

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO  
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETO  
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

**DIJANA BAJORAITĖ**  
VAIKO TEISIŲ APSAUGOS MAGISTRO IŠTĚSTINĖS STUDIJOS

**KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS TEIKIANT  
PAGALBĄ ŠEIMOMS: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ  
PATIRTYS**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:  
Prof. dr. Brigita Kairienė

Vilnius, 2023

# TURINYS

Paveikslų sąrašas.....	3
Lentelių sąrašas.....	4
Sąvokų žodynelis .....	5
ĮVADAS.....	6
1. KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMOMS: TEORINIAI ASPEKTAI.....	11
1.1. Socialinis darbas su šeima: teoriniai aspektai.....	11
1.2. Konfidencialumo koncepcija.....	17
1.3. Socialinio darbuotojo vaidmuo užtikrinant šeimų konfidencialumą.....	22
1.4. Šeimų konfidencialumo užtikrinimas tarpinsitucinio bendradarbiavimo metu.....	27
2. KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMOMS: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTYS, TYRIMO METODOLOGIJA .....	31
3. KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMOMS: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTYS, TYRIMO REZULTATAI .....	38
DISKUSIJA .....	62
IŠVADOS .....	65
REKOMENDACIJOS .....	67
LITERATŪROS SĄRAŠAS .....	68
SANTRAUKA.....	76
SAMMARY .....	78
AKADEMINIO SĄŽININGUMO DEKLARACIJA.....	80
PRIEDAI.....	81

## Paveikslų sąrašas

1 pav. Socialinio darbo lygiai .....	16
2 pav. Tyrimo loginė seka .....	31
3 pav. Interviu ir interviu veikėjų sąveika .....	33
4 pav. Principai, kuriais vadovaujantis siekiama išsaugoti šeimų konfidencialumą.....	38
5 pav. Priemonės padedančios užtikrinti šeimų konfidencialumą .....	41
6 pav. Vidiniai veiksniai, sąlygojantys konfidencialumo pažeidimą, priklausantys nuo socialinio darbuotojo .....	43
7 pav. Išoriniai veiksniai, nepriklausantys nuo socialinio darbuotojo, sąlygojantys konfidencialios informacijos neužtikrinimą .....	46
8 pav. Priemonės padedančios išsaugoti konfidencialumą naudojantis technologijomis .....	48
9 pav. Veiksniai sąlygojantys konfidencialios informacijos neužtikrinimą naudojantis technologijomis .....	51
10 pav. Konfidencialumo išsaugojimo priemonės tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu ..	53
11 pav. Veiksniai sąlygojantys konfidencialios informacijos neužtikrinimą tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu .....	55
12 pav. Veiksmai, kurių imamasi pažeidus konfidencialumą.....	58
13 pav. Pokyčiai paslaugų teikimo sistemoje gerinantys konfidencialumo išsaugojimą.....	60

## Lentelių sąrašas

1 lentelė. Socialinės rizikos veiksniai veikiantys šeimą .....	12
2 lentelė. Socialinio darbo intervencijos procesas .....	15
3 lentelė. Duomenų subjektų teisės. ....	19
4 lentelė. Sąlygos leidžiančios atskleisti konfidencialumą.....	24
5 lentelė. Tyrimo klausimų blokai .....	34
6 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristika.....	35
7 lentelė. Principai, kuriais vadovaujantis siekiama išsaugoti konfidencialumą .....	84
8 lentelė. Priemonės padedančios užtikrinti šeimų konfidencialumą .....	85
9 lentelė. Veiksniai, sąlygojantys konfidencialios informacijos pažeidimą.....	86
10 lentelė. Konfidencialumo užtikrinimas naudojantis technologijomis .....	87
11 lentelė. Konfidencialumo išsaugojimas tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu .....	88
12 lentelė. Veiksmai, kurių imamasi pažeidus konfidencialumą.....	89
13 lentelė. Pokyčiai socialinių paslaugų teikimo sistemoje gerinantys konfidencialumo išsaugojimą .....	89

## Sąvokų žodynėlis

**Konfidencialumas** – konfidencialumas reiškia informacijos apsaugą nuo neteisėto atskleidimo (Elkoumy ir kt., 2021).

**Asmens duomenys** – bet kokia informacija susijusi su fiziniu asmeniu, kurio tapatybė gali būti nustatyta (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas, 2016).

**Socialinės paslaugos šeimai** – šeimai patiriančiais sunkumus ir negebančiais pačiai su jais susitvarkyti, būna pradedamos teikti socialinės paslaugos, tokiu būdu siekiant padėti šeimai susitvarkyti su sunkumais ar ateityje visai jų išvengti (Souders, Stefaniak, 2020).

**Socialinis darbuotojas** – specialistas, kuris atlikdamas savo darbą padeda atkurti asmeniui pilnavertiškesnę socialinę funkcionavimą (Abramavičiūtė, Vyšniauskytė – Rimkienė, 2020).

**Sunkumus patirianti šeima** – „šios šeimos nėra suformavusios doro šeimyninio gyvenimo modelio, jose vyrauja nedarbas, ekonominiai nepritekliai, piktnaudžiavimas alkoholiu, vaikai paliekami be priežiūros, stokojama socialinių įgūdžių“ (Kuprėnaitė, Lubienė, Janaudytė, 2019).

## IVADAS

### **Temos aktualumas.**

Socialinis darbas, atsiradęs XIX amžiaus pabaigoje, nuolat tobulėja ir prisitaiko, kad galėtų išspręsti daugybe iššūkių, kuriuos iškelia nuolat kintančios visuomenės problemos. Tai pakankamai nauja profesija, kuri sparčiai vystosi ir kinta (Rădoi, Irimescu 2017). Tyrinėjant socialinių darbuotojų veiklą per daugelį metų nuo šios profesijos atsiradimo, galima pastebėti profesijos dinamiškumą ir gyvybingumą nuolatinėje kaitoje bei progresavime (Viscarret ir kt., 2019). Socialinis darbas yra labai plati sritis ir apima daug įvairių paslaugų gavėjų grupių, ypatingas dėmesys skiriamas socialiai pažeidžiamoms grupėms. Vienai tokių grupių priskiriama ir šeima, kuri susiduria su sunkumais. Socialiniame darbe dažnai dalyvauja tos šeimos, kurioms nepavyksta kasdienį gyvenimą gyventi taip, kaip tuo metu visuomenei priimtina ir šeima pradeda išgyventi sunkumus (Bird, 2016).

„Socialinio darbo procesas vyksta įvairių veiksnių bei aplinkybių aplinkoje, kurioje išryškėja ir vienas svarbiausių profesinės kompetencijos elementų – vertybės.“ (Dirgelienė, 2010, psl. 33). Analizuojant socialinio darbuotojo darbo etiką, profesinės vertybes praktinėje veikloje, konfidencialumas buvo pripažintas kaip vienas iš svarbiausių socialinių darbo vertybių (Schneider, 2022). Konfidencialumas reikalauja, kad socialines paslaugas teikiantys specialistai tinkamai naudotų asmeninę paslaugų gavėjų informaciją, neatskleistų jos tiems, kuriems jos nedera žinoti. Taigi, visos valstybės turi įvairius teisinius dokumentus susijusius su konfidencialumu, kurie įpareigoja socialinius darbuotojus atitinkamai jų laikytis ir tinkamai elgtis su klientų asmenine informacija (Barsky, 2018). Žmonės, ateidami pas socialinius darbuotojus, atskleidžia didelę dalį savo asmeninio gyvenimo detalių, kita vertus būtų sunku teikti kokybiškas paslaugas, jei paslaugų gavėjai nesuteiktų reikiamos informacijos ir nepasitikėtų paslaugas teikiančiais specialistais (Cabrera ir kt., 2021). Konfidencialumas socialiniame darbe visų pirma yra etinis principas, kuris skatina abipusį pasitikėjimą. Nesant pasitikėjimui, paslaugų gavėjas vengs atskleisti reikšmingą informaciją apie save, tikėtina, kad dėl informacijos trūkumo, socialiniai darbuotojai negalės greitai, tikslingai ir kokybiškai suorganizuoti bei teikti reikiamas paslaugas.

Taip pat, svarbu paminėti faktą dėl naudojamų technologijų socialiniame darbe. Kaip teigiama Europos parlamento ir tarybos reglamente, priimtame 2016 balandžio 17 d., dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų

judėjimo, būtent dėl technologijų plitimo atsiranda naujų rizikų, susijusių su asmens duomenų išsaugojimu. Komunikacinės technologijos tapo neatsiejama kasdienio gyvenimo dalimi. Tad, kad visi socialinių darbuotojų technologijas naudoja reguliariai, kaip savo praktikos dalį, tai gali apimti el. pašto, socialinės tinklai ar tekstinių pranešimų siuntimas dalinantis įvairia informacija, susitikimai vykstantys naudojantis įvairiomis platformomis, nors komunikacinės technologijos gali palengvinti kai kuriuos praktikos aspektus, jos taip pat reikalauja, kad besinaudojantys asmenys išliktų budrūs, užtikrinant aiškias ir tinkamas profesines ribas bei etinę praktiką (Van Sickle, 2018).

Elkoumy ir kt. (2021) teigimu, konfidencialumas yra labai svarbus, bet kurioje profesinėje aplinkoje ir jo išsaugojimas kartais kelia iššūkių, kurie vis kaskart skatina kurti naujus metodus darbui su konfidencialia informacija. Tačiau reikia akcentuoti, kad norint sukurti tinkamus metodus, reikia visų pirma žinoti esamas grėsmes ir iššūkius. Būtent šis darbas ir yra orientuotas sužinoti realų konfidencialumo išsaugojimo faktą socialinio darbo praktikoje remiantis socialinių darbuotojų patirtimis.

### **Temos naujumas ir iširtumas.**

Socialinio darbo laukui yra skiriama nemažai dėmesio tiek Lietuvoje, tiek pasaulyje, tačiau pasigendama mokslinių darbų, kurie analizuotų konfidencialumo išsaugojimą pagalbos teikimo metu. Socialinio darbuotojo ir kliento santykius bei socialinio darbuotojo etikos kodekso laikymąsi dirbant analizavo (Schneider, 2022; Úriz, Viscarret, Ballester, 2021; Trajkovska, 2019; Matthew, Barron, Hodson, 2019; British Association of Social Workers, 2018; Barsky, 2018; Boddy ir Dominelli 2017). Socialinį darbą su riziką patiriančiomis šeimomis analizavo (Cabrera ir kt., 2021; Brown, 2021; Viscarret ir kt., 2019; Bent-Goodley, 2017; Bird, 2016). Įvairių technologijų naudojimą teikiant paslaugas socialiniame darbe analizavo (Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022; Pascoe, 2021; Mattison, 2018; Van Sickle, 2018; Zastrow, 2017).

Įvairūs mokslininkai Lietuvoje nagrinėjo socialinio darbo specifiką su šeima: Abramavičienė ir Vyšniauskyte – Rimkienė (2020) analizavo sėkmingus santykius tarp šeimos ir socialinio darbuotojo pagalbos metu, specialistai dirbdami su šeimomis ir siekdami sukurti profesinius santykius, visada susiduria su įvairiais iššūkiiais ir išbandymais, tad ši tema yra aktuali ir dėmesys šiai temai savalaikis; Stasiūnaitienė, Mažeikaitė (2015) ir Stremauskienė, Žibėnienė (2014) gilinasi su kokiomis problemomis bei iššūkiiais susiduria socialiniai darbuotojai dirbdami su šeimomis, kurios patiria socialinę riziką. Dirgelienė (2010) atliko tyrimą analizuojantį trukdžius socialiniame darbe išsaugant konfidencialumą, autorė įvardija, kad vienas iš trukdžių netinkamas bendradarbiavimas tarp specialistų, kitas labai svarbus trukdis yra asmeninės socialinio

darbuotojo savybės, negebėjimas įsijausti į paslaugų gavėjų situaciją ir trūkstamos kompetencijos; Oželis (2018) analizavo socialinių darbuotojų etikos principų bei vertybių paisymą socialiniame darbe, autorius teigia, kad norint kokybiškai ir veiksmingai teikti socialines paslaugas, specialistai privalo vadovautis etikos normomis ir vertybėmis; Adomaitienė ir Balčiūnienė (2017) savo moksliniame straipsnyje pažymi, kad žmonės dirbantys socialinių paslaugų teikimo srityje turi būti įgiję reikiamų žinių, gebėjimų ir kompetencijų, kad šie gebėtų suteiktų paslaugas tinkamai nepažeidžiant paslaugų gavėjų teisių bei orumo, mokslininkės akcentuoja, kad viena iš pagrindinių ir svarbiausių socialinės apsaugos sistemos dalių, būtent yra kokybiškos socialinės paslaugos.

Analizuojant konfidencialumo užtikrinimo tema kitose profesinėse srityse, buvo išsiaiškinta, kad daugiausia dėmesio skiriama medicinos srityje, kas dalinai yra arčiausiai socialiniam darbui (Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022). Konfidencialumas medicinoje kaip ir socialiniame darbe yra pagrindinis etikos principas, Huang ir kt. (2019) savo tyrime analizavo konfidencialumą reglamentuojančias taisyklės medicinoje tarp praktikoje keliamų iššūkių, šio atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad gydytojams ne visada pavyksta laikytis etikos vertybių susijusių su konfidencialumu, praktikoje pasitaiko atvejų, kuomet asmenų konfidencialumas būna atskleistas. Taip pat, kaip ir socialiniame darbe, taip ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjai bendraudami su kolegomis ir teikdami paslaugas savo pacientams naudoja įvairias komunikacines priemones. Tokiu būdu gali būti siekiama suteikti klientui informaciją, teikti psichikos sveikatos gydymą, gauti patarimą dėl konkrečios situacijos ar konkretaus kliento (Loue, 2016; Gold, 2013).

Atlikta literatūros apžvalga parodė, kad ši tema buvo nagrinėjama ribotai, apžvelgus socialinio darbo temos ištyrimą nepavyko aptikti tyrimų, kurie nagrinėtų konfidencialumo temą socialiniame darbe, o ypač socialinių darbuotojų patirtis užtikrinant konfidencialumą pagalbos teikimu metu, todėl tikslinga ir aktualu atlikti tyrimą, kuris tirtų socialinio darbuotojo etikos kodekso raišką profesinėje veikloje, per jo patirtis. Tai padėtų nustatyti kaip socialiniams darbuotojams pavyksta laikytis etikos vertybių, dirbant su šeimomis, kas palengvina, o galbūt kelia iššūkių konfidencialumo išsaugojimui. Visa tai išsiaiškinus, būtų galima tikslingai gerinti socialinių darbuotojų darbą, kad paslaugų teikimas būtų dar sklandesnis ir kokybiškesnis. Pasaulis sparčiai keičiasi, ir norint ateityje sėkmingai veikti, svarbu suprasti, kaip įvairūs pokyčiai paveikia socialinį darbą ir kaip socialiniai darbuotojai geba prisitaikyti praktiškai. Dar svarbiau yra ne tik stebėti vykstančius pokyčius, bet juose dalyvauti ir tobulėti.



### **Mokslinė problema.**

Socialinį darbą, kaip ir pačių socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, veiklą analizuoja įvairūs mokslinės literatūros autoriai, tačiau nerandama moksliskai pagrįstų duomenų apie konfidencialumo išsaugojimą socialiniame darbe, taip pat šia tema nepavyko aptikti diskusijų nei mokslinėje literatūroje, nei tarp praktikų, todėl aktualu išanalizuoti socialinių darbuotojų patirtis išsaugant konfidencialią informaciją savo profesinėje darbo srityje. Tikimasi, visa tai išsiaiškinus bus suteikta informacija apie realų konfidencialumo išsaugojimą praktikoje, tokiu būdu atsirastų galimybė tobulinti šio principo laikymąsi. Išsiaiškinus mokslinę problemą išryškėja tokie **probleminiai klausimai**: Kaip užtikrinamas konfidencialumas socialiniame darbe? Kokie veiksniai daro įtaką konfidencialumo išsaugojimui teikiant pagalbą? Kokie kyla iššūkiai išsaugant konfidencialią informaciją? Kokie galimi pokyčiai, paslaugų teikimo sistemoje, susiję su konfidencialumo išsaugojimu?

Darbo **objektas** – socialinių darbuotojų patirtys užtikrinant šeimų konfidencialumą pagalbos teikimo metu.

Darbo **tikslas** – išsiaiškinti konfidencialumo užtikrinimą socialinio darbuotojo veikloje teikiant pagalbą šeimai.

### **Darbo uždaviniai:**

1. Aptarti konfidencialumo koncepciją.
2. Atskleisti konfidencialumo užtikrinimo teorinius aspektus socialiniame darbe.
3. Ištirti konfidencialumo užtikrinimą teikiant pagalbą šeimoms, remiantis socialinių darbuotojų patirtimis.

### **Darbo metodai.**

*Mokslinės literatūros ir teisinių dokumentų analizės metodas.* Pasinaudojant sisteminimo metodu, įvairių mokslininkų įžvalgos ir tyrimai, buvo susisteminti atsižvelgiant į analizuojamą temą, tuomet pasitelkus palyginimo metodą surinkta informacija buvo sugretinama ir išdėstoma teorinėje dalyje, vėliau apibendrinant pateiktą informaciją bei pateikiant poskyrių išvadas, buvo naudojamas apibendrinimo metodas (Žydžiūnaitė, 2011).

*Empirinis tyrimas:* kokybinio tyrimo metodas, tyrimo instrumentas – pusiau struktūruotas interviu. Šio instrumento pagalba buvo siekiama atskleisti konfidencialumo užtikrinimą remiantis socialinių darbuotojų patirtimis.

### **Duomenų analizės metodas.**

Kokybinio tyrimo metu surinktų duomenų analizei buvo pasirinktas turinio (*content*) metodas. Transkribuoti interviu metu gauti duomenys buvo skaitomi ir analizuojami, skirstomi į kategorijas ir smulkinami į subkategorijas. Vėliau šių gautų susistemintų duomenų analizės aprašymas.

**Darbo struktūra.** Magistro darbą apimtis – 91 psl. Darbą sudaro 3 skyrius, 4 poskyriai, diskusija, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, priedai.

# 1. KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMOMS: TEORINIAI ASPEKTAI

## 1.1. Socialinis darbas su šeima: teoriniai aspektai

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje (1992), 38 straipsnyje šeima įvardinama kaip „visuomenės ir valstybės pagrindas“, tai parodo, kad šeima užima ypatingą ir bene svarbiausią vietą valstybėje. Plačiau nagrinėjant šeimos sampratą, svarbu paminėti, kad šios sampratos pokytį sąlygoja to meto laikas, kuriame gyvena šeima, religiniai bei dvasiniai ypatumai, socialinės ar kultūrinės sąlygos, tai akcentuoja Česnuitytė (2015) mokslinėje daktaro disertacijoje, kurioje mokslininkė plačiai analizuoja šeimos sampratą ir gyvavimą. Tačiau, kaip teigia Sagatys (2010), reikia suprasti ir pripažinti, kad šeimos sampratai ir jos funkcionavimui visada turės įtakos „socialiniai pokyčiai visuomenėje“ Sagatys (2010, p. 187). Taip pat verta akcentuoti, jog šeima yra pirmoji ugdymo institucija, kuriai savo galia neprilygsta jokia kita institucija, augant šeimoje formuojasi ir vystosi asmenybė, kas turi daugiausia įtakos tolimesniam žmogaus gyvenimui (Leliūgienė, 2003). Galima daryti prielaidą, kad būtent šeimoje atsiskleidžia asmenybės vidinis pasaulis ir savybės, to pasėkoje, formuojasi ir pagrindinės elgesio normos, lemiančios tolimesnį funkcionavimą visuomenėje.

Šeima yra ne tik pati svarbiausia žmogaus gyvenimo pradžios sistema, bet ir tuo pačiu sudėtingiausia, todėl neretai šeimos patiria įvairius sunkumus (Lietuvos Respublikos atvejo vadybos tvarkos aprašas, (2018), Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, (2006)). Šeima, kuriai nepavyksta įveikti atsiradusių problemų tampa labiau pažeidžiama, daugiau yra jaučiama socialinės rizikos veiksnių įtaka, ko pasėkoje, šeima nebegeba atlikti savo, kaip šeimos, funkcijų (Kondrotaitė, 2006). Cabrera ir kt. (2021) nuomone rizika paprastai apibrėžiama kaip padidėjusi neigiamo rezultato tikimybė, kuri laikui bėgant kaupiasi, daugialypių rizikų patirtis greičiausiai turės neigiamą poveikį visiems šeimos funkcionavimo aspektams, kuo daugiau rizikos patiria šeimos, tuo didesnė tikimybė, kad bus pakenkta jų gerovei. Tai pabrėžia ir Bent-Goodley (2017), įvairūs iššūkiai, patekdami į šeimos sistemas, kurios dažnai nėra pasirengusios reaguoti ir susitvarkyti, nors šie iššūkiai nėra nauji visuomenei, jie tikrai paveikia šeimas, kurios negeba su visa tuo susitvarkyti (Bent-Goodley, 2017).

Iššūkiai, su kuriais susiduria šeimos, gali būti skirtingi ir individualūs, apačioje esančioje 1-oje lentelėje, išdėstytos pagrindinės, dažniausiai pasikartojančios ir labiausiai literatūroje pateikiamos problemos, (žr. 1 lentelė).

1 lentelė. *Socialinės rizikos veiksniai veikiančys šeimą.*

Socialinės rizikos veiksniai veikiančys šeimą	Autorius
Socialinių įgūdžių stoka; prastais baziniais įgūdžiais arba visišku jų nebuvimu.	(Kuprėnaitė, Lubienė ir kt., 2019; Dobelniece ir kt., 2015).
Vaikų nepriežiūra; negebėjimą patenkinti vaikų poreikius.	(Kuprėnaitė, Lubienė ir kt., 2019; LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).
Socialines ir emocines problemas; bedarbystė ir finansinis stygius.	(Cabrera ir kt., 2021; Bent-Goodley, 2017).
Motyvacijos keistis ir gerinti gyvenimo sąlygas stoka.	(Dobelniece ir kt., 2015).
Nuolatiniai tėvų konfliktai ir nesusipratimai; smurtas.	(LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006; Casado, Riera, Cardona, 2020).
Narkotinių, psichotropinių medžiagų ar alkoholio vartojimas.	(LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006; Casado, Riera, Cardona, 2020).

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis (Cabrera ir kt., 2021; Casado, Riera, Cardona, 2020; Kuprėnaitė, Lubienė ir kt., 2019; Bent-Goodley, 2017; Dobelniece ir kt., 2015; LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Pateiktoje lentelėje matyti, kad rizikos su kuriomis susiduria šeimos yra įvairios: apima socialių įgūdžių stoką, negebėjimą pasirūpinti šeimoje augančiais vaikais ir jų poreikiais, problemos, susijusios su finansais, emocinės problemos ir kylantys konfliktai tarp šeimos narių, neretai naudojamas įvairių formų smurtas bei žalingų įpročių turėjimas. Kaip nurodo kai kurie autoriai, visos šios paminėtos priežastys įprastai sąveikauja tarpusavyje ir dažnai nulemia viena kitą (Kuprėnaitė, Lubienė, Janaudytė, 2019; Stasiūnaitienė, Mažeikaitė, 2015). Kai šeimos narius arba bent vieną iš jų paliečia minėti iššūkiai ir nebepajėgiama įveikti, dažniausiai šeima patenka į krizę (Casado, Riera, Cardona, 2020), taip pat autoriai akcentuoja, kad šeimos funkcionavimas ir problemos įtaka šeimai, priklauso ir nuo tarpusavio šeimos narių santykių pusiausvyros, jei jaučiama įtampa, kyla nuolatiniai konfliktai, greičiausiai šeimos nariai nebus pajėgūs susivienyti ir spręsti susiklosčiusių problemų. Kaip pastebėjo Cabrera ir kt., (2021), asmenys savo elgesiu ir savybėmis daro įtaką šeimos, kaip grupės, funkcionavimui, taip pat kiekvieno nario funkcionavimui šeimoje, kaip pavyzdį galime įsivaizduoti, kai šeimos narys, dažnai vartojantis alkoholį, kenkia sau, tačiau stipriai žeidžia ir esančius aplink save. Ivanauskienė ir Varžinskienė (2007) patvirtina, kad įprastai kenčia labiausiai tie, kurie yra artimiausi žmonės, tai yra gyvenantys kartu šeimoje.

Tokioms šeimoms dažniausiai nepavyksta sukurti normalaus šeimos gyvenimo modelio, tarp šeimos narių emociniai ryšiai yra silpni ar visai nutrūkę, daugelis tokių šeimų nesugeba klausytis vienas kito, todėl kiti šeimos nariai dažnai jaučiasi nesuprasti, nesvarbūs ir neišgirsti šeimos sistemos kontekste, nepalanki aplinka nesuteikia galimybės tinkamai vystytis ir augti vaikams (Bird, 2016). Kaip teigia Brown (2021), siekdami prisitaikyti ir išgyventi, vaikai, užaugę tokioje netinkamoje aplinkoje, mokosi įveikimo mechanizmų, kad apsisaugotų nuo baimės ir nuoskaudų, sunku išmokti pasitikėti, kai pažadai dažnai laužomi, o tikrovė dažnai iškreipiama. Cabrera ir kt. (2021) taip pat analizuoja vaikų gyvenimą netinkamoje aplinkoje, teigdami kad tokia aplinka sąlygoja agresijos atsiradimą, apsunkina bendravimą su aplinkiniais, mažina mokymosi motyvaciją, visi išvardyti veiksniai gali neigiamai atsiliiepti vaiko pasaulėžiūros formavimuisi, taip pat autoriai akcentuoja, kad gali iššaukti neigiamos elgsenos kūrimą, formuoti įsitikinimus, kas vėliau apsunkins galimybę sėkmingai socializuotis visuomenėje. Taigi, galima daryti prielaidą, kad bet koks vaiko auklėjimo kokybės sutrikdymas kelia nerimą jo tinkamam vystymuisi, o tai gali turėti ilgalaikių neigiamų pasekmių ateityje. Pastebima, kad ir užaugę tokiose šeimose vaikai, patys sukuria tokias šeimas, kokiose būna užaugę ir laikui einant patys susiduria su iššūkiais, su kuriais nebegeba susitvarkyti (Stasiūnaitienė, Mažeikaitė, 2015). Kaip pabrėžia Dobelniece ir kt. (2015), vaikai turi teisę į tokias gyvenimo sąlygas ir palankią socialinę aplinką, kuri skatintų visavertį jų vystymąsi, sveikas vystymasis gali būti užtikrintas tik šeimose, kuriose patenkinami visų jos narių poreikiai.

Taip pat svarbu apžvelgti užsienio literatūroje sutinkamas sąvokas, kurios apibūdina šeimas, susiduriančias su problemomis: „pažeidžiamos šeimos“, „disfunkcinės šeimos“, „neveikiančios šeimos“, „rizikos šeimos“, „ypatingos nelaimės ištiktos šeimos“, nors įvardijimai skirtingi, tačiau problemos, su kuriomis susiduria šios šeimos yra tos pačios, nepaisant skirtingų tokių šeimų įvardinimo – piktnaudžiavimas alkoholiu, vaikų nepriežiūra ar kitokio pobūdžio smurtas, netinkamas elgesys, emocinę prievartą bei kiti skaudūs išgyvenimai, kiti šeimos nariai dažnai yra priversti prisitaikyti (Brown, 2021; Casado, Riera, Cardona, 2020; Viscarret ir kt., 2019; Bent-Goodley, 2017; Bird, 2016). Kalbant apie tokias šeimas dažnai vartojama sąvoka „rizika“, kaip nurodo mokslininkai Dobelniece ir kt. (2015), ši sąvoka reiškia tikimybę, kad tam tikri žmogaus veiksmai ar gamtos įvykiai gali sukelti nepageidaujamų pasekmių, analizuojant rizikos apibrėžimą, galima daryti išvadą, kad rizikos sąvoka apima tris tarpusavyje susijusius elementus: rezultatus, turinčius įtakos žmonėms; neapibrėžtumo galimybė, taip pat abiejų šių elementų derinys. Apibendrinant šias išsakytas autorių mintis, galima teigti, kad viskas

gyvenime yra tarpusavyje susiję, tarsi viskas yra vienoje sistemoje, veiksmai turi atitinkamas pasekmes, tačiau reikia akcentuoti, kad prie visa to įtaką turi ir išorinė aplinka, tad kaip ir pažymėjo autoriai šių dviejų elementų sąjungą sukelia nepageidaujamas rizikas.

Kaip pastebėjo Irimescu (2017), krizės metu šeima bando savo galimybėmis išspręsti problemą, taip stengdamasi atkurti buvusią pusiausvyrą, tačiau kai nebepavyksta šeimoms pačioms išspręsti įvairių problemų, dėl šių priežasčių prasideda reikiamų specialistų intervencija į šeimą. Reikia pripažinti, kad įveikti iškilusius sunkumus be aplinkos palaikymo yra pakankamai sudėtinga, įprastai sunkumus patiriančios šeimos nėra linkusios pačios prašyti pagalbos (Stasiūnaitienė, Mažeikaitė, 2015). Atvirkščiai vengia kalbėti apie problemas ir jas neigia, tuo pačiu ir parodo, kad šeimos negeba susitvarkyti su krizinėmis situacijomis bei atliepti jose augančių vaikų poreikių (Abramavičiūtė, Vyšniauskytė – Rimkienė, 2020). Pagalbos teikimas šeimai, kuri atsidūrė krizinėje situacijoje, turėtų būti viena iš prioritetinių valstybės socialinės politikos sričių, dirbant su šeimomis padedama ne tik identifikuoti problemas, bet ir dažnai jų išvengti (Bent-Goodley, 2017).

Souders ir Stefaniak (2020) nuomone, viso pagalbos teikimo proceso metu arčiausiai prie šeimos būna socialiniai darbuotojai, jie patys pirmi pradeda ir paskutiniai užbaigia pagalbos teikimą, kaip pabrėžia minėti autoriai socialiniai darbuotojai priima svarbius sprendimus, kurie turi didelę įtaką šeimų ir joje esančių narių gyvenimui. Šie specialistai yra kasdieninio darbo su šeimomis priešakyje ir visada būna arčiausiai šeimos (Bent-Goodley, 2017). Tad, viso proceso metu yra „siekiama, kad socialinio darbuotojo ir šeimos užmegzti ir išlaikyti sėkmingi profesiniai santykiai galėtų padėti priimant ir teikiant pagalbą, taip prisidedant prie šeimos savarankiškumo ir visaverčio funkcionavimo“ (Abramavičiūtė, Vyšniauskytė – Rimkienė, 2020, psl. 73-74).

Bardauskienės (2016) teigimu, socialinio darbuotojo vertybės bei kompetencijos, turi įtakos pagalbos teikimo procesui, tad specialistai turi gebėti efektyviai organizuoti ir teikti paslaugas. Šį darbą gali dirbti tik tam tikras, socialiniam darbui išsiugdytas kompetencijas turintis žmogus, svarbu, kad socialinis darbuotojas išmanytų ir žinotų kaip tinkamai teikti paslaugas gerbiant šeimų ar pavienių asmenų privatumą, o gerus tarpusavio santykius su paslaugų gavėju, laikytų neatsiejamu rezultato siekimu (Dirgelienė, 2010). Tai pabrėžia Indrašienė ir Garjonienė (2007), kad socialinis darbuotojas turi būti išsiugdęs profesines kompetencijas, kurias sudaro įgytų žinių, gebėjimų, įgūdžių ir etinių vertybių visuma, kuri nulemia šių specialistų praktinės veiklos sėkmę bei profesinę kvalifikaciją, kas yra svarbus veiksnys socialinio darbo kokybei.

Iššūkiai, su kuriais susiduria šių dienų šeimos, suteikia galimybę socialiniam darbui tobulinti mokslo žinias ir praktikos strategijas šioje srityje, ši galimybė leidžia šeimose skleisti naujas žinias apie geriausius metodus ir praktiką, visa tai gali turėti įtakos asmenų, bendruomenių ir didesnės visuomenės gerovės gerinimui (Bent-Goodley, 2017). Kaip nurodo kai kurie mokslininkai, socialinis darbas yra vis dar plačiai besiplėtojanti pagalbos žmogui profesija, jos tikslas yra įgalinti ir paskatinti asmenį ar šeimą padėti sau sprendžiant iškilusias socialines problemas, tokiu būdu siekiant žmogaus savarankiško sprendimų priėmimo procese, pasitelkiant asmenų vidinius ir išorinius išteklius (Mačiulskytė, 2011; Kvieskienė, Indrašienė, 2008; Dirgėlienė, Kiaunytė, 2008; Jurkuvienė, 2003). Kvieskienė (2005) apibūdindama socialinį darbą, sako, jog tai tiesioginė intervencija ar pagalba probleminėse situacijose.

Socialinio darbuotojo atvykimas į socialinę riziką patiriančių šeimų namus, yra pats geriausias ir paprasčiausias būdas įvertinti esamą ir realią šeimos situaciją, tačiau neretai išryškėja ir socialinio darbuotojo dualumas, kai šie specialistai yra suinteresuoti užmegzti gerus santykius su šeima ir jai padėti, bet tuo pačiu atlieka ir netiesioginį kontrolieriaus vaidmenį, stebi, analizuoja ar klausinėja kaimynų, tada neretai šeimos nebesipatiki ir nebenori bendrauti su socialiniu darbuotoju (Gvaldaitė, Švėdaitė, 2005). Galima daryti prielaidą, kad dėl šių priežasčių socialinis darbuotojas su paslaugų gavėjais turi, kiek įmanoma daugiau veikti natūralioje, asmenims pažįstamoje aplinkoje, o ne atvirkščiai. Kalbant apie socialines intervencijas, kurios, be abejonės, yra sudėtingos, ypač svarbu atsižvelgti į kontekstą, kuriame jos turi būti taikomos, esamą gerą praktiką ir santykius tarp darbuotojo ir paslaugos gavėjo, intervencijai turi būti pakankamai tvirtas loginis pagrindas, jei nėra problemos, kurią reikia išspręsti, kištis yra neetiška (Webber, 2022). Tsui ir O’Leary (2019) įvardija šešis žingsnius būdingus intervencijai, juos galima pamatyti apačioje esančioje 2-oje lentelėje:

2 lentelė. *Socialinio darbo intervencijos procesas*

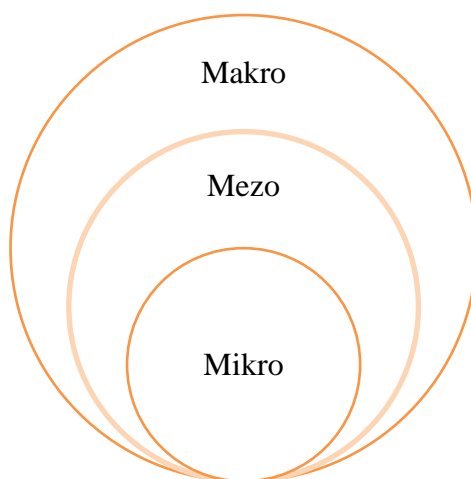
<b>Socialinio darbo intervencijos procesas</b>	
<b>1 žingsnis</b>	patekti į kliento pasaulį
<b>2 žingsnis</b>	įtraukti klientą į prasmingus santykius
<b>3 žingsnis</b>	įgalinti klientą susidoroti su problemomis
<b>4 žingsnis</b>	ugdyti žinias ir įgūdžius sprendžiant problemą, didinant kliento gebėjimus ir gebėjimus
<b>5 žingsnis</b>	įgalinti klientą suvokti savo teises ir susijusias strategijas, kaip jas pasiekti
<b>6 žingsnis</b>	įvertinti intervencijos veiksmingumą, efektyvumą ir rezultatus

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis (Tsui ir O’Leary, 2019).



Tiesioginė intervencija – tai santykiškai pagrįstas socialinis darbas, atliekamas su skirtingais šeimos nariais teikiant paramą, esant tiesioginiam kontaktui su šeimomis ir šeimos nariais, jei santykiai bus komplikuoti, sunku bus siekti norimo rezultato pagalbos teikime (Viscarret ir kt., 2019). Kaip teigia, Dirgėlienė ir Večkienė (2009) pagalbos teikimas apima pačius svarbiausius abipusius veiksmus tarp: kliento, aplinkybių ir pačio socialinio darbuotojo. Socialinio darbo intervencijos procese teigiami santykiai yra kaip priemonė, leidžianti pasiekti pokyčių, bendravimas yra pagalbos santykių palaikymo ir stiprinimo išraiška, tai ne tik filosofinė ir profesinė orientacija, bet ir asmeninis įsipareigojimas, visa tai paaiškina, kodėl socialinio darbo santykiai yra vienas iš pagrindinių socialinio darbo praktikos pagrindų (Tsui, O’Leary, 2019). Viscarret ir kt. (2019) antrina, kad visas intervencijos procesas vyksta paslaugų gavėjų ir darbuotojo santykių kontekste. Mokslininkai teigia, kad šiame kontekste paslaugą gaunanti šeima ir darbuotojas stengiasi rasti bendrą supratimą apie problemą, kas ją sukelia, kaip tai susiję su kitais emociniais ir elgesio veiksniais paslaugų gavėjų gyvenime.

Atlikta literatūros analizė parodė, kad socialinio darbo praktika remiasi įvairiais santykiškai – nuo asmeninių, tarpasmeninių, organizacijos viduje, tarporganizacinių iki tarptautinių, tai reiškia skirtingus socialinio darbo praktikos lygius – nuo mikro (individualus lygis) iki mezo (grupės, bendruomenės lygis), tada iki makro (visuomenės lygis) (Tsui, O’Leary, 2019).



1 pav. Socialinio darbo lygiai.

Šaltinis: paveikslėlis sudarytas darbo autoriaus, remiantis Tsui, O’Leary (2019).

Mikro – socialinis darbas orientuotas į pagalbą asmenims, šeimoms ir mažesnėms grupėms; mezo – lygmenyje darbas yra orientuotas į mažas grupes, dirbant šiame lygmenyje į paslaugų teikimą įsitraukia ir kitos organizacijos, prasideda paslaugų



organizavimas ir koordinavimas su kitais specialistais; makro – šis lygmuo yra orientuotas į darbą su bendruomene, jos socialinius pokyčius ir socialinių paslaugų procesų kaitą bei įgyvendinimą (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006); Tsui, O’Leary, 2019). Galima daryti prielaidą, kad socialinis darbas su šeima prasideda mikro lygyje, tuomet įvertinus probleminės situacijos sudėtingumą, pagalba gali peraugti į mezo lygį, kuriame jau prasideda bendras, kelių specialistų susistemintas darbas.

*Apibendrinus galima teigti, Lietuvoje, kaip ir visame pasaulyje nemaža dalis šeimų patiria įvairius sunkumus – vidinius, kurie apima šeimos tarpusavio santykius, įvairių priklausomybių, patiriama smurto ar skurdo bei išorinius sunkumus tokius kaip nedarbą ar izoliaciją, šie sunkumai dažnu atveju turi įtakos ir santykių silpnėjimui su visa supančia aplinka. Sunkumus patiriančios šeimos yra viena iš skaudžiausių visuomenės grupių, dažnai tokios šeimos būna nemotyvuotos, joms sunku pačioms pradėti ieškoti pagalbos, tokių šeimų situacijos labai dažnai susijusios su sudėtingomis, sunkiai įveikiamomis, aštriomis ar ilgai besitęsiančiomis problemomis. Šeimoms nebepajėgiant pačioms išspręsti iškilusių sunkumų, įsitraukia į problemos sistemą socialiniai darbuotojai, padėdami šeimai susitvarkyti su sunkumais. Prasideda intervencijos procesas, šio proceso metu siekiama būti šalia šeimos ir padėti, kiek įmanoma daugiau įgalinti ją išspręsti sunkumus.*

## **1.2. Konfidencialumo koncepcija**

Paprastai konfidenciali informacija suprantama, kaip teisė apsaugoti asmens tapatybę, vardą, lytį, garbę ir orumą (Tudor, 2015). Šią informaciją patvirtina Europos parlamento ir tarybos reglamentas dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (2016), kad asmens duomenų kriterijai yra tie, pagal kuriuos galima atskleisti fizinių asmenų tapatybę ir kuriuos reikia saugoti. Tai reiškia, kad konfidenciali informacija yra laikoma, bet kokia informacijos dalis, susijusi su fiziniu asmeniu, kurio tapatybė gali būti nustatyta tiesiogiai ar netiesiogiai, išsiaiškinus bent vieną asmens duomenų kriterijų. Kaip nurodo Schneider (2022), nors dažnai konfidencialumas siejamas su asmens privatumu, tačiau pati asmeninė, konfidenciali informacija ne visada yra susijusi su privatumu, pati asmeninės informacijos samprata yra daug platesnė nei privataus gyvenimo. Konfidencialumas ir privatumas turi daug bendro, todėl gali kilti painiavos atskiriant bei tinkamai naudojant šias dvi sąvokas, tačiau

kaip teigia Elkoumy ir kt. (2021), kiekviena sąvoka iš jų turi specifinę prasmę. Taigi, konfidencialumas yra susijęs su prieiga prie duomenų, o privatumas orientuotas į asmenis ir jų teises, kada yra asmens duomenys, konfidencialumo iššūkiai sutampa su privatumo iššūkiais (Elkoumy ir kt., 2021).

Kiekviena šalis turėtų užtikrinti pagrindinių žmogaus teisių, laisvių ir asmeninės informacijos apsaugą nuo bet kokio piktnaudžiavimo ar pažeidimo (Tarjkovska, 2019). Lietuvos Respublikos Konstitucijos (1992) 18 staipsnyje yra patvirtinta, kad žmogaus teisės ir laisvės yra prigimtines, tai reiškia, kad gimdamas žmogus į pasaulį atsineša savo prigimtines teises, kurios savaime suprantama turi būti saugomos ir užtikrinamos. Konfidencialios informacijos gerbimas atspindi liberalią asmens, kaip savarankiškos būtybės, laisvės sampratą, kol jo veiksmai nepažeidžia kitų teisių ir laisvių (Folkman, 2000).

Analizuojant Lietuvos teisinę sistemą susijusią su konfidencialia informacija, galima pastebėti įvairių įstatymų, vyriausybės nutarimų ar institucijų bei organizacijų pasirašytų įsakymų, kurių tikslas yra apsaugoti asmenų konfidencialią informaciją. Po Lietuvos Nepriklausomybės atkūrimo, asmens duomenims apsaugoti buvo vadovaujama Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (1996), šis dokumentas galioja ir šiomis dienomis. Elektorinių ryšių įstatymas (2004) reglamentuoja visos visuomenės santykius ir paslaugų teikimą, naudojantis elektroninių ryšių tinklais, numato būtinybę užtikrinti ir apsaugoti konfidencialią informaciją. Vėliau sparčiai keičiantis valstybės ekonomikai ir politikai Lietuva 2004 m. įstojo į Europos sąjungą, kas atitinkamai turėjo įtakos ir teisinei sistemai. 2016 balandžio 17 d. buvo priimtas Europos parlamento ir tarybos reglamentas, dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (GDPR), kuriuo vadovaujama ir Lietuvoje, šiame dokumente teigiama, kad kiekvienas asmuo turi teisę į savo asmens duomenų apsaugą, šis dokumentas yra visos Europos asmens duomenų apsaugos pagrindas. Nagrinėjant Lietuvos teisės aktus ir tarptautinius dokumentus, akcentuojama, kad visos žmogaus teisės turi būti saugomos ir ginamos.

Pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą (2016), kiekvienas asmens duomenų turėtojas, vadinamas duomenų subjektu. Nors šis pavadinimas atrodo nuasmenintas, bet asmenys, kaip duomenų subjektai turi savo atitinkamas teises, kuriomis turi pilna teisę pasinaudoti norėdami apsaugoti savo asmens duomenis ir save patį. Apačioje esančioje 3-ioje lentelėje galima pamatyti duomenų subjekto teises, kurios yra reglamentuojamos Bendrajame apsaugos duomenų reglamente (2016).

3 lentelė. Duomenų subjektų teisės.

Duomenų subjektų teisės	Teisių aprašymas
<b>Teisė susipažinti su duomenimis</b>	Pirmas kriterijus, kuris priklauso šiai teisei, tai duomenų subjektas turi teisę gauti patvirtinančią informaciją, ar su juo susiję duomenys yra tvarkomi. Tuomet vėliau, duomenų valdytojas turi pateikti visą prašomą informaciją apie šių duomenų tvarkymą, pvz., kokiais tikslais yra tvarkomi duomenys. 15 straipsnis
<b>Teisė reikalauti ištaisyti</b>	Duomenų subjektui pastebėjus, jog duomenų valdytojo turima informacija nėra teisinga, su juo nesusijusi ar pateikta informacija nėra išsami, yra galimybė reikalauti, kad duomenys būtų koreguojami pateikiant teisingą ir išsamią informaciją. 16 straipsnis
<b>Teisė būti pamirštam</b>	Šios teisės pasinaudojimo galimybės yra tik tuomet, jei duomenys yra tvarkomi sutikimo ar sutarties vykdymo pagrindais. Jei duomenų valdytojas duomenis yra perdavęs trečiosioms šalims, o duomenų subjektui pasinaudojus šia teise, duomenys turėtų būti pamiršti iš visų galimų turėtojų. 17 straipsnis
<b>Teisė apriboti duomenų tvarkymą</b>	Duomenų subjektas šia teise gali pasinaudoti, kai yra pastebimas duomenų netikslumas, tuomet tvarkymo apribojimas yra iki to laiko, kuomet informacija yra pakoreguota ar pakeista. Kai duomenys būna tvarkomi neteisėtai ir vietoje šių duomenų pašalinimo, yra prašoma apriboti naudojimą, kol duomenų subjektas galės apginti savo teises. 18 straipsnis.
<b>Teisė į duomenų perkeliamumą</b>	Esant poreikiui duomenų subjektas gali pareikalauti visų pateiktų, susistemintų ir tvarkomų duomenų apie jį, jei yra galimybė, net visi duomenys esantys archyve, jei jie nėra sunaikinti. Kitas svarbus kriterijus, kuriuo gali pasinaudoti asmuo, kad esant techniškai įmanomomis galimybėmis, vienas duomenų valdytojas perduotų informaciją kitam. 20 straipsnis.
<b>Teisė nesutikti</b>	Duomenų subjektus gali pasinaudoti šia teise ir nesutikti, kad su juo susiję duomenys būtų tvarkomi, konkrečiu atveju ir dėl pagrįstų priežasčių. 21 straipsnis
<b>Teisė pateikti skundą priešingos institucijai</b>	Jei duomenų subjektas įtaria, kad jo teisės remiantis BDAR yra pažeidžiamos, jis turi teisę pateikti skundą atitinkamoms, kompetetingoms institucijoms (pavyzdžiui Lietuvoje esanti Valstybinė asmens duomenų inspekcija). 77 straipsnis

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis (Bendroju duomenų apsaugos reglamentu, 2016).

Pateiktoje lentelėje yra įvardintos septynios duomenų subjektų teisės, kuriomis gali pasinaudoti kiekvienas asmuo. Pirmoji paminėta teisė – susipažinti su duomenimis, šį teisę reglamentuoja 15 straipsnyje, pasinaudodamas šia teise duomenų subjektas, gali sužinoti informaciją koku tikslu yra tvarkomi jo duomenys ir pan. Sekanti teisė – reikalauti ištaisyti, šią teisę reglamentuoja 16 straipsnis, kuriuo vadovaujantis duomenų subjektas gali reikalauti koreguoti esančius duomenis, kai šie yra pateikti neteisingai, neaiškiai. Trečioji teisė – būti pamirštam, ši teisė įvardijama 17 straipsnyje, pasinaudojimo galimybės yra tik tuomet, jei duomenys yra tvarkomi sutikimo ar sutarties vykdymo pagrindais. Ketvirtoji teisė, kuria gali pasinaudoti duomenų subjektas – apriboti duomenų tvarkymą, šią teisę reglamentuoja 18 straipsnis, duomenų subjektui pastebėjimus neteisėtą duomenų tvarkymą, ar neteisėną informaciją, asmuo gali apriboti tvarkymą iki to laiko, kai visi nesklandumai bus ištaisyti. Penktoji teisė nurodo galimybę apie duomenų perkeliamumą, 20 straipsnyje yra nurodoma, kad esant duomenų subjekto

poreikiui ir duomenų valdytojo galimybėms, duomenys gali būti perkeltami kitam duomenų valdytojui. Šeštoji teisė reglamentuoja, apie galimą duomenų subjekto nesutikimą, dėl jo duomenų tvarkymo, tačiau dėl atitinkamų ir konkrečių priežasčių, šią teisę reglamentuoja 21 straipsnis. Paskutinė septintoji teisė – skundo pateikimas, 77 straipsnis, duomenų subjektas įtardamas, kad jo teisės yra pažeidžiamas gali rašyti skundą asmens duomenis ginančioms teisėms, kurios savo ruožtu nagrinės konkretų atvejį (Bendrųjų asmens duomenų reglamentas, 2016). Šių teisių pagalba duomenų subjektas gali sužinoti ar su jais susijusi informacija yra teisinga, ar šios informacijos tvarkymas yra tikslingas ir teisėtas. Norint, kad tinkamai užtikrinti duomenų subjektų teisių apsaugą ir įgyvendinimą, duomenų valdytojai turi atsakingai vadovautis visais keliamais BDAR reikalavimais, imtis visų atitinkamų priemonių, kad duomenų apsauga būtų įgyvendinta.

Valstybinės duomenų inspekcijos teigimu (2017), šios teisės nėra absoliučios, tad kaip ir kitose teisėse, gali būti numatyta išimčių, pasitaikyti tokių atvejų, kuomet duomenų subjektas šių, aukščiau išvardintų teisių gali ir neįgyvendinti, apačioje Valstybinės duomenų inspekcijos pateikti atvejai, kai konfidencialumas gali būti pažeistas teisiškai:

- kai yra būtinybė užtikrinti valstybės saugumą ir gynybą;
- kai kalbama apie viešosios tvarkos, baudžiamąjį persekiojimą, nusikalstamų veikų prevencijos užtikrinimą;
- užtikrinant tarnybinės ar profesinės etikos prevenciją, tyrimą;
- kai reikia užtikrinti duomenų subjekto ar kitų asmenų teisių ir laisvių apsaugą.

Apžvelgus visas šias priežastis galima pastebėti, kad atskleisimo priežastys gali būti tokiu atveju, kai tai susiję su paties žmogaus ar kitų aplink esančių saugumu. Reikėtų vengti atsitiktinių konfidencialumo pažeidimų (Tudor, 2015).

Anot Trajkovska (2019), visas žmogaus gyvenimas yra ganėtinai glaudžiai susijęs su įvairia informacija, jos gavimu, apdorojimu ir sklaidimu, autorė taip pat teigia, kad asmens duomenis tvarko duomenų valdytojas, asmuo, kuris turi teisę, gavęs rašytinį duomenų subjekto, reikalaujančio tvarkyti jo duomenis, sutikimą.

Plačiau nagrinėjant konfidencialumą, taip pat reikia paminėti apie pasitikėjimu grįstų santykių svarbą, kurių metu asmuo dalijasi asmenine informacija, tikėdamasis, kad ji bus saugoma (Matthew, Barron, Hodson, 2019). Minėti autoriai akcentuoja, kad konfidencialumas yra pagrindinis kriterijus dirbant su žmonėmis ir jų asmenine bei konfidencialia informacija, nes dalis žmonių dažnai abejoja kreiptis pagalbos, nes bijo dėl savo asmeninės informacijos atskleidimo. Schneider (2022) pabrėžia, kad tie, kurie

dirba su žmonėmis ir jų konfidencialia informacija, turi aiškiai suprasti konfidencialumą. Anot Bagdono (2001), konfidencialumas yra antrinis etikos principas arba toks, kuris naudojamas kaip priemonė vienam iš pagrindinių etikos principų, pavyzdžiui, pagarbos privatumui laikytis, tačiau, autoriaus nuomone, profesijose, kuriose yra teikiamos paslaugos, žmonėms darbo praktikoje konfidencialumas yra pateiktas pirmoje etikos principų vietoje (Bagdonas, 2001).

Profesionalių paslaugų kontekste konfidencialumą apibrėžia kaip profesionalo įsipareigojimą, kad nevieša informacija nebus atskleista trečiajam šaliai be sutikimo, kad konfidencialumo apsauga yra viena iš priemonių kurti santykius su klientu (Schneider, 2022). Konfidencialumas suteikia galimybę aptarti sudėtingus klausimus, taip pat šis principas yra pagrindinis profesinės praktikos aspektas įvairiose įstaigose, įskaitant ir socialines paslaugas teikiančias (Matthew, Barron, Hodson, 2019). Tad, galima daryti prielaidą, kad konfidencialumo kriterijus yra vienas iš svarbiausių dirbant su žmonėmis ir jų asmenine informacija.

Kalbant apie vaikus konfidencialumo temoje, Bendrųjų duomenų apsaugos reglamente (2016), 38 straipsnyje rašoma, kad „vaikams reikia ypatingos jų asmens duomenų apsaugos, nes jie gali nepakankamai suvokti su asmens duomenų tvarkymu susijusius pavojus, pasekmes ar apsaugos priemones ir savo teises“. Tai nurodo, jog vaikams, kaip ir visose srityse reikia ypatingos apsaugos, įprastai vaikai ne visada suvokia savo teises, jų apsiginti taip pat neturi galimybės, tad vaikų asmens duomenims apsaugoti turi būti skiriamas ypatingas dėmesys, kad netinkami asmenys, negalėtų tuo pasinaudoti. Adams ir Lee-Jones (2017), atliktas tyrimas nustatė, jos netinkamas dalijimasis asmenine informacija vaiko apsaugos srityje gali turėti neigiamą poveikį bendram paslaugų teikimui ir sukelti pražūtingų padarinių susijusiems subjektams (Adams, Lee-Jones, 2017).

*Apibendrinus analizuotą informaciją galima teigti, kad konfidenciali informacija yra laikoma, bet kokia informacijos dalis, susijusi su fiziniu asmeniu, kurio tapatybė gali būti nustatyta tiesiogiai ar netiesiogiai, išsiaiškinus bent vieną asmens duomenų kriterijų, tokių kaip vardas, pavardė, lytis, gyvenamoji vieta ir pan. Kiekvienas gimdamas žmogus turi savo prigimtines teises, todėl jo asmens duomenų apsauga turi būti saugoma nuo bet kokio tyčinio pažeidimo ar neteisėto dalijimosi, konfidenciali informacija turėtų būti atskleista nebent tik tokiu atveju, jei to reikalauja įstatymas ar gresia pavojus pačiam asmeniui, aplinkai. Kiekvienas turintis duomenų žmogus, dar vadinamas – duomenų subjektu. Taip pat šie duomenų subjektai turi atitinkamas teises susijusias su*

*konfidencialumu, kuriomis gali pasinaudoti apsaugant savo informaciją ar stebint kaip su ja dirba kiti atsakingi asmenys.*

### **1.3. Socialinio darbuotojo vaidmuo užtikrinant šeimų konfidencialumą**

Visos valstybės turi įstatymus, kurie reglamentuoja socialinio darbo profesiją, o šie įstatymai nustato teises pareigas socialiniam darbuotojui, kad išlaikytų konfidencialumą dirbant su asmenimis, šeimomis ar kitomis klientų grupėmis (Barsky, 2018). Socialiniai darbuotojai dirba su įvairia, paslaugų gavėjais susijusia, asmenine informacija, konfidencialia informacija (Snieškienė, 2008). Kaip teigia Barsky (2020), konfidencialumas dažnai būna paprastai suprantamas ir retai reikalauja nuolatinio budrumo, tačiau socialiniai darbuotojai yra atsakingi už konfidencialios informacijos išsaugojimą, tai reikalauja įprastinio saugumo. Tikimasi, kad socialiniai darbuotojai derins kartais bendrą ir gana miglotą socialinę politiką su sudėtingais žmonių poreikiais, nes šie specialistai veikia kaip sąsaja tarp valstybės politikos ir asmenų, kuriems reikia socialinių paslaugų (Schneider, 2022).

Boddy ir Dominelli (2017) socialinį darbą apibrėžia konkrečiai kaip žmogaus teisių profesiją, be to, žmogaus teisės gali suteikti socialiniams darbuotojams moralinį pagrindą jų veiklai. Barsky (2018) išsakyta nuomonė taip pat patvirtina, kad socialiniai darbuotojai, saugodami paslaugų gavėjų konfidencialumą, užtikrina ir jų teises. Socialiniai darbuotojai turi pareigą veikti geriausiaisiais paslaugų gavėjų interesais ir atsižvelgti į žmonių teisę į pagarbą, privatumą ir konfidencialumą, kartu valdydami ir vertindami riziką pagal teisinę sistemą (British Association of Social Workers, 2018). Šios teisinės pareigos apsaugoti asmeninę klientų informaciją turi būti suderintos su greta esančiomis pareigomis, pavyzdžiui, pareiga atsižvelgti į gerovę, saugumą ir interesus konkrečiu atveju (Trajkovska, 2019). Tai galima daryti prielaidą, kad visos žmogaus teisės yra glaudžiai tarpusavyje susijusios, tad specialistai, teikiantys socialines paslaugas žmonėms, turi gerbti visų žmogaus teisių visumą. Taip pat svarbu paminėti, kad socialinių darbuotojų etikos kodekse akcentuojama, kad šie specialistai gerbtų asmens ar žmonių, su kuriais jie dirba, teises, pavyzdžiui, iš darbuotojo reikalaujama gerbti ir užtikrinti konfidencialumą (Ife, 2008). Kai kurie mokslininkai nurodo, jog socialinio darbuotojo profesinė etika yra daug daugiau nei tik individualios moralės pratęsimas ir profesiniame kontekste neužtenka vien veikti pagal savo individualias moralines vertybes (Schneider, 2022; Úriz, Viscarret, Ballester, 2021, Boddy ir Dominelli, 2017). Taip pat minėti



mokslininkai teigia, kad profesionalaus darbo atveju apibrėžiama, jog socialiniai darbuotojai demonstruoja pagarbą klientų, pasitikėjimu jais, saugodami klientų informacijos konfidencialumą ir gerbdami klientą bei jo savarankiškumą.

Socialiniame darbe suvokiama būtinybė įgyvendinti teises sistemas asmens duomenims apsaugoti, iššūkis kyla dėl to, kaip tiksliai įgyvendinti šiuos reikalavimus kasdienėje praktikoje, todėl socialiniai darbuotojai šį neatitikimą bando kompensuoti savo vadinamuoju dvigubu įgaliojimu: jie ne tik save laiko įsipareigojusių valstybei, bet ir orientuojasi į savo klientų poreikius ir reikalavimus (Schneider, 2022).

Jau kaip buvo išsiaiškinta anksčiau, konfidencialumo laikymasis turi įtakos specialisto ir kliento santykiams, tai ši sąlyga ypatingai galioja socialiniame darbe, tai pabrėžia Barsky (2018). Autorius teigia, kad konfidencialumo laikymasis ugdo patikimus darbo santykius, paslaugų gavėjus skatina dalintis galimai dažnai gėdinga informacija, žinodami, kad darbuotojai su kuriais jie bendradarbiauja, gerbs juos ir saugos jų asmeninę informaciją. Socialiniai darbuotojai turėtų gerbti santykiams taikomus konfidencialumo principus ir užtikrinti, kad konfidenciali informacija būtų atskleidžiama tik gavus socialinio darbo paslaugomis besinaudojančio asmens sutikimą (Trajkovska, 2019). Išimtyms gali būti pateisinamos tik remiantis didesniu etikos reikalavimu, pavyzdžiui, rimto pavojaus įrodymais arba gyvybės išsaugojimu (Walker, 2019).

Plačiau nagrinėjant galimus konfidencialumo atskleidimo atvejus socialiniame darbe, Barsky (2018) akcentuoja, kad gali būti atveju, kai socialiniame darbe prireikia atskleisti konfidencialią informaciją kitiems, tam kad būtų apsaugotas pats paslaugų gavėjas ar kiti asmenys nuo rimtos, neišvengiamos žalos, socialiniai darbuotojai turi paaiškinti klientams, su kuriais jie dirba, ir turi būti aiškiai nurodytos visos aplinkybės, kai reikia atsisakyti konfidencialumo. Tačiau Zastrow (2017) teigimu, specialistai turi atsakingai įvertinti, kada ir kokią informaciją gali ir turi atskleisti, nes kitu atveju, dėl netinkamo konfidencialumo principo atskleidimo, specialistai gali būti paduoti į teismą, už padarytą žalingą poveikį klientui (Zastrow, 2017). Analizuojant mokslinę literatūrą buvo sudaryta apačioje esanti 4-oji lentelė, kurioje pateiktos sąlygos, kuomet leidžiama pažeisti konfidencialumą socialiniame darbe.

4 lentelė. *Sąlygos leidžiančios atskleisti konfidencialumą*

<b>Sąlygos, kuomet specialistais yra galimybė pažeisti konfidencialumą</b>	<b>Aprašymas</b>
<b>Su kliento sutikimu</b>	Kai klientas oficialiai (dažniausiai raštu) įgalioja specialistą paskelbti informaciją
<b>Pavojus kliento gyvybei</b>	Kai klientas grasina savižudybe. Tada specialistas gali būti priverstas pažeisti konfidencialumą, kad išgelbėtų kliento gyvybę.
<b>Kai kyla grėsmė kitų sveikatai ir saugumui</b>	Socialiniams darbuotojams yra leidžiama dalytis informacija, kad būtų išvengta kitų žmonių
<b>Kai kyla grėsmė specialisto saugumui</b>	Kai klientai grasina su specialisto susidorojimu, ar kitų būdu jam pakenkti.
<b>Kyla pavojus nepilnamečiams asmenims</b>	Kai specialistas sužino, kad nepilnametis padarė nusikaltimą, kai nepilnametį suaugusieji naudoja kaip nusikaltimo dalyvį arba kai nepilnametis yra nusikalstamų veiksmų auka. Tokiose situacijose yra reikalaujama, kad specialistai informuotų teisines institucijas.

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis (Trajkovska, 2019; Zastrow, 2017).

Daugumoje valstybių leidžiama arba reikalaujama, kad specialistas informuotų atitinkamus žmones, kai klientas prisipažįsta įvykdęs arba planuojami rimti nusikaltimai, kurie išvardinti aukščiau esančioje lentelėje (Zastrow, 2017). Tačiau galima dar kartą pabrėžti, kad visais šiais atvejais reikalingas profesionalus vertinimas sprendžiant klausimus, susijusius su konfidencialumu. Dėl šių sąlygų, kai leidžiama atskleisti paslaugų gavėjų konfidencialumą siekiant apsaugoti kitus ar patį klientą, silpnina pačio konfidencialumo principą, tačiau nepaisant to, socialiniai darbuotojai turi būti budrūs, kad apsaugotų paslaugų gavėjų asmeninę informaciją ir saugumą, žinotų galimas pasekmes ir riziką (British Association of Social Workers, 2018).

Kalbant apie konfidencialumo išsaugojimą socialiniame darbe, aktualu aptarti technologijų naudojimą. Sparčiai besikeisdamas pasaulis atneša visokių naujovių, ne išimtis ir socialinis darbas. Technologijų naudojimas socialinio darbo praktikoje suteikia daug naudos – paslaugų teikimo galimybių išplėtimas, el. paštas, vaizdo konferencijos ir telefono skambučiai yra tik keletas įrankių, leidžiančių specialistams bendrauti su klientais (Pascoe, 2021). Kaip teigia British Association of Social Workers (2018), palyginti su verslo sektoriumi, socialinis darbas lėtai pritaikė technologijas, šį atsilikimą paskatino riboti ištekliai, etiniai ir teisiniai sumetimai, mokymo trūkumas ir socialinio darbo istorinė priklausomybė nuo tiesioginio bendravimo. Nepaisant lėtos pradžios, įvairios komunikacinės technologijos vis sparčiau įsilieja į socialinio darbo struktūras (British Association of Social Workers, 2018). Nors technologijų naudojimas gali būti



sėkmingas su sunkiai pasiekiamomis grupėmis, tačiau technologijų naudojimas meta iššūkį tradicinėms socialinio darbuotojo ir kliento santykių sampratoms, pavyzdžiui, tiesioginiams susitikimams (Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022). Pagrindinė problema yra ta, kaip nurodo J. Boddy ir L. Dominelli (2017), kad praktikos standartai ir toliau smarkiai atsilieka nuo spartaus technologijų augimo, nėra išsamios šiuolaikinės diskusijos apie technologijų, socialinio darbo praktikos ir socialinio darbo etikos sudėtingumą ir tarpusavio ryšius.

Technologijų naudojimas socialinio darbo praktikoje gali kelti daug rūpesčių dėl klientų konfidencialumo, trumpai tariant, iškilo iššūkis – išsaugoti konfidencialumą (Barsky, 2020; Zastrow, 2017). Anot K. Nordesjö, G. Scaramuzzino ir R. Ulmestig (2022), kai kuriais atžvilgiais rizika prarasti klientų konfidencialumą yra panaši nepriklausomai nuo to, ar naudojama technologija, ar ne, kas nors gali pavogti popierines bylas, praktikai gali netyčia pasidalinti konfidencialia informacija su neteisingsais asmenimis ir pan. Vis dėlto technologijų naudojimas gali sukelti įvairių problemų tiek mastu, tiek rimtumu, jei laiškas būna išsiųstas ne tam asmeniui, konfidencialumo pažeidimas kyla tik su vienu asmeniu, jei įsilaužiama į serverius, kuriuose būna klientų įrašai, tuomet žalos ir išplitimo mastas gali būti nebesuvaldomas, nors dažniausiai visi serveriai yra saugūs, yra naudojimas šifravimas ir kitos apsaugos priemonės, socialiniams darbuotojams reikia nuolat atnaujinti savo technologijas, kad klientų konfidencialumas būtų apsaugotas kokybiškiau (Barsky, 2017). Kai kurios komunikacinės technologijos turi stiprią apsaugą, užtikrinančią, kad ryšiai su klientais ir apie juos būtų konfidencialūs, tačiau, kad bent dalį socialinių paslaugų būtų galima teikti technologinių komunikacijų būdu, reikia įdėti daug indelio, o tai užtrunka nemažai laiko (Barsky, 2020). Didėjant technologijų naudojimui įvairiuose socialinio darbo praktikos aspektuose, socialiniai darbuotojai turi žinoti apie unikalius iššūkius, kurie gali kilti dėl konfidencialumo išlaikymo (Zastrow, 2017).

Įtraukdami įvairias technologijas į praktiką, socialiniai darbuotojai privalo laikytis etikos kodekso, kad išlaikytų klientų konfidencialumą, apskritai visi etikos standartai etikos kodekse taikomi sąveikai, santykiams ar bendravimui, nesvarbu, ar tai vyksta asmeniškai, ar naudojant technologijas (Mattison, 2018). Socialiniai darbuotojai, norėdami susisiekti su klientais ir kolegomis, naudoja internetines platformas susitikimams, telefoną, tekstinius pranešimus, el. paštą ir socialinių tinklų svetaines (Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022). Integruojant technologijas į socialinio darbo praktiką, reikia atsižvelgti į tai, kaip bus viskas atliekama laikantis duomenų apsaugos (Pascoe, 2021). Bullock ir Colvin (2015) atlikto tyrimą, kurio analizė parodė, kad dirbant

su komunikacinėmis technologijomis, patirties ir įgūdžių lygis, palyginti su tradiciniais socialinio darbo įgūdžiais, buvo žymiai mažesnis. Kai kurie mokslininkai nurodo, kad komunikacinės technologijos kelia didesnę riziką klientų konfidencialumui, turi būti taikoma reguliuojama geriausia informuoto sutikimo praktika, pagal teisinius ir moralinius nepriekaištingus profesinius kodeksus, klientai turi būti informuojami apie riziką, atsirandančius technologijų pokyčius, kurie gali būti naudojami socialinio darbo praktikoje (Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022; Mattison, 2018; Bradley, Hendricks, Kabell, 2011).

Plačiau nagrinėjant technologijų naudojimą socialiniame darbe, M. Mattison (2018) teigia, kad elektroninio pašto praktika nėra visiškai saugus ar konfidencialus bendravimo būdas, perduodant informaciją el. paštu gali būti padarytos žmogiškosios ir techninės klaidos, pavyzdžiui, siunčiant pranešimą netinkamam gavėjui, be to, autorius akcentuoja, jog el. laišakai yra saugomi siuntėjo ir gavėjo interneto paslaugų teikėjų archyvuose (Mattison, 2018). C. Van Sickle (2018) paantrina, kad el. paštas nėra saugi bendravimo forma.

Tekstinių pranešimų praktika socialiniame darbe, nors bendrauti gali būti patogiau ir kartais būtina naudoti teksto pranešimus, reikia taip pat, akcentuoti, kad tai nėra saugus būdas bendrauti, kad socialiniai darbuotojai turi rimtai laikytis savo teisinių ir etinių įsipareigojimų (Bradley, Hendricks, Kabell, 2011).

Taip pat, reikia paminėti mokslininko Zastrow (2017) išsakytą nuomonę, kad technologijos yra naudojamos net tik komunikuojant, šiuolaikinės kompiuterinės technologijos leidžia greitai, lengvai ir nebrangiai surinkti, įrašyti, saugoti ir apdoroti didelius duomenų kiekius. Minėtas autorius akcentuoja, kad dėl konfidencialumo pažeidimo pavojaus, naudojant šiuolaikines elektronines technologijas, labai svarbu, kad socialiniai darbuotojai gerai išmanytų asmenų ir šeimų teises, konfidencialumo užtikrinimo reikalavimus, kokią informaciją rinkti, saugoti ir perduoti, kas turi prieigą ir kokiais tikslais, tapo esminiais šių dienų socialinio darbo klausimais (Zastrow, 2017).

*Apibendrinus galima teigti, kad socialiniai darbuotojai, norėdami padėti žmonėms, visų pirma turi gauti pakankamai informacijos apie juos, įprastai informacija būna jautri, nemaloni, asmeninė. Klientai, atskleisdami savo asmeninę informaciją, tikisi, jog ji bus tinkamai saugoma ir niekam neatskleista. Tad, atitinkamai socialiniams darbuotojams padidėja atsakomybė gaunant šią informaciją iš paslaugų gavėjų. Prasideda etikos bei vertybių išbandymas, dažnai iškyla praktinės realybės ir paslaugų teikimo sistemos susipriešinimas. Klientų konfidencialios informacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų, turi atitikti galiojančius duomenų apsaugos ir duomenų saugumo*

*įstatymus ir kitus teisės aktus, tačiau tuo pat metu pati duomenų apsauga atlieka jau minėtą dviprasmišką vaidmenį socialinio darbo praktikoje. Nepaisant įvairių darbo išbandymų, socialiniai darbuotojai taip pat turi priimti įvairias naujoves ir besikeičiantį technologinį pasaulį, kas atitinkamai keičia ir paliečia paslaugų teikimą socialiniame darbe. Trumpai tariant, sparčiai įsiliedamos technologijos į socialinį darbą, kelia rimtus išbandymus socialines paslaugas teikiančių specialistų kompetencijos, ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas tvarkomos, saugomos, dalijamos konfidencialios informacijos apsaugos užtikrinimui. Socialiniai darbuotojai turėtų būti itin budrūs ir dėti visas pastangas, kad darbas su asmenine informacija būtų atliktas atsakingai ir etiškai.*

#### **1.4. Šeimų konfidencialumo užtikrinimas tarpinsitucinio bendradarbiavimo metu**

Šeimos, su kuriomis yra dirbama socialiniame darbe, įprastai susiduria su kompleksinėmis problemomis, tad natūraliai išspręsti visus iškilusius sunkumus neretai prireikia koordinuotos specialistų komandos, kad padėti atkurti normalų šeimos funkcionavimą visuomenėje (Renner, 2018). Kaip teigia, Kovaitė (2016) ir Andrijauskaitė (2015), teikiant paslaugas šeimai, esant šeimos poreikiui, yra labai svarbus bendras, sistemingas požiūris ir komandos veikimas probleminėje situacijoje, taip plėtojant ir gerinant paslaugų tinklą šeimai, kad ši stiprintų savo institutą ir sukurtų palankias bei tinkamas sąlygas augti vaikams. Kaip nurodo, Branson ir Miller (2020), darbas komandoje leidžia problemą pamatyti iš skirtingų pusių, kiekvienas specialistas turi atitinkamas kompetencijas, tokiu būdu padidėja problemos išsprendimo spektras, taip pat autoriai teigia, kad kiekvienas asmuo pasidalina savo turimomis žiniomis, patirtimi ir nuomone apie susiklosčiusią situaciją, taip lengviau priimami sprendimai problemai sutvarkyti bei suteikiama kokybiškesnė pagalba šeimai. Tą patvirtina Chukwudi ir Needorn (2021), kad darbas komandoje suteikia žinių, požiūrių ir patirties įvairovę, kurią integruojant įmanoma pasiūlyti greitus, lanksčius ir naujoviškus atsakymus į iškilusias šeimų problemas bei iššūkius.

Casado, Riera ir Cardona (2020) tvirtina, jog būtina sukurti bendradarbiavimo sistemą su kitais specialistais. Autoriai įvardija, kad tai turėtų atrodyti tarsi pagalbos teikimo aljansas, į kurį aktyviai turėtų būti įtraukti ir šeimos nariai, kaip svarbų bendradarbiavimo procesą akcentuoja sistemingą grįžtamojo ryšio gavimą, kas yra sėkmingo bendradarbiavimo vystymosi pagrindas. Taip pat kaip nurodo Chukwudi ir

Needorn (2021), esant tarpinstituciniam bendradarbiavimui, sėkmė labai priklausys nuo to, kaip efektyviai specialistai geba dirbti komandoje, vykdyti savo atsakomybes siekiant bendro išsikelto tikslo. Kaip akcentuoja Adomaitytė – Subačienė (2015), socialiniame darbe bendradarbiavimas yra laikomas vienas iš svarbiausių ir būtinų kriterijų pagalbos sistemoje. Komandoje dirbantys specialistai dalinasi darbo patirtimi, tačiau neretai kyla ir iššūkių sklandžiai palaikyti bendradarbiavimą, dėl skirtingų požiūrių, savitų darbo tradicijų, kultūrinių nuostatų ar tinkamiausių funkcijų pasidalijimo tarp skirtingų valstybės institucijų, kurios yra įtrauktos į problemos sprendimo sistemą (Andrijauskaitė, 2015; Kavaliauskienė, 2008; Gvaldaitė, 2006). Nors bendradarbiavimo nauda nenuginčijama, reikia pažymėti, kad tai yra sudėtingas ir dažnai sunkiai pritaikomas procesas socialinio darbo praktikoje.

Reikia paminėti, kad Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2021 m. gegužės – birželio mėnesiais buvo užsakiusi tyrimą, kurio tikslas buvo išanalizuoti paslaugų skirtingo tipo šeimoms, poreikį ir kokybę. Atliktas tyrimas parodė, kad pagalbos ir paslaugų šeimai kokybė Lietuvoje šiuo metu yra vertinama kol kas tik vidutiniškai, tad po šio tyrimo buvo akcentuota, kad privalu sukurti realiai ir tvariai veikiančią tarpžinybinio bendradarbiavimo modelį, į kurią būtų įtraukti specialistai iš įvairių paslaugų teikimo sektorių, siekiant realaus poveikio šeimų gerovei (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija).

Socialiniame darbe bendradarbiavimas gali būti labai įvairiapusis: visų pirma socialinio darbuotojo ir kliento bendradarbiavimas; įstaigoje vidinis bendradarbiavimas tarp joje dirbančių specialistų; tarp kitų įstaigų vykstantis bendradarbiavimas, su specialistais, kurie dalyvauja sprendžiant problemą (Adomaitytė – Subačienė, 2015). Kalbant apie tarpinstitucinį bendradarbiavimą jis apibūdinamas, kaip skirtingose institucijose dirbančių bei skirtingas paslaugas atstovaujančių specialistų, tarpusavio santykis (Čepienė, 2016). Jau minėtas paslaugų gavėjų problemų kompleksiskumas yra pagrindas pradėti bendradarbiavimą, sudarius reikiamą specialistų komandą įprastai būna pasiekti geresni norimi rezultatai (Dirgelienė, 2010).

Lietuvos Respublikos teisiniuose dokumentuose yra įtvirtintas bendradarbiavimas ir jo svarumas, kai yra teikiama pagalba šeimai ar vaikui. Pirmas ir labai svarbus dokumentas įsakymas Dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016 – 2023 m. veiksmų plano patvirtinimo, jame labai detalai yra aprašyta kompleksinės pagalbos šeimai principai, pagalbos teikimo rūšys ir pobūdis. Lietuvos respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (1996), yra akcentuojamas tarpinstitucinio bendradarbiavimo būtinumas, teikiant, bet kokio tipo pagalbą šeimai, reikalinga

koordinuota specialistų komanda. Lietuvos Respublikos įsakymas Dėl savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijų patvirtinimo (2018), kuris pateikia bendro pobūdžio rekomendacijas darbui komandoje, teikiant paslaugas šeimoms. Bendram darbui su šeimomis yra sutelkiama iš įvairių įstaigų bei organizacijų komanda: „socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigas, teisėsaugos institucijas, seniūnijas, bendruomenines organizacijas, nevyriausybines organizacijas ir kitas su šeimomis dirbančias įstaigas bei organizacijas“ (LR įsakymas Dėl savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijų patvirtinimo, 2018).

Ramašauskienė (2020) teigia, norint pratiškai įgyvendinti etikos principus, tik subjektyviai to norėti neužtenka, šiems tikslams pasiekti turi būti sudarytos atitinkamos sąlygos. Socialinių darbuotojų etikos kodeksas yra svarbus dirbant socialinio darbo srityje, nes dirbant su žmonėmis, kurie turi problemų kompleksiskumą ir nesilaikant reikiamų vertybių, paslaugų gavėjams galima labiau pakenkti nei padėti (Varžinskienė, Ivanauskienė, 2007). Viscarret ir kt. (2019) autorių atliktame tyrime apie socialinių darbuotojų etiką socialiniame darbe, buvo gauti duomenys, kurie atskleidė, kad 52% socialiniai darbuotojai teigė, jog patyrė etinius sunkumus dėl konfidencialumo išsaugojimo bendradarbiaujat su kitais specialistais, sprendžiant klientų problemą. Tai galima daryti prielaidą, kad konfidencialumas nėra tinkamai išsaugojamas ir gali kilti įvairių grėsmių klientų asmeninei informacijai, galiausiai čia išryškėjo dilemos socialinio darbuotojo ir (arba) specialisto nekompetencija (Viscarret ir kt., 2019). Socialiniai darbuotojai turėtų bendradarbiauti su kitomis atitinkamomis organizacijomis, dėl asmens duomenų apsaugos politikos nustatymo, kokie duomenys turėtų būti apsaugoti, kad būtų išvengta piktnaudžiavimo ir neteisėto disponavimo konfidencialia informacija (British Association of Social Workers, 2018).

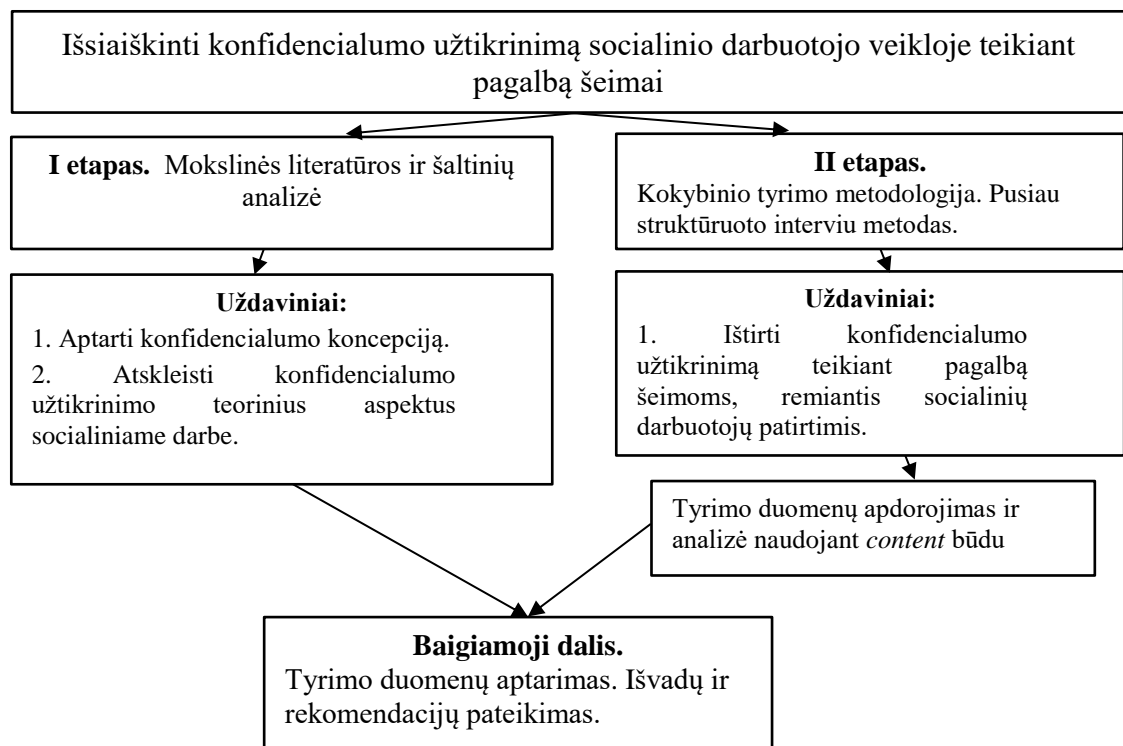
Kaip jau buvo išsiaiškinta, kad į problemas sprendimą įsitraukia dažnai bent keletas specialistų, todėl apsikeitimas informacija apie esamą situaciją tiesiog neišvengiamas. Dirbant su klientais, socialiniams darbuotojams yra pavesta rinkti išsamią informaciją apie klientus, kad būtų galima atlikti vertinimus, tvarkyti dokumentus bei planuoti paslaugas (Branson, Miller, 2020). Specialistai, dirbdami pagalbos teikimo tinkle, dalinasi reikiama ir svarbia informacija susijusia su paslaugų gavėjais, taip pat socialinis darbuotojas gali tarpininkauti tarp savo kliento ir kitų specialistų, ar nukreipti į kitas institucijas esant poreikiui, atsižvelgus į esamą susiklosčiusią situaciją (Migimis, Ulozas, 2012). Kaip teigia, McInroy (2019), konfidencialumo išsaugojimas, ypač susijęs saugiu duomenų perdavimu ir saugojimu.

Kiekvienas socialinis darbuotojas ir (ar) specialistas turi apsvarstyti, kokios rūšies informacija yra svarbu dalytis, taip pat numatyti geriausias tokios informacijos dalijimosi būdus, ypač naudojant technologijas (Barsky, 2017). Paslaugų teikimo sistemoje dalyvaujantys specialistai turėtų imtis atsargumo priemonių, kad užtikrintų ir išlaikytų informacijos, perduodamos kitoms šalims, naudojant įvairias technologijas, konfidencialumą (British Association of Social Workers, 2018).

*Apibendrinant tarpinstitucinį bendradarbiavimą, galima teigti, kad tai koordinuotas kelių subjektų, kurie atstovauja skirtingas sritis, komandinis darbas. Sistemingas komandinis darbas yra labai svarbus ir reikalingas, norint padėti šeimoms išspręsti kompleksines problemas. Skirtingų specialistų tinklaveika yra ne tik reikalinga, bet praktikoje dažnai būna sudėtinga, dėl darbuotojų skirtingų darbo požiūrių ar kultūrų. Praktikoje bendradarbiavimas gali skirtis nuo teisinio reglamentavimo, nes bendradarbiavimo sistema neapsiriboja tik įstatymais, daug įtakos turi ir veikimas realioje situacijoje. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo sėkmingas rezultatų pasiekimas, priklauso nuo efektyvaus komandinio darbo bei šeimos įgalinimo viso pagalbos teikimo proceso. Dirbant komandoje, dalijimasis konfidencialia ir jautria informacija, apie paslaugų gavėjus, neišvengiamas. Specialistai yra atsakingi už tokios informacijos sklaidą tvarkymą ir perdavimą. Galima teigti, kad konfidencialumo laikymasis yra vienas iš svarbiausių principų socialinių darbuotojų ar kitų specialistų darbe.*

## 2. KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMOMS: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTYS, TYRIMO METODOLOGIJA

Atliekant šį tyrimą buvo naudojama apačioje pavaizduotame 2 paveikslėlyje tyrimo loginė schema. Pirmame etape buvo atlikta mokslinės literatūros ir šaltinių analizė, šį etapą sutaro vienas skyrius: konfidencialumo užtikrinimas teikiant pagalbą šeimoms: teoriniai aspektai. Po to buvo atliktas antras etapas, kurio metu buvo pateikta tyrimo metodologija. Kadangi šis tyrimas analizuoja patirtis, tai jam buvo pasirinktas kokybinio tyrimo metodologija, būtent šis metodas leidžia sužinoti tyrime dalyvaujančių žmonių nuomones, patirtis ar požiūrius, kad duomenys būtų surinkti kokybiškesni ir jų užtektų tyrimo analizei, duomenims rinkti buvo pasirinktas pusiau struktūruoto interviu metodas. Surinkti duomenys buvo analizuojami, vėliau pateiktos išvados ir rekomendacijos.



2 pav. Tyrimo loginė seka.

Šaltinis: paveikslėlis sudarytas darbo autoriaus (2022).

**Tyrimo metodas.** Šiame moksliniame tyrime siekiama atskleisti socialinių darbuotojų patirtis susijusias su konfidencialumo užtikrinimu teikiant pagalbą šeimoms. Tad, šiam tyrimui atlikti buvo pasirinkta kokybinio tyrimo metodologija, Bitino ir kitų



autorių teigimu (2008), šis metodas tyrėjui lengviau leidžia suprasti tyrime dalyvaujančių žmonių nuomones, požiūrius, jų patirtis bei galima gauti daug daugiau naudingesnių ir išsamesnių duomenų (Bitinas ir kt., 2008). Kokybinio tyrimo metu kiekvienas jame dalyvaujantis asmuo yra analizuojamas kaip unikalus vienetas, kuris turi aiškų suvokimą apie jį supančią aplinką bei savitą nuomonę įvairiems gyvenimo įvykiams (Tidikis, 2003). „Atliekant kokybinį tyrimą, siekiama atskleisti tiriamojo reiškinio visybę (angl. *entirety*) jo įprastame kontekste; todėl kokybinio tyrimo erdvė dažnai yra kasdieniai, įprastas gyvenimas su jame vykstančiomis įvairiomis veiklos rūšimis ir socialinėmis sąveikomis“ (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016, p. 14).

Kokybinio tyrimo metodologija, kur kas subtiliau pavaizduoja dalyvių požiūrius ir įvairias situacijas, kuriose jie patys aktyviai dalyvauja (Bitinas, 2013). Tokio tyrimo pagalba galima sužinoti įvairių socialinių grupių problemines situacijas, nes būtent kiekvieno žmogaus ar grupės situacijos yra skirtingos ir unikalios, kas susideda ir atspindi autentiškas socialines patirtis (Tidikis, 2003). Kokybinio tyrimo metu būtent svarbiausias ir prioritetinis dalykas būna – „tyrimo dalyvių perspektyvos, subjektyvios sampratos ir patirtys, kasdieniai kontekstai“ (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). Tyrime dalyvaujančių žmonių patirtys yra tarsi „fragmentas“, kuris atspindi visą socialinę patirtį (Tidikis, 2003).

**Tyrimo instrumentas.** Šio tyrimo duomenims gauti buvo pasirinktas pusiau struktūruotas interviu metodas. Šio metodo pagrindinis pranašumas: dažniausiai jo metu gauti duomenys būna išsamesni, platūs, taip pat šis metodas leidžia pažinti kitų žmonių perspektyvas, kas tyrimo dalyviams parodo, kad jų pasakyta nuomonė yra svarbi ir bus išklaudyta (Valavičienė, Gaižauskaitė, 2016, Rupšienė, 2007, Tidikis, 2003). Interviu dar laikomas kaip bendravimo būdas, kurio metu galima rinkti duomenis apie įvairius įvykius ar išsiaiškinti tiriamųjų patirtį „pasitelkus kokybinį interviu atrandamas reikšmių ir patirčių turinys: kaip vyko koks nors procesas, kokia jo reikšmė (prasmė) tyrimo dalyviams, kokie galimi šios patirties skirtumai ir savitumai“ (Valavičienė, Gaižauskaitė, 2016).

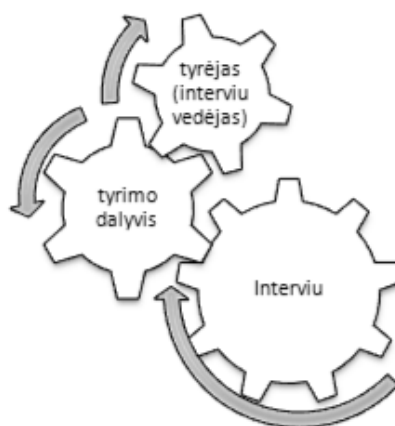
Pusiau struktūruotas interviu yra laikomas kaip pats priimtinausias ir efektyviausias metodas vykdant kokybinius tyrimus (Rupšienė, 2007, Tidikis, 2003). Atliekant tokio tipo interviu būna iš anksto numatomos pokalbio temos ir sugalvojami būtini bei galimi klausimai, šis klausimynas interviu eigoje gali būti papildomas kitais klausimais, nes yra atsižvelgiama į realų pokalbio procesą, taip pat gali būti keičiamas ir užduodamų klausimų eiliškumas ir yra galimybė tyrimo dalyvį grąžinti į pokalbio temą, kai pradeda kalbėti dalykus, visai nesusijusius su analizuojama tema. Tokia rūšis yra laikoma patogi, nes tyrėjo ir informanto komunikacija nėra griežta, kas labiau padeda



sukurti tinkamą interviu atmosferą, taip pat tyrėjas kokybinio interviu metu gali stebėti kaip informantas atsakinėja į klausimus, kokią rodo kūno kalbą ir emocijas (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017; Valavičienė, Gaižauskaitė, 2016; Rupšienė, 2007; Tidikis, 2003).

Interviu įprastai yra atliekamas tada, kai norime pasigilinti į žmonių vidinį pasaulį, sužinoti jų patirtis, jausmus, asmeninę nuomonę ar požiūrį, kai siekiama sužinoti tai, ko paprastai mes negalime pamatyti (Valavičienė, Gaižauskaitė, 2016). Siekiant išsiaiškinti asmenų įsivaizduojamą ir išgyvenamą realybę, vienintelis būdas tai padaryti yra paklausti jų pačių, leisti jiems nevaržomai papasakoti, atsiskleisti ir viską išsakyti savais žodžiais (Tidikis, 2003). Būtent šiam tyrimui ir buvo pasirinktas interviu metodas, kad būtų galima įsigilinti praktinius konfidencialumo aspektus, analizuojant tiriamųjų pateiktas išgyventas patirtis.

Valavičienė ir Gaižauskaitė (2016), kokybinį interviu apibūdina kaip „varomąjį krumpliaratį“, kai visi dalyviai veikia vienas kitą ir visas procesas vyksta ratu, šį procesą galime pamatyti apačioje esančiame paveikslėlyje (žr. 3 pav.).



3 pav. *Interviu ir interviu veikėjų sąveika.*  
Šaltinis: (Valavičienė ir Gaižauskaitė, 2016).

Prieš atliekant kokybinį tyrimą sudarytas pusiau struktūruoto interviu klausimynas, šį klausimyną sudaro keturi klausimų blokai: konfidencialumo išsaugojimas socialiniame darbe, socialinio darbuotojo patirtys išsaugant šeimų konfidencialumą, tarpinstitucinio bendradarbiavimo vaidmuo išsaugant konfidencialumą, pokyčių galimybės išsaugant konfidencialumą, šiuos blokus galima pamatyti žemiau esančioje 5 lentelėje. Blokams atskleisti bus užduodami 19 klausimų, kurie yra susiję su analizuojama tema (žr. 1 priedą)

5 lentelė. Tyrimo klausimų blokai

Klausimų blokas	Klausimų bloką atspindintys klausimai	Sudaryta, remiantis:
<b>Konfidencialumo išsaugojimas socialiniame darbe</b>	1 – 4 klausimai. Šie klausimai yra skirti sužinoti kodėl siekiama užtikrinti konfidencialumą socialiniame darbe, kaip socialinio darbuotojo kompetencijos turi įtakos išsaugant konfidencialumą.	(Trajkovska, 2019; Viscarret ir kt., 2019; Snieškienė, 2008; Barsky, 2018; Zastrow, 2017).
<b>Socialinio darbuotojo patirtys išsaugant šeimų konfidencialumą.</b>	5 – 13 klausimai. Šiais norima išsiaiškinti kaip socialiniai darbuotojai dirbantys su šeimomis užtikrina jų konfidencialumą, kokiais būdais to siekiama ir kokie veiksniai prisideda prie išsaugojimo bei kaip spendžia iškilusias problemas.	(Viscarret ir kt., 2019; Schneider, 2022; Úriz, Viscarret, Ballestero, 2021; Boddy ir Dominelli, 2017; Van Sickle, 2018; Bradley, Hendricks, Kabell, 2011; Mattison, 2018; Walker, 2019; British Association of Social Workers, 2018; Barsky, 2020; Zastrow, 2017; Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022).
<b>Tarpinstitucinio bendradarbiavimo vaidmuo išsaugant konfidencialumą.</b>	14 – 17 klausimai. Šiais klausimais siekiama atskleisti kaip vyksta bendradarbiavimas tarp skirtingų organizacijų, kokių kyla iššūkių išsaugant konfidencialią informaciją bei kaip vyksta informacijos pasidalijimas.	(Viscarret ir kt., 2019; Renner, 2018; Kovaitė, 2016; Andrijauskaitė, 2015; British Association of Social Workers, 2018; Bullock, Colvin, 2015; Barsky, 2017; Trajkovska, 2019).
<b>Priemonės ir pokyčiai, galintys pagerinti konfidencialumo išsaugojimą.</b>	18 – 19 klausimai. Šiais klausimais norima nustatyti, kokios galimos tobulinimo galimybės, paslaugų teikimo sistemoje, susijusios su konfidencialumo išsaugojimu socialiniame darbe.	(Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022; Schneider 2022).

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus (2022).

**Tiriamųjų imtis.** Vienas svarbiausių tyrimo etapų yra tyrimo dalyvių atranka, tiriamųjų atranka yra viso tyrimo pagrindas. Atliekant kokybinį tyrimą tyrimo dalyviai turi būti atsakingai parinkti, kad pats tyrimas būtų, kuo kokybiškesnis ir tinkamai atskleistų analizuojamą temą bei tyrimo detales, tad „atranka privalo būti kruopšti, apgalvota, pagrįsta, antraip atsitiktinai patekę atvejai nebus pakankami norimam tikslui pasiekti.“ (Valavičienė, Gaižauskaitė, 2016). Kai būna pasirinktas kokybinio tyrimo metodas, dalyviu atranka yra įvardijama kaip tikslinė, jie yra pasirenkami objektyviai, gerai įvertinus jų informatyvumą. Tikslinės atrankos privalumas – lankstumas, tyrimo organizatoriui neprivaloma griežtai sekti anksčiau iškeltų atrankos dalyvių kriterijų, jis gali koreguoti ir tikslinti tiriamųjų tipus proceso metu. Tyrime dalyvaujantys asmenys buvo atrenkami, pagal kriterinės atrankos metodą, tai reiškia, kad dalyviams buvo nustatyti atrankos kriterijai, kurie ir lėmė dalyvių pasirinkimą. Tyrimo dalyviai buvo

pasirinkti remiantis šiuo kriterijumi: socialiniai darbuotojai, turintys ne mažiau nei 3 metus darbo patirties su šeimomis.

Tyrime dalyvavę asmenys visus šiuos, aukščiau išvardintus kriterijus, atitiko. Kaip teigia Rupšienė (2007) ir Tidikis (2003), kriterinės atrankos būdas yra labai veiksmingas, nes surinkti tyrimo duomenys būna informatyvesni ir kokybiškesni.

Laikantis visų konfidencialumo reikalavimų tyrimo dalyviams buvo suteikti kodai: A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7. Apačioje pavaizduotoje 6-oje lentelėje galima pamatyti tiriamųjų charakteristikas.

6 lentelė. *Tyrimo dalyvių charakteristika*

<i>Tyrimo dalyviai</i>	<i>Tyrimo dalyvių amžius</i>	<i>Socialinio darbo patirtis su šeima</i>
A1	37	9
A2	26	4
A3	35	5
A4	32	10
A5	25	3
A6	50	20
A7	37	7

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus (2023).

Interviu buvo imti tol, kol informacija pradėjo kartotis ir nebesuteikė naujos informacijos tyrimui. Šis procesas vadinamas „duomenų prisotinimo principu“ (Valavičienė, Gaižauskaitė, 2016). Kai nebenaudingas interviu informuotumas, juos galima atlikti ir toliau, tačiau tai nėra tikslinga. Atsižvelgiant į mokslininkų pateiktas rekomendacijas, šiame tyrime interviu buvo baigti imti apklausus septynis tiriamuosius, kol pateikiama informacija pradėjo kartotis, todėl nebebuvo tikslinga toliau tęsti tyrimo.

#### **Tyrimo etika.**

Darant kokybinius tyrimus itin svarbu laikytis etikos principų. Anot Žydžiūnaitės ir Sabaliausko (2017), tyrėjas atlieka tam tikrą intervenciją kokybinio tyrimo metu, tad įeidamas į tiriamųjų asmeninį gyvenimą, tyrimo vykdytojas turi gerai žinoti etiką. Atliekant tyrimus, kuriuose taikomas interviu metodas, etiniai klausimai tampa dar svarbesni (Vivek, (2022).

Anot, Rupšienės (2007), Valavičienės, Gaižauskaitės (2016) svarbiausi interviu tyrimo etikos principai:

1. Tyrimo dalyvis dalyvauja laisvanoriškai, reikia gerbti jo nepriklausomybę, priimti jo norą dalyvauti ar atsisakyti dalyvauti tyrime;

2. tyrėjas turi užtikrinti tiriamojo pateiktų duomenų konfidencialumo bei jo paties anonimiškumą;

3. prieš atliekant tyrimą busimam dalyviui suteikti visą galimą informaciją, kuri bus susijusi su tyrimu, apie tyrimo esmę ir tikslą, apie eigą;

4. tyrimo organizatorius turi apsaugoti tiriamąjį nuo galimos žalos ir kiek įmanoma stengtis, kad nieko neįvyktų.

Prieš atliekant tyrimą tiriamieji buvo supažindinami su tyrimo tikslu. Suplanuoto interviu dieną, buvo paklausama ar tiriamasis neprieštarauja, jog visas interviu būtų įrašomas, nes įrašo pagalba yra galimybė išsaugoti interviu metu gautą informaciją. Visi interviu transkribuoti autentiška tiriamųjų šnekamąja kalba, kad kuo labiau įsigilinti tyrimą ir geriau jį suprasti. Svarbu paminėti, kad tyrime žmonės dalyvauja laisva valia ir niekieno neverčiami. Taip pat, tiriamiesiems buvo suteikta pakankamai galimybių užduoti klausimus ir išreikšti susirūpinimą keliančius klausimus. Jie buvo informuoti, kad jų dalyvavimas tyrime nėra privalomas, tad jie turi galimybę pasitraukti iš tyrimo. Tad, apžvelgus paminėtus tyrimo etikos principus, galima teigti, jog tyrimas buvo atliktas laikantis visų reikalavimų.

**Duomenų analizės metodas.** Kokybinio tyrimo metu surinktų duomenų analizei buvo pasirinktas turinio (content) metodas. Turinio analizė yra plačiai pripažintas tyrimo metodas, skirtas analizuoti tekstinius duomenis. Interviu metu visas pokalbis buvo įrašomas, kad duomenys būtų tikslesni, tada gauti duomenys transkribuojami ir gauta informacija paversta tekstu, kad lengviau būtų analizuoti. Anot Žydžiūnaitės ir Sabaliausko (2017), turinio (content) metodas tyrėjui leidžia daryti parašytų duomenų interpretavimą ir apibendrinimą, šis metodas suteikia galimybę labiau įsigilinti ir išanalizuoti gautus duomenis, kurie parašyti tekste, o tokiu būdu galima atrasti svarbiausią, tyrimo dalyvių išsakytą informaciją (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017), kas patvirtina, kad šis metodas labai tinka tyrinėjant žmonių patirtis, nes gilinantis į tekstą, gali išvelgti ir naudingas detales.

Transkribuotas tekstas buvo išskirtas į kategorijas ir subkategorijas, kurios atspindi analizuojamą temą ir lengviau leido padaryti tyrimo analizę, bei kiekviena subkategorija buvo pagrįsta tiriamųjų išsakytais teiginiais, kas patvirtins apie tyrimo patikimumą.

**Empirinio tyrimo organizavimas.** Tyrimas buvo atliekamas 2022 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais su socialiniais darbuotojais, teikiančiais paslaugas šeimoms. Tyrimui atlikti buvo naudojamas jau minėtas pusiau struktūruotas interviu metodas, kuriam buvo paruoštos klausimų gairės padedančios tyrimo organizatoriui jaustis saugiau atskleidžiant

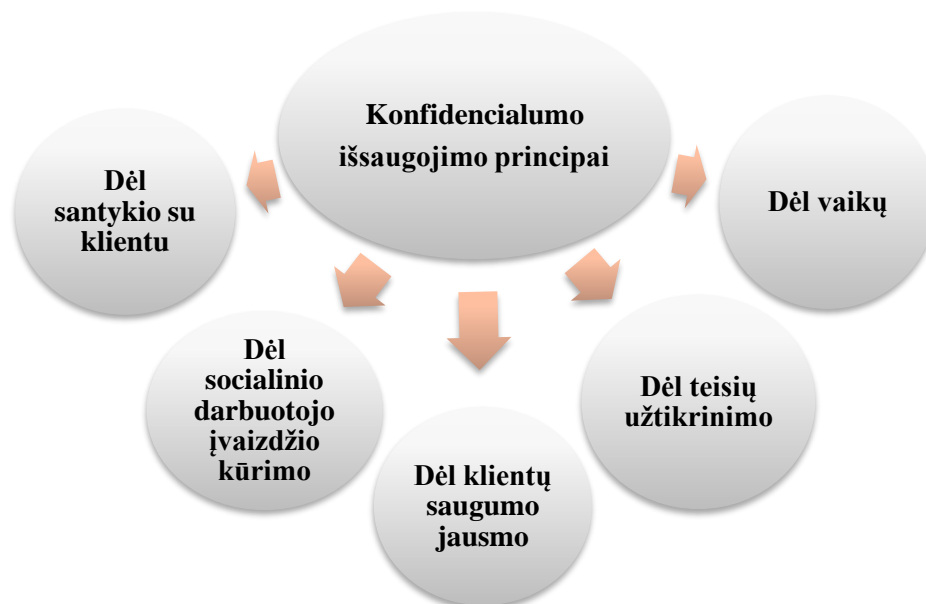
analizuojamą tikslą. Pagal išsikeltus atrankos kriterijus buvo ieškoma tyrimui tinkamų dalyvių, kurie sutiktų pasidalinti patirtimis apie darbą su klientų konfidencialia informacija. Tyrimo dalyviai buvo surasti susisiekus su įstaigomis, kurios teikia paslaugas šeimoms, tuomet buvo pateikta norimo atlikti tyrimo tema, vėliau buvo gautas atsakymas su socialinių darbuotojų kontaktais, kurie sutiko dalyvauti tyrime. Pradžioje tyrimo buvo atliekas „pilotinis“ interviu, kuris leido išbandyti tyrimo klausimyno informuotumą ir kokybę, šis interviu leido suprasti, kurie klausimai neatskleidžia analizuojamos temos, tuomet pakoregavus keletą klausimų, buvo pradėtas tyrimas. Prieš pradėdant tyrimą buvo sutartas laikas ir vieta, atsižvelgiant į tyrimo dalyvių galimybes, atlikti interviu. Į tyrimą nebuvo įtraukiami nauji tyrimo dalyviai ties septintu tiriamuoju, kai suteikiama informacija pradėjo kartotis, sumažėjo informuotumas. Viso tyrimo ir analizės metu buvo laikomasi etikos principo, ypatingai didelis dėmesys buvo skiriamas konfidencialumo užtikrinimui, nes patys tiriamieji akcentavo, jog nori ir tikisi, kad jų tapatybės nebus atskleistos. Tad, analizuojant duomenis, asmenys, dalyvavę tyrime, buvo koduojami, vardai ar įstaigos, kuriose jie dirba buvo pakeisti. Kiekviename pokalbyje dėmesys buvo sutelktas į socialinio darbuotojo patirtį, susijusią su konfidencialumo išsaugojimu. Šių interviu trukmė svyravo nuo 20 minučių iki valandos 42 minučių.

**Tyrimo ribotumas.** Šis tyrimas, kaip ir visi kiti turi tam tikrus – ribotumus. Šio tyrimo siekis yra ištirti socialinių darbuotojų patirtis, kaip jiems pavyksta išsaugoti konfidencialumą savo darbe, teikiant pagalbą šeimoms, tad ne visi noriai dalinasi informacija susijusia šia tema, nes konfidencialumas yra vienas iš esminių dalykų dirbant su žmonėmis. Dar vienas ribotumas šiame tyrime, kuri svarbu paminėti, tyrimas buvo atliekamas tik su specialistais, kurie teikia paslaugas šeimoms, taigi, konfidencialumo užtikrinimas praktikoje buvo analizuojamas tik remiantis specialistų, kurie dirba su ta informacija, patirtimis. Būtų aktualu šį tyrimą pakartoti su klientais, išgirsti nuomonę apie jų konfidencialumo užtikrinimą paslaugų teikimo metu ar jiems šis procesas atrodo atliekamas tinkamai.

### 3. KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMOMS: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTYS, TYRIMO REZULTATAI

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti konfidencialumo užtikrinimą socialinio darbuotojo praktinėje veikloje teikiant pagalbą šeimai. Atlikus tyrimą buvo suformuota vienuolika kategorijų, kurios atskleidė išsiskirtą tikslą ir atsakė į suformuotus probleminius klausimus. Pateiktose kategorijose atsiskleidė konfidencialumo išsaugojimo reikšmė ir kokie veiksniai daro įtaką išsaugojimui. Tyrimo metu buvo pateikta, kaip siekiama užtikrinti konfidencialumą socialiniame darbe bei kokių priemonių pagalba to siekiama. Taip pat buvo išsiaiškinti iššūkiai ir konfidencialumo pažeidimo atvejai, su kuriais susiduria specialistai, dirbdami su konfidencialia informacija. Galiausiai buvo išskirta kategorija apie galimus pokyčius, paslaugų teikimo sistemoje, kurie yra susiję su konfidencialumo išsaugojimu.

Pačioje tyrimo pradžioje buvo siekiama sužinoti, ką patiems socialiniam darbuotojams reiškia šeimų konfidencialumas, kodėl jo laikosi patys specialistai, nepaisant to, kad šio principo laikymasis yra privalomas dirbant su žmonėmis. Tad, buvo išskirta pirma kategorija: Principai, kuriais vadovaujantis siekiama išsaugoti šeimų konfidencialumą. Šią kategoriją sudaro penkios subkategorijos (žr. 4 pav. ir 2 priedo 7 lentelė).



4 pav. Principai, kuriais vadovaujantis siekiama išsaugoti šeimų konfidencialumą

Šaltinis: paveikslėlis sudarytas darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

Visų pirma reikia akcentuoti, kad patys tyrimo dalyviai teigia, jog konfidencialumo išsaugojimo faktas yra prioritetas dirbant santykiuose su žmogumi, tą patvirtina A3 tyrimo dalyvio išsakyta nuomonė „<...>konfidencialumas yra vienas iš prioritetinių dalykų teikiant paslaugas klientams.“. Tai parodo, kad darbas su žmonėmis ir su jų informacija itin svarbus. Juolab, kad už tos asmeninės, konfidencialios informacijos visada stovi istorija, dažniausiai jautri ir pažeidžiama, kaip teigia A4 tiriamasis, yra dirbama ne su įrankiais, o su gyvais žmonėmis „<...>mes dirbame ne su įrankiais, o mes dirbame su gyvais žmonėmis<...>“. Tad, reikia ir svarbu akcentuoti šį faktą bei konfidencialumo saugojimą laikyti prioritetu ir esminiu dalykų socialiniame darbe.

Toliau gilinantis į pateiktus tiriamųjų atsakymus galima pastebėti įvairias konfidencialumo išsaugojimo priežastis, joms atskleisti buvo išskirtos penkios subkategorijos, atskleidžiančios pačių socialinių darbuotojų nuomonę, kodėl svarbu išsaugoti šeimų konfidencialumą. Pirma subkategorija orientuota į konfidencialumo išsaugojimą dėl šeimose augančių vaikų, kurie įprastai yra labiausiai pažeidžiami, kaip teigia tiriamieji konfidencialumo svarbu laikytis maksimaliai apsaugant vaikus A6 „<...>dėl vaikų labai svarbus konfidencialumas<...>“, A1 „<...>labai svarbu saugoti konfidencialumą, neskleisti tos informacijos ir maksimaliai apsaugoti, vien dėl to, kad tose šeimose dažniausiai auga vaikai<...>“. Taip pat, svarbu paminėti, kad pasitaiko situacijų, kai kyla įtampa tarp pačių tėvų ir vaikų, tad konfidencialumo išsaugojimas svarbus išlaikant ir individualų santykį su visais šeimos nariais, tą pažymi tyrimo dalyvis A4 „<...>kad išsaugotumėm individualų santykį, atsižvelgiant į jų vidinį santykį šeimoje, kad nepakenkti vienas kitam<...>“. Kaip pateikia tyrimo dalyvis A5 iliustruojanti pavyzdį, kuomet vykstančių skyrybų metu, tarp dviejų konfliktuojančių pusių, nes visa situacija yra susijusi ne su dvejais žmonėmis, kurie nesutaria, o ir dažniausiai skyrybų atveju, objektu tampančiais vaikais „<...>sakykim yra šeima, skyrybų atveju, ir tu dirbi, tiek su tėčiu, tiek su mama, net gi atrodo ta pati šeima, bet dėl vykstančių šeimoje konfliktinių situacijų, tu turi saugoti konfidencialumą, kai bendrauji ir lieti tos pačios šeimos aspektus dėl vaikų<...>“.

Toliau tęsiant šios kategorijos analizę, reikia aptarti antrąją subkategoriją, joje yra kalbama apie konfidencialumo laikymąsi dėl klientų teisių užtikrinimo, visi tyrimo dalyviai akcentavo, kad svarbu laikytis konfidencialumo gerbiant ir užtikrinant klientų teises, taip nepažeidžiant jų orumo, tą patvirtina tiriamųjų išsakytos mintys A2 „<...>kalbant apie visų žmonių konfidencialumą, dominuoja jų teisės ir panašiai<...>“, A4 „<...>yra svarbu užtikrinti jų teisę <...> jų teisę nepažeisti jų orumo ir žmogiškumo.“.



A3 „<...>turim gerbti žmogaus teises, pagarbos principas visą laiką išlieka<...>“. Kaip teigia, tyrimo dalyviai, kad konfidencialumo temoje vyrauja žmonių teisės, tad socialiniame darbu svarbu jomis vadovautis esant darbo santykių su asmeniu, o ypač atkreipti dėmesį į šeimoje augančių vaikų teises ir jų užtikrinimą bei saugojimą.

Taip pat, greta teisių užtikrinimo yra kuriamas saugumo jausmas, kuris yra ypatingai reikalingas socialiniame darbe, tai pažymi trečia subkategorija. Dirbant santykių su žmogumi, jam turi būti sudarytos sąlygos jaustis saugiai, galėti drąsiai kreiptis pagalbos, pasakoti savo istoriją žinodamas, kad jo pasakyti informacija bus išsaugota, kaip teigia tyrimo dalyviai A6 „<...>svarbu dėl to paties saugumo<...>“ ir A4 „<...>jaustųsi saugiai kreipdamasis pagalbos.“. Tyrimo metu buvo minima, jog saugumo jausmas yra svarbus, nes tokiu būdu klientai gali atvirauti apie šeimos situaciją, tai visa pasakyta informacija ir turi likti šeimos viduje, kitu būdu šeimos nariai nesijaus saugūs ir nebus linkę atvirauti, ko pasekoje, nebus galima teikti kokybiškas paslaugas, A3 „<...>reikia nepamiršti, kad tai yra tam tikra šeimos situacija, vadinasi tai yra jautri situacija, tai asmeninė situacija, vidinė situacija, tai vadinasi jinai ir turi likti, kiek įmanoma toje šeimoje<...>“. Išsakyta mintis įrodo, jog šeimų situacijos gali būti itin jautrios, tad išsakytą informaciją visada svarbu apsaugoti.

Svarbu akcentuoti, kad kiekvienos šeimos situacija yra individuali ir skirtinga, tad su kiekviena šeima bei jos nariais yra kuriamas individualus santykis, kuris svarbus ir socialiniame darbe, nes visas socialinis darbas yra orientuojamas į kliento ir specialisto sąveiką, santykis yra svarbus kriterijus, tas atsiskleidžia ketvirtoje subkategorijoje bei patvirtinančios tyrimo dalyvio A1 nuomonė „<...>santykis yra labai svarbus<...>“. Kokybiškas santykis nebūtų įmanomas be abiejų pusių pasitikėjimo, ryšio kūrimo ir jo saugojimo, tą pažymi tiriamųjų išsakyti pastebėjimai A7 „<...>manau dėl pasitikėjimo, dėl tokio tvirtesnio darbinio ryšio tas konfidencialumas.“, A2 „<...>reiškia būtent ryšio išsaugojimas su klientu<...>“. Kliento ir socialinio darbuotojo santykio ryšio ir pasitikėjimo buvimas gali privesti prie geresnių rezultatų, tą patvirtina ir A3 tiriamojo išsakyta mintis, kad „<...>pasitikėjimo dėka, mes galime pasiekti gerų rezultatų padedant šeimai<...>“. Kaip nurodo, C. Adams ir K. Lee-Jones (2017) autoriai, būtent socialinis darbas priklauso nuo autentiškų žmonių santykių kokybės ir atsakomybės vienas kitam, kurią lemia sukuriami tarpusavio ryšiai.

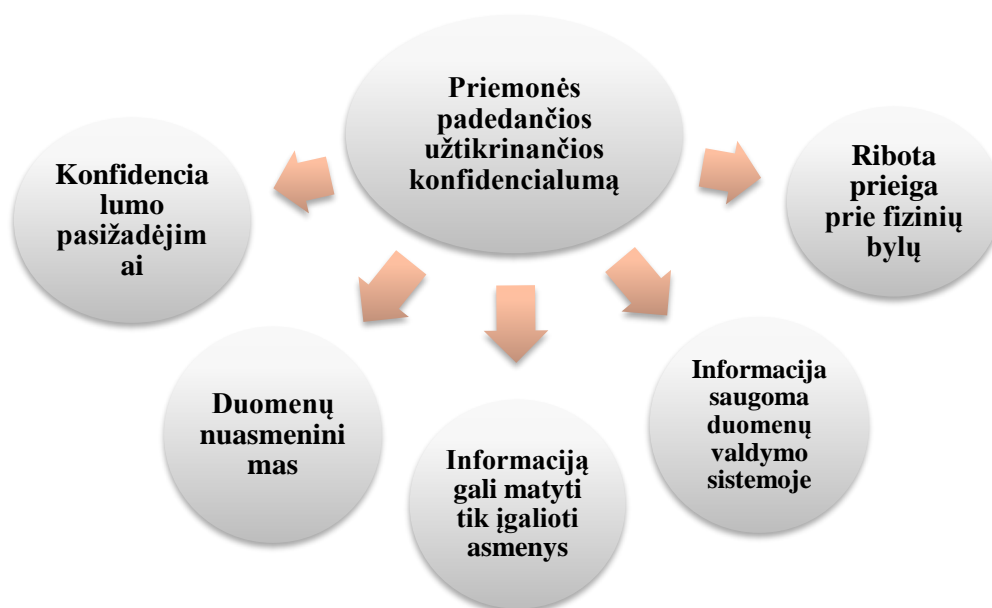
Paskutinė penktoji išskirta subkategorija kalba, kad konfidencialumo išsaugojimas yra svarbus paties socialinio darbuotojo reputacijai ir įvaizdžiui visuomenėje, tad menkiausia klaida gali pakenkti specialisto profesinėje karjeroje. Tiriamųjų išsakytos nuomonės tarsi patvirtina, kad kaip socialinio darbuotojo įvaizdis ir reputacija priklauso



kaip profesionaliai yra atliekamas darbas, į kurį žinoma priklauso ir konfidencialumo principo laikymasis A4 „<...>socialinio darbuotojo įvaizdis priklauso, kaip mes atliekam savo darbą profesionaliai<...>“, A3 „<...>mano reputacijos išorėje tiesiog<...>“, A2 „<...>suterštų mano kaip specialisto vardą ir tikėtina<...>“.

Baigiant analizuoti išsakytas konfidencialumo išsaugojimo principus, galima teigti, kad konfidencialumo saugojimas yra svarbus ir prioritetinis dalykas dirbant su žmonėmis, tiek dėl pačių duomenų subjektų, tiek dėl pačių socialinių darbuotojų. Pats konfidencialumo saugojimo faktas yra itin svarbus kriterijus esant santykiyje su žmogumi bei dirbant su klientų asmenine informacija.

Toliau analizuojant gautus tyrimo metu duomenis buvo išskirta antroji kategorija. Šioje kategorijoje atsiskleidžia priemonės padedančios socialiniams darbuotojams išsaugoti konfidencialumą. Antrąją kategoriją sudaro penkios pagrindinės ir skirtingos priemonės, naudojamos išsaugant šeimų konfidencialumą (žr. 5 pav. ir 2 priedo 8 lentelė).



5 pav. Priemonės padedančios užtikrinti šeimų konfidencialumą.

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

Visų pirma reikia paminėti, kas tyrimo dalyviai akcentavo, kad praktiniame darbe užtikrindami klientų konfidencialumą vadovaujasi Bendroju duomenų apsaugos reglamentu A4 „<...>dabar reikia laikytis BDAR ir panašiai<...>“, A3 „<...>profesinės

*srities konfidencialumo ir BDAR reikalavimai<...>“, A5 „<...>visi tie aspektai dėl BDAR yra labai sugriežtinti šiai dienai, tai jo stengiamės laikytis<...>“.*

Pirma priemonė, kuri yra pateikta pirmojoje subkategorijoje – konfidencialumo pasižadėjimai ir sutarčių pasirašymai, A7 „<...>konfidencialumo pasižadėjimus pasirašom<...>“, A1 „<...>konfidencialumo sutartis <..> dokumentacija yra pagrindinis būdas užtikrinant<...>“, A3 „<...>visada yra pasirašomi<...>konfidencialumo pasižadėjimai vadinami tokie<...>“, naudojantis šia priemone specialistai pasižada saugoti asmeninę klientų informaciją ir laikytis konfidencialumo principo.

Sekanti subkategorija pateikia dar vieną priemonę – duomenų nuasmeninimo, kaip teigia tyrimo A1 duomenis visiškai nuasmenina, kad nebūtų galimybės identifikuoti šeimos „<...>situaciją ją visiškai nuasmeninti, taip, kad nebūtų galima atsekti apie kokią šeimą čia yra kalba<..>“. Vienas iš nuasmeninimo būdų yra pagrindinei, konfidencialiai informacijai suteikti kodus, kurie taip pat neleidžia atskleisti tikrojo duomenų subjekto, tą patvirtina ir tiriamųjų išsakytos patirtys A4 „<...>kad neatskleisti paslaugų gavėjo konfidencialumo vardo, pavardės, yra dedami kodai<...>“, A5 „<...>negali rašyti vardo, pavardės, nebent tik vardų inicialus, taip apsaugant konfidencialumą<...>“, A4 „<...>mes ją koduojame savo sukurtais kodais, šriftais ir ta informacija yra taip išsaugoma.“.

Trečiojoje subkategorijoje išskiriama dar viena išsaugojimo priemonė, tai prie tvarkomos konfidencialios informacijos gali priėti ir dirbti tik įgalioti asmenys kaip teigia tiriamasis A1, kad tik gavęs užduotį specialistas gali susipažinti ir dirbti su konfidencialia šeimų informacija „<...>kurie turi užduotį tie ir prieina prie tų visų. Nes aš, bet kokių dokumentų tikrai negaliu matyti<...>“, taip pat tiriamojo A5 nuomonė „<...>viskas konfidencialu, kurie yra įtraukti į šeimos situaciją, darbui su šeima<...>“. Kaip pažymi, Elkoumy ir kt. (2021) konfidencialumo tikslas yra užtikrinti, jog tik įgalioti asmenys turėtų prieigą prie saugomų duomenų ir informacijos. Tą patvirtina ir tyrimo dalyviai A6 „<...>niekas negali paimti paslaugų gavėjo bylos, tos informacijos apie ją ir susipažinti, tai turi būti įgalioti asmenys<...>“, A4 „<...>niekas negali paimti paslaugų gavėjo bylos<...>turi būti įgalioti asmenys<...>“.

Toliau svarbu paminėti, kad sparčiai socialiniame darbe, duomenims saugoti, naudojamos įvairios duomenų valdymo sistemos, tai ketvirtojoje subkategorijoje pateikta priemonė nurodo, kad konfidencialumo informacija yra saugoma duomenų valdymo sistemoje, į kurią yra ribota prieiga, norint pasižiūrėti ten esančius duomenis yra naudojami prisijungimo slaptažodžiai ir panašiai A3 „<...>tai yra kompiuterinės

*laikmenos<...>norint prisijungti tu turi suvesti apsaugos kodą.“, A2 „<...>yra duombazės, kur yra saugomi dokumentai, ir ten negali be specialių prisijungimų prisijungti.“.*

Ir paskutinioji subkategorija buvo išskirta, apie ribotą prieigą prie fizinių bylų. Visi tyrimo dalyviai vienbalsių teigė, jog bylos saugiai yra saugomos seifuose ar atskiruose kambariuose, kurie yra rakinami, A4 „<...>yra fiziškai pritaikomos patalpos su užrakinamo spintelėm, kur saugomos klientų bylos, informacija apie juos.“, A2 „<...>bylos yra rakinamos didžiuliam tokiam seife<...>“, A5 „<...>tos bylos yra laikomos, pagal reikalavimus atitinkamose vietose<...>turi būti visą laiką rakinama<...>“, taip pat tyrimo metu dalyviai akcentavo, jei su fizine byla yra dirbama kabinete, kad dokumentai negali būti palikti be priežiūros, jie turi būti užversti ir saugomi A1 „<...>dokumentai voliotis ten visur, ten ir panašiai<...>“, A5 „<...>dokumentą padedi ant stalo tu turi užversti jį, net jeigu eini iki tualetu, kad kažkas neateitų ir nepamatytų<...>“. Nors tiriamasis A6 atskleidė, kad dėl patogumo nebūna šimtu procentų viskas visada rakinama „<...>seifas ne visada būna rakinamas, nes nepatogu kiekvieną kartą rakinti, bet laikomos seife, tai tos bylos tarsi ir yra saugios<...>“.

Atitinkamai prie išsaugojimo priemonių tyrimo metu atsiskleidė veiksniai, kurie turi įtakos konfidencialumo praradimui, taip buvo suformuotos dvi naujos kategorijos: trečioji veiksniai priklausantys nuo socialinio darbuotojo (žr. 6 pav. ir 9 lentelė), ketvirtojoje pateikti veiksniai, kurie nepriklauso nuo socialinio darbuotojo (žr. 7 pav. ir 2 priedo 9 lentelė).



6 pav. Vidiniai veiksniai, sąlygojantys konfidencialumo pažeidimą, priklausantys nuo socialinio darbuotojo.

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

Mokslinės literatūros analizė atkleidė, kad socialinis darbuotojas turi turėti platų spektrą kompetencijų norėdamas teikti kokybiškas paslaugas Bardauskienės (2016), Dirgelienė (2010), Indrašienė ir Garjonienė (2007). Tą patvirtina ir tyrimo dalyvis A5 „<...>socialinis darbas aplamai yra plati sfera, kuri apima ir teisinių aspektų, iš tikrųjų, psichologinių ir ten socialinių ir visa ko, visų galų meistrais mes turime būti<...>“. Kompetencijos yra labai svarbios kalbant apie konfidencialumo išsaugojimą, kadangi socialiniame darbe yra dirbama su pakankamai dideliu informacijos kiekiu, tad tik kompetentingas specialistas gebės ją apdoroti, dalintis ir išlaikyti, tą patvirtina tyrimo dalyviai A4 „<...>ar mes gebam išlaikyti informaciją, ar mes gebam ją dalintis, ar mes gebam atstovauti žmogų, ar mes galim jam padėti, tai priklauso nuo mūsų kompetencijų<...>“, A3 „<...>tai jeigu jis negeba tos informacijos apdoroti, neteisingai ją dalinasi, tai iš tikrųjų ir yra nelabai kompetencija<...>“ ir A2 „<...>jis turbūt nebūtų kompetentingas, jei jis tos informacijos negebėtų saugoti, valdyti ir panašiai<...>“. Tyrimo metu gauta informacija atskleidžia, kad socialinio darbuotojo kompetencijų visuma turi daug įtakos išsaugant konfidencialumo. Tad, gilinant į konfidencialumo praradimo veiksnius buvo išskirta pirmoji subkategorija, kuri orientuota žinių trūkumą susijusį su konfidencialumu.

Tyrimo metu gauti duomenis parodo, kad būtent žinių ir patirties stygius gali lemti šio principo praradimą, ta akcentuoja ir tyrimo dalyviai A4 „<...>pagrindinė problema, kartais ir pritrūksta tų žinių gebėjimų, kad mes jį užtikrintumėm.“, A1 „<...>nepatyręs socialinis darbuotojas iš pasimetimo gali atskleisti daugiau ir pasakyti ne taip<...>“, A3 „<...>trūksta žinių apie konfidencialumą<...>“. Nors reikia pažymėti pati konfidencialumo tema nėra nauja, tačiau šio principo laikymasis yra aktualus visada. Taip pat, tyrimo dalyviai akcentavo, kad ši tema darbo praktikoje mažai aptarinėjama, viskas pasibaigia ties įvairiais pasižadėjimais, kuriais jau įsipareigoji laikytis konfidencialumo, tą patvirtina A2 tiriamojo nuomonė „<...>pasirašau dokumentus ir viskas<...>“, po pasirašytų pasižadėjimų, tyrimo dalyvis A2 teigia, kad „<...>apie konfidencialumą niekas nešneka realiai<...>“. Tačiau kaip pastebima trūksta tęstinių žinių gilinimų, kaip teigia A4 tyrimo dalyvis, tarsi dokumento pasirašymas įrodo, kad visi viską žino, visgi tai neparodo tikrosios realybės „<...>mes pasirašom ir galvojam, kad visi tai supranta, bet iš tiesų reikėtų daugiau kalbėti<...>“, konfidencialumo tema reikalauja žinių atnaujinimo ir diskusijų, nes dirbant su kitų žmonių asmenine informacija ir ją prarandant per aplaidumą, didelė tikimybė, jog žala gali būti padaryta nepataisoma. Kaip nurodo, tiriamasis A5 „Tas BADR yra gylus, neaiškus ir painus<...>“, tai tik įrodo, kad socialiniams darbuotojams trūksta informacijos apie konfidencialumą, tad tikrai aktualu

skirti didesnę dėmesį suteikiant specialistams daugiau žinių bei palaikant šių žinių tęstinumą viso darbo praktikoje.

Kita subkategorija atskleidžia pakankamai opią problemą, kurią sunku kontroliuoti ir išspręsti – informacijos dalijimasis su trečiaisiais asmenimis, kaip teigia tyrimo dalyviai žmonės būna labai atviri, viską pasakoja, šneka vieni kitiems, trumpai tariant informacija lengvai keliauja tarp kolegų įstaigoje ir kaip patys pripažįsta konfidencialumas nėra užtikrinamas A5 „<...>kartais žmonės būna labai atviri ir jie pasakoja, ir ką reikia, ir ko nereikia<...>“, A2 „<...>ta prasme skyriuje ta informacija vaiko visa ir šeimos konfidencialumas nėra užtikrinamas<...>“, A3 „<...>šnekam vieni per kitus apie vaikus ir šeimas pasakojam.“. Įprastai šeimų situacijų aptarinėjamas su kolegomis, kurie visai nesusiję su konkrečia šeima, tarp socialinių darbuotojų dažnai, net nėra laikomos konfidencialumo pažeidimu, tą patvirtina ir A1 tiriamojo išsakyta nuomonė „Nejaučiu, kad čia pažeidimas būtų, gal iki to momento, kol nieko nebuvo atsitikę.“. Tai įrodo žinių trūkumą, ne tik apie konfidencialumo saugojimą, bet ir galimų pasekmių riziką. Anot, A5 tyrimo dalyvio išsakytos nuomonės, tai tarsi bandymas pateisinti šį konfidencialumo pažeidimo faktą „<...> tiesiog visi supranta, kad turi būti tyliai, kad klientai yra mūsų klientai ir daugiau niekam, nieko neskelbiam<...>“, tačiau reikia pripažinti, kad tai nėra pakankamai kompetencijų turinčio žmogaus poelgis. Tiriamasis A7 pripažįsta, kad dalijimasis su kolegomis šeimos asmenine informacija yra pažeidimo rizika, nors minėtasis dalyvis akcentuoja, kad nesidalindami su kolegomis prarandama galimybė išgirsti kitų panašias patirtis „<...>vienu atveju tai yra rizika pažeisti konfidencialumą, bet mes visi esam pasirašę, kad jei aš išgirdau iš kolegos informaciją, aš nieko negaliu skleisti, nes nesidalindami visiškai, mes prarandam resursus išgirsti patarimus kito patirtį, kito įžvalgą.“.

Toliau gilinantis į veiksnius sąlygojančius konfidencialumo praradimą, buvo išskirta ketvirtoji kategorija, ši atskleidžia išorinius veiksnius, kurie nepriklauso nuo pačių socialinių darbuotojų, tai išryškėja įstaigos, kurioje dirba specialistai trūkumai. Ketvirtąją kategoriją sudaro trys subkategorijos (žr. 7 pav. ir 2 priedo 9 lentelė).



7 pav. Išoriniai veiksniai, nepriklausantys nuo socialinio darbuotojo, sąlygojantys konfidencialios informacijos neužtikrinimą

Šaltinis: paveikslėlis sudarytas darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

Pirma subkategorija atskleidžia neigiamą pusę, apie kelių specialistų darbą viename kabinete, kaip patys tyrimo dalyviai pripažįsta, kad dirbant viename kabinete klientų konfidencialumas yra pažeidžiamas A5 „<...>kai sėdi viename kabinete tikrai žmonių konfidencialumas yra pažeidžiamas<...>“, darbas su šeimomis būna intensyvus, reikia spręsti čia ir dabar, tad ir konfidenciali informacija būna atskleidžiama nė to nesuprantant, socialiniai darbuotojai tiesiog atlieka savo darbą A7 „Darbas su šeimomis būna labai intensyvus ir greitai reikia aptarinėti šeimas, tad šeimas aptarinėjant girdint ir kitiems kolegoms<...>“. Kaip akcentuoja tiriamieji, dirbantys šalia kolegų girdi viską A3 „<...>na, visi viską girdi kabinete, dirbam po kelis<...>“, A5 „<...>tas kitas žmogus, kuris yra su tavim kabinete faktas viską girdi, kai papasakoji situacijas.“. Kaip teigia, A6 tyrimo dalyvis, jog dirbant viename kabinete yra dalijamasi, bet kokia informacija „Vienas nuo kito neslepia, dalinamės informacija.“, tą patvirtina ir A7 tiriamojo išsakyta nuomonė, kad dirbant viename kabinete visi jame esantys darbuotojai žinos viską „<...>tarp tiek žmonių, kiek yra sėdinčių kabinete, kad daugiau mažiau viską visi ir žinosim.“, tai tik įrodo, kad klientų konfidencialumas nebūna visada užtikrinamas.

Antroji šios kategorijos subkategorija orientuota į netinkamą konsultavimo patalpų pritaikymą. Šioje dalyje atsiskleidė pačių įstaigų spranga, kas vėlgi padidina riziką prarasti konfidencialumą, kaip tvirtina tyrimo dalyviai susitikimų salės yra atskiriamos stiklinėmis pertvaromis, su bloga garso izoliacija, kalbant klientui jautrius ir asmeninius dalykus, gali kas nors išgirsti A1 „<...>nepatinka, kad pertvaros yra stiklinės, tai ta garso izoliacija galėtų būti geresnė<...>“, A7 „<...>yra su stiklinėmis pertvarom, viskas yra uždengta, mes vieni kitų nematom, bet jeigu emocijos yra stipresnės, tai tikrai

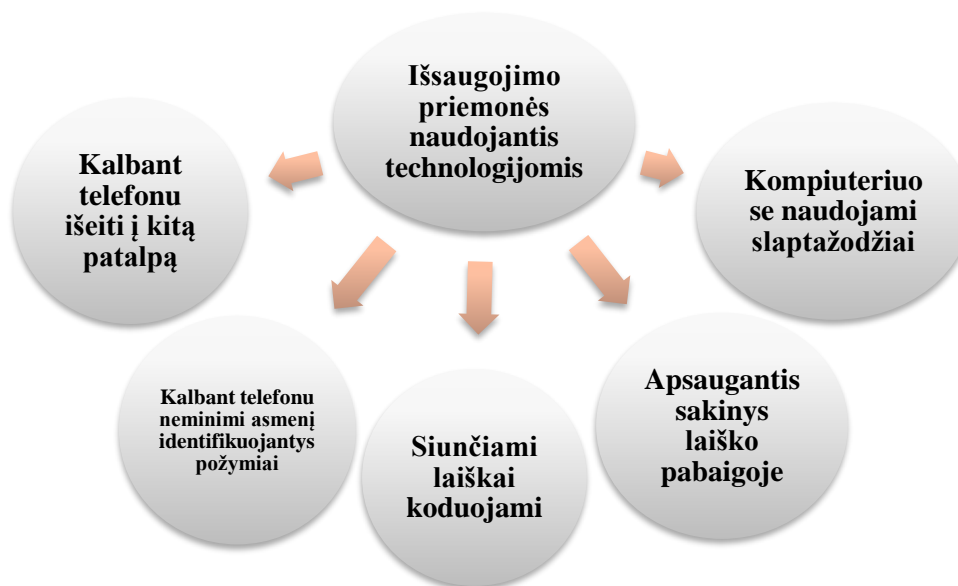
*girdi žmogų kalbantį<...>“, A2 „<...>stengiuosi konsultacijas teikti gyvai, nes tam tikros patalpos yra paskirtos, tik bėda tų patalpų pertvaros stiklinės<...>“ Tačiau reikia pripažinti, kad vykstant konsultacijai ar kitam, konfidencialiam pokalbiui, už informacijos užtikrinimą atsakingas socialinis darbuotojas, bet galima daryti prielaidą, kad specialistas gali likti tam tikrose situacijose apkaltintas už konfidencialios informacijos neišsaugojimą, nors to priežastis būtų netinkamai pritaikytos patalpos, trumpiau tariant, specialistui nėra sudaromos tinkamos sąlygos, kad jis galėtų atlikti kokybišką savo darbą.*

Gilinantis toliau į veiksnius sąlygojančius konfidencialumo pažeidimą buvo suformuota dar viena, trečioji subkategorija, kurioje atskleidžiama, jog patys paslaugų gavėjai pažeidžia savo konfidencialumą ir net nepagalvodami apie pasekmes, ne tik sau, bet ir šeimos nariams. Šis tyrimas buvo atliekas tik su socialiniais darbuotojais, tad tyrimo metu buvo išsakytos patirtys, kad pačios šeimos nesilaiko konfidencialumo ir laisvai kalba ir apie savo istorija, eina į televizijas aptarinėja įvykusias situacijas ir panašiai A1 „*Bet jie kalbėti viešai gali pakenkti patys sau<...>nesuvokia, kokią žąlą ir neigiamą poveikį daro savo vaikams<...>“, A4 „<...>problema yra tai, kad paslaugų gavėjas pats ja dalinasi ir tai nebetampa konfidenciali informacija, nes tada nebeatrandama, kas ta informacija pasidalino<...>“. Tačiau svarbu pažymėti, kad visa konfidenciali informacija yra apie juos pačius, tad konstruktyviai vertinant jie tarsi gali daryti su ta informacija, ką tik panorėję, tą patvirtina ir tyrimo dalyvių išsakytos mintys A1 „<...>jiems nėra reikalavimo laikytis konfidencialumo.“, A5 „<...>šeima nepasirašo ir kad yra tik jų atsakomybė su kuo jie dalinsis ta informacija<...>. Taip pat, tyrimo dalyvio A7 pateikta patirtis patvirtina, kad aklaai pasitikėti klientais nevertėtų, nes jie patys kartais nė nepagalvodami gali viską išpasakoti ir pakenkti savo šeimos nariams „<...>visai neseniai turėjau pavyzdį, kur beveik būtų pažeistas konfidencialumas, nes dirbdami su šeimom mes dirbam su daugeliu asmenų<...>vienas iš asmenų bendradarbiaujančių pats paprašė, užtikrinkite konfidencialumą aš noriu likti anonimu, aš noriu, kad apie mane nesužinotų<...>bet tas pats žmogus, kuris paprašė konfidencialumo, beveik jo nesugriovė pats <...>Tai žmogiškai sutrikau, kai iš manęs prašo konfidencialumo, o aš galiu būti taip išduota.“. Tyrimo metu gauti duomenys, patvirtina aprašytus tyrimo ribotumus, kurie nurodo, kad tyrimą būtų aktualu atlikti ir su pačiais paslaugų gavėjais, nes šiuo atveju specialistų išsakytos įvairios patirtys teigia, kad paslaugas gaunantys asmenys patys nesilaiko konfidencialumo, galima daryti prielaidą, kad šią temą reikia giliau analizuoti ir sutelkti dėmesį, ne tik į specialistų kompetencijų gerinimą, tačiau ir labiau šviesti visą visuomenę, apie konfidencialumo saugojimo esmę ir svarbą.*



Tad, tyrimo dalyviams pasidalinus veiksniais turinčiais įtakos konfidencialumo praradimui, buvo išskirti vidiniai veiksniai, kurie priklauso nuo paties socialinio darbuotojo ir išoriniai, kuriems specialistai turi mažą įtaką. Galima teigti, jog socialiniame darbe šio principo išsaugojimas priklauso nuo paties socialinio darbuotojo, tai kaip jau buvo minėta dėl žinių trūkumo bei nesuvokdamas elementarių dalykų, jog nieko dėtas pasikalbėjimas su kolega, kuris visai neturi nieko bendro su šeimos situacija, apie klientų situacijas su rizika padaryti neapgalvotą žalą. Kiti kriterijai, kurie turi įtakos konfidencialumo praradimui, tai netinkamas darbo aplinkos pritaikymas, kelių darbuotojų darbas viename kabinete ir konsultavimo patalpos.

Didėjant komunikacinių technologijų naudojimui socialinio darbo praktikos aspektuose, taip pat tyrimo metu buvo sužinota, kokia socialinių darbuotojų patirtis jomis naudojantis. Kaip teigia, Pascoe (2021) sprendimas taikyti technologijas turėtų būti apgalvotas ir sąmoningas veiksmas, o socialinio darbo profesija turi išlikti kritiška, kad būtų užtikrinta saugi ir etiška praktika (Pascoe, 2021). Analizuojant technologijų naudojimą socialinio darbo praktikoje buvo išskirtos dvi kategorijos: penktoji – priemonės padedančios išsaugoti konfidencialumą naudojantis technologijomis (žr. 8 pav. ir 2 priedo 10 lentelė), šeštoji veiksniai sąlygojantys konfidencialios informacijos neužtikrinimą naudojantis technologijomis (žr. 9 pav. ir 2 priedo 10 lentelė).



8 pav. Priemonės padedančios išsaugoti konfidencialumą naudojantis technologijomis.

Šaltinis: paveikslėlis sudarytas darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

Pirma kategorija yra orientuota į socialinių darbuotojų naudojamus būdus padedančius išsaugoti konfidencialumą naudojantis įvairiomis technologinėmis priemonėmis. Kaip teigia, tyrimo dalyvis A2 tiek telefonas, tiek el. paštas yra neatsiejama socialinio darbo dalis, tai parodo, kad technologijų naudojimas labai svarbus ir reikalingas šiai dienai „<...>neatsiejama darbo dalis, bendraujant telefonu ir elektroniniu paštu<...>“, taip pat A4 tiriamojo išsakyta nuomonė paantrina, jog susidūrus su įvairiomis situacijomis kitų būdų tiesiog nebūna, tik bendrauti naudojantis komunikacinėmis priemonėmis „<...>kartais kitokių būdų, net ir nėra, tik telefonu kalbėti<...>“. Pirmoje ir antroje subkategorijose yra aptariami su išsaugojimo būdai naudojantis telefonu. Bendraujant telefonu viena iš konfidencialumo išsaugojimo priemonių, tiesiog komunikuoti tuomet, kai nėra aplinkinių žmonių šalia arba pasistengti išeiti į kitą patalpą, kad niekas galėtų išgirsti konfidencialios informacijos, tą patvirtina ir tyrimo dalyviai A3 „<...>pasišalinti į kitą patalpą, kurioje būtų saugi erdvė ir nebūtų kitų asmenų<...>“, A5 „<...>mes stengiamės pabėgti į kitus kabinetus<...>“, A2 „<...>bendraujant telefonu reikėtų nueiti į šoną.“, kaip akcentuoja tiriamasis A3, socialinio darbuotojo atsakomybė bendraujant telefonu eiti kalbėti ten, kur saugu „<...>socialinio darbuotojo atsakomybė pasišalinti į kitą patalpą<...>“.

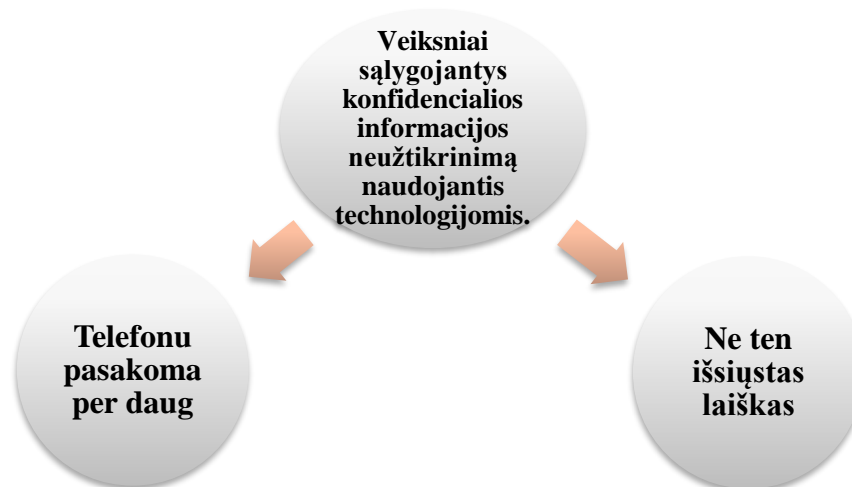
Kita priemonė naudojantis telefonu pateikta antroje subkategorijoje, kuria iš esmės turėtų vadovautis visi, nekalbėti jokių svarbių, jautrių dalykų, kurie išėję į išorę padarytų žalą duomenų subjektams, kaip akcentuoja tiriamieji, informacijos turi būti teikiama nedaug, ji turi būti konkreti ir apie paprastus einamuosius dalykus A6 „<...>teikti kuo mažiau informacijos telefonu, tokia aptaki ir konkreti informacija turi būti.“, A5 „Telefonu kalbėtis geriau yra tik tai apie paprastus, ne rimtus einamuosius dalykus<...>“ bei telefoninio pokalbio metu komunikuoti reikia tokia informacija, kad nebūtų galima galimybės identifikuoti pačios asmens, tą akcentuoja ir tiriamasis A2 „<...>negali papasakoti apie žmogų taip, kad būtų galima jį identifikuoti.“, A5 „<...>tu pristatinėdamas nemini nei klientų gyvenamosios vietos, nei vardų, nei pavardžių, ten gali pasakyti moteris, vyras, vaikas mažametis ar dar kažkoks amžius, tokia visiškai bendrinė informacija, kuri neleistų šeimos identifikuoti.“ Tyrimo dalyviai taip pat nurodė, dėl ko yra komunikuojama telefonu, kaip šie teigia dažniausiai tariamasi dėl susitikimų, tą patvirtina ir tiriamojo A1 išsakyta mintis „<...>aš telefonu, kada bendrauju iš esmės, mano pokalbis yra apie tai, kad susiderinti susitikimo laiką su klientu<...>“. Tačiau kaip tiriamieji akcentuoja, pokalbi nedominuoja vardai, pavardės, kurie leistų identifikuoti duomenų subjektą A2 „<...>kalbu ne pavardėm, o vardais stengiuosi kalbėti<...>“, A4 „<...>vardai ir pavardės nedominuoja pokalbyje<...>“.

Trečioje bei ketvirtoje subkategorijose pateikti duomenys parodo, kaip konfidenciali informacija yra apsaugoma naudojantis el. paštais. Vienas iš apsaugos būdų yra kodavimas, kuris yra pateiktas trečiojoje subkategorijoje. Taikant šį būdą siunčiama informacija yra koduojama, o kodą gauna tik tas asmuo, kuriam yra skirta informacija. Tą patvirtina tyrimo dalyviai A1 „<...>aš siunčiu paštu dokumentus, o telefonu kodą, kaip tą programėlę atidaryti<...>“ ir A2 „<...>tam asmeniui siunčiant, tik tas asmuo gali atidaryti tą dokumentą<...>“. Taip pat, A7 tyrimo dalyvis teigia, kad siunčiant laiškus neminimi klientų vardai ar pavardės apie, kuriuos asmenis yra siunčiama informacija „Siusdami laiškus, niekad neminim vardų, pavardžių, tiesiog šeimos dokumentai ir viskas.“. Kaip teigia, tyrimo dalyvis A4, koduojama specialiosiomis programomis ir konfidenciali informacija yra apsaugojama maksimaliai „<...>jie yra koduojami, specialiomis programomis, kodais, yra maksimaliai apsaugomi.“

Kitas apsaugos būdas naudojantis el. paštu, informacinis sakinyš siunčiamo laiško pabaigoje A3 „<...>laiško pabaigoje yra pranešimas<...>“, A5 „<...>sakinys nurodantis, apačioje laiško, kad informacija konfidenciali<...>“ bei A6 „<...>yra toks prierašas, laiško apačioje, kad ši informacija konfidenciali.“. Informacinis sakinyš nurodo, kad jei laiške informacija yra konfidenciali ir gavote per klaidą ištrinkite tą pažymi A3 „<...>jei ši informacija jus pasiekė netikslingai ir yra nesusijusi su jumis, tai prašome ignoruoti kažkas tokio yra, kad sunaikinti<...>“ ir A5 „<...>skirtas tik tarnybiniam naudojimui, ir ten yra dar parašyta, apie tai, kad jeigu ten gavote netyčia, tai ištrinkit.“. Tačiau šio būdo praktikavimas kelia abejonių, nes laišką išsiuntus su konfidencialia informacija, gavėjui paliekama pilna teisė daryti su ta informacija, ką nori, tad nors patys socialiniai darbuotojai šį būdą laiko kaip teigiamu, reikia gerai apsvarstyti ar ši prevencija yra tikrai tikslinga.

Toliau tęsiant analizę apie konfidencialumo išsaugojimo būdus svarbu paminėti praktiniame darbe naudojamus kompiuterius, visi tyrimo dalyviai paminėjo, jog apsaugai naudojami slaptažodžiai A5 „<...>slaptažodžiai yra uždėti<...>“. Tad, galima teigti, kad prie kompiuterių gali prisijungti ir pamatyti informaciją tik įgalioti asmenys, dažniausiai būna taip, kad su tuo pačiu kompiuteriu dirba tik vienas žmogus A5 „<...>mano kompiuteriu naudojuosi tik tai aš<...>“, o slaptažodžio pasidalinti su kitais negalima, kaip teigia A4 „<...>negali ten, bet kas prisijungti į kompiuterį, taip pat, kaip ir sakiau yra įgalioti asmenys, kurie turi prisijungimus ir turi slaptažodžius ir prisijungia prie kompiuterio<...>“ A2 tyrimo dalyvis paantrina išsakytai nuomonei „<...>mūsų paskyra, jinai yra su slaptažodžiu būtinai ir to slaptažodžio negalima niekam skelbti, ir jeigu nueini nuo kompo, tai turi būtinai užrakinti kompiuterį, tam kad niekas negalėtų prieiti prie tavo

*kompiuterio<...>“. Kompiuterio naudojimosi praktika ir taikomas slaptažodžio apsaugos būdas atrodo pakankamai saugus ir naudingas.*



9 pav. *Veiksniai sąlygojantys konfidencialios informacijos neužtikrinimą naudojantis technologijomis.*

Šaltinis: paveikslėlis sudarytas darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

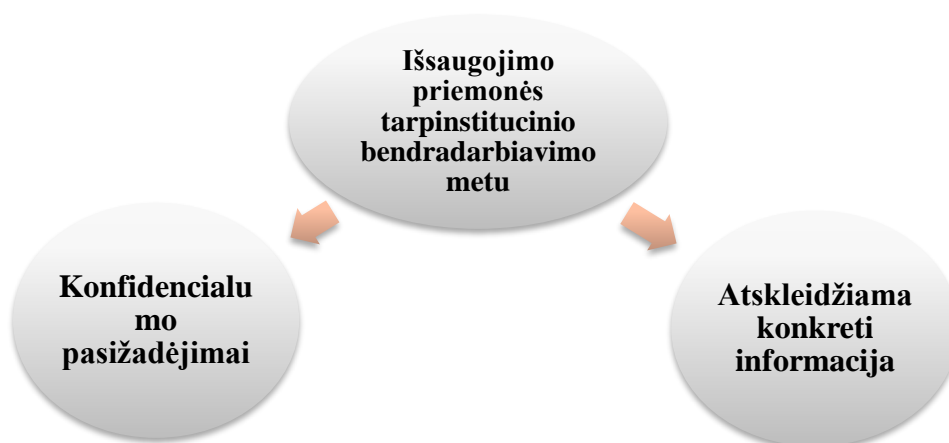
Kita 10 lentelės išskirta šeštoji kategorija atskleidžia veiksnius, kurie turi įtakos konfidencialumo neužtikrinimo naudojantis technologijomis, šioje kategorijoje atsiskleidžia dvi esminės problemos. Pirmą problemą, kurią patvirtino visi tyrimo dalyviai, tai bendravimas telefonu A6 „<...>telefonas, sudėtingai su tuo konfidencialumu<...>“, A4 „<...>telefonu, tai yra problema, nes užtikrinti konfidencialumą labai sudėtinga<...>“, A3 „<...>bendraudant telefonu, užtikrintumo, kad konfidencialumas bus užtikrintas nėra.“. Nors kaip teigia A2 tyrimo dalyvis, kad vengia pokalbių su klientais telefonu, „<...>na vengiu tų klientų norų pasikalbėti telefonu<...>“, bet jau kaip anksčiau buvo išsiaiškinta, telefonas yra neatsiejama socialinio darbo dalis, taip pat A1 tyrimo dalyvis patvirtina, kad stengiasi aptarti visas situacijas susitikimo metu „<...>aš esu už tai, kad apie visas situacijas kalbėtis gyvai<...>“. Visgi, svarbu apžvelgti praktinį aspektą naudojantis telefonu, analizuojant gautus tyrimo duomenis pastebima, jog naudojantis telefonu, tą akimirka, tarsi pasimiršta visos konfidencialumo laikymosi ribos, situacijas tampa paprasčiau aptarti telefonu, tiriamojo A2 išsakyta patirtis patvirtina faktą, kad trūksta žinių ir suvokimo, apie konfidencialumo pažeidimo ribas „<...>mums yra tiesiog paprasčiau paskambinti telefonu ir apsitarti tą atvejį<...>ar tai konfidencialu aš nežinau, žinau, kad tai yra problema, bet nežinau, kaip ją spręsti.“. Kaip pažymi, tiriamasis A7, konfidencialumas

yra pažeidžiamas įprastai ir apie tai nė nebuvo susimąstęs, kol interviu metu gavo klausimą apie telefoną, visgi tai patvirtina galimybę, kad patys darbuotojai ne visada gali identifikuoti konfidencialumo pažeidimą ir įvertinti tai, kaip pažeidimą. Dažniausiai telefonu reikia kalbėtis čia ir dabar, specialistams telefonu bendrauti tikrai būna patogiau ir greičiau, telefono skambutis gali trukti kelias minutes ir informacija bus perduota greitai, ko nepalyginsi su el. laiškų praktika, tai užtrunka, tačiau šioje vietoje konfidencialumo išsaugojimo rizika visada padidėja, kaip teigia tyrimo dalyvis A5 situacijų būna čia ir dabar, bet informacijos atskleidi per daug „*Telefonu klausia čia ir dabar, būna tokių įtemptų situacijų, kai kartais gali ir per daug pasakyti<...>*“, kaip teigia tyrimo dalyvis A1 „*<...>kai kalbam telefonu girdi kolegos, bet mes nesiklausom<...>*“, kuomet socialiniai darbuotojai komunikuoja telefonu dažniausiai girdi ir esantys aplink, tačiau abejojančiai skamba faktas, kad pokalbio nebūna klausomasi, taip pat, A7 tyrimo dalyvis patvirtina faktą, kad naudojantis telefonu dažnu atveju pažeidžiamas konfidencialumas, kuomet yra minimi pagrindiniai kriterijai leidžiantys identifikuoti asmenį „*Kai jau kalbam telefonu minim ir vardą, ir pavardę, aptarinėjam jau tiesiogiai<...>*“. Galima daryti išvadą, kad konfidenciali informacija telefonu nėra apsaugojama, šį faktą dar kartą patvirtina ir tyrimo dalyvių išsakytos patirtys A2 „*<...>neapsaugoma telefonu, čia yra neišvengiama<...>*“, A5 „*<...>dėl telefono konfidencialumas kliento yra tikrai pažeidžiamas.*“.

Toliau svarbu aptarti konfidencialumo išsaugojimo problemą buvo išskirta antroji subkategorija, kuri atskleidžia el. pašto naudojimo neigiamą pusę. Nors naudotis šia komunikacine priemone, nėra taip sudėtinga, bet kaip pažymi tiriamasis A3 „*<...>el. paštu užtikrinti konfidencialumą nėra taip paprasta ir lengva<...>*“, pagrindinis ir labiausiai galintis pasitaikyti konfidencialumo pažeidimo variantas naudojantis el. paštu, tai laiško išsiuntimas ne tam asmeniui A2 „*Elektroninis paštas truputėlį skaudžiau, nes gali nueiti informacija ne ten<...>*“, A3 „*<...>gali laišškai kažkur nukeliauti ne ten, kur reikia<...>*“, A1 „*Gali būti, kad nusiunti ne tuo elektroniniu adresu<...>*“, taip pat tyrimo dalyvis A2 pasidalino patirtimi, kuomet išsiuntė laišką ne tam asmeniui ir pažeidė konfidencialumą „*<...>buvo atvejis, kai išsiuntėm ne tam atvejo vadybininkui dokumentus, kur buvo visiškai nesusijęs su tuo atveju, ir čia buvo konfidencialu, pagal BDAR ir panašiai, čia buvo konfidencialumo pažeidimas labai didelis<...>*“. Taip pat, tyrimo dalyvis A4 pabrėžia, kad atsitikus tokiai situacijai, kai išsiunčiamas laiškas ne ten, kur reikia dažnu atveju įvyksta konfliktai tarp specialistų „*<...>kas įvyksta, jei ne ten išsiunčiam, ne tam atskleidžiam, įvyksta konfliktai<...>*“.

Šie visi pateikti faktai, tik įrodo, kad nesvarbu su kokiomis technologinėmis priemonėmis naudojiesi, dirbant reikalauja ypatingo budrumo ir atsakomybės, per menkiausiai padarytą klaidą, gali nukentėti šeimos, o ypač jose augantys vaikai. Anot K . M. Pascoe, (2021) socialiniai darbuotojai negali garantuoti konfidencialumo bendraudami su klientais technologinėmis priemonėmis, tačiau turėtų imtis praktinių veiksmų saugumui pagerinti (Pascoe, 2021). Galima interpretuoti anksčiau išsakytas tyrimo dalyvių mintis, jog galimai dėl žinių trūkumo apie konfidencialumą jie negeba įvertinti konfidencialumo pažeidimo ribų, tad įvairių atvejų susijusių su pažeidimais galėjo būti ir daugiau, nes atliktas tyrimas leido suprasti, kad tiriamieji konfidencialumo pažeidimus ne visada pastebėdavo ir įvertindavo.

Literatūros analizės metu buvo išsiaiškinta, jog šeimų problemos beveik visada būna kompleksinės, ko pasėkoje, reikalingas ir kitų specialistų įsitraukimas, taip susidaro paslaugų teikimo sistema. Šioje sistemoje esantys įvairūs specialistai siekia padėti šeimai išspręsti iškilusias problemas, tad specialistų bendradarbiavimas neišvengiamas. Tyrimo buvo siekiama sužinoti, kokia socialinių darbuotojų patirtis išsaugant konfidencialumą bendradarbiavimo metu, su kitomis institucijomis ir jas atstovaujančiais specialistais, taip buvo suformuotos dvi kategorijos: septintoji Konfidencialumo išsaugojimo priemonės tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu (žr. 10 pav. ir 2 priedo 11 lentelė), aštuntoji konfidencialumo išsaugojimo priemonės tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu (žr. 11 pav. ir 2 priedo 11 lentelė).



10 pav. *Konfidencialumo išsaugojimo priemonės tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu*

Šaltinis: paveikslėlis sudarytas darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

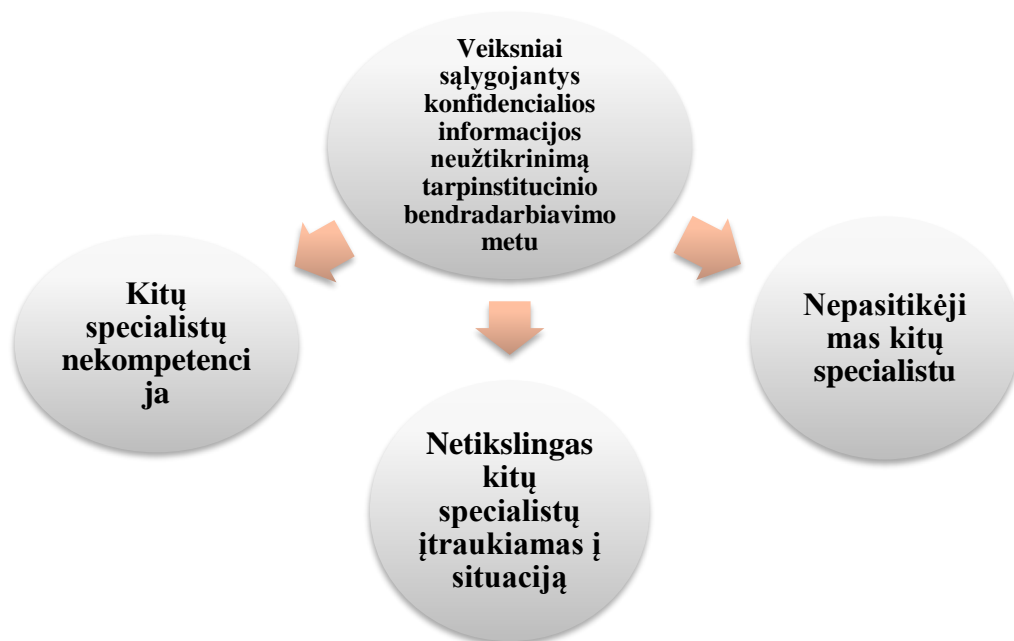


Analizuojant konfidencialumo išsaugojimo priemones tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu, buvo išskirta pirmoji šios kategorijos subkategorija, kurioje pateikiamas pirmas išsaugojimo būdas – konfidencialumo pasižadėjimų pasirašymai. Posėdžių ir susitikimų metu, visos bendradarbiaujančios pusės pasirašo šiuos pasižadėjimus A1 „<...> tarpžinybinių susitikimų metu yra taip pat pasirašomas konfidencialumo pasižadėjimas<...>“, A3 „<...> visada yra pasirašomi, konfidencialumo pasižadėjimai<...>“, A2 „<...> mes kaip specialistai dedame parašus, už tai, kad informacija būtų konfidenciali<...>“. Tokiu būdu abi pusės įrodo, kad jos yra atsakingos už gautą informaciją bei patvirtina apie galimus bendradarbiavimo santykius, grįstus pasitikėjimu, nes kaip teigia tiriamasis A2, tarsi uždėtas parašas konfidencialumo pasižadėjime informacijai suteikia daugiau saugumo „<...> kas labiau ant popieriaus, tas labiau saugoma<...>“, kad saugos ir nedisponuos, gauta informacija A5 „<...> visi specialistai parašo konfidencialumą, kad nesidalins informacija su trečiaisiais asmenimis<...>“. Nors šioje vietoje reikia būti ypatingai atidiems, nes visgi realus ir tikslingas veikimas bei reagavimas turėtų būti prioritetas, nes pasižadėjimas yra tik viena dalelė konfidencialumo išsaugojimo bendradarbiavimo metu, nes kaip anksčiau buvo išsiaiškinta specialistų kompetencijos ir žinios yra vienas iš esminių dalykų norint tinkamai laikytis konfidencialumo, tas galioja ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu, tai galima daryti prielaidą, jog uždėtas parašas nebūtinai garantuos, kad informacija bus išsaugota. Galbūt konfidencialumo pasižadėjimo pasirašymas suteikia saugumo jausmą kitiems esantiems bendradarbiavimo sistemoje, taip specialistai gali pasitikėti vienas kitu ir dalintis informacija, tyrimo dalyvis A4 patvirtina, kad pasižadėjimai yra pasirašomi kiekvieną kartą bendradarbiaujant, tačiau šis dalyvis patvirtina, kad būtent tai padeda pasitikėti vienas kitu „<...> su kiekviena įstaiga bendradarbiaujant tu turi pasirašyti konfidencialumą, bet tai rodo, kad mes nesam tikri, kad aš galiu tau perduoti informacija, pasirašęs patvirtini, kad tu niekam nesakysi, tiesiog pasitikėjimo principas veikia<...>“.

Toliau tęsiant analizę dėl konfidencialumo išsaugojimo tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu, svarbu paminėti, kad dirbant komandoje, informacijos dalijimasis su kitais specialistais, yra neišvengiamas, norint pasiekti geriausių rezultatų šeimai, tai jei informacija kitus pasieks tiksliai, bus pasiektas norimas rezultatas. Tą patvirtina tyrimo dalyvis A4 „<...> tarp specialistų ta informacija yra dalinamasi dėl kokybiškesnio darbo<...>“. Antroji subkategorija pateikia vieną iš išsaugojimo būdų, bendradarbiaujant komunikuoti glaustai ir tik apie būtinus dalykus šeimos problemai spręsti, kad informacijos nebūtų suteikta per daug, tą patvirtina ir A6 tyrimo dalyvis „<...> bendrauji su kitom įstaigom stengiesi, kad per daug informacijos negautų<...>“.



A6 „Esmę ir trumpai, kuo mažiau tos informacijos.“, A1 „Bendraujant su kitais labai konkrečiai užduodame klausimus, ko mums reikia, tas kuris atsako, atsakytų konkrečiai ir nesuteiktų per daug informacijos, kad neįvyktų, koks pažeidimas<...>“, kaip teigia tiriamasis A5, kad bendraujant su kitomis įstaigomis akcentuoja, kad yra pasirašytas konfidencialumo pasižadėjimas su klientu, vadinasi reikia išlaikyti visas ribas ir kalbėti tik tiek, kiek to reikalauja esama situacija „<...>bendraudami su mokyklom, kitom įstaigom ar dar kažkuo, žiūrėkit mes esam su klientu pasirašę konfidencialumo sutartį, aš negaliu teikti per daug informacijos<...>“. Bei vienas iš niuansų, kuomet specialistų susitikimai organizuojami nuotoliniu būdu, tuomet jau posėdžio pradžioje yra akcentuojama, jog visa informacija, naudojama susirinkimo metu, yra konfidenciali, tad privaloma ją saugoti. Taip pat, tyrimo dalyvis A5 pasidalijo patirtimi, kad su dalimi specialistu dirba „po vienu stogu“, tad akcentavo, kad ne tik svarbu apsikeisti svarbia informacija, bet ir tam sudaryti saugią ir atitinkamą aplinką, kad konfidencialumas būtų išsaugojamas „<...>pas mus specialistai tiek psichologai, tiek šeimų terapeutai, ir panašiai, visi mes specialistai esame po vienu stogu, na ir taip norisi sužinoti, kaip praėjo konsultacija su klientu dar kažkas, tai tu jau turi mąstyti, kad viskas būtų oficialia, tai reiškiąs, kad tu negali koridoriuje pakalbėti greitai, tu turi mąstyti keliais žingsniais į priekį, turi susitarti laiką, susitarti vietą<...>ir visą laiką mąstyti, kad neišeitų informacija už tų durų, už tų specialistų, kurie dirba su šeima, kad niekas nenugirstų, nes tai būtų šeimos teisių pažeidimas<...>“.



11 pav. *Veiksniai sąlygojantys konfidencialios informacijos neužtikrinimą tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu.*

Šaltinis: paveikslėlis sudarytas darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

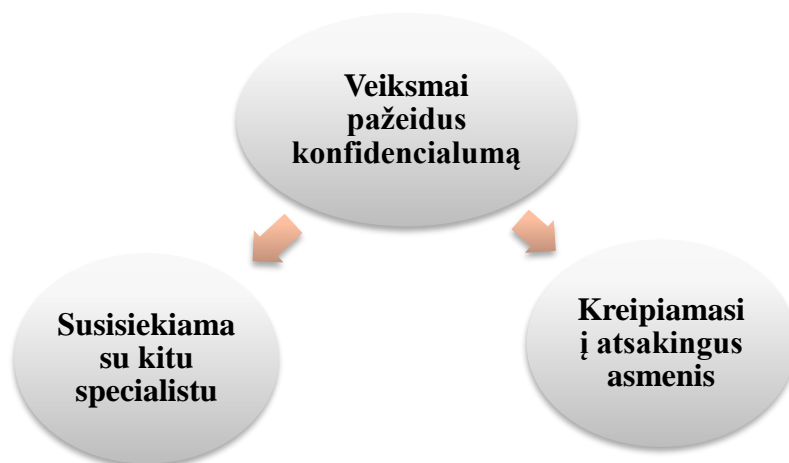
Aštuntoji kategorija, kurioje atsiskleidžia veiksnius sąlygojančius konfidencialumo neišsaugojimą tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu. Pirmoje subkategorijoje kalbama apie kitų specialistų konfidencialumo nesilaikymą, kaip teigia tiriamieji socialiniai darbuotojai laikosi konfidencialumo, kiti specialistai nesilaiko A2 „<...>mes užtikrinam konfidencialumą<...>mokykla nesilaikė konfidencialumo<...>, A6 „<...>tai mes laikomės konfidencialumo kiti ne.“, A7 „Kiti specialistai nesilaiko konfidencialumo<...>“. Tyrimo dalyvių išsakyta nuomonė atskleidžia, kad pats duomenų apsikeitimas nebūna sklandus, ne visi laikosi ribų atskleisdami informacija apie paslaugų gavėjus A6 „<...>ne visada sklandus tas informacijos apsikeitimas vyksta su kitomis įstaigomis, turėtų visi laikytis panašiais principais, nes vieni arba išvis nebendrauja, o kiti paskambina ir viską pasakoja, ir ko reikia, ko nereikia.“, vėl grįžtame prie to fakto, kad trūksta žinių apie pati konfidencialumo principą bei jo laikymąsi A6 „Tokių labai priešingų ir įvairių situacijų būna, tarsi neapgalvotų, tai sakyčiau ir kitiems specialistams trūksta žinių apie tą konfidencialumą, nes nemoka jo laikytis<...>“.

Antroje subkategorijoje yra minima, apie netikslingą kitų specialistų įtraukimą į pagalbos teikimo sistemą A2 „<...>kartais per daug mes tų specialistų sugrūdame į vieną vietą, kartais net nereikia mokyklos<...>“, A6 „<...>specialistų gausos tokios nesugrūsti į vieną vietą, atsirinkti pačius svarbiausius specialistus<...>“. Bent trumpam įtraukti specialistai, tačiau nedirbantys su šeima, sužino dalį konfidencialios informacijos, galima tikėti, jog jie laikysis savo, kaip darbuotojo etikos kodekso ir niekam neskelbs, tačiau niekas negarantuoja, jog informacija bus išsaugojama šimtu procentų A2 „<...>nu neužtikrinamas konfidencialumas šeimos, tačiau tai nebe mūsų atsakomybė<...>“. Tačiau kaip nurodo tyrimo dalyvis A3, kad kiti specialistai kartais būna įtraukiami vien todėl, kad reikia jų patarimo viena ar kita situacija „<...>būna tokių atvejų, kai mes dirbam su šeima ir telkiame specialistus, kurie nedalyvauja posėdžiuose, bet galbūt mums reikia jų patarimo, ar ne, galbūt mums irgi reikia kažkokios informacijos kuria kryptimi dirbti ir panašiai.“, ši pateikta situacija leidžia daryti prielaidą, kad kitų specialistų įtraukimas gali būti naudingas, visgi šioje vietoje turėtų būti labai atsakingai apgalvotas ir suplanuotas žingsnis, gerosios patirties pasidalijimas tarp specialistų yra tikrai reikalingas, bet konfidencialumas turėtų būti apsaugotas maksimaliai.

Paskutinėje trečiojoje subkategorijoje pateikti duomenys atskleidžia apie nepasitikėjimą kitu specialistu, kyla dilema, kaip gali tinkamai funkcionuoti sutelkta specialistų pagalbos sistema, jei patys specialistai tarpusavyje negali pasitikėti vienas kitu A5 „<...>pateikta informacija gali būti iškraipyta<...>“, A4 „<...>ne visada lengva pasitikėti.“. Taip pat, tiriamasis A5 pasidalino patirtimi, kuomet suteikta informacija

telefonu kitam specialistui buvo panaudota ne tiems tikslams, apie kuriuose buvo užsiminęs skambinęs specialistas, taip tyrimo dalyvis pateko į nemalonią situaciją „<...>pati esu turėjusi tokį atvejį, kur paskambino neoficialiai pašnekėti apie situaciją, nes tiesiog bendrinės informacijos reikėjo ir paskui, ta mano pasakyta informacija buvo sukelta į oficialius dokumentus ir buvau įstatyta į labai nepatogią situaciją.“ Tyrimo metu gauti duomenis atskleidžia, kad pats bendradarbiavimas vyksta ne visada sklandžiai, dažnai būna komplikotas, atsiranda sunkumų dirbti su kitais, tyrimo dalyvio A7 pateiktas situacijos pavyzdys tik įrodo, kodėl kartais sunku pasitikėti kitais specialistais „<...>buvo situacija, kai kreipėmės į ugdymo įstaigą norėdami sužinoti apie vieną vaiką, bet klasės auklėtoja pasigavusi koridoriuje tą vaiką, prie visų paklausė, kodėl tavimi domisi x institucija, ką tu prisidirbai. Gal šioje vietoje, mes pamirštam visas žmonių grupes, kurių reikia saugoti konfidencialumą, galvojam, kad reikia tik suaugusiųjų, bet vaikas taip pat, turėtų būti apsaugotas.“, šioje situacijoje galima pastebėti visišką kito specialisto nekompetenciją, tačiau kaip teigia pats tiriamasis, tarsi pamirštam visas klientų grupes, kieno turi būti saugojamas konfidencialumas, kaip ši situacija parodo vaiko konfidencialumas buvo pažeistas tiesiog visų akivaizdoje, kodėl vaiko konfidencialumas nėra saugojamas, kai suaugę žmonės turėtų būti didžiausi vaiko teisių gynėjai, tačiau dažnu atveju, net nesaugo, o pažeidinėja jas. Konfidencialumo principo išsaugojimui neretai kyla grėsmė ir dėl kitų specialistų neprofesionalumo, tačiau dirbant komandoje visi lieka atsakingi už informacijos neatskleidimą, sistema turi veikti tinkamai ir tikslingai.

Atliekant tyrimą buvo išsiaiškinta nemažai situacijų, kuomet konfidencialumo nepavyksta išsaugoti, tačiau pasidomėjus kaip spendžia įvairius pasitaikiusius nesklandumus, socialiniams darbuotojams nepavyko plačiai įvardinti pažeidimų sprendimo būdų, jau nekalbant apie tas situacijas, kai pažeidimas nėra nebūna identifikuojamas ir pastebėtas. Pateikiant pažeidimų sprendimus, buvo suformuota devintoji kategorija (žr. 12 pav. ir 2 priedo 12 lentelė), šią kategoriją sudaro tik dvi subkategorijos.



12 pav. *Veiksmai, kurių imamasi pažeidus konfidencialumą.*

Šaltinis: paveikslėlis sudarytas darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

Atlikta tyrimo analizė pateikė, kur kas daugiau konfidencialumo pažeidimų, tačiau dalį pažeidimų tiriamieji patys suprato tik tyrimo metu, tad atitinkamai niekas neieškojo iš sprendimo būdų, kai nebuvo nė pastebėta problema, bet ir identifikuotiems pažeidimams tyrimo dalyviai negalėjo įvardinti sprendimo būdų, galima daryti prielaidą, kad su visais, praktikoje pasitaikiusiais pažeidimais, nieko nebuvo daroma. Šios kategorijos išskyrimas ir pateikti duomenys, dar kartą patvirtina apie žinių ir informacijos trūkumą konfidencialumo temoje.

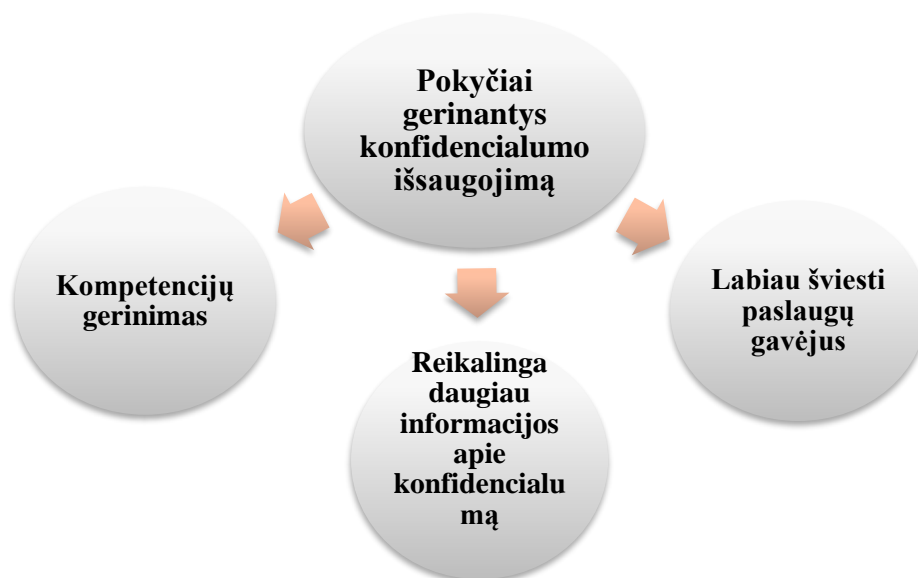
Pirma subkategorija atskleidžia apie sprendimo būdą, kuomet el. laiškai su konfidencialia informacija, būna išsiųsti ne tam žmogui. Išsiuntus ne ten laišką, stengiamasi iškart susisiekti su gavėju ir prašyti sunaikinti laišką, tą patvirtina tyrimo dalyvių išsakytos patirtys A3 „<...>bandyti susisiektis informuoti, kad ta informacija yra konfidenciali, ir kas jina nepriklauso jums ir kad ją reikėtų sunaikinti<...> ir jokiais būdais neviešinti yra atsakomybės ir panašiai, tai reikia imtis veiksmų ir tikrai neužleisti to dalyko, jeigu taip nutinka“, A2 „<...>skambinti tam specialistui ir sakyti, kad ne ten pataikiau, net neskaityk, naikink iš karto dokumentą<...>“. Bet šioje situacijoje niekas negarantuoja, kad laiškas bus ištrintas ir ar jis nebus peržiūrėtas. Žinoma, jei kitas specialistas laikysis konfidencialumo ir socialinio darbuotojo etikos, pasielgs taip kaip to reikalauja socialinio darbo etika, laišką nunaikins ir laiške esanti konfidenciali informacija liks saugi.

Antroje subkategorijoje pateikta informacija nurodo, kokių sprendimų imasi socialiniai darbuotojai pastebėję pažeidimus ar patys susidūrę su pažeidimais, kreipiasi į kitus atsakingus asmenis tokius kaip teisininkai, atvejo vadybininkai ar įstaigos vadovai. Kaip teigia, tyrimo dalyvis A2 yra susisiekiama su atvejo vadybininku, kuris koordinuoja

keletą specialistų, kad šis susisiektų su įstaigos vadovu, kurią atstovauja konkretūs specialistai ir pranešti, kad yra pažeidžiamas šeimų konfidencialumas ir reikia imtis priemonių, kad visa tai spręsti „*Tai sakom, kad pakalbėtų su tuo specialistu kad negerai taip daryti, jeigu matom, kad tai yra problema, nu jinai vystosi, tai mes kaip specialistai tiesiog jau einam per aukštesne, kaip pasakyt, per valdžia tą vadinamąją, apie tai, kad specialistas nesilaiko konfidencialumo, galbūt kalbėkite su organizacijos vadovu<...>*“, taip pat tyrimo dalyvis A2 atskleidė patirtį, kaip reaguoja ir elgiasi, kuomet sužino ar pamato, kad kitas specialistas nesilaiko konfidencialumo, tiriamasis įvardija, kad pirmiausia susisiekiama su atvejo vadybininku, kad pakalbėtų su konkrečiu specialistu, patys tarpusavyje nesprenžia šių problemų dėl galimų konfliktų „*<...>kai mes sprendžiam, tai mes kalbam su atvejo vadybininku, prašom iš tikrujų, kad netiesiogiai per mus eitų<...>tiesiog perduodam atvejo vadybininkui, nu žiūrėkit, atkreipkit dėmesį, kad išliktų tas bendradarbiavimas ir glaudumas, tarp organizacijų tam, kad galėtume siekti geriausių pokyčių.*“

Taip pat yra naudojama ir teisininkų pagalba, dirbančių toje pačioje įstaigoje, kaip ir patys socialiniai darbuotojai, tačiau svarbu paminėti, kad ne visi specialistai ir netgi ne visos įstaigos turi tokią galimybę A1 „*<...>kažkur patys pastebime, kad gali būti pažeistas konfidencialumas imam teisininkų pagalbą<...>*“, A5 „*<...>kreipiamės į teisininkus, kurie yra atsakingi už BDAR užtikrinimą<...>*“. Tyrimo metu gauti duomenis parodo, kad socialiniai darbuotojai neturi pakankamai spendimo būdų pažeidus konfidencialumą, galbūt ir todėl, kad dažnu atveju jie net nepastebi, kuomet yra pažeidinėjamas šeimų konfidencialumas, tai galima daryti prielaidą, kad nepastebint konfidencialumo pažeidimo, nereikia ir spendimo būdo.

Paskutinis tyrimo metu užduotas klausimas buvo orientuotas sužinoti apie galimus pokyčius paslaugų teikimo sistemoje, kad būtų geriau išsaugojamas, asmenų gaunančių paslaugas, konfidencialumas. Gauti tyrimo duomenys lėmė paskutinės dešimtosios kategorijos suformavimą. (žr. 13 pav. ir 2 priedo 13 lentelė), šią kategoriją sudaro trys subkategorijos, su pateiktais įvairiais pasiūlymais, kuriuos pasiūlė socialiniai darbuotojai matyti spragas užtikrinant konfidencialumą teikiant pagalbą.



13 pav. Pokyčiai paslaugų teikimo sistemoje gerinantys konfidencialumo išsaugojimą.  
Šaltinis: paveikslėlis sudarytas darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

Pirma subkategorija atskleidžia pirmąjį pasiūlymą ir galbūt pati aktualiausia, nes atlikto tyrimo duomenys atskleidė, apie žinių apie konfidencialumą trūkumą, būtent tyrimo dalyviai, tą akcentuoja ir siūlo gilinti socialinių darbuotojų žinias, taip gerinant kompetencijas A4 „<...>kompetencijų didinimas būtent<...>tai kas liečia socialinius darbuotojus, tai kompetencijos, žinios, gebėjimai<...>“, A2 „<...>organizuoti, kažkokius mokymus galbūt, papildomus<...>“. Taip pat aktualu paminėti, kad įstaigos priimančios dirbti socialinius darbuotojus turėtų vykdyti tikslingesnę darbuotojų atranką, tarkim darbo pokalbio metu, pretenduojančiam į konkrečią darbo vietą, pateikti kontrolinius klausimus apie konfidencialumą, kaip tyrimo metu A2 tiriamasis teigė, panašūs klausimai galėtų būti užduoti, kuriuos ji išgirdo būtent tyrimo metu, nes jie privertė į konfidencialumą pažvelgti ir pagalvoti iš kitos pusės, labiau pasigilinti „<...>užduotų klausimus panašius, va į jūsų tyrimo klausimus, pasižiūrėti, kiek tas žmogus suvokia apskritai apie konfidencialumą<...>“.

Antroji subkategorija pateikianti sekančią gerinimo priemonę, iš esmės labai panaši į prieš tai buvusią, kalbanti apie tai, jog reikia daugiau kalbėti apie konfidencialumą, gilintis, priminti, nes lyg ir žinoma, kad tas konfidencialumas, tačiau ne visada pavyksta jo laikytis A4 „<...>kas tai yra konfidencialumas, mes lyg ir žinom, bet konkretūs punktai išdėstyti, konkrečiai, ko daryti, ko nedaryti, kai mes susipažįstam<...>“, tą patvirtina ir tyrimo dalyvio A2 pateikta mintis „Būtų naudinga specialistams priminti apie konfidencialumo laikymąsi, o ne tik aiškinti, kad yra BDAR, o kas tas BDAR niekas nesupranta<...>“. Tačiau reikia atkreipti dėmesį, jei socialiniai

darbuotojai teigia, kad trūksta žinių apie konfidencialumą, lyg visi žino ir kalba apie BDAR, bet nežino ir nesupranta, kaip su visa tuo dirbti, reikia pagalvoti apie teisinės sistemos galimus pokyčius, galbūt detalesnio ir suprantamesnio išaiškinimo, kad visi, socialines paslaugas teikiantys specialistai aiškiai suprastų ir dirbtų kokybiškiau, kaip teigia A4 tiriamasis, kad būtent viskas ir prasideda nuo pačios sistemos, jei ji nėra pakankamai aiški visiems, vadinasi galima daryti prielaidą, kad ir pats konfidencialumas praktikoje gali turėti įvairių spragų „<...>turbūt nuo teisinės sistemos ir prasideda viskas, kokius įstatymus išleidžia ir kaip juos apibrėžia, ir jeigu nėra griežtesnės teisinės sistemos, tai įstaigos paviršutiniškai ir reaguoja į tai paviršutiniškai ir sprendžia šią problemą<...>“. Tik turbūt dar šioje vietoje reikia akcentuoti, jog už kiekvienos padarytos klaidos, susijusios su asmenine, konfidencialia informacija stovi žmogus, kuriam gali būti padaryta nepataisoma žala. Tuomet padarius pokyčių teisinėje sistemoje, būtų prieita prie vienos bendros tvarkos visiems besilaikantiems konfidencialumo ir dirbantiems paslaugų teikimo sistemoje, kaip sako A6 tyrimo dalyvis, kad vėlgi bendradarbiaujant su kitomis įstaigomis susiduriama su konfidencialumo išsaugojimo problemomis, nes visi tarsi dirba pagal savo taisykles, niekas nesilaiko vieningos tvarkos „<...>norėtusi vieningos tvarkos ir tarp mokyklų, ir panašiai, ir kad visiems būtų aišku, nes atrodo, jei nieko nežino arba nieko žmonės nedarą, nes bijo, arba visai to konfidencialumo nesilaiko kalbėdami per daug ir visiems.“.

Ir paskutinė šios kategorijos subkategorija, buvo orientuota į klientų švietimą konfidencialumo tema, kaip jau buvo išsiaiškinta anksčiau patys paslaugas gaunantys asmenys pažeidžia konfidencialumą, kaip akcentuoja tyrimo dalyvis A4 reikia šviesti pačius paslaugų gavėjus apie konfidencialumo temą „<...>šviesti paslaugų gavėjus, apie tai kaip reikia komunikuoti, ką reikia atskleisti konkrečiam specialistui<...>“. Kaip nurodo, tiriamasis A5, viena iš priemonių galinčių padėti suteikti informacija paslaugų gavėjams, sukurti aiškų dokumentą, kuriame būtų pateikta visa reikalinga, suprantama informacija apie konfidencialumą „<...>gal būtų gerai dokumentas, kur būtų aiškiai išdėstomi, kad pačiam paslaugų gavėjui<...>“.

Visi pateikti pokyčiai yra pakankamai realūs bei atitinkantys į išskirtas konfidencialumo išsaugojimo problemas, svarbus akcentas, kad patys socialiniai darbuotojai geba įvardinti ir išskirti galimus pokyčius atsižvelgiant į praktiškai vykstančius nesklandumus konfidencialumo išsaugojime, nes jų pateikti pasiūlymai yra vieni svarbiausių, jie kaip specialistai yra tarpinė grandis tarp paslaugų gavėjų ir valstybės, tad turi būti atsižvelgta į jų nuomones, su sąlyga gerinant ne tik jų pačių darbą, bet ir pačių paslaugų kokybę.



## DISKUSIJA

Apibendrinant literatūros analizę ir atliktą tyrimą, galima rasti tam tikrų sąsajų bei įžvelgiamų ir skirtumų, nuo teorijos ir socialinio darbo praktikos. Visų pirma reikia pažymėti, konfidencialumo išsaugojimo svarbą, kuo remiantis turi būti laikomasi šio principo, kaip nurodo BDAR (2016) kiekvienas asmuo turi teisę į savo duomenų apsaugą, tuo remiantis akcentuoja ir kai kurie mokslininkai teigdami, kad socialinis darbas yra žmogaus teisių profesija ir socialiniai darbuotojai laikydamiesi konfidencialumo užtikrina ir jų teises (Barsky, 2018; British Association of Social Workers, 2018; Boddy, Dominelli, 2017; Snieskienė, 2008). Šią konfidencialumo saugojimo priežastį patvirtina ir tyrimo rezultatai, gauti duomenys pažymi, kad svarbu laikytis konfidencialumo gerbiant ir užtikrinant klientų teises.

Aktualu paminėti, kad konfidencialumo užtikrinimas ugdo patikimus, socialiniam darbui svarbius ir reikalingas santykius, tarp kliento ir paties socialinio darbuotojo, analizuojant mokslinę literatūrą šis faktas taip pat buvo nagrinėjamas, autoriai teigė, kad dažnai nuo santykio priklauso teikiamos paslaugos kokybė, tad abi pusės turėtų suprasti ir kurti ryšį dėl norimo rezultato (Trajkovska, 2019; Barsky, 2018). Tyrimo dalyvių išsakyta nuomonė paantrina minėtajam faktui, šie teigia, kad kliento ir darbuotojo ryšis bei pasitikėjimo lygis santykyje, žinoma, kiek tai svarbu tik darbui, gali turėti įtakos geresniems darbo rezultatams. Kodėl šis faktorius yra naudingas, kaip pavyzdį galima nurodyti, klientas, pasitikėdamas socialiniu darbuotoju, linkęs atviriau kalbėti apie problemą, pateiktas informacijos išsamumas gali turėti įtakos procesui, nesant reikiamam santykiui, klientas gali būti uždaras, nelinkęs atvirauti, ko pasėkoje, socialinis darbuotojas negalės įsigilinti į esamą situaciją, procesas gali užsitęsti bei specialistas turės papildomai dirbti ties informacijos gavimo klausimu, nes be reikiamos informacijos tiesiog bus sunku teikti tikslingą pagalbą.

Taip pat, svarbu paminėti vieną akcentą dėl paties socialinio darbuotojo, būtent konfidencialumo laikymasis parodo pačio specialisto kompetenciją ar nekompetenciją, tokiu būdu yra kuriamas darbuotojo įvaizdis bei reputacija visuomenėje, šis faktas yra vienas iš bendrųjų dalykų tarp literatūros ir empirinio tyrimo, kaip mini autoriai T. Souders ir J. Stefaniak (2020), kada visi priimti sprendimai socialinio darbo praktikoje, turi įtakos ir socialinių darbuotojų profesinėje karjeroje, šį faktą pažymi ir tyrimo metu gauti duomenys, jog konfidencialumo laikymasis koreliuoja su socialinio darbuotojo įvaizdžio formavimu visuomenėje.

Toliau gilinantį į konfidencialumo išsaugojimo aspektą, reikia paminėti svarbų akcentą, kuris kelia diskusiją – socialinio darbuotojo turimos žinios šia tema. Savaimė suprantama, kad socialinį darbą gali dirbti tik tam tikras kompetencijas ir žinias turintis žmogus, tą akcentuoja ir mokslinės literatūros autoriai, (Bardauskienė, 2016; Dirgelienė, 2010; Indrašienė, Garjonienė, 2007), tačiau gauti tyrimo rezultatai rodo, kad būtent žinių stoka apie konfidencialumą turi tiesioginės įtakos jo išsaugojimui. Tyrimo dalyviai akcentavo, kad visgi trūksta informacijos apie šį svarbų principą, kaip šie teigė, visi lyg ir žino, jog šio principo privaloma ir svarbu laikytis, kad jis susijęs su žmonių asmenine informacija, tačiau akivaizdu šiai dienai trūksta išsamesnės informacijos, ar tęstinio mokymo apie konfidencialumą socialiniame darbe. Galima pridurti, kad neturint tvirto žinių pagrindo, klaidos gali būti padarytos net paprastuose dalykuose: konsultacijų metu, bendraujant su kitais kolegomis ar naudojantis įvairiomis technologinėmis priemonėmis.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad nesklaidumų buvo pastebėta konfidencialumo išsaugojime, kuomet socialinio darbo praktikoje yra naudojamos technologinės priemonės. Literatūros analizėje taip pat buvo minėta, kad technologijų naudojimas yra naudingas ir reikalingas, bet kartu su atnešamais privalumais kyla ir iššūkių (Nordesjö, Scaramuzzino, Ulmestig, 2022; Boddy ir Dominelli, 2017; Barsky, 2017). Vėlgi galima daryti prielaidą, kad atitinkamų žinių trūkumas naudojantis technologijomis kelia riziką ir konfidencialumo saugojimui, tą patvirtina ir mokslinės literatūros autoriai (Barsky, 2020; Zastrow, 2017).

Svarbu paminėti ne tik keliamus iššūkius, bet tyrimo metu atsiskleidusias gerąsias technologijų naudojimosi patirtis. Socialiniai darbuotojai, bendraudami telefonu, stengiasi išėiti į kitą, saugią vietą, kurioje niekas negirdėtų, stengiasi laikytis reikalavimo ir teikti konkrečią informaciją, kurioje nepateikiami asmenį identifikuojantys kriterijai, siunčiant el. laiškus šie koduojami ir pan. Visgi reikia pripažinti, kad technologijų teikiama pažanga ir nauda yra didelė ir perspektyvi, technologijų naudojimas socialinei gerovei reiškia geresnes paslaugas klientams ir bendruomenėms, o tai yra socialinio darbo pagrindas. Tačiau nepaisyti keliamų iššūkių negalima. Reikalingas nuolatinis švietimas, bendravimas, diskusijos, informuota politika ir naujos praktikos vertinimas kuriant aplinką, kurioje socialiniai darbuotojai ir klientai jaustųsi patogiai, pasitikėdami naujomis technologijomis.

Galiausiai svarbu paminėti sąsajas tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu. Kaip nurodo, kai kurie mokslininkai, (Branson, Miller, 2020; Viscarret ir kt., 2019), teikiant paslaugas šeimai, specialistų komandinis darbas yra vienas iš būtiniausių dalykų, kadangi

problemos būna įprastai kompleksinės, dirbant komandoje galima situaciją analizuoti iš įvairių perspektyvų, gerosios patirties dalijimosi praktika taip pat gali prisidėti prie sėkmingesnių rezultatų. Literatūros analizėje buvo atskleista, kad visgi kyla iššūkių bendradarbiaujant su kitais specialistais, žinoma, tie iššūkiai dažnai būna susiję ir su klientų konfidencialumo išsaugojimu (Andrijauskaitė, 2015). Viscarret ir kt., (2019) atliko tyrimą, kuriame nurodoma, kad net 52 % socialinių darbuotojų patyrė etinius sunkumus dėl konfidencialumo išsaugojimo bendradarbiaujat su kitais specialistais. Empirinio tyrimo pateikti duomenys patvirtina faktą, kad tikrai dažnai konfidencialumas nebūna išsaugojamas dėl kitų specialistų nekompetencijos.

Apskritai atlikto tyrimo rezultatai iliustruoja, kad socialiniai darbuotojai linkę teikti pirmenybę išteklių ir situacijų valdymui, o ne vykstančio proceso apmąstymams, kaip buvo ir pateikta tyrimo dalyvių, kad kai situacijas reikia spręsti „čia ir dabar“, ne visada lieka laiko apsvarstyti, kaip geriau pasielgti, juolab, kad socialiniai darbuotojai, dirbdami greitai, nė patys nepastebi pažeidžiantys konfidencialumą.

## IŠVADOS

1. Paprastai konfidenciali informacija suprantama, kaip teisė apsaugoti asmens tapatybę, tai reiškia, kad konfidenciali informacija yra laikoma bet kokia informacijos dalis, susijusi su fiziniu asmeniu, kurio tapatybė gali būti nustatyta išsiaiškinus bent vieną kriterijų. Konfidencialumas dažnai siejamas su privatumo sąvoka, tačiau žmonių konfidenciali, asmeninė informacija ne visada turi sąsają su privatumu. Tačiau šios dvi sąvokos įprastai yra persipynusios ir koreliuoja tarpusavyje, konfidencialumas yra orientuotas į duomenis, o privatumas į patį asmenį, kuomet yra asmens duomenys, tuomet šių dviejų sąvokų iššūkiai ir prasmė sutampa. Kiekvienas žmogus, su kurio informacija yra dirbama vadinamas duomenų subjektu ir turi atitinkamas teises, kuriomis gali pasinaudoti apsaugant informaciją apie save, tokios teisės kaip: teisė susipažinti su duomenimis, teisė reikalauti ištaisyti, teisė būti pamirštam, teisė apriboti duomenų tvarkymą, teisė į duomenų perkeliamumą, teisė nesutikti, teisė pateikti skundą priežiūros institucijai. Visi, dirbantys žmonės su konfidencialia informacija, turi imtis visų reikalingų priemonių, kad klientų konfidencialumas nebūtų pažeistas. Tam tikromis aplinkybėmis konfidencialumo principą galima atskleisti, kas yra įtvirtinta įstatyme, pavyzdžiui, kai yra būtinybė užtikrinti valstybės saugumą ir gynybą, kai reikia užtikrinti duomenų subjekto ar kitų asmenų teisių ir laisvių apsaugą. Visame konfidencialios informacijos temos kontekste ypatingos apsaugos reikia vaikų konfidencialumui. Vaikai ne visada gali apginti ir apsaugoti savo teises, o ypač savo duomenis, todėl vaikams, kaip ir visose srityse, reikalingas visapusiškas dėmesys.

2. Konfidencialumo suvokimas ir jo saugojimas yra pakankamai sudėtingas dalykas, kuriam reikia skirti daug dėmesio socialinio darbo praktikoje. Pagal reikalavimus, visos socialines paslaugas teikiančios įstaigos bei jose dirbantys socialiniai darbuotojai, privalo laikytis konfidencialumo reikalavimų ir atsakingai dirbti su duomenimis. Visų pirma šie specialistai, saugodami klientų konfidencialumą, parodo klientui pagarbą. Taip pat, socialiniame darbe šio principo laikymasis turi įtakos specialisto ir kliento santykiams, konfidencialumo laikymasis gali būti dalis siekiamo rezultato sėkmės, socialinis darbuotojas saugos konfidencialumą – klientas jausis saugus ir bus atviras, tokiu būdu bus galima gauti pakankamai reikiamos informacijos. Kaip ir įvairiose situacijose, taip ir socialiniame darbe, konfidencialumas nėra absoliutus, tad gali būti išimčių, kuomet gali būti pažeidžiamas konfidencialumo pagrįstu ir pateisinamu atveju - kai kyla rimtas pavojus ar grėsmė paties duomenų subjekto ir ar kitų žmonių gyvybei. Žinoma, apie šį faktą turi būti informuoti ir patys klientai bei nurodytos visos

galimos aplinkybės, kodėl šis veiksmas būtų pateisinamas. Siekiant išsaugoti konfidencialumą, duomenys gali būti koduojami, šifruojami ar naudojami įvairūs slaptažodžiai, klientai turi būti visada informuojami apie įtraukiamas naujoves ir galimą riziką. konfidencialumo išsaugojimą tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu. Bendradarbiavimas yra reikalingas tam, kad šeimų problemos būtų spendžiamos, ku profesionaliau. Literatūros analizėje buvo atskleista, kad dažnai kyla sunkumų su kitais specialistais, dažnai kiti specialistai nesilaiko konfidencialumo reikalavimo. Tačiau visi komandoje esantys specialistai turi apsvastyti, kiek ir kokia informacija reikia dalintis, apsvastyti visus saugius galimus dalinimosi būdus, kad gaunančių paslaugas žmonių konfidencialumas būtų išsaugojamas maksimaliai.

3. Interviu su tiksline grupe parodė, kad užtikrinant šeimų konfidencialumą imamasi įvairių priemonių, tokių kaip: asmens duomenų šifravimas, telefonu atskleidžiama asmens neidentifikuojanti informacija, siunčiami laiškai koduojami, stengiamasi telefonu kalbėti niekam negirdint, el. laiško apačioje naudojamas informacinis pranešimas dėl galimos konfidencialios informacijos, pasirašomi konfidencialumo pasižadėjimai ir pan. Tyrimo metu gauti duomenys atskleidė, kad imantis visų šių aukščiau paminėtų priemonių, ne visada pavyksta išsaugoti klientų konfidencialumą. Pasitaikančios situacijos, kuomet konfidencialumas pažeidžiamas, yra dažnai neapgalvotos, pavyzdžiui netikslingas kitų specialistų įtraukimas į paslaugų teikimo sistemą, konfidencialios informacijos pasidalijimas su trečiaisiais asmenimis, telefonu pasakoma per daug, ne ten išsiųstas laiškas ir pan. Taip pat svarbu paminėti atvejus, kada konfidencialumas pažeidžiamas ne dėl specialisto kaltės, pavyzdžiui netinkamai pritaikyta darbo aplinka, individualių konsultacijų patalpos su stiklinėmis pertvaromis, kai viskas matosi, taip pat garso bloga izoliacija, viskas girdisi. Tačiau daugiausia konfidencialumo būna pažeidžiama dėl socialinių darbuotojų žinių stokos, susijusios su konfidencialumo tema, šį faktą pripažino ir tyrimo dalyviai. Tad, remiantis gautais duomenimis, reikia aiškios, nuoseklią bei į tolesnį mokymą orientuotos konfidencialumo politikos, kad būtų galima dirbti etiškai ir profesionaliai su klientų konfidencialia informacija.

## **REKOMENDACIJOS**

### **Socialiniams darbuotojams, dirbantiems su šeimomis:**

- Susipažinti su dabartinėmis ir naujomis technologijomis, kurios gali nedelsiant paveikti jų praktiką artimiausiu metu, bei kaip naudojantis šiomis technologijomis užtikrinti paslaugų gavėjų konfidencialumą. Tai apima technologijas, galinčias padėti atlikti darbą ir palengvinti siekiant geresnių rezultatų.
- Kaskart atnaujinti žinias susijusias su konfidencialumo tema.

### **Universitetams/kolegijoms ruošiančioms socialinio darbo studentus:**

- Įstaigoms, mokančioms socialinio darbo studentus, turbūt dar svarbiau, kad studijų programose būtų sutelktas dėmesys į konfidencialumo aspektą, tačiau studentams nepakanka teoriškai sužinoti apie konfidencialumą, jiems turi būti sudarytos praktinės galimybės praktiškai mąstyti apie konfidencialumo riziką ir galimybes įvairiuose kontekstuose, su kuriais jie gali susidurti darbo praktikoje.
- Į socialinio darbo studijų programą siūloma įtraukti dalyką, kuriame socialinio darbo studentai būtų mokomi saugiai ir etiškai įtraukti technologijas į socialinio darbo aplinką. Šių mokymosi metodų įtraukimas suteikia studentams ne tik akademinio turinio, bet ir galimybę praktikuotis socialinio darbo įgūdžius.

### **Socialines paslaugas teikiančių įstaigų vadovams:**

- Siekiant išlaikyti reikiamas darbuotojų kompetencijas, kurios svarbios dirbant su konfidencialia klientų informacija, reikalingas tęstinis mokymasis, kad žinios apie konfidencialumą būtų kaskart prisimenamos ir atnaujinamos atsirandant naujovėms technologijų srityje. Todėl rekomenduojama organizuoti socialinių darbuotojų mokymus konfidencialumo tema. Nors tradiciniai paskaitų ir seminarų mokymai yra būtini, taip pat turi būti galimybių praktiniam mokymuisi, siekiant padidinti kompetenciją.
- Rekomenduojama gerinti įstaigoje esančių patalpų pritaikymą, sklandesniam specialistų darbui siekiant labiau užtikrinti konfidencialumą.

### **Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai:**

- Atlikti daugiau tyrimų susijusių su konfidencialumo išsaugojimu socialinio darbo srityje. Siekiant išsiaiškinti konfidencialumo išsaugojimą visoje Lietuvoje. Tai sužinojus būtų galima objektyviau ir tikslingiau, kurti metodines priemones žinioms gerinti.
- Siekiant labiau šviesti apie konfidencialumą, paslaugas gaunančius asmenis ir socialinio darbo specialistus, siūloma sukurti metodines priemones šia tema.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abramavičienė, I., Vyšniauskytė – Rimienė, J. (2020). Sėkmingi profesiniai santykiai su šeima socialinių paslaugų teikimo procese: socialinio darbuotojo perspektyva. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 26(2), 71-88. doi:10.7220/2029-5820.26.2.4.
2. Adams, C., Lee-Jones, K. (2017). Sharing personal information in the child protection context: impediments in the Australian legal framework. *Child and Family work*. 22 (4), 1349-1356. doi: 10.1111/cfs.12352
3. Adomaitienė J., Balčiūnienė R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogika*. 1 (8), 71-93. doi:10.15181/80.1719
4. Adomaitytė – Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. 11 (11), 54 – 65. doi: 10.15388/2015.11.8375
5. Bagdonas, A. (2001). Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademiniai aspektai. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. 1, 10-38. doi:10.15388/2001.0.8494
6. Bardauskienė, R. (2016). Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas ir jį ribojantys veiksniai. *Socialinis darbas*. 14 (2), 162 – 173. doi:10.13165/Sd-16-14-2-03
7. Barsky, A. (2020). Ethical exceptions for social workers in light of the COVID-19 pandemic and physical distancing. *The New Social Worker*. Prieiga per internetą: <https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/ethical-exceptions-social-workers-in-light-of-covid-19-pandemic-physical-distancing/>
8. Barsky, A. (2018). Serious Imminent Harm to Nonidentifiable Others: Updated Exceptions to Confidentiality. *The Journal of Baccalaureate Social Work*. 23 (1), 341-353. doi: 10.18084/1084-7219.23.1.341
9. Bauer, P., Wiezorek, C. (2016). Vulnerable Families: Reflections on a Difficult Category. *Center for Education Policy Studies Journal*. 6 (4), 11-28. doi: 10.26529/41.
10. Bent – Goodley, T. B. (2017). Challenges Facing Today's Families and Why Social Work Matters. *Social work*. 62 (3), 197-199. doi: 10.1093/031
11. Bitinas, B. (2013). Rinktiniai edukologiniai raštai. II tomas. *Edukologija*. Prieiga per internetą: <http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:4354227/datastreams/MAIN/content>



12. Bird, K. (2016). More Alike Than We Think? Frames and Practice of Social Work with Families in the UK and Germany. *Sage journals*. 36(2), 79-95. Prieiga per internetą:  
[https://www.researchgate.net/publication/309282478\\_More\\_Alike\\_Than\\_We\\_Think\\_Frames\\_and\\_Practice\\_of\\_Social\\_Work\\_with\\_Families\\_in\\_the\\_UK\\_and\\_Germany](https://www.researchgate.net/publication/309282478_More_Alike_Than_We_Think_Frames_and_Practice_of_Social_Work_with_Families_in_the_UK_and_Germany)
13. Boddy, J., Dominelli, L. (2017). Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space. *Australian social work*. 70(2), 172-184. doi:10.1080/0312407X.2016.1224907
14. Bullock, A. N., Colvin, A. D. (2015). Communication technology integration into social work practice. *Advances in Social Work*, 16(1), 1-14. doi:10.18060/18259
15. Bradley, L. J., Hendricks, B., Kabell, D. R. (2011). E-mail communication with clients: Some ethical concerns. *Sage journal*. 24(3), 1-6. doi: 10.1177/1066480716649167
16. Branson, D. C., Miller, K. A. (2020). Harnessing Technology in the Social Work Discipline: Moving Forward Ethically. *Journal of Sociology and Social Work*. 8 (2), 15-25. doi:10.15640/jssw.v8n2a2
17. British Association of Social Workers. (2018). Social media. Prieiga per internetą:  
<https://www.basw.co.uk/system/files/resources/Social%20Media%20Policy.pdf>
18. Cabrera, N., He, M., Renteria, J., Chen, Y., Alonso, A., McDorman, S. A., Kerlow, M. A., Reich, S. M. (2021). Family Functioning in the Time of COVID-19 Among Economically Vulnerable Families: Risks and Protective Factors. *Frontiers in Psychology*. 12, 1-16doi: 10.3389/2021.730447.
19. Casado, T., Riera, J.A., Cardona, J. (2020). Social Work with Families in Special Distress: Collaborative Practices. *Social Sciences*. 9(7), 2-19. doi:10.3390/socsci9070121
20. Cook, L. (2020). The home visit in child protection social work: emotion as resource and risk for professional judgement and practice. *Child and Family social work*. 25(1), 18-26. doi:10.1111/cfs.12647
21. Česnuitė, V. (2015). *Lietuvos šeima: sampratos ir praktikos* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: <http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:8602363/datastreams/MAIN/content>
22. Dirgėlienė, I. (2010). Konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai socialinio darbo procese. *Acta Paedagogica Vilnensia*. 24(24), 32-42. doi: 10.15388/2010.24.3037.

23. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A. (2008). Praktika rengiant socialinius darbuotojus. ISBN: 9955-18-105-2.
24. Dirgėlienė, I., Večkienė N. P. (2009). Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. *Tiltai*. 1(46), 143-162. doi: 20.500.12259/42437
25. Dobelniece, S., Millere, J., Salmane-Kulikovska, I. (2015). Situation analysis of social risk families with children in Latvia. *Economic science for rural development*. 40, 141-150.
26. Duru George Chukwudi, D. G., Needorn, R. (2021). The impact of acquiescence silence on collaboration and creativity of work teams. *African Journal of Business and Economic Development*. 1(5), 1-15. doi: 10.46654/AJBED.1512
27. Elkoumy, G., Fahrenkrog-Petersen, S. A., Fani Sani, M., Koschmider, A., Mannhardt, F., Nuñez Von Voigt, S., Rafiei, F., Waldthausen, L. V. (2021). Privacy and Confidentiality in Process Mining - Threats and Research Challenges. 1 , 1-17. doi:org/10.1145/3468877
28. Europos parlamento ir tarybos reglamentas (ES) 2016/679, 2016 m. balandžio 27 d. Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas). Prieiga per internetą: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>
29. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu. ISBN 978-9955-30-205-6. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/16724/9789955302056.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. Gudžinskienė, V., Augutavičius, R., Višnevskienė, J. (2016). Įvertinimo teorija grįsto modelio taikymas įgyvendinant socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis. *Socialinis darbas*. 14(1), 21-39. doi:10.13165/16-14-1-02
31. Gold, R. B. ( 2013). A New Frontier in the Era of Health Reform: Protecting Confidentiality for Individuals Insured as Dependents. *Guttmacher Policy Review*. 16(4), 2 – 7. Prieiga per internetą: A New Frontier in the Era of Health Reform: Protecting Confidentiality for Individuals Insured as Dependents (guttmacher.org)
32. Hodžic, A., Barakovic, S., Kavazovic, A., Baraković Husic, J. (2021). Use of information and communication technologies in social work institutions in extraordinary

- circumstances. *Science, Engineering and Technology*. 1(2), 8-15. doi:10.54327/2021.2.13.
33. Huang, Z., Ayday, E., Fellay, J., Hubaux, J.P., Juels, A. (2019). Geno Guard: Protecting Genomic Data against Brute-Force Attacks. *Symposium on Security and Privacy*. 17, 447-462. doi: 10.1176/2019002.
34. Ife, J. (2008). Human rights and social work, towards rights – based practice. doi: 10.1017/CBO9780511808326.
35. Indrašienė, V., Garjonienė, D. L. (2007). Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu. *Socialinis darbas ir ugdymas*. 4(15), 67-82. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2007~1367163908598/J.04~2007~1367163908598.pdf>
36. Irimescu, G. (2017). Therapeutic stories between evaluation and intervention in family and child social work. *Sociology and social work*. 10(2), 90-104. Prieiga per internetą: <https://anale.fssp.uaic.ro/index.php/asas/article/view/484/428>
37. Yu, M., Reiter, J. P., Benmei Liu, L. Z., Cronin, K. A., Feuer, E. J. (2017). Protecting Confidentiality in Cancer Registry Data With Geographic Identifiers. 186(1), 83-91. doi: 10.1093/0502017
38. Jurkuvienė, R. (2003). *Socialinio darbo mokyklos kaip socialinės inovacijos Lietuvoje* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: <https://www.lituanistika.lt/content/10689>
39. Kavaliauskienė, V. (2008). Socialinio darbuotojo asmenybės savybės – santykio su profesija išraiška. *Soter*. 26(54), 87-102. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2008~1367160055836/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
40. Kuprėnaitė Ž., Lubienė J., Janaudytė L. (2019) Riziką patiriančių šeimų socialinių įgūdžių ugdymas – prielaida socialinei reabilitacijai. *Sveikatos mokslai*. 29(3), 105-109. doi: 10.5200/2019.045
41. Kvieskienė, G., Indrašienė, V. (2008). Socialinio darbo ypatumai vaikų globos namuose.
42. Kvieskienė, G. (2005). Pozityvioji socializacija. *Mokslinės monografijos*. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas.
43. Lietuvos Respublikos Elektroninių ryšių įstatymas 2004 m. balandžio 15 d. Nr. IX-2135. Prieiga per internetą: [IX-2135 Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas \(lrs.lt\)](https://www.lrs.lt)

44. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo 2018 m. kovo 29 d. Nr. A1-141. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/11e612d5345711e884a38848fe3ec9e2>
45. Lietuvos Respublikos Konstitucija. Nr. 33-1014. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.1890>
46. Lietuvos Respublikos Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija. Prieiga per internetą: [https://vdai.lrv.lt/uploads/vdai/documents/files/12zingsnius\\_BDAR\\_20170525.pdf](https://vdai.lrv.lt/uploads/vdai/documents/files/12zingsnius_BDAR_20170525.pdf)
47. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2020). Socialinių paslaugų teikimas. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/socialiniu-paslaugu-teikimas>
48. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2021). Kas yra socialinis darbas ?. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialinis-darbas>
49. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas 1996 m. birželio 11 d. Nr. I-1374. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.29193/asr>
50. Loue, S. (2016). Ethical Use of Electronic Media in Social Work Practice. *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala. Published by LUMEN Publishing House*. 8(2), 21-30. doi: 10.18662/2016.0802.02.
51. Mačiulskytė, S. (2011). Socialinių procesų kaitos vaidmuo socialinio darbo raiškai Lietuvoje. *Tiltai*. 2(55), 17-33. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2011~1367175186783/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
52. McInroy, L. B. (2019). Teaching Technology Competencies: A Social Work Practice With Technology Course. *Journal of Social Work Education*. 57(3), 545-556. doi: 10.1080/10437797.2019.1671272
53. Matthew, L., Barron, I., Hodson, A. (2019). Perspectives of Young Child Abuse Survivors on Confidentiality: An Exploratory Literature Review. *Journal of Child sexual abuse*. 28(3), 280-300. doi: 10.1080/10538712.2018.1534918

54. Mattison, M. (2018). Informed Consent Agreements: Standards of Care for Digital Social Work Practices. *Journal of social work education*. 54(2), 227–238. doi: 10.1080/10437797.2017.1404529
55. Murauskas, D., Milkaitė I., Mickevičiūtė G. V., Pasvenskas, V. (2020). Vaiko teisė į asmens duomenų apsaugą: iššūkiai skaitmeninėje erdvėje. *Journal article*. (4), 46-68. doi: 10.15388/OS.TMP.2020.3.
56. Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*. 25(2), 303-315. doi: 10.1080/13691457.2021.1964445
57. O’Leary, P., Tsui, M. (2019). The base of social work: Relationship, client, evidence or values ?. *Sage journals*. 62(5), 1327–1328. doi: 10.1177/0020872819875006
58. Oželis O. (2018). Socialinės pagalbos teikimo etikos principai, grindžiantys šios pagalbos veiksmingumą. *Tiltai*. 48, 56-71. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LTLDB0001:J.04~2018~157347623386/7/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
59. Pascoe, K. M. (2021). Considerations for integrating technology into social work practice: A content analysis of nine professional social work associations’ Codes of Ethics. *Sage journals*. 66(2), 298-312. doi: 10.1177/0020872820980833 journals.sagepub.com/home/isw
60. Ramašauskienė, V. (2020). Etikos kodekso taikymo problemų nustatymas organizacijose. 30 (1), 73 – 86. doi: 10.15181/301.2036
61. Renner, I. (2018). Improving psychosocial services for vulnerable families with young children: strengthening links between health and social services in Germany. 1-9. doi: 10.1136/4786.
62. Rupšienė, L. (2007). Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija. Kaipėda: Klaipėdos universitetas.
63. Sagatys, G. (2010). The concept of family in Lithuanian law. *Jurisprudencija*. 1 (119), 181-196. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LTLDB0001:J.04~2010~13671717530/04/datastreams/DS.002.1.01.ARTIC/content>
64. Schneider, D. (2022). Ensuring Privacy and Confidentiality in Social Work Through Intentional Omissions of Information in Client Information Systems: a Qualitative Study of Available and Non-available Data. *Springer*. 1(26), 1-21. doi: 10.1007/44206-022-00029-9

65. Snieškienė, D. (2008). Socialinis darbas ir vaiko teisės. Kaunas: VDU leidykla.
66. Souders, T., Stefaniak, J. (2020). An Exploratory Study Examining Instructional Decisions, Strategies, and Ethics in Social Work Education. *The Journal of Applied Instructional Design*. 9(2), 95-112. doi.org/10.51869/92tsjs.
67. Stasiūnaitienė E., Mažeikaitė S. (2015). Socialinio darbuotojo patiriamos problemos dirbant su socialinės rizikos šeimomis. *Sveikatos mokslai*. 25 (5), 13-17. doi: 10.5200/2015.082
68. Stremauskiene R., Žibėnienė G. (2014). Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai. *Socialinis ugdymas*. 39 (3), 86-98. doi: 10.15823/2014.21
69. Tidikis, R. (2003). Socialinių mokslų tyrimų metodologija. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
70. Trajkovska, D. (2019). National security and human rights with reference to the right to privacy and the protection of personal data. 13-17. Prieiga per internetą: [NATIONAL SECURITY AND HUMAN RIGHTS WITH REFERENCE TO THE RIGHT TO PRIVACY AND THE PROTECTION OF PERSONAL DATA..pdf \(manaraa.com\)](#)
71. Úriz, M. J., Viscarret, J. J., Ballester, A. (2021). Ethical decision-making of social workers in Spain during COVID-19: Cases and responses. *Sage journal*. 22(1), 86-103. doi: 10.1177/14733250211050118.
72. Van sickle, C. (2018). Practice Notes: Professional and Ethical: Communication Technology Practices and Policies for a Digital World. 12(31), 1-7. Prieiga per internetą: [PNCommunication Technology Practices Policies for Digital World.pdf\(ocswssw.org\)](#)
73. Varžinskienė, L., Ivanauskienė, V. (2007). Socialinių darbuotojų profesinių vertybių raiška praktinėje veikloje. *Socialinis darbas*. 6(1), 76-82. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/13033/2071-4377-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
74. Viscarret, J.J., Idareta, F., Ballester, A., Úriz, M.J. (2019). Ethical Dilemmas and Areas of Social Work Intervention in Spain. Department of Social Work, Public University of Navarre, Spain. *Journal of Social Service Research*. 24(1), 33-54. doi: 10.1080/01488376.2018.1524813
75. Vivek, R. (2022). Ethics in qualitative study in social work: systematic review. *Social Work and Education*. 9(2), 298-304. doi: 10.25128/2520-6230.22.2.9

76. Zastrow, E. (2017). *Social work and social welfare empowering people*. USA: Cengage learning.
77. Žibėnienė, G., Mikniūtė, A. (2016). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką. *Socialinis darbas*. 14 (2), 138-161. doi: 10.13165/SD-16-14-2-02.
78. Žydžiūnaitė, V. ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai: vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams*. Vilnius: VAGA.
79. Walker, S. (2019). Confidentiality and Ethical Practice in Child and Adolescent Mental Health. *Ethics and Social Welfare*. 13(3), 302-308. doi: 10.1080/17496535.2019.1649444
80. Webber, M. (2022). Development and evaluation of interventions in social work practice research. *China Journal of Social Work*. 15(3), 221-232. doi:10.1080/17525098.2022.2114137



## SANTRAUKA

**Bajoraitė, D. (2023). Konfidencialumo užtikrinimas teikiant pagalbą šeimoms: socialinio darbuotojo patirtys. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto edukologijos ir socialinio darbo institutas. Vaiko teisių apsaugos magistro studijos. Darbo vadovas prof. dr. Brigita Kairienė.** Konfidencialumas reikalauja, kad socialines paslaugas teikiantys specialistai tinkamai naudotų asmeninę paslaugų gavėjų informaciją, neatskleistų jos tiems, kuriems jos nedera žinoti. Taigi, visos valstybės turi įvairius teisinius dokumentus susijusius su konfidencialumu, kurie įpareigoja socialinius darbuotojus atitinkamai jų laikytis ir tinkamai elgtis su klientų asmenine informacija (Barsky, 2018). Elkoumy ir kt. (2021) teigimu, konfidencialumas yra labai svarbus, bet kurioje profesinėje aplinkoje ir jo išsaugojimas kartais kelia iššūkių, kurie vis kaskart skatina kurti naujus metodus darbiui su konfidencialia informacija. Tačiau reikia akcentuoti, kad norint sukurti tinkamus metodus, reikia visų pirma žinoti esamas grėsmes ir iššūkius. Būtent šis darbas ir yra orientuotas sužinoti realų konfidencialumo išsaugojimo faktą socialinio darbo praktikoje remiantis socialinių darbuotojų patirtimis.

**Mokslinė problema.** Socialinį darbą, kaip ir pačių socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, veiklą analizuoja įvairūs mokslinės literatūros autoriai, tačiau nerandama moksliskai pagrįstų duomenų apie konfidencialumo išsaugojimą socialiniame darbe, taip pat šia tema nepavyko aptikti diskusijų nei mokslinėje literatūroje, nei tarp praktikų, todėl aktualu išanalizuoti socialinių darbuotojų patirtis išsaugant konfidencialią informaciją savo profesinėje darbo srityje. Tikimasi, visa tai išsiaiškinus bus suteikta informacija apie realų konfidencialumo išsaugojimą praktikoje, tokiu būdu atsirastų galimybė tobulinti šio principo laikymąsi. Išsiaiškinus mokslinę problemą išryškėja tokie **probleminiai klausimai**: Kaip užtikrinamas konfidencialumas socialiniame darbe? Kokie veiksniai daro įtaką konfidencialumo išsaugojimui teikiant pagalbą? Kokie kyla iššūkiai išsaugant konfidencialią informaciją? Kokie galimi pokyčiai, paslaugų teikimo sistemoje, susiję su konfidencialumo išsaugojimu? Darbo **objektas** – socialinių darbuotojų patirtys užtikrinant šeimų konfidencialumą pagalbos teikimo metu. Darbo **tikslas** – išanalizuoti konfidencialumo užtikrinimą šeimoms, pagalbos teikimo metu, remiantis socialinių darbuotojų patirtimis. Darbo **uždaviniai**: 1. Aptarti konfidencialumo koncepciją; 2. Atskleisti konfidencialumo užtikrinimo teorinius aspektus socialiniame darbe; 3. Ištirti konfidencialumo užtikrinimą teikiant pagalbą šeimoms, remiantis socialinių darbuotojų patirtimis. **Darbo metodai.** Mokslinės literatūros ir teisinių dokumentų analizės metodas.

Empirinis tyrimas: kokybinio tyrimo metodas, tyrimo instrumentas – pusiau struktūruotas interviu. **Duomenų analizės metodas.** Kokybinio tyrimo metu surinktų duomenų analizei buvo pasirinktas turinio (*content*) metodas. Transkribuoti interviu metu gauti duomenys buvo skaitomi ir analizuojami, skirstomi į kategorijas ir smulkinami į subkategorijas. Vėliau šių gautų susistemintų duomenų analizės aprašymas. **Empirinio tyrimo rezultatai.** Užtikrinant šeimų konfidencialumą imamasi įvairių priemonių, tokių kaip: asmens duomenų šifravimas, telefonu atskleidžiama asmens neidentifikuojanti informacija, siunčiami laiškai koduojami, stengiamasi telefonu kalbėti niekam negirdint, el. laiško apačioje naudojamas informacinis pranešimas dėl galimos konfidencialios informacijos, pasirašomi konfidencialumo pasižadėjimai ir pan. Pasitaikančios situacijos, kuomet konfidencialumas pažeidžiamas: netikslingas kitų specialistų įtraukimas į paslaugų teikimo sistemą, konfidencialios informacijos pasidalijimas su trečiaisiais asmenimis, telefonu pasakoma per daug informacijos, ne ten išsiųstas laiškas, netinkamai pritaikyta darbo aplinka, individualių konsultacijų patalpos su stiklinėmis pertvaromis, kai viskas matosi, taip pat garso izoliacija bloga, tai viskas ir girdisi. Tačiau beveik viskas remiasi į socialinių darbuotojų žinių stoką apie konfidencialumą. **Darbo struktūra.** Magistro darbą apimtis – 90 psl. Darbą sudaro 3 skyrius, 4 poskyriai, diskusija, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, priedai. **Raktiniai žodžiai:** konfidencialumas, asmens duomenys, socialinės paslaugos šeimai, socialinis darbuotojas, sunkumus patirianti šeima.

## SAMMARY

**Bajoraite, D. (2023). Ensuring confidentiality while providing support to the family: experiences of social workers. Master's thesis. Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Human and Society studies, Institute of education and social work. Studies of the master's degree in child rights protection. Research supervisor prof. dr. Brigita Kairiene.** Confidentiality requires that professionals providing social services properly use the personal information of client and do not disclose it to those who do not need to know it. Thus, all states have various legal documents related to confidentiality that oblige social workers to comply with them accordingly and to handle client's personal information appropriately (Barsky, 2018). Elkoumy et. al. (2021) states that confidentiality is very important in any professional environment and maintaining it sometimes poses challenges that constantly encourage the development of new methods for working with confidential information. However, it must be emphasized that in order to develop a fit-for-purpose approach, one must first be aware of the existing threats and challenges. It is this work that is focused on finding out the real fact of preserving confidentiality in social work practice based on the experience of social workers.

**Scientific problem.** Social work, as well as the activities of social workers working with families, are analyzed by various authors of scientific literature, however, no scientifically based data on the preservation of confidentiality in social work can be found, nor could discussions on this topic be found either in the scientific literature or among practitioners, it is relevant to analyze the experience of social workers in keeping confidential information in their professional field of work. It is hoped that finding out all this will provide information about the real preservation of confidentiality in practice, thus creating an opportunity to improve compliance with this principle.

**Problematic questions:** How is confidentiality ensured in social work? What are the factors that influence confidentiality preserve in providing assistance? What are the challenges preserve confidential information? What are the possible changes in the service provision system related to the preservation of confidentiality? **Objects of the working -** experiences of social workers in ensuring the confidentiality of families during the provision of assistance. **The aim of the working** – to analyze the preserve of confidentiality for families, during the provision of assistance, based on the experience of social workers. **Objectives of the working:** 1. Discuss the concept of confidentiality; 2. Reveal the theoretical aspects of preserving confidentiality in social work; 3. To explore confidentiality preserve in the provision of support to families based on the

experience of social workers. **Methods of the working.** Method of analysis of scientific literature and law documents. Empirical Research: qualitative research method, research instrument – semi-structured interview. **Data analysis method.** The content method was chosen for the analysis of the data collected during the qualitative study. **Empirical research results.** Various measures are taken to preserve the families' confidentiality, for example: encryption personal data, talking on the phone reveals non-personally identifiable information, sent letters are encrypted, talking on the phone without anyone hearing, are signed confidentiality promises et al. situations where confidentiality is break: sharing confidential information with third parties, talking on the phone is too much information, email the message has been sent to another recipient, improperly adapted work environment, individual consultation rooms with glass partitions, when everything is visible, bad sound insulation everything is heard. But almost everything is based on social workers' lack of knowledge about confidentiality. **Structure of the working.** The size of the master's thesis – 90 psl. The work consists of 3 chapters, 4 subsections, discussion, conclusion, recommend, bibliography, summary lithuanian and english languages, fixings. **Keywords:** Confidentiality, personal data, families social services, social worker, social risk family.

## AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA

2023 - 04 - 24

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto studentė Dijana Bajoraitė, patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas „Konfidencialumo užtikrinimas teikiant pagalbą šeimai: socialinių darbuotojų patirtys“:

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 darbų metodiniais nurodymais.

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

---

(parašas)

Dijana Bajoraitė  
(vardas,pavardė)

## **PRIEDAI**

## INTERVIU KLAUSIMYNAS

Laba diena, aš esu Mykolo Romerio universiteto, Vaiko teisių apsaugos programos studentė. Šiuo metu rašau magistro baigiamąjį darbą ir atlieku tyrimą: „konfidencialumo užtikrinimas teikiant pagalbą šeimoms: socialiniu darbuotojų patirtys.“. Šiuo tyrimu siekiama atskleisti šeimų konfidencialumo užtikrinimą, socialinio darbo praktikoje. Tad, jūsų pasidalinimas patirtimi, padėtų išanalizuoti šią temą. Noriu dar kartą paminėti, jog interviu bus įrašomas, duomenys bus analizuojami ir naudojami, laikantis visų konfidencialumo reikalavimų.

Konfidencialumo išsaugojimas socialiniame darbe.

1. Konfidencialumo užtikrinimas socialiniame darbe, kaip jo siekiama ?
  2. Kokie veiksniai daro įtaką asmens konfidencialumo išsaugojimui teikiant pagalbą šeimai?
  3. Kaip manote socialinio darbuotojo kompetencijos turi įtakos išsaugant konfidencialumą ?
  4. Ką jums reiškia paslaugų gavėjų konfidencialumo išsaugojimas praktiniame darbe ?
- Socialinio darbuotojo patirtys išsaugant konfidencialumą
5. Kaip jūs savo darbe užtikrinate paslaugų gavėjų konfidencialumą ? kokiais principais vadovaujatės ?
  6. Kokias priemones naudojate tvarkyti konfidencialią informaciją ?
  7. Su kokiomis problemomis susiduriate siekdami užtikrinant paslaugų gavėjų konfidencialumą ? Kaip jas sprendžiate ?
  8. Papasakokite, kokiais būdais supažindinate paslaugų gavėjus, kaip bus tvarkoma su jais susijusi konfidenciali informacija ?
  9. Kaip užtikrinate paslaugų gavėjų konfidencialumą saugodami su jais susijusią informaciją ?
  10. Jūsų įstaigoje, kas turi prieigą prie renkamos, perduodamos, tvarkomos ar saugomos konfidencialios šeimų informacijos ?
  11. Koks jūsų požiūris apie bendravimą ir bendradarbiavimą su paslaugų gavėjais komunikacinėmis priemonėmis ? Tokiais kaip el. paštas, telefonas ir pan. ?
  12. Pasidalinkite patirtimi, kaip teikiant paslaugas komunikacinėmis priemonėmis užtikrinate paslaugų gavėjų konfidencialumą ?



13. Jūsų manymu, kokį poveikį gali sukelti neleistinas tvarkomų asmens duomenų atskleidimas, kokį poveikį galėtų turėti fiziniam asmeniui, kurio informacija ir organizacijai ?

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo vaidmuo išsaugant konfidencialumą

14. Bendradarbiaujant su kitomis organizacijomis, kokių kyla iššūkių susijusių su konfidencialumo išsaugojimu ? Kaip tuos iššūkius spendžiate ?

15. Su socialiniais partneriais keičiantis ar siunčiant informaciją, susijusią su paslaugų gavėjais, kokios priemonės taikomos siekiant užtikrinti paslaugų gavėjų konfidencialumą ?

16. Kaip sumažinate konfidencialumo pažeidimo riziką dalinant informaciją komunikacinėmis priemonėmis ?

17. Ką reikėtų tobulinti tarpinstituciniame bendradarbiavime, kad būtų geriau užtikrinamas paslaugų gavėjų konfidencialumas ?

Priemonės ir pokyčiai, gerinantys konfidencialumo išsaugojimą.

18. Kaip galvojate, kokios priemonės labiau padėtų išsaugoti konfidencialumą pagalbos teikimo metu ?

19. Kokius galėtumėte pasiūlyti pokyčius, paslaugų teikimo sistemoje, susijusius su konfidencialumo išsaugojimu ?

## TYRIMO ANALIZĖ

7 lentelė. Principai, kuriais vadovaujantis siekiama išsaugoti konfidencialumą.

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Konfidencialumo išsaugojimo principai	Dėl vaikų	A1: „<...>labai svarbu saugoti konfidencialumą, neskleisti tos informacijos ir maksimaliai apsaugoti, vien dėl to, kad tose šeimose dažniausiai auga vaikai<...>“ A5: „<...>dėl vaiko, jie svarbiausi šeimoje<...>“ A6: „<...>dėl vaikų labai svarbus konfidencialumas<...>“
	Dėl teisių užtikrinimo	A4: „<...>yra svarbu užtikrinti jų teisę <...> jų teisė nepažeisti jų orumo ir žmogiškumo.“ A5: „<...>žmogaus teises, žmogaus privatumas<...>“ A3: „<...>turim gerbti žmogaus teises, pagarbos principas visą laiką išlieka<...>“ A2 „<...>kalbant apie visų žmonių konfidencialumą, dominuoja jų teisės ir panašiai<...>“.
	Dėl saugumo jausmo	A4: „<...>jaustųsi saugiai kreipdamasis pagalbos.“ A3: „<...>žmogus jaustųsi saugiai<...>“ A6: „<...>svarbu dėl to paties saugumo<...>“ A3 „<...>reikia nepamiršti, kad tai yra tam tikra šeimos situacija, vadinasi tai yra jautri situacija, tai asmeninė situacija, vidinė situacija, tai vadinasi jina ir turi likti, kiek įmanoma toje šeimoje<...>“.
	Dėl santykio su klientu	A1: „<...>santykis yra labai svarbus<...>“ A2: „<...>reiškia būtent ryšio išsaugojimas su klientu<...>“ A3: „<...>pasitikėjimas yra nuolatos kuriamas ir jis yra be galo svarbus<...>“ A7: „<...>manau dėl pasitikėjimo, dėl tokio tvirtesnio darbinio ryšio tas konfidencialumas.“ A3: „<...>pasitikėjimo dėka, mes galime pasiekti gerų rezultatų padedant šeimai<...>“.
	Dėl socialinio darbuotojo įvaizdžio kūrimo	A4: „<...>socialinio darbuotojo įvaizdis priklauso, kaip mes atliekam savo darbą profesionaliai<...>“ A2: „<...>suterštų mano kaip specialisto vardą ir tikėtina<...>“ A3: „<...>mano reputacijos išorėje tiesiog<...>“

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

8 lentelė. Priemonės padedančios užtikrinti šeimų konfidencialumą

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Priemonės užtikrinančios konfidencialumą	<b>Konfidencialumo pasižadėjimai</b>	A5: „<...>pasirašomi konfidencialumo pasižadėjimai<...>“ A1: „<...>konfidencialumo sutartis <...> dokumentacija yra pagrindinis būdas užtikrinant, tą BDAR<...>“ A2: „<...>pasirašome tokį dokumentą, konfidencialumo pasižadėjimą<...>“ A4: „Siekiam, bet labiausiai per dokumentus.“ A3: „<...>visada yra pasirašomi<...>konfidencialumo pasižadėjimai vadinami tokie<...>“ A7: „<...>konfidencialumo pasižadėjimus pasirašom<...>“
	<b>Duomenų nuasmeninimas</b>	A1: „<...>situaciją ją visiškai nuasmeninti, taip, kad nebūtų galima atsekti apie kokią šeimą čia yra kalba<...>“ A4: „<...>mes ją koduojame savo sukurtais kodais, šriftais ir ta informacija yra taip išsaugoma.“ A5: „<...>negali rašyti vardo, pavardės, nebent tik vardų inicialus, taip apsaugant konfidencialumą<...>“
	<b>Informaciją gali matyti tik įgalioti asmenys</b>	A1: „<...>žmonės, kurie turi užduotį tie ir gali su užduotim susijusių informaciją atsidaryti <...>“ A4: „<...>niekas negali paimti paslaugų gavėjo bylos<...>turi būti įgalioti asmenys<...>“ A5: „<...>viskas konfidencialu, kurie yra įtraukti į šeimos situaciją, darbui su šeima<...>“ A2: „<...>apie mano kuruojamas šeimas, turiu tik tai aš, kiti asmenys negali prieiti prie tų duomenų<...>“
	<b>Informacija saugoma duomenų valdymo sistemoje</b>	A3: „<...>tai yra kompiuterinės laikmenos<...>norint prisijungti tu turi suvesti apsaugos kodą.“ A1: „<...>valdymo sistema, kurioje yra dokumentai valdomi ir registruojami, bet ten tikrai yra filtrai<...>“ A2: „<...>yra duombazės, kur yra saugomi dokumentai, ir ten negali be specialių prisijungimų prisijungti.“
	<b>Ribota prieiga prie fizinių bylų</b>	A1: „<...>nunešame į archyvą, suarchyvuojami, į bendrą bylą.“ A4: „<...>yra fiziškai pritaikomos patalpos su užrakinamo spintelėm<...>“ A5: „<...>tos bylos yra laikomos, pagal reikalavimus atitinkamose vietose<...>turi būti visą laiką rakinama<...>“ A2: „<...>bylos yra rakinamos didžiuliame tokiaime seife<...>“ A3: „<...>tos bylas rakinamos<...>“ A6: „<...>bylos saugomos seife<...>“

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

9 lentelė. Veiksniai, sąlygojantys konfidencialios informacijos pažeidimą

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Vidiniai veiksniai sąlygojantys konfidencialumo praradimą	Žinių stoka	A4: „<...>pagrindinė problema, kartais ir pritrūksta tų žinių gebėjimų, kad mes jį užtikrintumėm.“ A2: „<...>apie konfidencialumą niekas nešneka realiai<...>“ A3: „<...>trūksta žinių apie konfidencialumą<...>“ A5: „Tas BADR yra gylus, neaiškus ir painus<...>“ A1: „<...>nepatyręs socialinis darbuotojas iš pasimetimo gali atskleisti daugiau ir pasakyti ne taip<...>“ A6: „Tai be patirties socialinis darbuotojas, gali apsigauti ir išpasakoti viską, ir bus viso gero konfidencialumui<...>“
	Informacijos dalinimasis su trečiaisiais asmenimis	A4: „<...>dalinamasi informacija tarp keletos žmonių<...>“ A5: „<...>kartais žmonės būna labai atviri ir jie pasakoja, ir ką reikia, ir ko nereikia<...>“ A2: „<...>ta prasme skyriuje ta informacija vaikšto visa ir šeimos konfidencialumas nėra užtikrinamas<...>“ A3: „<...>šnekam vieni per kitus apie vaikus ir šeimas pasakojam.“ A7: „<...>vienu atveju tai yra rizika pažeisti konfidencialumą, bet mes visi esam pasirašę, kad jei aš išgirdau iš kolegų informaciją, aš nieko negaliu skleisti, nes nesidalindami visiškai, mes prarandam resursus išgirsti patarimus kito patirtį, kito įžvalgą.“
Išoriniai veiksniai sąlygojantys konfidencialumo pažeidimą	Kelių specialistų darbas viename kabinete	A5: „<...>kai sėdi viename kabinete tikrai žmonių konfidencialumas yra pažeidžiamas<...>“ A3: „<...>na, visi viską girdi kabinete, dirbam po kelis<...>“ A5: „<...>tas kitas žmogus, kuris yra su tavim kabinete faktas viską girdi, kai papasakoji situacijas.“ A7: „Darbas su šeimomis būna labai intensyvus ir greitai reikia aptarinėti šeimas, tad šeimas aptarinėjant girdint ir kitiems kolegoms<...>“
	Bloga garso izoliacija konsultavimo patalpose	A1: „<...>nepatinka, kad pertvaros yra stiklinės, tai ta garso izoliacija galėtų būti geresnė<...>“ A5: „<...>yra patalpos, bet ir tos nelabai tinkamos<...> girdisi viskas esant šalia<...>“ A3: „<...>su klientu, tai vienareikšmiškai, klientai pas mus į kabinetą neįeina, mes apačioje turime sales<...>tik reiktų remonto ten<...>“ A2: „<...>stengiuosi konsultacijas teikti gyvai, nes tam tikros patalpos yra paskirtos, tik bėda tų patalpų pertvaros stiklinės<...>“ A6: „<...>ten toks mažas kambariukas, nelabai patogus, bet užtenka<...>“ A7: „<...>yra su stiklinėmis pertvarom, viskas yra uždengta, mes vieni kitų nematom, bet jeigu emocijos yra stipresnės, tai tikrai girdi žmogų kalbantį<...>“
	Paslaugų gavėjai nesilaiko konfidencialumo	A2: „Kiekvienas žmogus gali sakyti apie save, ką tik nori, pavyzdžiui jokios atsakomybės už tai negresia<...>“ A4: „<...>problema yra tai, kad paslaugų gavėjas pats ja dalinasi ir tai nebetampa konfidenciali informacija, nes tada nebeatrandama, kas ta informacija pasidalino<...>“ A5: „<...>šeima nepasirašo ir kad yra tik jų atsakomybė su kuo jie dalinsis ta informacija<...>“ A1: „<...>jiems nėra reikalavimo laikytis konfidencialumo.“

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

10 lentelė. Konfidencialumo užtikrinimas naudojantis technologijomis.

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Išsaugojimo priemonės naudojantis technologijomis	Kalbant telefonu išeiti į kitą patalpą	A1: „<...>jei yra galimybė pasišalinti stengiamės išeiti<...>“ A5: „<...>mes stengiamės pabėgti į kitus kabinetus<...>“ A2: „<...>bendraujant telefonu reikėtų nueiti į šoną.“ A3: „<...>pasišalinti į kitą patalpą, kurioje būtų saugi erdvė ir nebūtų kitų asmenų<...>“
	Kalbant telefonu neminimi asmenį identifikuojantys požymiai	A2: „<...>kalbu ne pvardėm, o vardais stengiuosi kalbėti<...>“ A4: „<...>vardai ir pavardės nedominuoja pokalbyje<...>“ A1: „<...>aš telefonu, kada bendrauju iš esmės, mano pokalbis yra apie tai, kad susiderinti susitikimo laiką su klientu<...>“ A5: „Telefonu kalbėtis geriau yra tik tai apie paprastus, ne rimtus einamuosius dalykus<...>“ A6: „<...>teikti kuo mažiau informacijos telefonu, tokia aptaki ir konkreči informacija turi būti.“
	Siunčiami laiškai koduojami	A1: „<...>kodavimo programėle apsaugo<...>aš siunčiu paštu dokumentus, o telefonu kodą, kaip tą programėlę atidaryti<...>“. A4: „<...>jie yra koduojami, specialiomis programomis, kodais, yra maksimaliai apsaugomi.“ A2: „<...>per elektroninį paštą, mes dedame kodą<...>tam asmeniui siunčiant, tik tas asmuo gali atidaryti skirtą dokumentą<...>“. A7: „El. paštu duomenis siunčiam koduojant.“
	Apsaugantis sakiny s laišk pabaigoje	A2: „<...>konfidencialumą užtikrinam siųsdami dokumentus, pažymėdami, kad ta informacija yra konfidenciali<...>“ A3: „<...>laiško pabaigoje yra pranešimas<...>jei ši informacija jus pasiekė netikslingai ir yra nesusijusi su jumis, tai prašome ignoruoti kažkas tokio yra, kad sunaikinti<...>“ A5: „<...>sakiny s nurodantis, apačioje laišk pabaigoje, kad informacija konfidenciali<...>skirtas tik tarnybiniam naudojimui, ir ten yra dar parašyta, apie tai, kad jeigu ten gavote netyčia, tai ištrinkit.“ A6: „<...>yra toks priedas, laišk pabaigoje, kad ši informacija konfidenciali.“
	Kompiuteriuose naudojami slaptažodžiai	A4: „<...> turi slaptažodžius ir prisijungia prie kompiuterio.“ A5: „<...>slaptažodžiai yra uždėti<...>“ A2: „<...>su slaptažodžiu būtina ir to slaptažodžio negalima niekam skelbti<...>“ A1: „<...>visa mūsų įranga yra labai saugoma<...>“
Veiksniai sąlygojantys konfidencialios informacijos neuztikrinimą naudojantis technologijomis	Telefonu pasakoma per daug	A1: „<...>kai kalbam telefonu girdi kolegos, bet mes nesiklausom<...>“ A2: „<...>mums yra tiesiog paprasčiau paskambinti telefonu ir apsitarti tą atvejį<...>ar tai konfidencialu aš nežinau, žinau, kad tai yra problema, bet nežinau, kaip ją spręsti.“<...>neapsaugoma telefonu, čia yra neišvengiama<...>“ A4: „<...>telefonu, tai yra problema, nes užtikrinti konfidencialumą labai sudėtinga<...>“ A5: „Telefonu klausia čia ir dabar, būna tokių įtemptų situacijų, kai kartais gali ir per daug pasakyti<...>dėl telefono konfidencialumas kliento yra tikrai pažeidžiamas.“ A3: „<...>bendraujant telefonu, užtikrintumo, kad konfidencialumas bus užtikrintas nėra.“ A6: „Yra problemos su telefonais<...>telefonas, sudėtingai su tuo konfidencialumu<...>“ A7: „Kai jau kalbam telefonu minim ir vardą, ir pavardę, aptarinėjame jau tiesiogiai<...>pažeisti telefonu konfidencialumo atrodo, tai įprasta, kad net nesusimąsčiau, kol nepaklausėt.“

	<b>Ne ten išsiųstas laiškas</b>	<p>A1: „Gali būti, kad nusiunti ne tuo elektroniniu adresu&lt;...&gt;“</p> <p>A2: „Elektroninis paštas truputėlį skaudžiau, nes gali nueiti informacija ne ten&lt;...&gt;“išsiuntėm ne tam specialistui dokumentus&lt;...&gt;“</p> <p>A3: „&lt;...&gt;el. paštu užtikrinti konfidencialumą nėra taip paprasta ir lengva.&lt;...&gt;gali laišakai kažkur nukeliauti ne ten, kur reikia&lt;...&gt;“.</p> <p>A4: „&lt;...&gt;ne tam žmogui išsiunti&lt;...&gt;“</p> <p>A5: „&lt;...&gt;gali nueiti informacija ne ten&lt;...&gt;“</p>
--	---------------------------------	--

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

11 lentelė. Konfidencialumo išsaugojimas tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Išsaugojimo priemonės tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu	<b>Konfidencialumo pasižadėjimai</b>	<p>A1: „Kai vyksta posėdžiai mes irgi pasirašome konfidencialumo pasižadėjimą&lt;...&gt;“</p> <p>A4: „&lt;...&gt;na, visada stengiamės pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimus&lt;...&gt;“</p> <p>A5: „&lt;...&gt;pasirašomi konfidencialumo pasižadėjimai, bendradarbiavimo sutartys&lt;...&gt;“</p> <p>A2: „&lt;...&gt;mes kaip specialistai dedame parašus, už tai, kad informacija būtų konfidenciali&lt;...&gt;“</p> <p>A3: „&lt;...&gt;visada yra pasirašomi, konfidencialumo pasižadėjimai&lt;...&gt;“</p> <p>A1: „Po karantino ir likę, kad posėdžiai vyksta nuotoliniu būdu, bet posėdžio pradžioje yra pasakoma, kad mes, specialistai laikomės konfidencialumo&lt;...&gt;“</p>
	<b>Atskleidžiama konkreti informacija</b>	<p>A1: „Bendraujant su kitais labai konkrečiai užduodame klausimus, ko mums reikia, tas kuris atsako, atsakytų konkrečiai ir nesuteiktų per daug informacijos, kad neįvyktų, koks pažeidimas&lt;...&gt;“</p> <p>A3: „&lt;...&gt;tada tam specialistui atskleidžiama tik tiek, kiek yra būtina ir reikalinga&lt;...&gt;“</p> <p>A2: „&lt;...&gt;stengiamės kalbėti glaustai ir tik esmę&lt;...&gt;“</p> <p>A6: „Esmę ir trumpai, kuo mažiau tos informacijos.“</p>
Veiksmai sąlygojantys konfidencialios informacijos neužtikrinimą tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu	<b>Kitų specialistų nekompetencija</b>	<p>A2: „&lt;...&gt;mes užtikrinam konfidencialumą&lt;...&gt;&lt;...&gt;mokykla nesilaikė konfidencialumo&lt;...&gt;“</p> <p>A6: „&lt;...&gt;tai mes laikomės konfidencialumo kiti ne.“</p> <p>A7: „Kiti specialistai nesilaiko konfidencialumo&lt;...&gt;“</p>
	<b>Netikslus kitų specialistų įtraukimas į situaciją</b>	<p>A2: „&lt;...&gt;kartais per daug mes tų specialistų sugrūdame į vieną vietą, kartais net nereikia mokyklos&lt;...&gt;“</p> <p>A6: „&lt;...&gt;specialistų gausos tokios nesugrūsti į vieną vietą, pasirinkti pačius svarbiausius specialistus&lt;...&gt;“</p>
	<b>Nepasitikėjimas kitų specialistu</b>	<p>A4: „&lt;...&gt;ne visada lengva pasitikėti.“</p> <p>A5: „&lt;...&gt;pateikta informacija gali būti iškraipyta&lt;...&gt;“</p>

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

12 lentelė. Veiksmai, kurių imamasi pažeidus konfidencialumą.

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Pažeidimų sprendimai	Susisiekiama su kitu specialistu	A2: „<...>skambinti tam specialistui ir sakyti, kad ne ten pataikiau, net neskaityk, naikink iš karto dokumentą<...>“ A3: „<...>susisiekti su ta įstaiga ir specialistu, kuris yra visiškai nesusijęs su nutekinta konfidencialia informacija<...>bandyti susisiekus informuoti, kad ta informacija yra konfidenciali, ir kas jina nepriklauso jums ir kad ją reikėtų sunaikinti<...>“
	Kreipiamasi į atsakingus asmenis	A2: „<...>mes tiesiog perduodam atvejo vadybininkui, nu žiūrėkit, atkreipkit dėmesį, juo labiau, kad išliktų tas bendradarbiavimas ir glaudumas, tarp organizacijų tam, kad galėtume siekti geriausių pokyčių.“ A5: „<...>kreipiamės į teisininkus, kurie yra atsakingi už BDAR užtikrinimą<...>“ A1: „<...>kažkur patys pastebime, kad gali būti pažeistas konfidencialumas imam teisininkų pagalba<...>“

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).

13 lentelė. Pokyčiai socialinių paslaugų teikimo sistemoje gerinantys konfidencialumo išsaugojimą.

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Pokyčiai gerinantys konfidencialumo išsaugojimą	Kompetencijų gerinimas	A4: „<...>kompetencijų didinimas būtent... tai kas liečia socialinius darbuotojus, tai kompetencijos, žinios, gebėjimai<...>“ A2: „<...>organizuoti, kažkokius mokymus galbūt, papildomus<...>“
	Reikalinga daugiau informacijos apie konfidencialumą	A2: „<...>pačios socialinės ir darbo ministerijos konfidencialumo išaiškinimas platesnis galėtų būti.“ A4: „,,<...>kas tai yra konfidencialumas, mes lyg ir žinom, bet konkretūs punktai išdėstyti, konkrečiai, ko daryti, ko nedaryti, kai mes susipažįstam<...>reikėtų daugiau kalbėti, skelbti daugiau informacijos, daugiau pavyzdžių iš visų teisinių sistemų<...>“
	Labiau šviesti paslaugų gavėjus	A4: „<...>paslaugų gavėjai, kad būtų daugiau informuoti apie konfidencialumą.“ A5: „<...>gal būtų gerai dokumentas, kur būtų aiškiai išdėstomi, kad pačiam paslaugų gavėjui<...>“

Šaltinis: lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis atliktu tyrimu (2023).