelių sričių specialistai, su savomis kompetencijomis ir patirtimis, ir ieškoma tinkamiausių, šeimai priimtinų, būdų kylančioms problemoms spręsti. Analizuojant literatūros šaltinius išryškėjo tarpinstituciniam bendradarbiavimui vykdyti reikalingi gebėjimai susiję su bendradarbiaujančio ryšio užmezgimu su klientais ir paslaugų teikėjais, gebėjimu aktyviai bendrauti siekiant bendro tikslo, žinių pritaikymas atliekant rizikos veiksnių vertinimus ir intervencijų įgyvendinimą.

4. ATVEJO VADYBININKO PAGALBOS PROCESO ORGANIZAVIMAS IR ĮGYVENDINIMAS ŠEIMOMS PATIRIANČIOMS SOCIALINĘ RIZIKĄ

4.1.Tyrimo metodologija

Tyrimo tipas. Kokybinis tyrimas naudojamas tuomet, kai tema yra mažai ištyrinėta, o jo metu atskleidžiamos konstruktų prasmės ir interpretacijos. Šis tyrimo metodas yra paremtas autentiška nuostata ir filosofija, o gauti tyrimo duomenys atskleidžia ne faktus ir statistiką, o turimas patirtis (V. Žydžiūnaitė ir kt. 2017). Anot K. Kardelio (2007), šiuo metodu gautos žinios yra subjektyvios, susijusios su asmeniška nuomone, ir su vertybių, jausmų, pasaulėžiūros sritimi, garantuojantis didesnį patikimumą. Siekiant išanalizuoti atvejo vadybininkų kasdieninės veiklas organizuojant pagalbą šeimoms, atvejo vadybininko funkcijas ir gebėjimus, patiriamus sunkumus organizuojant pagalbos šeimai procesą, poreikio paslaugoms nustatymo būdus, skiriamus įpareigojimus pagalbos šeimai plane, trūkstamas paslaugas siekiant pokyčio šeimoje, socialinių paslaugų teikiamų kliento namuose privalumus ir trūkumus, klientų motyvavimą ir įgalinimą atvejo vadybos procese, kliento ir atvejo vadybininko santykių reikšmę pagalbos procesui, teigiamus pokyčius pagalbos šeimai procese micro ir macro lygmenyse, institucijų įsitraukimą vykdant tarpinstitucinį bendradarbiavimą, atvejo vadybos modelio įgyvendinime kylančius sunkumus, išanalizuoti specialistų patirtis teikiant pagalbą šeimoms, buvo atliekamas kokybinis tyrimas. Šis tyrimo metodas yra naudingas, kai siekiama atskleisti patirties prasmę ir interpretaciją.

Tyrimo dalyvių imtis. Kokybiniam tyrimui buvo taikoma tikslinė tiriamųjų atranka. Buvo pasirinkta viena tiriamųjų grupė, t.y. atvejo vadybininkai organizuojantys pagalbos procesą šeimoms patiriančiomis socialinę riziką. Atliekat tyrimą buvo naudojamasi prisotinamumo principu, kuris įtakojo imties dydį. Pirminė imtis buvo numatyta 14 atvejo vadybininkų, dirbančių Marijampolės apskrityje su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, tačiau buvo apklausta 12 tyrimo dalyvių, nes du dalyviai buvo nepasiekiami. Marijampolės apskrities atvejo vadybininkai pasirinkti vadovaujantis patogumo principu, kadangi tyrėja yra atvejo vadybos praktikė, todėl tyrimu siekiama išanalizuoti specialistų patirtis įgyvendinant atvejo vadybos modelį artimiausioje aplinkoje.

Duomenų rinkimas. Tyrimo instrumentas. Tyrimas buvo atliktas pagal tris etapus:

- Interviu klausimyno parengimas;
- Tiriamųjų atranka ir tyrimas;
- Gautų tyrimo duomenų analizė, bei išvadų ir rekomendacijų parengimas.

Tyrimo instrumentas buvo parengtas remiantis V. Žydžiūnaitės (2017), K. Kardelio (2007) ir B. Bitino (2008) rekomendacijomis. Autorių teigimu atliekant kokybinį tyrimą ir siekiant išgauti kuo daugiau ir tikslesnės reikiamos informacijos tikslinga formuluoti atvirus klausimus. Siekiant sužinoti

tiriamųjų patirtis buvo pasirinktas pusiau struktūruotas interviu. Pusiau struktūruotas interviu metodas tyrimui pasirinktas, nes tyrėjas turi galimybę nukreipti pokalbį norima linkme nenutolstant nuo tyrinėjamos temos, taip pat tyrimo dalyvio emocijos, neverbalinė kalba ir reakcijos į užduodamus klausimus leidžia tyrėjui plačiau apžvelgti ir interpretuoti tyrimo rezultatus. K. Kardelio (2002) teigimu, naudojant pusiau struktūruotą interviu klausimyną tyrėjui galima užduoti papildomus klausimus, jeigu jie kyla tyrimo metu, bei yra galimybė aiškiau apsibrėžti temą. Interviu su klientu naudoti klausimai pateikti priede.

Tyrimui atlikti nustatyti klausimai ir procedūra numatyti iš anksto, laikantis apgalvoto plano ir nuoseklumo. Interviu sudaro 15 klausimų, išskiriant pagrindines temas: atvejo vadybos proceso organizavimas keliant pasitenkinimą darbu, atvejo vadybininko tiesioginis darbas su klientais, pokyčiai socialinės apsaugos sistemoje įgyvendinant atvejo vadybos metodą, kurias išskyrus galima analizuoti kliento ir atvejo vadybininko santykius, problemas kylančias pagalbos proceso metu, sunkumus, džiaugsmus, paslaugų poreikį ir trūkumą, tarpinstitucinio bendradarbiavimo reikšmingumą atvejo vadybos procese, lūkesčius. Kokybinių duomenų analizei buvo taikomas turinio analizės metodas – content, suteikiantis tyrėjui galimybę formuluoti išvadas remiantis transkribuotu tekstu (Bitinas B. ir kt. 2008).

Tyrimo organizavimas ir duomenų analizė. Interviu buvo atliktas 2019-2020 m. Su tiriamaisiais buvo individualiai tariamasi dėl susitikimo laiko bei vietos. Tiriamieji atvejo vadybininkai buvo apklausti savo darbo vietose. Interviu trukmės laikas 30-50 minučių. Interviu buvo įrašomas į diktofoną, vėliau surinkta žodinė informacija buvo transkribuota į tekstą. Tekstas buvo skaitomas daug kartų, redukuojamas, buvo išskirtos subkategorijos, išskiriant esminius aspektus, t.y. kategorijas. Gauti tyrimo metu duomenys buvo interpretuojami, susiejami ir pagrįsti remiantis mokslinės literatūros šaltiniais. Analizuojant apklausos duomenis buvo siekiama išlaikyti konfidencialumą, todėl tyrimo dalyviai atsitiktine tvarka buvo koduojami nuo 1 iki 12.

V. Žydžiūnaitės (2017) teigimu atliekant tyrimą svarbu ne tik etiškas tyrėjo elgesys, bet tai yra glaudžiai susiję su validumo ir patikimumo kriterijais.

Tyrimo etika. Interviu metu buvo laikomasi tyrimo etikos principų. Tyrimo dalyviai buvo supažindinti su tyrimo esme, pristatytas tyrimo tikslas, laikomasi geranoriškumo, šališkumo, informacijos tikslumo ir konfidencialumo principų. Interviu buvo atliekamas atvejo vadybininkų darbo vietoje, laisvanoriško dalyvavimo principu, tiriamiesiems patogiu laiku.

Tyrimo metu kilusios problemos, apribojimai. Vykdant tyrimą apskrityje teko apsilankyti keliose savivaldybėse, todėl kilo sunkumų dėl nuvykimo į tyrimo dalyvių darbo vietas. Susitikimai su interviu dalyviais buvo planuojami ir derinami iš anksto, tačiau pasikeitus jų darbotvarkei teko keisti interviu numatytus laikus bei derintis ne tik prie savo darbotvarkės, bet ir

prisitaikyti prie tyrimo dalyviams patogaus laiko. Buvo numatyta, kad tyrime dalyvaus 14 atvejo vadybininkų, dirbančių su šeimomis patiriančiomis socialinę riziką, tačiau du tyrimo dalyviai buvo nepasiekiami, todėl galima teigti, jog tai buvo tyrimą ribojanti aplinkybė.

4.2.Atvejo vadybininkų interviu rezultatų analizė

4.2.1. Atvejo vadybos proceso organizavimas keliant pasitenkinimą darbu

Atlikus tyrimo duomenų analizę, suformuotos šios kategorijos: atvejo vadybininko darbo diena, atvejo vadybininko pasitenkinimas darbu, atvejo vadybininko funkcijos, atvejo vadybininko gebėjimai, sunkumai organizuojant pagalbos šeimai procesą, poreikio paslaugoms nustatymas, skiriami įpareigojimai pagalbos šeimai plane, trūkstamos paslaugos siekiant pokyčio šeimoje, socialinių paslaugų teikiamų kliento namuose privalumai, socialinių paslaugų teikiamų kliento namuose trūkumai, kurios apjungiamos atskleidžia temą „Atvejo vadybos proceso organizavimas keliant pasitenkinimą darbu“.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma papasakoti apie savo darbo dieną, siekiant atskleisti atvejo vadybininko dienotvarkę, darbo su šeimomis organizavimą ir kokios yra atvejo vadybininko pagrindinės veiklos darbo dienos eigoje (1 lentelė).

1 lentelė. Atvejo vadybininko kasdieninės veiklos organizuojant pagalbą šeimoms

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Atvejo vadybininko darbo diena	Gautos informacijos analizė	*„Atėjusi į darbą pirmiausiai įsijungiu kompiuterį ir patikrinu elektroninį paštą, jeigu negavusi laiškų kad šeimose nutiko krizės nurimstu.“8* *„...organizuojame, tarpininkaujam, kontaktuojame planuodami kitus posėdžius, renkame informaciją ir ją analizuojame.“11* *„...renku informaciją, išsiunčiu planus el. paštu, tvarkau SPIS sistemą.“2*
	Pasitarimai su kolegomis	*„Dažniausiai diena prasideda, nuo visų vadybininkių trumpo susirinkimo, kurio metu aptariame atvejus, aiškinamės teisės aktų pakeitimus, dalinamės patirtimi.“2* *„Diena prasideda dažniausiai nuo bendro aptarimo su kolegomis, kokie posėdžiai numatomi, kokie planai, kokie neaiškumai kyla darbe, visuomet skambinamės ir bendraujame su socialiniais darbuotojais, aptariame šeimas ir gal būt kažkokie įvykiai buvo tose šeimose buvo nutikę, vertiname poreikius.“1* *„..kadangi kabinete esu su socialiniais darbuotojais, tai aptariame kokios problemos iškilę šeimose, ką reikėtų daryti, kad tai išspręsti..“8*
	Poreikio paslaugoms vertinimas	*„Daug laiko užima poreikių vertinimas ir vykusių posėdžių planų aprašymas...“1* *„Jeigu vyksta vertinimai ir pervertinimai paslaugų poreikio rizikos faktorių šeimoje, vykstame į šeimas vertinti poreikių.“11*
	Pagalbos planų rengimas	**„***Mano diena prasideda nuo to, kad atėjus pasižiūriu pagalbos planą, kurį esu susidariusi prieš posėdį, jeigu tą dieną vyks posėdis, permąstau, ką dar būtų galimą įterpti, pakeisti, papildyti ir laukiu posėdžio.“3* *„...ypatingai tiksliai reikia aprašyti dalyvavusiųjų posėdyje nuomones į pagalbos planą, užfiksuoti, ką specialistai kalbėjo, ką rekomendavo.“1*

		„...vyksta praeitų posėdžių protokolų aprašymas, sudaromi pagalbos planai...“6
	Tiesioginis darbas su šeima	*„...atvyksta klientai pasirašyti ant pagalbos planų, darbo laiką stengiuosi derinti prie klientų.“7* *„Dažnai būna posėdis paskui posėdį, klientai atvyksta, skambinamės ir bendraujame tiesiogiai su klientais.“7* *„Visada gavus naują šeimą apsilankau namuose kartu su tarnybos vadove ir socialine darbuotoja, numatome ką dirbsime.“2*
	Krizinių situacijų įveika	*„Darbo diena prasideda, kaip ir daugelio atvejo vadybininkų, tai baimė sulaukti skambučio, kad šeimoje atsitiko krizė ar esamoms šeimoms su kuriomis dirbam ar gauti naują šeimą.“9* *„Kartais būna tokių situacijų, kai susiplanuoji savo laiką, tačiau tai dažniausiai nebūna, kad laikaisi plano, nes kas nors paskambina, vyksta įvairios krizinės situacijos, krizės ir visa diena būna neplanuota. Visi planai susimaišo.“10* *„Jeigu yra krizinė situacija, tai visus darbus dedi į šoną ir dirbi su krize, tuomet diena būna labai intensyvi ir jos nupasakoti negali, nes vyksta viskas ekspromtu ir priklausomai nuo situacijos.“11*
	Atvejo vadybos posėdžiai	*„Atėjusi į darbą pasižiūriu kiek yra numatyta posėdžių tai dienai. Pasiruošiu posėdžiams.“ 5* *„Jeigu tą dieną numatyti posėdžiai, tai susikeli pasidarytus planus ir kitą informaciją į atmintinę ir važiuoji į seniūniją į posėdį, nes ten jie dažniausiai ir vyksta.“12*
	Bendradarbiavimas su institucijomis	*„Jeigu kyla neaiškumų darbe skambinamės, aiškinamės, kaip vyks darbas, bendradarbiaujame su kitomis institucijomis.“1* *„Tenka ruoštis ir kitiems posėdžiams, skambiniesi ir renki informaciją, rašai raštus, siunti užklausas ir visas šis darbas vyksta, galima sakyti, ratu, nes vis kartojasi.“12* *„Sulaukiame įvairių skambučių, vyksta organizacinės veiklos.“10* *„Daug veiklos turime su mokyklomis, su medicinos įstaigomis, su probacijos tarnyba, renkame informaciją ir ta diena priklauso nuo to, kas yra suplanuota.“11*

Duomenys rodo, jog atvejo vadybininko dienotvarkė yra suplanuota, tik ji yra lanksti, ir prisitaikanti prie situacijų. Dienotvarkės nestabilumą atskleidžia ir besikartojantis apklausos dalyvių teiginys *„Kiekviena diena šiame darbe vis kitokia“ 4, 10.* Atvejo vadybininko dienotvarkėje nekinta tik posėdžių ir susirinkimų laikas. Dauguma tyrimo dalyvių teigia, jog daug laiko reikia skirti pagalbos šeimai poreikio nustatymui, bei pagalbos planų rašymui, kuriuose reikia aiškiai aprašyti posėdžio dalyvių nuomones. Analizuojant apklausos dalyvių teiginius pastebima, kad atvejo vadybininkams, organizuojant pagalbą šeimoms, svarbūs bendri pasitarimai su kolegomis.

S. Ross ir kt. (2011), S. Vibeke (2017) teigia, jog atvejo vadybininkas organizuodamas pagalbos procesą šeimai turi gebėti kompleksiški telkti pagalbą pritaikytą individualiems kliento poreikiams. Autoriai teigia, kad vykdant atvejo vadybos procesą, svarbu, kad atvejo vadybininkas iniciatyviai reaguotų į klientui kylančius sunkumus. Tai atsiskleidžia ir interviu dalyvių teiginiuose „*Ruošiuosi posėdžiams, jeigu jų yra, apsirašau praeitus posėdžius, vertinu poreikius, peržiūriu bylas, bendrauju su socialinėmis darbuotojomis aptariant šeimose esamas situacijas, prireikus vykstu į šeimas, renku informaciją...“2, „...apžvelgiame visą su*

šeima susijusią dokumentaciją, apžvelgiame, kokie yra dienos planai...“4, „Kartais neplanuotai nuvykstame į šeimas kartu su socialiniu darbuotoju.“8, „Kiekvieną dieną yra peržiūrimos bylos šeimų su kuriomis dirbama, numatomi posėdžiai, vertinama, kas yra įgyvendinta, o kas dar ne ir kur reikėtų pasistengti, kad būtų įvykdyti mūsų užsibrėžti tikslai.“ 9. Australian Association of Social Workers (2015) dokumentuose yra išskiriami atvejo vadybos etapai, kuriuos galima susieti su kategorijos „Atvejo vadybininko darbo diena“ suformuluotomis subkategorijomis. Vienas iš etapų - problemos identifikavimas ir užduoties tikslų išsikėlimas, tai galima susieti su išsikeltomis subkategorijomis „Gautos informacijos analizė“, „Pasitarimai su kolegomis“ ir „Poreikio paslaugoms vertinimas“, kur apklausos dalyviai teigia, jog identifikuojant problemą ir keliant darbo tikslus svarbu surinkti informaciją apie klientą „*kontaktuojame planuodami kitus posėdžius, renkame informaciją ir ją analizuojame“11, „renku informaciją“ 2, „...pasistengti, kad būtų įvykdyti mūsų užsibrėžti tikslai.“ 9.* Antras etapas – paslaugos planavimas ir pagalbos plano sudarymas. Šis etapas sutampa su subkategorija „Pagalbos planų rengimas“ ir su apklausos dalyvių teiginiais „*permąstau ką dar būtų galimą įterpti, pakeisti, papildyti“* 3, *„sudaromi pagalbos planai...“6.* Trečias etapas – paramos teikimas. Šiam etapui priskiriamos subkategorijos „Tiesioginis darbas su šeima“, „Krizinių situacijų įveika“, „Atvejo vadybos posėdžiai“. Apklausos dalyviai teigia, jog teikiant paramą svarbus tiesioginis darbas su klientais *„...klientai atvyksta, skambinamės ir bendraujame tiesiogiai su klientais“7, „...apsilankau namuose kartu su tarnybos vadove ir socialine darbuotoja...“2, „...vykstame į posėdžius ar kokius kitus susitikimus.“10.* Ketvirtas etapas – veikimas ir koordinavimas, kuriam priskiriama subkategorija „Bendradarbiavimas su institucijomis“. Apklausos dalyviai teigia, jog siekiant įgyvendinti išsikeltus tikslus atvejo vadyboje, svarbu koordinuoti visą procesą bendradarbiaujant su paslaugas šeimai teikiančiomis institucijomis *„...skambinamės, aiškinamės kaip vyks darbas, bendradarbiaujame su kitomis institucijomis.“1, „Atvejo vadybininko pareiga yra koordinuoti pagalbos plano įgyvendinimą.“5.* Analizuojant gautus tyrimo duomenis, kurių metu atvejo vadybininkai pateikė pagrindinius savo kasdieninius darbus, galima teigti, jog literatūros šaltinių ir respondentų pateikti atvejo vadybininko veiksmai, pagalbos šeimai procese, sutampa.

Išanalizavus atvejo vadybininko kasdienines veiklas, organizuojant pagalbą šeimoms, sekančiu klausimu siekiama išsiaiškinti, kas atvejo vadybininkus labiausiai tenkina ir motyvuoja šiame darbe (2 lentelė).

2 lentelė. Atvejo vadybininko pasitenkinimas darbu

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys

Atvejo vadybininko pasitenkinimas darbu	Naujovės	*„Šiame darbe man patinka tai, kad nėra monotonijos, kiekviena diena vis kitokia.“4* *„Labiausiai patinka apsilankymai naujose šeimose, nauji iššūkiai, patinka bendrauti su žmonėmis, bendradarbiavimas ir informacijos dalijimasis su kitais specialistais.“1* *„Šiame darbe man patinka tai, jog yra nenuspėjama kiekviena diena, nežinai kokį atvejį gausi.“12* *„Šiame darbe dirbu daugiau nei metai, tačiau mokausi kiekvieną dieną, sužinau kažką naujo. Kiekviena diena šiame darbe vis kitokia.“10*
	Bendradarbiavimas	*„Šiame darbe labiausiai patinka platus bendradarbiavimo ratas, nes mes labai daug bendradarbiaujame, labai su daug kuo bendraujame. Patinka tai, kad bendrauji su įvairiais žmonėmis, per tą bendravimą ir bendrą darbą pats tobulėji, sužinai naujos informacijos.“10* *„Patinka bendrauti su institucijomis ir telkti pagalbą.“4*
	Darbas su šeima	*„Man patinka, kai aš galiu vykti į šeimas, pabendrauti su šeimos nariais, pasikalbėti, pažiūrėti kaip jiems sekasi tvarkytis, kaip jiems sekasi vykdyti duotus įpareigojimus.“3* *„Labiausiai šiame darbe patinka tiesioginis bendravimas su šeimomis, kurio pasiilgstu.“7* *„Šiame darbe patinka tai, kad galiu išnaudoti galimybes, kad padėti šeimai pakeisti netinkamą gyvenimo būdą. Labiausiai patinka prisilietimas prie tos šeimos ir pagalbos jai suteikimas. “8* *„Manau, kad šis darbas yra prasmingas, ir man tas patinka, kad galime įvertinti realų rezultatą, nes šeimų situacijos yra sunkios ir jiems reikalinga pagalba čia ir dabar.“9*
	Pokyčiai šeimose	*„Labiausiai patinka, kai šeima priima pagalbą ir matai pokyčius.“2* *„Ypatingai džiugina, kai pavyksta pasiekti teigiamo pokyčio šeimose, užbaigti atvejo vadybos procesą ir atsisveikinti su šeima tuo punktu, kad šeima geba funkcionuoti savarankiškai.“1* *„Labiausiai džiugina tai, kad kai pradėjus atvejį iš šeimos sulaukti pasipriešinimo, būna jie priešiškai nusiteikę, o užbaigus atvejį šeima apsikabina, apsiverkia ir padėkoja už pagalbą ir prireikus žada vėl kreiptis pagalbos.“12* *„Labiausiai patinka, kai pavyksta įgalinti šeimą savarankiškai išspręsti savo problemą, to yra labai mažai, bet tas labiausiai tenkina.“11*

Analizuojant tyrimo metu gautus rezultatus galima teigti, jog atvejo vadybininkus darbe labiausiai tenkina naujovės ir darbe keliami iššūkiai, kurie skatina bendradarbiauti su kitais specialistais, bei siekti teigiamų pokyčių šeimose Pastebima, jog tiems atvejo vadybininkams, kurie yra dirbę socialiniais darbuotojais, labiausiai pasitenkinimą kelia tiesioginis darbas su klientais: „*Atvejo vadybą galiu lyginti su ankstesne savo patirtimi, nes prieš tai dirbau socialine darbuotoja. Šis darbas man labai įdomus, man patinka padėti šeimoms.“9.* S. Ališauskienė (2011) teigia, kad teikiant paslaugas šeimai, socialinių paslaugų teikėjai, turi galimybes lyginti save su kitais paslaugų teikėjais ir savo turimą profesinę patirtį galima pritaikyti dabartinėje darbinėje veikloje.

Apžvelgiant tyrimo duomenis išsiskyrė interviu, kuriame tyrimo dalyvė teigia „Kas labiausiai man patinka, šiai dienai atsakyti negaliu, nes galiu sakyti, kad esu perdegimo momente, darbinio perdegimo.“11. Analizuojant šios dalyvės teiginį galima daryti prielaidą,

jog nuolatiniai iššūkiai ir krizinės situacijos atvejo vadybininkams kelia stresą, ko pasekoje, gali pasireikšti ir perdegimo sindromas.

Klausimu „Kokios jūsų funkcijos atsiskleidžia organizuojant pagalbos šeimai procesą?“ buvo siekiama atskleisti pagrindines atvejo vadybininko funkcijas, kurias jis vykdo organizuodamas pagalbos šeimai procesą (3 lentelė).

3 lentelė. Atvejo vadybininko funkcijos organizuojant pagalbą šeimai

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Atvejo vadybininko funkcijos	Organizavimas	*„Funkcijos atsiskleidžia pagal mūsų atvejo vadybos tvarkos aprašą, tai organizavimas...“7* *„Kokios funkcijos net nežinau, tačiau labiausiai gal organizacinės, nes reikia suorganizuoti posėdžius, sukviesti ne tik šeimos narius, bet ir institucijas.“2* *„Organizuojant pagalbos šeimai procesą dažniausiai atsiskleidžia organizacinės funkcijos, nes labai daug reikia organizuoti.“4* *„...organizuoja atvejo vadybos posėdžius, kartu su šeima, bei atvejo vadybos procese dalyvaujančiais asmenimis...5* *„Funkcijos dažniausiai atsiskleidžia organizavimo, siekiant suburti visus specialistus, sutelkti juos vienam tikslui.“1* *„Organizavimas šiame darbe vyksta kiekvieną dieną, posėdžius organizuoji, pagalbą organizuoji tai organizavimas ir būtų pagrindinė atvejo vadybininko funkcija.“10*
	Planavimas	*„...kadangi mes kaip atvejo vadybininkai prieš posėdį surenkame visą informaciją apie šeimą ir susiplanuoji, kokias paslaugas galbūt siūlysi ir numatysi pagalbos plane, ir kartais tenka išbraukti tai ką esi numačiusi, nes tos paslaugos atrodo reikalingos tik man, nes klientas to nepripažįsta ir nepriima.“7* *„Dar planavimo funkciją, nes turi tiksliai nusimatyti peržiūrų laikus, posėdžių laikus.“2* *„Reikia gerai apgalvoti kiekvienos individualios situacijos problemų sprendimo būdus, kokius specialistus įtraukti į pagalbą, kad būtų pasiektas planuotas tikslas.“8*
	Bendravimas	*„Atvejo vadybininkui svarbi funkcija bendravimas ir bendradarbiavimas, siekiant bendro darbo, tačiau pasitaiko, kad šią funkciją vykdyti sudėtinga, nes pasitaiko tokių atvejų kai atvykę specialistai į posėdį pristato tik šeimos problemas, įvardija šeimos trūkumus, tačiau neteikia jokių pasiūlymų ir nenori prisiimti atsakomybės.“1* *„Svarbi funkcija yra gebėjimas bendrauti su žmonėmis t.y. komunikabilumas, bendravimas, supratimas, įsiklausymas, gebėjimas išgirsti klientą.“9*
	Koordinavimas	*„Atvejo vadybininko pareiga yra koordinuoti pagalbos plano įgyvendinimą, koordinuoti socialinių darbuotojų veiklą...“5* *„Funkcijas šiame darbe įvardinčiau tokias, kaip pagalbos ieškojimas, paslaugų teikėjų ieškojimas, koordinavimas, kitų įstaigų įtraukimas į pagalbos procesą.“12* *„...pagalbos koordinavimas...“10*

Atnaujintame Atvejo vadybos tvarkos apraše (2019) yra išskiriamos atvejo vadybininko funkcijos: formuoti, vertinti, telkti, organizuoti, koordinuoti, inicijuoti, dalyvauti, bendradarbiauti, teikti siūlymus. J. Harkey (2017)) teigia, kad atvejo vadybininkas vertina, planuoja, įgyvendina, koordinuoja ir stebi, kad šeimai būtų teikiama jos poreikius atitinkanti pagalba. Apžvelgiant interviu dalyvių išsakytas nuomones išskiriamos šios subkategorijos - atvejo vadybininko funkcijos, kurios

sutampa ir su tvarkos apraše pateikiamomis atvejo vadybininko funkcijomis: organizavimas, koordinavimas, bendradarbiavimas. Organizavimo funkcija dažniausiai vykdoma organizuojant atvejo vadybos posėdžius *„...reikia suorganizuoti posėdžius.“2*, *„...labai daug reikia organizuoti“4, „organizavimas ir būtų pagrindinė atvejo vadybininko funkcija.“10*. Organizuojant pagalbos procesą svarbu, kad jis būtų suplanuotas ir būtų numatyta konkrečių veiksmų seka. Australijos Socialinių darbuotojų asociacijos (2015) dokumentuose teigiama, kad siekiant patenkinti konkrečius kliento kompleksinius poreikius pagalbos procesas turi būti tiksliai suplanuotas. Atvejo vadybininkai teigia, kad planavimas svarbu, jog darbas vyktų sistemingai ir būtų užtikrintos kliento poreikius atitinkančios paslaugos *„...susiplanuoji, kokias paslaugas galbūt siūlysi ir numatysi pagalbos plane.“7, „...planavimo funkciją, nes turi tiksliai nusimatyti peržiūrų laikus.“2, „Reikia gerai apgalvoti kiekvienos individualios situacijos problemų sprendimo būdus.“8.* Analizuojant gautus duomenis, galima teigti, kad atvejo vadybininkas turi planuoti savo dienotvarkę, planuoti kokias pagalbos priemones numatys plane, tačiau vykdant šią funkciją kyla sunkumų, nes tai kas suplanuota kinta, priklausomai nuo kylančių krizinių situacijų šeimose ar dėl kliento nenoro priimti pagalbą. S. Ališauskienė (2011), teigia, kad bendravimas pagalbos procese vyksta tuomet, kai visi pagalbos proceso dalyviai yra aktyvūs ir geranoriški, interviu dalyviai taip pat išskyrė funkciją – bendravimas, kuri reikšminga atvejo vadybininko darbe *„...svarbi funkcija bendravimas...“*9. L. Valdmane (2016) teigia, kad tarpusavio bendradarbiavimas ir aktyvus proceso dalyvių įsitraukimas padeda siekti vieningų tikslų. Tyrimo dalyviai teigia, kad atvejo vadybininkui, šeimai ir kitiems paslaugų teikėjams bendraujant ir bendradarbiaujant galima įtakoti pokyčius šeimose *„Svarbi funkcija - bendravimas ir bendradarbiavimas siekiant bendro darbo“1, „Svarbi funkcija yra gebėjimas bendrauti su žmonėmis.“9.* K. Guarino (2011) teigia, kad teikiant paslaugas šeimai svarbu, kad atvejo vadybininkas koordinuotų paslaugų klientui teikimą. K. Štaras (2012) analizuodamas atvejo vadybos modelio įgyvendinimą sveikatos priežiūros srityje taip pat teigia, kad siekiant kokybiškų pokyčių procesas turi būti koordinuojamas. Koordinavimą atvejo vadybos procese akcentavo ir tyrimo dalyviai *„koordinuoti pagalbos plano įgyvendinimą, koordinuoti socialinių darbuotojų veiklą.“5, „...pagalbos koordinavimas.“10*. Galima būtų teigti, kad organizuojant ir vykdant pagalbos šeimai procesą yra vykdomas komandinis darbas, kurio metu ir atsiskleidžia visos respondentų išvardintos atvejo vadybininko funkcijos: organizavimas, koordinavimas, bendravimas ir planavimas, kurios iš dalies sutampa su Atvejo vadybos tvarkos apraše (2019) pateiktomis atvejo vadybininko funkcijomis.

Atvejo vadybininkas organizuodamas pagalbą šeimai ir vykdydamas savo funkcijas turi taikyti gebėjimus, kurie padeda įgyvendinti atvejo vadybos proceso metu išsikeltus uždavinius. Siekiant išsiaiškinti, kokie gebėjimai reikalingi dirbant atvejo vadybininku buvo klausiama „Kokius savo gebėjimus taikote ir kokių trūksta šiame darbe?“ (4 lentelė).

4 lentelė. Atvejo vadybininko gebėjimai organizuojant pagalbos procesą šeimai

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Atvejo vadybininko gebėjimai	Organizavimas	*„Pagrindiniai gebėjimai būtų organizaciniai gebėjimai..“4*
	Krizinių situacijų valdymas	*„Atvejo vadybininkui svarbus gebėjimas krizių valdymas krizinėse situacijose.“5* *„Pradėjus dirbti trūkumų buvo, trūko pasitikėjimo, tačiau su kiekvienu sunkesniu atveju žiūri kad sugebėjimai didėja ir susitvarkai su keliamais iššūkiais, sugebi situacijas sudėtingas suvaldyti posėdžio metu.“12*
	Bendravimas	*„Pagrindiniai gebėjimai būtų komunikabilumas...“4* *„Atvejo vadybininkui svarbūs gebėjimai – bendravimas...“1* *„Pagrindinis atvejo vadybininko gebėjimas tai mokėjimas bendrauti...“8* *„Pagrindiniai gebėjimai reikalingi atvejo vadybininkui yra bendradarbiavimas ir įsiklausymas..“9* *„Šiame darbe labai svarbus gebėjimas yra bendravimas...“12* *„Susidūriau su tokia situacija, kurioje atsiskleidė mano gebėjimas – noras viską žinoti ir domėjimasis.“10* *„Išklausęs žmogų renkiesi informaciją ir gryniniesi, kiek tiesos tas žmogus pasakė, kiek ne.“10*
	Išklausymas ir supratimas	*„Atvejo vadybininkas turi gebėti išgirsti šeimą ir jos problemas, įsiklausyti į juos, tenka ir nukreipti reikiama linkme jeigu šeima nepripažįsta savo problemų.“1* *„Atvejo vadybininkas turi gebėti sudaryti sąlygas klientui atsiverti, neatskleisti jo pateiktos informacijos, nepriimti sprendimų be pačio žmogaus, reikia išgirsti ir įsiklausyti ir bendrai susėdus su šeima priimti vieningą sprendimą, siekiant teigiamo rezultato.“9* *„Gebėjimai šiame darbe tokie, kaip įsiklausymas į kito žmogaus nuomonę, gebėjimas atsižvelgti į ją.“6* *„Pirmiausiai atvejo vadybininkas turi gebėti išklausyti, nes mes dažnai pamirštame klausytis žmogaus, kuriam reikalinga pagalba.“11* *„Tai pagrindinis gebėjimas, manau, atsižvelgti į patį žmogų ir į jo gebėjimus, poreikius, galimybes.“11* *„Atvejo vadybininkas turi gebėti pasisverti savo vertybes, turi gebėti atsižvelgti į žmogų, sugebėti pritaikyti žmogui pagalbą, reikia gebėti atsižvelgti į pačią problemą ir į žmogaus situaciją, į gyvenamąją vietą, į žmogaus įgūdžius ir sugebėjimus, ne tik į turimas paslaugas.“11*
	Empatija	*„Atvejo vadybininkas turi būti empatiškas šeimos atžvilgiu, svarbu įsijautimas į šeimos situaciją ir į ją žiūrėti atsakingai ir „nepraleisti pro pirštus“, svarbu jautrumas ir įsigilinimas į situaciją...“1* *„Šiame darbe labai svarbus gebėjimas – išklausyti žmogų, nesusidaryti iš ankstinės vertinančios nuomonės...“10*
Atvejo vadybininko trūkstami gebėjimai	Prisitaikymas prie pokyčių	*„Net nežinau ar gebėjimų trūksta ar žinių ir išaiškinimo ir parengimo pokyčiams atvejo vadyboje, nes pokyčiai vyksta nuolat ir niekas neorganizuoja mokymų, kaip reikia dirbti, tai gal pagrindinis gebėjimas – mokėjimas prisitaikyti prie neaiškių darbo sąlygų, bei išsisukti iš susidariusios situacijos.“2* *„Manau, kad man trūksta daug gebėjimų, nes tai yra nauja pareigybė nes dirbame tik nuo 2018 m. ir vyksta nuolatiniai pokyčiai, atvejo vadybos tvarkos aprašo atnaujinimai ir pakeitimai, reikia gebėti nuolat tobulėti ir prisitaikyti prie besikeičiančios aplinkos.“9* *„...kaip dirbti pagal atnaujintą atvejo vadybos tvarkos aprašą.“4*
	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo vykdymas	*„Labiausiai man trūksta gebėjimo organizuoti, sunkiai sekasi bendrauti su kitomis institucijomis, kurios neatvyksta ir vykdyti tarpinstitucinį bendradarbiavimą.“7*

		„Trūksta labiausia gebėjimo suorganizuoti komandinį darbą, kadangi kiekvienas specialistas dirbame tokia taktika, kaip "karštos bulvės mėtymas". "6
	Posėdžio vedimas	*„Šiame darbe manau man trūksta gebėjimo, kaip moderuoti posėdį, kartais sunku kalbėti, nes jaučiu jaudulį, kartais trūksta pasitikėjimo savimi." 10* *„...taip pat viena iš pagrindinių problemų, kaip modeliuoti atvejo vadybos posėdį..." 4*

Tyrimo rezultatus tikslinga buvo išskirti į dvi kategorijas: atvejo vadybininko gebėjimai ir atvejo vadybininko trūkstami gebėjimai. Organizuojant pagalbos procesą taikomi organizaciniai *„Pagrindiniai gebėjimai būtų organizaciniai gebėjimai.."*4, kurie reikalingi siekiant suvaldyti krizines situacijas atvejo vadybos procese *„...krizių valdymas krizinėse situacijose."5*. Krizinėse situacijose dirbant su klientais ir paslaugų teikėjais svarbus atvejo vadybininko gebėjimas – bendravimas. Tyrimo dalyviai išskyrė gebėjimą bendrauti, būti empatišku, išklausyti ir suprasti klientą, nes tai yra pagrindinės priemonės siekiant įtraukti klientą dalyvauti atvejo vadybos procese „*Kitos institucijos klientus gali labiau kontroliuoti taikydamos kažkokias atitinkamas sankcijas: piniginės paramos kontrolė, sumažinti pašalpą, o mes galime įtakoti jų elgesį tik kalbėdami su klientais."8.* N. Večkienė ir kt. (2018) teigia, kad siekiant kurti pasitikėjimu grįstus santykius pagalbos procese svarbu išlaikyti bendradarbiaujančius santykius. Interviu dalyviai teigia, kad bendravimas ir bendradarbiaujančių santykių kūrimas įtakoja kliento nusiteikimą priimti pagalbą *„...gebėjimas tai mokėjimas bendrauti ir motyvuoti klientus..."8, „Pagrindiniai gebėjimai būtų komunikabilumas..."4.* A. Lynch ir kt. (2019) tyrimo duomenys rodo, kad kuriant bendradarbiaujančius santykius su šeima darbuotojas turi būti empatiškas, tai atskleidė ir šio tyrimo duomenys *„...empatiškas šeimos atžvilgiu."1, „...nesusidaryti iš ankstinės vertinančios nuomonės"10.*

Analizuojant tyrimo duomenis išsiskyrė interviu metu pateikta nuomonė *„Savo gebėjimus atskleisti yra sunku, tačiau galima teigti, kad savo darbinius gebėjimus taikau iš ankstesnės darbo patirties."9.* Atsižvelgus į interviu dalyvės pateiktą nuomonę, būtų galima daryti prielaidą, kad ankstesnės darbinės patirtys socialiniame darbe padeda dirbant atvejo vadybininku. Atliekant interviu, bendraujant su atvejo vadybininkais ir stebint jų reakcijas į užduodamus klausimus, pastebima, kad jiems sunku kalbėti apie savo turimus gebėjimus, lengviau įvardinti trūkstamus gebėjimus. Galima teigti, jog atvejo vadybininkai yra savikritiški ne tik dėl gebėjimų trūkumo, bet dėl žinių trūkumo, kaip elgtis konkrečioje situacijoje, nes nėra vieningos sistemos, kaip turi būti organizuojamas pagalbos šeimai procesas, sunku prisitaikyti prie nuolatinių pokyčių teisės aktuose *„trūksta teisinių žinių"2, „vyksta nuolatiniai pokyčiai, atvejo vadybos tvarkos aprašo atnaujinimai"9, „trūksta žinių ir išaiškinimo ir parengimo pokyčiams atvejo vadyboje"2.* Analizuojant šiuos teiginius galima teigti, kad atvejo vadybininkams trūksta mokymų ir parengimo

šiam procesui. N. Večkienės ir kt. (2018) taip pat teigia, jog socialinio darbo procesas, veiklos tikslai, turinys, reikalavimai ir įstatymai nuolat kinta, tačiau paslaugas šeimai teikiantys specialistai turi prisitaikyti prie pokyčių ir prie besikeičiančių klientų poreikių.

Klausimu „Su kokiomis problemomis ir sunkumais susiduriate organizuojant pagalbą šeimoms patiriančioms riziką?“ siekta atskleisti atvejo vadybininkams kylančius sunkumus ir iššūkius telkiant pagalbą šeimoms, kurios patiria socialinę riziką (5 lentelė).

5 lentelė. Atvejo vadybos procese kylantys sunkumai

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Sunkumai organizuojant pagalbos šeimai procesą	Šeimos motyvacijos stoka ir nenoras priimti pagalbą	*„Taip pat sunkumai darbe kyla ir dirbant su šeimomis, nes aš įžvelgiu problemą, o šeima to neįžvelgia, tuomet yra įgalinamas socialinis darbuotojas dirbantis su šeima, kad parodytų šeimai ir jie suprastų, kad tai tikrai yra problema.“7* *„Organizuojant pagalbą dažnai susiduriame su tuo, kad šeima nepriima pagalbos, neatvyksta į posėdžius, nevykdo įsipareigojimų, neįsileidžia į namus, o mes nelabai turime kokių nors priemonių, kad pagalbos procesas vyktų, nors dedame pastangas.“2* *„Trūkumas tas, kad organizuojant šeimai pagalbą šeima ne visada nori bendrauti, bendradarbiauti su socialine darbuotoja, taip pat ir į posėdžius ne visados atvyksta, ne visados vykdo tai kas yra duota, įpareigojimus ne visados vykdo.“3* *„Problema - šeimos nenoras įsitraukti į organizuojamą pagalbos planą, yra klientų atsisakančių priimti, bet kokią pagalbą. Didelė problema agresyvūs klientai. Dar viena klientų grupė - labai išsilavinę ir aukštas pareigas užimantys klientai.“5* *„Šeimos ne visuomet nori priimti pagalbą, kartais būna nusiteikę priešiškai arba net į posėdį neateina, tuomet tenka pakartotinius posėdžius organizuoti.“1* *„Dirbant su šeimomis kyla sunkumai dėl to, kad šeima nenori priimti pagalbą, nemato savo problemų ir nuolat lygina save su kitais, jog kiti irgi netinkamai elgiasi.“8* *„Pagrindinė problema organizuojant pagalbą šeimoms ir kalbant apie klientą, tai, kad pats klientas ne visuomet nori priimti pagalbą...“9* *„Problemos pagalbos šeimai procese tokios, kad trūksta šeimų motyvacijos, ir mes neturime jokių priemonių...“6* *„Organizuojant pagalbą šeimoms susiduriu su problema, kai klientas nepriima tos pagalbos, klientai nėra motyvuoti.“10*
	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo nevykdymas	*„Dažniausiai problemos ir sunkumai kyla dėl to, kad ne visos įstaigos noriai įsitraukia į atvejo vadybos procesą ir pagalbos teikimą šeimai.“7* *„Pagrindinės problemos tokios, kad pasigendama bendradarbiaujančių institucijų, teikiančių paslaugas šeimai, įsitraukimo į atvejo vadybos procesą bei atsakomybės prisiėmimo. Taip pat trūksta Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus įsitraukimo į atvejo vadybos procesą.“4* *„Pagalbos proceso organizavime dažniausiai kyla problemos dėl specialistų neįsitraukimo į pagalbos procesą, kviečiami į posėdį specialistai dažniausiai atvyksta, tačiau jie neprisiima atsakomybių, nesiūlo pagalbos, arba ją pasiūlo, tačiau vengia prisiimti atsakomybę ir tai šeimai padėti.“1* *„Organizuojant pagalbą šeimoms susiduriame su tokiomis problemomis, kai kitų įstaigų specialistai mums bando primesti savo nuomonę atvejo vadybos posėdžio metu, kartais pastebima kad kitų sričių specialistai menkina socialinį darbuotoją...“8*

		„Yra ir gretutinės problemos su kuriomis susiduriame tokios, kad ne visuomet sėkmingai vyksta tarpinstitucinis bendradarbiavimas ir susikalbėjimas su kitomis institucijomis...“9 *„Didžiausia problema yra atvejo vadybos posėdžio laiko suderinimas su VTAS specialistais, prisitaikyti prie laiko tinkančio klientui ir kitų įstaigų specialistams.“12* *„Taip pat kyla sunkumų kai specialistai kurie dalyvauja posėdyje ne visada nori prisiimti atsakomybių, nelabai nori vykdyti ir prisiimti įsipareigojimus.“10* *„Skirtingas žmonių požiūris į esančią problemą taip pat trukdo organizuoti pagalbą.“10* *„Pirmiausiai problema įvardinčiau komunikacijos stoką, nes ji dabar yra labiau išorinė, nes daug institucijų kurios teikia pagalbą ir yra pagalbos teikėjai negeba komunikuoti. Dažniausiai visom institucijoms reikia rašytinių užklausų ir atsakymų. Vidinė komunikacija yra ir tame problemų nekyla, kas liečia atvejo vadybininką ir socialinį darbuotoją, nes mes dažniausiai ir glaudžiausiai dirbame su šeima. Ypatingai išorinė komunikacija, kuri susijusi su teisinėmis institucijomis, medicinos įstaigomis ir yra pagrindinis trūkumas.“11*
	Informacijos stoka	*„Taip pat sunkumai kyla dėl informacijos apie šeimą stokos, nes visada įstaigos teikia informaciją.“7* *„Taip pat trūksta žinių ir įgūdžių kaip dirbti su įvairiomis sistemomis ir dokumentais, nes šeimos pas mus yra skirtingos, kiekviena situacija individuali ir sunku vienai šeimai pritaikyti vieną sprendimo būdą.“4* *„Prieš atvejo vadybos tvarkos aprašo pakeitimus iki 2020 metų galėdavome laisviau susirinkti informaciją iš mokyklų, iš bendruomenės, seniūnijos, ir vertinti poreikius, tačiau dabar jau sudėtingiau dėl duomenų apsaugos ir šeimos nesutikimo rinkti informaciją.“10*
	Paslaugų trūkumas	*„Dar sudėtingos situacijos su paaugliais nelankančiais mokyklos, kai tėvai nepajėgūs jų įtakoti, o su specialistais jie bendrauti atsisako ir yra priešiškai nusiteikę, net pas gydytojus neina. Manau tai susiję ir su paslaugų trūkumu...“2* *„Trūksta ir tam tikrų specifinių paslaugų šeimoms...“4*

R. Stremauskienė ir kt. (2014) 2012 – 2013 m. atliko tyrimus, kurių rezultatai parodė, jog teikiant paslaugas krizes išgyvenantiems klientams kyla sunkumai dėl darbo organizavimo sąlygų, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stokos, klientų motyvacijos stokos. Galima teigti, jog autorių atliktas tyrimas iš dalies sutampa su šio darbo metu atlikto tyrimo rezultatais. Atvejo vadybininkai organizuodami pagalbos šeimai procesą susiduria su šiomis kliūtimis: šeimos motyvacijos pokyčiams stoka, nepakankamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, informacijos apie šeimą trūkumas, bei paslaugų prieinamumas ir pritaikomumas *„...nepriima pagalbos, neatvyksta į posėdžius, nevykdo įsipareigojimų, neįsileidžia į namus.“2, „...būna nusiteikę priešiškai arba net į posėdį neateina.“1, „...trūksta šeimų motyvacijos...“6, „...klientai nėra motyvuoti.“10.* Analizuojant tyrimo duomenis šioje kategorijoje išryškėjo dar dvi subkategorijos „Tarpinstitucinio bendradarbiavimo nevykdymas“ ir „Informacijos stoka“. Interviu dalyviai teigia, jog atvejo vadybos procese pasigendama tarpinstitucinio bendravimo, kuris susijęs su informacijos apie šeimą teikimu, su pagalbos priemonių šeimai organizavimu, bei paslaugų teikimu *„...kyla problemos dėl specialistų neįsitraukimo į pagalbos procesą...“1, „...pasigendama bendradarbiaujančių institucijų, teikiančių*

paslaugas šeimai, įsitraukimo į atvejo vadybos procesą.“4, „...problema įvardinčiau komunikacijos stoką.“11. N. Miginis ir kt. (2010), N.P. Večkienė ir kt. (218), I. Zabulienė (2018), K. Kovaitė (2016), S. Staniulienė (2012), S. Natland (2015) ir kt. autoriai teigia, jog teikiant pagalbą šeimai institucijos turi išlaikyti bendradarbiaujančius santykius ir siekti vieningų tikslų, bei atliepti į individualius kliento poreikius. Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (2019) yra akcentuojama, jog informacija iš paslaugas šeimai teikiančių institucijų, susijusių su vaiku ir šeima, pagalbą organizuojantiems specialistams turi būti prieinama, tačiau gauti tyrimo duomenys atskleidė, jog informacija apie šeimą atvejo vadybininkams dažnu atveju nepasiekiama, o tarpinstitucinis bendradarbiavimas dar nėra pakankamai veiksmingas.

Atvejo vadybininkų buvo prašoma papasakoti, kaip yra nustatomas poreikis paslaugoms, siekiant išsiaiškinti, į ką atsižvelgiama skiriant paslaugas šeimai ir kokios priemonės padeda tai padaryti (6 lentelė).

6 lentelė. Poreikio paslaugoms nustatymas atvejo vadybos procese

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Poreikio paslaugoms nustatymas	Tarpinstitucinis bendradarbiavimas	*„...užsiklausiame informacijos iš įstaigų, ir pagal tai sprendžiu apie paslaugų poreikį.“7* *„Poreikį paslaugoms nustatau rinkdama informaciją iš kitų įstaigų.“2* *„...taip pat stengiamės pabendrauti ir su medicinos darbuotojais ir gauti informaciją, tuomet vertiname šeimos poreikius.“3* *„...renkame informaciją iš įvairių institucijų ar organizacijų, nevyriausybinių įstaigų, kurios teikia paslaugas šeimai.“4* *„...siunčiame užklausas ir žodžiu bendraujame su institucijomis (gydymo įstaigos, policija, probacija, darželiai, mokyklos), kad iki posėdžio būtų gaunama reikiama informacija, nes gavus informaciją lengviau organizuoti šeimai pagalbą.“1* *„...bendraujame su kitais specialistais tai su šeimos gydytoju, jeigu vaikas lanko mokyklą bendraujame su mokykla arba kita ugdymo įstaiga ir iš to nusprendžiame ar šeimai reikalinga atvejo vadyba ar ne, gal tik socialinis darbas tikslingas, kartais jokios paslaugos ir atvejo vadyba neskiriama, nes šeima geba funkcionuoti savarankiškai, apie tokį sprendimą informuojame VTAS.“8* *„ Išklausius visų specialistų nuomones vertinama ar šeimai paslaugos yra iš viso reikalingos ar ne, nes ne kiekvienu atveju jos yra reikalingos.“9* *„...bendrauji su kitų įstaigų specialistais, tokiais kaip ugdymo įstaigų ir išsiaiškini situaciją.“12* *„Pagal turimą pagalbos poreikių lentelę klausi klausimų, taip pat susirenki informaciją iš darbuotojo pvz. dirbančio ir gyvenančio kaimiškoje vietovėje, kuris suteikia daug informacijos apie šeimą ir jų problemas.“10* *„...taip pat rinkdama informaciją iš kitų įstaigų.“5* *„Gavus informaciją iš teritorinio VTAS apie šeimai reikalingą pagalbą pirmiausiai analizuojame tą šeimos situaciją ir gautą informaciją, susidarome pirminį vertinimą...“1*
	Dokumentų ir jų priedų analizė	*„Poreikį paslaugoms nustatau remiantis VTAS grėsmių anketa...“2* *„Pagal tvarkos aprašą yra parengta poreikių vertinimo lentelė, pagal ją mes domimės apie šeimą...“4* *„Poreikį paslaugoms nustatau pagal patvirtintą poreikių vertinimo lentelę ir vertiname naujos šeimos poreikius.“1*

		„Poreikį paslaugoms nustatome vadovaujantis patvirtintu atvejo vadybos tvarkos aprašu, parengtomis formomis, tvarkomis, pildome poreikių vertinimo formas, skaitome, vertiname, rašome, analizuojame, kokių paslaugų reikia ir kokios yra netikslingos.“9 *„Poreikį paslaugoms nustatome pagal atvejo vadybos tvarkos apraše esantį priedą ir taikai ten parašytą informaciją, kuris sakinys tinkamiausias tą ir pažymi poreikių vertinimo lentelėje.“ 12* *„Mes turime formas, ir jomis remdamiesi pildome, bendraujame su visais šeimos nariais ir vertiname...“11*
	Bendradarbiavimas su šeima	*„Poreikį paslaugoms nustatome vykdami kartu su socialiniu darbuotoju į šeimą, vertiname šeimos gyvenimo sąlygas, bendraujama su šeima...“7* *„Poreikį paslaugoms nustatau pabendravusi su šeimai...“2* *„Poreikį paslaugoms nustatome nuvykdami į šeimą, bendraujame su tėvais ir vaikais...“3* *„...susisiekiama su šeima ir vykstama į šeima, kur bendraujama siekiant gauti reikiamą informaciją.“4* *„Gavę dokumentus iš vaikų teisių specialistų, vykstame į šeimą įvertiname situaciją.“5* *„Poreikius paslaugoms nustatome atsižvelgiant į šeimos situaciją, į jų gebėjimus, esamą problematiką šeimoje. Kartais gautą informaciją iš šeimos tenka patikrinti ir pasitikslinti, nes ne visuomet mums būna pateikta teisinga informacija.“1* *„Mes susiderinę su socialiniu darbuotoju paskambiname šeimai ir susitariame dėl pirmo susitikimo ir apsilankymo namuose suderinę su šeima. Nuvykus į šeimą vėliau įsivertiname poreikį...“8* *„Poreikį paslaugoms nustatome vertindami šeimos situaciją, atsižvelgiame į jų gebėjimus. Apsilankymo namuose metu įžvelgus, kad šeimai trūksta socialinių paslaugų ar įgūdžių juos skiriame.“6* *„Poreikiai vertinami bendraujant su šeima, klausi iš jų informacijos...“12* *„Poreikius paslaugoms visada vertiname kartu su šeima.“11.* *„Poreikį paslaugoms nustatome nuvykus į šeimą, ten su jais susipažįstame. Nuvažiavus į šeimą kalbiesi, stebi aplinką, kokioje aplinkoje šeima gyvena.“10* *„Poreikio paslaugoms nustatymas paprastai vyksta šeimos namuose, beveik visais atvejais šeimos namuose, šeimos aplinkoje. Jeigu šeima turi išplėstinę šeimą, tarkim kartu gyvena mama, tėtis, seneliai, tai stengiamės, kad būtų ir tie asmenys.“11* *„...pabendravusi su šeimai...“5*

Atvejo vadybos tvarkos apraše (2019) teigiama, kad atvejo vadybininkas atlieka pagalbos vaikui ar šeimai poreikio įvertinimą (Atvejo vadybos tvarkos aprašo priedas Nr. 1) ir juo remiantis nustato, kokios paslaugos šeimai būtų tikslingos, siekiant įveikti šeimai iškilusius socialinius sunkumus. Apklausos dalyviai teigia, jog nustatant poreikį paslaugoms, patvirtintoje formoje, jie bendradarbiauja su paslaugas šeimai teikiančiomis institucijomis ir remiasi iš jų gautais dokumentais *„...užsiklausiame informacijos iš įstaigų ir pagal tai sprendžiu apie paslaugų poreikį.“7, „ Išklausius visų specialistų nuomones vertinama ar šeimai paslaugos yra iš viso reikalingos ar ne.“9, „...siunčiame užklausas ir žodžiu bendraujame su institucijomis.“1.* Atvejo vadybininkas pasitelkdamas socialinį darbuotoją vertinant poreikius renka reikalingą informaciją iš šeimos ir iš jos aplinkos *„...vykdami kartu su socialiniu darbuotoju į šeimą.“7, „...nuvykdami į šeimą, bendraujame su tėvais ir vaikais...“3.* Visi tyrimo dalyviai teigia, kad pagalbai poreikis vertinamas

renkant informaciją iš šeimos, nes pati šeima turi būti motyvuota pokyčiams ir jie turi dalyvauti sprendimų susijusių su jų šeima priėmime. Poreikis paslaugoms vertinamas atsižvelgiant į individualią šeimos situaciją, todėl nuvykus į šeimą ir bendraujant su institucijomis, teikiančiomis paslaugas šeimai, atvejo vadybininkas įvertinęs paslaugų poreikį gali ir nepradėti atvejo vadybos proceso, nes šeima geba gyventi savarankiškai, jiems tik trūksta pagalbos, kad iškilusi krizinė situacija būtų išspręsta „*Nuvykusi į šeimą vertinti poreikių pamačiau tokią situaciją, kad vyksta teismai, vyksta skyrybų procesas, ir aš kaip atvejo vadybininkė nematau, kuo galėčiau pagelbėti, tai supažindinau šeimą su bendruomenėje teikiamomis paslaugomis ir tokiai situacijai atvejo vadybos aš nepradedu.“10* I. Zabulienė (2018), J. Schilling ir kt. (2018), D. Dvarionas ir kt.(2014) teigia, kad svarbu šeimai suteikti tokias paslaugas, kurios ugdytų savikontrolę, skatintų priimti įtakojančius sprendimus, išlaisvintų žmogų nuo priklausomybės ir leistų jam pasijusti lygiaverčiu pagalbos procese. Apžvelgiant tyrimo duomenis ir autorių teiginius, galima teigti, kad svarbu, jog pati šeimai aktyviai įsitrauktų į pagalbos organizavimą, vertinant poreikį reikiamoms paslaugoms gauti ir pagal tai numatant veiksmingas pagalbos priemones.

Atvejo vadybininkas įvertinęs pagalbos šeimai poreikį organizuoja atvejo vadybos posėdį, kurio metu šeimai yra paskiriamos pagalbos priemonės. Siekiant išsiaiškinti, kokie įpareigojimai šeimai numatomi atvejo vadybos posėdžio metu, apklausos dalyvių buvo klausiama „Kokios dažniausiai pagalbos priemonės ir įpareigojimai numatomi pagalbos šeimai plane?“ (7 lentelė).

7 lentelė. Atvejo vadybos posėdžio metu skiriami įpareigojimai šeimai

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Skiriami įpareigojimai pagalbos šeimai plane	Bendradarbiavimas su socialiniu darbuotoju	*„...bendrauti bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju ir atvejo vadybininku...“6* *„Pagalbos plane pagrindinis įsipareigojimas tai - bendrauti ir bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju ir atvejo vadybininku.“8* *„...bendrauti ir bendradarbiauti su specialistais.“5* *„Visuomet būna įpareigojimas - bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju, teikti jam informaciją ir vykdyti jo rekomendacijas.“2*
	Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymas	*„Jeigu problemos šeimoje kyla dėl vaikų auklėjimo ar priežiūra, tai skiriamas įpareigojimas lankyti tėvystės įgūdžių ugdymo programą.“10* *„Dažniausiai paskiriami tėvystės įgūdžių mokymai, nes sprendžiant visas problemas jų trūksta...“12* *„Dažnu atveju tėvams vienas iš įpareigojimų yra lankyti Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo mokymus, nes nuo to viskas ir prasideda, kadangi tėvai neturi įgūdžių ir gebėjimų, prisideda ir alkoholio vartojimas.“9* *„Pagalbos priemonės šeimoms numatomos atsižvelgiant į šeimos situaciją, bet dažniausiai tai trūksta jiems pozityvios tėvystės įgūdžių tai rekomenduojame tokius mokymus išklausyti.“1* *„Lankyti pozityvios tėvystės kursus.“5* *„Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo mokymai yra ir į juos nukreipiami tėvai.“4*

		„Dažnu atveju paskiriami Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo mokymai.“2
	Priklausomybių ligų specialistų konsultacijos ir gydymas	*„Dažnai pagalbos plane numatomi įpareigojimai susiję su alkoholio vartojimo problemomis...“11* *„Jeigu problema alkoholio vartojimas, tai įpareigojimas - spręsti šią problemą, lankantis pas priklausomybių ligų konsultantą, AA susirinkimai, dalyvauti Minesotos programoje, vykti į ilgalaikė reabilitaciją.“10* *„Taip pat įsipareigojimai numatomi sprendžiant alkoholio vartojimo problemas, tuomet numatomas lankymasis Anoniminių alkoholikų užsiėmimuose, lankymasis pas priklausomybių ligų konsultantą, šie įpareigojimai skiriami sunkesnėms šeimoms.“12* *„Dažniausiai pasitaiko taip, kad daugelis šeimų patekusių į krizę turi alkoholio vartojimo problemų, tai mūsų pagrindas yra numatyti pagalbos priemones kaip spręsti šią pagrindinę problemą, todėl pagalbos plane esant tokiai situacijai numatome konsultacijas Priklausomybių ligų centre Vilniuje su jais yra bendradarbiaujama dėl pagalbos suteikimo šeimoms. Priemonės numatomos ir kitų žalingų įpročių įveikai ir gydymui.“9* *„Dirbant su paaugliais tenka paskirti įpareigojimus nuvykti į Priklausomybių ligų centrus, lankytis pas Priklausomybių konsultantą, jeigu tai susiję su alkoholio ar narkotinių medžiagų vartojimu.“1* *„Pagalbos priemonė pagalbos plane numatomos dažniausiai susiję su alkoholiu ir kai nenori dėl šios problemos vykti pas specialistus.“3* *„Jeigu buvę girtavimo atvejai paskiriamos Priklausomybių konsultanto konsultacijos. jeigu girtavimo atvejai kartojasi rekomenduojama vykti į Respublikinį priklausomybių ligų centrą bei lankyti AA užsiėmimus.“2*
	Psichologinė pagalba	*„...taip pat dažnai nusimatome psichologo konsultacijas šeimai ar vaikams, priklausomai nuo turimų problemų...“10* *„Taip pat pagalbos plane numatome įpareigojimus susijusius su vaikų emociniu ir fiziniu saugumu namuose bei jo užtikrinimu. Jeigu šeimoje yra priklausomybė tai tikėtina, kad namuose neužtikrinamas jų saugumas, todėl pagalbos plane numatoma psichologinė pagalba lankantis pas psichologą.“9* *„Dažnai šeimoms reikia psichologo pagalbos, tuomet mes jiems rekomenduojame lankytis pas juos. Psichologinė pagalba siūloma įvairiais atvejais ir sprendžiant individualias šeimos problemas: skyrybų atveju, bendra konsultacija abiem tėvams, konsultacijos vaikams, konsultacijos šeimai, individualios konsultacijos. Esant smurto atvejams šeimoje rekomenduojamos tęstinės ne vienkartinės psichologo konsultacijos.“1* *„Šeimoms kurioms taikoma atvejo vadyba, dažnai susiduria su psichologinėmis problemomis, todėl pagalbos plane dažniausiai numatomos psichologo konsultacijos.“4* *„Dažnu atveju paskiriamos psichologo konsultacijos.“2* *„Dažniausiai siūlome psichologo pagalbą ir konsultacijas dėl emocijų nevaldymo, dėl skyrybų proceso ar pasekmių.“7* *„Jeigu vaikai – paaugliai turi emocijų ir elgesio sutrikimų rekomenduojame tėvams kreiptis ir vykti į Šiaulių Moters ir vaiko kliniką, kurioje vykdomos konsultacijos ir skiriamas stacionarus gydymas.“1* *„Kartais numatomos psichiatro konsultacijos.“2*
	Mediacija	*„Jeigu sprendžiami skyrybų klausimai, vaikų išlaikymo prisiteisimai tai visuomet nukreipiame pas juristus dirbančius savivaldybėje ir teikiančius nemoką teisinę pagalbą. Nuo dabar iki kovo 1 d. turime mediatoriaus paslaugą nemokamą, tai nukreipiame ten.“10* *„Dažnai skiriame mediatoriaus paslaugą kuomet tėvai negeba susikalbėti vienas su kitu skyrybų atveju, dėl bendravimo tvarkos su vaiku nustatymo, ir ne tik tėvams skyrybų atveju, bet ir tais atvejais,*

		kai jie nesutaria vaikų auklėjimo klausimais. Pas mediatorių šeimą nukreipiame ir tuomet, kai kyla nesusikalbėjimo šeimoje problemos tarp vaikų ir tėvų, tuomet mediatorius padeda jiems nusistatyti namų taisykles, numatomi įsipareigojimai visiems šeimos nariams.“1 *„...kartais paskiriama ir mediacijos paslauga.“7*
	Bendradarbiavimas su ugdymo institucijomis	*„Paskiriame įpareigojimą bendradarbiaut su ugdymo įstaiga ir jos specialistais, nes tėvai dažnai vengia bendrauti su specialistais, ypatingai su klasės auklėtoju.“8* *„Pagalbos plane kartais numatomas įpareigojimas susijęs su ugdymosi procesu, kuomet vaikas nelanko mokyklos arba jam tenka keisti ugdymo įstaigą.“1* *„Taip pat pagrindinės mokyklos yra su ugdymo įstaigomis, bendradarbiavimo tarp ugdymo įstaigos ir tėvų stoka, todėl paskiriamas ir toks įpareigojimas.“4* *„...su ugdymo įtaigomis, kuomet bendravimo nebūna, arba kai tėvai nebendrauja.“3* *„O kiti tai bendrieji įpareigojimai, tokie kaip užtikrinti ugdymo procesą ir domėtis vaiko pasiekimais, padėti jam.“2*
	Kitos pagalbos priemonės: prevencija, užimtumo skatinimas, kompleksinė pagalba, tarpusavio santykių gerinimas, įgūdžių ugdymas, saugumo užtikrinimas.	*„...vaikų – paauglių nusikalstamos veiklos prevencija, įpareigojimai su pareigūnais, su mokyklomis.“11* *„Stengiamasi vaikus įtraukti į popamokinį užimtumą, todėl vaikai nukreipiami lankyti Vaikų dienos centrus, kad vaikas laiką leistų saugesnėje aplinkoje, kad būtų vaikui aiški dienotvarkė, kad vaikai mažiau patirtų neigiamų emocijų.“9* *„Dažnai siūloma šeimoms kompleksinė pagalba, nes į tai įeina psichologas vaikams ir tėvams, yra mokymų šeimoms, yra šeimos klubo veiklos su lektoriumi, ir yra vaikų priežiūros paslauga.“8* *„Siekiant gerinti šeimos narių tarpusavio santykius rekomenduojama šeimai lankyti dailės terapijoje.“1* *„Vienas iš įpareigojimų – socialinių įgūdžių ugdymas, higienos įgūdžių ugdymas vaikams, elgesio taisyklių ir ribų nustatymas vaikams, tėvams įpareigojimas - sudaryti vaikams saugias sąlygas namuose gyventi.“3*

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2019) išskiria kompleksinių paslaugų rūšis, kurios gali būti skiriamos šeimoms, kurioms vykdoma atvejo vadyba: pozityvios tėvystės mokymai, psichosocialinė pagalba, šeimos įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos, mediacijos paslauga, vaikų priežiūros paslauga, pavėžėjimo paslauga. I. Zabulienė (2018) teigia, kad sprendžiant šeimos problemas reikia teikti kompleksines, o ne pavienes paslaugas, kurios būtų tarpusavyje susijusios. Atvejo vadybos procese pastebima, kad vaiko teisės dažniausiai buvo ir šiuo metu yra pažeidžiamos dėl tarpusavyje susijusių keleto problemų, kurios susijusios su priklausomybėmis psichotropinėms medžiagoms. K. Kovaitė (2016) teigia, kad pagalbos priemonės šeimai turi būti numatomos pagal individualius šeimos poreikius ir kylančius sunkumus. Ji teigia, kad šeimos įsitraukimas ir jos motyvavimas priimti pagalbą įtakoja paslaugų poveikį. Atvejo vadybininkai teigia, kad svarbu, jog klientas bendrautų su socialiniu darbuotoju, kuris tiesiogiai dirba su šeima, jog būtų galima daryti poveikį šeimai, todėl vienas iš skiriamų įpareigojimų *„...bendrauti bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju ir atvejo vadybininku...“6*. Analizuojant tyrimo dalyvių nuomones, galima pastebėti, kad dažniausiai problemos šeimose kyla dėl tėvų negebėjimo spręsti kylančius sunkumus su savo vaikais, kaip tinkamai reaguoti į jų poelgius ar amžiaus tarpsnio

ypatumus, todėl tėvams rekomenduojama lankyti Pozityvios tėvystės mokymus *„Dažniausiai paskiriami tėvystės įgūdžių mokymai, nes sprendžiant visas problemas jų trūksta...“12.* Tyrimo dalyviai teigia, kad šeimos patiria sunkumų dėl turimų priklausomybių, todėl ir įpareigojimai dažnu atveju skiriami siekiant išspręsti šią problemą *„...numatomi įpareigojimai susiję su alkoholio vartojimo problemomis...“11, „...daugelis šeimų patekusių į krizę turi alkoholio vartojimo problemų...“9.* 7 atvejo vadybininkai teigia, kad šeimos patiriančios sunkumus turi ir psichologinių problemų *„...nusimatome psichologo konsultacijas šeimai ar vaikams, priklausomai nuo turimų problemų...“10, „Dažnai šeimoms reikia psichologo pagalbos...“1, „...pagalbos plane dažniausiai numatomos psichologo konsultacijos.“4.* Apklausos duomenys rodo, kad mediatoriaus konsultacijos skiriamos šeimoms *„...kuomet tėvai negeba susikalbėti vienas su kitu skyrybų atveju...“*1 arba „*...kai kyla nesusikalbėjimo šeimoje problemos tarp vaikų ir tėvų, tuomet mediatorius padeda jiems nusistatyti namų taisykles, numatomi įsipareigojimai visiems šeimos nariams.“1*. Analizuojant mokslinės literatūros šaltinius ir tyrimo dalyvių teiginius, galima teigti, kad įsipareigojimai šeimai skiriami priklausomai nuo jų individualių poreikių, o pagalbos priemonės turi būti kompleksinės ir viena kitą papildančios. Analizuojant apklausos metu gautus duomenis, galima teigti, kad atvejo vadybininkai skirdami paslaugas šeimai naudojasi visomis galimomis paslaugomis, kurios yra nurodytos Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2018) paslaugų pakete šeimai.

Išanalizavus, kokios pagalbos priemonės yra skiriamos klientams, kuriems taikoma atvejo vadyba, sekančiu klausimu siekiama sužinoti, kokių paslaugų šeimoms trūksta, kad būtų pasiekti planuojami rezultatai (8lentelė).

8 lentelė. Trūkstamos paslaugos organizuojant pagalbos procesą šeimai

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Trūkstamos paslaugos siekiant pokyčio šeimoje	Pozityvios tėvystės mokymai paauglius auginantiems tėvams	*„Paslaugų labiausiai trūksta, kas susiję su paaugliais, nes vyksta pozityvios tėvystės mokymai ir nėra mokymų tėvams auginantiems paauglius, kad mokymai būtų išskirti pagal amžiaus tarpsnį, nes informacija apie kitus praeitus amžiaus tarpsnius, paauglių tėvams, jau nėra aktuali.“7* *„...tėvams auginantiems paauglius Tėvystės įgūdžių mokymo programų, nes dabar vedami mokymai tik auginantiems vaikus iki paauglystės...“2* *„Paslaugų labiausiai reikėtų ir trūksta darbui su paaugliais, kažkokių mokymų, kurių metu būtų aiškinama kaip elgtis namuose su paaugliais, kurių elgesys yra problemiškas, kurie turi priklausomybių tiek alkoholio tiek tabako.“3* *„Trūksta paslaugų tokių, kaip Pozityvios tėvystės mokymai tėvams auginantiems paauglius vaikus.“4* *„Mūsų savivaldybėje labiausiai trūksta paslaugų susijusių su paaugliais pvz. Pozityvios tėvystės mokymai paauglių tėvams, nes yra didelis pasipiktinimas, kaip tėvai pradeda lankyti pozityvios tėvystės mokymus, kuriuose kalbama apie vaiką nuo jo gimimo iki pilnametystės, o šeimoje auga tik paaugliai. Tokie mokymai tėvams nebūna naudingi.“6*

	Pozityvios tėvystės mokymai negalią turintiems tėvams ar auginantiems vaikus su negalia	*„...taip pat ir atsilikimą turintiems asmenims, nes dabar jie nepritaikyti, kartais žmonės net rašyti nemoka ir jie negali dalyvauti lygiavertiškai su sveikais asmenimis.“2* *„...tėvystės įgūdžių mokymai tėvams, kurie turi negalią. Taip pat trūksta paslaugų, kurios suteiktų informaciją, kaip dirbti su vaikais, kurie turi negalią, nes nedideliame miestelyje tokių specifinių paslaugų tikrai trūksta.“4* *„Trūksta paslaugų protinę ir psichinę negalią turintiems asmenims, kurie augina vaikus, kartais ir šeimoms auginančioms neįgalius vaikus.“1*
	Priklausomybių ligų specialistų konsultacijos	*„Trūksta, kad su paaugliais dirbtų priklausomybių konsultantai, nes šiuo metu konsultuoja tik suaugusius.“1* *„Gal reikėtų kažkokių naujų paslaugų įveikiant priklausomybes.“8* *„Trūksta priverstinio gydymo paaugliams nuo įvairių priklausomybių, nes reikalingas jų pačių sutikimas ir tai yra labai didelė problema.“6*
	Psichologo konsultacijos	*„Labiausiai mus trūksta psichologo paslaugų, jie yra tačiau labai didelės eilės pas juos, norint papulti pas psichologą reikia laukti tris mėnesius, kartais ir ilgiau. Reikalingos bendros psichologo konsultacijos tėvams su vaikais...“12* *„Pagrindinė paslauga, kurios trūksta mūsų mieste tai psichologo paslauga, jo trūksta ir mūsų pagalbos centre. Kiek žinau ši problema būdinga ne tik mūsų mieste, bet ir visoje Lietuvoje, ypatingai mokyklose nėra psichologų.“10* *„Labai trūksta psichologinės pagalbos, tai ir yra didžiausias trūkumas. Tai liečia tiek vaikus, tiek suaugusius. Yra labai didelės eilės sulaukti psichologo konsultacijos, psichologas turi labai mažai valandų, jis negali suteikti kokybiško paslaugos, jeigu mes matome poreikį klientui (vaikui ar suaugusiam) lankytis 1 kartą savaitėje, tai daugiausiai jie gali gauti 2 konsultacijas per mėnesį.“11* *„...kad vyktų pas tokius vaikus į namus bendrauti kokie psichologai.“2*
	Užimtumo veiklos paaugliams	*„Taip pat trūksta paslaugų, kur dėti paauglius, kuo jiems užsiimti, užimtumo veiklų jiems.“7* *„Trūksta užimtumo programų paaugliams ir jaunuoliams, elgesio problemų turintiems jaunuoliams. Reikia pagalbos, kaip motyvuoti vaikus mokintis ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime, o net tik būti namuose, gal kokios integralios pagalbos...“2* *„Paslaugų trūksta darbui su paaugliais ir jaunimu, nes posėdžio metu nelabai galim ką nors pasiūlyti, paslaugos daugiau orientuotos į tėvus arba mažesnius vaikus, o paaugliams neturim reikiamų paslaugų.“5* *„Paslaugų labiausiai trūksta, kas susiję su paaugliais, užimtumo jiems trūksta, kaip juos įtraukti ir motyvuoti į veiklas, ypač nusikalsti linkusiems, kaip pagalbą jiems organizuoti.“1*
	Krizių centras	*„Manau trūksta paslaugų ar krizių centrų vyrams, kurie augina vaikus ir kad jiems būtų teikiama specializuota pagalba teikiama, nes jiems dažnai neužtenka tik psichologinio konsultavimo...“1* *„Nuo šių 2020m. atsirado pas mus krizių centras, tačiau mes dar neišsigryninę kaip ten viskas vyks ir kaip bus teikiama pagalba, kokios bus sąlygos. Labai naudinga būtų tokie krizių centrai, kurie teiktų pagalbą mamoms turinčioms protinę negalią, kurioms trūksta gebėjimų tinkamai pasirūpinti mažamečiais vaikais.“10*
	Kitos paslaugos: Pavėžėjimo paslauga; Apgyvendinimo paslaugos; Bendruomeninės paslaugos; Psichoterapeuto paslaugos; Asistento paslauga;	*„Taip pat didelė problema su paslaugomis susijusiomis su viešuoju transportu, nes kaimo vietovėse gyvenantys klientai negali gauti pavėžėjimo paslaugos. Mes suorganizuojame paslaugą seniūnijoje, tačiau klientai iš nuošalesnių vietovių neturi ir ten kaip atvykti.“11* *„...bet jie susiduria ir su gyvenamosios vietos neturėjimo problemomis, tuomet jiems reikalinga kompleksinė pagalba.“1* *„...pristinga ir bendruomenės isitraukimo ir paslaugų joje...“11* *„Visiškai neturime galimybės skirti psichoterapijos paslaugas, o sunkioms šeimoms tai tikrai būtų naudinga ir be jų negali išspręsti problemų.“12*

	Užimtumas negalią turintiems asmenims	*„Trūksta ir asistento paslaugų, tokių, kad jis galėtų palydėti vaiką iki užimtumo veiklų, iki gydymo įstaigos, nes dažnai mamos negali ir neturi tam laiko.“6* *„Manau tokioms šeimoms su negalia reikėtų specializuotų dienos centrų, paslaugų kuriomis būtų organizuojamas užimtumas tokioms šeimoms, kad jie galėtų save realizuoti, nes dažnai tokie „kitokie“ žmonės turi talentu ir yra kruopštūs, tai gal galėtų ir pinigėlių kažkiek užsidirbti gamindami ką nors.“1*

I. Zabulienė (2018), K. Kovaitė (2016) teigia, jog šeimai turi būti teikiamos kompleksinės paslaugos, tačiau tyrimo dalyviai teigia, kad atsižvelgiant į šeimos individualius šeimos poreikius paslaugas organizuoti ne visuomet pavyksta, nes jų trūksta arba jos nėra pritaikytos individualiems klientų poreikiams *„Visiškai neturime galimybės skirti psichoterapijos paslaugas...“11, „Paslaugų trūksta darbui su paaugliais ir jaunimu...“5, „Pagrindinė paslauga, kurios trūksta mūsų mieste tai psichologo paslauga...“10, „Trūksta, kad su paaugliais dirbtų priklausomybių konsultantai...“1, „Trūksta paslaugų protinę ir psichinę negalią turintiems asmenims...“1, „...nėra mokymų tėvams auginantiems paauglius, kad mokymai būtų išskirti pagal amžiaus tarpsnį...“7, „...prisišaukti psichiatrus ar psichologus yra neįmanoma ir tai apsunkina mūsų darbą...“7.* Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2019) išskiria paslaugų rūšis, kurios ir skiriamos atvejo vadybos procese, tačiau tyrimo dalyvių teigimu, šios paslaugos ne visuomet užtikrinamos ir šeimoms ne visuomet prieinamos. Paslaugų pakete šeimai yra numatyta pavėžėjimo paslauga, tačiau ji ne visuomet šeimai prieinama *„...didelė problema su paslaugomis susijusiomis su viešuoju transportu, nes kaimo vietovėse gyvenantys klientai negali gauti pavėžėjimo paslaugos...“11.* Yra numatyta psichosocialinė pagalba, tačiau atvejo vadybininkai teigia, kad ir ši paslauga šeimoms ne visuomet prieinama ir jiems pritaikyta *„...norint papulti pas psichologą reikia laukti tris mėnesius, kartais ir ilgiau. Reikalingos bendros psichologo konsultacijos tėvams su vaikais...“12.* . Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2019) teigia, kad siekiant ugdyti tėvystės įgūdžius tėvams rekomenduojama lankyti pozityvios tėvystės mokymus, tačiau atvejo vadybininkai apklausos metu teigė, kad šie mokymai yra nepritaikyti negalią turintiems tėvams, neįgalius vaikus auginantiems tėvams, paauglius auginantiems tėvams *„Pozityvios tėvystės mokymai tėvams auginantiems paauglius vaikus.“4, „„...tėvystės įgūdžių mokymai tėvams, kurie turi negalią.“4, „...ir atsilikimą turintiems asmenims, nes dabar jie nepritaikyti.“2.* Iš 12 apklausoje dalyvavusių atvejo vadybininkų 8 teigia, kad reikia specializuotų pozityvios tėvystės mokymų. Analizuojant tyrimo duomenis pastebima, jog dažnai susiduriama su sunkumais organizuojant pagalbą paaugliams, arba paauglius auginantiems tėvams. Analizuojant literatūros šaltiniuose pateiktą informaciją apie teikiamas paslaugas šeimoms, kurios patiria socialinę riziką, ir tyrimo metu gautus duomenis, galima teigti, kad paslaugų šiuo metu šeimoms nepakanka ir atvejo vadybininkai ne visuomet gali jas kompleksiškai organizuoti.

Atvejo vadybininkas, pasitelkdamas socialinį darbuotoją, organizuoja šeimai pagalbos procesą ir proceso veiksmingumas priklauso ne tik nuo atvejo vadybininko, bet ir nuo socialinio darbuotojo paslaugų kokybės, todėl atvejo vadybininkų buvo prašoma pakomentuoti socialinio darbuotojo paslaugų namuose privalumus ir trūkumus, siekiant išsiaiškinti, kaip teikiamos socialinės paslaugos kliento namuose prisideda prie atvejo vadybos proceso įgyvendinimo (9 lentelė).

9 lentelė. Socialinio darbuotojo lankymosi namuose privalumai ir trūkumai

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Socialinių paslaugų teikiamų kliento namuose privalumai	Šeimos pasitikėjimas specialistu	*„Kuomet socialinis darbuotojas dažniau lankosi namuose, greičiau įgauna šeimos pasitikėjimą, matai šeimos kasdienybę, kaip bendrauja šeimos nariai, ar yra pagarba vienas kitam...“7* *„Kartais žmonės nenori kalbėti per posėdžius, o individualiai su darbuotoju bendrauja.“2* *„Svarbu, kad reguliariai ir atsakingai lankytųsi šeimose, svarbu, kad bendravimas vyktų tiesiogiai namuose, o ne socialinių darbuotojų darbo vietoje ar nuolatos tik telefonu.“1*
	Problemų įžvelgimas	*„...ir gali įžvelgti daugiau problemų, kurios iš šalies yra nematomos, nes pirmą kartą nuvykus į šeimą viskas atrodo labai gražu, kartais prireikia ir ilgesnio laiko tarpo, kad tos problemos išryškėtų.“7* *„Privalumas tas, kad darbuotojas lankosi žmogaus gyvenamojoje vietoje ir gali matyti realią situaciją ir realias problemas.“ 2* *„Privalumas - socialinis darbuotojas apsilankęs namuose gali tiesiog stebėti šeimos situaciją, lengviau įžvelgti tam tikrus ženklus ar esamas problemas.“4* *„Socialinis darbuotojas yra tas specialistas, kuris ir gali įžvelgti tas giliausias šeimos problemas nuolat bendraudamas su juo. Apsilankydamas namuose socialinis darbuotojas mato tą aplinką, gali įžvelgti ar namuose yra girtaujama, smurtaujama, kokie tarpusavio santykiai šeimoje.“1* *„Socialinio darbuotojo nuomonė ir žodis atvejo vadybininkui yra labai svarbus, nes jis tiesiogiai dirba su šeima, jis yra arčiausiai šeimos problemų ir jis identifikuoja šeimos problemas.“1* *„Socialinio darbuotojo paslaugos namuose privalumas tas, kad bendraujama su visais šeimyniškiais ir gali matyti realią situaciją. Jeigu šeima turi problemų su priklausomybėmis, tai gali dar ir iš aplinkinių susirinkti informaciją. Lankantis namuose gali pamatyti požymių, kad tikrai buvo vartojama.“12* *„Socialinio darbuotojo lankymosi privalumas tas, kad kai tu lankaisi žmogaus namuose aplinka apie jį daug ką pasako.“11*
	Socialinės pagalbos ir socialinių paslaugų teikimas	*„Privalumas, jog socialinio darbuotojo funkcijos yra konkretesnės ir susiję su tiesiogine socialine pagalba šeimai.“5* *„Dirba socialinį darbą su šeima, konsultuoja, teikia informaciją, ugdo tėvystės ir socialinius įgūdžius.“5* *„Socialinio darbo privalumas namuose yra su protinę negalią turinčiais asmenimis, nes jiems nėra skiriamos asmeninio asistento paslaugos.“8* *„Socialinės paslaugos namuose yra privalumas, nes vyksta konsultacijos, jis yra pagalbininkas, jis bet kokius klausimu turi padėti šeimai, jis yra motyvuojantis klientą žmogus ir padedantis šeimai atsistoti ir išbristi iš tam tikrų problemų.“9* *„Socialinio darbuotojo darbas lankantis klientų namuose yra labai svarbus, ir atlieka svarbų vaidmenį. Socialinis darbuotojas yra visapusiškas pagalbininkas šeimai, tik kiekvienas socialinis darbuotojas turi savitą požiūrį į šį darbą.“9* *„Teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas asmens namuose privalumas yra tas, kad darbuotojai turi ilgalaikę darbo patirtį ir žino kaip reikia dirbti su klientais, žino kaip su jais elgtis, taip pat yra*

		teikiamos konsultacijos ir kabinetuose, jie žino kaip suteikti visokeriopą pagalbą.“10 *„Socialinių paslaugų privalumas - pagalba sprendžiant finansines problemas tai pagalba planuojant išlaidas, pagalba susijusi su vaikais.“8*
Socialinių paslaugų teikiamų kliento namuose trūkumai	Apsilankymo dažnumas	*„...manau, kad socialinis darbuotojas turėtų dažniau lankytis šeimose, namuose...“7* *„Būna situacijų, kai socialiniai darbuotojai, mano manymu, per retai lankosi namuose, ir nesutampa mūsų požiūriai apie paslaugas.“2* *„Įžvelgiu tokį trūkumą, kad socialiniai darbuotojai turėtų dažniau lankytis šeimose, stebėti kaip viskas yra vykdoma, kaip tvarkomasi, kaip socialiniai įgūdžiai yra ugdomi, kaip rūpinamasi vaikais.“3* *„Pagrindinis socialinio darbuotojo trūkumas dėl apsilankymo namuose tas, kad tai retai vyksta, turėtų dažniau lankytis namuose ir tas dažnas apsilankymas ir būtų privalumas.“4* *„Socialiniai darbuotojai su klientais daugiau bendrauja telefonu, išsikviečia juos į įstaigą, negu vyksta į namus.“6* *„... yra nemažai atvejų, kuomet didžiausios problemos yra dėl tvarkos, švaros, higienos įgūdžių trūkumo šeimose ir mes norėtumėm, kad socialiniai darbuotojai daugiau lankytųsi šeimose...“6*
	Pagalba namų buityje	*„...turi padėti jiems tvarkytis.“7* *„Pastebiu, kad darbuotojams trūksta motyvacijos padėti ir išmokinti šeimas atlikti kasdieninius darbus, kartais nevykdomos tiesioginės jų pareigos. Kartais atvejo vadybininkui tenka duoti socialiniam darbuotojui patarimų ar pastabų, kad jis daugiau laiko praleistų šeimose, pamokintų kaip atlikti darbus.“ 8* *„... jiems padėtų, ugdytų jiems trūkstamus įgūdžius, mokintų tvarkytis, o ne tik pakalbėti arba “pabaksnotų”.“6*
	Neužtikrinamas specialistų saugumas	*„Trūkumas tas, jog būna ir agresyvių klientų pas kuriuos nesaugu lankytis ir klientų nenoras keistis ir priimti siūlomą pagalbą.“5* *„Socialinių paslaugų trūkumas namuose tas, kad ne visuomet lankantis namuose yra saugu.“8* *„O trūkumas, tas kad vykstant į šeimą nežinai ko laukti, ką ten rasi, ar bus saugu, ar kirvis ar peilis skris ir nežinai ar bus saugu ir ko gali tikėtis.“12* *„O trūkumas tas, kad kai žmogus jaučiasi saugus ir drąsus savo aplinkoje ir ne visuomet saugu yra socialiniam darbuotojui, nes klientas ne visuomet adekvačiai priima konsultacijas, neįsiklauso į jas. Priklausomai nuo situacijos, tačiau kartais konsultacija kabinete gali būti daug veiksmingesnė, iš darbuotojo pusės.“11*

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis, susijusius su socialinėmis paslaugomis kliento namuose, buvo išskirtos dvi kategorijos: „Socialinių paslaugų kliento namuose privalumai“ ir „Socialinių paslaugų kliento namuose trūkumai“. Pirmoje kategorijoje buvo suformuluotos 5 subkategorijos. Analizuojant apklausos dalyvių nuomones dažniausiai paslaugos namuose padeda identifikuoti šeimos problemas, kurios gal būt anksčiau nebuvo žinomos *„...gali įžvelgti daugiau problemų, kurios iš šalies yra nematomos...“7, „...gali matyti realią situaciją ir realias problemas.“ 2, „...lengviau įžvelgti tam tikrus ženklus ar esamas problemas.“4.* Australijos socialinių darbuotojų asociacijos (2015) dokumentuose teigiama, kad problemos identifikavimas yra vienas iš komponentų koordinuojant konkretų atvejį. G. Vaznonienė ir kt. (2018) teigia, kad vietos bendruomenė turi didelė įtaką problemų identifikavimui, o tai galima padaryti lankantis žmogaus gyvenamojoje aplinkoje, tam pritaria ir tyrimo dalyvis *„...tai gali dar ir iš aplinkinių susirinkti informaciją.“12.* Apsilankymų

namuose metu šeimai suteikiama socialinė pagalba: informavimas *„...teikia informaciją...“5;* konsultavimas *„Dirba socialinį darbą su šeima, konsultuoja...“5, „...vyksta konsultacijos...“9;* tarpininkavimas, pagalba buityje ir kaip teigia tyrimo dalyviai *„...šeimai suteikiama visokeriopa pagalba.“10.* Privalumu įvardijamas ir pasitikėjimu grįsto tarpusavio santykio su klientu užmezgimas ir tai galima padaryti lankantis kliento namuose, bei kuriant santykį su juo *„...darbuotojas dažniau lankosi namuose, greičiau įgauna šeimos pasitikėjimą...“7.* C. Wright (2017) taip pat akcentuoja, kad pagalbą klientams reikia organizuoti remiantis bendražmogiškomis vertybėmis, nes tokie santykiai daro teigiamą įtaką pagalbos procesui ir rezultatams.

Analizuojant šios temos antrą kategoriją: „Socialinių paslaugų kliento namuose trūkumai“, tyrimo dalyviai mini, jog socialiniai darbuotojai per retai lankosi klientų namuose ir tai gali įtakoti proceso rezultatus *„...kad tai retai vyksta, turėtų dažniau lankytis namuose ir tas dažnas apsilankymas ir būtų privalumas.“4.* Atvejo vadybininkai įvardina, kad lankydamiesi namuose darbuotojai galėtų labiau prisidėti prie įgūdžių ugdymo *„...darbuotojams trūksta motyvacijos padėti ir išmokinti šeimas atlikti kasdieninius darbus...“8, „...mokintų tvarkytis, o ne tik pakalbėti...“6.* R. Stremauskienė ir kt. (2014) teigia, socialinių paslaugų teikimą apsunkina kliento pasipriešinimas teikiamai pagalbai ir specialistams sukeliamas nesaugumas, tai atskleidė ir tyrimo duomenys *„...nesaugu lankytis...“5, „...vykstant į šeimą nežinai ko laukti...“12, „...ne visuomet saugu yra socialiniam darbuotojui...“11.*

Apibendrinant šią temą galima teigti, jog atvejo vadybininkai savo darbe susiduria su iššūkiais dėl atvejų įvairovės ir pagalbos išteklių ieškojimo. Analizuojant tyrimo duomenis apie atvejo vadybininko funkcijas ir gebėjimus, atvejo vadybos procese, pastebima, kad vadybininkai organizavimą ir bendravimą išskyrė ir kaip funkciją ir kaip gebėjimą, todėl galima teigi, kad šiame procese jie yra reikšmingi siekiant įgyvendinti išsikeltus tikslus. Lyginant tyrimo duomenis ir literatūros šaltiniuose pateikiamą informaciją apie pagalbos kompleksiškumą, galima daryti prielaidą, jog telkiant ir organizuojant pagalbą šeimoms patiriančioms krizines situacijas tikslinga teikti kompleksines paslaugas, tačiau ne visuomet galima teikti kompleksinę pagalbą, nes, tyrimo dalyvių nuomone, trūksta individualiems šeimoms poreikiams pritaikytų paslaugų. Tyrimo rezultatai parodė, jog atvejo vadybos proceso rezultatai priklauso ne tik nuo pagalbos organizavimo, bet ir nuo tiesioginių socialinio darbuotojo paslaugų teikimo klientų namuose, bei bendradarbiaujančių institucijų įsitraukimo sprendžiant šeimos problemas.

4.2.2. Atvejo vadybininko tiesioginis darbas su klientais

Atlikus tyrimo duomenų analizę, suformuotos šios kategorijos: klientų žodinis motyvavimas, klientų motyvavimas suteikiant paramą, klientų įgalinimas, kliento ir atvejo vadybininko santykiai, klientų teigiamas požiūris į atvejo vadybos procesą, klientų neigiamas požiūris į atvejo vadybos procesą, kurios apjungiamos atskleidžia temą „Atvejo vadybininko tiesioginis darbas su klientais“.

Atvejo vadybininkas teikdamas socialines paslaugas šeimai, ne tik koordinuoja pagalbos procesą, bet ir tiesiogiai dirba su klientais. Siekiant atskleisti, kokios yra priemonės ir kokias taiko atvejo vadybininkai motyvuodami savo klientus, jų buvo klausiama „Kokiais būdais motyvuojate klientus? Kokios priemonės veiksmingiausios?“. Kategorijose „Klientų žodinis motyvavimas“ buvo išskirtos subkategorijos: žodinis motyvavimas pokalbių metu, žodinis motyvavimas pateikiat pavyzdžius, pasakojimas apie teigiamus pokyčius šeimoje, pokalbiai apie vaikus, pagyrimas, motyvavimas kalbant apie atvejo vadybos proceso užbaigimą, kuriose atsiskleidė galimi motyvavimo būdai, kuriuos taiko atvejo vadybininkai. Kategorijoje „Klientų motyvavimas suteikiant paramą“ buvo išskirta viena subkategorija - parama (10 lentelė).

10 lentelė. Klientų motyvavimas atvejo vadybos proceso metu

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Klientų žodinis motyvavimas	Žodinis motyvavimas pokalbių metu	*„Klientus motyvuojame ir bloguoju ir geruoju.“7* *„Motyvuojam pvz. kai siūlome vykti į priklausomybių ligų centrą, tai mes kalbam kad nuvažiuosi pasikalbėsi su specialistais, tau patars ar tau reikalingas ar nereikalingas gydymas, o gal tik konsultacija reikalinga, kad gydytojas rekomendacijas duos, tai taip yra motyvuojama. Siūlau nuvykti ir pabendrauti.“3* *„Motyvuojant klientus vyksta motyvaciniai pokalbiai.“4* *„Dažnai klientai nesupranta ir nepripažįsta, kad jie turi problemų, tačiau mes motyvuojame ir kalbame, kad reikia tik trupučio jūsų pastangų ir bus pasiekti laukiami rezultatai.“9* *„Pagrindinė priemonė ir veiksmingiausia, tai tas žodinis motyvavimas, kad klientui būtų žinomas tikslas ir žinotų būdus kaip pasiekti to tikslo ir tuomet yra veiksmingumas. Svarbiausia, kad klientas turėtų tą motyvaciją, nes nuo jo priklauso.“12* *„Klientų motyvavimas vyksta daug su jais kalbantis, reikia argumentuotai kalbėti, bandoma įtikinti, kas gali padėti.“10* *„Manau pats veiksmingiausias būdas motyvuoti klientus yra kalbėjimas. Mūsų pagrindinė priemonė, mūsų kaip socialinių darbuotojų, nes atvejo vadybininkas yra socialinis darbuotojas tik vykdo atvejo vadybininko funkcijas, yra kalbėjimas. Jeigu sugebi klabėti labai įtikinamai ir gebi pateikti žmogui argumentus kad jam kažko reikia tai kalbėjimas yra pagrindinė priemonė.“11* *„...klientus motyvuoja jiems parodytas supratimas, kad klientas yra ne vienas, mes esame kartu su juo.“10* *„...dažniausiai šeimą bandoma nepagąsdinti, o paaiškinti...“12*
	Žodinis motyvavimas pateikiat pavyzdžius	*„Klientams sakome, kad jie gali gyventi savarankiškai tik reikia jų pačių pastangų, motyvuodami dalijamės gerąja patirtimi, pateikiame teigiamus pavyzdžius, kaip kitiems pavyko arba jie savo aplinkoje turi*

		tokių teigiamų pavyzdžių ir tas motyvavimas vyksta tik per pokalbius.“1 *„Dažnai motyvavimas vyksta remiantis geraisiais pavyzdžiais, juos pateikiant klientams.“10*
	Pasakojimas apie teigiamus pokyčius šeimoje	*„Stengiamės motyvuoti, kad priėmus pagalbą ir vykdant įpareigojimus gerės situacija šeimoje.“2* *„Klientus motyvuojame kalbėdami apie pokyčius, kaip tai paveiks šeimą ir kaip keisis jų gyvenimas kai jie gyvens savarankiškai.“1*
	Pokalbiai apie vaikus	*„„Atvejo vadybininkas prie kliento motyvavimo nelabai prisideda, tik tiek kad atvejo vadybos posėdžio metu daug kalbama ir skatinama, motyvuojama tuo kad tėvai yra atsakingi už savo vaikus ir visi jų daromi veiksmai atsiliepia tolimesniame vaikų gyvenime. Kalbama apie tai, kad prieš kažką darant būtina pagalvoti apie vaikų gerovę.“9* *„Jeigu sprendžiamas vaikų grąžinimo klausimas, tai įvardijama pagrindinė problema, pateikiami tos problemos sprendimo būdai ir galimybės klientui ir jeigu nori susigrąžinti vaikus. Sakoma, kad jeigu tu spręsi tas problemas, bus matoma pažanga tada sekantį kartą galima bus svarstyti dėl vaikų grąžinimo, o jeigu ne tai ir vėl kažkas galvojama.“12*
	Pagyrimas	*„Labiausiai klientus motyvuoja specialisto paskatinimas, pagyrimas, ne tik kritikavimas ir kartais per posėdžius kai šeima išgirsta gražių atsiliepimų apie save iš kitų specialistų, kai yra akcentuojamas šeimos teigiamas pokytis, kad dalis įpareigojimų įvykdyta ir nedaug jų liko, šeimai kyla motyvacija toliau dėti pastangas.“1* *„Pagalbos procese svarbu šeimos nekaltinti, o ją palaikyti, sakyti palaikančius gerus žodžius, pastebėti mažus pasiekimus, juos pagirti, nes klientai pripratę, kad pastebimi tik jų blogi poelgiai, o gerų niekas nepastebi. Tai ir yra veiksmingiausia priemonė, kai pagiri šeimą už mažus dalykus, už mažas pastangas.“9*
	Motyvavimas kalbant apie atvejo vadybos proceso užbaigimą	*„Tačiau manau, labiausiai motyvuoja tai, kad kuo greičiau būtų nutraukiamos paslaugos, ypatingai dėl apribojimų susijusių su išmokomis vaikams, kuomet pradėjus AV procesą dalis išmokų pervedama į Maximos kortelę.“2* *„Labiausiai klientus motyvuoja greičiau užbaigti atvejo vadybos procesą, nes jie nori gyventi savarankiškai be socialinio darbuotojo pagalbos, todėl ir stengiasi vykdyti paskirtus įpareigojimus.“1* *„Veiksmingiausios priemonės yra tai, kai pasakai klientui, kad jam pasistengus konkrečiuose veiksmuose ir įvykdžius visus įpareigojimus tai bus užbaigtas atvejo vadybininko darbas, nes visos šeimos nori kuo greičiau „atsikratyti“ specialistų. Šeimos supranta, kad mes norime jiems gero, bet jiems nepatinka kai namuose lankosi svetimas žmogus.“9* *„Taip pat sakome, kad jeigu bus įvykdytos visos numatytos priemonės ir įsipareigojimai tai neteks ilgai bendrauti. Iš tikrųjų labai sunku juos užmotyvuoti.“6*
	Nesėkmingas motyvavimas	*„Jeigu motyvuotas klientas tai darbas su tokia šeima vyksta sklandžiai ir klientas vykdo visus duotus įpareigojimus. Jeigu šeima nemotyvuota keistis ir vykdyti duotus įpareigojimus, tokiu atveju jokios motyvavimo priemonės nėra efektyvios.“5* *„Tikrai stengiamės motyvuoti, tačiau tai padaryti sunku.“10* *„Senos šeimos yra nemotyvuotos, jos pripratę prie specialistų ir nekeičia savo elgesio.“8*
Klientų motyvavimas suteikiant paramą	Parama	*„Klientus motyvuojame įvairiais būdais. Mūsų centras bendradarbiauja su paramą šeimoms teikiančiomis įstaigomis, tai mes juos motyvuojame duodami maisto produktus.“8* *„Priemonių veiksmingumas motyvuojant priklauso nuo šeimos poreikių, vieniems vertingi yra daiktai, baldai, priemonės nuo pedikuliozės.“8* *„Klientus į socialinių paslaugų teikimą stengiamės prisitraukti dalindami labdarą, „užnorinam“ juos, jeigu jie nenori su mumis*

		bendrauti iš pradžių duodame labdarą (rūbus, maisto produktus) o po to atsiranda kontaktas.“6

Analizuojant šį klausimą buvo išskirtos dvi motyvavimo rūšys: žodinis motyvavimas ir motyvavimas suteikiant paramą. Atvejo vadybininkai teigia, jog pagrindinė priemonė motyvuojant klientą yra motyvaciniai pokalbiai *„...veiksmingiausia, tai tas žodinis motyvavimas...“12, „Klientų motyvavimas vyksta daug su jais kalbantis.“10*. Tyrimo metu atsiskleidė ir tokia nuomonė, kad pokalbių metu klientai motyvuojami leidžiant jiems patiems pasirinkti problemų sprendimo būdus bei jiems paaiškinant apie galimas atsakomybes nevykdant paskirtų įpareigojimų *„Klientus motyvuojame įvairiai, dažniausiai šeimą bandoma nepagąsdinti, o paaiškinti, kad jeigu padarysi kažkokį veiksmą tai kokios bus to pasekmės, numatoma, ko bus siekiama ir ko iš to galima tikėtis, pateikiamos galimybės.“*12. Žodinis motyvavimas vyksta ir remiantis teigiamai pavyzdžiais *„...pateikiame teigiamus pavyzdžius...“1*, bei pasakojant apie pokyčius šeimoje *„...gerės situacija šeimoje.“2*, kuomet įveikus krizę šeimoje bus tinkamai rūpinamasi vaikais *„...tėvai yra atsakingi už savo vaikus ir visi jų daromi veiksmai atsiliepia tolimesniame vaikų gyvenime.*“9. D. Davis (2014) teigia, kad siekiant pokyčių šeimoje reikia siekti, jog patys paslaugų gavėjai aktyviai dalyvautų pokyčių procese ir būtų motyvuoti keistis, tai atskleidė ir tyrimo duomenys *„...priėmus pagalbą ir vykdant įpareigojimus gerės situacija šeimoje.“2, „... Veiksmingiausios priemonės motyvavime yra tuomet, kai žmogus pripažįsta savo problemą...“7.* Atvejo vadybininkai teigia, kad *„...jeigu sugebi klabėti labai įtikinamai ir gebi pateikti žmogui argumentus, kad jam kažko reikia, tai kalbėjimas yra pagrindinė priemonė.“11.* Galima teigti, kad tyrimo dalyvių nuomonė sutampa su S. Natland (2015), jog dialoginis bendravimas gali įtakoti pokyčius siekiant bendro tikslo ir akcentuoja humanistinį požiūrį į socialines paslaugas. Analizuojant tyrimo duomenis galima teigti, jog motyvacija sėkmingiausiai vyksta per kliento skatinimą pokyčiams, motyvuojama kalbant apie atvejo vadybos proceso užbaigimą įgyvendinus pagalbos planą ir pastebint kliento dedamas pastangas pokyčiams *„...motyvuoja specialisto paskatinimas, pagyrimas, ne tik kritikavimas...“1, „...palaikyti, sakyti palaikančius gerus žodžius, pastebėti mažus pasiekimus...“9*. G. Simpson ir kt. (2015) teigia, kad kliento motyvacija dalyvauti pagalbos procese priklauso nuo jam skiriamų įpareigojimų pritaikymo. Interviu dalyviai taip pat teigia, jog klientui svarbu paslaugų prieinamumas *„...stengiamasi kad klientams paslaugos būtų prieinamos.“10*. Stebint tyrimo dalyvius ir analizuojant jų teiginius pastebėta, jog motyvuoti klientus sunku ir kartais trūksta žinių, kaip tai daryti *„...jokios motyvavimo priemonės nėra efektyvios.“5, „Tikrai stengiamės motyvuoti, tačiau tai padaryti sunku.“10.* Tyrimo dalyvių teigimu motyvuojant šeimą yra veiksmingas motyvavimas suteikiant paramą ir taip siekiama užmegzti kontaktą su klientu *„...mes juos motyvuojame duodami maisto produktus.“8, „...iš pradžių duodame labdarą (rūbus, maisto produktus), o po to atsiranda kontaktas.“6*

Siekiant atskleisti priemones, kurios įgalina klientą savarankiškai imtis veiksmų keisti susidariusią situaciją jo šeimoje, kategorijoje „Klientų įgalinimas“ buvo suformuluotos šios subkategorijos: savarankiškumo skatinimas, motyvavimas, atsakomybių apibrėžimas ir informavimas (11 lentelė).

11 lentelė. Klientų įgalinimas atvejo vadyboje

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Klientų įgalinimas	Motyvavimas	*„Įgalinimas vyksta per motyvaciją“.3* *„Klientai įgalinami per motyvacinius pokalbius“. 4* *„Kliento įgalinimas vyksta tik per pokalbį ir per motyvaciją.“8* *„Paskiriant šeimai įpareigojimus svarbu atsižvelgti, kad šeima būtų pajėgi juos įgyvendinti, kad įpareigojimai nebūtų utopiniai, bet šeimai pasiekiami, tuomet ir motyvacija būna juos vykdyti.“1*
	Savarankiškumo skatinimas	*„Kliento įgalinimas vyksta skatinant jį patį imtis veiksmų“.2* *„Įgalinama pirmą kartą klientą palydint, kur jam reikia, o antrą kartą suteikiamas šansas jam pačiam nueiti“.4* *„Stengiamės šeimą įgalinti taip, kad jie tam tikrus įpareigojimus, kuriuos jie gali įvykdyti savarankiškai...“.1* *„Karais stengiamės įgalinti klientus jais pasitikint ir leidžiant jiems kažkokias užduotis atlikti savarankiškai...“8* *„Klientų įgalinimas vyksta pasitikint klientu, leidimas jam savarankiškai priimti sprendimus ir atlikti tam tikrus veiksmus, nesekimas, nereguliavimas.“6* *„Klientų įgalinimas vyksta tuomet, kai mes stengiamės, kad klientas pats kažką padarytų...“10* *„Svarbu leisti klientui pačiam atlikti tam tikrus darbus.“10*
	Informavimas	*„Įgalinimas vyksta tuomet, kai pateiki visą informaciją, kaip kokį veiksmą galima padaryti, įvardijama kuo mes galime padėti.“12* *Įgalinimas kai „...suteikiame informaciją ir nukreipiame.“1* *Įgalinimas kai „...suteikiame informaciją kokiu autobusu važiuoti, kur išlipti, kur nueiti, kaip nueiti, kartais patarpininkauji...“10*
	Atsakomybių apibrėžimas	*„Įgalinimas vyksta ir pabrėžiant šeimos atsakomybę už savo veiksmus...“7* *„Dažnai įgalinimas vyksta griežčiau bendraujant su klientu.“9* *„Kliento įgalinimas vyksta ne tik kalbėjimu, bet įgalinimas vyksta priminimu apie atsakomybes ir pareigas.“11*

E. Jakubauskaitė ir kt. (2015) įgalinimą apibūdina, kaip galios perdavimą kitam asmeniui, kuri suteikia motyvaciją imtis savarankiškų sprendimų. L. Gvaldaitė (2009) įgalinimo procesą įvardina, kaip asmeninių žmogaus gebėjimų sumotyvavimą. Tyrimo dalyviai taip pat teigia, kad kliento įgalinimas vyksta per motyvavimą *„Klientai įgalinami per motyvacinius pokalbius“. 4,* šiai respondentei pritaria ir kiti apklausos dalyviai. Atvejo vadybininkai teigia, kad įgalinimas vyksta ir per savarankiškumo skatinimą *„...tam tikrus įpareigojimus, kuriuos jie gali įvykdyti savarankiškai...“.1, „„Klientų įgalinimas vyksta pasitikint klientu, leidimas jam savarankiškai priimti sprendimus...“8, „...leisti klientui pačiam atlikti tam tikrus darbus.“10*. R. Motiečienė (2012), E. Jakubauskaitė ir kt. (2015), S. Natland (2015), L. Valdmane (2016), kaip ir tyrimo dalyviai teigia, kad įgalinimu siekiama, kad asmuo taptų atsakingas, savarankiškai siektų pokyčių. D. Dvarionas ir kt. (2014) teigia, kad paslaugų gavėjai turi žinoti, kad jų vaidmuo pokyčių procese yra lemiamas, o socialinių paslaugų teikėjai gali tik pagelbėti sprendžiant socialines problemas. Tyrime dalyvavę

atvejo vadybininkai teigia, kad įgalinant svarbu informuoti klientą, kokių veiksmų jis turi imtis ir kokiais būdais siekti tikslo *„...pateiki visą informaciją, kaip kokį veiksmą galima padaryti...“12, „...suteikiame informaciją kokiu autobusu važiuoti, kur išlipti...“10.* Tyrimo dalyviai teigia, kad klientas turi žinoti priemones, kaip siekti pokyčių, suprasti jam paskirtus įpareigojimus, bei žinoti atsakomybės ir pasekmes jų nevykdant *„..įgalinimas vyksta priminimu apie atsakomybes ir pareigas.“11.* M. Venclovienė (2015) taip pat, kaip ir interviu dalyviai, teigia, kad svarbu klientui akcentuoti jo atsakomybes už poelgius, suteikti jam pasirinkimo galimybę, žinias ir įgūdžius, kad žmogus keistųsi pats ir keistų savo aplinką.

Išanalizavus, kokiomis priemonėmis vyksta įgalinimas atvejo vadybos procese, sekančiu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip pagalbos proceso rezultatus įtakoja kliento ir atvejo vadybininko santykiai. Analizuojant tyrimo duomenis buvo suformuotos šios subkategorijos: pasitikėjimas, bendradarbiavimas ir dalykiškumas, kurios sudaro kategoriją „Kliento ir atvejo vadybininko santykiai“ (12 lentelė).

12 lentelė. Kliento ir atvejo vadybininko santykiai

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Kliento ir atvejo vadybininko santykiai	Pasitikėjimas	*„Tarp atvejo vadybininko ir kliento turi būti tarpusavio pasitikėjimas.“7* *„..geriau jausis, lengviau priims informaciją...“4* *„...klientas turi jausti pasitikėjimą vadybininku, kad nebus pažeistas konfidencialumas...“1* *„Tiesioginis mano santykis yra toks, kad klientas turi pasitikėti, nes aš atsakau už šį procesą.“11* *„Jeigu atvejo vadybininko ir kliento santykiai grįsti abipuse pagarba ir pasitikėjimu tai gali duoti teigiamų rezultatų.“2*
	Bendradarbiavimas	*„Jeigu klientas bendrauja ir bendradarbiauja su socialine darbuotoja ir atvejo vadybininke, tai pagalbos planas vyksta labai sklandžiai.“5* *„Pagalbos procesą labiau įtakoja bendradarbiaujantys darbiniai ne asmeniniai santykiai.“8* *„...abiem pusėms sutariant ir nesipykstant tai pats procesas vyksta daug sklandžiau.“6* *„Tokie santykiai, kai nekonfliktuoji su klientu, nesipyksti su juo, tai pagalbos procesas vyks geriau.“10* *„...jeigu atvejo vadybininkas kalbės su klientu iš aukšto, arogantiškai, kaltinančiai ar įžeidžiančiai tuomet ir klientas visiškai neis į kontaktą.“4* *„...kai klientas supranta, kad mes ateiname su pagalba, procesas vyksta tikrai greičiau, pradeda judėti į priekį.“12* *„...klientam sakau, kad jeigu kas neaišku visada reikia klausti, kalbėti...“10*
	Dalykiškumas	*„Atvejo vadybininko ir kliento santykiai ne tiek artimi, gal socialinio darbuotojo ir kliento santykiai svarbūs.“3* *„Vadybininko santykiai su klientu yra tik formalumas, nėra artimų santykių ir neturėtų jų būti.“1* *„Atvejo vadybininkas šiek tiek formalesnis specialistais nei socialinis darbuotojas ir santykis yra šiek tiek kitoks.“8* *„Socialinio darbuotojo santykiai su šeima artimesni nei atvejo vadybininko ir tai yra naudinga, nes klientas labiau reaguoja į duodamas atvejo vadybininko pastabas..“9* *„...jis turi būti ne kaip vadovas, o nurodantis kryptį.“6*

		„Jų santykiai turi būti dalykiški, klientas turi konkrečiai žinoti ko iš jo tikimasi...“12 *„Atvejo vadybininkas yra asmuo, kuris koordinuoja.“11*

M. Venclovienė (2015) teigia, jog esant abipusiam sutarimui ir vienodam požiūriui į problemą galima siekti pokyčių pagalbos procese. Tyrimo metu gauti duomenys patvirtina autorės teiginį, nes atvejo vadybininkai taip pat teigia, jog bendradarbiavimu, pasitikėjimu ir pagarba grįsti santykiai leidžia sėkmingai įgyvendinti numatytas pagalbos priemones *„...atvejo vadybininko ir kliento santykiai grįsti abipuse pagarba ir pasitikėjimu tai gali duoti teigiamų rezultatų.“2, „...abiem pusėms sutariant ir nesipykstant, tai pats procesas vyksta daug sklandžiau.“6, „...klientas neturi būti smerkiamas ir žeminamas dėl savo problemų.“1*. S. Short ir kt. (2019) teigia, kad pagalbos šeimai procese svarbu atskirti vaidmenis bei funkcijas, kas už ką šiame procese atsakingas. Tai atsispindi ir tyrimo dalyvių teiginiuose, jog atvejo vadybininko ir kliento santykiai turi būti dalykiški ir formalūs *„Jų santykiai turi būti dalykiški...“12, „Atvejo vadybininkas šiek tiek formalesnis specialistas, nei socialinis darbuotojas...“8, „Atvejo vadybininko ir kliento santykiai ne tiek artimi...“3.* Tyrimo dalyvių nuomone artimesni yra kliento santykiai su socialiniu darbuotoju *„...jį daugiau palaiko socialinis darbuotojas ir jis yra svarbus, kuris teikia paslaugas klientui ir turi tiesioginį kontaktą su klientu, yra artimesnis jam...“11.* Analizuojant gautus tyrimo metu duomenis ir mokslinės literatūros šaltinius galima teigti, jog atvejo vadybininko kompetencijos, veiksmai ir sprendimai daro įtaką tarpasmeniniams santykiams su klientu, kurie įtakoja pagalbos proceso veiksmingumą.

Klausimu „Koks yra klientų požiūris įgyvendinant atvejo vadybos metodą socialiniame darbe?“ siekta išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina pokyčius socialiniame darbe taikant atvejo vadybos metodą. Analizuojant klientų požiūrį į atvejo vadybos metodą, buvo išskirtos dvi kategorijos: „Klientų teigiamas požiūris į atvejo vadybos procesą“, kurią atskleidžia subkategorijos: džiaugsmas būti išgirstam, pastangos siekiant pokyčių ir kategorija „Klientų neigiamas požiūris į atvejo vadybos procesą“, kurią atskleidžia subkategorijos: keliantis įtampą procesas, priešiškumas, pyktis ir abejingumas (13 lentelė).

13 lentelė. Klientų požiūris į atvejo vadybos procesą

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Klientų teigiamas požiūris į atvejo vadybos procesą	Džiaugsmas būti išgirstam	*„Kartais džiaugiasi, kad ir jų nuomonė svarbi ir išklausoma, į ją atsižvelgiant paskiriami įpareigojimai.“2* *„Būna ir toks klientų požiūris, jog jie džiaugiasi sulaukę pagalbos, kad sprendžiamos jų šeimos problemos, kad jie yra išklausomi ir paisoma jų nuomonės paskiriant įpareigojimus.“1* *„Klientų požiūris į atvejo vadybos procesą yra įvairus ir jis yra kintantis. Iš pradžių požiūris dažniausiai būna neigiamas..... vėliau jie džiaugiasi.“12*
	Pastangos siekiant pokyčių	*„...priima pagalbą, ir patys išsako ir posėdžio metu, kad tarkime psichologinės pagalbos reikia.“1*

		„Labai mielai ir noriai įsitraukia, įsipareigoja ir vykdo tuos įpareigojimus, stengiasi.“4 *„Labai mielai ir noriai įsitraukia, įsipareigoja ir vykdo tuos įpareigojimus, stengiasi.“4* *„...kiti klientai gana geranoriškai įsitraukė ir pagalbos plane nurodytus įpareigojimus vykdo.“3* *„Naujos šeimos atvejo vadybos procesą priima kaip savaime suprantamą dalyką.“5* *„... jaučia atsakomybę, eina į posėdžius, vykdo įpareigojimus.“8* *„...nori keistis ir daryti tam tikrus sprendimus...“6* *„Jeigu asmuo pats įvardija problemą, pats priima pagalbą, suvokia dėl ko ji yra reikalinga, tada požiūris bus geras.“11*
Klientų neigiamas požiūris į atvejo vadybos procesą	Keliantis įtampą procesas	*„Naujos šeimos, kurios tarpusavyje nesutaria ar skiriasi joms atvejo vadyba atrodo kaip koks „šokas“, nes jie teigia, jog kreipėsi pagalbos o jiems buvo paskirtos paslaugos, kuomet specialistai lankosi jų namuose ir tai jie priima kaip kontroliavimą.“7* *„Klientams atvykimas į posėdžius ir atsisėdimas prieš daugelį specialistų tai yra nemalonus procesas.“9* *„...atvejo vadybininką painioja su VTAS specialistu, galvoja, kad mes nusprendžiame dėl vaikų paėmimo iš šeimos.“1* *„...naujai atėjusios, jos baimingos...“8*
	Priešiškumas	*„Jie ateina priešiškai nusiteikė, kad dar čia vieni pradės aiškinti, kai reikia gyventi.“2* *„Daugelis yra priešiškai nusiteikę, nenori visiškai dalyvauti, atsisako atvykti į atvejo vadybos posėdžius, atsisako bet kokios siūlomos pagalbos.“4* *„Senosios šeimos yra įpratusios prie senos tvarkos ir priešinasi atvejo vadybos procesui.“5* *„...kitos šeimos atmeta siūlomą pagalbą ir visai nesigilina, kas yra tas vadybos metodas.“5* *„Klientai yra visiškai nusistatę, kategoriškai, ir yra kurie slepia informaciją.“1* *„Būna priešiškumo susilauki, advokatai į posėdžius atvyksta ir juos įrašinėja.“10* *„Atėjusios tokios „naujos šeimos“ su savo problemomis, dažniausiai dėl smurto prieš vaikus ar prieš sugyventinius, jie nepriima pagalbos, nesupranta, yra „aršesni“.“10*
	Pyktis	*„Vieni klientai neigiamai žiūrėjo ir pyko, kad čia yra kažkoks procesas, kad čia reikia eiti.“3* *„Kartais jau į atvejo vadybą jie ateina neigiamai nusiteikę, nes niekas jiems niekada nėra padėję ir mano, kad čia tik dar viena institucija kuri vertins ir juos kontroliuos.“1* *„...linkę maištauti, atsikalbinėti, neatsižvelgia į nuomonę, negerbia specialistų.“6*
	Abejingumas	*„...klientai iš anksčiau „seni klientai“ tai niekaip nereaguoja, jiems tas pats.“7* *„...visiškai nejaučia jokios atsakomybės, nevertina atvejo vadybos proceso ir į jį neįsitraukia.“8* *„Šeimos patiriančios socialinę riziką daugelį metų dažniausiai niekaip nereaguoja, joms tas pats kas ir anksčiau buvo.“4*

Pirmoje kategorijoje analizuojant tyrimo duomenis dažnai buvo minima sąvoka „naujos šeimos“, tai tokios šeimos, kurioms socialinės paslaugos nėra tęstinės ir anksčiau nebuvo teikiamos, jos inicijuotos tik nuo atvejo vadybos Lietuvoje įgyvendinimo pradžios. Tyrimo dalyvių teigimu, „tokios šeimos“ dažnai būna nusiteikę geranoriškai ir priima pagalbą *„Naujos šeimos atvejo vadybos procesą priima, kaip savaime suprantamą dalyką.“5, „...naujai atėjusios, jos baimingos, jaučia atsakomybę.“8*, tačiau pasitaiko atvejų, kai jos šeimoje kylančių problemų nenori pripažinti *„...jie*

visiškai nepripažįsta savo problemų, dažnai sako, kad jie normali šeima ir ko mes iš jų norime...“10. G. Vaznonienė ir kt. (2018) teigia, kad pagalbos šeimai procese svarbu, kaip klientai jaučiasi ir vertina teikiamas paslaugas, bei kaip vertina savo būsimą gyvenimą. Analizuojant interviu dalyvių pateiktas nuomones ir autorės teiginį, galima teigti, kad klientai paslaugų teikėją vertina pagal turimas neigiamas ar teigiamas savo asmenines patirtis, bei priklausomai nuo paties specialisto profesionalumo organizuojant pagalbos procesą *„Iš pradžių požiūris dažniausiai būna neigiamas..... vėliau jie džiaugiasi.“12, „...džiaugiasi, kad ir jų nuomonė svarbi ir išklausoma, į ją atsižvelgiant paskiriami įpareigojimai.“2.*

R. Stremauskienės ir kt. (2014) teigimu socialinę riziką patiriančios šeimos dažnai nepriima pagalbos ir yra priešiškos. Atvejo vadybininkai taip pat teigia, kad dažnai klientai iš anksto jau būna nusiteikę priešiškai ir pagalbos nelinkę priimti. Jų nuomone, tai galimai įtakoja ir ankstesnės neigiamos patirtys, kuomet jiems buvo teikiamos paslaugos *„ Kai į atvejo vadybos procesą patenka „naujos šeimos“, tai jos neturi tų ankstesnių patirčių ir neturi iš anksto susidariusios nuomonės“. 4, „Senosios šeimos yra įpratusios prie senos tvarkos ir priešinasi atvejo vadybos procesui.“5.* Subkategorijoje „ Abejingumas“ dažnai minima sąvoka „senos šeimos“. Atvejo vadybininkai teigia, kad abejingos dažniausiai būna tos šeimos, kurios jau buvo teikiamos socialinės paslaugos ir jie jau yra įpratę prie specialistų lankymosi namuose *„...“seni klientai“ tai niekaip nereaguoja...“7, „...pripratę prie specialistų ir nekeičia savo elgesio.“8.*

Apibendrinant atvejo vadybininkų tiesioginio darbo su klientais patirtis, kuomet pagalbos procese stengiamasi motyvuoti klientą priimti pagalbą ir jį įgalinti savarankiškai siekti pokyčių savo gyvenime, galima teigti, jog svarbu ne tik atvejo vadybininko tarpusavio santykiai, bet ir paties kliento požiūris į atvejo vadybos procesą. Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis bei literatūros šaltinius galima daryti prielaidą, kad atvejo vadybininkas motyvuodamas ir įgalindamas klientą dalyvauti šeimos pokyčiuose naudoja savo gebėjimą bendrauti, bendradarbiauti, bei kurti pasitikėjimu grįstus tarpusavio santykius su klientu, kurie gali įtakoti kliento turimą požiūrį į specialistus teikiančius paslaugas šeimai.

4.2.3. **Pokyčiai socialinės apsaugos sistemoje įgyvendinant atvejo vadybos metodą**

Atlikus tyrimo duomenų analizę, suformuotos šios kategorijos: teigiami pokyčiai pagalbos šeimai procese macro lygmenyje, teigiami pokyčiai pagalbos šeimai procese micro lygmenyje, į tarpinstitucinį bendradarbiavimą mažiau įsitraukiančios institucijos, į tarpinstitucinį bendradarbiavimą labiau įsitraukiančios institucijos, kurios apjungiamos atskleidžia temą „Pokyčiai socialinės apsaugos sistemoje įgyvendinant atvejo vadybos metodą“.

Atvejo vadybos metodas Lietuvoje įgyvendinamas siekiant pokyčių socialinės apsaugos sistemoje. Siekiant išsiaiškinti atvejo vadybininkų požiūrį ir nuomonę, kokius pokyčius jie mato ir kaip pakito teikiamos pagalbos pobūdis šeimoms taikant atvejo vadybos metodą, buvo suformuotos dvi kategorijos. Kategorijoje „Teigiami pokyčiai pagalbos šeimai procese macro lygmenyje“, buvo suformuotos subkategorijos: paslaugų kokybė ir plėtra ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Siekiant atskleisti kategoriją „Teigiami pokyčiai pagalbos šeimai procese micro lygmenyje“ buvo suformuotos šios subkategorijos: atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimas, šeimų įtraukimas, klientų įvairovė ir rezultatų pasiekimas (14 lentelė).

14 lentelė. Pokyčiai pagalbos procese šeimai įgyvendinant atvejo vadybos modelį

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Teigiami pokyčiai pagalbos šeimai procese macro lygmenyje	Paslaugų kokybė ir plėtra	*„...padaugėjo paslaugų skirtų šeimai.“1* *„...atsirado daugiau prevencinio darbo ir veiklų.“12* *„Nuo 2018 m. liepos 1 d. atsirado daugiau pagalbos ir paslaugų šeimai.“10* *„Atvejo vadyba „atrišo rankas“ paslaugų pasiekimui klientui.“11* *„...pagerėjo paslaugų kokybė, kas anksčiau vyko sunkiai.“11*
	Tarpinstitucinis bendradarbiavimas	*„organizuojami didesni posėdžiai, kiekvienas specialistas gali pasiūlyti pagalbą iš savo prizmės, gali teikti rekomendacijas šeimai.“7* *„Parašyti ir paskirti įpareigojimai mokyklai, darželiui, padeda, kad ir jie prisiimtų dalį atsakomybės.“2* *„...anksčiau nebuvo susiėjimų vienoje vietoje, kai susirenka ir šeima ir visi specialistai.“4* *„...organizuojamas posėdis ir kviečiami specialistai iš įvairių įstaigų ir peržiūrimas pagalbos planas ir žiūrima kokias dar pagalbos priemones galima pasiūlyti šeimai.“5* *„...susirenka ir bendrai gali tartis ir siūlyti pagalbą, ne kiekvienas atskirai dirba, bet atsirado bendra kryptis siekti vieningo tikslo.“1* *„...vyksta posėdžiai yra sudaroma didelė komanda, kuri stebi tiek socialinį darbuotoją, tiek šeimą ir vyksta bendras darbas.“9* *„...į pagalbos procesą įsijungia ir kiti specialistai ir posėdžio metu bandoma tą atsakomybę paskirstyti ir kitiems specialistams.“12* *„Į posėdžius kviečiame ir seniūnus, socialinio darbo organizatorius, bendruomenių pirmininkus, mokyklas ir NVO.“10* *„Kitos įstaigos negali „išsisukti“ nuo pagalbos teikimo klientui, nes mes numatom, mes koordinuojam, mes kontroliuojam, ir jie turi pateikti ką jie padarė, kaip jie tai darė.“11*
Teigiami pokyčiai pagalbos šeimai procese micro lygmenyje	Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimas	*„Pagalbos pobūdis pakito ir tuo, kad su šeima dabar dirba du specialistai t.y., atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas.“7* *„Pakito tai, kad socialinis darbuotojas dabar ne vienas imasi veiksmų ir organizuoja pagalbą, o labiau įtraukiami kiti specialistai.“2* *„pagalba pasidarė efektyvesnė, socialinis darbuotojas yra ne vienas ir iškilusias problemas gali spręsti kartu su atvejo vadybininku.“5* *„Dabar tiesiog ne socialinis darbuotojas, o atvejo vadybininkas telkia tą komandą.“8* *„Socialinio darbuotojo ir šeimos santykiai tapdavo ne darbiniai, o asmeniniai, tai atsiradus atvejo vadybai to nebėra.“9* *„...socialinis darbuotojas nepaliekamas vienas, jam vienam nepaliekama atsakomybė.“12*
	Šeimų įtraukimas	*„Kartais ir šeimos nuomonė ne visuomet būdavo išgirsta...“2* *„Pastebėta tai, kad atsiradus atvejo vadybai šeima yra labiau „judinama“.“3*

		„...šeima tą girdi, kartais su šeima yra planuojama pagalba, šeima šiuo metu labiau įtraukiama į tą pagalbą...“4 *„Esminis pokytis, tas kad šeimos nebegali būti ilgą laiką, reikia konkrečių sprendimų per tam tikrą laiką.“8*
	Klientų įvairovė	*„Anksčiau nebuvo sprendžiamos tokios problemos, kaip skyrybos ir jų sukeliamos neigiamos pasekmės, bendravimo tvarkos nustatymas. Atsiradus atvejo vadybai sprendžiamos ir problemos mokykloje...“1* *„...įtraukiamos ir kitos šeimos, tai paliečia daugiau vaikų ir šeimų.“12*
	Rezultatų pasiekimas	*„Pokyčiai yra tokie, kad rezultatai pasiekiami daug greičiau nei anksčiau.“9* *„...darbas vyksta daug sparčiau ir efektyviau.“9*

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2018) ir Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos (2019) pranešimuose teigiama, kad įgyvendinant atvejo vadybos modelį Lietuvoje siekiama, jog paslaugos šeimai būtų sutelktos į visumą ir pagalbos teikėjai atvejo vadybos posėdžio metu padėtų rasti tinkamiausius šeimai problemų sprendimo būdus. Galima teigti, jog planuoti pokyčiai socialinės apsaugos sistemoje vyksta, nes atvejo vadybininkų teigimu, teikiant socialines paslaugas, pastebimas pokytis, jog į pagalbos šeimai procesą yra įtraukiamos institucijos, kurios gali prisidėti prie pagalbos priemonių įgyvendinimo, prisiimdamos dalį atsakomybės sau, ir pateikti savo pasiūlymus atvejo vadybos posėdžio metu *„...žiūrima kokias dar pagalbos priemones galima pasiūlyti šeimai.“5, „...atsirado bendra kryptis siekti vieningo tikslo.“1, „..., kiekvienas specialistas gali pasiūlyti pagalbą iš savo prizmės...“7, „...posėdžio metu bandoma tą atsakomybę paskirstyti ir kitiems specialistams.“12.* NSW (2019) dokumentuose minima, jog sprendžiant šeimoms kylančius sunkumus turi būti vykdomas integruotas ir suderintas paslaugų teikimas. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2018) ir Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos (2019) pranešimuose teigiama, kad įgyvendinant atvejo vadybos modelį Lietuvoje siekiama, jog paslaugos šeimai būtų sutelktos į visumą ir pagalbos teikėjai atvejo vadybos posėdžio metu padėtų rasti tinkamiausius šeimai problemų sprendimo būdus. Analizuodami pokyčius, vykdant atvejo vadybą, atvejo vadybininkai išskiria teigiamų pokyčių, kurie susiję su paslaugų šeimai pritaikymu *„...padaugėjo paslaugų skirtų šeimai.“1, „...atsirado daugiau prevencinio darbo ir veiklų.“12, „...pagerėjo paslaugų kokybė...“11, „...įtraukiamos ir kitos šeimos, tai paliečia daugiau vaikų ir šeimų.“12, „...darbas vyksta daug sparčiau ir efektyviau.“9.* Atvejo vadybininkų teigimu, siekiant užtikrinti tikslinės grupės vaikų teises, pereita prie atvejo vadybos modelio įgyvendinimo Lietuvoje, kurį įgyvendinant plėtojamas šeimai teikiamų paslaugų tinklas užtikrinant jų kompleksiškumą ir suderinamumą. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2017) išskyrė priežastis, kurios įtakojo pokyčius pagalbos šeimai procese ir vienas iš jų - socialinio darbuotojo vienišumas teikiant pagalbą šeimai. Tyrimo dalyvių teiginiai, leidžia daryti prielaidą, jog vykdant pokyčius pagalbos šeimai procese socialinis darbuotojas dirba ne vienas, o yra komandos dalis, kuri sudaryta iš atvejo vadybininko ir kitų institucijų specialistų *„...socialinis*

darbuotojas dabar ne vienas imasi veiksmų ir organizuoja pagalbą, o labiau įtraukiami kiti specialistai.“2, „...socialinis darbuotojas nepaliekamas vienas...“12, „...problemas gali spręsti kartu su atvejo vadybininku.“5. D. Davis (2014) teigia, kad atvejo vadybos proceso metu siekiama įgalinti klientą savarankiškai imtis veiksmų siekiant pokyčių. Šį autoriaus teiginį galima susieti su subkategorija „Šeimų įtraukimas“, nes tyrimo dalyvių teigimu įgyvendinant atvejo vadybos modelį Lietuvoje, pastebima, kad šeimos yra labiau įtraukiamos į pagalbos procesą ir jos gali pačios įvardinti joms priimtiniausias priemones siekiant pokyčių *„...kartais su šeima yra planuojama pagalba...“4, „...atsiradus atvejo vadybai šeima yra labiau „judinama“.“3.* Bendraujant su atvejo vadybininkais, kurie yra anksčiau yra dirbę socialiniais darbuotojais ir gali palyginti ankstesnę ir dabartinę situaciją, girdima ir tokia nuomonė, jog pokyčiai dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis nevyksta arba jie nepastebimi *„Reikšmingų pokyčių taikant atvejo vadybos modelį per daug nepastebėjau.“7, „Pagalbos šeimoms pobūdis atsiradus atvejo vadybai labai nepakito...“8.*

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis dar galima išskirti ir tokias tiriamųjų patirtis, kurios atskleidžia, ko pasigendama vykdant tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Atvejo vadybininkai teigia, jog pasigendama bendradarbiaujančių institucijų įsitraukimo į atvejo vadybos procesą, kuomet šeimai atvejo vadybos posėdžio metu yra sudaromas pagalbos planas, kurį įgyvendinus būtų galima tikėtis pokyčių toje šeimoje *„...posėdžio metu nepateikia pasiūlymų...“9.* Kuomet institucijų atstovai dalyvaujantys posėdyje pateikia siūlymus ir pagalbos priemones pagal savo kompetencijas, lengviau pasiekti planuojamo rezultato *„...nori pateikti pasiūlymų, visuomet atsižvelgiam į jų norus ir juos kviečiame.“12, „...prisideda prie pagalbos priemonių įgyvendinimo.“10* ir tai įtakoja viso proceso veiksmingumą *„... procesas vyktų greičiau ir būtų pasiekiami teigiami pokyčiai šeimoje.“1, „...aktyvus dalyvavimas tikrai padėtų spręsti kylančias šeimose problemas*.“8. C. Das ir kt. (2016) taip pat, kaip ir tyrimo dalyviai, teigia, jog tarpinstitucinis bendradarbiavimas pasižymi sudėtingumu dėl bendradarbiavimo ypatumų, kuomet proceso eigoje prisijungia naujų pagalbos teikėjų ir paslaugų gavėjų ir jiems reikia prisiimti atsakomybes prisidedant prie pagalbos šeimai proceso. N. P. Večkienės ir kt. (2018) teigimu nesusikalbėjimas tarp institucijų vyksta, kuomet nesutampa požiūriai, nepakankamas paramą teikiantis bendradarbiavimas, skirtingos žinios ir metodai, tuomet, kaip teigia atvejo vadybininkai, reikia organizuoti bendrus pasitarimus tarp institucijų teikiančių paslaugas šeimai, į kuriuos būtų neįtraukiama šeima *„...pasitarimuose iš mūsų įstaigos dalyvauja vadovas, padalinių vadovai, atvejo vadybininkai, tokiuose bendro darbo pasitarimuose dalyvauja administracija savivaldybės, švietimo pagalbos tarnybos atstovė.“10.* Atvejo vadybininkų teigimu bendradarbiavimas ir komandinis darbas atvejo vadybos procese leidžia greičiau pasiekti pokyčių šeimose, įgalinant žmogų savarankiškai spręsti savo šeimos problemas *„Esant dideliam pagalbos tinklui rezultatai pasiekiami greičiau.“9, „Tik bendradarbiaujant toms*

institucijoms ir teikiant paslaugas, neatsisakant ir nenumetant į šoną, galima pasiekti teigiamų pokyčių, tik taip mes ir įgalinam žmones, tik taip jie įgauna savarankiškumą spręsti savo sunkumus.“11. Apžvelgiant tyrimo metu gautus duomenis galima teigti, jog planuoti pokyčiai socialinės apsaugos sistemoje vyksta, tačiau dar trūksta priemonių, bei bendradarbiaujančių institucijų įsitraukimo į atvejo vadybos procesą. kad būtų pasiekti norimi rezultatai. Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis ir mokslinės literatūros šaltinius, galima teigti, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas prisideda prie pagalbos šeimai organizavimo, o bendradarbiaujančių institucijų kokybiškai teikiamos paslaugos įtakoja pokyčius šeimose, kurios išgyvena krizines situacijas.

Norint išsiaiškinti, kaip vyksta tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese, tyrimo dalyvių buvo prašoma pakomentuoti, kaip bendradarbiaujančių institucijų įsitraukimas į atvejo vadybos procesą (ne)prisideda prie pagalbos priemonių įgyvendinimo. Siekiant atskleisti, kaip vyksta tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese ir kokios institucijos labiau ar mažiau į jį įsitraukia, buvo suformuotos dvi kategorijos: į tarpinstitucinį bendradarbiavimą mažiau įsitraukiančios institucijos ir į tarpinstitucinį bendradarbiavimą labiau įsitraukiančios institucijos. Kategorijoje, kurioje analizuojama tyrimo dalyvių nuomonė apie mažiau įsitraukiančias institucijas buvo išskirtos šios subkategorijos: sveikatos priežiūros darbuotojai, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius ir kitos institucijos. Analizuojant tyrimo duomenis, kurios institucijos labiau vykdo tarpinstitucinį bendradarbiavimą, buvo išskirtos šios subkategorijos: VTAS specialistai, ugdymo institucijų atstovai ir kitos institucijos (15 lentelė).

15 lentelė Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantis teiginys**
Į tarpinstitucinį bendradarbiavimą mažiau įsitraukiančios institucijos	Sveikatos priežiūros darbuotojai	*„Sunkiai sekasi bendrauti su gydytojais, kurie neatvyksta į atvejo vadybos posėdžius, į mano dar nei į vieną posėdį nebuvo atvykę, informacijos neteikia, motyvuodami tuo, kad ji yra konfidenciali.“7* *„Paaugliui nustatomi rimti sutrikimai, tokie kaip autizmas, tai atsakomybė turi būti ir gydytojui, kodėl jis anksčiau to nepastebėjo ir jo atsakomybė, kad būtų užtikrintas gydymas ar atitinkama pagalba.“2* *„Medicinos darbuotojai neteikia informacijos, užklausos pateikiamos raštu, tačiau atsakymus ne visuomet gauname.“3* *„...į posėdžius jie atvykti negali dėl darbo laiko nesuderinamumo.“8* *„...juntame nenorą bendradarbiauti ir įsitraukti į atvejo vadybos procesą, nors mums yra labai svarbi jų nuomonė ir rekomendacijos.“6*
	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius	*„Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius ne visuomet suteikia reikalingą pagalbą.“3* *„...nori dalyvauti posėdžiuose, tačiau jokios informacijos ir pasiūlymų nepateikia.“8* *„...jo dalyvavimas neduoda jokios naudos sprendžiant šeimos problemas.“9*
	Kitos institucijos: psichologas ir	*„Trūksta psichiatro įsitraukimo į atvejo vadybos procesą ir psichologo, mes kreipiamės ir raštu prašydami pateikti*

	psichiatras, VTAS specialistai.	*informaciją ar lankosi, kokių problemų turi, tačiau informacijos nesulaukiame.“7* *„...pasigendama vaikų teisių apsaugos specialistų nuomonės vaikų atžvilgiu, jie pateikia tik bendrą informaciją.“6*
Į tarpinstitucinį bendradarbiavimą labiau įsitraukiančios institucijos	VTAS specialistai	*„Ypatingą įtaką daro VTAS įsitraukimas ir bendradarbiavimas, nes manau tai pagrindinė įstaiga su kuria atvejo vadybininkas dažniausiai susisiekia, konsultuojasi ir tariasi.“2* *„Džiaugiamės bendradarbiavimu su VTAS specialistais, jie skambina, pataria, pakonsultuoja rašant dokumentus.“8* *„...iš jų sulaukiame pagalbos, paramos, yra specialistai, kurie pateikia pasiūlymus, pastebėjimus.“9*
	Ugdymo institucijų atstovai	*„...daugiau įsijungia mokyklos, yra pateikiama informacija apie vaikų ugdymą, jų elgesį.“3* *„informaciją teikia telefonu ir elektroninėmis ryšio priemonėmis, į posėdžius atvyksta, praneša apie neatvykimą.“8* *„Mokyklos noriai dalyvauja posėdžiuose, įsitraukia, sutinka su įpareigojimais.“10*
	Kitos institucijos: bendruomenė atstovai, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, gydytojai, psichologas	*„Bendruomeniniai šeimos namai įsijungia į procesą ir teikia paslaugas.“3* *„TBK dalinasi informacija, teikiamomis paslaugomis, jeigu kyla klausimų kreipiamės ir klausiame, bendradarbiauja.“10* *„Gavus naują šeimą visuomet rašau užklausą į gydymo įstaigą, jie pateikia informaciją raštu ir telefonu.“8* *„Mūsų įstaiga turi psichologą, tai su kuriomis šeimomis ji dirba, tai dalyvauja posėdžiuose ir tai yra informatyvu ir produktyvu.“7*

Analizuojant tyrime dalyvavusių atvejo vadybininkų teiginius buvo išskirtos dvi kategorijos, kurios atskleidžia tarpinstitucinio bendradarbiavimo su konkrečiomis institucijomis privalumus ir trūkumus. Tyrimo dalyviai teigia, kad daugiausiai sunkumų kyla su institucijomis atsakingomis už sveikatos priežiūrą *„...dar nei į vieną posėdį nebuvo atvykę, informacijos neteikia...“7, „Medicinos darbuotojai neteikia informacijos...“3, „...juntame nenorą bendradarbiauti ir įsitraukti į atvejo vadybos procesą.“6.* Atvejo vadybininkų teigimu pasigendama ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriaus įsitraukimo į pagalbos šeimai planavimą *„...jokios informacijos ir pasiūlymų nepateikia.“8, „...ne visuomet suteikia reikalingą pagalbą.“3.* D. Murer (2006), K. Štaras ir kt. (2012), S. Ross ir kt. (2011) teigia, kad atvejo vadyba yra grindžiama komandiniu darbu, bendradarbiavimu tarp institucijų, siekiant padėti žmonėms gauti socialines, sveikatos, teisėsaugos ir kt. paslaugas, o esant poreikiui teikti pasiūlymus dėl trūkstamų paslaugų plėtros, tačiau analizuojant tyrimo duomenis galima teigti, kad atvejo vadybos proceso metu pasigendama institucijų įsitraukimo į pagalbos šeimai procesą. Atvejo vadybininkų teigimu telkiant pagalbą šeimai ypatingai reikšmingas yra bendradarbiavimas su Vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistais, nes kaip teigiama Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018) atvejo vadybos proceso metu svarbu užtikrinti vaiko saugumą ir jo interesus *„...tai pagrindinė įstaiga su kuria atvejo vadybininkas dažniausiai susisiekia, konsultuojasi ir tariasi.“2, „...jie skambina, pataria, pakonsultuoja rašant dokumentus.“8,* tačiau kartais pasigendama iš jų konkrečių pasiūlymų *„...nuomonės vaikų atžvilgiu,*

jie pateikia tik bendrą informaciją.“6. Tyrimo dalyviai teigia, kad su ugdymo įstaigomis bendradarbiavimas vyksta, tačiau pasitaiko atvejų, kai mokykloje kylančius sunkumus su mokiniais bandoma spręsti atvejo vadybos proceso metu, nors ne visuomet tai tikslinga *„...mokykla irgi turi prisiimti atsakomybę ir imtis veiksmų.“2.* Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis galima teigti, kad institucijoms dalyvaujančioms atvejo vadybos procese ir įsitraukiančioms į pagalbos šeimai teikimą ir organizavimą pokyčiai šeimose lengviau pasiekiami.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis ir mokslinės literatūros šaltinius, kuomet atvejo vadybininkai iš savo darbinės patirties įvardina ir analizuoja pokyčius socialinės apsaugos sistemoje, įgyvendinant atvejo vadybos metodą, galima teigti, jog pagalbos šeimai procese pokyčiai vyksta tiek micro, tiek macro lygmenyje. Pokyčiai macro lygmenyje pastebimi, kuomet vyksta tarpinstitucinis bendradarbiavimas, bei paslaugų skirtų šeimoms plėtra ir pritaikomumas. Pokyčiai micro lygmenyje atsiskleidžia vykstant bendradarbiavimui tarp socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko kuomet į pagalbos procesą labiau įtraukiamos šeimos ir sprendžiamos jų individualios problemos. Galima teigti, jog institucijoms aktyviau dalyvaujančioms atvejo vadybos procese ir įsitraukiančioms į pagalbos šeimai teikimą ir organizavimą pokyčiai šeimose lengviau pasiekiami.

IŠVADOS

1. Išanalizavus atvejo vadybos metodo taikymo socialiniame darbe teorinius aspektus atskleista:
   - Atvejo vadybos modelis pasaulyje taikomas platesniame paslaugų spektre, o Lietuvoje jis įgyvendinamas socialinių paslaugų ir sveikatos priežiūros srityse. Atvejo vadyba – tai pagalbos forma, kurią taikant galima suderinti individualius kliento poreikius ir konkrečius paslaugų teikimo būdus, siekiant šeimos gerovės.
   - Atvejo vadybos procese numatytos pagalbos priemonės šeimai turi būti prieinamos, tęstinės, pritaikytos individualiems kliento poreikiams, užtikrinant jų kompleksiškumą. Šeimai teikiamos kompleksinės paslaugos: pozityvios tėvystės mokymai, psichosocialinė pagalba, šeimos įgūdžių ugdymo ir sociokultūrinės paslaugos, mediacijos paslauga, pavėžėjimo paslauga, kurios ir yra numatomos atvejo vadybos posėdžio metu pagalbos šeimai plane, atsižvelgiant į individualią situaciją šeimoje.
   - Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese vykdomas tarp skirtingų socialinių sektorių siekiant sutelkti komandą, kuri suteiktų kliento poreikius atitinkančias paslaugas ir pagalbą, bei suburti jas bendrai veiklai ir bendram tikslui.
2. Atvejo vadybininkų patirčių tyrimas atskleidė, kaip atvejo vadybos taikymo metu yra organizuojamas ir įgyvendinamas pagalbos procesas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką:
   - Atvejo vadybininkas organizuodamas pagalbos šeimai procesą taiko turimus gebėjimus ir vykdo atvejo vadybininko tiesiogines funkcijas, kurios susijusios su pagalbos proceso šeimai organizavimu, planavimu, bendravimu ir koordinavimu. Pagalbos procese šeimai vertinant poreikį paslaugoms yra numatomos pagalbos priemonės ir įpareigojimai šeimai bei atvejo vadybos posėdžio dalyviams, kad būtų pasiekti teigiami pokyčiai klientų šeimose.
   - Pagalbos šeimai veiksmingumą lemia šeimos įsitraukimas į atvejo vadybos procesą, todėl tikslingai siekiant pokyčių svarbu taikyti klientams motyvavimo priemones ir įgalinti ją savarankiškai siekti pokyčių savo šeimoje, kad jie galėtų funkcionuoti savarankiškai be specialistų pagalbos.
   - Centralizavus vaiko teisių apsaugos sistemą ir įgyvendinant atvejo vadybos modelį socialiniame darbe pastebimi pokyčiai: problemų šeimose identifikavimas, padaugėjo paslaugų šeimai ir pagerėjo jų kokybė ir prieinamumas, šeima aktyviau įtraukiama į jos problemų sprendimą, socialinis darbuotojas dirba su komanda kitų specialistų, kurie prisideda prie šeimos krizės įveikos, atvejo vadybos posėdžio metu visi jos dalyviai pasiskirsto atsakomybes ir pasiūlo šeimai pagalbos priemones.

REKOMENDACIJOS

- Atsižvelgiant į individualius kliento poreikius ir esamas krizines situacijas plėtoti paslaugų skirtų šeimai tinklą, kad jos būtų prieinamos, sistemingos ir kad būtų užtikrinamas jų tęstinumas bei kompleksiškumas. Galima išskirti trūkstamų paslaugų sritis: užimtumo priemonės linkusiems nusikalsti ir priklausomybių turintiems paaugliams; Tėvystės įgūdžių mokymai negalią turintiems tėvams ar auginantiems negalią turinčius vaikus; Tėvystės įgūdžių mokymai orientuoti į paauglius ir jaunuolius auginančius tėvus; Vaikų, paauglių, jaunuolių priklausomybių ligų specialistai galintys suteikti jiems konsultacijas bei rekomendacijas tėvams, kaip elgtis šeimoje, kurioje auga toks vaikas; Terapinės paslaugos šeimai, Psichoterapeuto konsultacijos bei veiklos;
- Taikyti klientų motyvavimo priemones per įvairias užimtumo veiklas, kad jie nebūtų priešiški ir priimtų specialistų siūlomą pagalbą.
- Vykdyti tarpinstitucinį bendradarbiavimą skatinančias priemones, kad kiekviena institucija prisiimtų atsakomybes pagal savo kompetencijas bei pareigybes. Skatinti bendradarbiaujančių institucijų geranorišką dalijimąsi turima informacija, kuri reikalinga atvejo vadybos proceso metu. Rengti bendrus pasitarimus su paslaugas šeimoms teikiančiomis institucijomis, informuoti apie atvejo vadybos modelio ypatumus ir atvejo vadybininko funkcijas.
- Organizuoti atvejo vadybininkams bendrus pasitarimus, kurių metu būtų galima dalintis turima patirtimi, analizuojant konkrečius atvejus.
- Organizuoti atvejo vadybininkams mokymus, kaip dirbti pagal atnaujintus teisės aktus, kaip moderuoti atvejo vadybos posėdį, kaip stiprinti klientų motyvaciją, kaip pasidalinti atsakomybėmis su socialiniu darbuotoju, kaip pasidalinti atsakomybėmis su posėdyje dalyvaujančių institucijų atstovais, kokios priemonės padeda gerinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Ališauskienė, S. ir kt. s. alisauskiene@cr. su. l., & Kairenė, D. daiceg@gmail. co. (2011). Pasidalytos kompetencijos plėtojimo prielaidos ankstyvosios intervencijos komandoje (Polish). Special Education, (2), 90–100. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=73999976&site=ehost-live
2. Ališauskienė, S. ir kt. (2011). Pavyzdžiai teisės aktų, skirtų vaikų nuo gimimo iki privalomojo mokymo pradžios gyvenimo ir ugdymo sąlygų gerinimo modelio aprašui savivaldybėse įgyvendinti.
3. Ališauskienė S., ir kt. (2005). Ankstyvoji intervencija vaikystėje. Situacijos Europoje analizė – pagrindiniai aspektai ir rekomendacijos. Europos specialiojo ugdymo plėtros agentūra. ISBN: 879150-73 -7.
4. Augutavičius R., Butvilas T. (2018). Socialinės rizikos veiksnius patiriančių šeimų neformaliojo ugdymo grindžiamoji teorija. Socialinis darbas. Nr. 16(2). Mokslo darbai.
5. Australian Association of Social Workers (2015). Case Management & Care Coordination. https://www.aasw.asn.au/publications/australian-social-work, https://books.google.lt/books?id=QA-gDwAAQBAJ&pg=PA289&lpg=PA289&dq=Australian+Association+of+Social+Workers+standards+2015&source=bl&ots=yah8E_mo7B&sig=ACfU3U0RBJ53UzqawuWsG9cOV0dWeYRhwA&hl=lt&sa=X&ved=2ahUKEwif6Oni9aHnAhWnmIsKHQSTC3cQ6AEwCnoECAkQAQ#v=onepage&q=Australian%20Association%20of%20Social%20Workers%20standards%202015&f=false , https://www.aasw.asn.au/document/item/4551
6. Bagdonas A. (2001). Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademiniai aspektai. Iš: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija. ISSN 1648–2425.
7. Baranauskienė I. (2013). Inovatyvūs studijų metodai II pakopos Socialinio darbo studijų programoje. Metodinė priemonė dėstytojams. UAB „BMK Leidykla“. Vilnius.
8. Bitinas B. (2008). Socialinis darbas: pagrindinės sąvokos. Iš: Socialinis darbuotojas. 1995/1.
9. Bitinas B. ir kt. (2008). Kokybinių tyrimų metodologija. ISBN ar kodas: 9789986312673.
10. Bitfocus (2016). https://bitfocus.com/case-management/effective-social-work-case-management-principles/
11. Becker- Lenz R. ir kt. (2009). Profesionalitat in der Socialen Arbeit. Viesbaden.
12. Brautigam B. (2018). Grundkurs Psichologie fur die Sociale Arbeit. Munchen.
13. Bommes M., Scheer A. (2000). Sociologie der Socialen Arbeit. Munchen.

14. Bohnisch, L. (2016). Social Work : A Problem-oriented Introduction. [N.p.]: De Gruyter Oldenbourg. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1438289&site=ehost-live
15. B., T. A., & S., D. A. (2013). Theoretical Basis of Case Management in Social Work with Children with Behavioral Problems. In the World of Scientific Discoveries / V Mire Nauchnykh Otkrytiy, (41.1), 267–286. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=89171983&site=ehost-live
16. Cesta T. (2011). Case Management Insider: The full scope of case manager and social workers roles, functions, models, and caseloads. Brooklyn, https://www.reliasmedia.com/articles/132747-case-management-insider-the-full-scope-of-case-manager-and-social-workers-roles-functions-models-and-caseloads
17. Chapter I. (2017), Current Trends Shaping Social Work Case Management. SAGE Publications.https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/79114_book_item_79114.pdf
18. Christensen, M., & Madsen, M. A. (2018). Metodelygten - når standardiseret ledelsesinformation forandrer socialarbejderens handle- og refleksionsrum. Journal of Work / Tidsskrift for Arbejdsliv, 20(4), 72–86. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.7146/tfa.v20i4.111593
19. Cromarty H. (2018). Social Work Regulation (Endland). Commons Library Briefing, Number CBP07802
20. Cooper A.OBE (2017). Social Work: Essential to Integration. London, Published to gov.uk, in PDF format only.www.gov.uk/dh
21. Česnuitytė, V., & Okunevičiūtė-Neverauskienė, L. (2009). Problems in Implementing Children's Rights for Children without Parental Care and Children at Risk of Loosing Parental Care in Lithuania. Socialinis Darbas, 8(2), 35–43. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=45703344&site=ehost-live
22. Das, C., O, N. M., & Pinkerton, J. (2016). Re-engaging with community work as a method of practice in social work: A view from Northern Ireland. Journal of Social Work, 16(2), 196–215. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1177/1468017315569644
23. Davis L., (2014), The Social Worker's Guide to Children and Families Law– Second Edition. ISBN 978 1 84905 440 6.

24. Davis R., (2014), CASE MANAGEMENT TOOLKIT: A USER'S GUIDE FOR STRENGTHENING CASE MANAGEMENT SERVICES IN CHILD WELFARE. USAID No. AID-OAA-BC-10-00005.
25. Dirgėlienė I. (2010). Konfidencialumo išsaugojimo trikdžiai socialiniame darbe. Acta Paedagogica Vilonensia.
26. Dromantienė L., Česnuitytė V. (2008). Europos Sąjungos socialinė politika. MRU
27. DVARIONAS, D., EČIENĖ, R. M., RUŠKUS, J., MAŽEIKIENĖ, N., & NAUJANIENĖ, R. (2014). Įgalinančių socialinių paslaugų modelis socialinės gerovės politikos kontekste. Filosofija, Sociologija, 25(2), 89–97. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=96737780&site=ehost-live
28. Essays, UK. (2018). Strength Based Model Case Management Social Work Essay. Retrieved from https://www.ukessays.com/essays/social-work/strength-based-model-case-management-social-work-essay.php?vref=1
29. Ertl S. (2016). Der Case Managemanet- Handungsansatz als Intervensionsform Klinischer Socialarbeit. ZKS. ISBN 978-3-934247-51-2
30. Fraser K. ir kt. (2017). Integrated Case Management Manual: A Manual for Case Managers by Case Managers. CMSA.
31. Gaag. A. (2012). Social workers in England. Standards of proficiency. Hcpc.
32. Geležinienė, R. (2011). ELGESIO IR EMOCIJŲ SUTRIKIMŲ TURINČIO MOKINIO ĮGALINIMAS SKATINANT DALYVAVIMĄ UGDYMO PROCESE. (Lithuanian). Special Education, (1), 128–138. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=65412012&site=ehost-live
33. Goodvin N. (2011). Reviewing the evidence on case management: lessons for successful implementation. PMCID: PMC3280919. PMID: 22359522 https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3280919/
34. Grižaitė A. (2014). Organizacijų, teikiančių paslaugas vaiko gerovės srityje, trpinstitucinio bendradarbiavimo organizavimas. Magistro darbas. Kaunas.
35. Gvaldaitė L., Švedaitė B., (2005). Socialinio darbo metodai. Vilnius.
36. Gvaldaitė L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. VU, www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/5265/3423

37. Gvaldaitė, L., Švedaitė-Sakalauskė, B., & Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2014). Vadovavimas Socialiniam Darbui: Pasekmės Darbuotojams Ir Profesinei Veiklai. Bridges / Tiltai, 67(2), 109–125. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.15181/tbb.v67i2.849
38. Guarino K. (2011). Žingsnis po žingsnio: visapusiškas požiūris į bylų tvarkymą. SAMHSA, USA. https://www.homelesshub.ca/resource/step-step-comprehensive-approach-case-management
39. Hall J. Ch. (2018). Socialinio darbo profesinis organizavimas: istorija, tikslas ir galimybės. Socialinis darbas: patirtis ir metodai. 21(1).
40. Hanna, S. sue. hanna@brunel. ac. u., & Nash, M. (2012). 'You Don't Have to Shout'—Vocal Behaviour in Social Work Communication. Social Work Education, 31(4), 485–497. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/02615479.2011.564610
41. Hardegger A. (2012). Die Role von Verfahren rekonstruktiven Fallverstehens im Case Managemanet. Zurich, https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/929/1/ma0083.pdf
42. Harkey J., Case Management at the Intersection of Social Work and Health Care, 2017, https://www.socialworktoday.com/archive/011917p20.shtml
43. Man H. (2009). Case Management: A Review of Modeling Approaches. https://www.bptrends.com/publicationfiles/01-09-ART-%20Case%20Management-1-DeMan.%20doc--final.pdf
44. Indrašienė V. (2004). Socialinio ugdymo technologijos, Vilnius.
45. Jokubauskaitė, E., & Lazauskaitė-Zabielskė, J. (2015). Darbuotojų psichologinis įgalinimas ir jo dimensijos: teorija ir praktika. Management of Organizations: Systematic Research, (74), 67–83. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.7220/MOSR.2335.8750.2015.74.5
46. Kardelis K. (2002), (2007). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai, Kaunas: Judex, – ISBN 9986 – 948 – 65-7.
47. Kavaliauskienė V., Nikolajenko E. (2017). Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys. ISSN 2351-6569,2. Tiltai. 41-46.
48. Kiaunytė A. ir kt. (2010). Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. ISSN 2029-0470, 6 (2).
49. Kiaunytė A. (2008). Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės. Socialinis darbas. Mokslo darbai, 7(2). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. 119-129.
50. Kovaitė, K. (2016). Kompleksinės pagalbos ankstyvojo amžiaus vaikams ir šeimoms modeliavimo prielaidos. Social Education / Socialinis Ugdymas, 44(3), 72–87. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.15823/su.2016.26

51. Kvieskienė, G., & Bardauskienė, D. (2014). Į bendruomenę orientuota tvari plėtra. Social Education / Socialinis Ugdymas, 39(3), 6–22. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.15823/su.2014.14
52. Lagsten, J., & Andersson, A. (2018). Use of information systems in social work - challenges and an agenda for future research. European Journal of Social Work, 21(6), 850–862. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/13691457.2018.1423554
53. Laurel NJ. (2018). Commission for Case Manager Certification (CCMC). https://ccmcertification.org/about-ccmc/about-case-management/definition-and-philosophy-case-management , https://ccmcertification.org/about-ccmc/about-case-management/definition, https://www.cmbodyofknowledge.com/content/introduction-case-management-body-knowledge
54. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija (1998). Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Vilnius.
55. Lietuvos probacijos tarnyba. (2019). http://www.kaldep.lt/lt/papt/naujienos-papt/tarpinstitucinio-bendradarbiavimo-svarba-fdf3.html , prieiga per internetą 2019-04-25).
56. Lietuvos Respublikos šeimos stiprinimo įstatymas , Lietuvos Respublikos Seimas, 2017-10-19. Įsigalioja 2018-03-01 (Įstatymo 16 straipsnio 3 ir 4 dalys įsigalioja 2017-11-07. Įstatymo 6 straipsnis įsigalioja 2018-09-01.)https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/71039aa2b98511e7967a9645b537eb05 http://vaikoteises.lt/naujienos/naujienos/tarpinstitucinio-bendradarbiavimo-tikslas---vieningai-kurti-vaiko-gerove.html
57. Liobikienė T.N. (2016). Krizių intervencija socialinio darbo praktikoje, VDU.
58. Lisauskienė D. (2016). Socialinio tinklo intervencijos modelio taikymas dirbant su jaunimu. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai, 17 (1).
59. Lynch, A. ir kt. (2019). What does empathy sound like in social work communication? A mixed-methods study of empathy in child protection social work practice. Child & Family Social Work, 24(1), 139–147. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1111/cfs.12591
60. Louise C.Johnson. (2001). Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris. Vilnius.
61. Lietuvos Probacijos tarnyba. (2019). http://www.kaldep.lt/lt/papt/naujienos-papt/tarpinstitucinio-bendradarbiavimo-svarba-fdf3.html , prieiga per internetą 2019-04-25
62. Lietuvos Respublikos seimas (2016), https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/00667490e70711e59b76f36d7fa634f8?jfwid=-fxdp85h0
63. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo misterija. (2018). https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/veiklos-sritys/seima/VTAS-centralizacija/A_V_%20tvarkos%20aprasas.pdf .

64. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo misterija. (2018). https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/veiklos-sritys/seima/VTAS-centralizacija/rastas%20savivaldybems%20del%20atvejo%20vadybos.pdf).
65. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir daro ministerija. Įsakymas dėl globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašas 2018.01.19. Nr. A1-28, Vilnius.
66. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2017). Atvejo vadyba. Globos centro ir budinčių globėjų veiklos. 2017.
67. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos grėsmės lygių kriterijų ir grėsmės vaikui lygio nustatymo tvarkos aprašas 2018.05.21. Nr. A1-221, Vilnius.
68. Lietuvos Respublikos Vyriausybės Vaiko globos organizavimo nuostatai 2018.06.29. Nr. 626, Vilnius.
69. Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas (1996, 2019). 1996.03.14. Nr. I-1234. Žin. 1996, Nr. 33-807, i. k. 0961010ISTA00I-1234. Vilnius. https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.26397/asr
70. Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas Nr. XIII-643, 2017-09-28, paskelbta TAR 2017-10-10, i. k. 2017-16087.
71. Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministras, Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministras ir Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministras (2017). Koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašas 2017. 08. 28. Nr. V-651/ A1-455/ V-1004. Vilnius.
72. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministras (2018). Mobiliųjų komandų sudarymo, specialistų atrankos ir jų darbo tvarkos aprašas. 2018.06.27. Nr. A1-334. Vilnius.
73. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministras, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministras, Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro, Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministras (2018). Savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijos 2018. 08. 08. Vilnius.
74. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2018). Atvejo vadybos tvarkos aprašas. Nr. A1-141. 2018.03.29. Vilnius.
75. Lietuvos Respublikos seimas (2018). Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymas. 2017.
76. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493, Vilnius https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342

77. Man H. (2009). An Approach to Case Based Management. Cordys. https://www.bptrends.com/publicationfiles/02-09-ART-BPTrends%20-%20Case%20Management-DeMan%20-final.doc.pdf
78. Marcinkevičiūtė, G., & Balžekienė, A. (2014). Lietuvos ir Nyderlandų šeimos politikos priemonių ir jų prieinamumo lyginamoji analizė. Viesoji Politika Ir Administravimas, 13(1), 80–94. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.5755/j01.ppaa.13.1.6495
79. Miginis N., Ulozas M, (2010). Tarpžinybinis bendradarbiavimas nacionaliniu lygmeniu jaunimo politikos srityje. Vilnius: Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.
80. Moriarty J., Baginsky M., Manthorpe J. (2015). Literature rewiew of roles and issues within the social work profession in England. https://www.professionalstandards.org.uk/docs/default-source/publications/research-paper/literature-review-roles-and-issues-within-the-social-work-profession-in-england-2015.pdf
81. Moore, S. T. (1990). A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid. Social Work, 35(5), 444–448. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=9010221400&site=ehost-live
82. Marijampolės Socialinės pagalbos centro pagalbos šeimoms tarnybos atvejo vadybininko pareigybės aprašymas NR. 219. 2018-06-27. Marijampolė.
83. Metodinės rekomendacijos specializuotos pagalbos centrų darbuotojams, savanoriams bei apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymą įgyvendinančių institucijų darbuotojams ir specialistams. SADM. Vilnius 2017.
84. Mockaitytė- Cicilionienė M. (2014), Vaiko paėmimo iš šeimos legetimavimo prieštaravimai: socialinio darbuotojo perspektyva. . Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 14(2). ISSN 2029-0470 (spausdintas). ISSN 2029-5820 (internetinis)
85. Moore, S. T. (1990). A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid. Social Work, 35(5), 444–448. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=9010221400&site=ehost-live
86. Motiečienė R. (2012). Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai, ISSN 2029 – 0470, VDU, 10 (2).
87. Murer, D (2006) Case Management als besondere Form der Einzelfallhilfe.docx/07.08.17/Daniel Murer

88. Natland, S. (2015). Dialogical Communication and Empowering Social Work Practice. Journal of Evidence-Informed Social Work, 12(1), 80–91. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/15433714.2014.954945
89. National Association of Social Workers, W. D. (1992). NASW Standards for Social Work Case Management. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=ED365909&site=ehost-live http://www.courts.state.ny.us/reporter/webdocs/nasw_standards_socialwork_casemgt.htm
90. N A S W (2013), S t a n d a r d s f o r Social Work Case Management. National Association of Social Workers. https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzqmEfhlo%3D&portalid=0
91. N A S W (2019), S t a n d a r d s f o r Social Work Case Management. https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzqmEfhlo%3D&portalid=0
92. Nefas S. (2010). Vadybos funkcijų raiška Lietuvos vietos bendruomenių veikloje. 3 (19). 238–244.
93. NSW (2019), http://www.facs.nsw.gov.au/providers/children-families/interagency-guidelines/case-management/chapters/about (prieiga per internetą 2019 – 07 – 24).
94. Rimkus V., Žemgulienė S. (2013). Socialinės rizikos šeimų tinklo ir jo teikiamo socialinio palaikymo aspektai. Tiltai. ISSN 1392-3137 (1).
95. Rimkus, V. (2015). NEAPIBRĖŽTUMO ASPEKTAI SOCIALINIAME DARBE. (Lithuanian). Bridges / Tiltai, 70(1), 99–113. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.15181/tbb.v69i1.1053
96. Rimkus, V., & Kreivinienė, B. (2017). Pozityvus Socialinis Darbas: Nuo Probleminio Modelio Link Asmens Stiprybių Ugdymo. Bridges / Tiltai, 77(3), 13–28. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=132282050&site=ehost-live
97. Ross S. ir kt. (2011), Case management What it is and how it can best be implemented. https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/Case-Management-paper-The-Kings-Fund-Paper-November-2011_0.pdf
98. Payne M. (1991). Modern Social Work Theory. A critical introduction. Chicago.
99. Parepeanu, B.-D. (2018). Tehnici de intervenţie în asistenţa socială. Social Work Review / Revista de Asistenta Sociala, 17(2), 21–28. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=131888855&site=ehost-live

100. Petronytė G., Kanapeckienė V. (2014). Visuomenės sveikatos paslaugų integravimas ir šalių patirtis. Visuomenės sveikata. Vilnius.

101. Pivorienė J. (2007). Atvejo vadyba socialinio darbo metodikoje. *Socialinis darbas*. 6(1). 68-75.Vilnius: MRU.

102. Trowler, I., & Goodman, S. (2012). Social Work Reclaimed : Innovative Frameworks for Child and Family Social Work Practice. London: Jessica Kingsley Publishers. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=420418&site=ehost-live

103. Sandermann P., Neumann S. (2018). Grundkurs Teorien der SocialenArbeit.Munchen,

104. Schilling J., Klus S. (2018). Soziale Arbeit: Geschichte, Theorie, Profession. Munchen.

105. Short, M. ir kt. (2019). Contemporizing teaching case management: mapping the tensions. Social Work Education, 38(2), 212–226. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/02615479.2018.1506428

106. Scope of Social Work Practice. (2015). Case Management and Care Coordination. Australian Association of Social Workers.

107. Seabury, B. A. (1980). Communication problems in social work practice. Social Work, 25(1), 40–44. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=5275286&site=ehost-live

108. Simpson, G. K., & Lord, B. (2015). Enhancing the Reporting of Quantitative Research Methods in Australian Social Work. Australian Social Work, 68(3), 375–383. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/0312407X.2015.1035662

109. Skiecevičius, P., Leliūgienė, I., & Žydžiūnaitė, V. (2010). Įgalinanti partnerystė -- paauglių nusikalstamumo edukacinės prevencijos forma. Social Sciences (1392-0758), 68(3), 112–122. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=53384089&site=ehost-live

110. Socialinis ugdymas. (2011). Socialinio aktyvumo ugdymas. Vilnius. Nr. 14 (25).

111. Socialinis darbas: patirtis ir metodai. (2016). VDU ir LSD mokyklų asociacija. 17(1).

112. Staniulienė, S. (2012). Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui. Culture & Society: Journal of Social Research / Kultura Ir Visuomene: Socialiniu Tyrimu Zurnalas, 3(1), 87–100. Retrieved from

http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=83362043&site=ehost-live

113. Stremauskienė, R., & Žibėnienė, G. (2014). Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai. Social Education / Socialinis Ugdymas, 39(3), 86–98. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.15823/su.2014.21

114. Stokes J., Panagioti M. ir kt., 2015. https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0132340

115. Subata E. (2013). Priklausomybės nuo narkotikų gydymo Lietuvoje apžvalga. Lietuvos Respublikos seimas.

116. Sutton C. (1999). Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. Vilnius.

117. Szotáková, M. (2015). Case management: aktivní zapojení klienta i pracovníka do spolupráce. Czech & Slovak Social Work / Sociální Práce / Sociálna Práca, 14(3), 61–80. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=112316190&site=ehost-live

118. Šatkauskienė S. (2014). Socialinio darbuotojo ir kliento sąveika vykstant pagalbos procesui: „Pasitikėjimą pirmiausiai reikia įgyti“. VDU.

119. Šinkūnienė J. R., (2010). Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai, MRU.

120. Štaras K., Čepuraitė D. (2013). *Ambulatorinėje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dirbančių sveikatos priežiūros specialistų darbo laiko paskirstymo tyrimas.* Sveikatos politika ir ugdymas, 1(5), 167-187.

121. Štaras K., Vedlūga T. (2012), Atvejo vadybininko modelio analizė sveikatos sistemos kontekste. Sveikatos politika ir valdymas. Mokslo darbai 2012 1(4). ISSN 2029-3569.

122. Švietimo mokslo ir sporto ministerija, 2012. https://www.smm.lt/web/lt/pranesimai_spaudai/skelbiamos-savivaldybes-laimejusios-konkursa-tarpinstitucinio-bendradarbiavimo-koordinatoriaus-etatui-finansuoti

123. The Business Case for Social Work with Adults (2012). The College of Social Work. https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw_100027-10_0.pdf

124. Trowler, I., & Goodman, S. (2012). Social Work Reclaimed : Innovative Frameworks for Child and Family Social Work Practice. London: Jessica Kingsley Publishers. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=420418&site=ehost-live

125. Valdmane, L. liene. valdmane@gmail. co. (2016). Media Literacy as a Tool in the Agency Empowerment Process. Acta Paedagogica Vilnensia, 58–70. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.15388/ActPaed.2016.37.10466

126. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba (2018). http://www.vaikoteises.lt/media/file/10%20esminių%20vaiko%20teisių%20apsaugos%20sistemos%20pokyčių.png

127. Vasilyeva, S. M., & Voronov, A. N. (2014). Individual Social Support of Families "At Risk" in Social Institutions in St. Petersburg. Vestnik Sankt-Peterburgskogo Universiteta, Seriia 3: Biologia, (4), 168–176. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=101206088&site=ehost-live

128. Vaičekauskaitė G. (2018). Atvejo vadybos teisinis reguliavimas. Lietuvos Respublikos Socialines apsaugos ir darbo ministreija. Vilnius.

129. Vaznonienė, G., & Kiaušienė, I. (2018). Social Infrastructure Services for Promoting Local Community Wellbeing in Lithuania. European Countryside, 10(2), 340–354. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.2478/euco-2018-0020

130. Večkienė, N. P., Brunevičiūtė, R., & Eidukevičiūtė, J. (2018). Tarpdisciplininis Bendradarbiavimas Kuriant Vienijančią Aplinką. Bridges / Tiltai, 78(1), 95–114. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.15181/tbb.v78i1.1759

131. Venclovienė, M. (2015). Įgalinimo samprata ir veiksniai socialinio darbo metodų perspektyvoje. Filosofija, Sociologija, 26(2), 113–121. Retrieved from http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=103707149&site=ehost-live

132. Vibeke, S., & Turney, D. (2017). The role of professional judgement in social work assessment: a comparison between Norway and England. European Journal of Social Work, 20(1), 112-124. DOI: 10.1080/13691457.2016.1185701

133. Vitkauskaitė D. (2000). Teoriniai socialinio darbo modeliai. Šiauliai.

134. Vyšniauskytė- Rimkienė J., Liobikienė T. N. (2012). Gebėjimai socialinio darbo praktikoje. ISBN: 9789955126041.

135. Vorevičienė, J., & Butkevičienė, E. (2017). Nevyriausybinių organizacijų ir vietos valdžios bendradarbiavimas įgyvendinant šeimos politiką: Kauno miesto savivaldybės atvejis. Viesoji Politika Ir Administravimas, 16(1), 121–137. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.5755/j01.ppaa.16.1.18018

136. Wagner H. (2009). Adressaten Sozialer Arbeit und Management. Reflexionen zu einem Intensiv Programm zum Thema der sozialen Unternehmerschaft. Vilnius.

137. Wright, C. (2017). Being more human – why children's social care should be more about people and less about paper-work. Journal of Children's Services, 12(2/3), 184–189. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1108/JCS-03-2017-0010

138. Zabulienė I. (2018). Vaiko ir šeimos poreikio pagalbai įvertinimas sisteminiu požiūriu. http://www.svietimonaujienos.lt/vaiko-ir-seimos-poreikio-pagalbai-ivertinimas-sisteminiu-poziuriu/ (prieiga per internetą 2019-04-25).

139. Zastrow C.H. (1999). The Practice of Social Work. Brooks/Cole Publishing Company.

140. Žalimienė, L. (2015). ŠEIMOS PARAMOS POLITIKA LIETUVOJE: AR GALIME IDENTIFIKUOTI PARADIGMINIUS POKYČIUS 1996-2013 METŲ LAIKOTARPIU? (Lithuanian). Bridges / Tiltai, 70(1), 39–61. https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.15181/tbb.v69i1.1050

141. Žydžiūnaitė V. ir kt. (2017). Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai. Vinius. ISBN 978-5-415-02457-5.

142. http://www.algojimas.lt/lt/naujienos/jums-aktualus-dokumentai/savivaldybese-dirbanciu-tarpinstitucinio-bendradarbiavimo-koordinatoriutbk-sarasas/510 (prieiga per internetą 2019-04-25).

143. www.pertvarka.lt/naujienos/atvejo-vadyba-bendruomeniniu-paslaugu-ivairove-bendradarbiavimas-ir-kiti-sekmingam-darbui-butini-komponentai/ , www.pertvarka.lt/naujienos/visas-paketas-naujoviu-vaiko-teisiu-apsaugos-srityje-dar-daugiau-ju-laukia-siemet/

144. http://health.gov.au/internet/publications/publishing.nsf/Content/mental-pubs-p-mono-toc~mental-pubs-p-mono-bas~mental-pubs-p-mono-bas-acc~mental-pubs-p-mono-bas-acc-cas

145. https://bitfocus.com/case-management/effective-social-work-case-management-principles/

146. https://online.grace.edu/news/human-services/case-management-models/

147. https://www.wisegeek.com/what-does-a-case-manager-do.htm

148. https://www.socialsolutions.com/blog/managing-the-challenges-of-social-work-case-management/

149. https://work.chron.com/social-work-case-manager-9271.html

150. https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/seima-ir-vaikai/seimos-politika/kompleksines-paslaugos-seimai , https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/socialinis-darbas-su-seima-siekiama-vieningos-atvejo-vadybos-praktikos-visoje-lietuvoje , https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/4-

priezastys-kodel-neverta-griauti-vaiko-teisiu-apsaugos-sistemos-geriau-taisyti ,
https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/vyriausybe-pritare-istatymu-pataisoms-kad-vaiko-paemimas-is-tevu-butu-imanomas-tik-krastutiniais-atvejais-schema-ir-statistika-viduje

151. https://en.wikipedia.org/wiki/Social_work
152. https://quizlet.com/154357042/models-of-case-management-flash-cards/
153. https://ici.umn.edu/products/prb/191/default.html
154. http://www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/5266/3424
155. http://www.dhs.state.or.us/policy/selfsufficiency/publications/fsm-55-prelim.pdf
156. http://apps.state.or.us/caf/fsm/02cm-wg1.htm
157. https://www.livecareer.com/resumes/examples/social-services/case-manager
158. http://www.cmsa.org/
159. https://www.ijic.org/
160. http://paulike.lt/seimos-politika-2/
161. http://kurklt.lt/wp-content/uploads/2016/10/tarpinstitucinio-bendradarbiavimo-stiprinimo-koncepcija-final.pdf

SANTRAUKA

Atvejo vadybos modelis Lietuvoje pradėtas įgyvendinti vykdant pertvarkas ir naujoves vaiko teisių apsaugos sistemoje, siekiant plėsti paslaugų ir pagalbos tinklą šeimoms, kad jose augantys vaikai galėtų augti emociškai ir fiziškai saugioje aplinkoje.

Baigiamojo darbo tema – atvejo vadybos modelio įgyvendinimas socialiniame darbe.

Darbo tikslas – Išanalizuoti atvejo vadybos modelio socialiniame darbe taikymą teoriniu ir empiriniu aspektu, analizuojant atvejo vadybininkų patirtis koordinuojant ir įgyvendinant pagalbą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką.

Tiriamieji – 12 atvejo vadybininkų, organizuojančių ir vykdančių pagalbos procesą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, Marijampolės apskrityje.

Metodikos:

1. Mokslinės literatūros ir dokumentų analizė;
2. Interviu metodas, pagal parengtą klausimyną.

Tyrimo rezultatai – atvejo vadybininkas organizuodamas pagalbos šeimai procesą turi taikyti savo gebėjimus, kurie leistų atlikti atvejo vadybininko tiesiogines funkcijas: organizavimą, planavimą, bendravimą ir koordinavimą. Pagalbos procese šeimai vertinant poreikį paslaugoms yra numatomos pagalbos priemonės ir įpareigojimai šeimai ir kitiems atvejo vadybos posėdžio dalyviams, kad būtų pasiekti teigiami pokyčiai klientų šeimose. Organizuojant ir įgyvendinant pagalbą šeimai svarbu atsižvelgti į visų šeimos narių interesus, išklausant jų nuomones. Siekiant atkurti ar pagerinti šeimos funkcionavimą, svarbu į pagalbos procesą įtraukti ir krizines situacijas išgyvenančių šeimų artimuosius. Atvejo vadybininkas tiesiogiai dirbdamas su klientais juos motyvuoja ir įgalina, siekiant savarankiško jų funkcionavimo, be specialistų pagalbos. Įgyvendinant atvejo vadybos modelį socialiniame darbe vykdomi pokyčiai socialinės apsaugos sistemoje, kurie pasižymi tarpinstitucinio bendradarbiavimo vykdymu, bei kompleksinių paslaugų, skirtų krizines situacijas išgyvenančių šeimų nariams, plėtra bei pritaikymu individualiems klientų poreikiams.

Raktiniai žodžiai - atvejo vadyba, atvejis, ankstyvoji intervencija, socialinis darbas, kompleksinė pagalba.

SUMMARY

The case management model in Lithuania has been launched through transformation and innovation in child rights protection system, to expand the network of services and support for families, so that children growing up in them, could grow emotionally and physically safe.

Thesis topic – Implementation of a case management model in social work.

Purpose of the paper – To analyze the application of the case management model in social work from the theoretical and empirical point of view, analyzing the experience of case managers in coordinating and implementing assistance to families at social risk.

Subjects – 12 case managers organizing and executing the assistance process for families at social risk in Marijampole county.

Methods:

1. Analysis of scientific literature and documents;
2. Interview method, according to the prepared questionnaire.

Research results – When organizing the family support process, the case manager must use his/her skills to perform the direct functions of the case manager: organization, planning, communication, and coordination. In the process of assisting the family, their needs for services are assessed. Then, to achieve the positive changes in the families of clients, aid measures and obligations are envisaged for the family and other participants of the case management meeting. When organizing and executing family support, it is important to take into account the interests of all family members, listening to their opinions. To restore or improve the functioning of the family, it is important to involve crisis situations and relatives of the families in the assistance process. The case manager works directly with clients, motivates and empowers them, in order to achieve their independent functioning, without the help of specialists. Implementation of the case management model in social work requires changes in social security system. They are characterized by inter-institutional cooperation, as well as the development and adaptation of complex services for family members experiencing crisis situations.

Keywords – case management, case, early intervention, social work, complex assistance.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

Interviu klausimynas – duomenų rinkimo instrumentas

ATVEJO VADYBOS PROCESAS

1. Papasakokite apie savo darbo dieną. Kas labiausiai Jums patinka šiame darbe?
2. Kokios Jūsų funkcijos atsiskleidžia organizuojant pagalbos šeimai procesą?
3. Kokius savo gebėjimus taikote ir kokių trūksta šiame darbe?
4. Su kokiomis problemomis ir sunkumais susiduriate organizuojant pagalbą šeimoms patiriančioms riziką?
5. Papasakokite, kaip jūs nustatote poreikį paslaugoms?
6. Kokios dažniausiai pagalbos priemonės ir įsipareigojimai numatomi pagalbos šeimai plane?
7. Kokių paslaugų trūksta, kad būtų pasiekti laukiami rezultatai?
8. Pakomentuokite, socialinio darbuotojo paslaugų namuose privalumus, trūkumus?

DARBAS SU KLIENTAIS

9. Kokiais būdais motyvuojate klientus? Kokios priemonės veiksmingiausios?
10. Kokiomis priemonėmis vyksta kliento įgalinimas?
11. Jūsų nuomone, kokią reikšmę atvejo vadybininko ir kliento santykiai duoda pagalbos procesui?
12. Jūsų nuomone, kaip ankstesnės klientų patirtys veikia jų įsitraukimą į atvejo vadybos procesą ir problemų sprendimą?
13. Koks yra klientų požiūris įgyvendinant atvejo vadybos metodą socialiniame darbe?

SOCIALINĖS APSAUGOS SISTEMA

14. Pakomentuokite, kaip pakito teikiamos pagalbos šeimoms pobūdis taikant atvejo vadybos modelį? Kokius pokyčius jūs pastebėjote?
15. Pakomentuokite, kaip bendradarbiaujančių institucijų įsitraukimas į atvejo vadybos procesą (ne)prisideda prie pagalbos priemonių įgyvendinimo?